



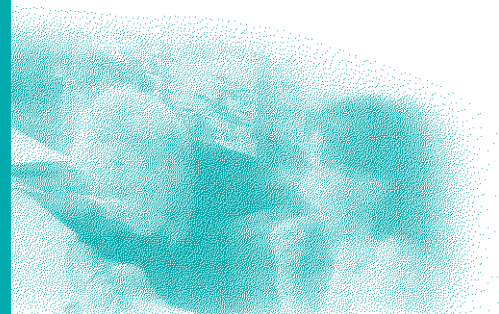
Nr. 165

Dortmunder Statistik

Bürgerschaft und Verwaltung

Stadt und Stadtverwaltung 2003

Themenheft



Stadt Dortmund
Statistik und Wahlen



Themenheft Bürgerschaft und Verwaltung

Stadt & Stadtverwaltung 2003

Zusammenfassende Ergebnisse der Befragungen von Bürgern, Kunden und Betrieben

Impressum

Herausgeber: Stadt Dortmund, Statistik und Wahlen, 44122 Dortmund
Redaktion: Ernst-Otto Sommerer (verantwortlich), Berthold Haermeyer (Bearbeitung)
Produktion: Ulrich Böttcher
Gestaltung des Innenteils: Vera Lagemann
Titelgestaltung: Gerd Schmedes
Druck: Dortmund Agentur/Graphischer Betrieb - 11/2003
Auflagenhöhe: 2.000
Kontakt: InfoLine (0231) 50 - 2 21 24, Telefax: (0231) 50 - 2 47 77, eMail: Daten@dortmund.de,
Internet: www.dortmund.de/statistik-wahlen

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe gestattet.

| | Seite |
|--|-------|
| Impressum | 2 |
| Inhaltsverzeichnis | 3 |
| Hintergrund und Aufbau der Untersuchung | 5 |
| Kapitel A.: Das Wichtigste in Schlagzeilen | 7 |
| 1. Was die Bürger sagen | 7 |
| 2. Was die Unternehmen sagen | 8 |
| 3. Was die Kunden der Verwaltung sagen | 8 |
| Kapitel B.: Stadt Dortmund: Image und Handlungsfelder | 9 |
| 1. Das Image | 9 |
| 2. Die Attraktionen | 10 |
| 3. Der Wirtschaftsstandort | 11 |
| 4. Handlungsfelder im Überblick | 13 |
| 5. Thematische Schwerpunkte | 14 |
| 5.1 Stadtbild/City | 14 |
| 5.2 Wohnen in Dortmund | 14 |
| 5.3 Zur wirtschaftlichen Lage | 14 |
| 5.4 Qualifikation und Bildung | 15 |
| 5.5 Verkehrs-Infrastruktur | 16 |
| 5.6 Kultur und Freizeit | 17 |
| 5.7 Gesundheit und Soziale Hilfen | 17 |
| 5.8 Umwelt | 18 |
| 5.9 Prozesse und Integration | 18 |
| Exkurs: Neue Medien in Dortmunder Haushalten | 19 |
| Kapitel C.: Die Dortmunder Stadtverwaltung | 20 |
| 1. Das Image der Verwaltung | 20 |
| 2. Erwartungen an die Verwaltung | 21 |
| 3. Der Weg zur Verwaltung | 22 |
| 4. Rahmenbedingungen und Bearbeitung | 23 |
| 5. Die persönliche Ebene | 25 |
| 6. Verwaltung und Internet | 26 |
| Kapitel D.: Der Blick auf die Stadtbezirke | 27 |
| 1. Die Gesamtschau | 27 |
| 2. Die Stadtbezirke im einzelnen | 28 |

Bürgernähe und Kundenorientierung sind zentrale Bestandteile einer modernen Verwaltung. Entsprechend ist diesen Zielen im Rahmen der Verwaltungsreform auch in Dortmund hohes Gewicht beigemessen worden. Auch wenn die Ergebnisse dieser Bemühungen z. T. objektiv zu messen sind (etwa in Form verlängerter Öffnungszeiten), bleibt doch die Frage, inwieweit die Bürgerinnen und Bürger selbst mit dem Angebot und den Leistungen ihrer Verwaltung zufrieden sind. Letztlich kann nur ihr Urteil der Maßstab für Bürgernähe und Kundenorientierung sein.

Um Antworten auf diese Frage zu finden, hat der Verwaltungsvorstand der Stadt Dortmund Anfang 2000 ein umfassendes Befragungsprogramm beschlossen und den Fachbereich Statistik und Wahlen mit der Durchführung und Auswertung beauftragt. Dieses Befragungsprogramm ruht auf drei Säulen. Es enthält zum ersten eine allgemeine Bürgerumfrage, um das generelle Image der Stadt und der Stadtverwaltung aus der Sicht eines repräsentativen Querschnitts der Bevölkerung zu erfassen. Es enthält zum zweiten Kundenumfragen in den publikumsintensiven Bereichen der Verwaltung. Sie ergänzen das allgemeine Image um konkrete Erfahrungen aktueller Verwaltungskontakte. Und es enthält zum dritten eine Befragung unter Dortmunder Betrieben, um auch die Erwartungen und Erfahrungen der Wirtschaft an die und mit der Verwaltung näher zu beleuchten.

In einem ersten Zyklus wurden diese Befragungen im Jahre 2000 durchgeführt. Die Ergebnisse sind in der Schriftenreihe des Fachbereiches Statistik und Wahlen einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht worden¹⁾. Mit einem zeitlichen Abstand von zwei bis drei Jahren sind diese Befragungen nun in weitgehend unveränderter Form wiederholt worden.

Die Bürgerumfrage "Leben in Dortmund" fand als postalische Umfrage im März/April 2003 statt. An ihr haben sich über 2.200 Dortmunderinnen und Dortmunder beteiligt. Das entspricht bei knapp 6.000 Angeschriebenen einer Antwortquote von 38 %. 2000 lag diese Quote noch bei 44 %. Ebenfalls schriftlich wurden im Juni/Juli 2003 rund 1.700 Dortmunder Betriebe befragt, von denen 535 (= 31 %) den Fragebogen ausgefüllt zurückgesandt haben. Hier ist die Antwortquote um 3 %-Punkte höher als 2000. Die Kundenumfragen bei den Bürgerdiensten fanden im November 2002 statt. Basis sind 1.171 standardisierte Interviews in den Dienststellen in der Innenstadt und in den Stadtbezirken²⁾.

Zu diesen Umfragen wurden die folgenden Arbeitsberichte erstellt:

1. Leben in Dortmund 2000
 - Teil A: Dortmund: Image und Handlungsfelder
 - Teil B: Die Dortmunder Stadtverwaltung
 - Teil C: Der öffentliche Personennahverkehr
(Auftrag Dortmunder Stadtwerke)
2. Als Kunde bei den Bürgerdiensten
3. Befragt: Dortmunder Unternehmen

¹⁾ *Dortmunder Statistik, Themenheft Nr. 155: Bürgerschaft und Verwaltung, Stadt und Stadtverwaltung 2000, Dortmund 2001.*

²⁾ *2000 waren noch weitere Fachbereiche (Sozialamt, Gesundheitsamt etc.) in die Kundenumfrage einbezogen, die sich in diesem Jahr nicht beteiligt haben. Der Ergebnisvergleich 2000/2002 beschränkt sich auf die Bürgerdienste.*

Hintergrund und Aufbau der Untersuchung

Dieser Bericht ergänzt die vorliegenden Berichte zu den einzelnen Erhebungen und fasst die wesentlichen Ergebnisse zusammen. Vorangestellt (Kapitel A) sind in Schlagzeilenform die Ergebnisse der einzelnen Umfragen. Kapitel B beinhaltet einen Blick auf das Image der Stadt und auf kommunalpolitische Handlungsfelder. In 14 Abschnitten vom Image bis zur Medienausstattung wird die Stadt und die Lebenssituation ihrer Bewohner anhand der Ergebnisse der Bürger- und der Unternehmerbefragung beschrieben. Die Stadtverwaltung und ihre Beurteilung aus Sicht der Kunden, der Bürger und der Unternehmen beschreibt Kapitel C. Teil der Auswertungen ist in allen Kapiteln auch der Vergleich der jetzigen Ergebnisse mit denen der ersten Erhebungswelle. In der Summe entsteht so ein umfassendes Bild über die Sicht der Bürgerinnen und Bürger auf die Stadt und die Stadtverwaltung. Kapitel D. schließlich beschreibt in kurzer Form wesentliche Ergebnisse für die einzelnen Stadtbezirke.

1. Was die Bürger sagen

(Bürgerumfrage „Leben in Dortmund“ 2003)

Image und Handlungsfelder

- Dortmund ist in den Augen der Bürgerinnen und Bürger vor allem lebendig und weltoffen, weniger wirtschaftskräftig. Alle Eigenschaften finden weniger Zustimmung als in der Bürgerumfrage vor drei Jahren. Damit setzt sich ein langjähriger Trend zu immer kritischeren Urteilen fort.
- Dortmund ist vor allem Sportstadt, Einkaufsstadt und Westfalenmetropole. Als Sportstadt hat sie gegenüber 2000 gewonnen, als Bierstadt, aber auch als Messestadt, verloren.
- Am zufriedensten sind die Dortmunderinnen und Dortmunder mit den Einkaufsmöglichkeiten und dem Angebot an Kinos/Konzerten (je 70 %). Kritisiert werden vor allem das Parkplatzangebot in der City, die Bürgerbeteiligung, die Angebote für Jugendliche und der Zustand der Schulen. Jeweils fast die Hälfte der Befragten sind damit unzufrieden. Fast in allen Punkten ist die Zufriedenheit gegenüber 2000 gesunken.
- Beim Wohnungsbau und im Bemühen um Sicherheit und Sauberkeit sehen die Bürgerinnen und Bürger Fortschritte, bei Arbeitsplätzen und Kommunalfinanzen kaum.
- Mit dem Westfalenstadion, dem Westfalenpark und dem Weihnachtsmarkt sind drei der vier prägenden „W“ in der Beurteilung an der Spitze verblieben, die Westfalenhallen dagegen haben schlechtere Noten bekommen als vor drei Jahren. Erfreulich ist die Entwicklung der Brückstraße: der Anteil (sehr) guter Noten ist um 16 %-Punkte höher als 2000.
- 36 % der Befragten sehen ihre persönliche wirtschaftliche Situation als (sehr) gut an, 20 % als (sehr) schlecht. 1995 war die Einschätzung etwas besser, auch die Erwartungen sind heute bescheidener als vor acht Jahren.
- In der Summe am zufriedensten äußern sich die Bürgerinnen und Bürger in Huckarde und Scharnhorst. Hörde, Aplerbeck und Eving zeigen kaum nennenswerte Abweichungen vom Durchschnitt. In der Innenstadt, insbesondere der Nordstadt, überwiegen die in der Relation zu den anderen Bezirken negativen Beurteilungen.
- Generell sind die 30- bis 50-Jährigen in ihren Urteilen besonders kritisch. Das traditionelle Image (Kohle, Stahl und Bier) findet bei den Jüngeren stärkeren Zuspruch als bei den über 50-Jährigen.
- Frauen und Männer urteilen meist ähnlich, aber Frauen sehen Dortmund weniger als fleißig, sicher und zukunftsorientiert - und als Sportstadt.
- Erwerbstätige sind meist kritischer als Nicht-Erwerbstätige (Rentner, Hausfrauen/-männer), ausgenommen

sind vor allem die Beurteilung des Arbeitsplatzangebotes und die persönliche wirtschaftliche Lage. Betroffene beurteilen einzelne Aspekte (Schulen, Kindergärten, Altenhilfen) meist besser als weniger Tangierte.

- Volks-/Hauptschulabsolventen sind in der Regel zufriedener als Abiturienten/Hochschulabsolventen. Ausgenommen sind nur Punkte, in denen sich die bessere materielle Situation der besser Ausgebildeten widerspiegelt (z. B. Einkaufsmöglichkeiten).
- Die empfundene Verbundenheit mit Dortmund korreliert in starkem Maße mit der Beurteilung. Wer sich stark mit Dortmund verbunden fühlt, findet seine Stadt vor allem lebenswerter, interessanter und weltoffener, und er beurteilt u. a. die Westfalenhallen, die Grünanlagen und die kulturellen Einrichtungen besser.
- Zwei von drei Dortmunder Haushalten verfügen über einen PC, jeder zweite über einen Internet-Zugang, 80 % der Befragten über ein Handy. Verfügbarkeit und Nutzung sind insbesondere stark altersabhängig.

Die Stadtverwaltung

- Die persönliche Meinung zur Stadtverwaltung ist deutlich besser als das unterstellte allgemeine Ansehen. Gegenüber 2000 gibt es mehr indifferente Stimmen.
- Am zufriedensten sind die Bürgerinnen und Bürger mit der ÖPNV-Erreichbarkeit und der räumlichen Konzentration der Verwaltung, weniger erfreulich sind das Parkplatzangebot, die mangelnde Flexibilität und die Wartezeiten. Gegenüber 2000 werden vor allem die Öffnungszeiten und das Internet-Angebot besser beurteilt.
- Die Befragten beschreiben die Stadtverwaltung in erster Linie als diskret, freundlich und sachkundig, wenig als motiviert und unbürokratisch. Seit 2000 ist sie moderner, aber eher nicht sachkundiger geworden.
- Die Bewohnerinnen und Bewohner von Brackel, Aplerbeck und Hörde haben ein relativ gutes Bild von ihrer Verwaltung, die aus der Nordstadt, aus Lütgendortmund und Hombruch sind eher kritisch.
- Die Zufriedenheit mit der Verwaltung steigt generell mit dem Alter, geschlechtsspezifische Unterschiede sind wenig ausgeprägt.
- Erwerbstätige sehen die Verwaltung kritischer als Nicht-Erwerbstätige, insbesondere Rentnerinnen und Rentner.
- Volks-/Hauptschüler sind in vielen Punkten zufriedener als Befragte mit Hochschulreife.

2. Was die Unternehmen sagen

(Betriebsbefragung 2003)

- Wie schon 2000, fühlen sich drei von vier Betrieben stark oder sehr stark mit Dortmund verbunden.
- Die Grundstimmung ist pessimistischer als 2000: Nur 11 % der Betriebe erwarten für die nächsten Jahre eine wachsende Belegschaft, doppelt so viele gehen von sinkenden Zahlen aus. 40 % der Betriebe bilden aus. Optimistisch bleibt vor allem die Informations- und Kommunikations-Branche.
- Die Betriebs-Standorte sind meist richtig, aber in den Außenbereichen der Vororte zöge jeder Zweite eine andere Lage vor. Auch in den Nebenzentren steigt die Unzufriedenheit.
- Wichtigste Standortfaktoren sind ausreichende und preisgünstige Räume sowie eine gute Erreichbarkeit. Versorgungsangebote im Umfeld gewinnen an Bedeutung. Neben persönlichen Gründen führen verfügbare Räume neue Betriebe am ehesten nach Dortmund.
- Der Standort Dortmund ist insgesamt „befriedigend“, bemängelt werden die unzureichende Wirtschaftsfreundlichkeit der Politik und Kundenorientierung der Verwaltung sowie die geringe örtliche Kaufkraft. Die „New Economy“ vergibt vergleichsweise gute Noten.
- Das alte Image wird zunehmend abgelöst durch „Westfalenmetropole“, „Einkaufsstadt“, „Sportstadt“, aber auch „Technologiestadt“.
- Verwaltung: Flexibilität, schnelle Entscheidungen und telefonische Erreichbarkeit bleiben problematisch, aber die Betriebe sind in allen Punkten zufriedener als 2000.
- Verwaltungsbild: Negatives Bild wendet sich langsam zum Besseren. Betriebe sehen die Verwaltung vor allem moderner und motivierter als 2000.

3. Was die Kunden der Verwaltung sagen

(Kundenumfrage 2002)

- Insgesamt sind die Kunden sehr zufrieden. Fünf von sechs Befragten benoten die Bürgerdienste mit gut oder sehr gut, nur 2 % mangelhaft oder ungenügend. Diese Werte sind gegenüber 2000 praktisch unverändert.
- Jeder Dritte informiert sich im Vorfeld über benötigte Unterlagen. Dabei gewinnt das Internet an Bedeutung.
- Die Wartezeiten sind in der Regel kurz, jeder Zweite wird binnen fünf, zwei von drei Kunden binnen 15 Minuten bedient. Die Bezirksverwaltungsstellen haben sich hier seit 2000 wesentlich verbessert, das Stadthaus hat sein hohes Niveau gehalten.
- Die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten in der Beurteilung Spitzenwerte, nicht so zufrieden sind die Bürger mit den Gebühren und der Eignung der Räumlichkeiten für Kinderwagen und Behinderte.
- Die erweiterten Öffnungszeiten erfahren eine positive Resonanz.
- Die Gebühren treffen die Kunden empfindlicher als noch vor zwei Jahren.
- Der Umzug großer Teile der Bürgerdienste in die Berswordt-Halle hat deutlich bessere Noten für die Räumlichkeiten zur Folge.

Bürger wie Betriebe wurden gebeten, auf einer fünfstufigen Skala vorgegebenen Stadttypisierungen zuzustimmen oder diese abzulehnen. In der Auswertung wurden die Skalenstufen 1 + 2 (= Zustimmung) und 4 + 5 (= Ablehnung) zusammengefasst. Die Bürger wurden zusätzlich nach der Bewertung Dortmunder "Aushängeschilder" vom Westfalenpark bis zur Brückstraße und nach der Bedeutung und Beurteilung unterschiedlicher Aufgabenfelder von der sauberen Luft bis zur Altenhilfe gefragt. Erstmals enthält die Bürgerumfrage auch Aussagen zur Ausstattung der Dortmunder Haushalte mit Neuen Medien. Die Betriebsumfrage enthält u. a. Fragen zur Qualität des Standortes Dortmund und zur Einschätzung der weiteren wirtschaftlichen Entwicklung.

1. Das Image

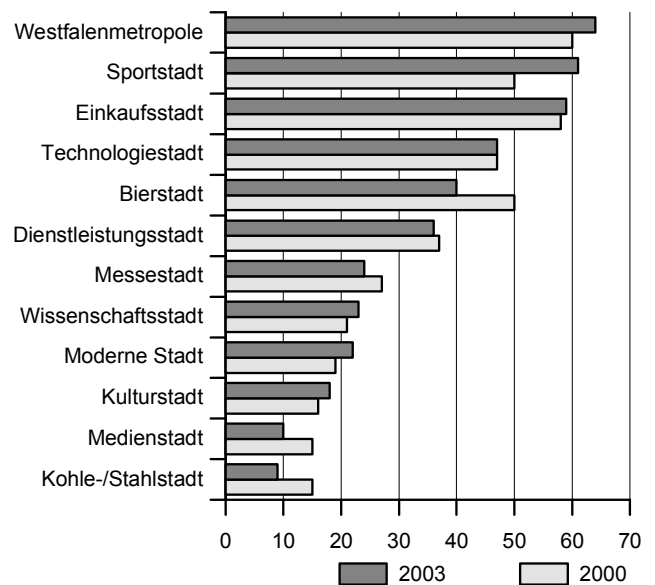
⇒ Dortmund ist Westfalenmetropole, Einkaufs- und Sportstadt. Technologie ist auf dem Vormarsch, Bier verliert an Bedeutung, Kohle und Stahl sind passé.

Bürger wie Unternehmen sehen Dortmund in erster Linie als Metropole Westfalens. Jeweils zwei von drei Befragten stimmen dieser Beschreibung zu. Bei den Bürgern sogar noch etwas mehr (68 %), bei den Unternehmen etwas weniger (61 %) wird Dortmund als Sportstadt gesehen. Den Dreiklang vervollständigt mit jeweils rund 60 % der Befragten die Beschreibung als Einkaufsstadt.

