

ergebnisbericht

dortmunderumfragen

november 2008

Stadt Dortmund
Fachbereich Statistik



DIE STADTVERWALTUNG AUS BÜRGERSICHT

BÜRGERUMFRAGE „LEBEN IN DORTMUND“
ERGEBNISBERICHT - TEIL B

Impressum

Herausgeber	Stadt Dortmund, Fachbereich Statistik, 44122 Dortmund
Redaktion	Ernst-Otto Sommerer (verantwortlich), Berthold Haermeyer
Produktion	Ulrich Böttcher
Satz	Vera Lagemann
Layout	Gerd Schmedes, Gabak Solutions, Grafische Konstruktionen, Dortmund
Kontakt	InfoLine (0231) 50-22124, Telefax: (0231) 50-24777
eMail	daten@stadtdo.de
Internet	www.statistik.dortmund.de

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe gestattet.

Impressum	2
Inhaltsverzeichnis	3
Schlagzeilen	5
Verwaltungs-Barometer	6

DIE STADTVERWALTUNG AUS BÜRGERSICHT

1. ZUR DURCHFÜHRUNG DER BEFRAGUNG	9
2. ALLGEMEINES UND PERSÖNLICHES BILD DER VERWALTUNG	11
3. ZUFRIEDENHEIT MIT DER VERWALTUNG	11
4. VERWALTUNGSMIMAGE	13
5. ERGEBNISSE NACH STADTBEZIRKEN	14
• INNENSTADT	14
• EVING	14
• SCHARNHORST	15
• BRACKEL	15
• APLERBECK	15
• HÖRDE	15
• HOMBRUCH	15
• LÜTGENDORTMUND	16
• HUCKARDE	16
• MENGEDE	16
6. ERGEBNISSE NACH PERSÖNLICHEN MERKMALEN	16

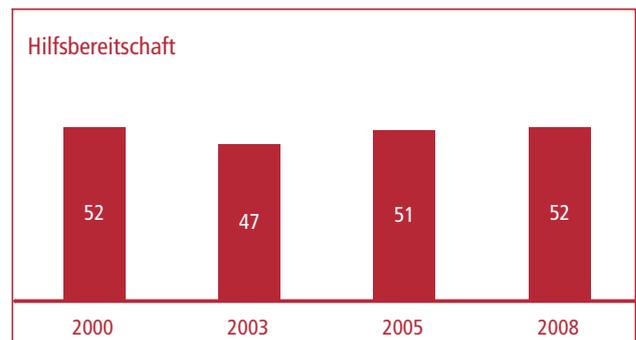
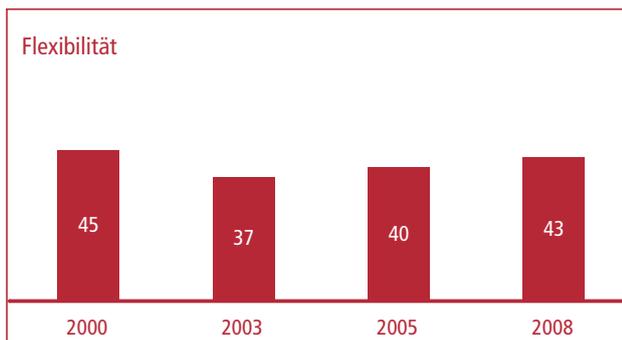
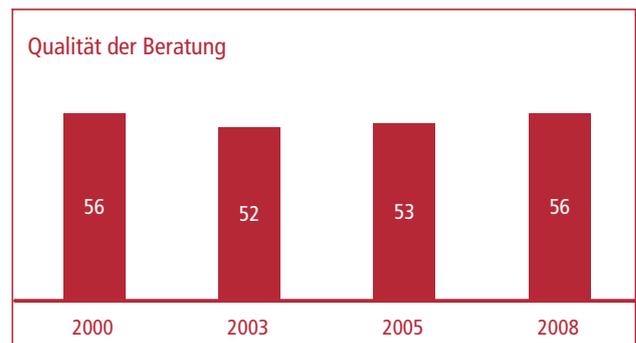
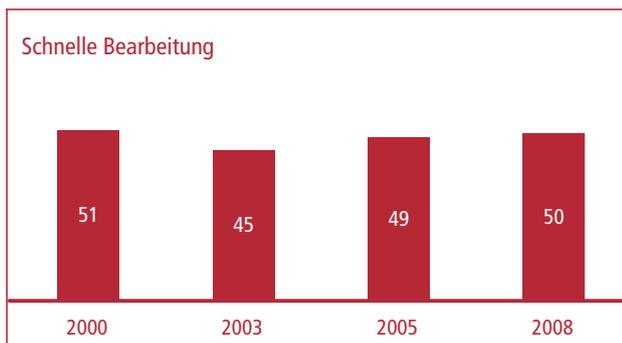
- Postalische Befragung im April/Mai 2008.
Basis: 2.257 von knapp 6.000 Befragten (= 38 %).
- Die persönliche Beurteilung der Stadtverwaltung ist besser als das unterstellte allgemeine Ansehen.
- In den meisten Punkten, die das Verwaltungshandeln beschreiben, ist die Zahl der Zufriedenen höher als die der Unzufriedenen. Auch der Trend ist positiv, die Zufriedenheit ist in den meisten Fällen größer als 2005 und 2000, der Anteil Unzufriedener kleiner.
- Die Befragten beschreiben die Stadtverwaltung in erster Linie als diskret, freundlich und sachkundig, wenig als wirtschaftlich, motiviert und unbürokratisch. Im Vergleich zu 2005 wird die Verwaltung eher wirtschaftlicher und gerechter gesehen, im Vergleich zu 2000 auch freundlicher, moderner und kundenorientierter.
- Neben denen in der Innenstadt haben vor allem die Befragten in Hörde ein positives Bild der Verwaltung. Kritisch ist die Sicht vor allem in Huckarde und Mengede. Das Urteil der Innenstadtbewohner und in Mengede ist im Zeitvergleich stabil, Hörde schneidet besser, Huckarde schlechter ab als vor drei Jahren.
- Männer zeigen sich mit der Verwaltung zufriedener als Frauen.
- Jüngere und Ältere sind mit der Verwaltung zufriedener als die 30- bis 65-Jährigen. Im Zeitverlauf steigt die Zufriedenheit der Jüngeren stärker als die der Älteren.
- Voll Erwerbstätige, Rentner und Studenten haben ein besseres Bild der Verwaltung als Teilzeit-, geringfügig oder nicht Beschäftigte.
- Abiturienten und Befragte ohne Schulabschluss sehen die Verwaltung positiver als Volks-/Hauptschüler, Realschüler und Fachabiturienten.

