



Grenzwachtkorps Evaluation Leistungsauftrag

Produkt 1-2:

Grenzwache Befragung von Reisenden und Bevölkerung

Ergebnisse



POLYQUEST AG
Marketing- und Sozialforschung
Flurstrasse 26, 3014 Bern

Bern 2011

Impressum

Auftraggeber

Eidgenössische Zollverwaltung, Oberzolldirektion

Projektleitung

Roman Scherer

Autoren

Roman Scherer

Andrejas Marijan A3/Stabsdienste

Mitwirkende

Vanessa Zingg, Assistentin Polyquest AG

Begleitgruppe für die Evaluation der Wirkungsziele 2009 - 2012

Samuel Kobel	A 1 / DS+I, Vorsitz
Irène Oppliger	A 2 / S Betrieb
Thomas Giezendanner	A 2 / S M+D
Andrejas Marijan	A 3 / Stabsdienste
Markus Zeller	A 4 / S Risikoanalyse
Rolf Schad	A 5 / A Zolltarif

Arbeitsgruppe Produktgruppen 1&2: Zollbereich und sicherheitspolizeilicher Bereich

Grenzwachtregion I	Basel/Weil-Autobahn, Basel/Saint Louis Autobahn, Basel/Hiltalingerstrasse
Grenzwachtregion II	Kreuzlingen Autobahn, Schleithelm
Grenzwachtregion III	St. Margrethen, La Drossa
Grenzwachtregion IV	Chiasso Autobahn
Grenzwachtregion V	St. Gingolph
Grenzwachtregion VI	Genève-Bardonnex
Grenzwachtregion VIII	Boncourt

INHALTSVERZEICHNIS

1. EINLEITUNG	4
2. STRUKTUR UND AUSSAGEKRAFT DER STICHPROBEN	4
3. REISEVERKEHR	5
3.1. Bekanntheit des Unterschiedes ziviler Zoll und Grenzwache	5
3.2. Art des Kontakts an der Grenze	7
3.3. Beurteilung der Schweizer Grenzwache	9
3.4. Akzeptanz der Kontrollen	10
3.5. Einstellung zur Sicherheitsrelevanz	12
3.6. Image der Grenzwache	13
3.7. Allgemeine Anregungen	15
3.8. Fazit	16
4. BEVÖLKERUNG	17
4.1. Bekanntheit des Unterschiedes ziviler Zoll und Grenzwache	17
4.2. Grenzübertritte der Bevölkerung	18
4.3. Kontakt mit der Grenzwache	19
4.4. Beurteilung der Kontrolle	22
4.5. Akzeptanz der Kontrollen	23
4.6. Beurteilung der Sicherheitsrelevanz	24
4.7. Image der Grenzwache	25
4.8. Vorschläge und Bemerkungen	27
4.9. Fazit	28
5. MASSNAHMEN	29
5.1. Massnahmen	29

1. EINLEITUNG

Die Befragungen zum Thema „Grenzwache“ wurden 2011 erstmals durchgeführt. Ziel der Erhebung war es, beim Reiseverkehr an der Grenze sowie bei der Schweizer Bevölkerung die Akzeptanz der Kontrollen durch die Grenzwache, die Einstellung zur Sicherheitsrelevanz der Kontrollen sowie das Image der Grenzwache zu messen.

Die vorliegende Studie umfasst die Befragung folgender Zielgruppen:

- Via Schweizer Grenzübergänge einreisende in- und ausländische Personen
- Schweizer Wohnbevölkerung im Alter zwischen 15 und 74 Jahren

Die Befragung des Reiseverkehrs erfolgte an den Grenzübergängen in Form einer begleiteten schriftlichen Erhebung, bei der die Fragebogen durch Personal der Grenzwache an einreisende Personen abgegeben und wieder eingesammelt wurden. Die Fragebogen wurden von den Reisenden selbst ausgefüllt. Die Umfrage wurde in den Monaten April und Mai durchgeführt.

Die Befragung der Schweizer Wohnbevölkerung erfolgte durch eine computergestützte telefonische Umfrage im Telefonlabor von Polyquest. Neben den Fragen zur Grenzwache wurden in die Umfrage auch Fragen zu Produkt 15 „Verkehrspolizeiliche Kontrollen“ gestellt. Die telefonische Befragung wurde im April 2011 durchgeführt.

2. STRUKTUR UND AUSSAGEKRAFT DER STICHPROBEN

Die Befragung des Reiseverkehrs erfolgte an 11 Grenzzollstellen, verteilt auf 7 Grenzwacheregionen und je zur Hälfte aufgeteilt auf grössere und kleinere Grenzübergänge. Die Gesamtstichprobe umfasst 2833 Fragebogen. Die statistische Unschärfe der Gesamtstichprobe beträgt $\pm 1,7\%$. Dank der grossen Stichprobe konnten die Ergebnisse in differenzierter Form nach Reisendentypen und Herkunftsländern ausgewertet werden. So konnten in der tabellarischen Auswertung sechs Länder bzw. Ländergruppen sowie sieben Reisendentypen unterschieden werden.

Die Bevölkerungsbefragung wurde telefonisch bei 709 Personen in der deutschen, französischen und italienischen Schweiz durchgeführt. Dank eines geschichteten Samples konnten die Ergebnisse unter den drei Sprachregionen verglichen werden. Damit im Gesamtergebnis das quantitative Gewicht der Sprachregionen korrekt vertreten ist, wurde die Auswertung nach Sprachregionen gewichtet. Die statistische Unschärfe der Gesamtstichprobe beträgt $\pm 3,4\%$. Neben der Aufteilung nach Sprachregionen wurden bei der Bevölkerungsbefragung bei einzelnen Fragen speziell auch die Grenzbezirke mit den übrigen Regionen der Schweiz verglichen.

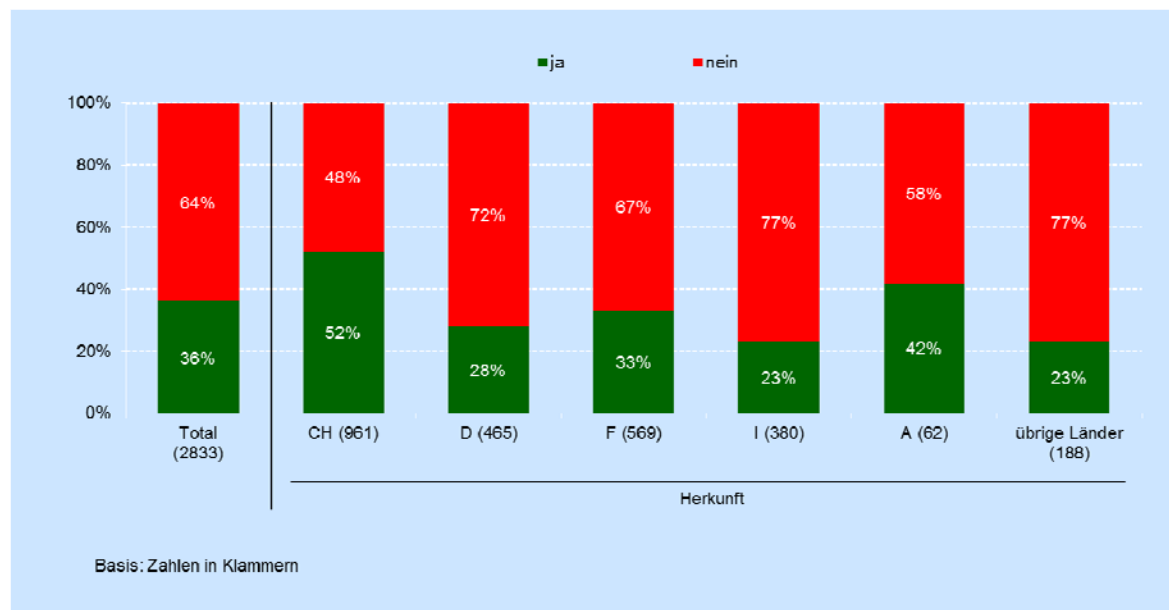
3. REISEVERKEHR

3.1. Bekanntheit des Unterschiedes ziviler Zoll und Grenzwache

Die Unterscheidung beim Schweizer Zoll zwischen zivilem Zoll, der nicht uniformiert und unbewaffnet ist, und der Grenzwache, die uniformiert und bewaffnet auftritt, ist nur rund einem Drittel der Reisenden bekannt (36%).

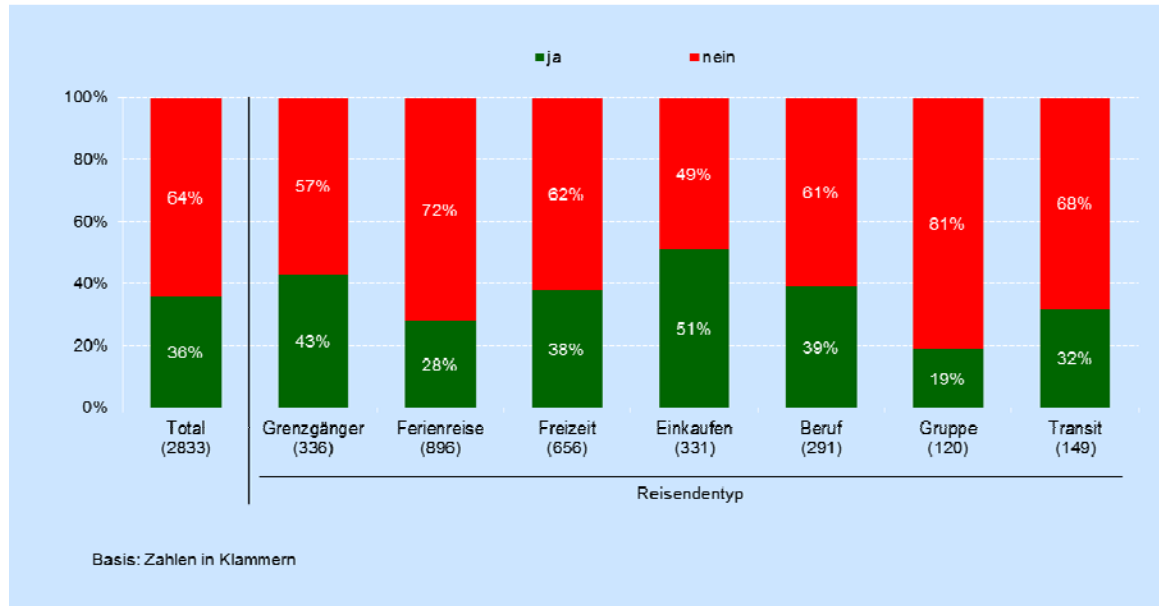
Allerdings sind die Kenntnisse je nach Herkunftsland und Reisendentyp sehr unterschiedlich. Der Vergleich nach Herkunftsländern zeigt, dass Schweizer am besten informiert sind (Unterschied bei 52% der Befragten bekannt), gefolgt von Österreich (42%). Bei den übrigen Nachbarländern Deutschland und Frankreich liegen die Werte bei 28% bzw. 33%, während Italiener und Reisende aus übrigen Ländern nur in knapp einem Viertel der Fälle (23%) über diesen Unterschied Bescheid wissen.