Die Reihenfolge bestätigt die Ergebnisse der 2000-er Umfrage weitgehend, wobei anzumerken ist, dass die „Sportstadt“ eher mehr Zustimmung findet, die „Einkaufsstadt“ gerade bei den Bürgern dagegen weniger. Noch stärker verloren hat Dortmund als Bierstadt, bei den Bürgern ist die Zustimmung um mehr als 15 %-Punkte auf 54 %, bei den Unternehmen um 10 %-Punkte auf 40 % rückläufig.

Erfreulich ist, dass - gegenüber 2000 unverändert - immerhin knapp die Hälfte der Betriebe Dortmund als Technologiestadt charakterisieren, was als Hinweis darauf gelten mag, dass die Versuche, Dortmund diesbezüglich zu profilieren, Wirkungen in der subjektiven Wahrnehmung zeigen. Zu denken geben dagegen die Einbußen bei der Beschreibung als Messestadt. Nur jeder vier-

Dortmund Image 2003 / 2000* (Betriebe)



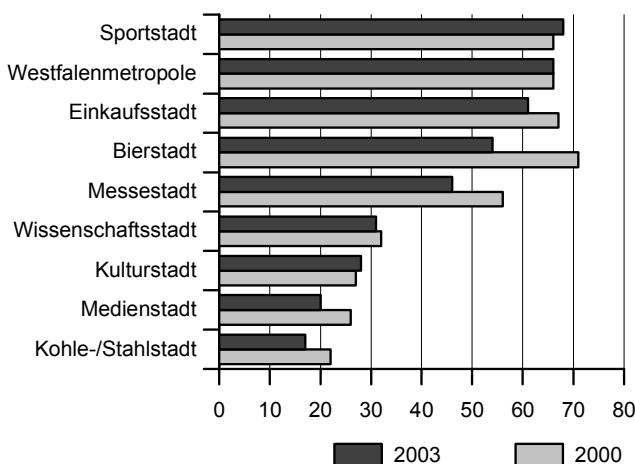
* Anteile „trifft (eher) zu“ in % (Skalenwert 1 + 2).

te Unternehmer sieht Dortmund so, und nur noch 46 statt 56 % der Bürger. Damit rangiert diese Beschreibung ebenso wie etwa die als Dienstleistungs- und als Wissenschaftsstadt auf einem mittleren Rang.

Die „Kulturstadt“ findet wie auch 2000 die Zustimmung von knapp 20 % der Unternehmen und knapp 30 % der Bürger und liegt damit noch vor der Charakterisierung als „Medienstadt“, der nur 10 % der Unternehmen und 20 % der Bürger zustimmen. Das ist jeweils ein Drittel weniger als noch vor drei Jahren, Ausdruck dessen, dass sich hier nicht alle Hoffnungen erfüllt haben.

Noch weniger ist Dortmund aus der Sicht der Bürger wie der Unternehmen gleichermaßen nur noch Kohle- und Stahlstadt. Dieser Punkt lag schon 2000 auf dem letzten Platz, die Zustimmung ist nun nochmals bei beiden Umfragen um etwa 5 %-Punkte gesunken, bei den Unternehmen auf 9 %, bei den Bürgern auf 17 %. In diesem Urteil wie auch in der Einstufung als Bierstadt spiegelt sich deutlich wider, dass der Strukturwandel in den Köpfen der Menschen in dieser Stadt vollzogen ist. Das gilt in besonderem Maße für die über 40-Jährigen, welche die Stadt weniger als Kohle-, Stahl- und Bierstadt sehen als die Jüngeren - wohl weil sie deren Hoch-Zeiten erlebt haben.

Dortmund Image 2003 / 2000* (Bürger)



* Anteile „trifft (eher) zu“ in % (Skalenwert 1 + 2).

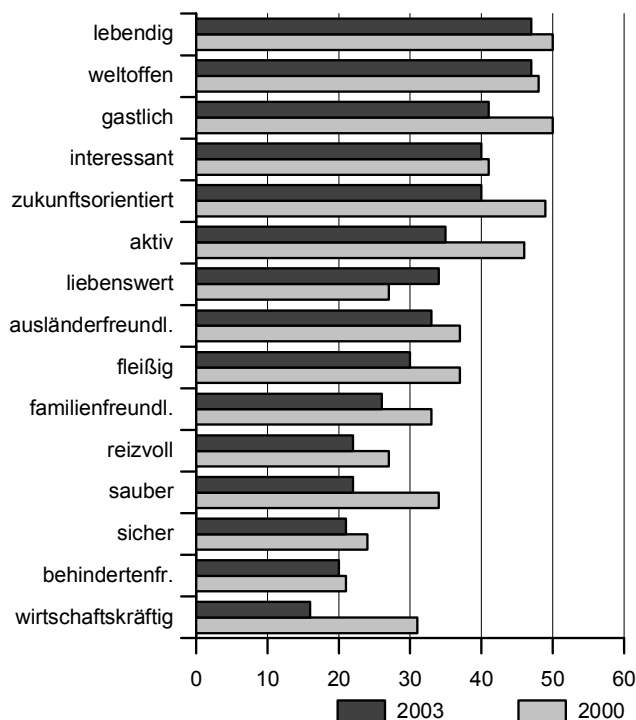
⇒ **Dortmund ist lebendig und weltoffen, eher nicht reizvoll, sicher und behindertengerecht, vor allem aber immer weniger sauber und wirtschaftskräftig.**

Für Dortmunds Bürgerinnen und Bürger ist ihre Stadt am ehesten lebendig und weltoffen. Jeweils knapp die Hälfte der Befragten findet, dass diese Eigenschaften voll oder zumindest eher zutreffen. Mehr als 40 % Zustimmung finden des Weiteren die Attribute gastlich, interessant und zukunftsorientiert.

Weniger Zustimmung finden die Eigenschaften reizvoll, sauber, sicher, behindertenfreundlich und vor allem wirtschaftskräftig. Weniger als ein Viertel der Befragten sehen sie als gegeben. Genau in diesen Punkten ist entsprechend der Anteil negativer Urteile (Eigenschaft trifft eher oder gar nicht zu) höher als die positiven Stimmen. So attestieren lediglich 16 % der Dortmunder ihrer Stadt Wirtschaftskraft, aber 36% explizit nicht. Nur in punkto Sauberkeit ist die Differenz ähnlich negativ (22 % plus, 38 % minus).

Der Vergleich mit 2000 zeigt in der Rangfolge wenig Verschiebungen. Nur am Ende zeigt die anhaltend stagnierende Konjunktur Wirkung: am wenigsten gilt den Dortmundern ihre Stadt heute als wirtschaftskräftig, vor drei Jahren war diese Eigenschaft noch im unteren Mittelfeld eingestuft worden. Auch die Sauberkeit hat einige Plätze verloren.

Dortmunder Eigenschaften 2003 / 2000* (Bürger)



* Anteile „trifft (eher) zu“ in % (Skalenwert 1 + 2).

Auffällig ist, dass die positiven Anteile gegenüber 2000 sämtlich niedriger liegen. Meist hat die Zahl der Indifferenten (teils/teils, weiß nicht) zugenommen. Die unerfreuliche Ausnahme bilden wiederum die Aspekte Sauberkeit und Wirtschaftskraft, wo der Rückgang der positiven mit einem entsprechenden Anstieg bei den negativen Stimmen verbunden ist. Hier gibt die Entwicklung in den letzten Jahren in besonderem Maße zu denken.

2. Die Attraktionen

⇒ **Stadion, Westfalenpark und Weihnachtsmarkt sind Spitze, die Brückstraße entwickelt sich positiv, der Hauptbahnhof bleibt Sorgenkind.**

Nicht alle achtzehn erfassten Einrichtungen und Anlagen sind der Bevölkerung in gleichem Maße bekannt. Immerhin ein Viertel der Dortmundern und Dortmundern etwa kennt die Spielbank und die Universität nicht, sogar 41 % ist die neue Bürgerhalle noch fremd. Im Vergleich dazu äußern nur 15 % keine Meinung zum ebenso neuen Konzerthaus, etwa ebenso viele wie bei der schon einige Jahre alten Stadt- und Landesbibliothek. Alle anderen Objekte sind max. 10 % der Befragten unbekannt.¹⁾

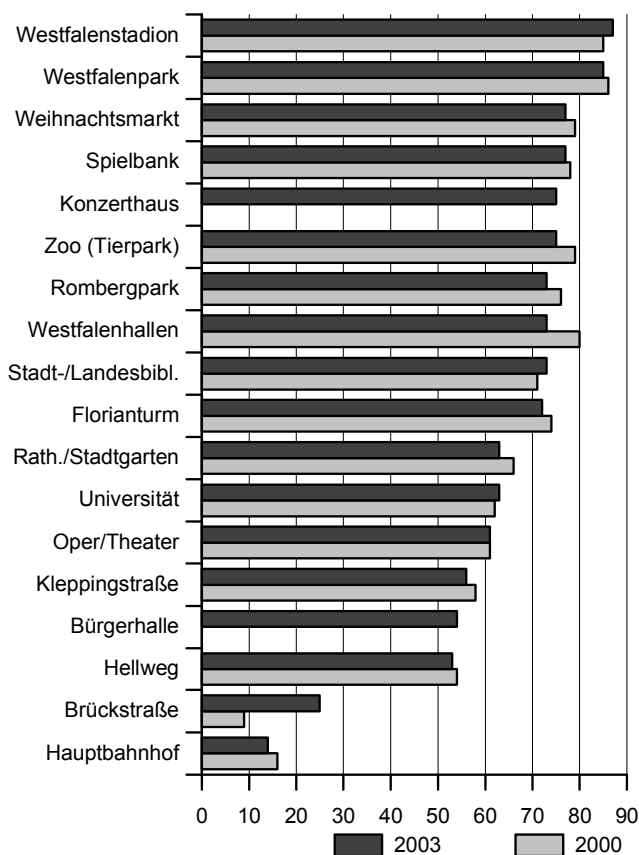
Insgesamt äußern sich die Bürgerinnen und Bürger in dieser Frage sehr zufrieden. Die größten Attraktionen sind in ihren Augen das Westfalenstadion und der Westfalenpark. Sie bekommen von 87 bzw. 85 % der Befragten gute Noten. Weihnachtsmarkt, Spielbank, Konzerthaus, Zoo, Rombergpark, Westfalenhallen, Stadt- und Landesbibliothek sowie der Florianturm folgen etwa gleichauf mit 77 bis 72 % (sehr) guter Bewertungen.

Von zwei Ausnahmen abgesehen, bekommen auch alle anderen Einrichtungen mehrheitlich ein „(Sehr) Gut“ und von maximal 6 % ein „Mangelhaft“ oder „Ungenügend“. Die Ausnahmen sind der Hauptbahnhof und die Brückstraße, die gegenüber allen anderen Objekten deutlich abfallen. Die Brückstraße hat mit einem Viertel guter und einem Fünftel schlechter Noten immerhin noch eine positive Bilanz, während der Hauptbahnhof nur 14 % gute, aber 40 % schlechte Noten erhält. Ein deutliches Zeichen, dass die große Mehrheit der Dortmundern und Dortmundern mit dem gegenwärtigen Zustand des Bahnhofes nicht zufrieden ist.

Der Vergleich mit der Umfrage von 2000 zeigt eine spektakuläre Entwicklung. Die Brückstraße hat im Urteil der Bevölkerung deutlich gewonnen. Die positiven Voten haben sich fast verdreifacht, die negativen sind von über 50 auf 20 % zurückgegangen. Bei den über 30-Jährigen vergibt jede/r Fünfte eine gute Note, bei den 18- bis 30-Jäh-

¹⁾ Die folgenden Aussagen beziehen sich nur auf die Personen, die Angaben zu den jeweiligen „Aushängeschildern“ gemacht haben.

Dortmunder Attraktionen 2003 / 2000* (Bürger)



* Note „Gut“ oder „Sehr gut“ in % (Skalenwert 1 + 2).

rigen sogar mehr als jede/r Dritte. Auch wenn das in der Rangfolge lediglich den „Aufstieg“ vom letzten auf den vorletzten Platz bedeutet, gibt es doch keine andere Anlage, die auch nur annähernd eine solch rasante Entwicklung genommen hätte. Die vielfältigen Bemühungen um eine Imageverbesserung mit dem Bau des Konzerthauses tragen also spürbar Früchte. Alle anderen Abweichungen sind nicht sehr ausgeprägt, am ehesten verloren haben gegenüber 2000 die Westfalahallen, deren gute Bewertungen um 7 %-Punkte zurückgegangen sind.

3. Der Wirtschaftsstandort

⇒ **Das Gesamtbild ist eher durchwachsen. Freizeitangebote und Wohnqualität sind o. k., was fehlt sind Kaufkraft und eine wirtschaftsfreundliche Politik.**

Gebeten, für verschiedene Aspekte des Standortes Dortmund Noten zu vergeben, kommen die Unternehmen insgesamt zu einem durchwachsenen Urteil. In sechs der neun benannten Teilaspekte ist „Befriedigend“ die am häufigsten vergebene Note. Positiv davon ausgenommen ist das Kultur- und Freizeitangebot: Die Hälfte der Unter-

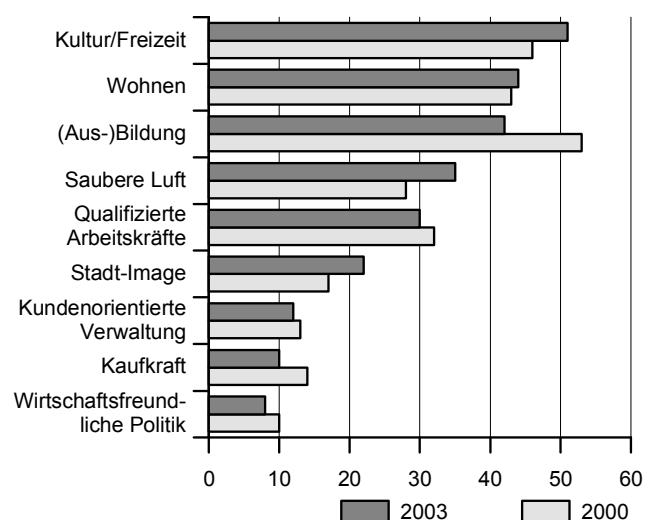
nehmen benotet es mit (sehr) gut, hingegen nur 4 % mit mangelhaft oder ungenügend. Vergleichbar positiv werden die Wohnbedingungen (44 % gut oder sehr gut, 5 % mangelhaft oder ungenügend) und die (Aus-)Bildungsmöglichkeiten (42 % / 7%) gesehen. Leichte Abstriche hinsichtlich der (sehr) guten Noten sind zu konstatieren bei der Sauberkeit der Luft (35 %) und der Qualifikation der Arbeitskräfte (30 %), etwas größere beim Stadtbild/image, wo 22 % guten 14 % schlechte Noten gegenüberstellen.

Drei Punkte werden von den Betrieben besonders kritisch gesehen. Die Zahl der mangelhaften bzw. ungenügenden Noten übertrifft hier die der (sehr) guten deutlich. Das gilt für die Kundenorientierung der Verwaltung (12 zu 24 %), das Nachfragepotenzial bzw. die Kaufkraft (10 zu 25 %) und in besonderem Maße für die Wirtschaftsfreundlichkeit der Politik (8 zu 38 %). Auch in der Bürgerumfrage hat die fehlende Wirtschaftskraft ein ausgewiesenes hohes Gewicht, auch da schneiden Freizeit und Wohnen vergleichsweise gut ab.

Meist eher gute Noten vergeben die Betriebe der „New Economy“, weniger zufrieden mit Politik und Verwaltung ist dagegen der Handel.

Im Vergleich zur ersten Befragung hat sich an der Rangfolge in der Beurteilung der einzelnen Aspekte wenig geändert. Die Qualität der Luft, das Kultur- und Freizeitangebot sowie das Stadtbild werden heute etwas besser beurteilt als vor drei Jahren, kritischer werden das Nachfragepotenzial und die (Aus-)Bildungsmöglichkeiten gesehen, wo der Anteil guter Noten von 53 auf 42 % zurück gegangen ist.

Standortfaktoren 2003 / 2000* (Betriebe)



* Anteile „(sehr) gut“ in % (Skalenwert 1 + 2).

⇒ **Standortfaktoren: Eine gute (PKW-)Erreichbarkeit und günstige Räumlichkeiten sind für fast alle Betriebe wichtig, Gleis- und Hafenananschluss sowie die Nähe zur Forschung brauchen nur wenige. Ausschlaggebend für die Standortentscheidung sind aber meist persönliche Gründe.**

Ausreichend große, preisgünstige Räumlichkeiten und eine gute Erreichbarkeit insbesondere für den Pkw-Verkehr einschließlich der zugehörigen Parkplätze sind die wichtigsten betrieblichen Standortanforderungen. Zwischen drei Vierteln und zwei Dritteln der Befragten haben diese vier Aspekte als wichtig für ihren Betrieb genannt. Auch Versorgungsangebote im Umfeld und qualifizierte Arbeitskräfte sind für knapp zwei Drittel der Betriebe wichtige Punkte. Im „Mittelfeld“ mit Anteilen um 50 % rangieren u. a. ein attraktives Gebäude, niedrige Abgaben und moderne Technik. Insgesamt nicht so wichtig (rund ein Fünftel der Betriebe) erscheinen die Nähe zur Forschung und zu Zulieferern sowie spezifische Infrastruktur in Form von Gleisanschluss und Kanalhafen.

Wesentlich ausschlaggebend für die Entscheidung, sich in Dortmund niederzulassen, sind diese Punkte mit Ausnahme der verfügbaren Räume nicht. Fast 60 % der in den letzten fünf Jahren gegründeten Betriebe nennen private Gründe für die Ansiedelung als ausschlaggebend, nur jeweils jeder Vierte die Kundennähe, die Lage im Ruhrgebiet und die Verkehrsinfrastruktur. Der Zufall (12 %) hat ein etwa ebenso hohes Gewicht wie verfügbare Grundstücke (14 %) und qualifizierte Arbeitskräfte (11 %), praktisch bedeutungslos sind die technische Infrastruktur und die Beratung vor Ort.

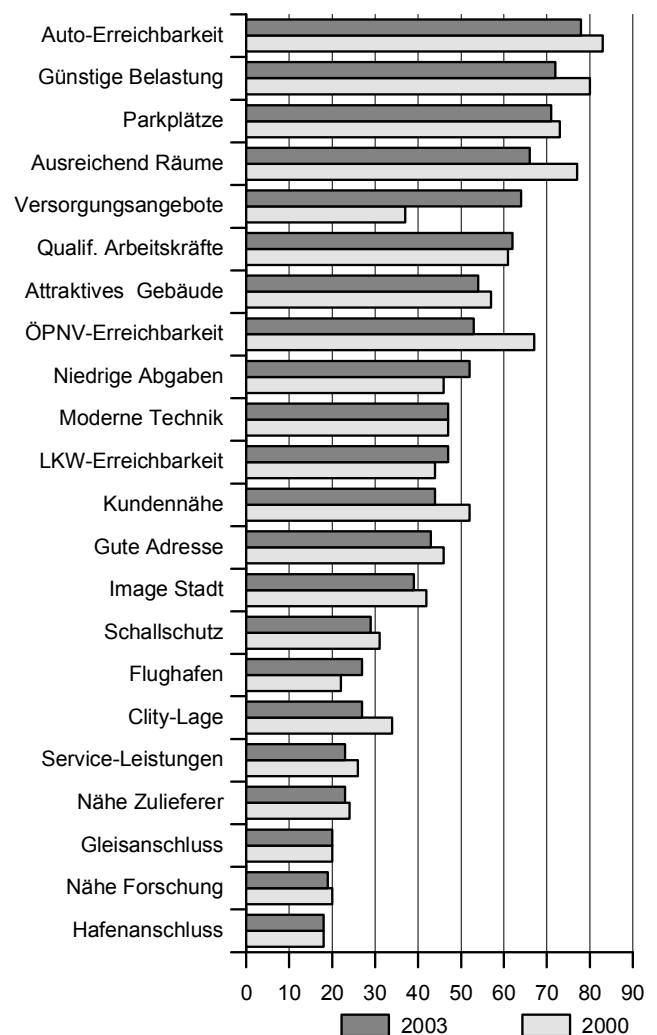
Keine der Bedingungen ist für alle Betriebe, die sie als wichtig bezeichnen, auch erfüllt. Am besten steht es dabei noch um die Erreichbarkeit. 83 % der entsprechenden Betriebe bezeichnen die Erreichbarkeit ihres Betriebes für den Individualverkehr als gut (Stufe 1 + 2 auf einer fünfstufigen Skala), 74 % die mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Hinreichende Räumlichkeiten, qualifizierte Arbeitskräfte, Technikausstattung und die LKW-Erreichbarkeit sind für jeweils rund zwei von drei Befragten, die diese Punkte für wichtig erachten, gegeben. Weniger erfüllt (für maximal ein Viertel der Betriebe) sind die Aspekte, die auch von weniger Unternehmen als wichtige Standortfaktoren gesehen werden, also etwa Gleis- und Kanalanschluss sowie die Nähe zur Wissenschaft. Besonders groß ist die Diskrepanz zwischen Bedeutung und Zufriedenheit im Hinblick auf die kommunalen Abgaben. Jeder zweite Betrieb sieht niedrige Gebühren als wichtig an, aber nur für jeden Vierten von ihnen sind sie (subjektiv) auch gegeben.