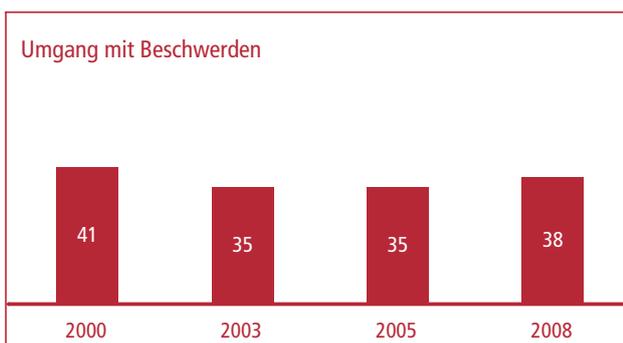
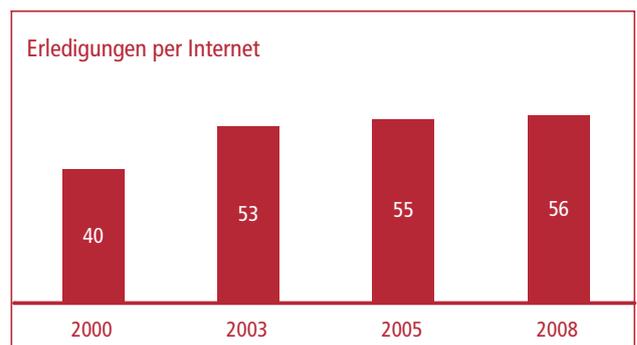
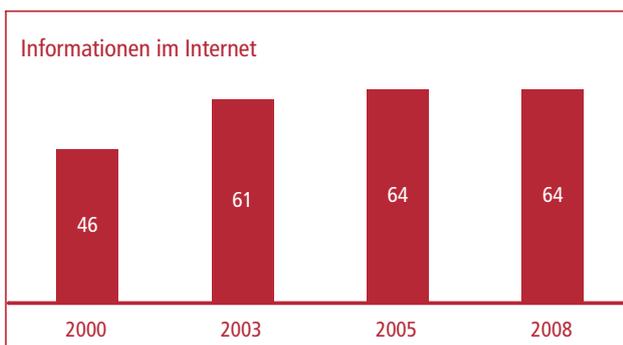
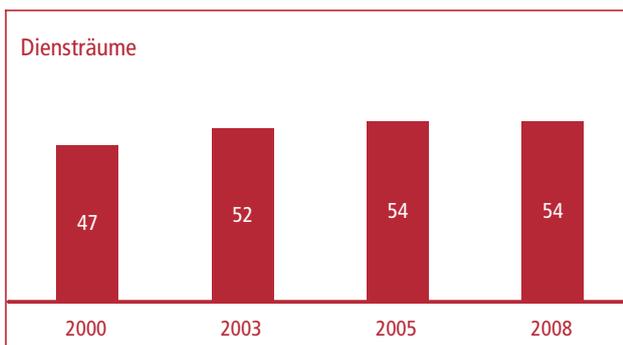
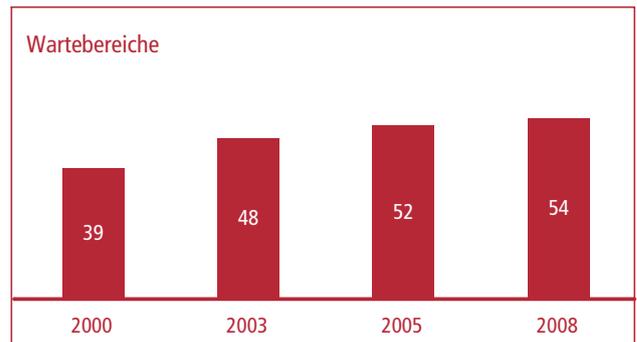
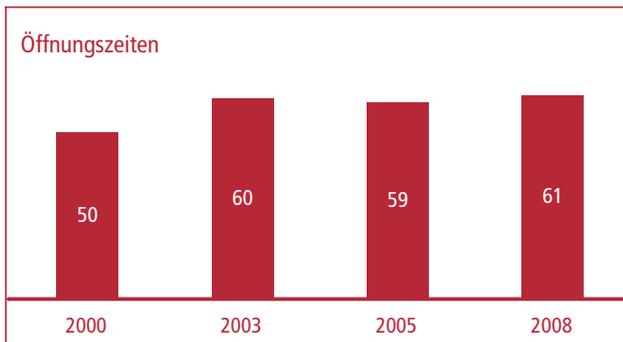
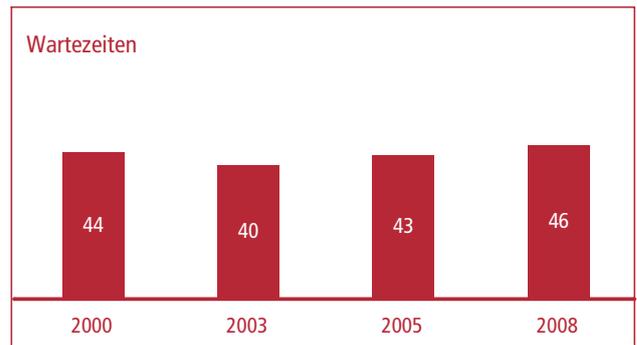
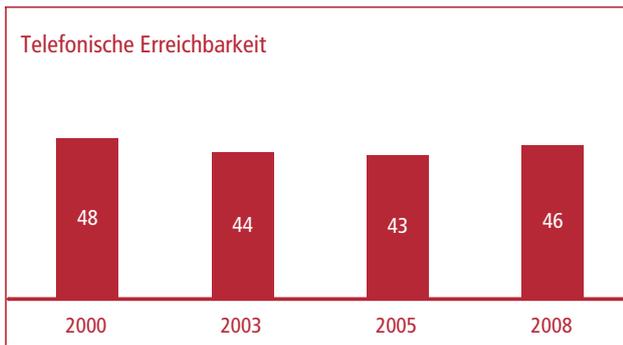
verwaltungs-barometer

