



**School of  
Management and Law**

# **Evaluation der wahrgenommenen Sicherheit der Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Uster**

**Eine Studie des Instituts für Verwaltungs-  
Management**

**Lyn E. Pleger, Alexander Mertes, Chantal Menzi, Damaris Fischer**

## **IMPRESSUM**

### **Herausgeber**

ZHAW School of Management and Law  
Theaterstrasse 17  
CH-8400 Winterthur

Institut für Verwaltungs-Management

<https://www.zhaw.ch/de/sml/institute-zentren/ivm/>

### **Projektleitung, Kontakt**

Dr. Lyn Pleger, Institut für Verwaltungs-Management, [lyn.pleger@zhaw.ch](mailto:lyn.pleger@zhaw.ch)

### **Auftraggeber**

Stadt Uster  
Abteilungsleiter Sicherheit  
Bahnhofstrasse 17  
8610 Uster

### **Auftragnehmer**

Institut für Verwaltungs-Management (IVM)  
ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften  
Bahnhofplatz 12  
8400 Winterthur

### **Projektmitarbeitende**

Dr. Lyn E. Pleger  
Dr. Alexander Mertes  
Chantal Menzi  
Damaris Fischer

Dezember 2020

Copyright © 2020,  
ZHAW School of Management and Law

Alle Rechte für den Nachdruck und die  
Vervielfältigung dieser Arbeit liegen beim  
Institut für Verwaltungs-Management der  
ZHAW School of Management and Law.  
Die Weitergabe an Dritte bleibt ausgeschlossen.

# Dank an die Bevölkerung von Uster

Sicherheit ist ein zentrales Kriterium für die Lebensqualität. Sie ist dermassen wichtig, dass die Firma Mercer im Jahre 2019 erstmals nebst der Studie zur Lebensqualität auch ein Spezialranking zur Sicherheit publiziert hat.

Uster befindet sich im Städteranking 2019 der Zeitschrift Bilanz unter den zehn Bestplatzierten.

Es gehört daher zu den Hauptaufgaben der Abteilung Sicherheit dafür zu sorgen, dass sich die Bevölkerung von Uster in ihrer Wohnstadt weiterhin sicher und wohl fühlt.

Mit der Bevölkerungsbefragung zum Sicherheitsempfinden wollen wir herausfinden, wie sicher sich die Ustermer Bevölkerung fühlt. Ein Vergleich zu den Resultaten im Jahr 2015 ist nicht möglich. Während vor fünf Jahren die Befragten explizit ausgewählt und angeschrieben wurden, wurde 2020 die gesamte Bevölkerung zur Teilnahme eingeladen. Die daraus gewonnenen Umfrageergebnisse helfen uns – zusammen mit den Zahlen aus der Kriminal- und der Verkehrsunfallstatistik – die Sicherheit in Uster zu analysieren und festzustellen, ob und gegebenenfalls welche Massnahmen an welchen Örtlichkeiten zu ergreifen sind.

Zudem gibt das Ergebnis der Umfrage auch eine Aussage über die Zufriedenheit der Bevölkerung mit ihrer Stadtpolizei.

Die diesjährige Bevölkerungsumfrage wurde nach 2009, 2012 und 2015 bereits zum vierten Mal durchgeführt. 1 551 Personen haben mit dem Ausfüllen des Fragebogens ihr Interesse und ihr Engagement für eine sichere und lebenswerte Stadt Uster bekundet. Herzlichen Dank dafür!

Uster, im Dezember 2020



Jean-François Rossier  
Stadtrat und Abteilungsvorsteher Sicherheit



Enrico Quattrini  
Abteilungsleiter Sicherheit

# Zusammenfassung

Es wurden 1'551 gültige Antworten eingereicht. 49 Prozent weibliche und 51 Prozent männliche Befragte (N=1'519) füllten den Fragebogen aus. 27 Prozent davon sind 66 Jahre oder älter, 42 Prozent zwischen 46 und 65 Jahre, 26 Prozent zwischen 26 und 45 Jahre und 5 Prozent zwischen 16 und 25 Jahre alt (N=1'519). Ein Vergleich mit den Zahlen der Einwohnerstatistik der Stadt Uster zeigt, dass sich die soziodemografische Zusammensetzung der Befragten nicht erheblich von der tatsächlichen unterscheidet. Einzig AusländerInnen sind untervertreten und die Altersgruppen «46-65 Jahre» und «66 Jahre oder älter» sind übervertreten.

## 1. Allgemeines Sicherheitsgefühl

Die Ustermerinnen und Ustermer fühlen sich auf einem hohen Niveau sicher, unabhängig vom Alter. Bei der Mehrheit der Befragten hat sich das retrospektive Sicherheitsempfinden in den letzten fünf Jahren nicht verändert, bei rund einem Viertel hat es sich (eher) verschlechtert (26%) und bei 13 Prozent (eher) verbessert (N=1'384). Als Grund für das verschlechterte Sicherheitsgefühl nannten die Befragten am häufigsten Situationen am Bahnhof sowie herumhängende Personen. Ein verbessertes Sicherheitsempfinden wurde mit Abstand am häufigsten mit der Polizeipräsenz in Uster begründet.

## 2. Probleme in Uster

In Uster wurden im Durchschnitt undiszipliniert fahrende FahrzeuglenkerInnen und Littering als dringendste Probleme genannt, gefolgt von Verkehrssicherheit und Vandalismus. Ebenso gaben die Befragten am häufigsten die Strassenplanung und Verkehrsüberlastung an. Als wichtigste Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit wurden am häufigsten Polizei, die nachts und am Wochenende und zwar zu Fuss respektive mit dem Velo patrouilliert, genannt.

## 3. Zufriedenheit mit der Arbeit der Stadtpolizei Uster

Insgesamt gaben 76 Prozent der Befragten an, mit der Arbeit der Stadtpolizei Uster «eher oder sehr zufrieden» zu sein, nur 8 Prozent sind «eher oder sehr unzufrieden» (N=1'430). Als Gründe für die Zufriedenheit mit der Stadtpolizei Uster wurden am häufigsten deren Präsenz oder deren Kontrollen genannt. In den letzten fünf Jahren blieb die Zufriedenheit bei der Mehrheit der Befragten unverändert.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das allgemeine Sicherheitsempfinden der Befragten sowie die Zufriedenheit mit der Stadtpolizei Uster insgesamt hoch sind. Die Befragten wünschen sich zudem vermehrt Massnahmen gegen undisziplinierte FahrzeuglenkerInnen und Littering sowie allgemein mehr Präsenz und Kontrollen durch die Stadtpolizei.

# Inhaltsverzeichnis

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Dank an die Bevölkerung von Uster</b>             | <b>i</b>  |
| <b>Zusammenfassung</b>                               | <b>ii</b> |
| <b>1. Auftrag</b>                                    | <b>4</b>  |
| <b>2. Umfragemethode</b>                             | <b>5</b>  |
| 2.1 Rahmenbedingungen                                | 5         |
| 2.2 Fragebogen                                       | 5         |
| <b>3. Rücklaufquote</b>                              | <b>6</b>  |
| 3.1 Datensatz und Befragten-Merkmale                 | 6         |
| <b>4. Ergebnisse</b>                                 | <b>8</b>  |
| 4.1 Allgemeines Sicherheitsgefühl                    | 8         |
| 4.1.1 Unterwegs in Uster                             | 12        |
| 4.1.2 Probleme in Uster                              | 15        |
| 4.1.3 Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit         | 17        |
| 4.2 Tätigkeitsbereiche der Stadtpolizei Uster        | 20        |
| 4.2.1 Persönlicher Kontakt zur Stadtpolizei in Uster | 25        |
| 4.2.2 Verhalten der Stadtpolizei Uster               | 26        |
| 4.2.3 Nutzung von Sozialen Medien                    | 27        |
| <b>5. Fazit</b>                                      | <b>28</b> |
| <b>6. Anhang</b>                                     | <b>30</b> |

# 1. Auftrag

Die Abteilung Sicherheit der Stadt Uster ist zuständig für die Sicherheit im öffentlichen Raum. Ihr zugeordnet ist die Stadtpolizei Uster. Im Rahmen ihrer Tätigkeit möchte die Abteilungsleitung das subjektive Sicherheitsempfinden in der Stadt Uster mit der vorliegenden Untersuchung evaluieren, wie sich das Sicherheitsempfinden der Einwohnerinnen und Einwohner in ihrer Stadt sowie die Wahrnehmung der Arbeit der Stadtpolizei Uster seit der letzten Befragung von 2015 verändert hat.

Der vorliegende Bericht stellt die Ergebnisse aus der Sicherheitsbefragung Uster 2020 vor. Diese hatte zum Ziel, mittels einer Umfrage

- die subjektive Sicherheit der Bevölkerung im Allgemeinen und an bestimmten Orten,
- die empfundenen Probleme und Störungen in der Stadt,
- mögliche Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit in Uster
- und die Einschätzung der beobachteten und erfahrenen Polizeiarbeit

zu erfassen.

## 2. Umfragemethode

Ziel der vorliegenden Studie ist die Erhebung des Sicherheitsempfindens der Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Uster sowie die Beurteilung der Arbeit der Stadtpolizei Uster aus Sicht der Bevölkerung im Sommer 2020.

Die Ergebnisse sollen der Stadtpolizei Uster dabei helfen, Massnahmen zur Erhöhung des Sicherheitsempfindens und zur Verbesserung der Polizeiarbeit abzuleiten. Die Online-Umfrage fand im August und September 2020 statt und umfasste Fragen zum allgemeinen Sicherheitsgefühl und zu spezifischen Problemen in Uster, zu allfälligen Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit und zur Arbeit der Stadtpolizei.<sup>1</sup> Postalisch zur Umfrage eingeladen wurden sämtliche 17'743 Haushalte der Stadt Uster. Die Ergebnisse beruhen auf Antworten derjenigen Bewohnerinnen und Bewohner, die sich freiwillig an der Umfrage beteiligt haben. Somit entspricht die Stichprobe keiner repräsentativen Zufallsstichprobe aller BewohnerInnen der Stadt Uster. Mit dieser Umfrage wird nicht die objektive Sicherheitslage, sondern das subjektive Sicherheitsgefühl der Bevölkerung abgebildet.

### 2.1 RAHMENBEDINGUNGEN

In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass die Datenerhebung trotz dieses Hinweises auf einer freiwilligen Teilnahme beruht. Die zugrundeliegende Stichprobe dieses Berichts stellt deshalb keine repräsentative Stichprobe im Hinblick auf das subjektive Sicherheitsempfinden der gesamten Bevölkerung der Stadt Uster dar. Aufgrund der sogenannten Selbstselektion ist es möglich, dass die Studie die Meinungen von Personen überproportional repräsentiert, die sich vom Thema stärker betroffen fühlen. Es gilt deshalb, die Befunde vor diesem Hintergrund zu interpretieren.

Damit auch die Teilnahme digital weniger affiner Personen sichergestellt werden konnte, wurden Termine angeboten, an denen Mitarbeitende der Abteilung Sicherheit Uster im Stadthaus Uster beim Ausfüllen des Online-Fragebogens vor Ort unterstützten. Auf dieses Angebot wurde ebenfalls in der postalischen Einladung hingewiesen.

### 2.2 FRAGEBOGEN

Der Fragebogen bestand aus insgesamt 11 offenen und 27 geschlossenen Fragen, welche die Themen

- *Allgemeines Sicherheitsgefühl*
- *Unterwegs in Uster*
- *Probleme in Uster*
- *Erhöhung der Sicherheit*
- *Tätigkeitsbereiche und Verhalten der Stadtpolizei in Uster*
- *Nutzung von Social Media*

abdeckte.

Da die Befragung in dieser Form und in diesem Erhebungskanal das erste Mal durchgeführt wurde, enthielt der Fragebogen elf offene Fragen (von insgesamt 38 Fragen). Die Antworten auf die offenen Fragen wurden nachträglich codiert, mit dem Ziel, möglichst aussagekräftige Kategorien zu identifizieren, um so die offenen Rückmeldungen der Befragten quantifiziert und gebündelt wiedergeben zu können.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Die Daten wurden mit Hilfe der Umfrage-Software Qualtrics erhoben.