Für den gewerblichen Bereich überdurchschnittlich wichtig sind die LKW-Erreichbarkeit und die Nähe von Zulieferern, weniger dagegen eine zentrale Lage und die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Dem Han-

del sind vor allem ausreichend Parkplätze wichtig, weniger die Nähe von Zulieferern und eine moderne Technikausstattung. Die sonstigen Dienstleistungen legen vergleichsweise hohen Wert auf weiche Standortfaktoren wie attraktive Gebäude, eine „gute Adresse“ und das Image der Stadt sowie die Erreichbarkeit mit Bus und Bahn. Die Betriebe im Bereich der Information und Kommunikation sehen die Technikausstattung sowie die Nähe zum Flughafen und zur Forschung als relativ wichtige Standortkriterien.

Der Vergleich mit 2000 zeigt in der Rangfolge der vier wichtigsten Aspekte keine Unterschiede. Deutlich an Bedeutung gewonnen haben augenscheinlich die Versorgungsangebote im Umfeld, die vom 14. auf den 5. Rang aufgestiegen sind. Um 27 %-Punkte ist der Anteil der Betriebe, die diesen Punkt für wichtig halten, gestiegen. Etwas häufiger wichtig sind auch niedrige Abgaben und der Flughafen. Weniger als wichtige Standortfaktoren genannt werden dagegen die ÖPNV-Erreichbarkeit (-14 %-Punkte), ausreichende und günstige Räumlichkeiten sowie die Kundennähe.

Wichtige Standortfaktoren 2003 / 2000* (Betriebe)



* Note „Gut“ oder „Sehr gut“ in % (Skalenwert 1 + 2).

4. Handlungsfelder im Überblick

⇒ **Arbeitsmarkt, Ausbildung und soziale Belange können nicht zufrieden stellen, Einkaufsmöglichkeiten, Kultur und öffentlicher Nahverkehr ernten dagegen wenig Kritik. In vielen Punkten waren die Befragten 2000 noch zufriedener, ausgenommen sind insbesondere die saubere Luft und Busse & Bahnen.**

Am zufriedensten sind die Dortmunderinnen und Dortmunder mit den Einkaufsmöglichkeiten, den Kinos und Konzerten (je 70 %), der Versorgung mit Ärzten und Krankenhäusern (68 %), mit Bussen und Bahnen sowie Theater und Museen (je 63 %). Auch mit den Parks/Grünanlagen und dem Flughafen-Ausbau ist jeweils mehr als die Hälfte der Bevölkerung zufrieden.

Das negative Extrem sind die Ausbildungsplätze für Jugendliche, mit denen ganze 2 % der Befragten zufrieden sind. Nicht viel besser sieht es mit dem Arbeitsplatzangebot, der Modernisierung der Schulen und Programmangeboten für Jugendliche aus (je 4 - 5 % zufrieden, 40 - 60 % unzufrieden). Auch mit der Bürgerbeteiligung und den Hilfen für Obdachlose sind weniger als 10 % der Befragten zufrieden, rund die Hälfte ist unzufrieden.

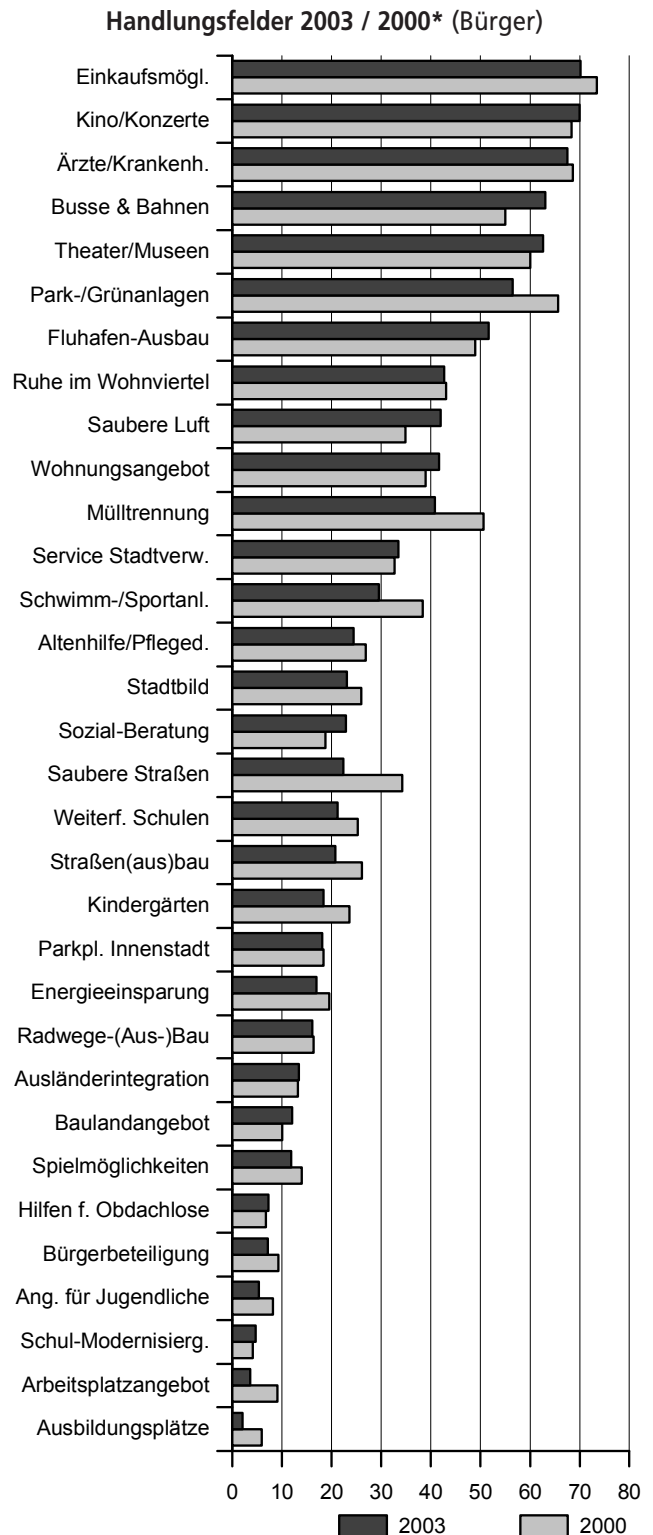
Im Vergleich mit 2000 gibt es mehr negative als positive Abweichungen, die Befragten sind also insgesamt weniger zufrieden. Das gilt augenscheinlich in besonderem Maße für die Sauberkeit im öffentlichen Raum. Um 12 %-Punkte ist der Anteil derer zurück gegangen, die mit der Sauberkeit der Straßen zufrieden sind, bei den Grünanlagen, den Sportanlagen und der Mülltrennung ist der Rückgang fast ebenso deutlich. Von einem schon 2000 sehr niedrigen Niveau weiter rückläufig ist insbesondere die Zufriedenheit mit den Arbeits- und Ausbildungsplätzen. Kritischer scheint auch die Situation der Kindergärten sowie der Zustand der Straßen.

Keine nennenswerten Veränderungen gegenüber 2000 gibt es u. a. mit Blick auf die Stadtverwaltung, die Schulmodernisierung, die Ausländerintegration, den Ausbau der Radwege und den Parkplätzen in der City.

Eher zufriedener (+2- bis 4%-Punkte) sind die Dortmunderinnen und Dortmunder mit dem Baulandangebot, den Theater/Museen, dem Flughafen-Ausbau, dem Wohnungsangebot und der Sozialberatung. Deutlich höher (+6- bis 8 %-Punkte) ist der Anteil derer, die mit der Sauberkeit der Luft und dem Angebot des öffentlichen Nahverkehrs zufrieden sind.

Nicht alle der 33 abgefragten Einzelaspekte haben naturgemäß für alle Menschen gleiches Gewicht. Fast alle (Ausnahme max. 2 %) legen Wert auf die Einkaufsmöglichkeiten, saubere Straßen und ruhige Wohnviertel, Parks/Grünanlagen, die Ärzte/Krankenhäuser sowie den Straßen(aus)bau. Den wenigsten (ca. die Hälfte) wichtig sind Hilfen für Obdachlose und das Baulandangebot.

Auffällig ist, dass die Zahl derer, denen die einzelnen Aspekte nicht wichtig sind oder die sich nicht betroffen fühlen, im Vergleich zu 2000 durchgängig rückläufig ist. Als Erklärung drängt sich eine zunehmende Verunsicherung der Menschen und das Gefühl, von negativen Entwicklungen möglicherweise nicht verschont zu bleiben, auf. Ein Indiz dafür sind die Fragen, für die diese zunehmende Relevanz in besonderem Maße gilt, nämlich das



Arbeitsplatzangebot, die Angebote für Jugendliche, das Wohnungsangebot, die Beratungsangebote im sozialen Bereich sowie die Integration der ausländischen Mitbürgerinnen und Mitbürger.

5. Thematische Schwerpunkte

5.1 Stadtbild/City

⇒ **Die Zentralität ist anerkannt und die Einkaufsmöglichkeiten sind gut. Aber das Erscheinungsbild könnte besser sein. Kritisch bleibt die Sauberkeit der Straßen und Plätze.**

Dortmund ist in den Augen der Bürger wie der Unternehmen wie auch schon drei Jahre zuvor gleichermaßen Westfalenmetropole und Einkaufsstadt. Mit keinem anderen Punkt sind die Befragten zufriedener als mit den Einkaufsmöglichkeiten, einzig das Parkplatzangebot in der City lässt zu wünschen übrig (18 % zufrieden, 48 % unzufrieden).

Nicht ganz so gut steht es um das äußere Erscheinungsbild der Stadt. Der Anteil der Zufriedenen sinkt auf rund ein Viertel, ebenso viele sind mit dem Stadtbild unzufrieden. Entsprechend finden nur 22 % der Befragten Dortmund reizvoll, 27 % nicht. Dieses Bild dürfte auch von den zentralen Geschäftsstraßen beeinflusst sein. Zwar werden sie eher selten als mangelhaft oder ungenügend gesehen, aber auch nur von rund der Hälfte der Befragten als gut oder sehr gut. Hinzu kommt der Hauptbahnhof mit einer sehr schlechten Bewertung. Gegenüber 2000 sind, von der besseren Bewertung der Brückstraße abgesehen, keine nennenswerten Veränderungen festzustellen.

Ein Kritikpunkt bleibt die Sauberkeit der Straßen, Plätze und Grünanlagen: Nur 22 % sind damit zufrieden, 37 % nicht. Und obwohl immerhin 30 % der Befragten die Politik der letzten Jahre in diesem Punkt als erfolgreich sehen (mehr als in den anderen erfassten Bereichen), fällt der Vergleich mit 2000 negativ aus. Damals hatten sich noch 34 % zufrieden und nur 25 % unzufrieden geäußert.

Beim Stadtbild sind die jüngeren Befragten kritischer als die älteren, bei der Sauberkeit ist es umgekehrt, hier sind die über 50-Jährigen weniger zufrieden als die unter 30-Jährigen und damit einher gehend insbesondere die Studenten (nicht die in beruflicher Ausbildung).

Auch von den Unternehmen sieht nur jedes fünfte das Stadtbild „(sehr) gut“, jedes siebente „mangelhaft“ oder „ungenügend“. Die gute Noten liegen damit etwas höher als 2000 (17 %). Zwar ist nur jedem vierten Unternehmen die Lage in der City wichtig, aber 39 % das

Image, 43 % eine „gute Adresse“ und sogar 54 % ein attraktives Gebäude.

5.2 Wohnen in Dortmund

⇒ **Bürger und Unternehmen sehen im Wohnungsangebot Entwicklungspotenziale. Aber fast 60 % der Bewohnerinnen und Bewohner fühlen sich stark mit Dortmund verbunden.**

Nur 12 % der Dortmunderinnen und Dortmunder sind mit dem Wohnungsangebot in der Stadt nicht zufrieden, nur 5 % der Betriebe geben dafür die Note mangelhaft oder ungenügend. Das ist positiv zu werten, sollte aber über durchaus nennenswerte Entwicklungspotenziale nicht hinweg täuschen, denn umgekehrt sind auch nicht mehr als jeweils gut 40 % zufrieden bzw. kommen zu einer (sehr) guten Beurteilung. Die Indifferenten stellen also in beiden Umfragen die stärkste Gruppe.

Im Vergleich zu anderen Feldern werden der Wohnungsbaupolitik der letzten Jahre respektable Erfolge attestiert. Jede/r Vierte findet sie erfolgreich, nur jede/r Achte nicht. Mit dem Baulandangebot speziell sind etwa gleich große Anteile der Bevölkerung zufrieden und unzufrieden, wobei nur die Hälfte der Befragten sich betroffen sieht.

Der Vergleich mit 2000 bestätigt die positive Entwicklung. Sowohl mit dem Wohnungs- als auch mit dem Baulandangebot sind die Befragten heute etwas zufriedener als vor drei Jahren. Mit der Wohnungsbaupolitik aber waren vor drei Jahren 39 % der Bürger zufrieden, heute lediglich noch 25 %.

5.3 Zur wirtschaftlichen Lage

⇒ **Konjunkturelle Lage schlägt auf die Einschätzung der Bürger und Betriebe negativ durch. Immer weniger Bürger sind zufrieden, immer weniger Betriebe optimistisch.**

In den Aussagen der Befragten zum Thema Arbeit sind sehr eindeutig. Das Arbeits- und das Ausbildungsplatzangebot rangieren unter allen über dreißig Einzelaspekten auf den letzten beiden Plätzen. Kaum jemand ist damit zufrieden, mehr als die Hälfte erklärtermaßen unzufrieden. Hinzu kommen 10 % (Arbeitsplätze) bzw. 27 % (Ausbildungsplätze), für die diese Aspekte nicht wichtig sind. Entsprechend halten auch nur 16 % die Stadt für wirtschaftskräftig, und nur 4 % sehen die lokale Politik in diesem Zusammenhang als erfolgreich, 57 % hingegen als nicht erfolgreich an.

Der Vergleich mit 2000 spiegelt die konjunkturelle Verschärfung wider. Der schon ehemals kleine Anteil der Zufriedenen ist weiter rückläufig, der Anteil derer, die Dortmund als wirtschaftskräftige Stadt sehen, hat sich binnen drei Jahren halbiert. Auch der Politik attestierten damals immerhin noch 12 % der Befragten Erfolge.

Auch die Betriebe sind deutlich pessimistischer als vor drei Jahren. Waren 2000 noch 18 % der Betriebe von steigenden und nur 12 % von sinkenden Beschäftigtenzahlen ausgegangen, haben sich die Relationen 2003 umgekehrt: Nur 11 % erwarten/erhoffen noch eine positive Entwicklung, mehr als doppelt so viele gehen von sinkenden Beschäftigtenzahlen aus.

Ein kleiner Lichtblick sind allein die Betriebe im Techno-Park, wo lediglich 6 % von negativer, aber mehr als die Hälfte der Betriebe von positiver Beschäftigungsentwicklung ausgehen. Das geht entscheidend auf weiter vorhandenen Optimismus in der IuK-Branche (26 % mehr Beschäftigte) und der New Economy (28 % mehr Beschäftigte) zurück. Besonders kritisch erscheinen die Betriebe in den Randbereichen der Innenstadt und in den Stadtteilen, wo maximal 8 % Optimisten zwischen einem Viertel und einem Drittel Pessimisten gegenüberstehen. Auffällig ist auch, dass die über 20 Jahre ansässigen Betriebe relativ häufig eine negative Entwicklung erwarten, die weniger als 5 Jahre ansässigen dagegen zu einem Drittel von steigenden Mitarbeiterzahlen ausgehen. Die größeren Betriebe sind in der Tendenz optimistischer als die kleinen.

⇒ **Noch sieht nur jeder Fünfte seine wirtschaftliche Lage schlecht, aber jeder Dritte verbindet mit dem nächsten Jahr negative Erwartungen. Gegenüber 1995 hat sich die Situation leicht angespannt, auch im Hinblick auf die Sicherheit des Arbeitsplatzes.**

Erstmals seit der „Leben in Dortmund“-Umfrage von 1995 wurde wieder nach der persönlichen wirtschaftlichen Lage und ihrer Entwicklung sowie nach der Sicherheit des Arbeitsplatzes gefragt.

Was die augenblickliche wirtschaftliche Lage angeht, äußern sich heute 36 % positiv und 20 % negativ. Das ist kaum anders als vor acht Jahren, als 39 % ihre Lage mit gut oder sehr gut und 18 % mit schlecht oder sehr schlecht bezeichneten.

Der Vergleich mit dem Vorjahr fällt 2003 eher besser aus. Insbesondere der Anteil derer, denen es „etwas besser“ geht, ist mit 30 % um 5 %-Punkte höher als 1995. Jeweils knapp 50 % der Befragten sehen keine nennenswerte Veränderung zum Vorjahr.

Die Erwartungen an das Folgejahr waren 1995 im Vergleich zur Vorjahresbilanz skeptisch. Obwohl sich die

wirtschaftliche Lage im Vorjahr nur für 13 % verschlechtert hatte, gingen 29 % mit negativen Erwartungen in das Folgejahr. Diese Diskrepanz hat sich 2003 noch verstärkt. Nur 12 % konstatieren für das Vorjahr eine Verschlechterung, aber 35 % haben negative Erwartungen für das nächste Jahr. Dabei sind die Erwartungen bei den über 50-Jährigen besonders negativ, insbesondere die Befragten mit Abitur dagegen sehen mit mehr Hoffnung in die Zukunft.

Auch um die Sicherheit der Arbeitsplätze steht es in den Augen der Betroffenen nicht zum Besten, auch wenn genau wie schon 1995 gut die Hälfte der Berufstätigen ihren Arbeitsplatz für sicher hält. Es hat aber eine spürbare Verschiebung von „sehr sicher“ (15 % statt 1995 26 %) nach „eher sicher“ (von 26 % 1995 auf 38%) gegeben. Geringfügig gestiegen ist der Anteil als unsicher eingestufte Arbeitsplätze, und zwar von 26 auf 29 %. Auch dieser Anstieg beschränkt sich auf die Kategorie „eher unsicher“ (19 statt 15 %). Auch hier stehen die Abiturienten besser da als die Befragten mit niedrigen Bildungsabschlüssen.