F01 Beim Schweizer Zoll unterscheidet man zwischen dem zivilen Zoll, der nicht uniformiert und unbewaffnet ist und der Grenzwache, die uniformiert und bewaffnet ist. Habe Sie das gewusst oder haben Sie das bisher nicht gewusst?



Im Vergleich der Reisengruppen wissen Einkaufstouristen (51%) und Grenzgänger (43%) am besten Bescheid, während Ferienreisende (28%) und Gruppenreisende (19%) kaum über diesen Unterschied informiert sind.

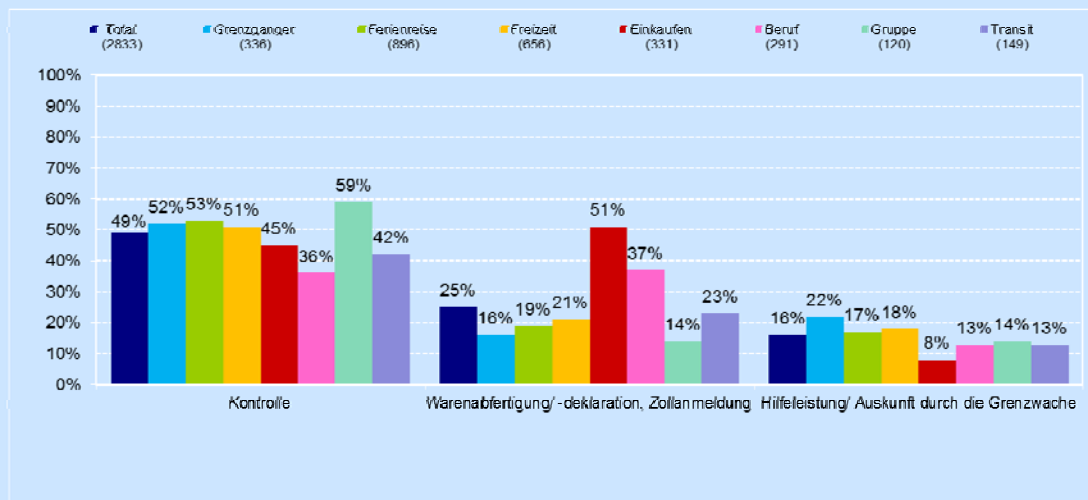
F01 Beim Schweizer Zoll unterscheidet man zwischen dem zivilen Zoll, der nicht uniformiert und unbewaffnet ist und der Grenzwache, die uniformiert und bewaffnet ist. Habe Sie das gewusst oder haben Sie das bisher nicht gewusst?



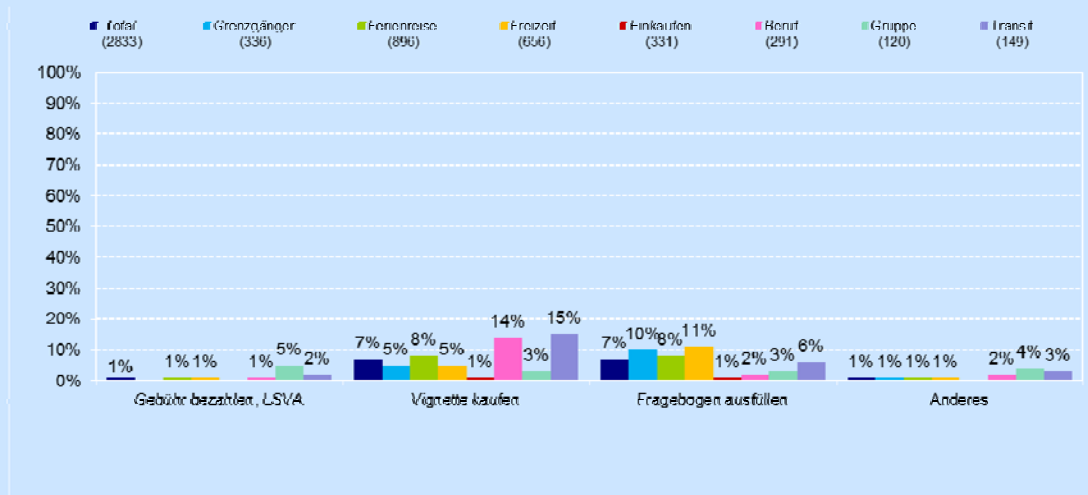
3.2. Art des Kontakts an der Grenze

Die drei häufigsten Kontaktmotive für den Kontakt zur Schweizer Grenzwache bilden die Grenzkontrollen (49%), die Warenabfertigung (25%) und die Inanspruchnahme von Hilfeleistungen oder Auskünften durch die Grenzwache (16%). Ein kleiner Teil der Befragten hat den Zusammenhang beim Kauf einer Autobahnvignette oder bei der Begleichung von Gebühren oder LSVA Abgaben Kontakt mit der Grenzwache. Die Warenabfertigung betraf erwartungsgemäss überdurchschnittlich häufig die Einkaufstouristen, unter denen wiederum die Schweizer Reisenden überdurchschnittlich stark vertreten sind.

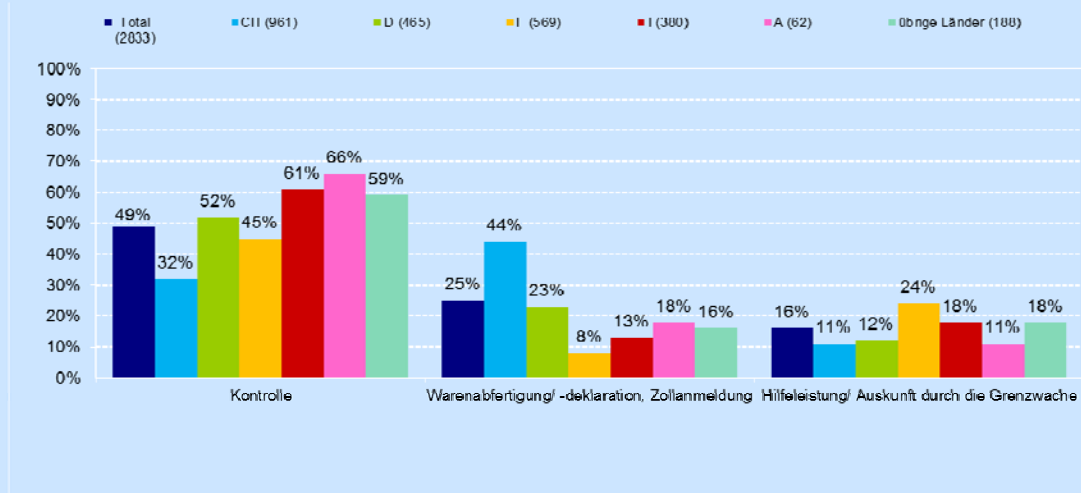
F02 Weshalb haben Sie heute mit Personal der Schweizer Grenzwache Kontakt gehabt?



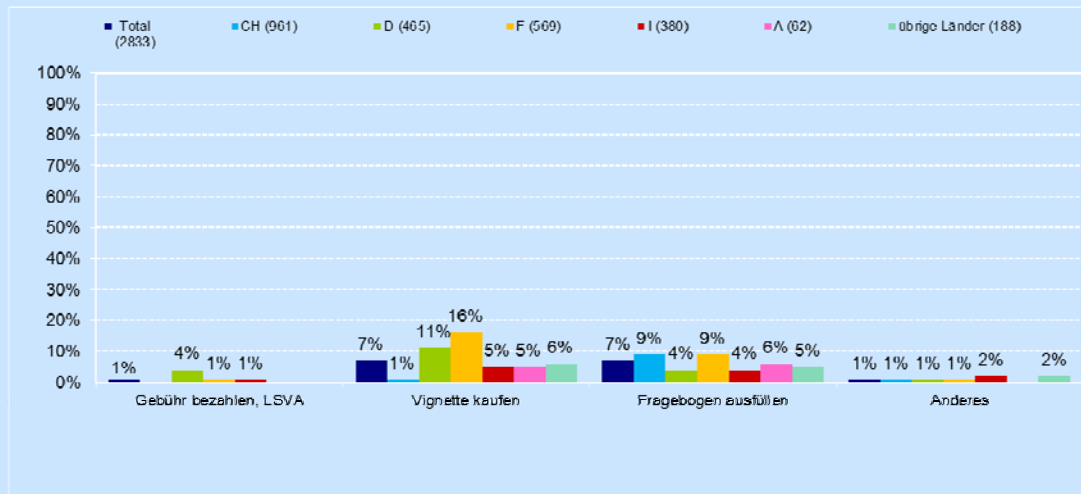
Basis: Zahlen in Klammern



Basis: Zahlen in Klammern

F02 Weshalb haben Sie heute mit Personal der Schweizer Grenzwache Kontakt gehabt?