<sup>2</sup> Die Codierung erfolgte auf Basis einer induktiven Kategorienbildung, die mittels mehrfacher Inter-coder-Reliabilitätstests auf ihre Güte hin überprüft worden waren. Zur Sicherstellung der einheitlichen Codierung wurden Regeln für die Kategorienbildung («Codierregeln») festgelegt. Bei allen Fragen wurden die folgenden beiden Codierregeln angewendet: 1) Nur der erstgenannte Grund wurde codiert. 2) Wenn «siehe vorherige Frage» angegeben wurde, dann wurde dies nur codiert, sofern der Inhalt der vorhergehenden Frage explizit wiederholt worden war. Bei einzelnen Fragen wurden zusätzliche Codierregeln angewendet, welche nur für die jeweilige Frage relevant sind. Diejenigen Antworten auf offene Fragen, die keiner Kategorie zugeordnet wurden, wurden von der Auswertung ausgeschlossen.

## 3. Rücklaufquote

Um sämtlichen Bewohnerinnen und Bewohnern der Stadt Uster die Möglichkeit zu geben, sich an der Studie zu beteiligen, wurde eine Einladung zur Teilnahme an der Online-Umfrage im August 2020 postalisch an sämtliche Haushalte in Uster versandt. Insgesamt wurden 17'743 Haushalte eingeladen, sich an der Umfrage zu beteiligen. Um der Selbstselektion entgegenzuwirken, wurde in der Einladung darum gebeten, dass der Fragebogen von derjenigen Person im Haushalt ausgefüllt werden sollte, die als erste im Jahr Geburtstag hat und mindestens 16 Jahre alt ist.

### 3.1 DATENSATZ UND BEFRAGTEN-MERKMALE

Insgesamt wurde der Online-Fragebogen 2'059 Mal aufgerufen. Nach Ausschluss aller ungültigen und unvollständigen Antworten sowie der Personen, die entweder angaben, jünger als 16 Jahre oder nicht in Uster wohnhaft zu sein, umfasste der finale Datensatz 1'551 individuelle Antworten, was einer Rücklaufquote von 8.7 Prozent entspricht.<sup>3</sup> Zwei Personen machten von dem Angebot Gebrauch, die Befragung vor Ort im Stadthaus Uster auszufüllen.

Rund drei Viertel der Befragten (74%) gaben an, bereits mehr als zehn Jahre in Uster wohnhaft zu sein. 16 Prozent wohnten zwischen fünf und zehn Jahren in Uster, 8 Prozent zwischen einem und vier Jahren und 2 Prozent weniger als ein Jahr (N=1'551).<sup>4</sup>

#### Soziodemografische Zusammensetzung der Befragten

Im Hinblick auf die soziodemografische Zusammensetzung der Befragten besteht der Datensatz zu 51 Prozent aus männlichen und zu 49 Prozent aus weiblichen Befragten (N=1'519). Betreffend Nationalität gaben 92 Prozent der Teilnehmenden an, die Schweizer Staatsbürgerschaft zu besitzen, 7 Prozent besitzen eine andere Staatsangehörigkeit und 1 Prozent wählte «Keine Angabe» (N=1'521).

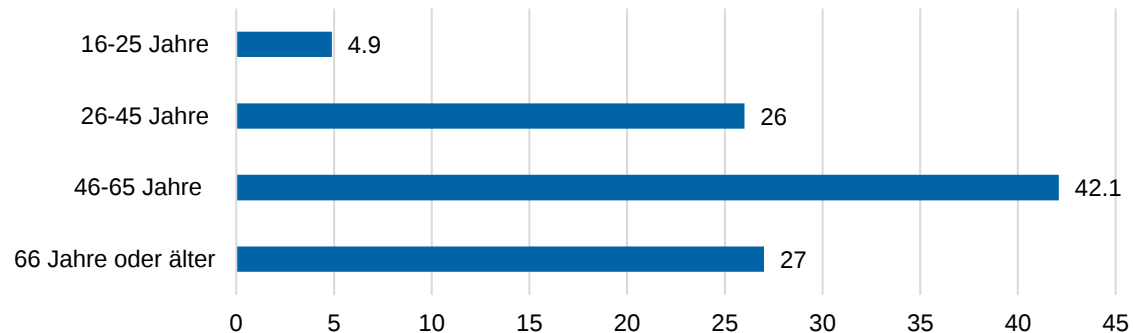
---

<sup>3</sup> Ferner wurden sämtliche Antworten, deren Antwortdauer unterhalb eines Drittels des Medians (566 Sekunden) lag, von der Umfrage entfernt, d. h. Antworten, deren Eingabe weniger 377 Sekunden betrug, wurden entfernt.

<sup>4</sup> Angaben in Prozenten wurden in diesem Bericht, ausgenommen von Abbildungen und Tabellen, auf ganze Zahlen gerundet.

Die Altersverteilung der Teilnehmenden ist in Abbildung 1 dargestellt. Demzufolge besteht der Datensatz zu 27 Prozent aus Personen, die 66 Jahre oder älter sind. 42 Prozent sind zwischen 46 und 65 Jahre, 26 Prozent zwischen 26 und 45 Jahre und 5 Prozent zwischen 16 und 25 Jahre alt (N=1'519).

**Abbildung 1** — Alter der Befragten (Angaben in Prozent, N=1'519)



Die Zahlen der Einwohnerstatistik der Stadt Uster zeigen, dass sich die soziodemografische Zusammensetzung der Befragten nicht stark von der tatsächlichen unterscheidet: Im August 2020 lebten rund 51 Prozent männliche und 49 Prozent weibliche Personen in der Stadt Uster. Der Ausländerinnen- und Ausländeranteil betrug zum selben Zeitpunkt rund 23 Prozent, was im Zusammenhang mit den soziodemografischen Kennzahlen den grössten Unterschied zu den Befragten darstellt.<sup>5</sup>

In Bezug auf das Alter der in Uster wohnhaften Personen weisen die aktuellsten Daten des Statistischen Amtes des Kantons Zürich aus dem Jahr 2019 die folgende Verteilung auf: Von den insgesamt 34'986 in Uster wohnhaften Personen sind 5'749 zwischen 0 und 15 Jahre alt. Diese Altersklasse wurde in der Befragung nicht berücksichtigt und wird deshalb auch für den folgenden Vergleich ausgeschlossen. Die Prozentangaben der Altersklassen beziehen sich somit auf 29'237 Personen, die in Uster wohnhaft und mindestens 16 Jahre alt sind. So sind insgesamt 12 Prozent der Bewohnerinnen und Bewohner zwischen 16 und 25 Jahren alt. Weiter sind 35 Prozent der in Uster wohnhaften Personen zwischen 26 und 45 und 33 Prozent zwischen 46 und 65 Jahre alt. Der Anteil an 66-jährigen oder älteren Personen beläuft sich auf 22 Prozent.<sup>6</sup>

Ein Vergleich mit der Altersverteilung der Befragten zeigt, dass die älteren Altersgruppen, also «46-65 Jahre» und «66 Jahre oder älter», mit 42 bzw. 27 Prozent in der Befragung übervertreten sind, während die jüngeren Alterskategorien «16-25 Jahre» und «26-45 Jahre» mit 5 Prozent bzw. mit 26 Prozent untervertreten sind.

<sup>5</sup> Quelle: Einwohnerdienste (2020). *Einwohnerstatistik*. URL: <https://www.uster.ch/dienstleistungen/19514> (zuletzt aufgerufen am 8.10.2020).

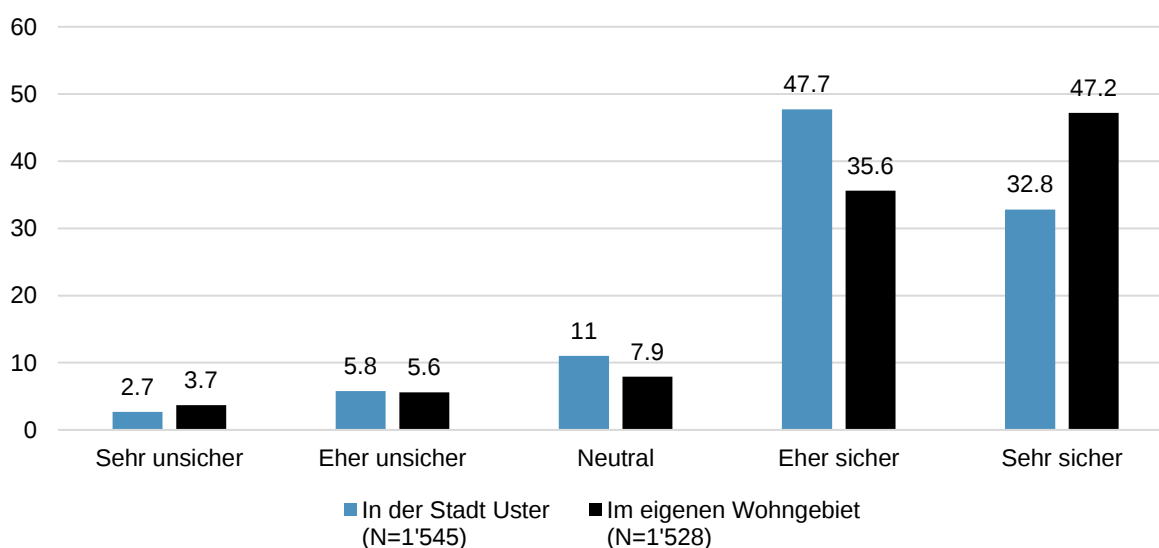
<sup>6</sup> Quelle: Statistisches Amt des Kanton Zürichs (2019). *Bevölkerung nach 1-Jahres-Altersklassen, Heimat und Geschlecht*. URL: <https://www.zh.ch/de/soziales/bevoelkerungszahlen.html?keyword=einwohner#/details/31@statistisches-amt-kanton-zuerich> (zuletzt abgerufen am 8.10.2020).

## 4. Ergebnisse

### 4.1 ALLGEMEINES SICHERHEITSGEFÜHL

Um das subjektive Sicherheitsempfinden der Befragten zu messen, wurden sie gefragt, wie sicher sie sich im Allgemeinen in Uster und in ihrem Wohngebiet fühlen (vgl. Abbildung 2).

**Abbildung 2** — Allgemeines Sicherheitsgefühl in der Stadt Uster und im eigenen Wohngebiet (Angaben in Prozent)

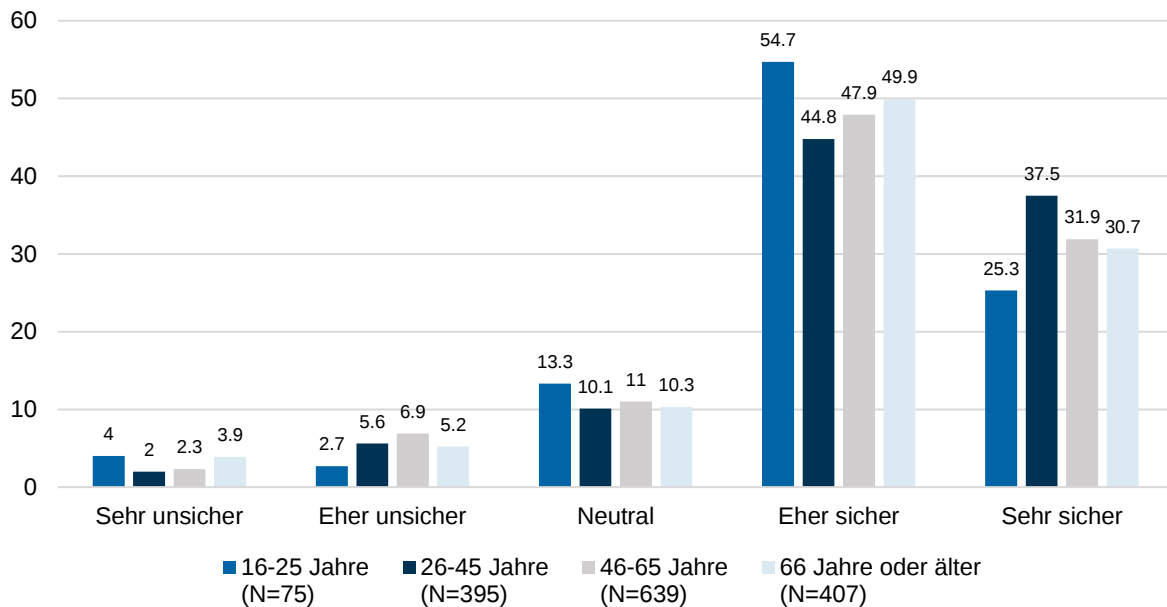


Insgesamt zeugen die Befunde von einem hohen allgemeinen Sicherheitsempfinden, wonach das durchschnittliche Sicherheitsempfinden in der Stadt Uster auf einer fünfstufigen Skala zwischen «sehr unsicher» (=1) und «sehr sicher» (= 5) mit 4.02 (SD=0.96, N=1'545)<sup>7</sup> als «eher sicher» zu interpretieren ist. Das allgemeine Sicherheitsempfinden im eigenen Wohngebiet liegt mit einem Durchschnitt von 4.17 (SD=1.04, N=1'528) etwas höher.