Insgesamt ist kennzeichnend, dass sich zwar keine virulente, aber doch eine latente Verschärfung der wirtschaftlichen Situation der Bevölkerung Dortmunds im Vergleich zu 1995 feststellen lässt. Wobei die konjunkturelle Lage vor acht Jahren ähnlich angespannt war wie heute. Die Arbeitslosenquote etwa betrug 15 % mit steigender Tendenz.

5.4 Qualifikation und Bildung

⇒ **Überwiegend mittlere Noten für Ausbildungsmöglichkeiten und Qualifikation der Arbeitskräfte. Rund ein Viertel der Betriebe sehen gravierende Mängel.**

Auch ein weit entwickelter Strukturwandel und rund 35.000 Studenten lassen Dortmund nicht unbedingt zur Wissenschaftsstadt werden: Nicht mehr als 30 % der Bürger und 23 % der Betriebe geben ihr dieses Prädikat, für 21 % der Bürger und 29 % der Betriebe trifft diese Beschreibung explizit nicht zu. Eher noch sehen die Betriebe Dortmund als Technologiestadt, nämlich zu immerhin 47 %.

Die Ausbildungsmöglichkeiten und die Qualifikation der Arbeitskräfte werden von den Betrieben zwar häufiger mit (sehr) gut als mit mangelhaft oder ungenügend beschrieben, aber mehr als die Hälfte (Ausbildungsmöglichkeiten) bzw. sogar zwei Drittel (Arbeitskräfte) vergeben mittlere Noten. Für knapp zwei Drittel der Unternehmen sind qualifizierte Arbeitskräfte ein wichtiger Standortfaktor, aber nur 45 % sehen sie in Dortmund als

gegeben. Rund ein Viertel der betroffenen Unternehmen sehen hier also nennenswerte Defizite. Vielleicht deshalb war die Qualifikation der Arbeitskräfte auch nur für 11 % der Betriebe, die sich in den letzten fünf Jahren in Dortmund niedergelassen haben, ein ausschlaggebender Grund für die Standortwahl.

Gegenüber 2000 hat sich das Gesamtbild wenig verändert. Auffällig ist die Zunahme des Anteils derer, die qualifizierte Arbeitskräfte als gegeben sehen, um 5 %-Punkte. Umgekehrt wurden die Ausbildungsmöglichkeiten in Dortmund 2000 noch von 53 % der Unternehmen mit gut oder sehr gut bewertet, heute lediglich noch von 42 %. Die Umfrage muss offen lassen, inwieweit sich darin eine objektive Verschlechterung oder ein Einfluss der PISA-Studie¹⁾ widerspiegelt.

⇒ **Modernisierung der Schulen bleibt vorrangige Aufgabe, aber auch die Kinderspielmöglichkeiten generell erfordern hohe Aufmerksamkeit.**

Auch wenn die Spielmöglichkeiten kein „klassisches“ Bildungsangebot sind, bilden sie doch eine entscheidende Basis kindlicher Entwicklung. Mehr als zwei Dritteln der Bürgerinnen und Bürger ist dieser Aspekt wichtig, und die Tatsache, dass der Anteil der Unzufriedenen mit 33 % fast drei Mal höher ist als der Anteil Zufriedener, deutet auf Handlungsbedarf hin. Zudem ist die Entwicklung nicht eben positiv, hatte der Anteil der Unzufriedenen doch 2000 „nur“ doppelt so hoch gelegen.

Bei den Kindergärten, die für knapp 60 % der Befragten wichtig sind, halten sich Zufriedene (18 %) und Unzufriedene (16 %) in etwa die Waage, aber auch hier ist die Entwicklung aus der Sicht der Bürger seit 2000 eher ernüchternd. Damals waren noch 24 % zufrieden, nur 9 % nicht.

Hausfrauen sind mit den Kindergärten und den Spielmöglichkeiten deutlich zufriedener als Erwerbstätige und Befragte mit Abitur. Das mag als Hinweis auf die auch in Dortmund vorhandenen Probleme mit der Vereinbarkeit von Familie und Berufstätigkeit gelten.

Das Urteil zur Instandhaltung und Modernisierung der Schulen hat sich nicht verschlechtert, aber das Niveau bleibt erschreckend. Nur eine/r von zwanzig Befragten äußert sich zufrieden, zehn Mal so viele sind eher oder ausgesprochen unzufrieden. Relativ am zufriedensten sind noch die Schüler selbst (bis 17-Jährige, abgeschwächt auch 18- bis 24-Jährige).

Die weiterführenden Schulen wiederum zeigen sich aus der Sicht der Befragten mit den Kindergärten insoweit

vergleichbar, als Zufriedene (21 %) und Unzufriedene (18 %) etwa gleich große Gruppen bilden, 2000 die Zufriedenen aber noch ein Plus von 10 %-Punkten aufwiesen.

5.5 Verkehrs-Infrastruktur

⇒ **Das Fazit ist positiv. Die Betriebe sind besonders mit den individuellen Verkehrsträgern zufriedener als 2000, die Bürgerinnen und Bürger sehen vor allen öffentliche Verkehrsmittel attraktiver.**

Die Verkehrs-Infrastruktur muss für die Betriebe zunächst den Ansprüchen des motorisierten Individualverkehrs gerecht werden. Für knapp 80 % von ihnen ist die Auto-Erreichbarkeit ein wichtiger Standortfaktor, für 71 % ausreichend Parkplätze. Auch die Lkw-Erreichbarkeit ist für fast die Hälfte der Betriebe wichtig, nur wenig höher liegt mit 53 % der Anteil der Betriebe, die auf öffentliche Verkehrsmittel Wert legen. Gleisanschluss und Kanalhafen spielen nur für rund ein Fünftel der Betriebe eine Rolle, der Flughafen dagegen schon für mehr als jedes vierte Unternehmen.

Die Anbindung an den Individualverkehr wie an öffentliche Verkehrsmittel ist in den meisten Fällen ausreichend gegeben. Auch ausreichend Parkplätze sehen nur 22 % der Betriebe als nicht gegeben, etwa ebenso viele beklagen die LKW-Erreichbarkeit. Bei den solitären Einrichtungen (Flughafen, Kanalhafen, auch Gleise) sehen sich die Betriebe naturgemäß weniger gut angebunden.

Der Vergleich mit 2000 zeigt in der Gewichtung - vom Flughafen abgesehen - eher abnehmende Anteile, in allen wesentlichen Punkten sehen die Betriebe die Bedingungen an ihrem Standort aber häufiger als erfüllt an, und zwar um bis zu 10 %-Punkte (Auto, Lkw, Flughafen, auch Parkplätze). Hier ist also eine deutliche Entwicklung hin zu mehr Zufriedenheit festzustellen.

Diese Zufriedenheit insbesondere mit den individuellen Verkehrsträgern teilen die Bürgerinnen und Bürger nicht. Nur 21 % sind mit den Zustand und Ausbau der Straßen zufrieden, 2000 waren das immerhin noch 26 % gewesen. Die Bürger hingegen sehen wiederum im Gegensatz zu den Unternehmen deutliche Verbesserungen im öffentlichen Nahverkehr: 63 % (8 %-Punkte mehr als 2000) sind mit dem Angebot an Bussen und Bahnen in Dortmund zufrieden. Die Zufriedenheit mit den Radwegen stagniert auf sehr niedrigem (16 %), die mit dem Flughafen-Ausbau auf höherem Niveau (ca. 50 %).

¹⁾ OECD-Bildungsstudie: Programm for International Student Assessment, 2000.

Einhergehend mit der guten Beurteilung nutzen immer mehr Bürger öffentliche Verkehrsmittel. Der Anteil der „Vielfahrer“ (mehr als 8 Fahrten pro Woche) ist auf über 20 % gestiegen. Gern genutzt werden Busse & Bahnen insbesondere für den Einkauf in der City und für's Ausgehen, weniger für den Weg zum Arbeitsplatz. Die Bilanz ist ausgesprochen positiv: 39 % bewerten den öffentlichen Nahverkehr in Dortmund heute besser als vor zwei Jahren, nur 5 % schlechter.

5.6 Kultur und Freizeit

⇒ **Dortmund ist keine typische Kulturstadt. Aber mit dem Kultur- und Freizeitangebot sind die meisten Bürger und Betriebe zufrieden. Parks und Grünanlagen sowie die Schwimm- und Sportanlagen schneiden aber spürbar schlechter ab als 2000.**

Gute Noten von den Bürgerinnen und Bürgern bekommen in Dortmund vor allem die großen Parks, allen voran der Westfalenpark, den 84 % der Befragten mit als (sehr) gut bewerten. Auch beim Zoo und beim Rombergpark überwiegen mit jeweils rund 70 % die positiven Stimmen deutlich, hier insbesondere bei den älteren Menschen. Die kulturellen Einrichtungen schneiden nicht ganz so gut ab, beim Konzerthaus und bei der Stadt- und Landesbibliothek liegt der Anteil guter Noten etwas über 60 % (bei den Befragten mit Abitur sogar bei 70 %), bei der Oper bzw. dem Theater bei 54 %.

Das kulturelle Angebot wird meist positiv gesehen. 70 % der Bürgerinnen und Bürger äußern sich mit Kino und Konzerten zufrieden, 63 % mit Theater und Museen. Bei den Parks und Grünanlagen liegt dieser Anteil mit 57 % etwas, bei den Schwimm- und Sportanlagen mit nur 30 % deutlich niedriger. In beiden Punkten ist zudem im Vergleich zu 2000 ein Rückgang um jeweils 9 %-Punkte festzustellen. Hier dürften sich die Diskussionen um die Hallenbäder und die Pflege des öffentlichen Raumes auswirken.

Auch die Unternehmen vergeben für das Kultur- und Freizeitangebot in Dortmund deutlich mehr gute als schlechte Noten. 51 %, etwas mehr noch als 2000, beurteilen es mit gut oder sehr gut, nur 4 % mit mangelhaft oder ungenügend.

Insgesamt wird Dortmund nicht unbedingt als Kulturstadt gesehen. Nur knapp 30 % der Bürger und knapp 20 % der Unternehmen (jeweils gegenüber 2000 kaum verändert) stimmen einer solchen Typisierung zu. Freizeitorientierte Beschreibungen, etwa als Sportstadt, erfahren eine sehr viel höhere Zustimmung.

5.7 Gesundheit und Soziale Hilfen

⇒ **Die Gesundheitsversorgung gibt wenig Anlass zur Kritik. Gefordert werden insbesondere mehr Angebote für Jugendliche.**

An der primären Gesundheitsversorgung durch Ärzte und Krankenhäuser üben die Dortmunderinnen und Dortmunder wenig Kritik. Nur 5 % der Befragten sind damit nicht zufrieden, mehr als zwei Drittel, ebenso viele wie bereits 2000, äußern sich jeweils zur Hälfte sehr oder jedenfalls eher zufrieden. Das bedeutet in der Rangfolge der einzelnen Aspekte den dritten Platz.

Die Altenhilfe- und Pflegedienste erreichen diesen hohen Zufriedenheitsgrad nicht. Aber auch hier ist der Anteil der Zufriedenen mit 24 % drei Mal höher als der der Unzufriedenen, für über 40 % der Befragten ist dieser Aspekt nicht wichtig.¹⁾ Die älteren Menschen selbst als vornehmlich Betroffene sind überdurchschnittlich, nämlich zu etwa einem Drittel, zufrieden, die jüngeren und die Befragten mit Abitur nur zu einem etwas mehr als halb so großen Anteil.

Etwa auf dem gleichen Niveau sehen die Bürger die Beratungsangebote im sozialen Bereich. Rund zwei Drittel der Befragten sind indifferent (teils/teil oder nicht wichtig). Der Rest ist zu wiederum zwei Dritteln (23 % aller Befragten) zufrieden. Hier ist gegenüber 2000 eine leichte Verbesserung festzustellen: Damals hatte der Anteil der Zufriedenen noch bei 19 % gelegen.

Deutlich kritischer sind, und das bestätigt die Ergebnisse von 2000, die Hilfen für Bettler/Obdachlose und für die Angebote für Jugendliche zu sehen. Zwar sind diese Punkte für viele nicht wichtig, von denen, die sie für wichtig halten sind mit der Situation in Dortmund aber deutlich mehr unzufrieden als zufrieden. Im Hinblick auf die Hilfen für Bettler und Obdachlose ist diese Relation 3 zu 1, im Hinblick auf die Angebote für Jugendliche sogar 8 zu 1. Nur 5 % äußern sich damit zufrieden, 41 % nicht.

Zu den sozialen Hilfen gehört auch die Familienförderung. Obwohl sie in den letzten Jahren einen kommunalpolitischen Schwerpunkt bildete und u. a. ein Leitbild dazu verabschiedet wurde, ist eine entsprechende Resonanz bei den Bürgerinnen und Bürgern (noch) nicht gegeben. Mehr als ein Drittel der Befragten weiß nicht um diese Bemühungen. Und der Rest sieht die Familienpolitik eher skeptisch: Nur 8 % sehen sie als erfolgreich, vier mal so viele als nicht erfolgreich.

Dass darin eine grundsätzliche eher als eine spezifische Politik-Skepsis zum Ausdruck kommt, mag daraus abzuleiten sein, dass nur 17 % der Befragten Dortmund als

¹⁾ Dabei ist zu bedenken, dass über 75-Jährige nicht befragt wurden. Ihnen dürfte dieser Aspekt in der Regel wichtig sein.

nicht familienfreundlich beschreiben, 71 % das aber zumindest teilweise attestieren. Zu denken gibt aber, dass gerade die 30- bis 49-Jährigen als primäre Zielgruppe der Familienförderung nur zu einem Fünftel Dortmund als familienfreundlich sehen.

5.8 Umwelt

⇒ **Die Dortmunder Luft wird immer besser. Wenig zufrieden sind die Bürger weiterhin mit der Energieeinsparung. Die Mülltrennung erscheint weniger befriedigend als 2000.**

Ein wesentlicher Umwelt-Aspekt, der Gegenstand in beiden Umfragen war, ist die Sauberkeit der Luft. Auch wenn die relative Mehrheit der Bürger wie der Betriebe nur durchschnittliche Noten (Betriebe: 44 % befriedigend, Bürger: 39 % teils/teils) geben, fällt doch die Gesamtbilanz positiv aus. Zum einen ist der Anteil der guten Noten bzw. der Zufriedenen jeweils deutlich höher als der der schlechten Noten bzw. der Unzufriedenen, zum anderen ist die Entwicklung der letzten drei Jahre erfreulich: Der Anteil der Zufriedenen und der guten Noten ist um jeweils 7 %-Punkte höher als bei den Umfragen des Jahres 2000. Damit nimmt dieser Aspekt in der zeitlichen Bilanz einen Spitzenrang ein.

Mögliche Lärmbelastungen wurden in der Bürgerumfrage abgefragt über die Zufriedenheit mit der Ruhe im Wohnviertel. Exakt wie schon 2000, äußern sich damit 43 % der Befragten mehr oder weniger zufrieden, 19 % mehr oder weniger unzufrieden. Dabei ist lediglich der Anteil der sehr Zufriedenen mit 20 % etwas höher als 2000.

Bei der Frage nach der Energieeinsparung halten sich Zufriedene (17 %) und Unzufriedene (19 %) etwa die Waage. Jede/r Zweite urteilt teils/teils, 17 % sehen sich nicht betroffen. Auch hier sind gegenüber 2000 kaum Veränderungen festzustellen.

Eher unerfreulich ist das Urteil der Bürger zum Müll. Waren 2000 noch mehr als die Hälfte der Befragten mit der Mülltrennung zufrieden, liegt dieser Anteil jetzt nur noch bei 41 %. Der Rückgang um 10 %-Punkte ist mit Blick auf die 33 Einzelaspekte der zweithöchste überhaupt. Er verteilt sich jeweils zur Hälfte auf die indifferenten und negativen Bewertungen (22 statt 17 % unzufrieden).

Besonders kritisch im Hinblick auf die Umweltbelastungen zeigen sich die Befragten mit hohen Schulabschlüssen, eher zufriedener sind die über 50-Jährigen.

5.9 Prozesse zur Integration

⇒ **Dortmund ist vergleichsweise ausländerfreundlich, auch wenn die Integration noch nicht befriedigend ist. An Planungsvorhaben fühlen sich die Bürger zum allergrößten Teil weiterhin nicht zufrieden stellend beteiligt.**

Unter Integration wird im allgemeinen zunächst die Integration der ausländischen Mitbürgerinnen und Mitbürger verstanden, in der Bürgerumfrage wurde aber ebenso nach der Behindertenfreundlichkeit der Stadt und nach der Beteiligung der Bürger in Planungsprozessen, die jeweils ebenso integrativen Charakter haben, gefragt.

Jeder dritte Dortmunder beschreibt das Klima in der Stadt als vollständig oder zumindest eher ausländerfreundlich. Mehr als 40 % antworten „teils/teils“, lediglich jede/r Siebente sieht Dortmund als eher oder überhaupt nicht ausländerfreundlich. Die Frage nach der Zufriedenheit mit der Ausländerintegration beantworteten aber nicht mehr als 13 % der Befragten positiv, jede/r Fünfte ist damit eher oder überhaupt nicht zufrieden. Zu denken gibt hier, dass ein Drittel der Befragten diesen Punkt für nicht wichtig halten bzw. sich nicht betroffen fühlen. Damit liegt dieser Anteil aber noch um mehr als 10 %-Punkte unter dem des Jahres 2000. Der Anteil der Zufriedenen ist dagegen unverändert.

Die Frage, ob Dortmund behindertenfreundlich ist, bejahen 20 %, ebenso viele wie schon 2000. Auch der Anteil derer, die die Stadt für nicht behindertenfreundlich halten, ist mit 25 % unverändert. Jede/r Sechste kann sich dazu nicht äußern.

Noch bescheidener ist die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit ihrer Beteiligung an Planungsvorhaben. Nur eine(r) von zehn Befragten ist damit zufrieden, 42 % hingegen nicht. Beide Anteile sind kleiner als 2000, dafür ist die Kategorie „teils/teils“ stärker besetzt. Mehr geworden sind also immerhin die zumindest teilweise Zufriedenen.

Exkurs: Neue Medien in Dortmunder Haushalten

⇒ Handy: 81 % - PC: 66 % - Internet: 53 %.

Innerhalb weniger Jahre sind Computer, Internet und Handy für die meisten Menschen zum Alltagsgegenstand geworden. Stärker noch als für Rechner und Netze gilt das für die mobilen Telefone: 81 % der Befragten geben an, über ein persönliches Handy zu verfügen. Jede/r Zweite ist auf diesem Wege praktisch immer erreichbar, 11 % beschränken sich auf bestimmte Zeiten, 18 % nutzen das Handy weniger, um angerufen zu werden als vielmehr überwiegend um anzurufen.

Zwei von drei befragten Haushalten sind mit Computern ausgestattet. Meist beschränkt sich das auf einen PC, aber immerhin 14 % der Haushalte verfügen über zwei, 6 % sogar über 3 oder mehr PC. Rund die Hälfte der Haushalte, die über einen PC verfügen, also ein Drittel aller Haushalte, nutzt den Computer täglich oder sogar mehrmals täglich, ein knappes Viertel aller Haushalte zumindest mehrmals wöchentlich. Damit sind mehr als die Hälfte aller befragten Haushalte regelmäßige PC-Anwender.