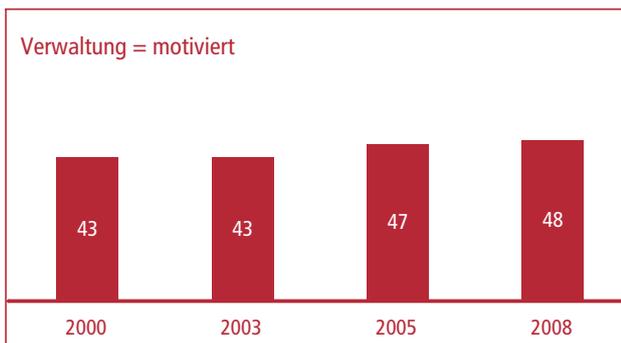
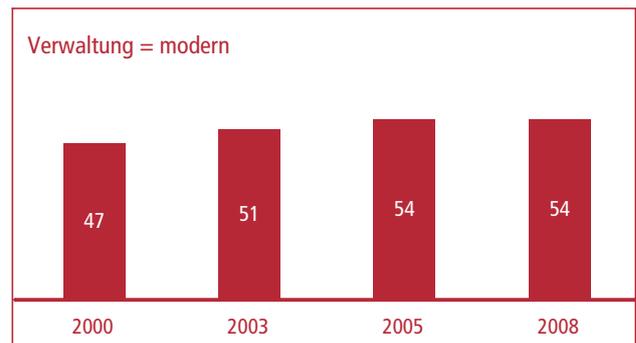
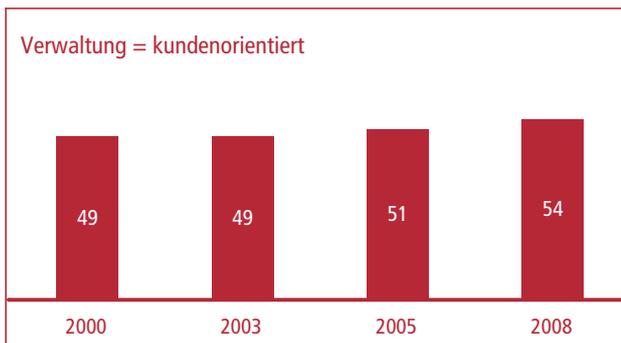
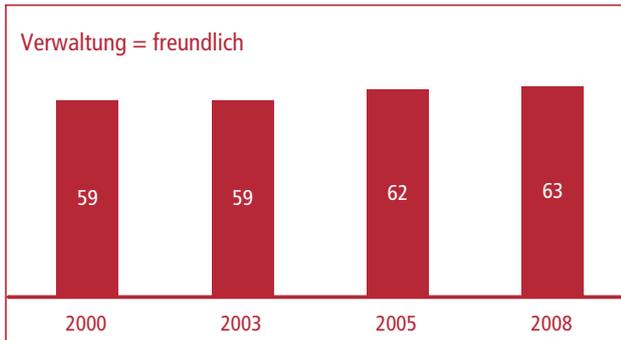
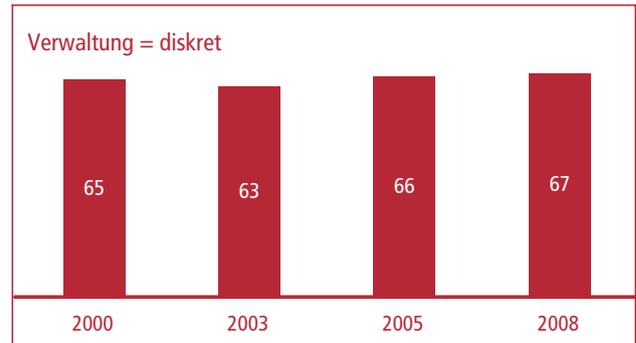
Im Verwaltungs-Barometer sind die Ergebnisse der Bürgerumfragen von 2000 bis 2008 im Zeitvergleich dargestellt. Der Barometerwert ist rechnerisch ermittelt durch folgende Gewichtung der skalierten Antworten:

- Skalenwert 1 (volle Zustimmung bzw. sehr zufrieden) = 100,
- Skalenwert 2 = 75,
- Skalenwert 3 = 50,
- Skalenwert 4 = 25,
- Skalenwert 5 (überhaupt keine Zustimmung bzw. überhaupt nicht zufrieden) = 0.

Höhere Werte geben entsprechend ein besseres, niedrigere ein schwächeres Urteil seitens der Befragten wider.







1. ZUR DURCHFÜHRUNG DER BEFRAGUNG

Die Bürgerumfrage „Leben in Dortmund“ ist neben der Befragung Dortmundener Unternehmen und der Befragung von Kunden der Dortmunder Verwaltung eine der drei Säulen des vom Verwaltungsvorstand beschlossenen Informationssystems „Bürgerschaft & Verwaltung“. Nach den ersten Zyklen 2000, 2002/2003 und 2005 wurden die Umfragen in diesem Jahr zum vierten Mal durchgeführt.

Die Bürgerumfrage, deren Ergebnisse Gegenstand dieses Berichtes sind, lehnt sich inhaltlich eng an die vorherigen Umfragen an. Gefragt wird wiederum nach dem Image der Stadt und der Stadtverwaltung, nach wichtigen politischen Handlungsfeldern, nach der Nutzung und Beurteilung des Öffentlichen Personennahverkehrs - im Auftrag der Dortmunder Stadtwerke - sowie nach der Nutzung neuer Medien und nach der Einschätzung der persönlichen wirtschaftlichen Lage.