Basis: Zahlen in Klammern



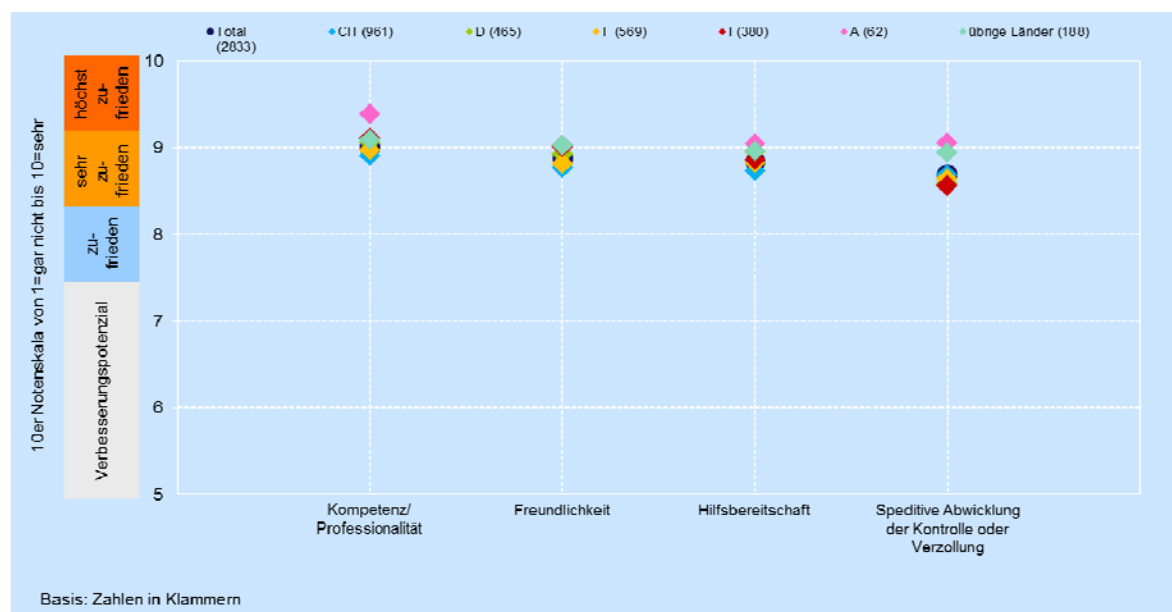
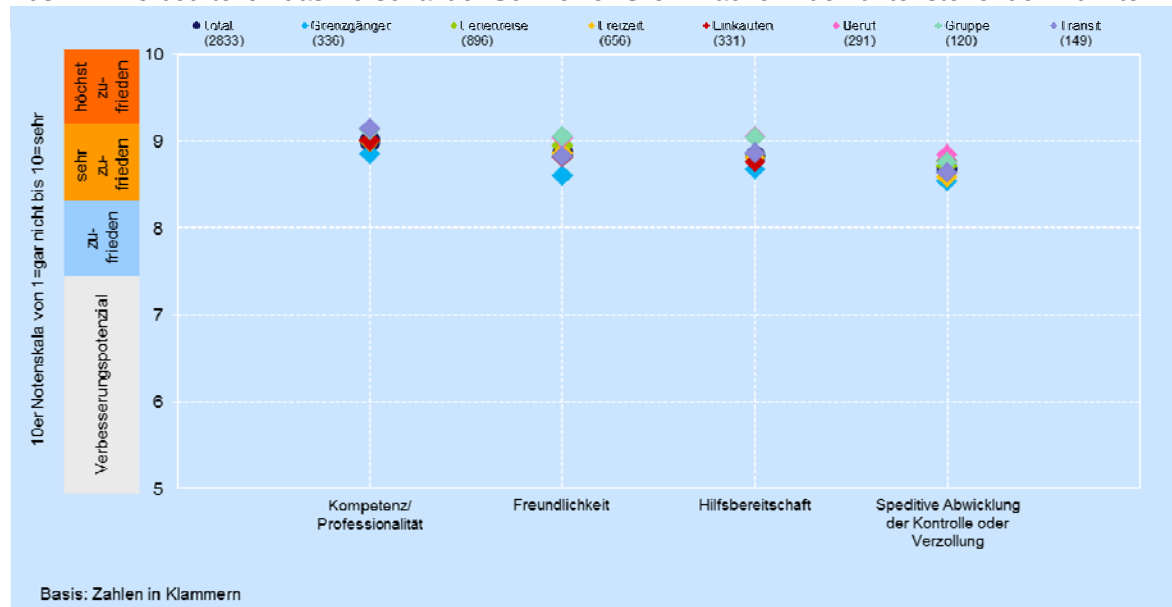
Basis: Zahlen in Klammern

3.3. Beurteilung der Schweizer Grenzwache

Anhand einer 10er Skala konnten die Befragten das Personal der Schweizer Grenzwache in verschiedenen Aspekten wie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Kompetenz/Professionalität und speditive Abwicklung der Kontrolle oder Verzollung beurteilen.

Die Beurteilungen sind ausgesprochen gut ausgefallen. Die Ratings bewegen sich zumeist zwischen 8.5 und 9.5, was einer sehr zufriedenen bis höchst zufriedenen Bewertung entspricht. Die Antworten sind auch ausgesprochen homogen ausgefallen, indem zwischen den verschiedenen Reisendentypen oder auch zwischen verschiedenen Herkunftsländern nur geringfügige Unterschiede zu beobachten sind.

F03 Wie beurteilen das Personal der Schweizer Grenzwache in den untenstehenden Punkten?

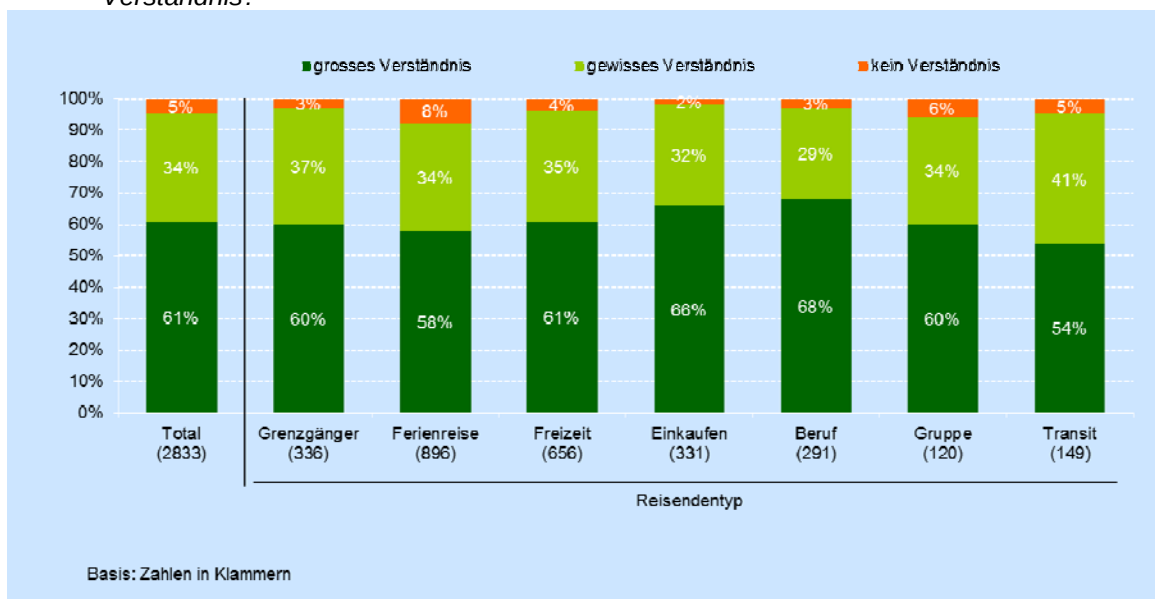


3.4. Akzeptanz der Kontrollen

Die ausgesprochen hohe Zufriedenheit der Reisenden mit dem Personal der Schweizer Grenzwache korreliert mit einer hohen Akzeptanz der Kontrollen an der Grenze. 61% aller Befragten bringen diesen Kontrollen sehr grosses Verständnis entgegen, weitere 34% haben zumindest gewisses Verständnis und nur 5% der in die Schweiz einreisenden Personen haben kein Verständnis für die Kontrollen der Schweizer Grenzwache.

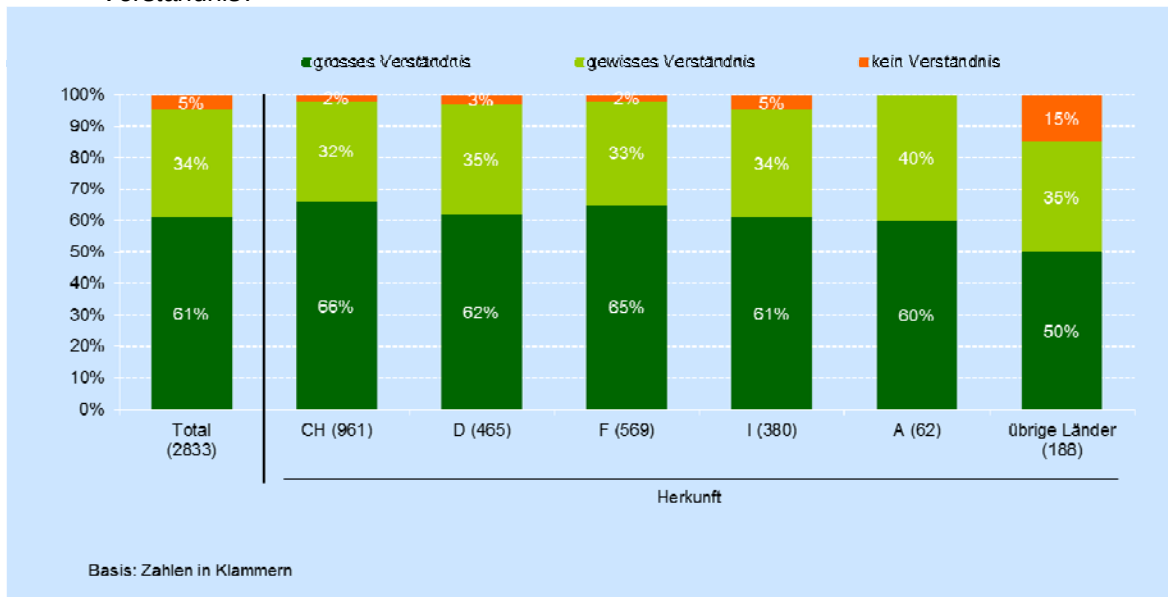
Im Vergleich der Reisendentypen bewegen sich die Anteile der Befragten mit grossem Verständnis für die Kontrollen zwischen 54% (Transitreisende) und 68% (aus beruflichen Gründen reisende Personen). Dies zeigt deutlich, wie homogen auch die Antworten unter den verschiedenen Reisetypen sind.

F04 *Ganz allgemein, welches Verständnis bringen Sie den Kontrollen der Schweizer Grenzwache entgegen? Würden Sie sagen grosses Verständnis, gewisses Verständnis oder kein Verständnis?*



Im Vergleich nach Herkunftsländern stellen wir bei Schweizern und bei Personen aus den Nachbarländern ebenfalls eine sehr hohe Akzeptanz fest. Am tiefsten hingegen ist das Verständnis für die Kontrollen der Schweizer Grenzwache bei anderen europäischen Ländern, die nicht zu unseren Nachbarländern gehören. 15% dieser Gruppe haben kein Verständnis für die Kontrollen. Damit ist dieser Anteil rund dreimal grösser als in der Gesamtstichprobe. Andererseits können wir erfreulicherweise feststellen, dass selbst in dieser Befragten Gruppe 50% grosses Verständnis und 35% ein gewisses Verständnis für diese Kontrollen aufbringen.