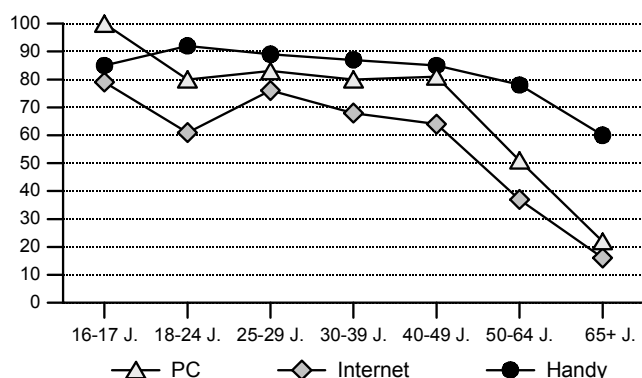
Einen Internet-Anschluss hat jeder zweite Haushalt. Ein Drittel dieser (19 % aller) Haushalte geht (mehrmals) täglich ins Netz, ein weiteres gutes Drittel (22 % aller Haushalte) mehrmals wöchentlich. Etwa 40 % aller Haushalte also sind regelmäßige Internet-Nutzer.

Den stärksten Einfluss auf die Verfügbarkeit der Neuen Medien hat erwartungsgemäß das Alter. Während alle befragten Haushalte mit 16- bis 17-Jährigen Jugendlichen über (mindestens) einen PC verfügen, liegt dieser Anteil bei den Haushalten mit über 64-Jährigen Personen bei lediglich 22 %. Der eigentliche Bruch liegt zwischen den Altersklassen 40- bis 49-Jahre (81 %) und 50- bis 64-Jahre (51 %). Rund drei Viertel der PC-Nutzer haben einen Internet-Anschluss. Auch hier sinkt der Anteil analog mit dem Alter von 79 % (bis 17 Jahre) auf 16 % (65 Jahre und älter).

Die Handy-Ausstattung erreicht bei den unter 30-Jährigen mit rund 90 % eine Sättigungsgrenze. Die Verfügbarkeit sinkt in den älteren Gruppen deutlich weniger als im Hinblick auf PC und Internet, zudem liegt der Bruch später, nämlich zwischen den 50- bis 64-Jährigen (78 %) und den über 64-Jährigen (60 %).

Mit der Altersabhängigkeit einher gehen auch Zusammenhänge mit der Erwerbstätigkeit und Schulausbildung, während Frauen und Männer keine signifikanten Unterschiede aufweisen.

Verfügbarkeit über neue Medien nach Altersklassen (Bürger)



Analog zum Stadtimage wurde auch das Image der Verwaltung bei Bürgern und Betrieben abgefragt. Auf einer fünf-stufigen Skala wurde der Grad der Zustimmung zu bestimmten vorgegebenen Charakterisierungen angegeben. Zusätzlich wurde die Bedeutung einzelner Aspekte des Verwaltungshandelns und die diesbezügliche Zufriedenheit mit der Dortmunder Verwaltung abgefragt. Die Bürgerbefragung unterscheidet 24 solcher Aspekte, in der Betriebsumfrage wurden diese auf elf reduziert. Hinsichtlich der Zufriedenheit liegen Vergleichsgrößen auch aus den Kundenumfragen vor. Hier wurden 13 einzelne Komponenten des Verwaltungsbesuches mittels Schulnoten - also sechsstufig - bewertet. In der Auswertung werden in der Regel sowohl bei den fünfstufigen Skalen als auch bei den Schulnoten die Stufen 1 + 2 (= Zustimmung bzw. gut/sehr gut) und 4 + 5 bzw. 5 + 6 (= Ablehnung bzw. mangelhaft/ungenügend) zusammengefasst.

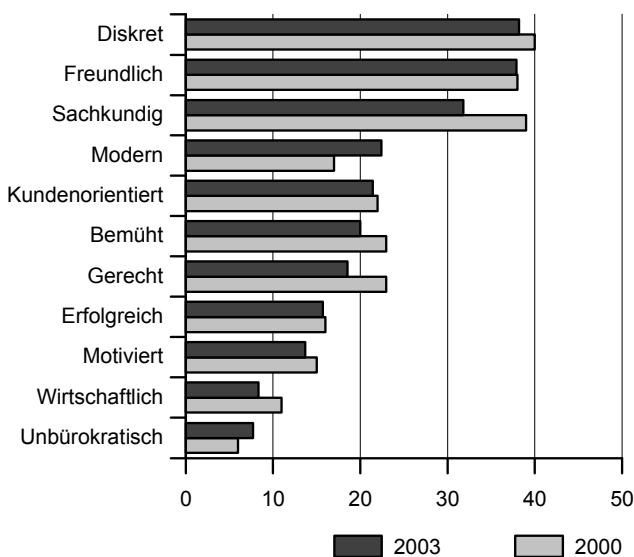
1. Das Image der Verwaltung

⇒ Urteile bleiben weiterhin eher reserviert, aber langsame Wende zum Besseren. Persönliches Bild der Verwaltung besser als das angenommene allgemeine Ansehen.

Bürger wie Betriebe wurden gebeten, auf der Grundlage vorgegebener Adjektive die Verwaltung zu charakterisieren. Im Ergebnis zeigt sich hier wie dort, dass das "alte" Bild einer Verwaltung durchaus (noch) prägend ist. Die Verwaltung gilt also in den Augen der Befragten vor allem als bürokratisch, nicht hingegen etwa als motiviert, erfolgreich und wirtschaftlich.

An positiven Eigenschaften werden ihr am ehesten sowohl von den Bürgern als auch von den Unternehmen Diskretion, Freundlichkeit und Sachkunde attestiert. Nur hier überwiegen die zustimmenden Urteile: Mehr als ein Drittel bis zur Hälfte der Befragten stimmt diesen Beschreibungen zu ("trifft eher oder voll zu"), für 9 % bis 23 % treffen sie (eher) nicht zu. Von den Unternehmen werden alle anderen Beschreibungen mehrheitlich abgelehnt, und zwar z. T. sehr deutlich: So sehen nur 9 % der Betriebe die Verwaltung als wirtschaftlich an, 56 % hingegen nicht.

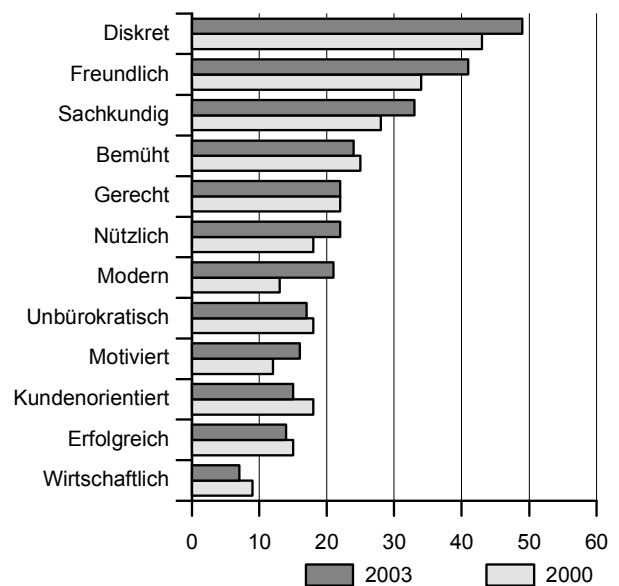
Image der Verwaltung 2003 / 2000* (Bürger)



* Anteile „(sehr) gut“ in % (Skalenwert 1 + 2).

Etwas besser sieht die Einschätzung der Bürger aus: Bei den Beschreibungen als erfolgreich, gerecht, modern, um Verbesserungen bemüht und kundenorientiert halten sich positive und negative Voten in etwa die Waage, lediglich motiviert, wirtschaftlich und unbürokratisch ist die Verwaltung auch in den Augen der Bürgerinnen und Bürger eher nicht.

Image der Verwaltung 2003 / 2000* (Betriebe)



* Anteile „trifft (eher) zu“ in % (Skalenwert 1 + 2).

In der Rangfolge gibt es zwischen Bürgerinnen und Bürgern einerseits und den Betrieben andererseits keine gravierenden Abweichungen. Auch Zustimmung finden die Merkmale in etwa gleichem Maße. Auffällig ist dagegen, dass die Betriebe alle positiven Attribute ausnahmslos häufiger ablehnen als die Bürger, die statt dessen eher indifferent ("teils/teils", "weiß nicht") sind.

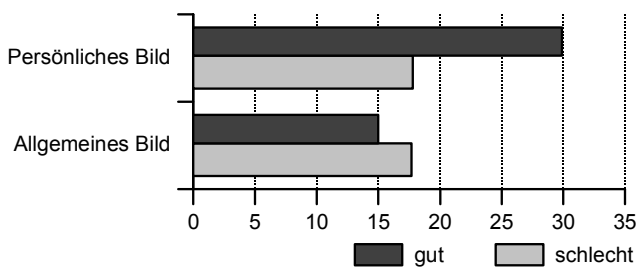
Im Vergleich zu 2000 beschreiben sowohl Bürger als auch Betriebe die Verwaltung häufiger als modern. Darin finden die umfangreichen baulichen Erneuerungen (Berswordt-Halle etc.) ihren Niederschlag.

Die Unternehmen zeichnen darüber hinaus generell ein besseres Bild als 2000. Das kommt punktuell (Diskretion, Freundlichkeit, Sachkunde) in mehr positiven, meist aber in weniger negativen Voten zum Ausdruck. So sehen nur

26 % die Verwaltung noch als nicht modern, 2000 waren das noch 42 %. Und nicht motiviert ist die Verwaltung nur noch für 40 statt 53 %. Wenig Unterschiede zu 2000 gibt es in der Beschreibung als kundenorientiert, wirtschaftlich, um Verbesserungen bemüht und gerecht. Insgesamt bleibt also aus Sicht der Betriebe eine leichte Image-Verbesserung zu konstatieren, wenn noch nicht zum Guten, so doch vom Negativen zum Indifferenten.

Die Bürger zeigen sich in diesem Punkt weniger zufrieden. Sie konstatieren neben der größeren Modernität auch weniger Bürokratie, in allen anderen Punkten aber werden die positiven Stimmen eher weniger und - im Gegensatz zu den Betrieben - die negativen eher mehr. Insbesondere sehen sie weniger Sachkunde in der Bearbeitung als noch vor drei Jahren.

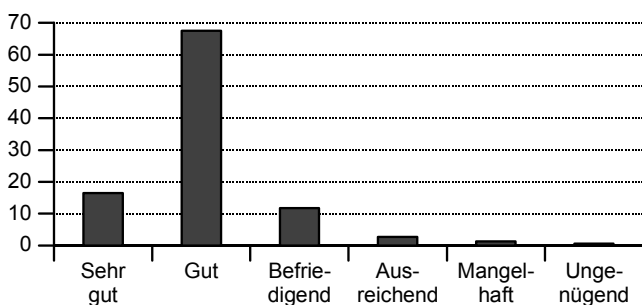
Verwaltung: Persönliches und allgemeines Ansehen 2003* (Bürger)



* Anteile "(sehr) gut" (Skalenwerte 1 + 2) bzw. "(ausgesprochen) schlecht" (Skalenwerte 4 + 5) in %.

Die Antworten auf die Fragen nach dem allgemeinen und dem persönlichen Ansehen der Verwaltung legen den Schluss nahe, dass die vergleichsweise reservierte Sicht eher das angenommene allgemeine Ansehen als die tatsächliche eigene Meinung über die Verwaltung beschreibt. Insgesamt hat ein knappes Drittel der Befragten persönlich eine (sehr) gute Meinung von der Verwaltung. Damit ist das persönliche Bild deutlich besser als das unterstellt allgemeine Ansehen. Das halten lediglich halb so viele für (sehr) gut. Bei den negativen Bildern gleichen sich die Anteile an: Jeweils rund jeder Sechste hat persönlich eine (eher) schlechte Meinung von der Verwaltung bzw. unterstellt ihr ein allgemein (eher) schlechtes Ansehen.

Kundenfreundlichkeit aus Kundensicht 2002* (Kunden)



* In %.

Ein weiteres Indiz, das es nahe legt, das generelle Bild zu relativieren, ist die Beurteilung der Kundenfreundlichkeit der Verwaltung durch die Kunden unmittelbar im Zusammenhang mit dem Besuch der Bürgerdienste. Nicht weniger als 84 % beschreiben sie mit sehr gut oder gut, nur ganze 2 % (in Zahlen: 20 von 1153) mit mangelhaft oder ungenügend. Das belegt eindrucksvoll, dass die Anstrengungen um Kundenorientierung Früchte tragen und von den Bürgern in der konkreten Situation auch gesehen und anerkannt werden.

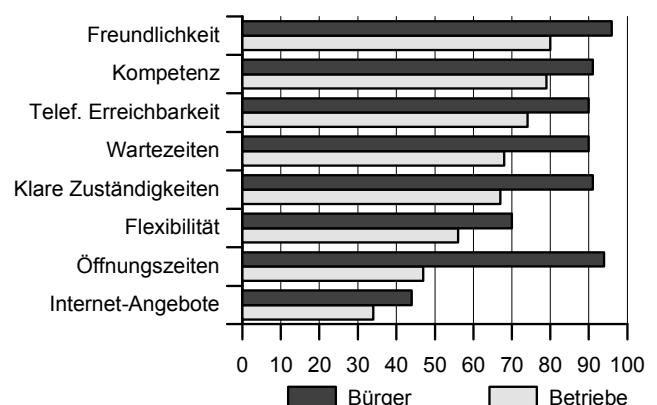
2. Erwartungen an die Verwaltung

⇒ Das wichtigste sind freundliche Mitarbeiter. Bürger erwarten auch lange Öffnungszeiten und kurze Wege, Betriebe kompetente Beratung und telefonische Erreichbarkeit.

Die meisten der 24 benannten Einzelaspekte des Verwaltungshandelns haben für die Bürger eine hohe Bedeutung. Allein 15 wurden von mehr als 80 % der Befragten als wichtig eingestuft. An der Spitze stehen mit 96 % freundliche Mitarbeiter und mit je 94 % die Öffnungszeiten und kurze Wege zu den Ämtern. Auch die Wartezeiten, die Ausschilderung innerhalb der Gebäude und eine verständliche Sprache sind für mehr als 90 % der Befragten wichtig. Einen geringeren Stellenwert für die Bürger haben in erster Linie die Punkte, die nur Teilgruppen betreffen, u. a. das Stellplatzangebot (für 72 % wichtig), Angebote in den Bezirksverwaltungsstellen (60 %), der behindertengerechte Ausbau (45 %) oder Erledigungen per Internet (38 %).

Den Betrieben sind die einzelnen Aspekte generell weniger wichtig, aber auch bei ihnen steht die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an erster Stelle. Es folgen die kompetente Beratung und die telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung. Weniger wichtig als den Bürgern sind den Betrieben längere Öffnungszeiten, eine verständliche Sprache und moderne Räumlichkeiten.

Bedeutung ausgewählter Aspekte 2003* (Bürger/Betriebe)



* Anteile "wichtig" in %.

3. Der Weg zur Verwaltung

⇒ Jeder zweite Betrieb hatte im letzten Jahr Kontakt zur Stadtverwaltung. Häufigste Anlässe sind Bauvorhaben und Gewerbeanzeigen, häufigste Ziele die Bürgerdienste und die Wirtschafts- und Beschäftigungsförderung.

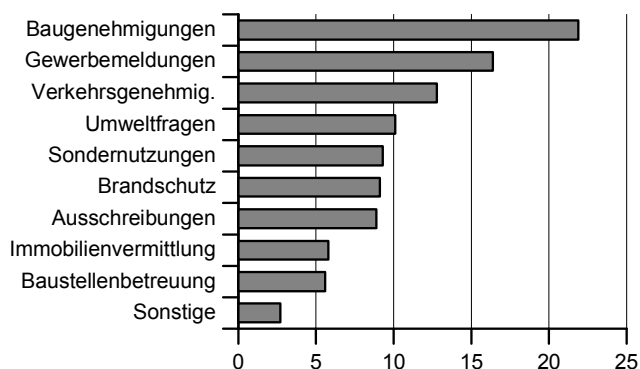
Obwohl nur 55 % der Betriebe angeben, häufig (11 %) oder gelegentlich (44 %) betrieblich Kontakt mit der Verwaltung zu haben, ist der Anteil derer, die tatsächlich im letzten Jahr einen solchen Kontakt hatten, mit 54 % ebenso hoch.

Häufigster Anlass, mit der Verwaltung Kontakt aufzunehmen, sind Baugenehmigungen (22 %). Etwas seltener (15 %) sind Gewerbemeldungen, danach folgen Verkehrsgenehmigungen, Umweltangelegenheiten und Sondernutzungen. Nur jeder zwanzigste Betrieb hat im letzten Jahr die Verwaltung wegen der Vermittlung von Gewerbeflächen/Immobilien aufgesucht.

Häufigster Ansprechpartner für die Betriebe waren im letzten Jahr die Bürgerdienste. Jedes dritte Unternehmen (bezogen auf die Unternehmen mit Kontakt zur Verwaltung überhaupt) hat sich an diese Stelle gewandt. 19 % der Betriebe hatten Kontakt zur Wirtschaftsförderung, das - im Laufe des Jahres eingerichtete - Dienstleistungszentrum Wirtschaft suchten immerhin 10 % der Betriebe auf, 8 % das dortmund-project. Die sonstigen Kontakte (Bauordnungsamt etc.) summieren sich auf 22 %.

Unterschiede in der Zufriedenheit der Unternehmen mit den einzelnen Dienststellen sind kaum ausgeprägt. Zwischen 47 % (dortmund-project) und 56 % (Dienstleistungszentrum Wirtschaft) der Betriebe äußern sich sehr oder zumindest eher zufrieden, zwischen 16 % (DLZ Wirtschaft) und 24 % (Bürgerdienste) zeigen sich eher oder überhaupt nicht zufrieden. Aufgrund der vergleichsweise geringen Fallzahlen sind diese Abweichungen aber wenig signifikant.

Verwaltung: Besuchsanlässe der Betriebe 2003*
(Betriebe)



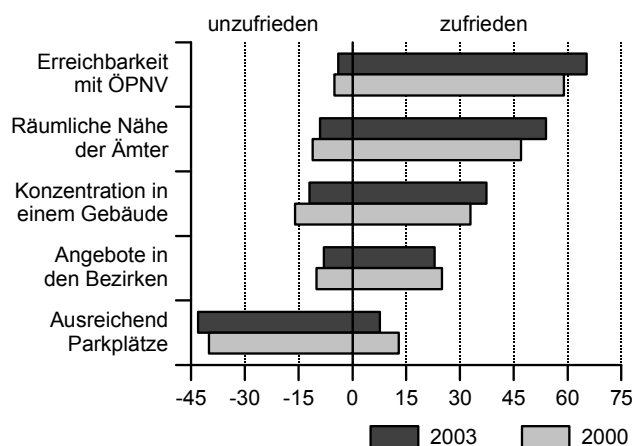
* In % aller Anlässe.

⇒ Die Erreichbarkeit der Verwaltungsstellen ist gut, es fehlen aber Parkplätze. Auch die räumliche Konzentration wird von den Bürgern honoriert.

Kaum Kritik üben die Kunden der Verwaltung an der Erreichbarkeit der Dienststellen. 77 % der Befragten bei den Bürgerdiensten bewerten sie als gut oder sehr gut, lediglich 4 % mit mangelhaft oder ungenügend. Das Ergebnis der Kundenumfrage 2000 wird damit bestätigt.

Bei der Bürgerumfrage wurde die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und das Stellplatzangebot (als Indikator für die Erreichbarkeit mit dem Auto) getrennt bewertet. Danach schneidet der ÖPNV wiederum sehr gut ab. Zwei von drei Bürgern sind mit der Anbindung der Verwaltungsstellen zufrieden, nur vier von hundert (eher) nicht. Kein anderer Einzelaspekt erreicht eine größere Differenz zwischen Zufriedenen und Unzufriedenen.

Erreichbarkeit der Verwaltung 2003 / 2000* (Bürger)



* Anteile "(sehr) zufrieden" bzw. "(eher) nicht zufrieden" (Skalenwerte 1 + 2 bzw. 4 + 5) in %.