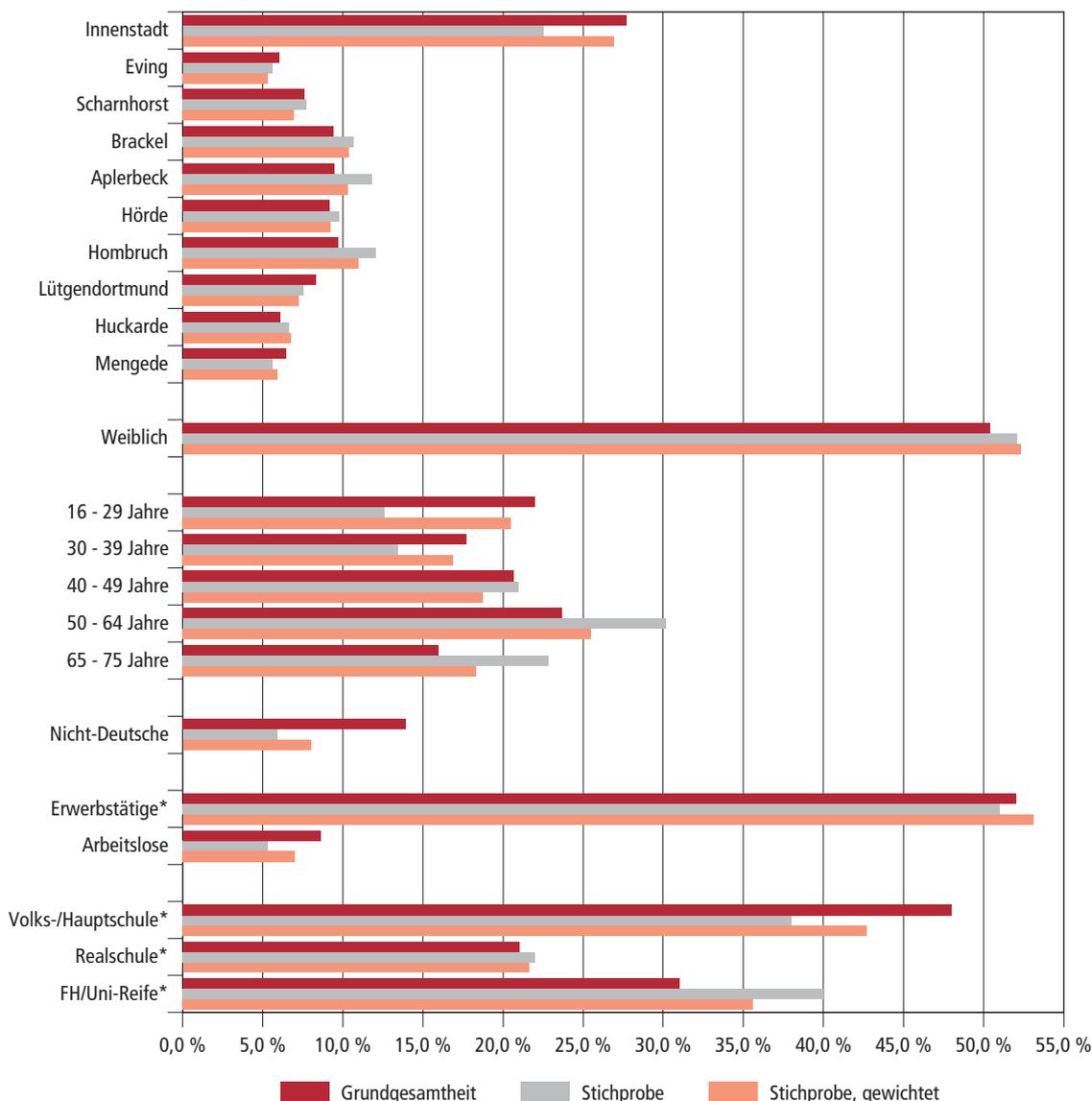
Methodische Anmerkungen

Befragt wurden 6.000 Dortmunderinnen und Dortmunder zwischen 16 und 75 Jahren, die als ungeschichtete Zufallsstichprobe aus der Meldedatei gezogen wurden. Die Fragebögen wurden Anfang April 2008 verschickt, nach einer einmaligen Erinnerung zwei Wochen später hatten bis Ende Mai 2.257 Befragte einen verwertbaren Fragebogen zurückgeschickt. Das entspricht (unter Berücksichtigung von 84 nicht zustellbaren Fragebögen) einer Rücklaufquote von 38,2 %. Damit ist - nach einem leichten Rückgang 2005 (36,8 %) - das Niveau von 2003 wieder erreicht. 2000 hatte die Rücklaufquote noch knapp 44 % betragen.

Die 2.257 Personen, die sich an der Umfrage beteiligt haben, stehen stellvertretend für rund 452.000 Dortmunderinnen und Dortmunder zwischen 16 und 75 Jahren, die in die Stichprobe einbezogen wurden. Der Vergleich der Netto-Stichprobe

Vergleich Grundgesamtheit-Stichprobe (%)

Abb. 1



* Quelle Grundgesamtheit: Mikrozensus 2006.

be mit der Grundgesamtheit zeigt, dass die Teilnahme an der Umfrage nicht unabhängig von persönlichen Merkmalen ist. Stärker als in der Grundgesamtheit sind in der Stichprobe insbesondere ältere Menschen und solche mit hohem Bildungsabschluss vertreten. Deutlich überproportional antworten auch Menschen, die in Ein- und Zweifamilienhäusern wohnen. Unterrepräsentiert sind entsprechend die unter 30-Jährigen, Personen mit Volks- oder Hauptschulabschluss, Arbeitslose und - besonders ausgeprägt - Ausländer. In der Summe führt das teilträumig betrachtet zu einem Überhang an Antworten aus der Außenstadt, insbesondere aus Aplerbeck und Hombruch, zu Lasten insbesondere der Nordstadt.

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, ob es sinnvoll ist, diese Verzerrungen durch entsprechende Gewichtungsfaktoren zu mindern. Dagegen spricht zunächst, dass man Gefahr läuft, eine Schein-Repräsentativität zu erzeugen, denn wesentlich bessere Ergebnisse brächte eine solche Gewichtung nur dann, wenn diejenigen, die den Fragebogen beantwortet haben, jeweils ihre Teilgruppe (Ausländer, Arbeitslose etc.) repräsentativ abbilden. Daran sind aber Zweifel erlaubt, wenn z. B. rund ein Drittel der Ausländer in der Stichprobe über die allgemeine Hochschulreife verfügt. Hinzu kommt, dass Entzerrungen auf der einen Seite zu verstärkten Verzerrungen im Hinblick auf eine andere Variable führen können. Ein höhere Gewichtung jüngerer Gruppen (mit entsprechend höheren Schulabschlüssen) z. B. erhöht gleichzeitig das Gewicht der ohnedies überrepräsentierten Befragten mit Abitur/Hochschulreife. Die Grenzen des Instrumentariums „(Schriftliche) Befragung“ sind also durch eine Gewichtung nach Teilgruppen nicht außer Kraft gesetzt. Das Urteil (schrift-)sprachlich weniger versierter Mitbürgerinnen und Mitbürger bleibt unterrepräsentiert.

Trotz dieser begründeten Vorbehalte ist die Stichprobe für die Ergebnisdarstellung in diesem Bericht gewichtet worden. Auch wenn dadurch die Grundgesamtheit besser abgebildet ist, war es nicht primäres Ziel, die Repräsentativität (evtl. ja nur scheinbar, s. o.) zu erhöhen. Entscheidend war vielmehr ein anderer - bedenklicher - Umstand. Im Vergleich der vier Befragungen seit 2000 ist nämlich festzustellen, dass die Verzerrungen in der Stichprobe im Zeitablauf größer geworden sind. Die unterrepräsentierten Gruppen sind also immer stärker unterrepräsentiert - und umgekehrt. Ein Beispiel: Die unter 30-Jährigen waren 2000 noch mit 87 % des zu erwartenden Wertes in der realisierten Stichprobe vertreten, 2005 noch zu 77 %, 2008 nur noch zu 57 %. Und während 2003 die Arbeitslosen nur wenig unterrepräsentiert waren, sind sie jetzt nur noch mit 61 % des erwarteten Wertes vertreten.

Um auszuschließen, dass diese Verschiebungen den Vergleich der Ergebnisse im Zeitablauf beeinträchtigen und reale Entwicklungen überlagern (verschleiern oder überzeichnen), sind für die einzelnen Befragungen jeweils spezifische Gewichtungsfaktoren (über die Relation der Anteile in der Grundgesamtheit zu den Anteilen in der Stichprobe) gebildet worden. Eingeflossen sind dabei die Variablen Alter (zunehmend höhere Gewichtung der unter 30-Jährigen), Schulausbildung

(höhere Gewichtung der Volks-/Hauptschule) und Anzahl der Wohneinheiten im Haus (ab 2003, zunehmend höhere Gewichtung der Gebäude mit 10 und mehr Wohnungen). Die drei Einzelfaktoren wurden multiplikativ zu einem Gesamtfaktor zusammen gefasst. Abbildung 1 auf Seite 9 zeigt, dass dadurch auch andere Teilgruppen (Innenstadtbezirke, Arbeitslose, Ausländer etc.) sich den jeweiligen Anteilen in der Grundgesamtheit annähern.

Zum Aufbau der Auswertung

Zu den Schwerpunkten des Fragebogens werden drei Teilberichte (A - C) erstellt. In diesen Berichten werden jeweils zunächst die Gesamtergebnisse beschrieben. Ihnen liegt zu Grunde die einfache Häufigkeitsverteilung und die Ergebnisse in Abhängigkeit von den persönlichen Merkmalen Alter, Geschlecht, Erwerbstätigkeit und Schulausbildung. Im zweiten Abschnitt werden die Ergebnisse für die Stadtbezirke dargestellt. Soweit möglich und sinnvoll, erfolgt ein Zeitvergleich mit zurückliegenden Umfragen, insbesondere den Bürgerumfragen „Leben in Dortmund“ 2000, 2003 und 2005.