F04 *Ganz allgemein, welches Verständnis bringen Sie den Kontrollen der Schweizer Grenzwache entgegen? Würden Sie sagen grosses Verständnis, gewisses Verständnis oder kein Verständnis?*

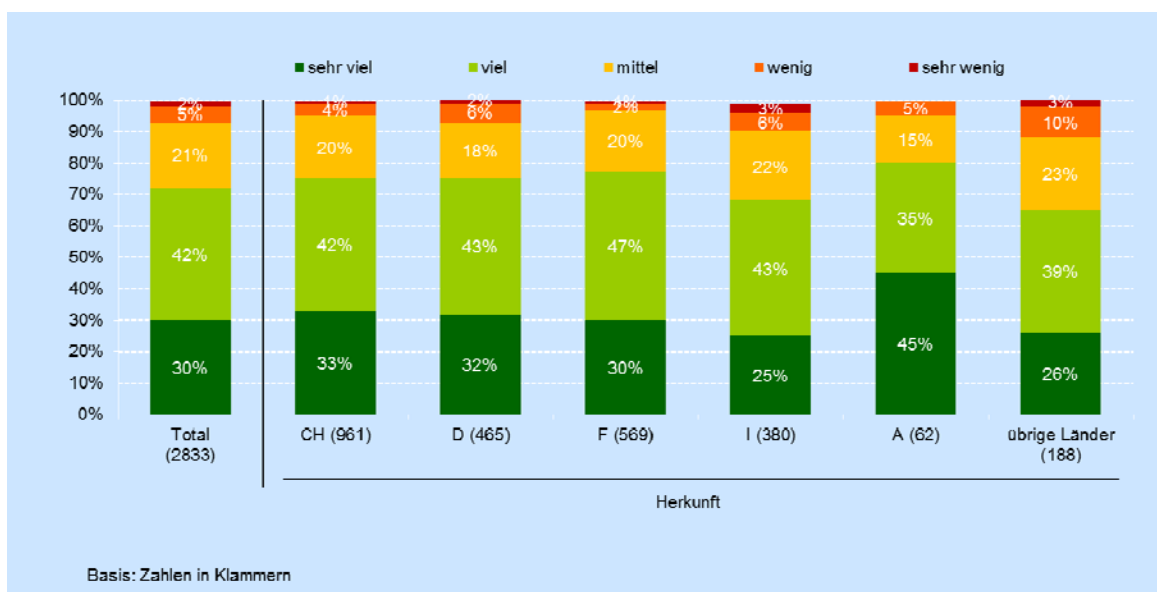
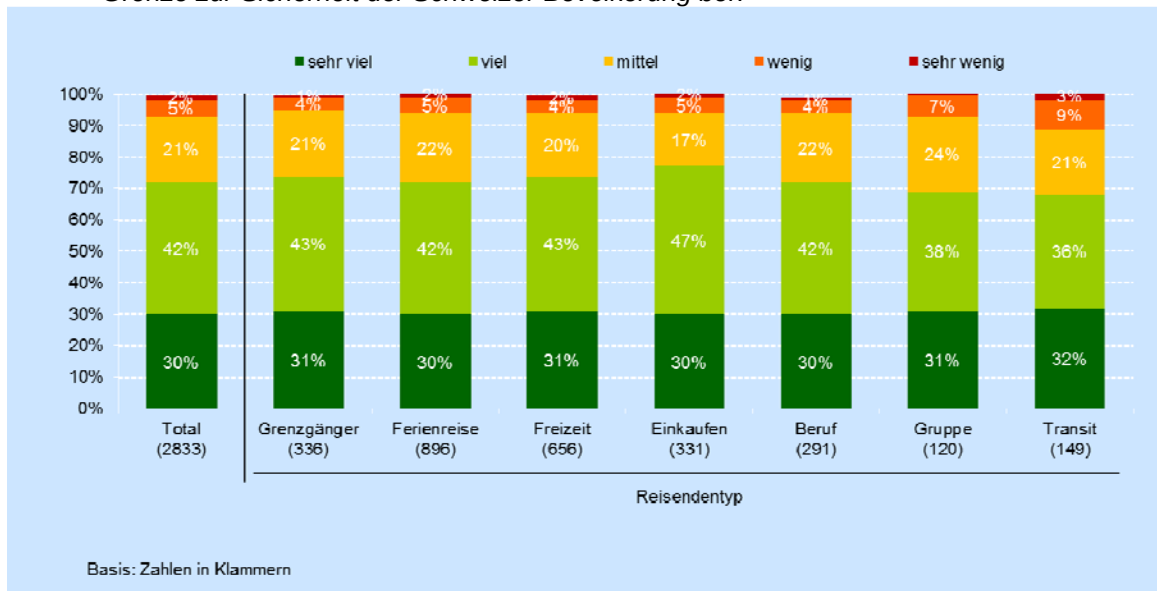


3.5. Einstellung zur Sicherheitsrelevanz

Bei der Frage nach der Einstellung zur Sicherheitsrelevanz der Grenzkontrollen für die Schweizer Bevölkerung fallen die Ergebnisse moderater aus. Immerhin 72% der Befragten sind aber der Auffassung, die Schweizer Grenzwache trage mit ihrer Tätigkeit an der Grenze sehr viel (30%) bis viel (42%) zur Sicherheit der Schweizer Bevölkerung bei. Somit ist es insgesamt doch eine klare Mehrheit, die der Grenzwache eine hohe Sicherheitsrelevanz attestiert. Die übrigen 28% beurteilen die Relevanz mittel, oder glauben, dass die Grenzwache nur wenig oder sehr wenig zur Sicherheit beitrage und sind somit nicht wirklich überzeugt von der Bedeutung der Grenzkontrollen im Hinblick auf die Sicherheit der Schweizer Bevölkerung.

Zwischen den verschiedenen Reisendentypen können keine signifikanten Unterschiede in Bezug auf die Einstellung zur Sicherheitsrelevanz der Grenzwache beobachtet werden.

F05 Wie viel trägt Ihrer Meinung nach die Schweizer Grenzwache mit ihrer Tätigkeit an der Grenze zur Sicherheit der Schweizer Bevölkerung bei?



3.6. Image der Grenzwache

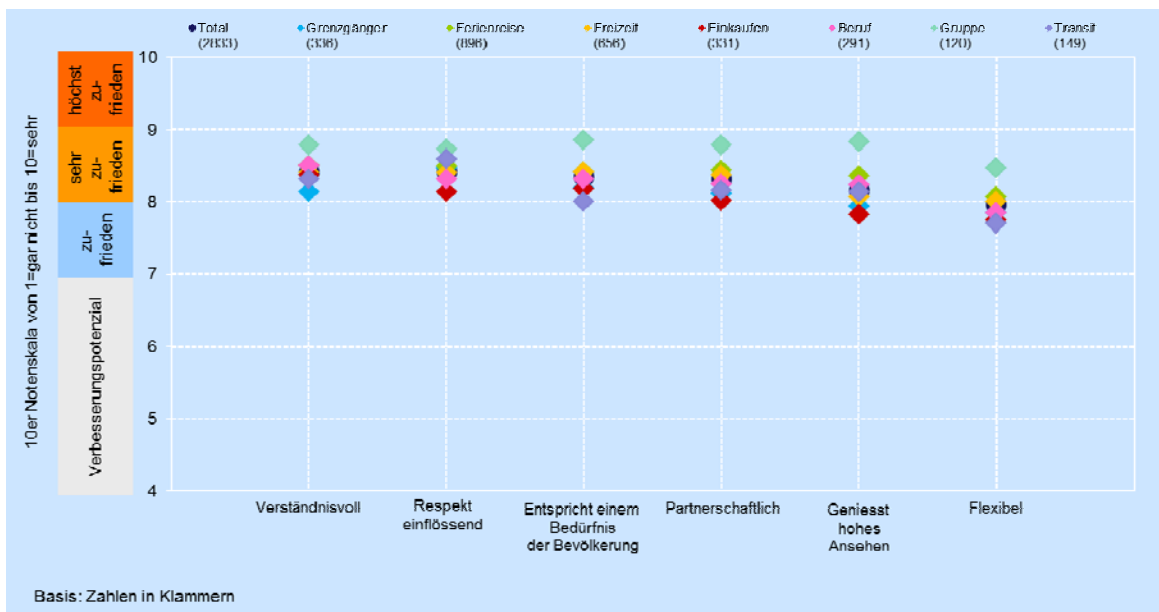
Um ein noch etwas differenzierteres Bild der Vorstellung zu erhalten, die die Reisenden von der Schweizer Grenzwache haben, liessen wir zwölf Imageaspekte wiederum auf einer 10er Skala von 1 = schlechteste Note bis 10 = höchste Note bewerten. Das Ergebnis bestätigt das sehr hohe Ansehen, das die Schweizer Grenzwache geniesst. Fast alle zwölf Aspekte liegen bei den Ratings zwischen den Noten 8 und 9 im Feld der ‚sehr zufrieden‘-Beurteilungen. Die höchsten Noten erhält die Grenzwache für das Verantwortungsbewusstsein und die Vertrauenswürdigkeit. Auch vollkommen unbestritten ist ihre präventive Wirkung gegen ungesetzliches Verhalten. Die Reisenden sind weiter überzeugt, die Schweizer Grenzwache sei zeitgemäss ausgebildet und ausgerüstet und trete engagiert auf.

F06 Hier stehen einzelne Eigenschaften. Wie sehr treffen diese auf die Schweizer Grenzwache zu?



Leicht tiefere Ratings, die jedoch immer noch im sehr zufriedenen Bereich liegen erhält die Schweizer Grenzwache für verhältnismässiges und faires Handeln, verständnisvollem Umgang mit den Reisenden, Partnerschaftlichkeit und das Respekt einflössende Auftreten. Am tiefsten bewertet wird die Flexibilität, die als einzige Eigenschaft unterhalb der Note 8 liegt. Dieses Phänomen ist an sich normal, da die Grenzwache im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrages verpflichtet ist, das Prinzip der Gleichbehandlung anzuwenden, was im Einzelfall auch als kleinlich und unflexibel erlebt werden kann.

F06 Hier stehen einzelne Eigenschaften. Wie sehr treffen diese auf die Schweizer Grenzwache zu?