Weniger gut sieht es mit den Parkmöglichkeiten aus. Damit sind nur 8 % der Befragten zufrieden, aber 43 % unzufrieden. Das ist die größte negative Differenz zwischen Zufriedenen und Unzufriedenen.

Mit der ÖPNV-Anbindung sind die Bürger heute etwas zufriedener als 2000, mit dem Parkplatzangebot eher unzufriedener.

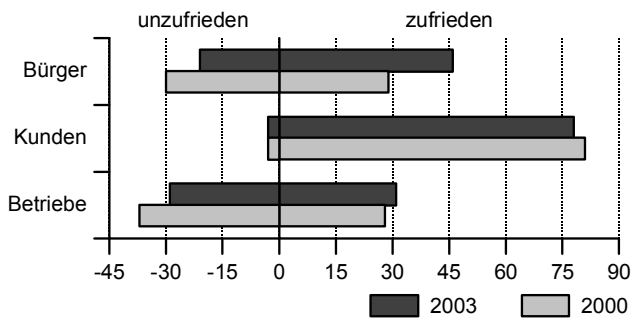
Positiv bewerten die Bürgerinnen und Bürger auch die räumliche Nähe der verschiedenen Ämter. 54 % sind damit zufrieden, nur 9 % nicht. Nicht ganz so zufrieden sind sie mit der Erledigung verschiedener Angelegenheiten in einem Gebäude, aber auch hier überwiegen mit 37 % gegenüber 12 % die Zufriedenen deutlich. Beide Aspekte schneiden damit etwas besser ab als drei Jahre zuvor. Schließlich sind auch mit den Bezirksverwaltungsstellen mehr Befragte zufrieden (23 %) als unzufrieden (8 %), wobei zu berücksichtigen ist, dass deren Angebote für 40 % der Befragten nicht relevant ist.

⇒ Die verlängerten Öffnungszeiten spiegeln sich im Urteil der Kunden deutlich wider. Von den Kunden selbst ist damit kaum noch jemand unzufrieden.

Die Anpassung der Öffnungszeiten an die Bedürfnisse der Kunden war eines der vorrangigen Ziele der letzten Jahre gerade im Bereich der Bürgerdienste. Diese Anstrengungen haben insoweit Früchte getragen, als - wie aber auch schon zwei Jahre vorher - 2002 rund 80 % der Kunden der Bürgerdienste heute mit den Öffnungszeiten zufrieden und nicht mehr als 3 % unzufrieden sind.

Aber auch im Urteil der Bürger insgesamt sowie der Betriebe lassen sich die Verbesserungen ablesen. Zwar sind die Anteile der Zufriedenen (möglicherweise z. T. aus Unkenntnis) nicht vergleichbar hoch, dafür stellt sich die Entwicklung seit 2000 umso erfreulicher dar. Der Anteil der Bürger, die mit den Öffnungszeiten der Verwaltung zufrieden sind, ist um rund ein Drittel auf 46 % gestiegen, der der Unzufriedenen um ebenfalls ein Drittel auf 21 % gesunken. Bei den Betrieben fällt vor allem der Rückgang des Anteils Unzufriedener von 37 auf 29% ins Auge.

Bewertung der Öffnungszeiten 2003 / 2000* (Bürger)



* Anteile "(sehr) zufrieden" bzw. "(eher) nicht zufrieden" (Skalenwerte 1 + 2 bzw. 4 + 5, bei Kunden 5 + 6) in %.

⇒ Die Orientierung innerhalb der Verwaltungsgebäude ist problemlos, aber behindertengerecht sind sie oft nicht.

Weder die Bürger insgesamt noch die Verwaltungskunden selbst äußern - von Ausnahmen abgesehen - Kritik an den Orientierungsmöglichkeiten innerhalb der Verwaltungsgebäude. Zwei Drittel der Kunden beurteilen sie mit gut oder sehr gut, nur 4 % mit mangelhaft oder ungenügend. Und von den Bürgern ist knapp die Hälfte mit der Beschilderung und den Hinweistafeln zufrieden, nur 13 % nicht. Diese Ergebnisse sind im Vergleich mit den Umfragen des Jahres 2000 stabil.

Was die Eignung der Räumlichkeiten für Behinderte und Kunden mit Kinderwagen betrifft, erlaubt die Zahl der betroffenen Befragten nicht mehr als die allgemeine Aussage, dass die Bedingungen für diese Nutzergruppen weniger gut sind, auch wenn der Umbau des Stadthauses die Lage partiell verbessert hat.

4. Rahmenbedingungen und Bearbeitung

⇒ Verwaltungssprache und Zuständigkeiten bereiten Betrieben weniger Probleme als Bürgern.

Sprache, Anschreiben und Formulare der Verwaltung sind heute nicht mehr Relikte obrigkeitstaatlichen Handelns, sondern nähern sich der Lebenswelt der Kunden. Jedenfalls sind damit mehr Bürger und Betriebe zufrieden als unzufrieden (44 zu 18 % der Betriebe, 29 zu 16 % der Bürger), wenn auch die je größte Teilgruppe unentschieden (teils/teils) bleibt. Die Betriebe sind damit etwas zufriedener als 2000, die Anteile bei den Bürgern sind konstant.

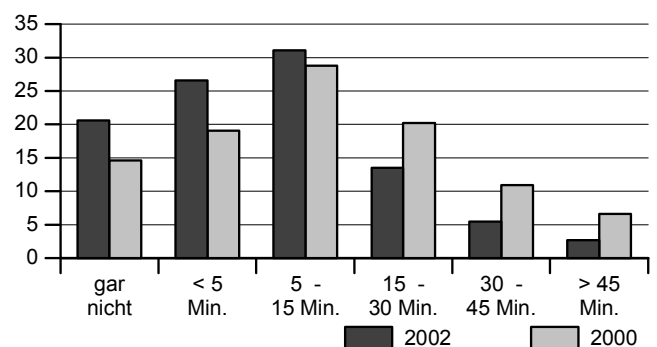
Ein im Vergleich dazu größeres Problem bleibt die Transparenz in den Zuständigkeiten. Hier sind - wiederum sowohl bei den Bürgern als auch bei den Betrieben - die Unzufriedenen in der Mehrzahl, bei den Betrieben mit 39 zu 31 %, bei den Bürgern mit 30 zu 21 %. Auch hier fällt der Vergleich mit 2000 bei den Betrieben eher positiv aus, sie haben von den Maßnahmen der letzten Jahre, etwa im organisatorischen Bereich, offensichtlich profitiert. Die Bürger dagegen sehen solche Erfolge für sich nicht, der Anteil der Zufriedenen ist um 9 %-Punkte rückläufig, der der Unzufriedenen um 6 %-Punkte höher.

⇒ Erfreuliche Entwicklung bei den tatsächlichen Wartezeiten in der Wahrnehmung der Bürger noch nicht verankert.

Die Neuorganisation der Bürgerdienste mit der Errichtung des Dienstleistungszentrums hat als ein Ergebnis deutlich kürzere Wartezeit für die Kundinnen und Kunden mit sich gebracht. Mussten 2000 noch 18 % der Kunden bei den Bürgerdiensten länger als eine halbe Stunde warten, liegt dieser Anteil Ende 2002 um mehr als die Hälfte niedriger (8 %). Umgekehrt ist der Anteil derer, die gar nicht oder maximal fünf Minuten warten müssen, von einem Drittel auf knapp die Hälfte der Befragten, also ebenfalls um fast 50 % gestiegen.

Auf die Beurteilung der Wartezeit durch die Kunden schlägt sich dieses erfreuliche Ergebnis leider so deutlich

Wartezeiten 2002 / 2000* (Kunden/Bürgerdienste)



* In %.

nicht nieder. Der Anteil der (sehr) guten Noten ist lediglich von 66 auf 71 % gestiegen, die schlechten Noten (mangelhaft oder ungenügend) liegen unverändert bei 6 %. Noch reservierter ist das Urteil der Befragten in der Bürgerumfrage. Der Anteil der Unzufriedenen übertrifft mit 38 % den der Zufriedenen mit 17 % deutlich. Im Vergleich zu 2000 ist der Anteil derer, die mit der Wartezeit zufrieden sind, sogar um 5 % rückläufig. Das erlaubt eine Vorstellung davon, wie schwierig es ist, angesichts steigender Erwartungen ein bestehendes Image zu verändern.

Besser als die Bürgerumfrage wird die Befragung der Unternehmen den offenkundig kürzeren Wartezeiten gerecht. Je ein Drittel von ihnen sind zufrieden, indifferent und unzufrieden. Zwei Jahre zuvor lag der Anteil der Unzufriedenen mit 40 % noch 15 %-Punkte über dem der Zufriedenen.

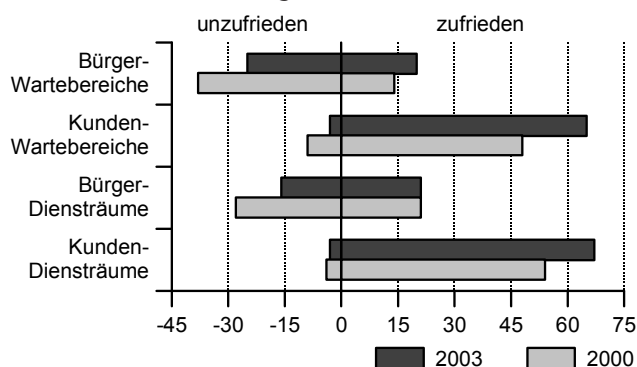
⇒ **Die Räumlichkeiten werden von den unmittelbaren Kunden am besten und besser als 2000 beurteilt. Die Bürger sind nicht zufrieden, aber weniger unzufrieden. Bei den Betrieben steigt die Zahl Zufriedener.**

Auch im Hinblick auf die Räumlichkeiten fällt das Urteil der Kunden am besten aus. Jeweils zwei von drei Befragten bewerten die Wartebereiche und die Diensträume aus dem unmittelbaren Erleben mit gut oder sehr gut, nur drei von Hundert mit mangelhaft oder ungenügend. Das ist gegenüber 2000 eine - angesichts des Neubaus des Dienstleistungszentrums allerdings auch zu erwartende - Verbesserung mit einer Zunahme der guten Noten um rund ein Drittel.

Auch die Betriebe registrieren diese Modernisierungen. Der Anteil derer, die mit den Räumlichkeiten zufrieden sind, ist von 22 auf 28 % gestiegen, unzufrieden sind nicht mehr 38 %, sondern 29 %.

Von den Bürgern ist jeweils nur rund ein Fünftel mit den Wartebereichen und den Diensträumen zufrieden. Be-

Bewertung der Räumlichkeiten 2003 / 2000*
(Bürger/Kunden)



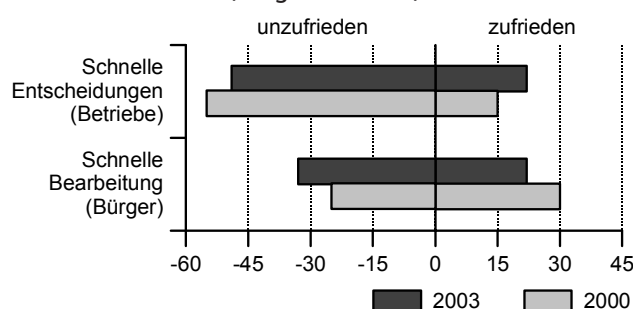
* Anteile "(sehr) zufrieden" bzw. "(eher) nicht zufrieden" (Skalenwerte 1 + 2 bzw. 4 + 5, bei Kunden 5 + 6) in %.

züglich der Wartebereiche sind das 6 %-Punkte mehr als 2000, bei den Diensträumen ist der Anteil unverändert. Deutlich rückläufig sind dagegen die Anteile der Unzufriedenen (Wartebereiche -13 %, Diensträume -12 %). Die baulichen Erneuerungsmaßnahmen haben hier zwar noch kein positives Bild entstehen lassen, die negativen Stimmen sind aber immerhin weniger geworden.

⇒ **Die unmittelbaren Kunden sind mit dem Ablauf und den Ergebnissen des Besuches in den meisten Fällen zufrieden. Die Betriebe erkennen das Bemühen um kurze Entscheidungswege an. Die Bürger bleiben zum größten Teil unzufrieden.**

Wie sehr eine allgemeine Einschätzung und das Urteil aus dem direkten Erleben auseinander klaffen können, zeigt sich geradezu exemplarisch an der Frage nach der diskreten und vertraulichen Atmosphäre beim Besuch der Verwaltung. Während über 90 % der Kundinnen und Kunden die Situation als ausreichend vertraulich beschreiben, äußert sich nur jeder vierte Bürger damit zufrieden, ebenso viele eher oder überhaupt nicht zufrieden.

Schnelligkeit der Verwaltung 2003 / 2000*
(Bürger/Betriebe)



* Anteile "(sehr) zufrieden" bzw. "(eher) nicht zufrieden" (Skalenwerte 1 + 2 bzw. 4 + 5) in %.

Auch mit der Schnelligkeit und der abschließenden Bearbeitung bei einer Stelle ist nur jeder fünfte Bürger zufrieden, mit der Schnelligkeit aber jeder Dritte, mit dem Abschluss bei einer Stelle jeder Sechste unzufrieden. Gegenüber der Umfrage 2000 sind das jeweils Rückgänge um 6%- bis 8 %-Punkte. Von den Kunden dagegen finden 94 % die Bearbeitungszeit angemessen, kaum weniger als 2000 (97 %). Zumindest teilweise dürfte diese Diskrepanz dadurch zu erklären sein, dass die Bürger eher die Dauer von Vorgängen und die Kunden die Geschwindigkeit der konkreten Bearbeitung ihres Anliegens bewertet haben.

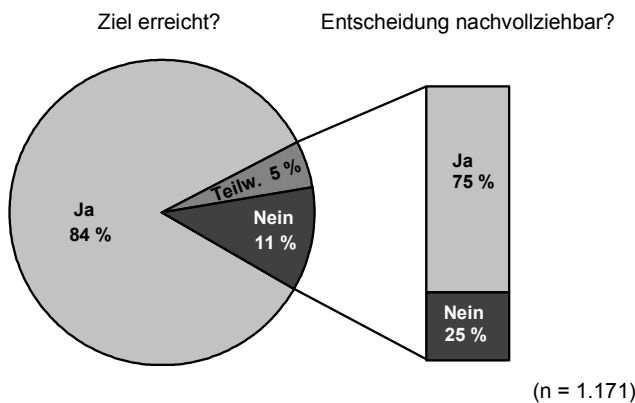
Die Bearbeitungsdauer selbst ist in den meisten Fällen kurz. Rund die Hälfte der Kunden sind innerhalb von fünf Minuten fertig, länger als eine Viertelstunde benötigen nur 6 - 7 %. Gegenüber 2000 bedeutet das eine leichte Verschiebung von unter fünf Minuten nach fünf bis fünfzehn Minuten.

Mit 84 % erreicht der allergrößte Teil der Kunden das Ziel des Besuches vollständig, nur rund jeder Zehnte gar nicht. 75 % derer, die ihr Ziel nicht oder nur teilweise erreichen, können die Gründe dafür zumindest teilweise nachvollziehen, jeder Vierte nicht. Das Verständnis ist gegenüber 2000 leicht zurück gegangen: damals fanden noch 80 % die Entscheidungen nachvollziehbar, nur 20 % nicht.

Empfindlicher noch als 2000 reagieren die Kunden auf zu entrichtende Gebühren. Nur noch jede/r Vierte beurteilt deren Niveau als (sehr) gut, ebenso viele als mangelhaft oder ungenügend. 2000 hatten die positiven Stimmen noch bei einem Drittel gelegen, die negativen bei einem Fünftel.

Die Unternehmen wurden in diesem Zusammenhang nach ihrer Zufriedenheit mit der Schnelligkeit von Entscheidungen innerhalb der Verwaltung gefragt. Zwar sind damit nicht eben überraschend weiterhin rund die Hälfte der Betriebe nicht zufrieden, 2000 war der Anteil aber noch um 6 %-Punkte höher, umgekehrt der Anteil Zufriedener um 7 %-Punkte niedriger. Die Betriebe nehmen also offenkundig das Bemühen um kurze Entscheidungswege (im Gegensatz zu den Bürgern) wahr.

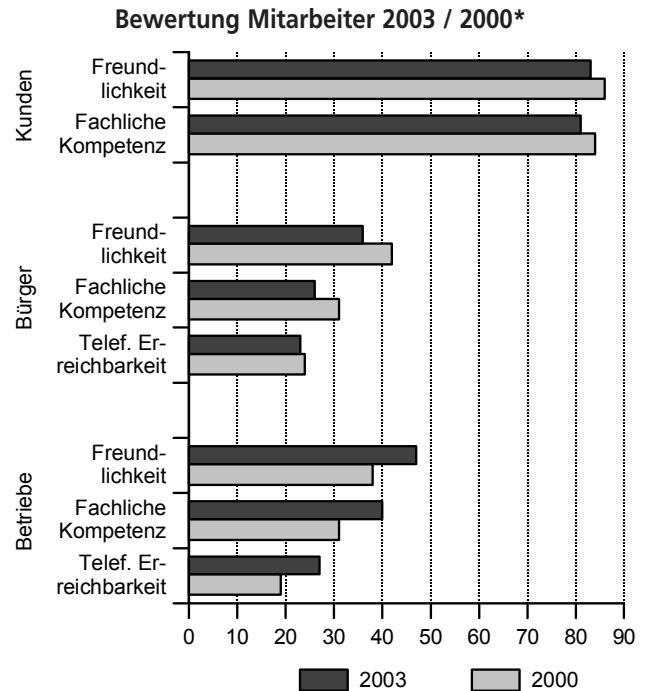
Verständnis für mangelnden Erfolg 2003 (Kunden)



5. Die persönliche Ebene

⇒ Auch mit der Freundlichkeit und Kompetenz der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter sind die Kunden wesentlich zufriedener als die Betriebe und die Bürger. Verbesserungspotenziale sehen Bürger und Betriebe vor allem in der telefonischen Erreichbarkeit und der Flexibilität der Mitarbeiter. Die Betriebe sehen die Mitarbeiter besser, die Bürger eher weniger gut als 2000.

Auch in der Frage nach der Freundlichkeit und Kompetenz der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter zeigen sich gravierende Diskrepanzen zwischen Kunden und Bürgern bzw. Betrieben. Über 80 % der Kunden geben



* Anteile "(sehr) gut" (Kunden) bzw. "(eher) zufrieden" (Bürger, Betriebe), (Skalenwerte 1 + 2) in %.

den Bearbeitern die Note gut oder sehr gut, nur 2 % bzw. 3 % mangelhaft oder ungenügend. Von den Bürgern und Betrieben ist dagegen jede/r Sechste mit der Freundlichkeit nicht zufrieden, jede/r Fünfte mit der fachlichen Kompetenz. Mit Anteilen zwischen einem Viertel und der Hälfte sind die Zufriedenen aber auch hier jeweils in der Mehrzahl.

Das sieht anders aus, wenn man die telefonische Erreichbarkeit und die Flexibilität der Mitarbeiter betrachtet. Jeweils die Hälfte der Betriebe und jeweils ein Drittel der Bürger sind damit nicht zufrieden. Zufrieden sind mit der telefonischen Erreichbarkeit nicht mehr als ein Viertel der Bürger und Betriebe, mit der Flexibilität ebenfalls ein Viertel der Betriebe, aber nur 7 % der Bürger.

Nur die Bürger wurden schließlich noch nach der Hilfsbereitschaft beim Ausfüllen von Formularen und nach dem Umgang mit Beschwerden befragt. Jeweils ein Viertel der Befragten ist damit explizit nicht zufrieden. Zufrieden sind dagegen nur 21 % mit der Hilfsbereitschaft und 6 % im Hinblick auf den Umgang mit Beschwerden.