Teil A: Dortmund: Image und Handlungsfelder
Fragen zu Eigenschaften, Stadttypus, politischen Handlungsfeldern, „Aushängeschildern“ sowie zur Einschätzung der wirtschaftlichen Lage und zur Verfügbarkeit und Nutzung Neuer Medien
(Fragen 2 - 10, 23 - 36)

Teil B: Die Dortmunder Stadtverwaltung
Fragen zum Image, zu Eigenschaften und zum Angebot (Fragen 11 - 13)

Teil C: Der Öffentliche Personennahverkehr
Fragen zu Nutzung, Fahrtzwecke, Pro & Contra, Verbesserungsvorschläge, Qualitäten
(Fragen 14 - 22, Auftrag Dortmunder Stadtwerke)

Anmerkung zum Umgang mit fehlenden Angaben

Nur wenige Fragen werden von ausnahmslos allen Befragten beantwortet. In der Regel verbleiben die fehlenden Angaben im Bereich weniger Prozentpunkte und haben keine nennenswerten Auswirkungen auf das Gesamtergebnis. Gerade im Bezug auf die Verwaltung gibt es aber, nicht zuletzt weil viele Menschen nur sehr unregelmäßig Kontakt zur Verwaltung haben und sich also kein Urteil bilden können, z. T. auch größere Anteile fehlender bzw. „weiß nicht“-Angaben. Bei den Fragen etwa zum Internet oder zum Umgang mit Beschwerden sind das rund 60 %, in Bezug auf Teilgruppen sogar bis zu 80 %. In die Beschreibung der Ergebnisse sind nur die tatsächlichen Angaben eingeflossen, fehlende Angaben (einschl. „weiß nicht“) bleiben also unberücksichtigt.

2. ALLGEMEINES UND PERSÖNLICHES BILD DER VERWALTUNG

Das Thema „Verwaltung“ wird eingeleitet mit einem Fragenpaar, bei dem die Befragten gebeten werden, ein Votum zum vermuteten Bild der Stadtverwaltung allgemein einerseits und zu ihrer eigenen Beurteilung andererseits abzugeben.

Die persönliche Sicht ist besser als das allgemeine Image

Wie schon in den zurückliegenden Erhebungen zeigt sich einmal mehr, dass die persönliche Meinung über die Verwaltung besser ist als das unterstellte allgemeine Ansehen. Der Anteil sehr guter oder guter Urteile ist in der persönlichen Sicht mit 34 % fast doppelt so hoch wie in der vermuteten allgemeinen Sicht (18 %). Im Hinblick auf das allgemeine Ansehen überwiegen damit sogar die schlechten Noten (22 % eher oder sehr schlecht), persönlich sehen dagegen doppelt so viele Befragte die Verwaltung (eher) gut als (eher) schlecht. Die größte Gruppe bildet aber in beiden Fällen das indifferente „Teils/teils“ (61 % beim allgemeinen Ansehen, knapp 50 % beim persönlichen Bild).

Der Vergleich mit der letzten Befragung fällt in beiderlei Hinsicht wenig erfreulich aus. Der Anteil guter Noten liegt jeweils um etwa 3 %-Punkte niedriger als 2005. Dem stehen leicht erhöhte Anteile indifferenter und schlechter Noten gegenüber. Im Vergleich zur Befragung 2000 wird der Trend noch deutlicher. Damals attestierten noch 25 % der Befragten der Verwaltung allgemein und 38 % persönlich ein gutes Bild. Allerdings sind auch die Anteile schlechter Noten im Langzeitvergleich leicht rückläufig, der Trend geht also zu einer eher indifferenten Haltung.

¹ Die Umfrage wurde im April/Mai 2008 durchgeführt. Aktuelle Entwicklungen mit möglichen Auswirkungen auf das Bild der Verwaltung aus Bürgersicht bleiben unberücksichtigt.

² Hier sei noch einmal darauf hingewiesen, dass sich die Anteile nicht auf alle Befragten beziehen, sondern lediglich auf die, die Angaben zur Zufriedenheit machen konnten (ohne „weiß nicht“ und fehlende Angaben). Im Hinblick auf das Internet etwa liegt dieser Anteil immer noch bei rund 40 %.

3. ZUFRIEDENHEIT MIT DER VERWALTUNG

Die Befragten wurden gebeten, für 15 einzelne Aspekte, die das Verwaltungshandeln beschreiben, den Grad ihrer Zufriedenheit auf einer fünfstufigen Skala anzugeben.

In den meisten Punkten überwiegen die positiven Urteile

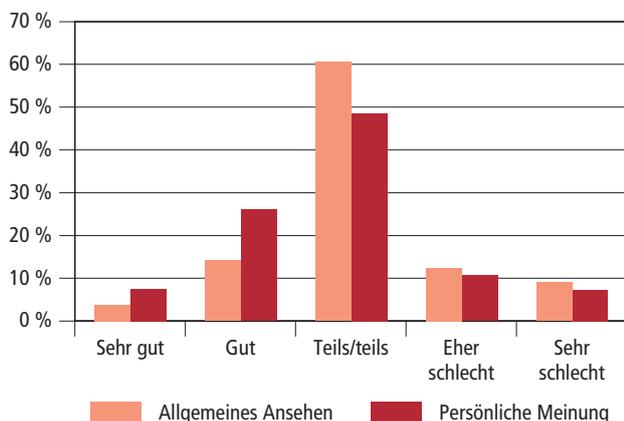
Im Ergebnis wird sehr viel mehr Zufriedenheit (Skalenwerte 1 + 2) als Unzufriedenheit (Skalenwerte 4 + 5) geäußert¹. In 11 der 15 Fällen überwiegt der Anteil Zufriedener mehr oder weniger deutlich. Insbesondere gilt das für das Informationsangebot im Internet (55 % zufrieden, 10 % unzufrieden)², die Angebote in den Bezirksverwaltungsstellen (46 % zu 10 %), die Öffnungszeiten (52 % zu 18 %) sowie die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (45 % zu 13 %). Auch im Hinblick auf die Qualität der Beratung, die Verständlichkeit der Schreiben, die Möglichkeit, Angelegenheiten per Internet zu erledigen und die räumlichen Bedingungen sind deutlich mehr Befragte zufrieden als unzufrieden.

Die vier Aspekte, bei denen der Abgleich negativ ausfällt, sind

- die Wartezeiten, mit denen ein Viertel zufrieden, aber ein knappes Drittel der Befragten nicht zufrieden ist,
- die telefonische Erreichbarkeit (27 % zu 35 %),
- Flexibilität in der Anwendung der Vorschriften (17 % zu 36 %) und
- mit der deutlichsten Diskrepanz (12 % zufrieden, 41 % unzufrieden) der Umgang mit Beschwerden.