Als Fazit der Imagebewertung können wir feststellen, dass die Schweizer Grenzwache beim Reiseverkehr ein sehr gutes Image aufweist.

3.7. Allgemeine Anregungen

Wegen des hohen Zufriedenheitsgrades und auch der hohen Akzeptanz der Schweizer Grenzwache sind die Anregungen für Verbesserungsmöglichkeiten nicht allzu zahlreich ausgefallen. Viele Bemerkungen haben die positive Einstellung unterstrichen, indem die Grenzwache ermutigt wird, so weiterzufahren oder speziell das freundliche und korrekte Personal am Zoll gelobt wurden.

Selbstverständlich gab es auch kritische Stimmen, die meinen das Zollpersonal könnte freundlicher sein. Oder es wurde speziell darauf hingewiesen, die Grenzwache sollte verstärkt und mit mehr Personal alimentiert werden. Einige wenige Befragte waren der Auffassung, die Kontrollen seien zu kleinlich oder die Präsenz an der Grenze sei zu stark. Andere Befragte wiederum betonen, die Kontrollen seien wichtig, notwendig und gäben ein gutes, sicheres Gefühl. Von Seiten der Grenzgänger wurde ab und zu angeführt, man sollte diese nicht kontrollieren. Vereinzelt wurde zudem darauf hingewiesen, das Personal sollte in einem mehrsprachigen Land wie der Schweiz ebenfalls mehrsprachig sein, der Zoll sollte stärker mit der EU harmonisiert werden, ein moderneres Erscheinungsbild aufweisen oder mehr und besser über die Einfuhrregelungen informieren.

F07 Haben Sie Anregungen oder Bemerkungen zur Grenzwache?

Anzahl Nennungen	Total (n=239)
• Ist in Ordnung, weiter so	92
• Freundliches, sympathisches, korrektes Personal am Zoll	33
• Zollpersonal könnte freundlicher sein	19
• Grenzwache verstärken, mehr Personal	18
• Mehr kontrollieren	18
• Kontrollen zu kleinlich	13
• Wir brauchen die Kontrollen	11
• Grenzgänger nicht kontrollieren	9
• Personal fachlich schulen/einheitlicher Standard	9
• Einwanderung Krimineller verhindern	9
• Zu starke Präsenz an der Grenze	8
• Mehrsprachiges Personal	8
• Kontrollen geben ein sicheres Gefühl	7
• Stärkere Harmonisierung des Zolls mit der EU	6
• Moderneres Erscheinungsbild	6
• Mehr informieren über die Regelungen	6
• Schweizer Schokolade an der Grenze ausgeben	6
(nur Hauptantworten dargestellt)	

3.8. Fazit

Die Unterscheidung zwischen unbewaffnetem zivilem Zoll und bewaffneter, uniformierter Grenzwache ist lediglich der Hälfte der Reisenden bekannt. Die Arbeit der uniformierten Grenzwache an der Schweizer Grenze wird in hohem Masse akzeptiert und trägt auch aus Sicht einer namhaften Mehrheit substanziell zur Sicherheit der Schweizer Bevölkerung bei. Zudem genießt die Schweizer Grenzwache ein sehr gutes Image. Die Schweizer Grenzwache wird als verantwortungsbewusst, vertrauenswürdig, präventiv wirkend und zeitgemäss ausgebildet und ausgerüstet erlebt.

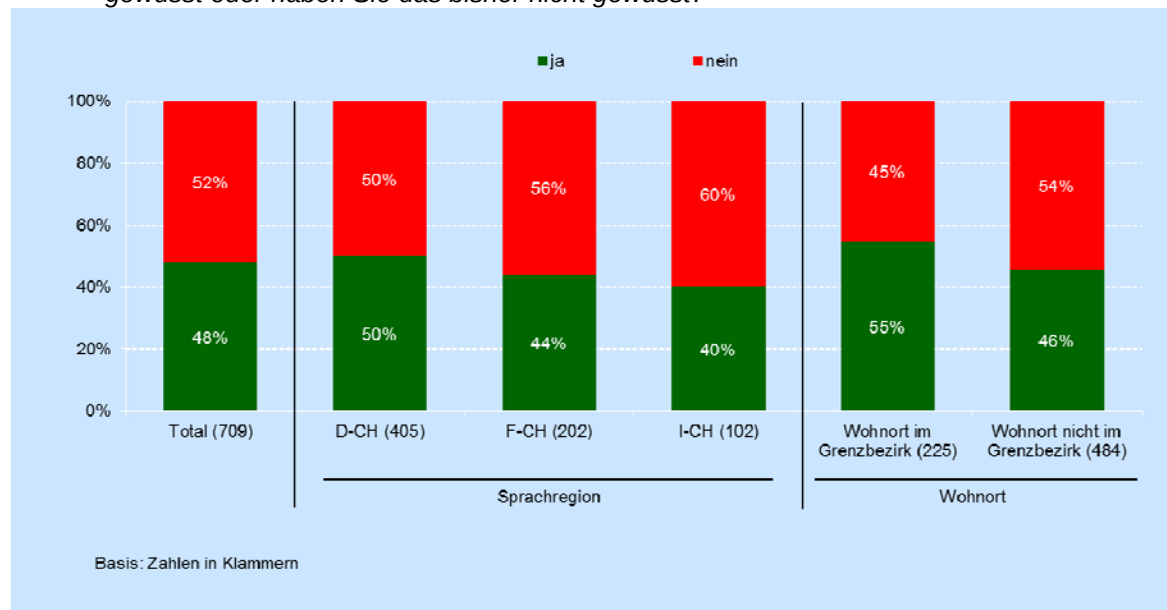
4. BEVÖLKERUNG

4.1. Bekanntheit des Unterschiedes ziviler Zoll und Grenzwache

In einem repräsentativen Querschnitt der Schweizer Wohnbevölkerung ist der Unterschied zwischen dem zivilen Zoll, der nicht uniformiert und unbewaffnet ist und der Grenzwache, die uniformiert und bewaffnet ist 48% der Befragten bekannt. Dieser Wert ist praktisch deckungsgleich mit dem Bekanntheitsgrad, den wir bei den Schweizer Reisenden am Zoll erhoben haben (52%).

In der Wohnbevölkerungsbefragung sehen wir nun jedoch regionale Unterschiede. Am höchsten ist die Bekanntheit des Unterschiedes zwischen zivilem Zoll und Grenzwache in der Deutschschweiz (50%), gefolgt von der französischen Schweiz (44%) und am tiefsten liegt sie in der italienischen Schweiz (40%). Einen Einfluss auf den Bekanntheitsgrad hat auch der Abstand des Wohnortes zur Schweizer Grenze. Befragte, die in einem Kantonsbezirk wohnen, der an die Landesgrenze anstösst, kennen den Unterschied eher (55%) als Personen, die nicht in einem Grenzbezirk wohnen (46%).

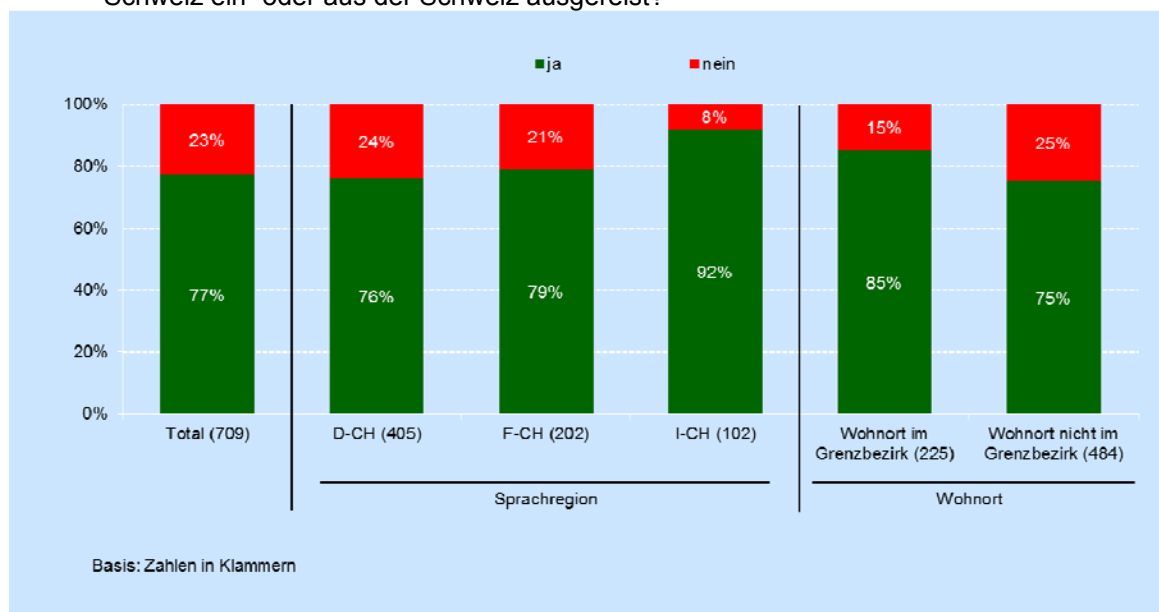
F01 *Beim Schweizer Zoll unterscheidet man zwischen dem zivilen Zoll, der nicht uniformiert und unbewaffnet ist und der Grenzwache, die uniformiert und bewaffnet ist. Habe Sie das gewusst oder haben Sie das bisher nicht gewusst?*



4.2. Grenzübertritte der Bevölkerung

Die Schweizerinnen und Schweizer sind ein reisefreudiges Volk. Dies zeigt sich am Anteil der Bevölkerung, der innerhalb von 12 Monaten mit dem Auto, Motorrad, Camper oder der Bahn die Landesgrenze passierte. Dieser Anteil beträgt 77%. Während die Grenzübertritte in der deutschen und französischen Schweiz ungefähr gleich häufig stattfinden (76% bzw. 79%), haben 92% der Tessiner Bevölkerung in den letzten 12 Monaten eine Fahrt ins Ausland unternommen. Ebenfalls überdurchschnittlich häufig sind Grenzübertritte erwartungsgemäss in Grenzbezirken, wo 85% der Bevölkerung innerhalb eines Jahres in die Schweiz aus- oder eingereist sind.

F02 Sind Sie in den letzten 12 Monaten mit dem Auto/Motorrad/Camper oder der Bahn in die Schweiz ein- oder aus der Schweiz ausgereist?