<sup>7</sup> SD = Standardabweichung, N = Gesamtzahl der untersuchten Individualantworten pro Frage.

In Abbildung 3 ist zudem das allgemeine Sicherheitsgefühl der Befragten nach Alterskategorien aufgeschlüsselt dargestellt. Hier zeigen die Ergebnisse, dass das Sicherheitsempfinden nach Alter nicht erheblich variiert.

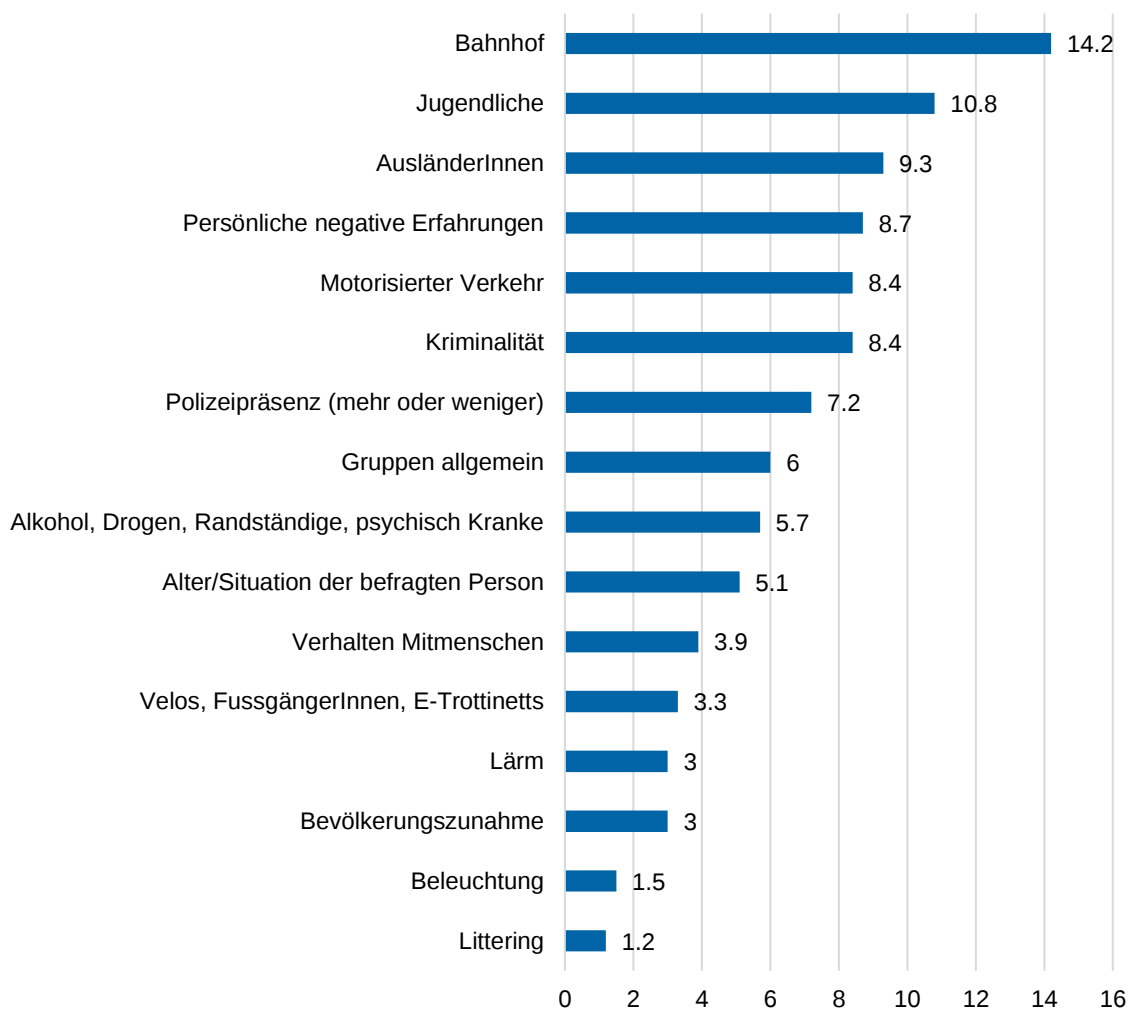
**Abbildung 3** — Allgemeines Sicherheitsgefühl in der Stadt Uster nach Alterskategorien (Angaben in Prozent)



Weiterhin wurde abgefragt, wie sich das Sicherheitsempfinden in Uster in den letzten fünf Jahren verändert hat. Hierbei gab die Mehrheit der Befragten (61%) an, dass das Sicherheitsempfinden unverändert geblieben sei. Für 13 Prozent hat sich das Sicherheitsempfinden «eher verbessert» oder «verbessert» und für rund ein Viertel der Befragten (26%) hat sich das Sicherheitsempfinden «eher verschlechtert» oder «verschlechtert» (N=1'384).

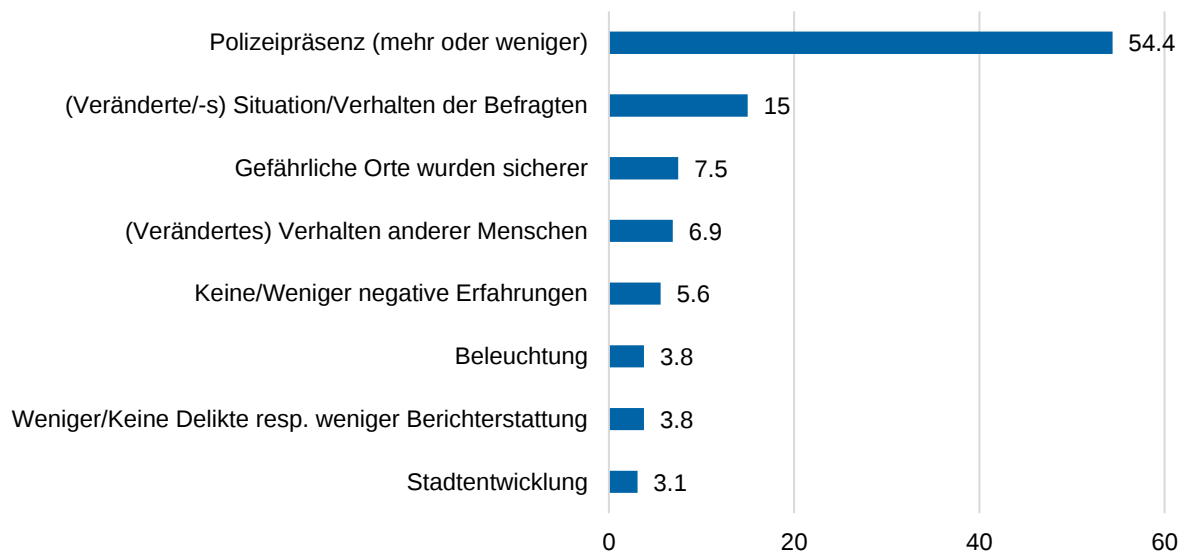
Diejenigen Personen, die angaben, dass sich ihr Sicherheitsempfinden (eher) verschlechtert habe, wurden zudem mittels einer offenen Frage nach dem Hauptgrund für die Verschlechterung gefragt. Die Antworten auf diese Frage wurden in 16 Kategorien unterteilt. Wie die Ergebnisse in Abbildung 4 zeigen, bezieht sich der grösste Teil der Antworten (14%) auf den Bahnhof. Am zweithäufigsten nannten die Teilnehmenden Jugendliche (11%) und Ausländerinnen und Ausländer (9%). Weniger häufig wurden Lärm (3%), Probleme mit der Bevölkerungszunahme (3%), Probleme mit der Beleuchtung (2%) oder Littering (1%) genannt (N=332).

**Abbildung 4** — Hauptgrund für den Rückgang des Sicherheitsempfindens (Angabe in Prozent, N=332)



Auch diejenigen Personen, die angaben, dass sich ihr Sicherheitsempfinden (eher) verbessert habe, wurden mit einer offenen Frage nach dem Hauptgrund dafür befragt. Hier wurden die Antworten in acht Kategorien unterteilt. Abbildung 5 fasst die Ergebnisse zusammen: Mit Abstand am häufigsten wurde die Polizeipräsenz (54%) als Hauptgrund für die Verbesserung des Sicherheitsempfindens genannt, wobei diese Kategorie sowohl mehr als auch weniger Polizeipräsenz umfasst. Als weiteren Grund nannten 15 Prozent der Teilnehmenden die eigene (veränderte) Situation oder ihr eigenes (verändertes) Verhalten sowie die Tatsache, dass gefährliche Orte sicherer wurden (8%). Weniger häufig wurde eine bessere Beleuchtung (4%), weniger oder keine Delikte oder weniger Berichterstattung dazu (4%) sowie die Stadtentwicklung (3%) genannt (N=160).

**Abbildung 5** - Hauptgrund für die Verbesserung des Sicherheitsempfindens (Angaben in Prozent, N=160)



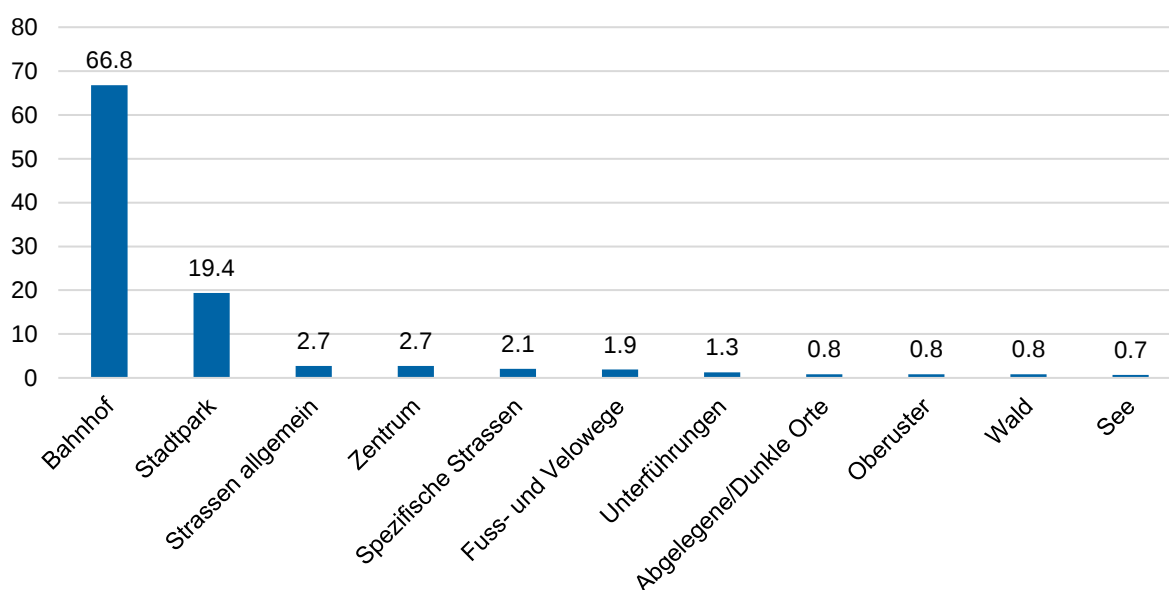
#### 4.1.1 Unterwegs in Uster

Um Stadtkreise, Orte und Plätze zu identifizieren, an denen sich Personen unsicher fühlen, wurde zunächst danach gefragt, ob es Quartiere in Uster gebe, in denen sich die Befragten unsicher fühlen. Diese Frage wurde durch 48 Prozent verneint, durch 28 Prozent bejaht und durch 24 Prozent mit «weiss nicht» beantwortet (N=1'539).

Um Räume in Uster zu erfassen, welche durch die Bevölkerung als unsicher empfunden werden, wurde zunächst danach gefragt, ob es Orte in Uster gebe, welche allgemein als unsicher empfunden werden, woraufhin 46 Prozent der Befragten angaben, dass es keine solche Orte gebe, wohingegen 41 Prozent gewisse Orte in Uster als unsicher empfinden. Weitere 13 Prozent beantworteten die Frage mit «weiss nicht». Diejenigen, deren Auffassung nach es Orte in Uster gebe, an denen sie sich unsicher fühlen, wurden in einer anschliessenden offenen Frage nach einer Konkretisierung gefragt (N=1'538).