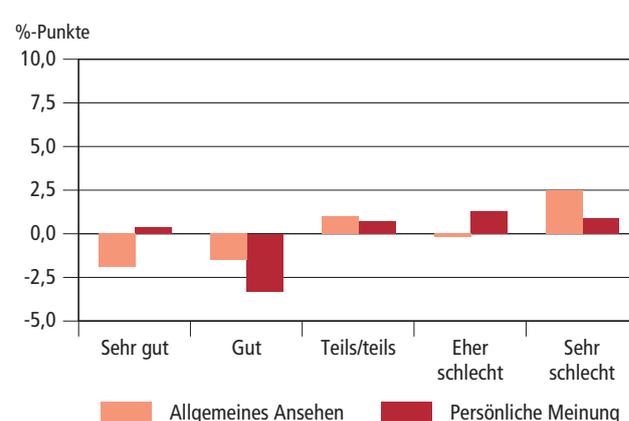
Verwaltung 2008:
allgemeines und persönliches Bild

Abb. 2



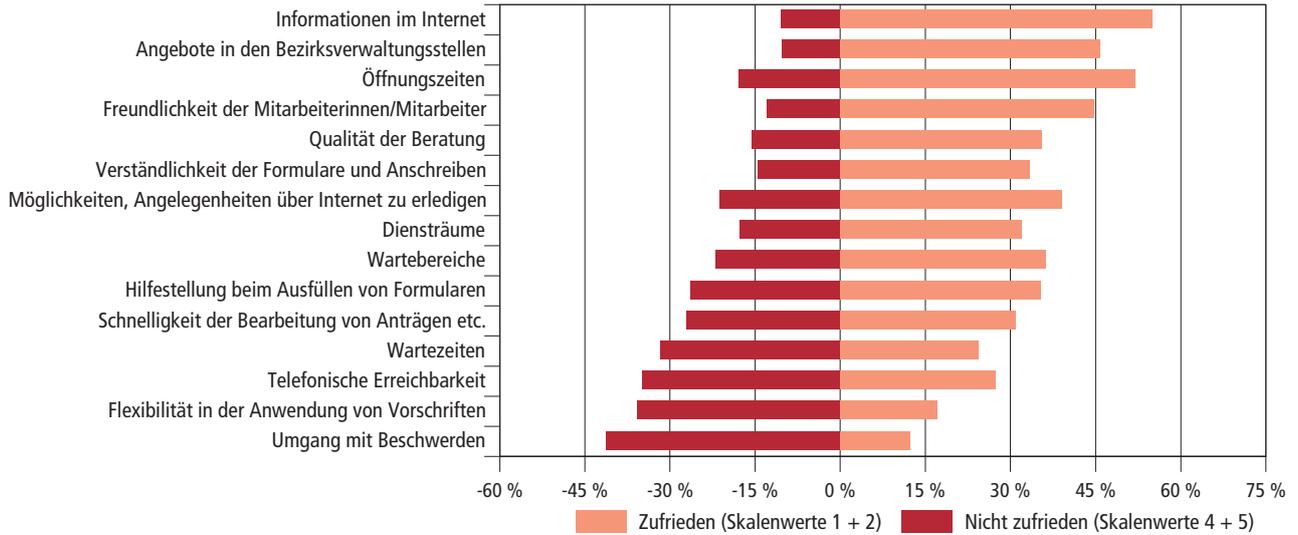
Verwaltungsbild:
Entwicklung im Zeitvergleich 2005 - 2008

Abb. 3



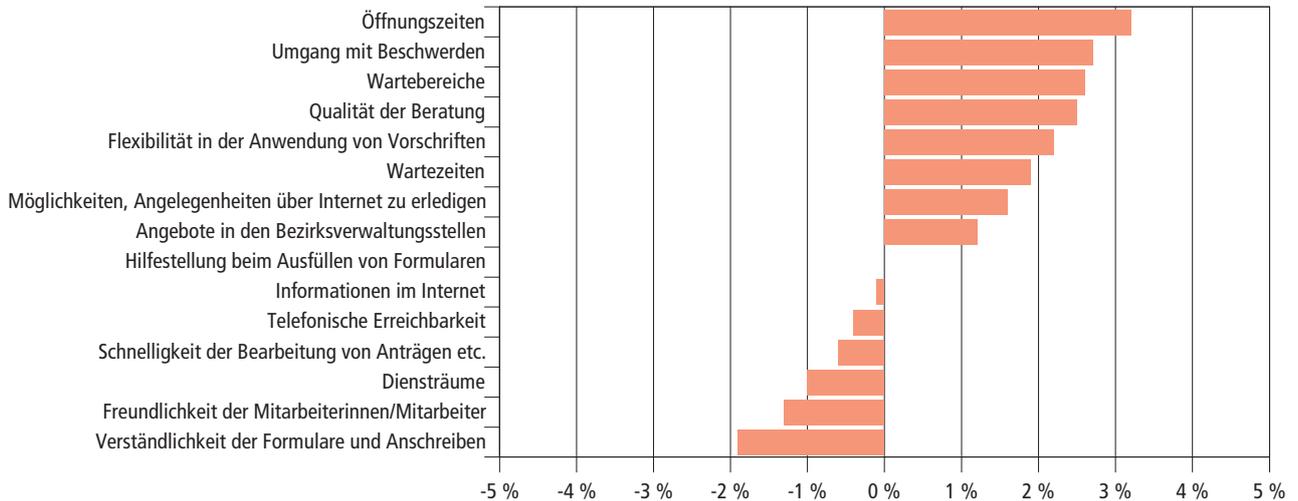
Verwaltungsmerkmale 2008: Zufriedene und Unzufriedene

Abb. 4



Verwaltungsmerkmale: Entwicklung im Zeitvergleich 2008/2005*

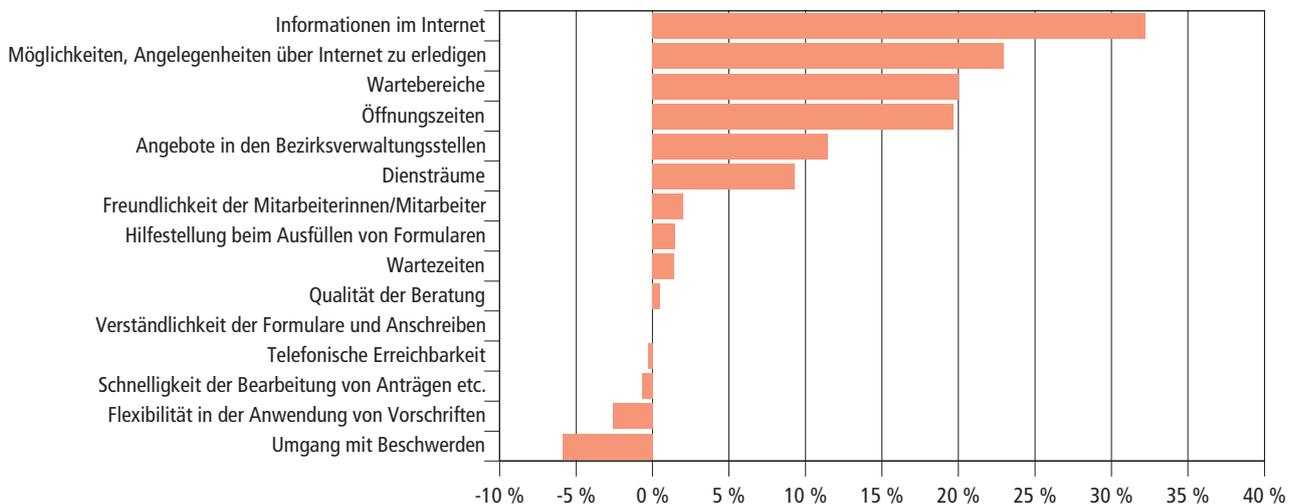
Abb. 5



* Differenz „(sehr) zufrieden“ in %-Punkten.