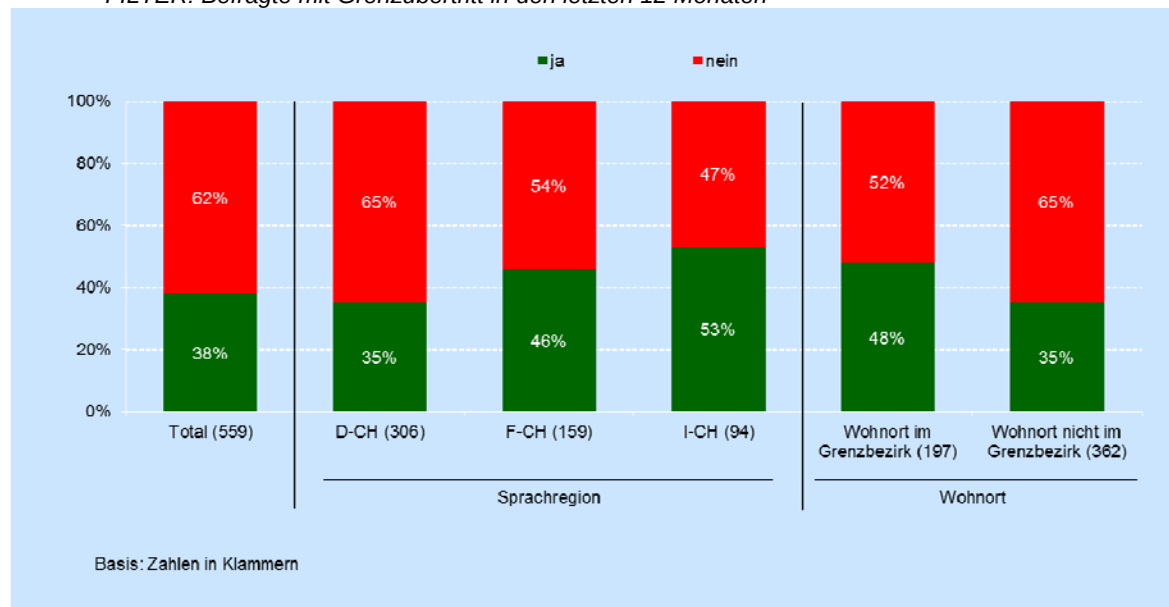


4.3. Kontakt mit der Grenzwache

Rund ein Drittel der Befragten mit einem Grenzübertritt in den letzten 12 Monaten hatte in diesem Zeitraum Kontakt mit uniformierten Grenzwächtern des Schweizer Zolls (38%). Wiederum ist dieser Anteil nach Sprachregionen sehr unterschiedlich. Während in der deutschen Schweiz 35% der ein- oder ausreisenden Bevölkerung Kontakt zu Grenzwächtern hatte, sind es in der französischen Schweiz bereits 46% und in der italienischen Schweiz sogar über die Hälfte (53%). Diese Unterschiede dürften in direktem Zusammenhang mit der Häufigkeit der Grenzübertritte stehen, die nach Sprachregionen verschieden sind.

F03 Haben Sie in den letzten 12 Monaten bei Ihrer Ein-/Ausreise mit uniformierten Grenzwächtern am Schweizer Zoll Kontakt gehabt?

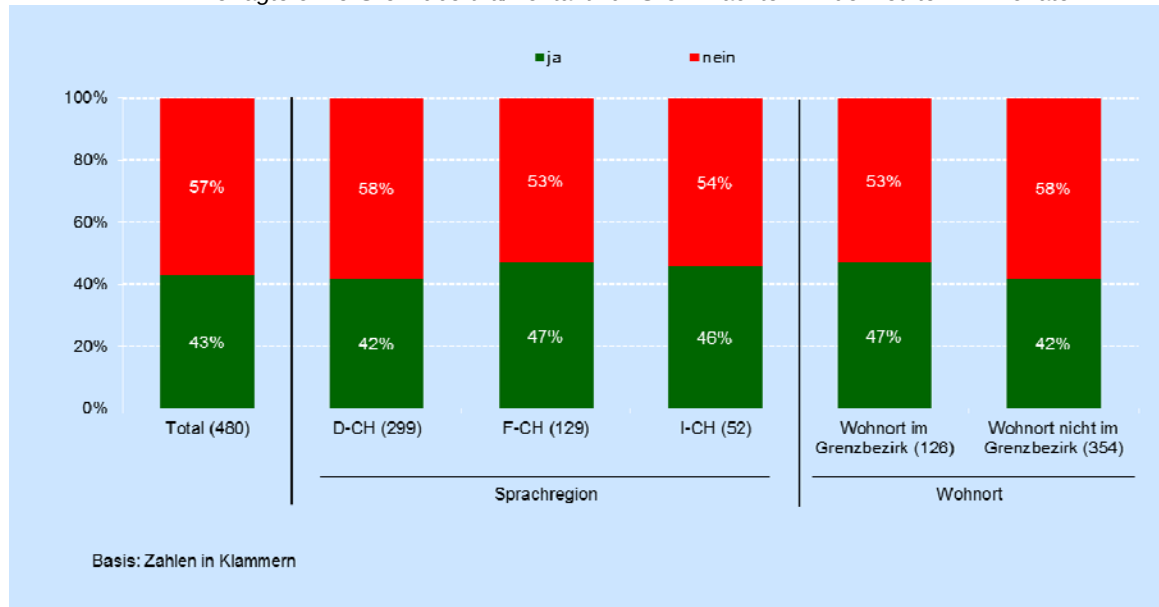
FILTER: Befragte mit Grenzübertritt in den letzten 12 Monaten



Von Personen, die in den letzten 12 Monaten keinen Grenzübertritt hatten, vermochten sich immerhin 43% an einen früheren Grenzübertritt und Kontakte zu Grenzwächtern zu erinnern. Wenn dieser Kontakt nicht länger als 4 Jahre zurücklag, wurden auch diese Personen nach einer Beurteilung der Schweizer Grenzwache anlässlich ihres letzten Kontakts befragt.

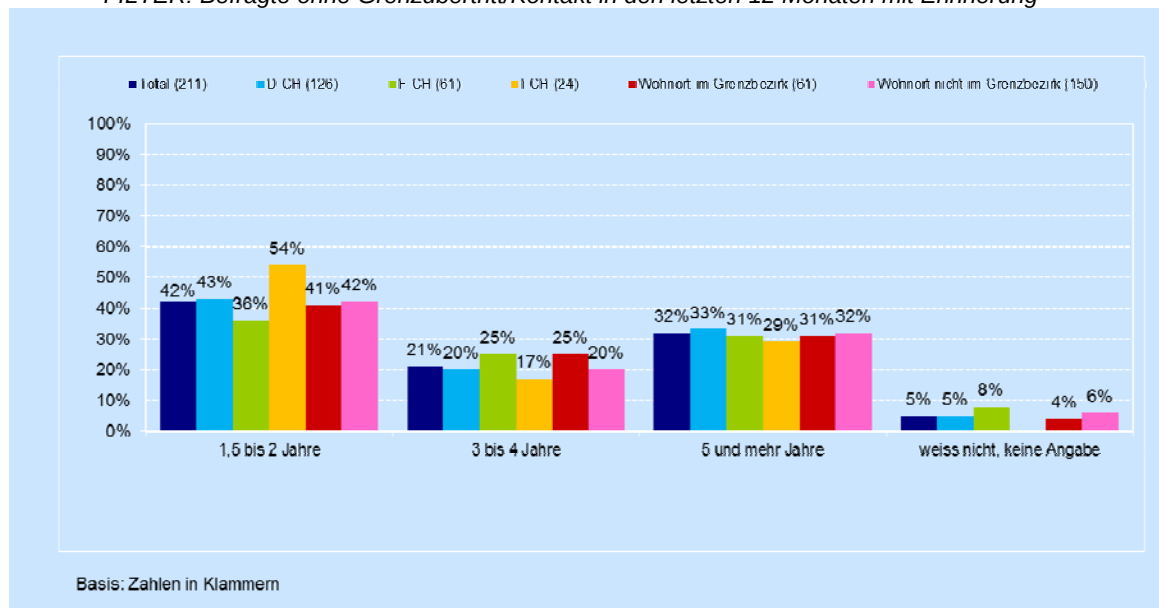
F04 Können Sie sich erinnern, wann Sie das letzte Mal von der Schweizer Grenzwache bei der Einreise in die Schweiz kontrolliert worden sind oder Waren zur Verzollung angemeldet haben oder auf eine andere Art Kontakt gehabt haben?

FILTER: Befragte ohne Grenzübertritt/Kontakt zur Grenzwächtern in den letzten 12 Monaten



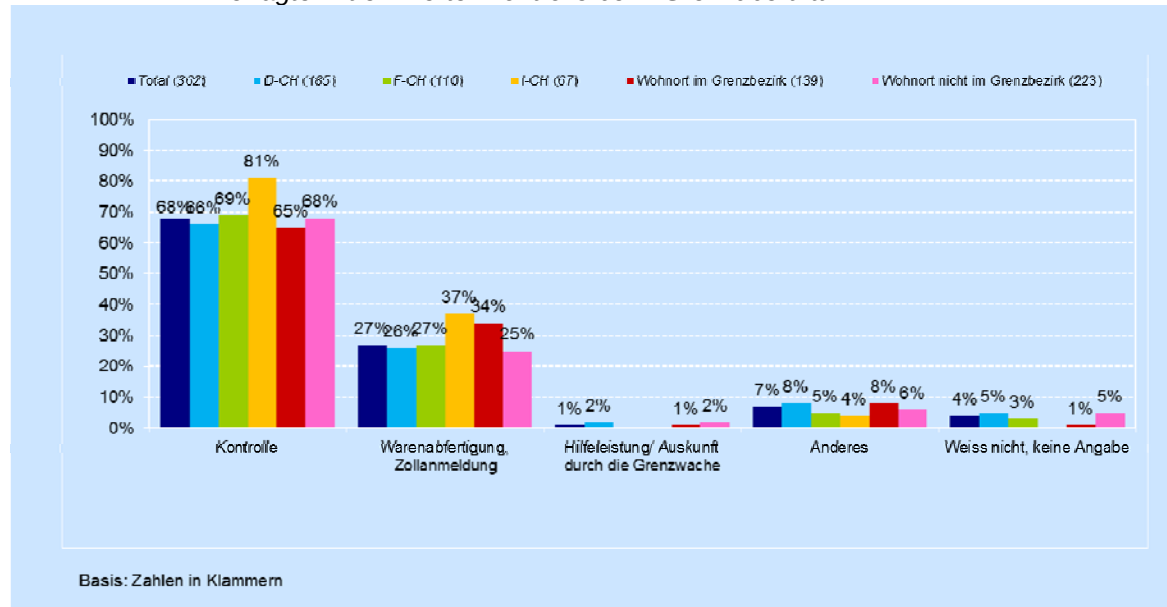
F05 Wie lange ist das ungefähr her?