Die Antworten auf die offene Frage wurden mithilfe von elf Kategorien codiert und werden in Abbildung 6 präsentiert. Die Ergebnisse zeigen, dass der Bahnhof von einer grossen Mehrheit als Ort genannt wurde, an dem sich die Befragten unsicher fühlen (67%). Danach folgen der Stadtpark (19%) und Strassen allgemein (3%). Weniger häufig wurden Oberuster (1%), der Wald (1%) sowie der See (1%) genannt (N=594).

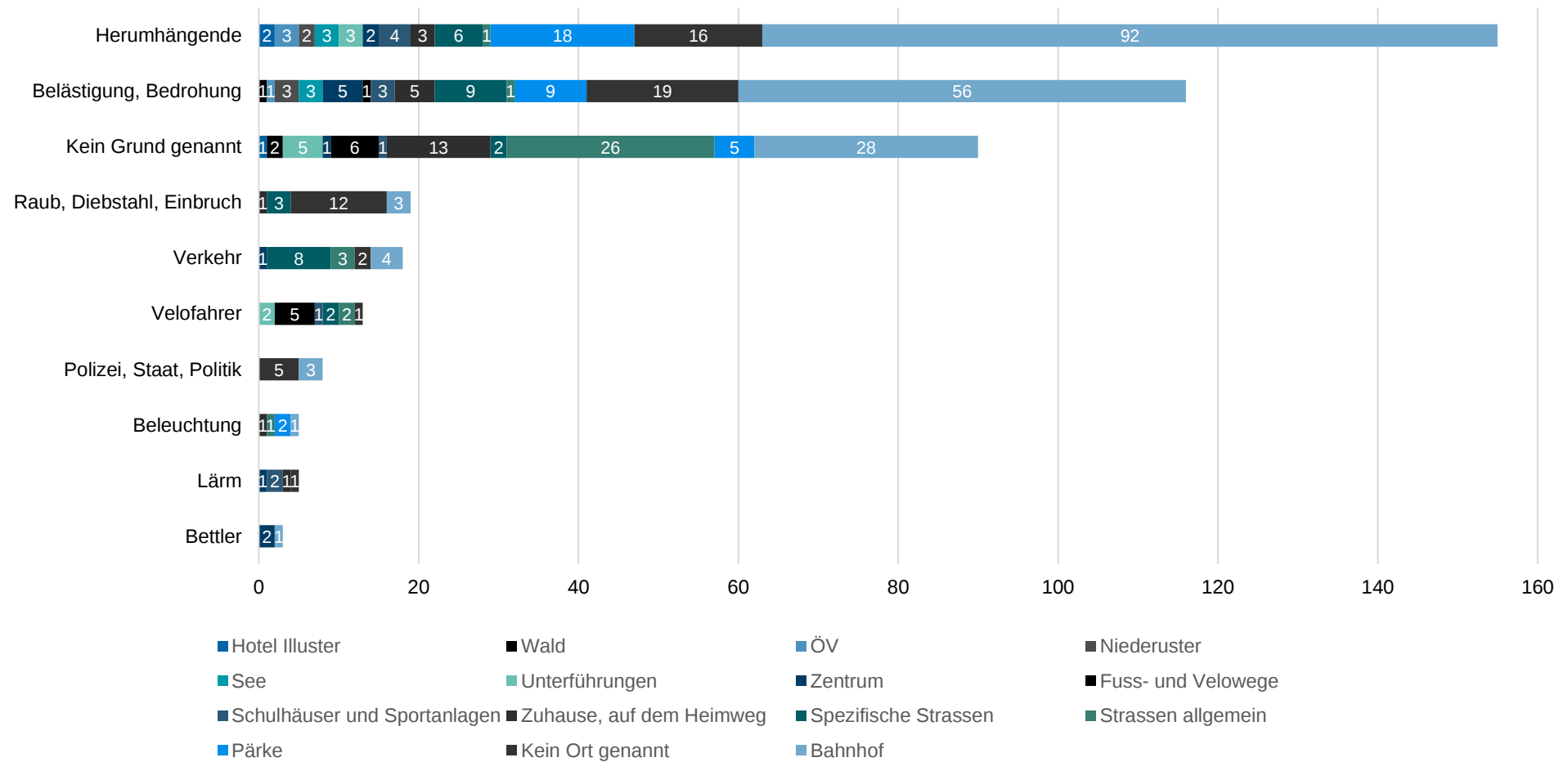
**Abbildung 6** — Als unsicher empfundene Orte in Uster (Angaben in Prozent, N=594)



Um die Intensität des Sicherheitsempfindens zu erfassen, wurde danach gefragt, ob es Plätze oder Orte in Uster gebe, die aufgrund eines Unsicherheitsgefühls bewusst gemieden werden. Die Mehrheit der Befragten (69%) verneinte diese Frage, wohingegen ein Viertel der Befragten (25%) angab, Plätze oder Orte zu meiden, weil sie sich dort unsicher fühlen und 6 Prozent beantworteten die Frage mit «weiss nicht» (N=1'534). Zudem wurden die Umfrageteilnehmenden gefragt, ob sie in den vergangenen zwölf Monaten eine Situation erlebt haben, in der sie sich unsicher gefühlt haben, welche durch 64 Prozent verneint und durch 31 Prozent bejaht wurde. 4 Prozent beantworteten die Frage mit «weiss nicht» (N=989).

Diejenigen Personen, welche die Frage bejahten, wurden mit einer offenen Frage danach gefragt, wo und weshalb sie sich unsicher gefühlt haben. Die Orte wurden dabei in 15, die Gründe für das Unsicherheitsgefühl in zehn Kategorien unterteilt. In Abbildung 7 sind die Gründe absteigend nach ihrer absoluten Häufigkeit sortiert. Am häufigsten wurden Herumhängende genannt (N=155), danach folgen Belästigungen und Beleidigungen (N=116) sowie die Nennung keines besonderen Grundes (N=90). Am seltensten wurden Beleuchtung (N=5), Lärm (N=5) und bettelnde Personen (N=3) genannt.

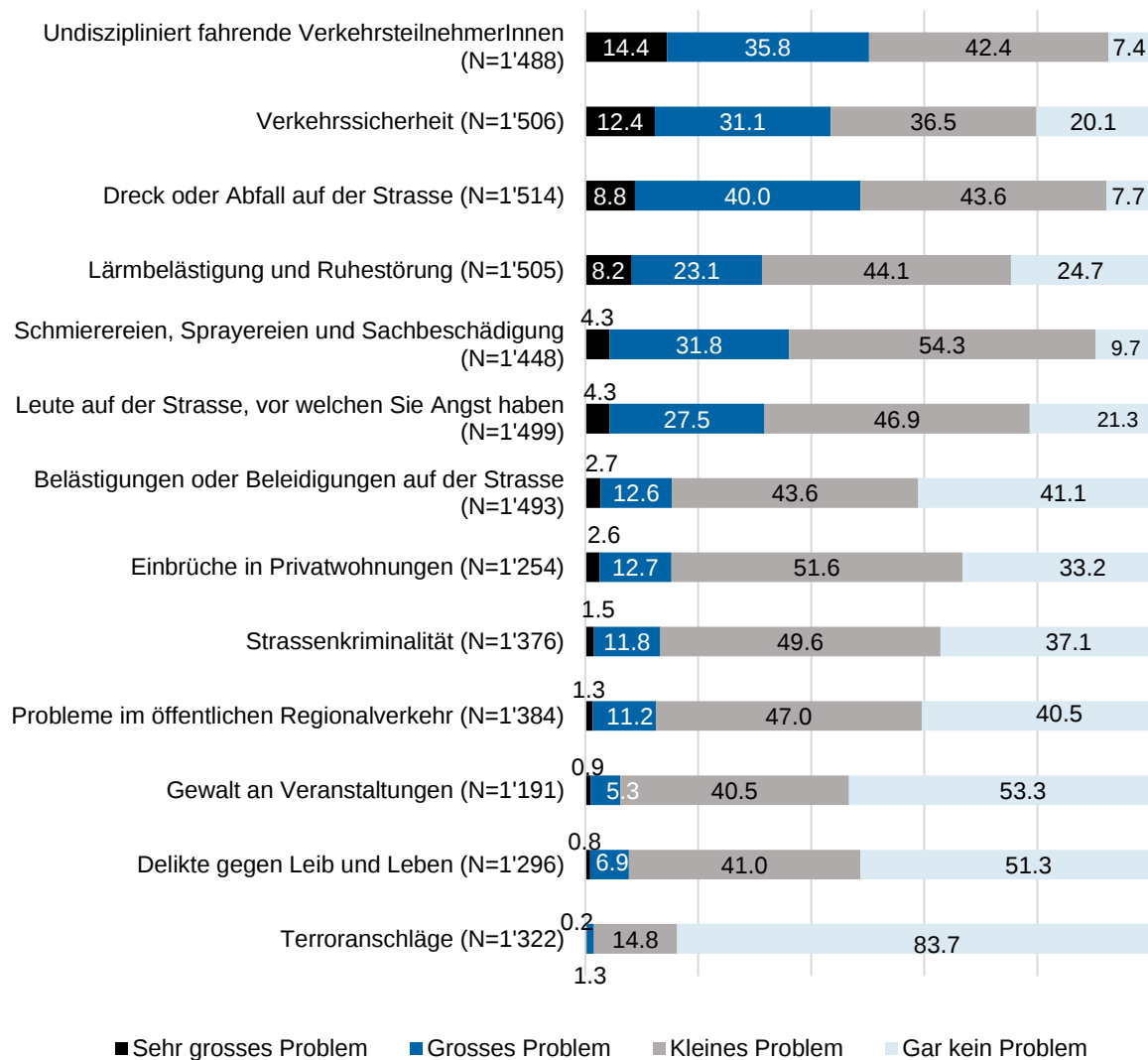
Die Ergebnisse zeigen, dass die Gründe je nach Ort unterschiedlich oft genannt werden. So wurden beispielsweise herumhängende Personen als Grund für die Unsicherheit am Bahnhof (N=92) mit Abstand am häufigsten genannt werden, während der gleiche Grund nie für Unsicherheit im Wald oder auf Fuss- und Velowegen angegeben wird. Die Ergebnisse zeugen zudem davon, dass der Bahnhof und die Pärke von Uster als Orte, an denen sich die Befragten unsicher fühlen, am häufigsten genannt wird. Nicht nur Herumhängende sind dort das Problem, sondern auch Belästigungen und Bedrohungen (N=56) nennen die Befragten als Begründung ihrer Unsicherheit am Bahnhof und in den Pärken.



#### 4.1.2 Probleme in Uster

Um die Form und das Ausmass wahrgenommener Probleme zu untersuchen, wurden die Befragten gebeten, zu beurteilen, inwieweit sie sich in Uster von verschiedenen Problemen betroffen fühlen (vgl. Abbildung 8).

**Abbildung 8** — Probleme in Uster (Angaben in Prozent)



*Anmerkung:* Basiert auf einer sechsstufigen Skala (1 = gar kein Problem, 2 und 3 = kleines Problem, 4 und 5 = grosses Problem, 6 = sehr grosses Problem).

Wenn nur die Verteilung derjenigen Probleme betrachtet wird, welche als «sehr grosses Problem» beurteilt wurden, sind diejenigen Probleme, welche relativ am häufigsten als sehr grosse Probleme wahrgenommen werden, die beiden Kategorien «Undiszipliniert fahrende VerkehrsteilnehmerInnen» (14%, 215 von 1'488) sowie «Verkehrssicherheit (z.B. genügend Fussgängerstreifen, Unterführungen, Velowege, Kreisel, Ampeln etc.)» (mit 12%, also 186 von 1'506) zu nennen. Diejenigen Probleme, welche relativ am häufigsten als «überhaupt kein Problem» beurteilt wurden, sind «Terroranschläge» (84%, 1'107 von 1'322), «Gewalt an Veranstaltungen (z.B. Sport- oder Musikveranstaltungen)» (53%, 635 von 1'191) sowie «Delikte gegen Leib und Leben (Körperverletzungen, Tötlichkeiten)» (51%, 665 von 1'296) (vgl. Abbildung 8).