Im Vergleich mit 2000 ist das Urteil der Kunden stabil, zwischen Betrieben und Bürgern ist die Einschätzung widersprüchlich. Die Betriebe sehen alle persönlichen Punkte besser, der Anteil Zufriedener liegt um 8 %- bis 10 %-Punkte höher als vor drei Jahren, der Anteil Unzufriedener um bis zu 7 %-Punkte (Flexibilität) besser. Umgekehrt sehen die Bürger die persönlichen Punkte eher kritischer, der Anteil Zufriedener ist um bis zu 9 %-Punkte (Flexibilität) rückläufig, der Anteil Unzufriedener mit Ausnahme des Umgangs mit Beschwerden höher.

6. Verwaltung und Internet

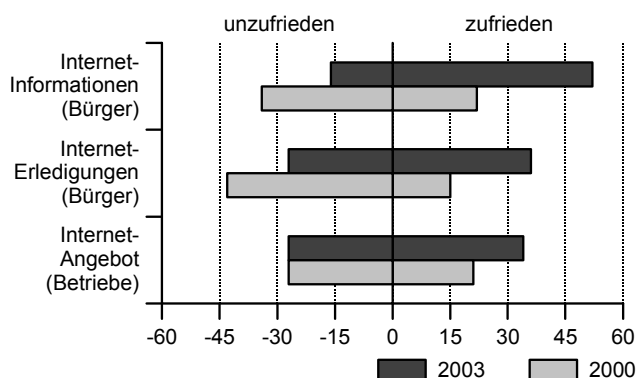
➔ **Das Internet wird von immer mehr Bürgerinnen, Bürgern und Betrieben genutzt. Die Zufriedenheit mit dem Angebot ist deutlich höher als 2000.**

Rund die Hälfte der Dortmunder Haushalte hat nach den Angaben in der Bürgerumfrage einen Internet-Anschluss. Zwei Drittel davon (gemessen an den Äußerungen zur Zufriedenheit) nutzen das Medium, um Informationen aus der Verwaltung zu bekommen, rund die Hälfte, um Angelegenheiten, die die Verwaltung betreffen, zu erledigen. Bei den Haushalten, die selbst über keinen Internet-Anschluss verfügen, liegen die Nutzungsraten naturgemäß niedriger (jeweils bei knapp einem Viertel). Insgesamt treffen 44 % Aussagen zum Informationsgehalt, 38 % zu den Erledigungen. Sie dürften in etwa die Nutzer-Anteile widerspiegeln.

Mit den Möglichkeiten, sich mittels des städtischen Internet-Angebotes zu informieren, sind gut die Hälfte der Nutzer zufrieden, ein Drittel ist unentschieden, dementsprechend jede/r Sechste (eher) unzufrieden. Bezogen auf alle Befragten stehen 22,6 % Zufriedenen 7,2 % Unzufriedene gegenüber.

Auch wenn der Ausstattungsgrad bei den Betrieben höher als bei den Haushalten liegen dürfte, ist doch nur für jeden dritten Betrieb das städtische Internet-Angebot wichtig. Diese Unternehmen äußern sich mehrheitlich, wenn auch mit einem Verhältnis von einem Drittel positiver zu einem Viertel kritischer Stimmen nicht besonders ausgeprägt, mit dem Internet-Angebot der Verwaltung zufrieden. Der Anteil Unzufriedener ist im Vergleich zu 2000 exakt gleich, der Anteil der Zufriedenen ist aber deutlich um 13 %-Punkte gestiegen. Im Gegensatz zu anderen Punkten liegen die Einschätzungen von Betrieben und Bürgern bezüglich des städtischen Internet-Angebotes also auf einer Linie.

Zufriedenheit mit dem Internet 2003 / 2000*



* Anteile "(sehr) zufrieden" bzw. "(eher) nicht zufrieden" (Skalenwerte 1 + 2 bzw. 4 + 5) in %.

Hinsichtlich der Möglichkeiten, Dinge direkt per Internet zu erledigen, ist das Niveau etwas niedriger. Die Zufriedenen sind hier mit 13,6 % zu 10,3 % nur noch knapp die Mehrheit. Auf die Nutzer bezogen bedeutet das 36 % Zufriedene und rund ein Viertel Unzufriedene.

Der Vergleich mit 2000 lässt auf deutliche Verbesserungen schließen. Der Anteil Zufriedener (bezogen auf die Befragten insgesamt) ist im Bezug auf die Informationen um 12,6 %-Punkte höher, in Bezug auf die Aufgabenerledigung um 7,6 %-Punkte. Das bedeutet in beiden Fällen mehr als eine Verdoppelung innerhalb von zwei Jahren. Nutzerbezogen beträgt der Anstieg rund 30 %- (Informationen) bzw. rund 20 %-Punkte (Erledigungen). Entsprechend deutlich ist der Anteil Unzufriedener zurück gegangen.

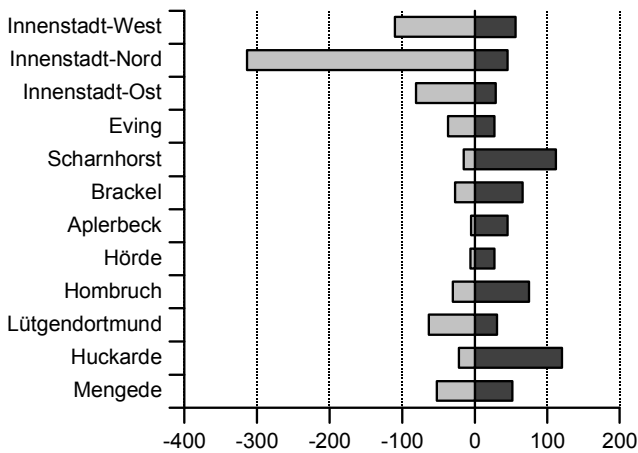
Basis ist die Umfrage „Leben in Dortmund“ 2003, punktuell ergänzt um die Kundenumfrage 2002. Die Betriebsbefragung erlaubt keine Differenzierung nach Stadtbezirken. Die Beschreibung beschränkt sich auf signifikante Abweichungen zu den Ergebnissen für die Gesamtstadt, wobei offen bleiben muss, ob sich darin objektive oder lediglich subjektiv empfundene Unterschiede widerspiegeln.

1. Die Gesamtschau

⇒ **Höchster Handlungsbedarf bleibt weiterhin deutlich in der Nordstadt. Außenstadt-Bezirke mit meist positiven Abweichungen.**

Generell wird nicht überraschen, dass die Nordstadt mit Abstand am häufigsten signifikante Abweichungen aufweist - ganz überwiegend negative. Auch die beiden anderen Innenstadtbezirke weichen häufiger negativ als positiv ab, dagegen überwiegen in der Außenstadt mit Ausnahme von Eving und Lütgendortmund überdurchschnittlich positive Urteile. Insbesondere Scharnhorst fällt aus dem Rahmen und übertrifft die Bezirke Brackel, Aplerbeck, Hörde und Hombruch, von denen man eine solche Bilanz vielleicht eher erwartet hätte.

Image und Handlungsfelder: Abweichungen nach Stadtbezirken 2003* (Bürger)



* Dargestellt ist die Summe (in %-Punkten) der signifikanten Abweichungen über alle Fragen.

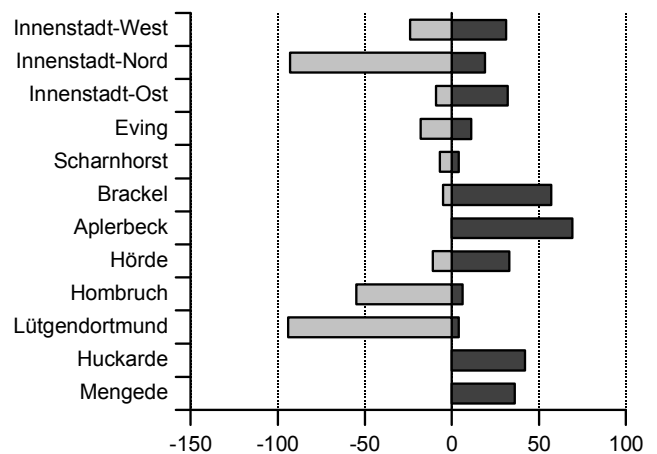
Summiert man die signifikanten Abweichungen (in %-Punkten) bestätigt sich dieses Bild. In Scharnhorst, Huckarde und Hombruch gibt es die stärksten positiven Abweichungen, in Mengede halten sich positive und negative exakt die Waage. Hörde, Aplerbeck und Eving weisen kaum Auffälligkeiten auf. Lütgendortmund ist der einzige Außenbezirk mit überwiegend negativen Befunden. Diese sind im übrigen stark auf die Innenstadtbezirke konzentriert. Das gilt in besonderem Maße für die Nordstadt, die mehr als 300 „Minus-Punkte“ sam-

melt, wobei sie bei den „Plus-Punkten“ anderen Stadtbezirken wie Aplerbeck oder Mengede durchaus ebenbürtig ist.

Von der Stadtverwaltung haben generell die Bewohnerinnen und Bewohner der südöstlichen Stadtteile Brackel, Aplerbeck und Hörde ein vergleichsweise gutes Bild¹⁾, wobei Aplerbeck noch einmal besonders herausragt. Die westlich anschließenden Stadtbezirke Hombruch und Lütgendortmund dagegen sehen die Verwaltung deutlich kritisch, ebenso wie die Bewohnerinnen und Bewohner der Nordstadt.

Neben vielen Unterschieden gibt es auch Punkte, die in allen Stadtbezirken in etwa gleich beurteilt werden. Dazu gehört u. a. die Zufriedenheit mit den Einkaufsmöglichkeiten, das Angebot an Bussen und Bahnen, Ärzten und Krankenhäusern sowie Kinos und Konzerten. Bei den Einrichtungen gilt das für die Stadt- und Landesbibliothek, das Konzerthaus, Oper/Theater und das Westfalenstadion. Sehr unterschiedlich werden dagegen u. a. gesehen das Baulandangebot, die Kindergärten, die Beratungsangebote im sozialen Bereich, die Altenhilfen und die Mülltrennung.

Verwaltung: Abweichungen nach Stadtbezirken 2003* (Bürger)



* Dargestellt ist die Summe (in %-Punkten) der signifikanten Abweichungen über alle Fragen.

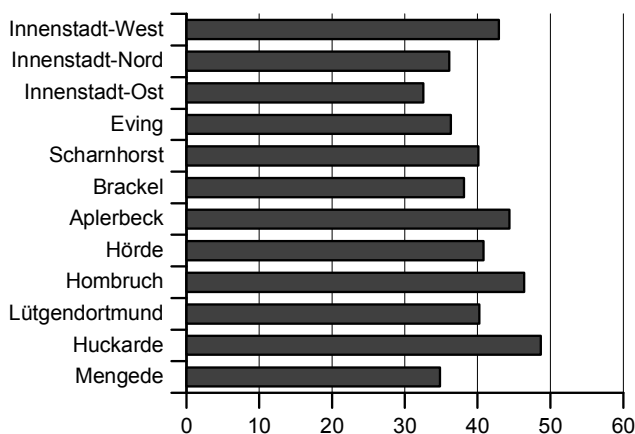
* Gefragt wurde nach dem Bild der Verwaltung generell. Ein Einfluss der jeweiligen Bezirksverwaltungsstelle kann unterstellt werden, auch wenn die Antworten keine Beurteilung der Bezirksverwaltungsstelle darstellen.

2. Die Stadtbezirke im einzelnen

Innenstadt-West (City)

Die Bewohner sehen Dortmund überdurchschnittlich als liebenswert und sauber, der Zustand und die Sauberkeit der Straßen werden ebenso vergleichsweise positiv beurteilt wie der Service der Stadtverwaltung - möglicherweise in Verbindung mit der guten Bewertung der neuen Berswordt-Halle.

Dortmund = zukunftsorientiert 2003* (Bürger)

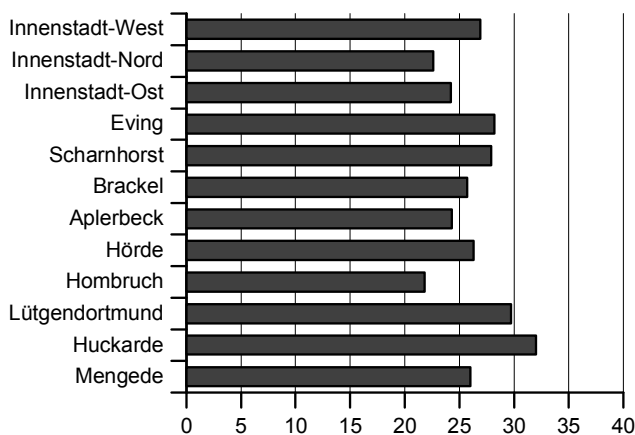


* Anteile "trifft voll + eher zu" in %.

Weniger zufrieden sind die Bewohner der Weststadt mit den Kindergärten und Kinderspielmöglichkeiten und folgerichtig auch mit den Ergebnissen der Familien- und Wohnungsbaupolitik. Vergleichsweise reserviert ist auch ihre Haltung zu den „Aushängeschildern“, und dabei neben der Spielbank vor allem auch zu denen im oder in der Nähe des eigenen Stadtbezirkes, nämlich der Westfalenhalle, dem Westfalenpark und der Universität. Um rund 10 %-Punkte liegt der Anteil guter Noten unter dem Stadtdurchschnitt.

Die wirtschaftlichen Erwartungen sind mit 24 % positiven und 28 % negativen Perspektiven für das Folgejahr

Dortmund = familienfreundlich 2003* (Bürger)



* Anteile "trifft voll + eher zu" in %.

absolut eher unbefriedigend, aber doch jeweils signifikant besser als im Stadtdurchschnitt.

Verwaltung: Insgesamt zeigen sich wenig signifikante Abweichungen vom Stadtdurchschnitt. Auffällig ist allein die große Diskrepanz zwischen allgemeinem und persönlichem Bild der Verwaltung: 36 % der Befragten (Ø: 30 %) haben eine (sehr) gute Meinung von der Verwaltung, mehr als in allen anderen Stadtbezirken. Vergleichsweise positiv werden des weiteren gesehen die Freundlichkeit und Kundenorientierung sowie die Wartebereiche.

Innenstadt-Nord

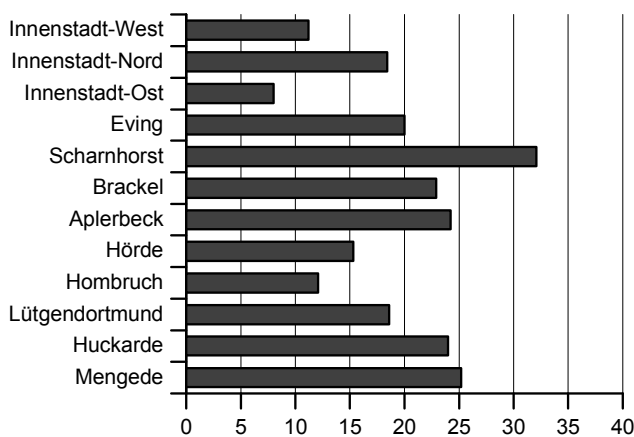
Die besondere Problematik der Nordstadt spiegelt sich im Urteil der Bewohnerinnen und Bewohner deutlich wider. Nirgendwo sonst betrachten nur 21 % der Befragten ihre wirtschaftliche Situation als gut oder sehr gut, nirgendwo sonst sehen nur 30 % ihre Arbeitsplätze als sicher an. Entsprechend beklagen die Nordstädter häufiger als andere fehlende Arbeits- und Ausbildungsplätze.

Darüber hinaus sind sie weniger zufrieden mit ihrer Umwelt (Sauberkeit der Luft, Lärm, Energieeinsparung, Mülltrennung), mit Parks/Grünanlagen, Theater/Museen und Altenhilfe/Pflegediensten sowie dem Stadtbild. In der Summe sehen die Nordstädter ihre Stadt weniger als fleißig, gastlich (20 %-Punkte unter dem Durchschnitt!), reizvoll und wirtschaftskräftig, fast alle Image-Attribute mit Ausnahme der Typisierung als Kohle- und Stahlstadt werden Dortmund weniger zugestanden.

Angesichts der Ausgangssituation ist es durchaus erwähnenswert, dass einige Punkte (von denen man es vielleicht hätte erwarten können) nicht signifikant negativ vom Stadtwert abweichen, wie z. B. die Aspekte Sicherheit/Sauberkeit, Kindergärten und Spielmöglichkeiten sowie Ausländerintegration. Einige wenige Punkte werden sogar signifikant positiv gesehen, und zwar die Beschreibung der Stadt als behindertengerecht, der Straßenzustand, die Schwimm- und Sportanlagen sowie die Einkaufszonen Westen-/Ostenhellweg und Brückstraße. Und schließlich ist auch der wirtschaftliche Optimismus nicht ganz abhanden gekommen: Immerhin 19 % (Ø: 16 %) rechnen im nächsten Jahr mit einer Verbesserung ihrer materiellen Situation.

Verwaltung: Neben einzelnen positiven Punkten (Wartebereiche, Verständlichkeit der Anschriften) gibt es eine Reihe von negativen Abweichungen, die sich weniger auf das physische Erscheinungsbild der Verwaltung als mehr auf die Kommunikation, also das persönliche Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter richten. So ist die Verwaltung für die Nordstädter weniger diskret (16 %-Punkte unter dem Stadtdurchschnitt), freundlich, gerecht, kundenorientiert und sachkundig.

Zufriedenheit mit Kindergärten 2003* (Bürger)



* Anteile "sehr + eher zufrieden" in %.

Innenstadt-Ost

Die östliche Innenstadt entspricht im Antwortverhalten stärker als die West- und Nordstadt dem städtischen Durchschnitt. Positive Abweichungen gibt es nur in der Beschreibung der Stadt als sicher sowie in der Beurteilung der Kleppingstraße und der Berswordt-Halle.

Weniger als für andere ist Dortmund für die Bewohnerinnen und Bewohner der östlichen Innenstadt welttoffen, wirtschaftskräftig und zukunftsorientiert. Auch im sozialen Bereich (Kindergärten, Beratungsangebote, Altenhilfe) fällt das Urteil eher skeptisch aus. So werden der Politik Erfolge in der Entschuldung und der Familienorientierung fast gänzlich abgesprochen.

Verwaltung: Die Urteile weichen selten vom Mittel ab. Positiv werden die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die schnelle und konzentrierte Bearbeitung sowie das Bemühen um Verbesserungen konstatiert.

Eving

Von allen Stadtbezirken sehen die Evinger Dortmund am häufigsten als liebenswert. Es fehlt in ihren Augen vor allem an Arbeits- und Ausbildungsplätzen (nicht einer ist mit dem Ausbildungsplatzangebot für Jugendliche zufrieden!), aber auch der Straßenzustand, die Sozialberatung und die Sauberkeit der Straßen und Plätze lassen mehr als woanders zu wünschen übrig. Vergleichsweise gute Noten bekommen der Hauptbahnhof und der Bereich Rathaus/Friedensplatz/Stadtpark.

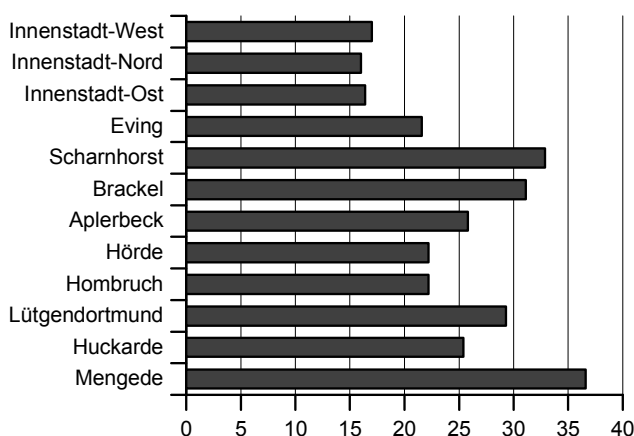
Verwaltung: Die Evinger sind weniger zufrieden mit den Wartebereichen, der Flexibilität und den Informationen im Internet. Positiv stehen dem gegenüber die Angebote der Bezirksverwaltungsstelle.