FILTER: Befragte ohne Grenzübertritt/Kontakt in den letzten 12 Monaten mit Erinnerung



Wenn wir nun von jenen Personen ausgehen, die in den letzten 12 Monaten oder früher einen Grenzübertritt hatten und sich dabei an die Kontrolle durch die Schweizer Grenzwache erinnerten, erhalten wir einen Anteil von 51% der Bevölkerung, die dieses Kriterium erfüllt. Etwa zwei Drittel davon haben eine Kontrolle erlebt, 27% haben eine Warenabfertigung bzw. –deklaration vorgenommen und 8% haben eine andere Dienstleistung beansprucht, eine Auskunft eingeholt oder in einem anderen Zusammenhang Kontakt gehabt. 4% konnten sich nicht mehr an die Art des Kontaktes erinnern.

F06 Auf welche Art haben Sie mit Personal der Schweizer Grenzwache Kontakt gehabt?
 FILTER: Befragte mit erinnelter Kontrolle beim Grenzübertritt

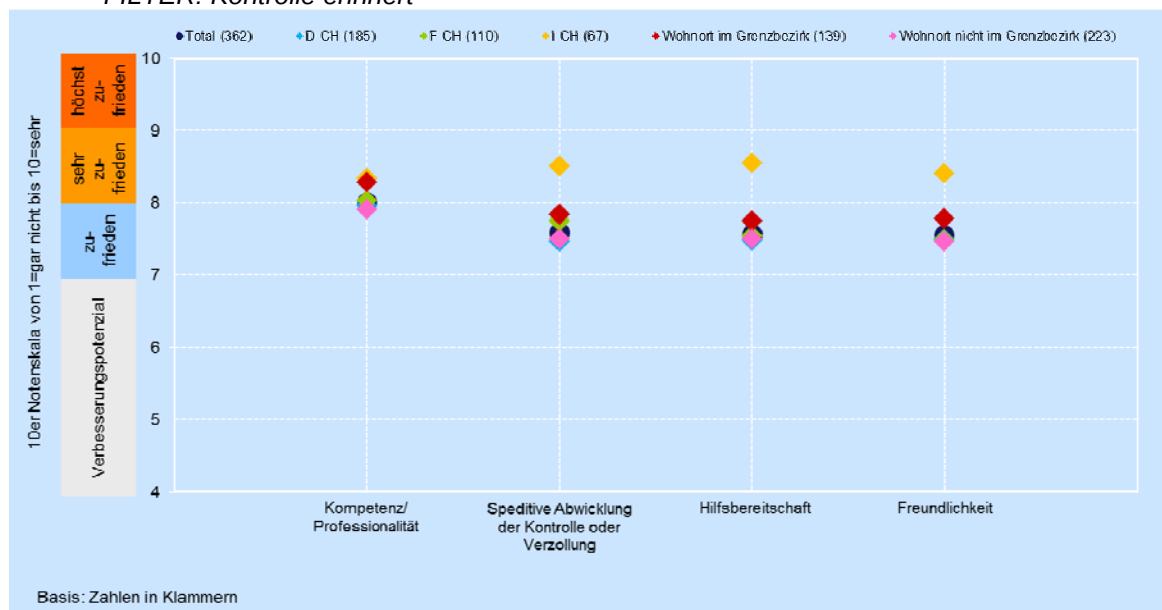


4.4. Beurteilung der Kontrolle

Die Zufriedenheitswerte aus der Beurteilung der Schweizer Wohnbevölkerung bezüglich der Kontrollen der Schweizer Grenzwache sind nicht mehr ganz so hoch wie beim Reiseverkehr. Dies mag mitunter mit dem zeitlichen Abstand zum Kontrollereignis und möglicherweise auch mit der etwas anonymen Befragungssituation bei der telefonischen Befragung zusammenhängen. Die Kompetenz und Professionalität wird jedoch auch von der Schweizer Wohnbevölkerung im Durchschnitt sehr zufriedenstellend bewertet. Die übrigen Aspekte wie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und die speditive Abwicklung der Kontrolle oder Verzollung erhalten Noten zwischen 7 und 8 und fallen damit ebenfalls zufriedenstellend aus.

Interessant sind die Beurteilungsunterschiede zwischen den Sprachregionen. Sehr gut wird die Grenzwache von der Bevölkerung der italienischen Schweiz beurteilt. Alle Zufriedenheitswerte liegen zwischen den Noten 8 und 9. Andererseits sind die Ergebnisse aus der deutschen und französischen Schweiz nahezu identisch. Auch zwischen der Bevölkerung, die im grenznahen Raum wohnt und der übrigen Bevölkerung sind die Differenzen nicht sehr gross, obwohl in der Tendenz die Bevölkerung im Grenzgebiet eher positiver urteilt als die übrige Schweizer Bevölkerung.

F07 Wie beurteilen Sie die Schweizer Grenzwache bezüglich... FILTER: Kontrolle erinnert

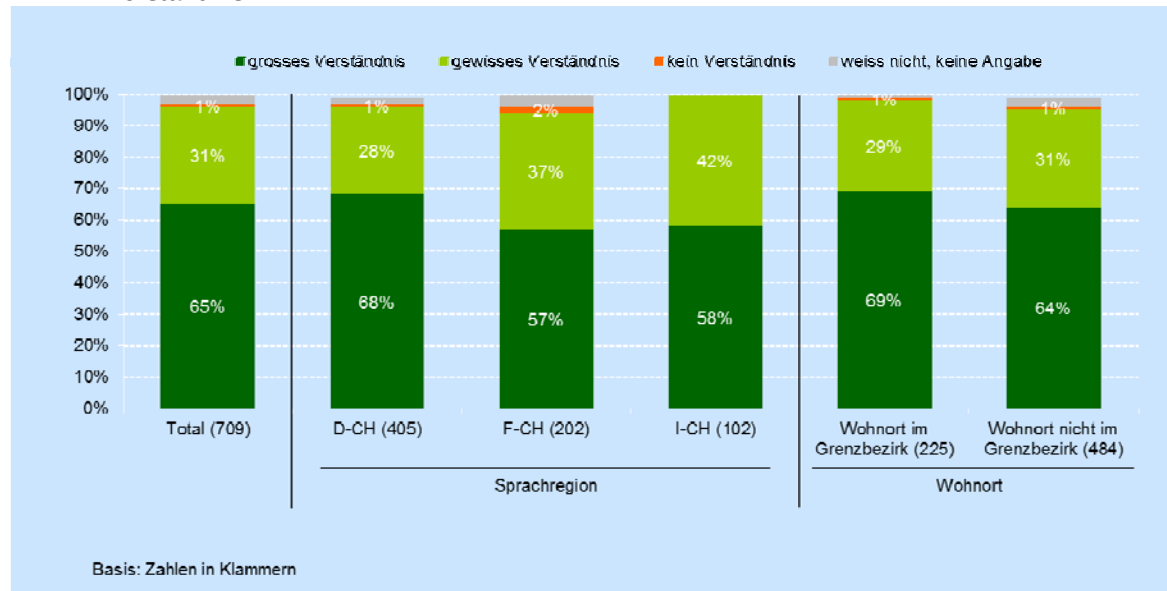


4.5. Akzeptanz der Kontrollen

Die Akzeptanz der Kontrollen durch die Schweizer Grenzwa- che ist wie beim Reiseverkehr auch bei der Schweizer Wohnbevölkerung ausgesprochen gross. 65% der Bevölkerung bringen den Kon- trollen grosses Verständnis entgegen, 31% ein gewisses Verständnis und nur 1% zeigt kein Ver- ständnis. 3% konnten sich bei dieser Frage nicht für eine der vorgegebenen Antworten entschei- den.

Zwischen Wohnorten im grenznahen Raum und übrigen Gebieten besteht in dieser Frage kein signifikanter Unterschied. Hingegen zeigen sich zwischen der Deutschschweiz und den romani- schen Sprachgebieten Differenzen. In der Deutschschweiz ist das Verständnis grösser (68% mit grossem Verständnis) als in der französischen (57%) und italienischen Schweiz (58%).

F08 *Ganz allgemein, welches Verständnis bringen Sie den Kontrollen der Schweizer Grenzwa- che entgegen? Würden Sie sagen grosses Verständnis, gewisses Verständnis oder kein Verständnis?*

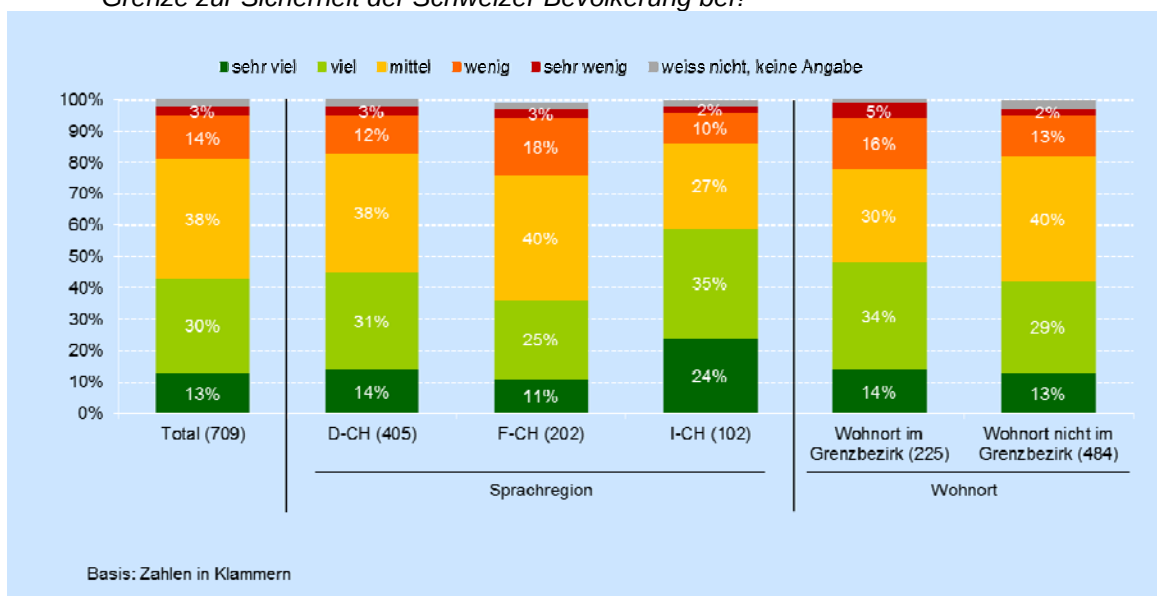


4.6. Beurteilung der Sicherheitsrelevanz

Bei der Beurteilung der Sicherheitsrelevanz der Grenzwache ist die Wohnbevölkerung deutlich zurückhaltender als dies die Reisenden waren, die direkt an der Grenze befragt wurden. Nur 13% der Befragten sind der Auffassung, die Schweizer Grenzwache würde mit ihrer Tätigkeit „sehr viel“ zur Sicherheit der Schweizer Bevölkerung beitragen, weitere 30% sind der Auffassung, sie würde „viel“ beitragen. Damit erhalten wir ein Total von 43% der Wohnbevölkerung, die der Grenzwache eine hohe Sicherheitsrelevanz für die Schweizer Bevölkerung beimisst. Dieser Wert betrug beim Reiseverkehr 72%, wobei auch die Schweizer Reisenden mit einem Anteil von 75% bei der Befragung an der Grenze der Grenzwache eine hohe Sicherheitsrelevanz beigemessen haben.