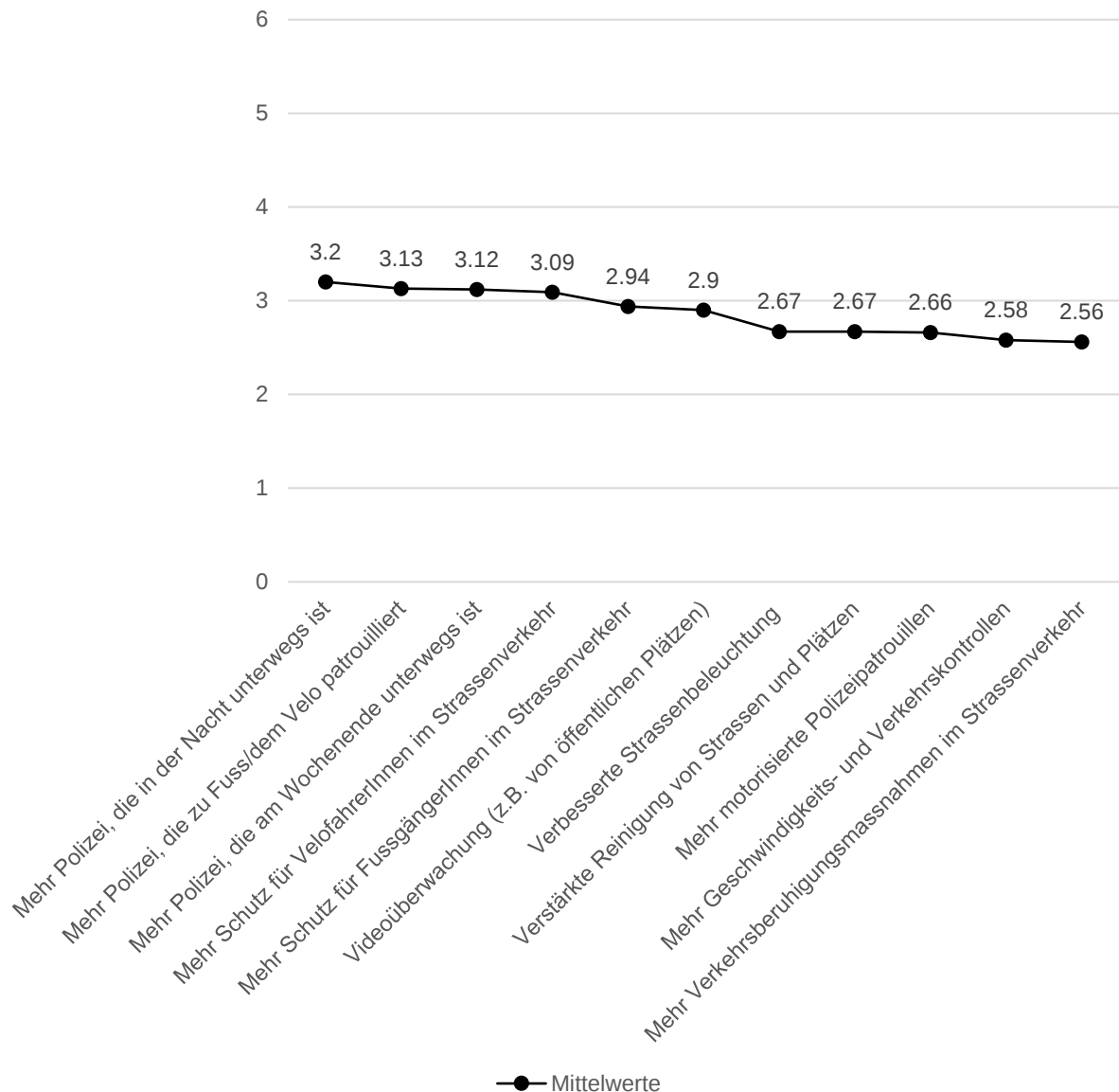
In einer offenen Frage konnten die Befragten weitere Probleme angeben. Hierfür wurden zehn Kategorien gebildet. 70 Prozent der Umfrageteilnehmenden nannten ein Problem, welches mit der vorhergehenden geschlossenen Frage bereits erfasst worden war. Diese Nennungen wurden deshalb nicht als weitere Probleme kategorisiert, da diese sonst doppelt gezählt würden und sind durch die Kategorie «stellen kein weiteres Problem dar» erfasst. Am zweithäufigsten wurden die Strassenplanung und Verkehrsüberlastung (9%) sowie Probleme mit der Polizei, dem Staat oder der Politik (5%) genannt. Weniger häufig wurden Probleme mit der Stadtplanung (2%), Probleme mit der Beleuchtung (2%) sowie mit Ausländerinnen und Ausländer (1%) oder im eigenen Wohnquartier (1%) genannt (N=407).

#### 4.1.3 Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit

Für die Ableitung von Massnahmen ist es wichtig, die Relevanz möglicher Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit aus Sicht der Befragten zu erfassen.

Die Ergebnisse sind in Abbildung 9 zusammengefasst. Die Massnahmen, welche durchschnittlich als am wichtigsten eingestuft wurden, sind «Mehr Polizei, die in der Nacht unterwegs ist» sowie «Mehr Polizei, die zu Fuss oder mit dem Velo in der Stadt patrouilliert». Im Gegensatz dazu wurden die Massnahmen «Mehr Geschwindigkeits- und Verkehrskontrollen» und «Mehr Verkehrsberuhigungsmassnahmen im Strassenverkehr (z. B. Geschwindigkeitsbeschränkungen, bauliche Massnahmen)» durchschnittlich als am wenigsten wichtig eingestuft.

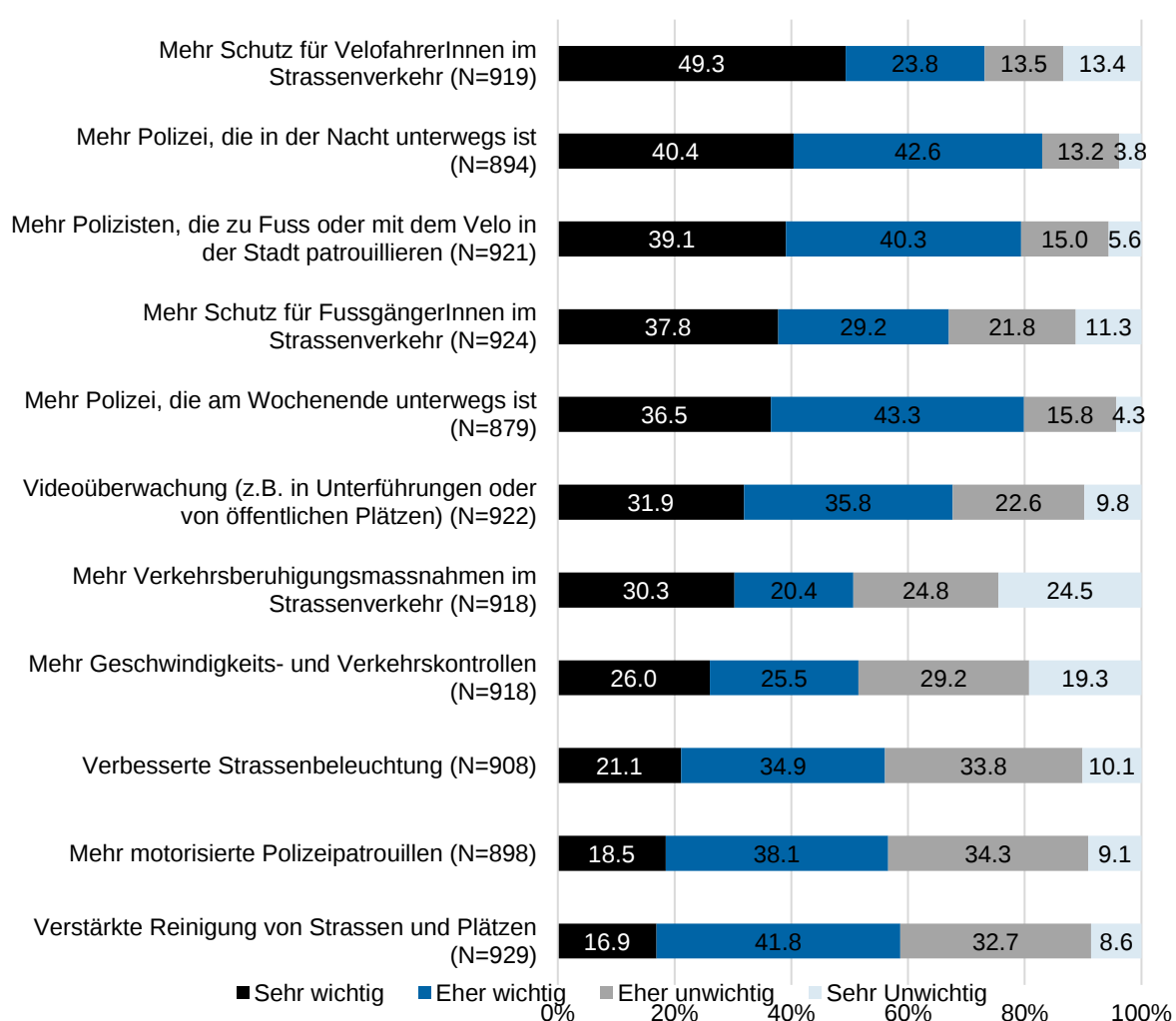
**Abbildung 9** — Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit in Uster



*Anmerkungen:* M = Mittelwert auf einer Skala zwischen 1 (= sehr unwichtig) und 4 (= sehr wichtig). Standardabweichungen und Stichprobengrössen sind im Anhang 1 dargestellt.

Zusätzlich Aufschluss über die beigemessene Relevanz einzelner Massnahmen gibt die Betrachtung des relativen Anteils der als «sehr wichtig» eingestuften Massnahmen (vgl. Abbildung 10). Hierbei wurde die Massnahme «Mehr Schutz für Velofahrerinnen und Velofahrer im Strassenverkehr (Velostreifen, Velowege)» am häufigsten als «sehr wichtig» beurteilt (49%, N=919), gefolgt von der Massnahme «Mehr Polizei, die in der Nacht unterwegs ist», welche 40 Prozent (N=894) der Befragten als «sehr wichtig» bewerteten. Diejenige Massnahme, welche durch die Befragten am häufigsten als «sehr unwichtig» beurteilt wurde, ist «Mehr Verkehrsberuhigungsmassnahmen im Strassenverkehr (Geschwindigkeitsbeschränkungen, bauliche Massnahmen)», mit einem relativen Anteil von 25 Prozent (225 von 918).

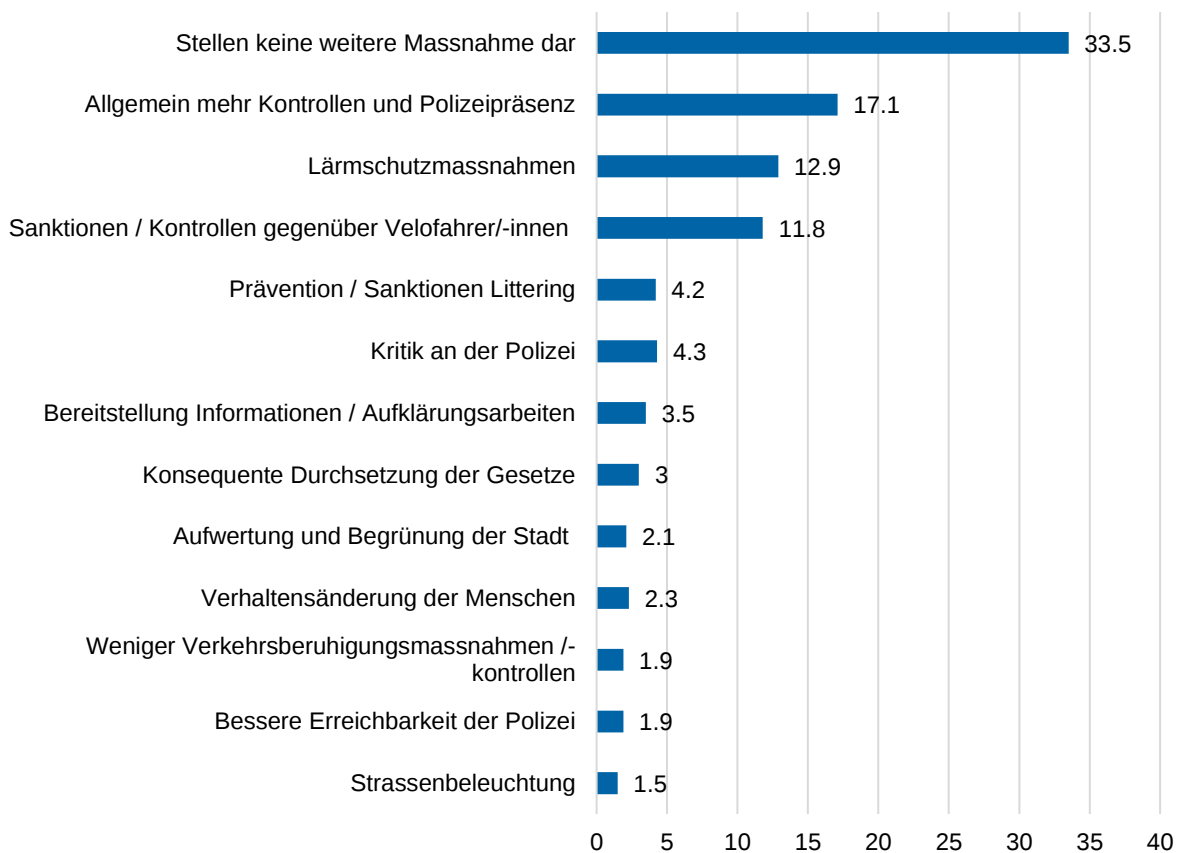
**Abbildung 10** — Relevanz der vorgeschlagenen Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit (Angaben in Prozent)



Anmerkungen: Basiert auf einer vierstufigen Skala zwischen 1 (= sehr unwichtig) und 4 (= sehr wichtig).