Verwaltungsmerkmale: Entwicklung im Zeitvergleich 2008/2000*

Abb. 6



* Differenz „(sehr) zufrieden“ in %-Punkten

Im Trend steigt die Zufriedenheit mit der Verwaltung

Der Vergleich der Ergebnisse mit denen der Befragungen 2005 und 2000 zeigt interessante Entwicklungen und ganz überwiegend positive Trends. So ist seit 2005 die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten, dem Umgang mit Beschwerden und den Wartebereichen um jeweils 3 %-Punkte gestiegen. Alle weiteren Abweichungen bewegen sich im Bereich von plus/minus 2 %-Punkten und sind dem entsprechend wenig signifikant.

Deutlicher wird der Trend in der längerfristigen Betrachtung. Bei fünf Aspekten gibt es hier Zuwächse im zweistelligen Prozentpunkte-Bereich. In erster Linie ist hier das Internet zu nennen. Damit war im Jahr 2000 nur jede/r fünfte Befragte (mit Angaben) zufrieden, inzwischen liegen die Anteile bei 55 % (Informationen) bzw. 39 % (Erledigungen). Hinsichtlich der Wartebereiche und der Öffnungszeiten sind die Anteile zufriedener Befragter heute jeweils 20 %-Punkte höher als vor acht Jahren, hinsichtlich der Angebote in den Bezirksverwaltungsstellen um 12 %-Punkte, hinsichtlich der Diensträume um 9 %-Punkte. Alle anderen Abweichungen bewegen sich im Bereich zufälliger Schwankungen, sieht man vom Umgang mit Beschwerden ab, wo die Zufriedenheit ungeachtet des leichten Zuwachses seit 2005 um 6 %-Punkte rückläufig ist.

Vor allem Unzufriedene sind seltener als 2000

Teilweise noch deutlicher wird die Entwicklung beim Blick auf die Unzufriedenen (Skalenwerte 4 + 5). Das gilt zunächst wieder für das Internet. Mit den gebotenen Informationen waren 2000 33 % der Befragten nicht zufrieden, heute liegt der Anteil bei nur noch 10 %. Bei den Erledigungen per Internet ist statt zweien nur noch einer von fünf Befragten nicht zufrieden. Ebenfalls nur jede/r Fünfte ist heute noch mit den Räumlichkeiten unzufrieden, 2000 lag dieser Anteil bei den Wartebereichen noch doppelt so hoch, bei den Diensträumen bei 29 %. Um 14 %-Punkte auf 18 % schließlich ist der Anteil derer zurückgegangen, die mit den Öffnungszeiten nicht

zufrieden sind. Leichte Rückgänge bei der Qualität der Beratung, den Wartezeiten und den Angeboten in den Bezirksverwaltungsstellen runden das positive Gesamtbild ab.

4. VERWALTUNGSMIMAGE

Die Befragten wurden gebeten, den Grad ihrer Zustimmung zu zehn die Verwaltung beschreibenden Eigenschaften (von „bürokratisch“ bis „wirtschaftlich“) anzugeben.

Diskret, freundlich, sachkundig - weniger wirtschaftlich, motiviert und unbürokratisch

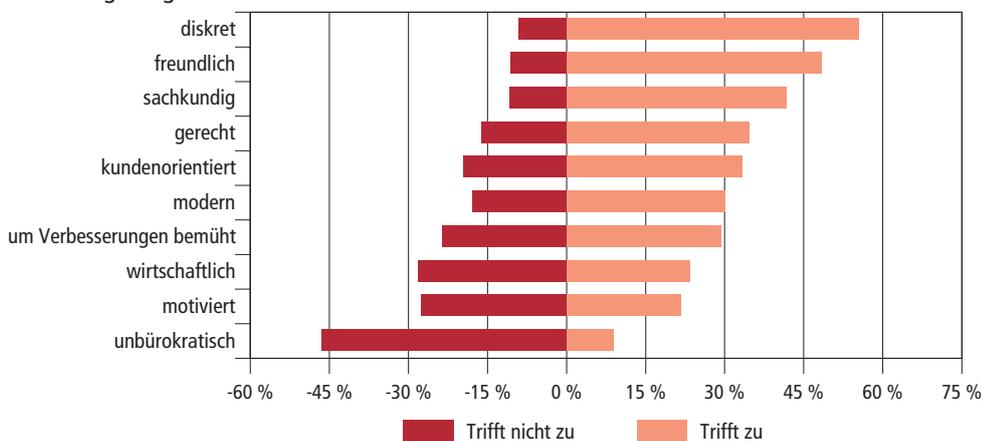
Am ehesten ist die Stadtverwaltung in den Augen der Bürgerinnen und Bürger diskret (55 % trifft zu, 9 % trifft nicht zu), freundlich (48 % zu 11 %) und sachkundig (42 % zu 11 %). Auch die Beschreibungen als gerecht, kundenorientiert und modern finden deutlich mehr Zustimmung (jeweils rund ein Drittel der Befragten) als Ablehnung (weniger als ein Fünftel der Befragten). Etwa ausgeglichen ist die Relation bei den Attributen um Verbesserungen bemüht, wirtschaftlich und motiviert (jeweils zwischen 20 % und 30 % Zustimmung und Ablehnung). Nur in einem Punkt überwiegen die negativen Stimmen. Der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die die Verwaltung für nicht bürokratisch halten, ist mit 9 % gering, fast jede/r Zweite stimmt der Beschreibung als bürokratisch zu.

Freundlicher, moderner und kundenorientierter als 2000

In den letzten drei Jahren (seit der Umfrage 2005) erscheint die Verwaltung in den Augen der Befragten in der Tendenz wirtschaftlicher (plus 5 %-Punkte Zustimmung) und gerechter (+4 %-Punkte). Die zustimmenden Urteile bewegen sich darüber hinaus im Bereich zufälliger Schwankungen, auffällig ist aber, dass in vielen Punkten die negativen Stimmen

Verwaltungsmimage 2008

Abb. 7



Die Reihenfolge orientiert sich an der Differenz zwischen Zufriedenen und Unzufriedenen.

die Stadtverwaltung aus Bürgersicht

weniger geworden sind. So stimmen z. B. nur noch 20 % der Aussage, die Verwaltung sei kundenorientiert, nicht zu, vor drei Jahren lag dieser Anteil noch bei 26 %. Auch Sachkunde, Motivation und das Bemühen um Gerechtigkeit wird der Verwaltung heute weniger abgesprochen.

Der längerfristige Vergleich mit der Umfrage 2000 fällt noch günstiger aus. Nur das Bemühen um Verbesserungen und Sachkunde wird der Stadtverwaltung nicht häufiger zugesprochen. Deutlich mehr Zustimmung (zwischen +8 %- und +10 %-Punkte) erfahren die Beschreibungen als freundlich, modern und kundenorientiert, etwas häufiger wird die Verwaltung als wirtschaftlich, diskret, motiviert und unbürokratisch gesehen.

Das insgesamt positive Bild wird abgerundet durch die Einschätzung des Services der Stadtverwaltung: Der Anteil derer, die damit zufrieden sind, ist von 36 % (2000) auf jetzt 40 % gestiegen, der Anteil der Unzufriedenen entsprechend von 22 % auf 17% gesunken.