Der Unterschied in der Beurteilung zwischen Wohnbevölkerung und Grenzwache mag möglicherweise durch den unmittelbaren Einfluss der Respekt einflössenden Umgebung am Zoll zurückzuführen sein. Diesem Eindruck kann man sich beim Grenzübertritt, wie jedermann aus eigener Erfahrung weiss, vor Ort wesentlich weniger gut entziehen, als dies bei einer anonymen telefonischen Befragung zuhause der Fall ist. Andererseits ist das Ergebnis der Bevölkerungsbefragung in Hinsicht beispielsweise auf das politische Abstimmungsverhalten relevanter als der unmittelbare Eindruck an der Grenze. Die Ergebnisunterschiede deuten aber auch darauf hin, dass es der Schweizer Grenzwache gelingt, durch ihre Präsenz an der Grenze im unmittelbaren Kontakt mit den Reisenden Respekt und ein Sicherheitsgefühl zu vermitteln, auch wenn dies später mit einer gewissen Distanz zum Ereignis wieder relativiert wird. Immerhin sind es weitere 38%, die der Grenzwache zumindest einen mittleren Einfluss auf das Sicherheitsempfinden der Schweizer Bevölkerung zumessen. Der Anteil der Befragten, die der Schweizer Grenzwache und ihrer Tätigkeit nur wenig oder sehr wenig Relevanz für die Sicherheit der Schweizer Bevölkerung attestieren liegt mit 17% sehr tief.

F09 *Wie viel trägt Ihrer Meinung nach die Schweizer Grenzwache mit ihrer Tätigkeit an der Grenze zur Sicherheit der Schweizer Bevölkerung bei?*



4.7. Image der Grenzwache

Ähnlich wie bei der Beurteilung der Tätigkeit der Schweizer Grenzwache an der Grenze liegen auch die Bewertungen für das Image bei der Bevölkerungsbefragung tiefer als bei der Befragung des Reiseverkehrs vor Ort. Dennoch wird die Schweizer Grenzwache von der Bevölkerung mit Noten über 8.0 als sehr verantwortungsbewusst und vertrauenswürdig erlebt.

Ebenfalls gute Imaginoten zwischen 7.0 und 8.0 werden von der Bevölkerung vergeben für:

- Zeitgemässe Ausbildung und Ausrüstung
- Verhältnismässiges und faires Handeln
- Respekt einflössend
- Einem Bedürfnis der Bevölkerung entsprechend
- Engagiertes Auftreten
- Vorbeugende Wirkung gegen ungesetzliches Verhalten

Nicht zu den imagemässigen Stärken der Schweizer Grenzwache gehören hingegen mit Noten unterhalb von 7 die Eigenschaften:

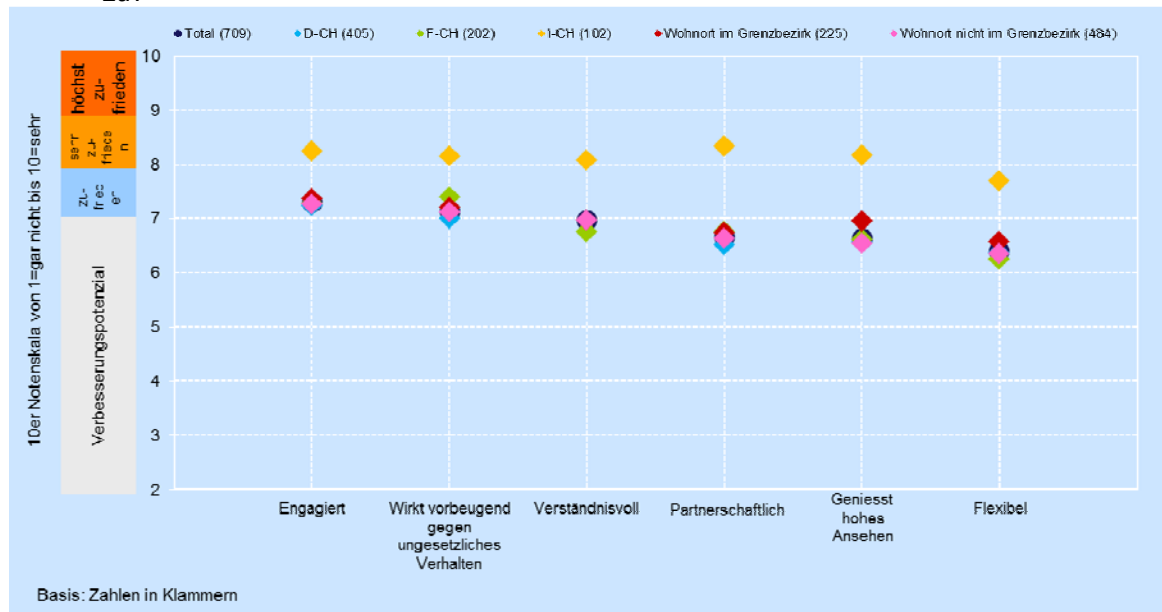
- Verständnisvoll
- Geniesst hohes Ansehen
- Partnerschaftlich
- Flexibel

F10 Hier stehen einzelne Eigenschaften. Wie sehr treffen diese auf die Schweizer Grenzwache zu?



Ein Vergleich über die Zielgruppensegmente hinweg zeigt uns, dass die Unterschiede zwischen der Deutsch- und Westschweizer Bevölkerung nicht signifikant sind. Auch zwischen Personen die im Grenzbereich wohnen und jenen in den übrigen Gebieten sind die Imagewerte praktisch gleich. Einzig die Tessiner Bevölkerung weicht in ihrem Antwortverhalten deutlich ab, indem sie durchwegs höhere Noten vergibt als der Durchschnitt der Schweizer Bevölkerung.

F10 Hier stehen einzelne Eigenschaften. Wie sehr treffen diese auf die Schweizer Grenzwache zu?



4.8. Vorschläge und Bemerkungen

Anhand einer offenen Frage ohne Antwortvorgaben hatten die Befragten am Schluss des Interviews die Gelegenheit, spontan Verbesserungsvorschläge oder Bemerkungen zur Schweizer Grenzwache zu äussern. Diese Gelegenheit wurde von rund 30% der Befragten genutzt. Fast ein Drittel der Nennungen fiel dabei auf das Bedürfnis, die Kontrollen auszubauen und mehr Personal einzusetzen. Dies zeigt, dass die Grenzkontrollen für die Schweizer Bevölkerung einem starken Bedürfnis entsprechen.

Dies wird unterstrichen durch die Tatsache, dass am zweithäufigsten ein Lob ausgesprochen wird und der Schweizer Grenzwache bescheinigt wird, dass sie ihre Sache gut macht. Als einziger relevanter Kritikpunkt wird im Rahmen der spontanen Nennungen die Freundlichkeit genannt, die aus Sicht einer namhaften Zahl von Befragten verbesserungsfähig wäre.

F11 Haben Sie Anregungen oder Bemerkungen zur Grenzwache?

<u>Anzahl Nennungen</u>	<u>Total (n=223)</u>
• Kontrollen ausbauen, mehr Personal einsetzen, es wird zu wenig kontrolliert	93
• Machen ihre Sache gut, eine gute Sache	55
• Freundlichkeit verbessern, zu unpersönlich	35
• Ist wichtig und notwendig	29
• Weniger kleinlich sein	13
• Sollen mehr Ausländer kontrollieren	12
(nur Hauptantworten dargestellt)	

4.9. Fazit

Die Unterscheidung zwischen unbewaffnetem zivilen Zoll und der bewaffneten und uniformierten Grenzwache ist lediglich rund 50% der Schweizer Bevölkerung bekannt. Die Kontrollen werden als sehr kompetent und professionell erlebt und finden hohe Akzeptanz. Die Beurteilung der Kontrollen und die Imagenoten fallen zwar nicht so hoch aus wie beim Reiseverkehr, sind jedoch durchwegs in einem zufrieden stellenden Bereich. Die tieferen Bewertungen sind aus unserer Sicht mitunter auf den zeitlichen Abstand zum Kontrollereignis, die dadurch geringere emotionale Beeinflussung und die anonyme Befragungssituation zurückzuführen.

Die Schweizer Wohnbevölkerung beurteilt die Grenzkontrollen ebenfalls als sicherheitsrelevant für die Bevölkerung des Landes, wenn auch deutlich zurückhaltender, als dies die Reisenden taten. Der am häufigsten angeführte spontane Verbesserungsvorschlag gilt dem Bedürfnis nach einem Ausbau der Kontrollen, was unterstreicht, dass auch die Wohnbevölkerung der Arbeit der Grenzwache eine hohe Bedeutung zumisst.

5. MASSNAHMEN

5.1. Massnahmen

Konkreter Handlungsbedarf besteht aufgrund der Wirkungsmessung grundsätzlich keiner. Es gilt, den hohen Stand der Zufriedenheit beizubehalten. Bedürfnisse und Wünsche sind im Einzelfall und nach Möglichkeit zu berücksichtigen.

Um einen Langzeitvergleich zu ermöglichen, sollte die Wirkungsmessung in der nächsten Leistungsauftragsperiode – vorausgesetzt es besteht weiterhin ein gleichartiges Produkt – wiederum durchgeführt werden.