Mit Hilfe einer offenen Frage konnten die Umfrage-Teilnehmenden weitere Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit in Uster vorschlagen. Die Antworten wurden mit 13 Kategorien codiert und die Ergebnisse in Abbildung 11 zusammengefasst. Insgesamt wurde von 34 Prozent der Befragten eine Massnahme genannt, welche mit der vorhergehenden geschlossenen Frage bereits erfasst worden war (vgl. Abbildung 10). Diese Vorschläge wurden deshalb in die Kategorie «stellen keine weitere Massnahme dar» verortet. Die meist gewünschte Massnahme zur Erhöhung der Sicherheit ist die Kategorie «Allgemein mehr Kontrollen und Polizeipräsenz», welche von 17 Prozent der Befragten genannt wurde. Weiter nannten die Teilnehmenden Lärmschutzmassnahmen (13%) sowie Sanktionen und Kontrollen gegenüber Velofahrerinnen und Velofahrer (12%) als weitere Massnahmen-Wünsche. Weniger häufig wurden Forderungen nach weniger Verkehrsberuhigungsmassnahmen und -kontrollen (2%), besserer Erreichbarkeit der Polizei (2%) oder besserer Strassenbeleuchtung (2%) eingebracht (N=263).

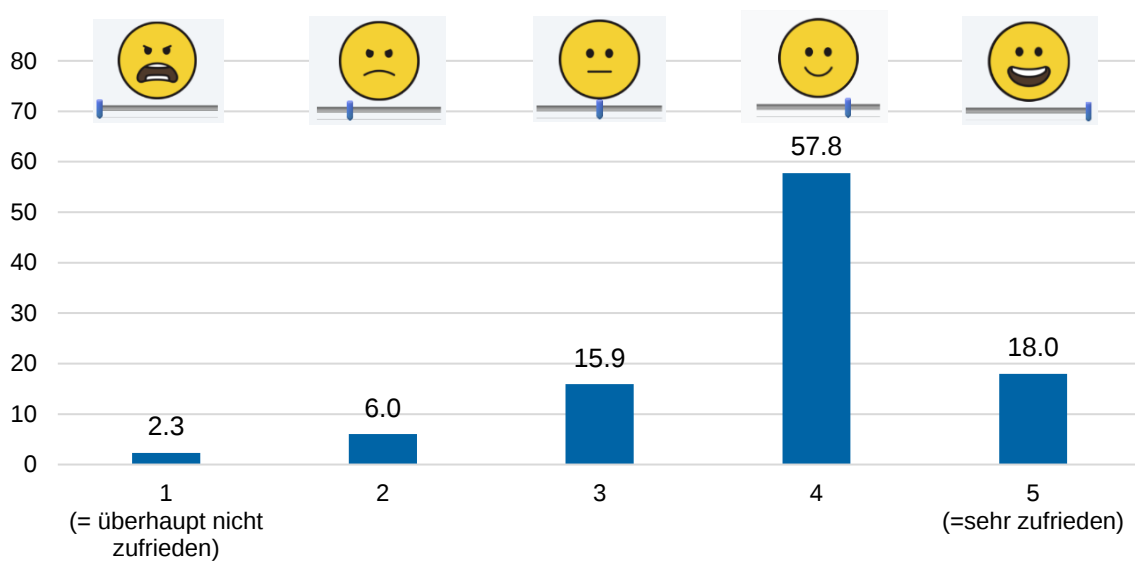
**Abbildung 11** — Weitere mögliche Sicherheitsmassnahmen (Angaben in Prozent, N=263)



## 4.2 TÄTIGKEITSBEREICHE DER STADTPOLIZEI USTER

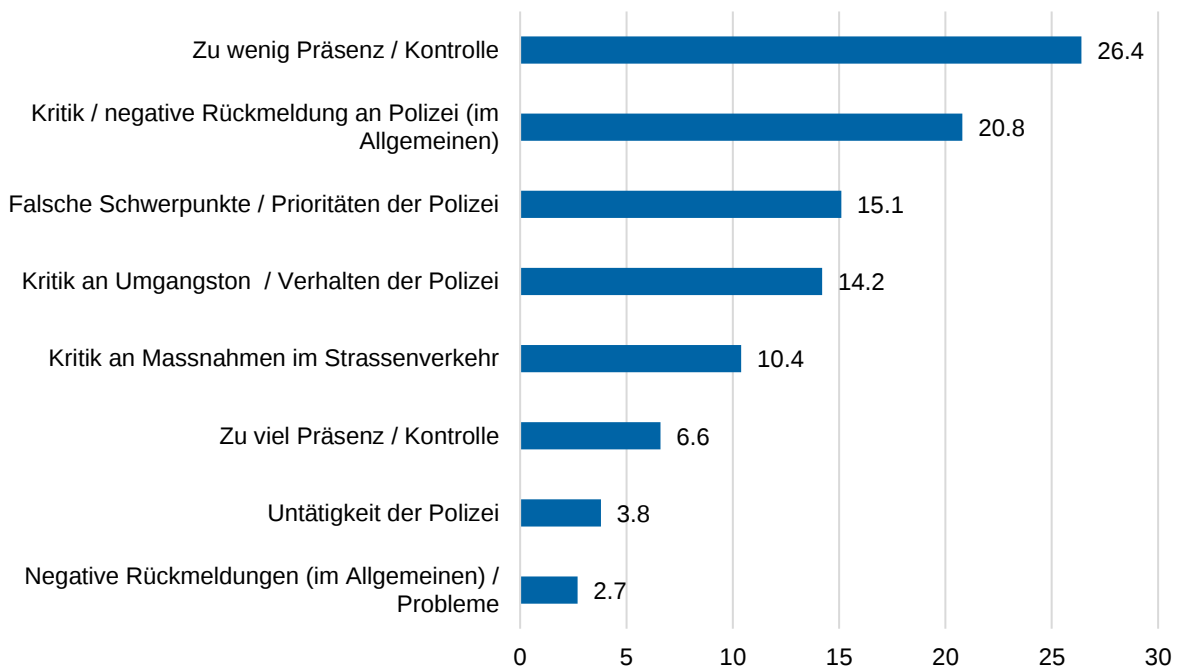
Ein zentrales Anliegen der vorliegenden Studie bestand darin, die Zufriedenheit mit der Arbeit der Stadtpolizei Uster im Allgemeinen und die Einschätzung der beobachteten und erfahrenen Polizeiarbeit im Besonderen zu untersuchen. Um die allgemeine Zufriedenheit zu messen, konnten die Befragten mithilfe eines Smileys ihre Zufriedenheit auf einer fünfstufigen Skala angeben. Wie aus Abbildung 12 ersichtlich, zeugen die Ergebnisse insgesamt von einer hohen allgemeinen Zufriedenheit, was einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 3.83 (SD=0.87, N=1'430) entspricht.

**Abbildung 12** — Allgemeine Zufriedenheit mit der Polizeiarbeit in Uster (Angaben in Prozent, N=1'430)



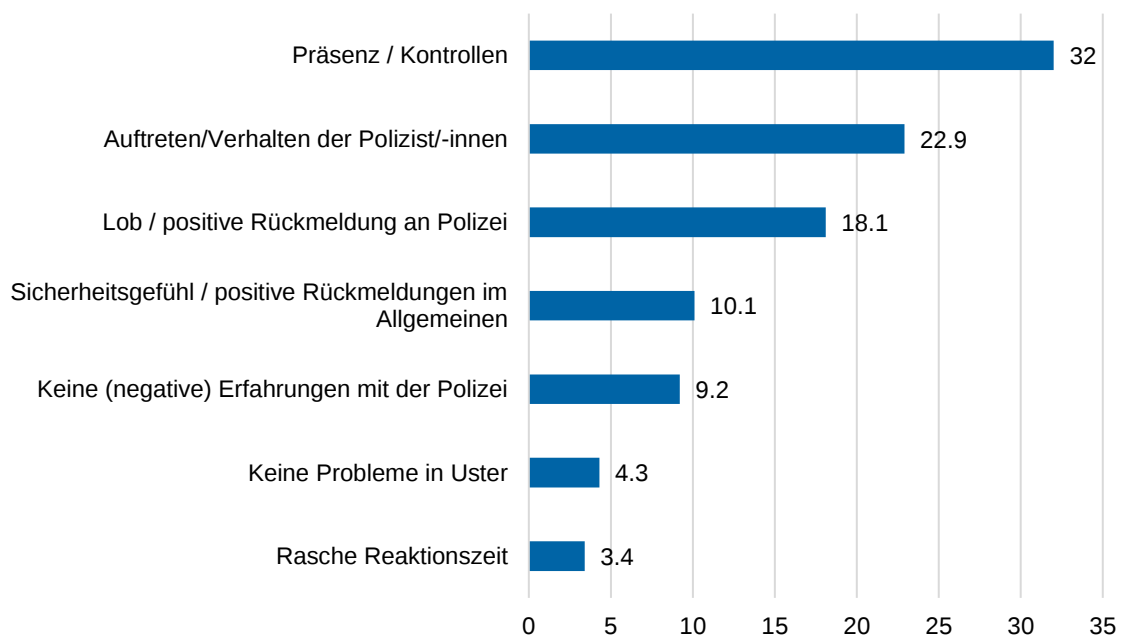
Sofern die allgemeine Zufriedenheit mit der Polizeiarbeit in Uster mit einem Wert unter drei beurteilt wurde (vgl. Abbildung 12), wurden die Gründe dafür über eine offene Frage abgefragt. Die in acht Kategorien eingeteilten Ergebnisse sind in Abbildung 13 dargestellt. Rund ein Viertel (26 Prozent) nannte als Grund für ihre Unzufriedenheit die tiefe Sichtbarkeit und die wenigen Kontrollen der Polizei. Weiter wurde von 21 Prozent der Befragten allgemein Kritik an der Polizei geäussert, beispielsweise unverhältnismässiges Handeln oder fehlende Qualifikation. Ebenso wurden die Gründe Falsche Schwerpunkte / Prioritäten durch 15 Prozent, Kritik am Umgangston / Verhalten durch 14 Prozent sowie Kritik an Massnahmen im Strassenverkehr durch 10 Prozent der Befragten aufgeführt. Weniger häufig wurden zu viel Präsenz und Kontrollen (7%), die Untätigkeit der Polizei (4%) oder negative Rückmeldungen im Allgemeinen (3%) genannt (N=106)