Scharnhorst

Die Umfrage legt den Schluss nahe, dass in Scharnhorst (und in Huckarde) die Menschen mit der positivsten Einstellung zu ihrer Stadt leben. Nur in zwei Punkten, nämlich in der Beschreibung der Stadt als liebenswert und sicher, bleibt Scharnhorst signifikant hinter dem städtischen Durchschnitt zurück, in insgesamt 16 Punkten aber hebt es sich prägnant positiv davon ab.

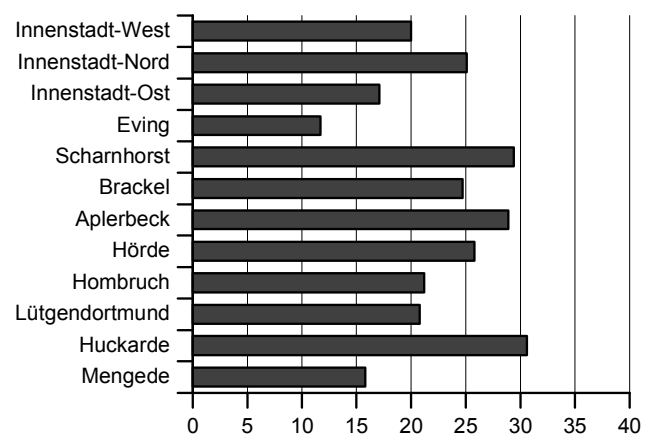
Dabei geht es weniger um die „Aushängeschilder“ oder das Stadt-Image, als vielmehr um die Bereiche, die die Stadt als soziale Institution beschreibt. Nirgendwo anders wird Dortmund häufiger als ausländischer- und behindertenfreundlich beschrieben, nirgendwo anders sind die Bewohnerinnen und Bewohner zufriedener mit Kindergärten, Spielmöglichkeiten, Schulen, Angeboten für Jugendlichen, Beratungsangebote, Hilfen für alte Menschen und Obdachlose, schließlich auch mit der Bürgerbeteiligung. 14 % der Befragten, fast doppelt so viele

Zufriedenheit mit Altenhilfe/Pflegediensten 2003* (Bürger)



* Anteile "sehr + eher zufrieden" in %.

Zufriedenheit mit Beratungsangeboten im sozialen Bereich 2003* (Bürger)

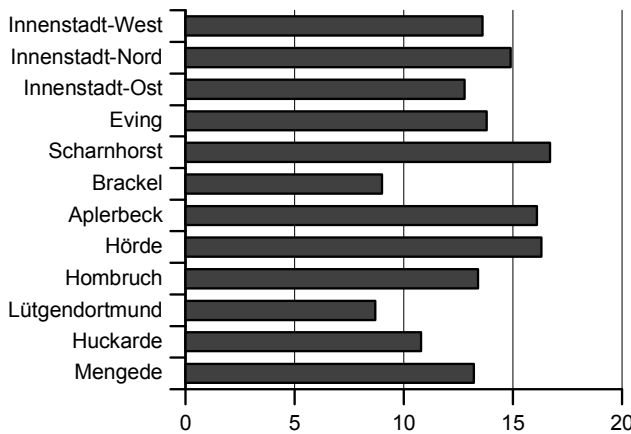


* Anteile "sehr + eher zufrieden" in %.

wie im städtischen Mittel, halten die Politik der Familienförderung für erfolgreich.

Verwaltung: Nur in zwei Punkten gibt es nennenswerte Abweichungen. Das allgemeine Ansehen der Verwaltung wird vergleichsweise positiv gesehen, die Internet-Informationen negativ.

Zufriedenheit mit Ausländerintegration 2003* (Bürger)



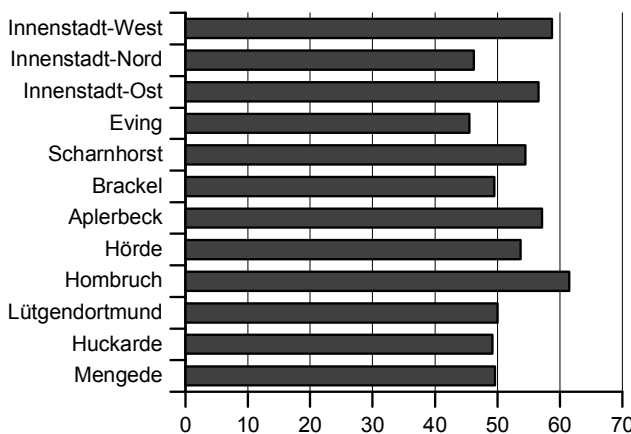
* Anteile "sehr + eher zufrieden" in %.

Brackel

Signifikante Abweichungen konzentrieren sich in Brackel wie etwa in Scharnhorst auf die Eigenschaften der Stadt und auf die einzelnen Themenfelder. Häufiger als in anderen Bezirken wird die Stadt als aktiv und gastfreundlich beschrieben, zufriedener sind die Bewohnerinnen und Bewohner etwa mit den Hilfen für alte Menschen und den Umweltschutzaspekten, aber auch mit dem Stadtbild.

Kritik erfahren eher der Straßenzustand, die Ausländerintegration und die Hilfen für Obdachlose. Die Politik wird eher als erfolgreich gesehen, insbesondere im Hin-

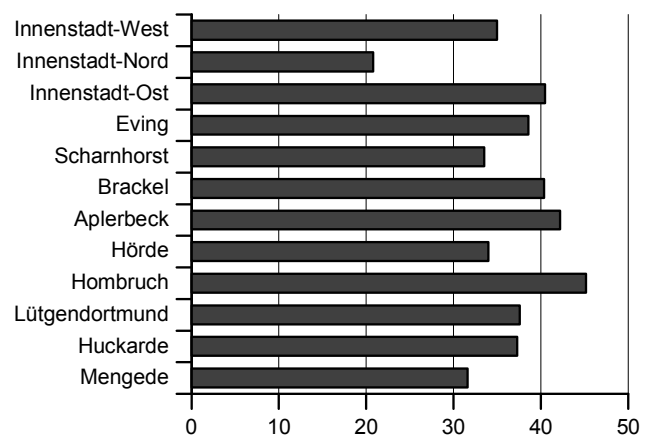
Internet-Anschluss im Haushalt 2003 (Bürger)



blick auf Sicherheit und Sauberkeit. Verbesserung ihrer materiellen Situation. Hinsichtlich der persönlichen wirtschaftlichen Situation herrscht Skepsis vor: Nur 9 % glauben an eine Besserung im Folgejahr.

Verwaltung: Brackel gehört zu den Stadtteilen, deren Bewohner ein durchweg positives Bild der Verwaltung zeichnen. Bemängelt werden nur die fehlenden Parkplätze, im übrigen bekommen insbesondere die Erreichbarkeit und die Orientierung im Gebäude gute Noten. Und in keinem anderen Bezirk wird die Verwaltung so oft für freundlich (46 %) und sachkundig (38 %) gehalten.

Gute wirtschaftliche Lage 2003* (Bürger)



* Anteile "sehr gut + gut" in %.

Aplerbeck

Vom Fluglärm abgesehen, der nur 12 % der Aplerbecker keine Probleme bereitet, sind die wenigen Abweichungen in diesem Stadtteil positiv. Das gilt etwa für die Park- und Grünanlagen, das Baulandangebot, die Sozialberatung und den Service der Stadtverwaltung.

Verwaltung: Von allen Dortmunderinnen und Dortmunden haben die in Aplerbeck das beste Bild ihrer Verwaltung. Es gibt keinerlei signifikant negative Differenzen. Positiv werden weniger die räumlich-physischen Gegebenheiten betrachtet, als vielmehr die persönlich-kommunikative Ebene. Insbesondere im Hinblick auf das Image (diskret, sachkundig, kundenorientiert, freundlich) ist Aplerbeck damit der Gegenpol zur Nordstadt.

Hörde

Kein Stadtbezirk weicht in weniger Punkten vom städtischen Durchschnitt ab als Hörde. Zwar sehen die Hörder die Stadt weniger als behindertengerecht, aber häufiger als alle anderen Bezirke als reizvoll. Zudem beurteilen sie

den Rombergpark besser, und sie sind zufriedener mit den weiterführenden Schulen und den Radwegen.

Verwaltung: Die wenigen nennenswerten Abweichungen sind meist positiv, so etwa das Image als diskret, gerecht, modern und wirtschaftlich. Mit den Wartezeiten sind dagegen nur 12 % zufrieden, halb so viele wie etwa in Mengede.

Hombruch

Hervorzuheben ist zunächst die relativ gute materielle Situation der Hombrucher: 45 %, mehr als doppelt so viele als etwa in der Nordstadt, bezeichnen ihre wirtschaftliche Lage als gut oder sehr gut. So wird auch das politische Bemühen um Arbeitsplätze häufiger (wenn auch nur von 8 %) als erfolgreich angesehen. Auch dem Wohnungsbau werden mehr als woanders Erfolge zugeschrieben, die Zufriedenheit mit dem Baulandangebot ist vergleichsweise groß. Die Nähe zur Universität mag deren gute Beurteilung und die Typisierung als Wissenschaftsstadt begründen, die Nähe der Westfalenhallen die Beschreibung als Messestadt. Zufriedener als andere sind die Hombrucher mit Parks- und Grünanlagen, der Ruhe in den Wohnvierteln und der Sauberkeit der Straßen und Plätze.

Eher kritisch werden die Lage der Familien (Beschreibung als familienfreundlich, Zufriedenheit mit Kindergärten und Schulen), der Service der Stadtverwaltung und schließlich die Brückstraße und der Hauptbahnhof gesehen.

Verwaltung: Die Urteile zum Image entsprechen in etwa dem Mittel, in den einzelnen Aspekten sind die Abweichungen durchweg negativ, insbesondere in der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten, den Wartebereichen und der ÖPNV-Anbindung.

Lütgendortmund

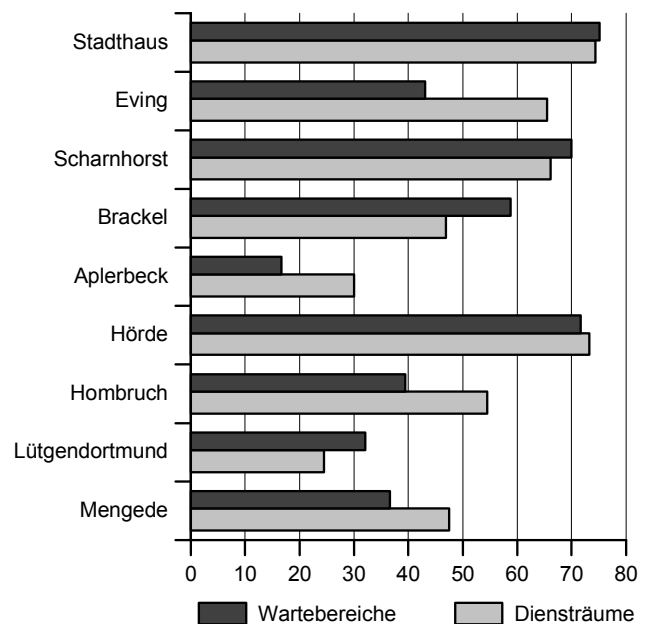
Mehr als für andere ist Dortmund für die Lütgendortmunder Bierstadt (was mit den Brauereien im Stadtbezirk erklärbar ist) und Kulturstadt, sie sehen sie aber weniger als sicher an.

Relativ zufrieden sind die Lütgendortmunder mit den Hilfen für alte Leute und der Mülltrennung, unzufrieden hingegen mit dem Service der Stadtverwaltung, den Sportanlagen, der Ausländerintegration und dem Wohnungsangebot.

Die „Aushängeschilder“ bekommen eher wenig gute Noten, insbesondere die Kleppingstraße, der Hauptbahnhof und die Berswordt-Halle.

Verwaltung: In keinem anderen Stadtteil wird die Verwaltung so kritisch gesehen. Überdurchschnittlich negativ beurteilt werden neben anderen Punkten besonders die Wartebereiche und Diensträume sowie die Qualität der Bearbeitung. Auffällig ist auch, dass nicht nur das allgemeine Bild der Verwaltung schlechter als in allen anderen Stadtteilen gesehen wird (10 % gut), sondern vor allem, dass das persönliche Ansehen im Gegensatz zum allgemeinen Trend exakt ebenso bescheiden ist (Ø: 30 %).

Gute Beurteilung der Wartebereiche und Diensträume 2002* (Kunden)



* "Sehr gut" oder "gut" auf einer sechsstufigen Skala in %.

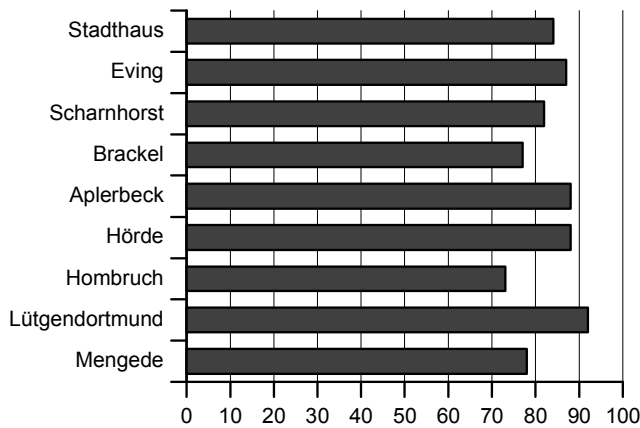
Huckarde

Neben Scharnhorst weist Huckarde die meisten positiven Abweichungen vom Stadtdurchschnitt auf. Dabei ist die wirtschaftliche Situation der Befragten alles andere als positiv. Fast die Hälfte hat im letzten Jahr wirtschaftliche Einbußen erlitten, ebenso viele sehen solche Abstriche im nächsten Jahr. Beide Anteile sind die höchsten im ganzen Stadtgebiet.

Trotzdem sehen die Huckarder für die Stadt insgesamt weniger schwarz, sie beschreiben sie überdurchschnittlich häufig als weltoffen, wirtschaftskräftig und zukunftsorientiert. Mit Kindergärten und Schulen sind sie ebenso eher zufrieden wie mit dem Baulandangebot und den Umweltschutzaspekten.

Die Unzufriedenheit konzentriert sich auf die (Ausbildungs-)Angebote für Jugendliche und Hilfen für Obdachlose sowie den politischen Bemühungen um eine saubere und sichere Stadt.

Gute Beurteilung der Kundenfreundlichkeit 2002*
(Kunden)



* "Sehr gut" oder "gut" auf einer sechsstufigen Skala in %.

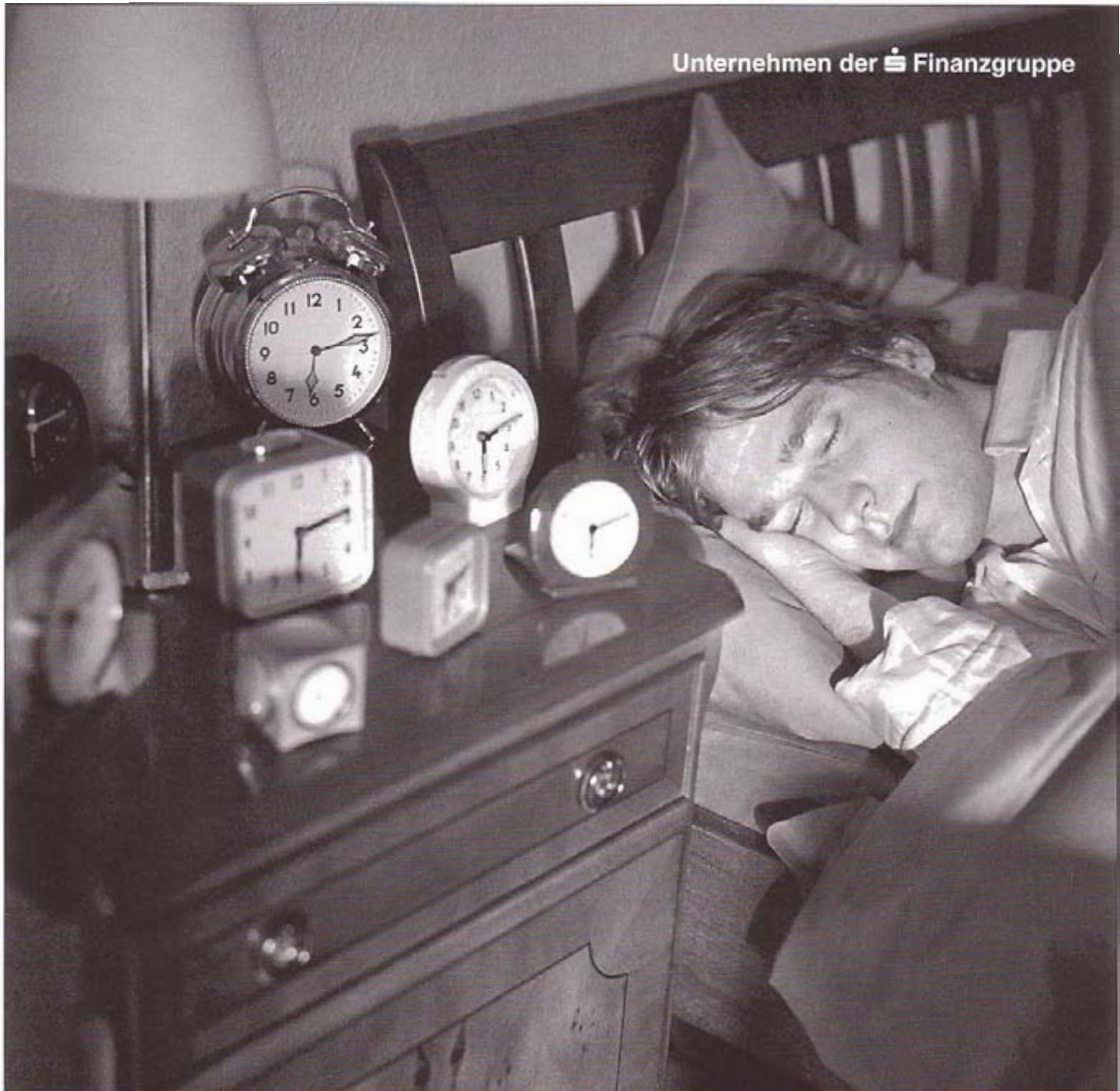
Verwaltung: Nur wenige, dann aber positive Abweichungen. Jede/r Dritte sieht die Verwaltung als erfolgreich an, doppelt so viele wie im Stadtdurchschnitt.

Mengede

In Mengede halten sich positive und negative Abweichungen die Waage. Die Bewohnerinnen und Bewohner sehen die Stadt nicht eben als aktiv und liebenswert und auch weniger als Westfalenmetropole. Stattdessen ist für jeden Vierten noch Kohle und Stahl prägend (Ø: 17 %).

Vergleichsweise zufrieden sind die Mengeder mit dem Baulandangebot, den Kindergärten, den Altenhilfen und der Energieeinsparung, eher unzufrieden mit den Angeboten für Jugendliche und den Beratungsangeboten im sozialen Bereich. Als „Aushängeschild“ bekommt der Westen-/Ostenhellweg vergleichsweise gute Noten, Brückstraße und Berswordt-Halle eher bescheidene.

Verwaltung: Wie Huckarde mit nur wenigen positiven Auffälligkeiten. Diese sind zudem meist nicht sehr stark ausgeprägt.



**WER SICH MIT RISIKOSTREUUNG
AUSKENNT, KOMMT ZU UNS.**



Sparkasse Dortmund

Der Vermögensberater der Sparkasse