**Abbildung 13** — Hauptgrund für die Unzufriedenheit mit der Stadtpolizei Uster (Angabe in Prozent, N=106)



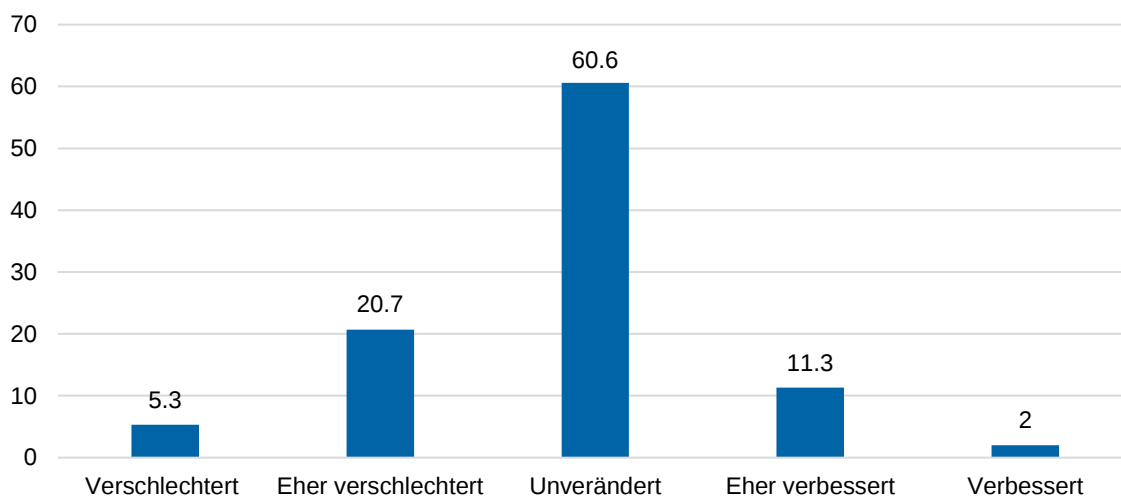
Auch Gründe dafür, weshalb die Befragten zufrieden mit der Arbeit der Polizei in Uster sind, wurden mit einer offenen Frage erhoben und in sieben Kategorien zusammengefasst. Die Ergebnisse sind in Abbildung 14 ersichtlich. Am häufigsten wurden die Präsenz und die Kontrollen der Polizei genannt (32%). Ebenso nahmen 23 Prozent der Befragten das Verhalten und das Auftreten der Polizistinnen und Polizisten als positiv wahr. 18 Prozent nutzten die Gelegenheit, ein Lob oder eine positive Rückmeldung an die Polizei in Uster zu richten. Als weitere Gründe für die Zufriedenheit mit der Polizei in Uster geben 10 Prozent der Teilnehmenden an, dass das eigene Sicherheitsgefühl im Allgemeinen gross sei, beziehungsweise sie allgemein zufrieden mit verschiedenen Aspekten des Lebens in Uster seien. Weitere 9 Prozent gaben an, dass sie bisher noch überhaupt keine oder jedenfalls keine negativen Erfahrungen mit der Polizei hatten, und 4 Prozent sehen allgemein keine Probleme in Uster. Am seltensten wurden als Gründe für die Zufriedenheit mit der Stadtpolizei Uster die rasche Reaktionszeit (3%) genannt (N=844).

**Abbildung 14** — Hauptgründe für die Zufriedenheit mit der Stadtpolizei Uster (Angaben in Prozent, N=844)



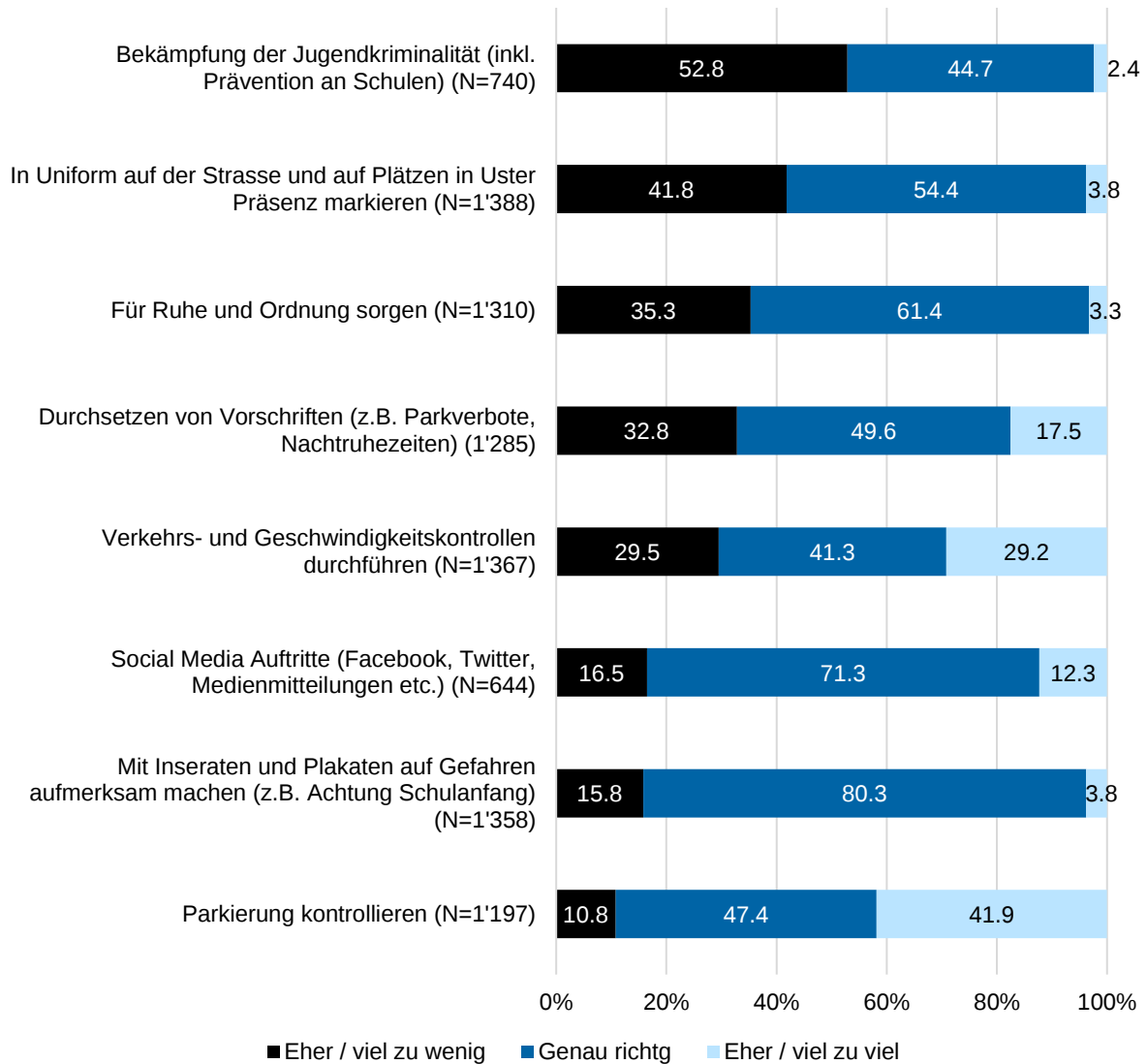
Bei der Frage, wie sich die Zufriedenheit mit der Arbeit der Polizei Uster in den letzten fünf Jahren verändert habe, gab die Mehrheit der Befragten (61%) an, dass diese unverändert geblieben sei (vgl. Abbildung 15, N=1'384).

**Abbildung 15** — Veränderung Zufriedenheit mit der Arbeit der Stadtpolizei Uster in den letzten fünf Jahren (Angaben in Prozent, N=1'384)



Um die Zufriedenheit mit den Tätigkeitsbereichen der Stadtpolizei Uster zu bemessen, wurden die Befragten gebeten, verschiedene Tätigkeitsbereiche der Stadtpolizei Uster dahingehend zu beurteilen, ob diese in diesen Bereichen «zu wenig», «genau richtig» oder «zu viel» macht. Die Ergebnisse sind in Abbildung 16 dargestellt.

**Abbildung 16** — Beurteilung der Tätigkeitsbereiche der Stadtpolizei Uster (Angaben in Prozent)

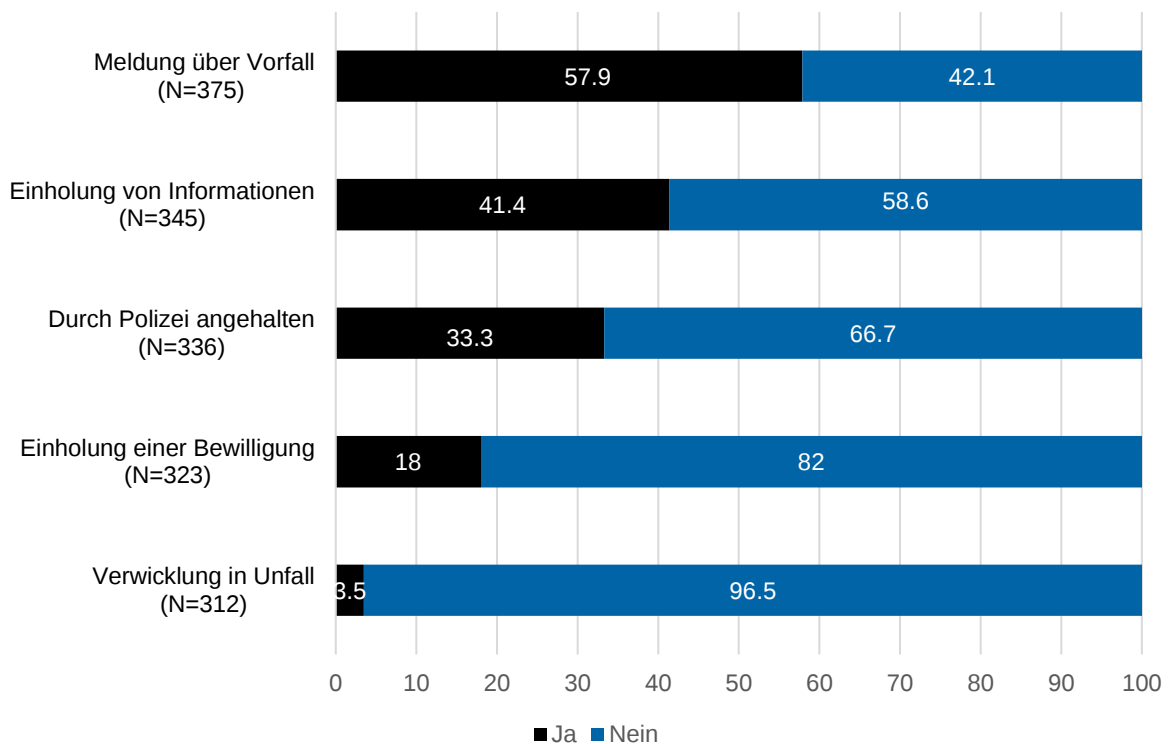


#### 4.2.1 Persönlicher Kontakt zur Stadtpolizei in Uster

Um herauszufinden, wie der persönliche Kontakt mit der Stadtpolizei Uster beurteilt wird, wurde in einem ersten Schritt gefragt, ob die Befragten in den vergangenen zwölf Monaten Kontakt zur Stadtpolizei Uster gehabt hätten. Hierbei gaben 70 Prozent der Befragten an, keinen Kontakt mit der Stadtpolizei gehabt zu haben. 30 Prozent hatten Kontakt (N=1'517).

Diejenigen, die angaben, in den vergangenen zwölf Monaten Kontakt mit der Stadtpolizei Uster gehabt zu haben, wurden in der Folge mittels einer geschlossenen Frage gefragt, was der Grund für den Kontakt war (vgl. Abbildung 17). Hierbei gaben 58 Prozent der Befragten die Meldung eines Vorfalls an. 41 Prozent hatten Kontakt mit der Stadtpolizei Uster zur Einholung von Informationen, 33 Prozent wurden durch die Polizei angehalten, 18 Prozent hatten Kontakt im Rahmen der Einholung einer Bewilligung und 4 Prozent, weil sie in einen Unfall verwickelt waren.

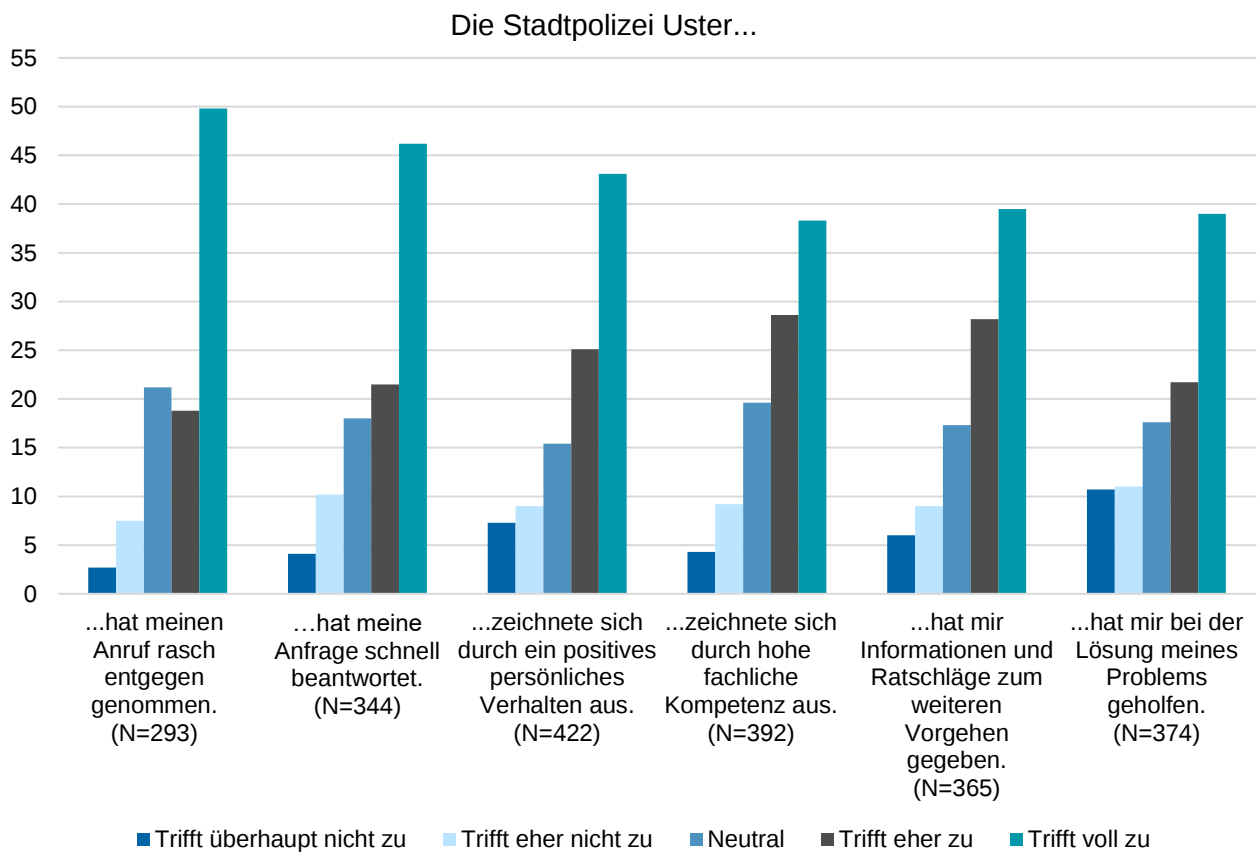
**Abbildung 17** — Gründe für Kontakt mit Stadtpolizei Uster (Angaben in Prozent)



#### 4.2.2 Verhalten der Stadtpolizei Uster

Diejenigen Personen, die in den letzten zwölf Monaten Kontakt mit der Stadtpolizei Uster gehabt hatten, wurden gebeten, auf Basis ihrer Erfahrung das Verhalten der Stadtpolizei Uster mithilfe einer fünfstufigen Skala zwischen «trifft überhaupt nicht zu» und «trifft voll zu» zu beurteilen. Die Ergebnisse dazu sind in Abbildung 18 festgehalten.

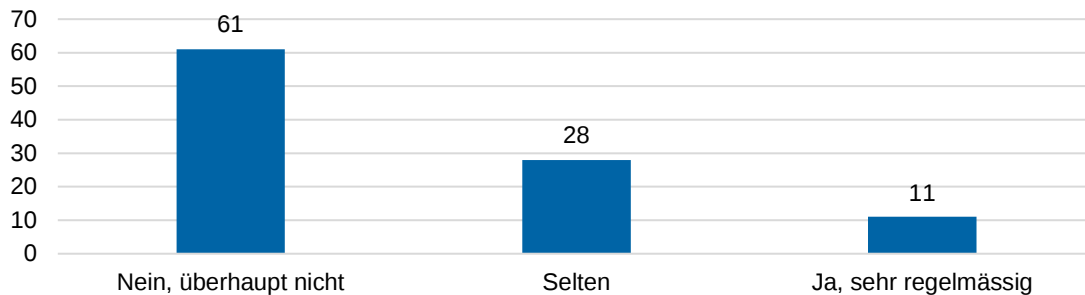
**Abbildung 18** — Verhalten der Stadtpolizei Uster (Angaben in Prozent)



#### 4.2.3 Nutzung von Sozialen Medien

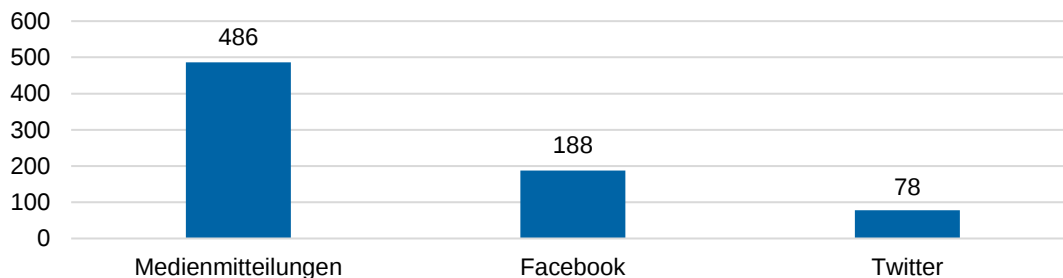
Eine Möglichkeit, um mit der Bevölkerung in Kontakt zu treten und über die Polizeiarbeit und Neuigkeiten zeitnah zu informieren, sind die Sozialen Medien. Die Nutzung dieses Aufgabenbereiches wurde 2020 erstmalig abgefragt. Um die Beurteilung der Social Media-Tätigkeiten der Stadtpolizei Uster zu erfassen, wurde in einem ersten Schritt danach gefragt, ob die Social Media-Tätigkeiten der Stadtpolizei Uster (Facebook, Twitter, Medienmitteilungen etc.) verfolgt würden. Hierbei gaben 61 Prozent der Befragten an, diese überhaupt nicht zu verfolgen, 28 Prozent verfolgen diese selten und elf regelmässig (N=1'517, Abbildung 19).

**Abbildung 19** — Verfolgen der Social Media-Tätigkeiten der Stadtpolizei Uster (Angaben in Prozent, N=1'517)



Diejenigen Personen, welche angaben, die Social Media-Tätigkeiten der Stadtpolizei Uster selten oder regelmässig zu verfolgen, wurden nach den konkreten Kanälen gefragt, denen sie folgen. Wie aus Abbildung 20 ersichtlich, werden Medienmitteilungen am häufigsten gelesen, gefolgt von Aktivitäten auf Facebook und Twitter.

**Abbildung 20** — Nutzung der Social Media-Kanäle der Stadtpolizei Uster (Mehrfachnennung möglich, Angaben in absoluten Zahlen.)



Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit den Social Media-Tätigkeiten der Stadtpolizei Uster, welche ebenfalls nur denjenigen gestellt wurde, die diese zumindest selten verfolgen, beurteilte ein Grossteil der Befragten diese mit «neutral». Weitere 24 Prozent sind «eher oder sehr zufrieden» und 4 Prozent «sehr oder eher unzufrieden» mit den Social Media-Tätigkeiten der Stadtpolizei Uster (N=355).

## 5. Fazit

Das übergeordnete Anliegen der Studienergebnisse besteht darin, dass die Abteilung Sicherheit der Stadt Uster auf Grundlage der Befunde und Erkenntnisse Massnahmen ableiten kann, die zu einer Erhöhung sowohl der Sicherheit als auch Verbesserung der wahrgenommenen Polizeiarbeit beitragen.

Ziele der vorliegenden Studie zum subjektiven Sicherheitsempfinden der Bevölkerung der Stadt Uster waren zum einen die Untersuchung der wahrgenommenen Sicherheit in Uster, die durch die Bevölkerung empfundenen Probleme und Störungen in der Stadt sowie die Bewertung und Identifikation von möglichen Massnahmen zur Reduktion dieser Probleme. Zum anderen bestand das Ziel der Befragung darin, die wahrgenommene Polizeiarbeit im Hinblick auf die Tätigkeitsbereiche der Polizei Uster und deren Verhalten im Umgang aus Sicht der Bevölkerung zu evaluieren.

Der Fragebogen enthielt Fragen zu sechs Themenblöcken (vgl. Abbildung 21).

**Abbildung 21** — Themenfelder Befragung und ausgewählte Ergebnisse



Die Ergebnisse aus der Umfrage zeugen von einem insgesamt hohen Sicherheitsempfinden der Befragten sowie von einer hohen Zufriedenheit mit der Polizeiarbeit von Uster. Die Zufriedenheit mit der Polizeiarbeit in Uster hat sich ferner für die Mehrheit der Befragten in den letzten fünf Jahren nicht verändert. Die Zufriedenheit wird damit begründet, dass die Stadtpolizei Uster ein gutes Mass an Präsenz und Kontrollen zeigt und auch das Verhalten und Auftreten der Stadtpolizistinnen und -polizisten als positiv bewertet werden.

Basierend auf den Ergebnissen der Bevölkerungsbefragung lassen sich die nachfolgenden Schlussfolgerungen ziehen, um das subjektive Sicherheitsempfinden der Bevölkerung in Uster zukünftig zu erhöhen:

**Probleme, die angegangen werden sollten:**

- Undiszipliniert fahrende Fahrzeuglenkerinnen und -lenker,
- Dreck oder Abfall auf der Strasse (Littering),
- Probleme in Zusammenhang mit der Verkehrssicherheit sowie der Strassenplanung (z. B. Velowege, Kreisel, Ampeln).

**Mögliche Massnahmen sollten in den folgenden Bereichen ergriffen werden:**

- vermehrte Präsenz von Polizistinnen und Polizisten nachts und am Wochenende,
- vermehrte Präsenz von Polizistinnen und Polizisten, die zu Fuss oder auf dem Velo in der Stadt patrouillieren,
- verstärkte Schutzmassnahmen für Velofahrerinnen und Velofahrer im Strassenverkehr (z. B. Velostreifen, Velowege).

Insgesamt weisen die Rückmeldungen – insbesondere die Antworten auf die offenen Fragen – auf eine hohe Bereitschaft der Bevölkerung hin, sich zu dem Thema Sicherheitsempfinden zu äussern und aktiv Verbesserungspotenziale aufzuzeigen. Die Ergebnisse offenbaren Bereiche, bei welchen aus Sicht der Teilnehmenden Handlungsbedarf besteht. Hierzu zählen der Verkehr und Abfallentsorgung sowie Polizeipräsenz.

## 6. Anhang

### Statistische Kennzahlen Ergebnisse

#### Anhang 1 — Probleme in Uster

| Massnahmen                                                             | M    | SD   | N   |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|-----|
| Mehr Polizei, die in der Nacht unterwegs ist                           | 3.20 | 0.81 | 894 |
| Mehr Polizei, die zu Fuss oder mit dem Velo in der Stadt patrouilliert | 3.13 | 0.87 | 921 |
| Mehr Polizei, die am Wochenende unterwegs ist                          | 3.12 | 0.83 | 879 |
| Mehr Schutz für VelofahrerInnen im Strassenverkehr                     | 3.09 | 1.08 | 919 |
| Mehr Schutz für FussgängerInnen im Strassenverkehr                     | 2.94 | 1.02 | 924 |
| Videoüberwachung (z.B. von öffentlichen Plätzen)                       | 2.90 | 0.96 | 922 |
| Verbesserte Strassenbeleuchtung                                        | 2.67 | 0.92 | 908 |
| Verstärkte Reinigung von Strassen und Plätzen                          | 2.67 | 0.86 | 929 |
| Mehr motorisierte Polizeipatrouillen                                   | 2.66 | 0.88 | 898 |
| Mehr Geschwindigkeits- und Verkehrskontrollen                          | 2.58 | 1.07 | 918 |
| Mehr Verkehrsberuhigungsmassnahmen im Strassenverkehr                  | 2.56 | 1.16 | 918 |

*Anmerkungen:* M = Mittelwert auf einer Skala zwischen 1 (= sehr unwichtig) und 4 (= sehr wichtig), SD = Standardabweichung.

**School of Management and Law**

St.-Georgen-Platz 2  
Postfach  
8401 Winterthur  
Schweiz

[www.zhaw.ch/sml](http://www.zhaw.ch/sml)



**AACSB**  
ACCREDITED

**swissuniversities**