5. ERGEBNISSE NACH STADTBEZIRKEN

Die Bewohnerinnen und Bewohner der Innenstadt haben in der Tendenz ein besseres Bild der Verwaltung³ als die in den Außenbezirken. Während in der Innenstadt praktisch keine signifikant negativen Abweichungen vom städtischen Durchschnitt vorkommen, sind diese in vielen Außenbezirken eindeutig in der Mehrzahl. Davon ausgenommen ist allein der Stadtbezirk Hörde. Der Neubau der Bezirksverwaltungsstelle dürfte sich hier widerspiegeln. Besonders kritisch wird die Verwaltung im Dortmunder Nordwesten gesehen. Huckarde und Mengede weichen häufig und fast ausschließlich negativ vom Durchschnitt ab.

³ Gefragt wurde nach dem Bild der Verwaltung generell. Die Differenzierung erfolgt nach dem Wohnort des Befragten. Ein Einfluss der jeweiligen Bezirksverwaltungsstelle kann unterstellt werden, auch wenn die Antworten keine Beurteilung der Bezirksverwaltungsstelle darstellen.

Das gute Bild der Innenstadtbewohner war auch schon vor drei Jahren prägend, Hörde schnitt damals nur durchschnittlich ab. Die kritische Sicht der Befragten in Mengede hat sich bestätigt, in Huckarde fällt das Urteil über die Verwaltung deutlich schlechter aus als 2005.

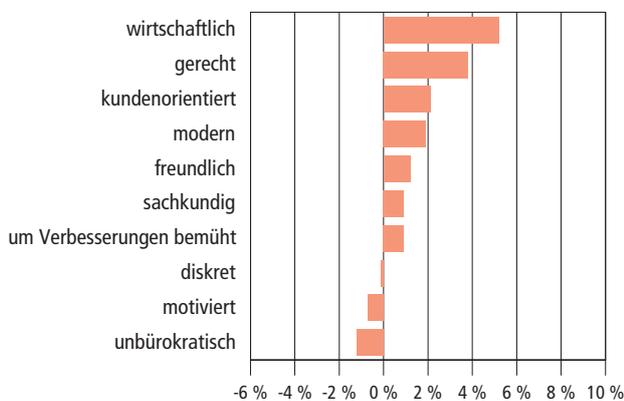
INNENSTADT

Die Innenstadtbewohner haben - wie auch schon 2005 - ein insgesamt positives Bild ihrer Stadtverwaltung. In vielen Punkten gibt es signifikant positive Differenzen zum gesamtstädtischen Durchschnitt. Besonders ausgeprägt ist die Diskrepanz nach dem Bau des Dienstleistungszentrums im Hinblick auf die baulichen Gegebenheiten (Wartebereiche und Diensträume). Auch die Öffnungs- und Wartezeiten sowie die Schnelligkeit der Bearbeitung werden von den Innenstadtbewohnern überdurchschnittlich gut bewertet. Dem entsprechend ist auch die persönliche Meinung zur Verwaltung besser (38 % gut oder sehr gut, Ø 34 %) und die Verwaltung wird eher als modern, gerecht und kundenorientiert beschrieben.

EVING

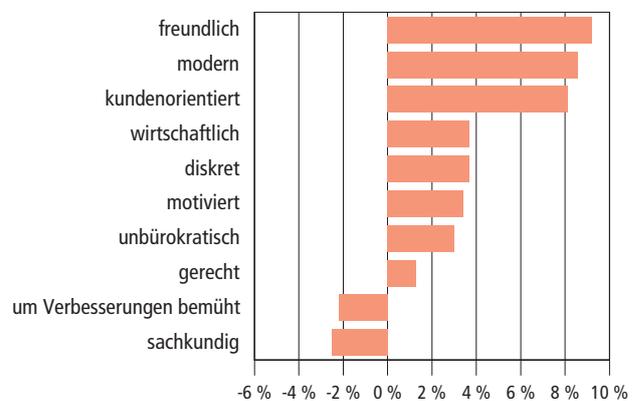
Nach Huckarde und Mengede haben die Evinger die kritischste Sicht auf die Stadtverwaltung. Besonders schlecht schneiden die Wartebereiche (18 %-Punkte unter dem Durchschnittswert) und Diensträume ab, auch die Qualität der Beratung und die Öffnungszeiten stellen die Befragten relativ selten zufrieden. Hinsichtlich des Images erfahren vor allem die Attribute „gerecht“ (minus 15 %-Punkte) und „freundlich“ (-11 %-Punkte) wenig Zustimmung. Neben weiteren weniger ausgeprägten negativen Urteilen steht eine Beschrei-

Verwaltungsimage
Entwicklung im Zeitvergleich 2008/2005* Abb. 8



* Differenz „trifft (eher) zu“ in %-Punkten.

Verwaltungsimage
Entwicklung im Zeitvergleich 2008/2000* Abb. 9



* Differenz „trifft (eher) zu“ in %-Punkten.

bung, die die Evinger der Stadtverwaltung überdurchschnittlich zuschreiben: Jede/r Dritte ist der Meinung, die Verwaltung arbeite wirtschaftlich. So hoch ist der Anteil in keinem anderen Stadtbezirk (Ø 23 %).

SCHARNHORST

Auch bei den Scharnhorster Befragten überwiegen die negativen Abweichungen zum städtischen Durchschnitt, wenn auch weniger ausgeprägt als in Eving. Am deutlichsten ist der Abstand bei der Beschreibung der Verwaltung als gerecht, kundenorientiert und um Verbesserungen bemüht. Die Zustimmungsraten liegen hier jeweils um rund 10 %-Punkte unter dem Durchschnitt. Auch bei den meisten anderen Fragen sind diese Raten unterdurchschnittlich, wenn auch in einem moderaten Bereich (bis 5 %-Punkte). In der Größenordnung von 5 %-Punkten über dem Durchschnitt bewerten die Scharnhorster die Diensträume, die Angebote in den Bezirksverwaltungsstellen und die Informationen im Internet. 2005 hatten sich in Scharnhorst noch überhaupt keine signifikanten Abweichungen von den Stadtwerten gezeigt.

BRACKEL

In Brackel gibt es wenig signifikante und in der Summe ausgeglichene Abweichungen vom städtischen Mittel. Zwischen 5 %- und 8 %-Punkten über den Durchschnittswerten liegen die Zustimmungen zu den Möglichkeiten, Dinge per Internet zu erledigen, zur Hilfsbereitschaft beim Ausfüllen von Formularen, zum Umgang mit Beschwerden, zu den Angeboten in den Bezirksverwaltungsstellen, zur Flexibilität und zur Beschreibung der Verwaltung als sachkundig. Kritik in etwa gleichem relativen Ausmaß äußern die Brackeler an den Räumlichkeiten und der Schnelligkeit der Bearbeitung. Im Vergleich zu 2005 hat Brackel bei den positiven Abweichungen zugelegt.

APLERBECK

In Aplerbeck zeigen sich wenig nennenswerte Abweichungen vom städtischen Durchschnitt. In erste Linie sind einmal mehr die Räumlichkeiten zu nennen. Nur etwa jede/r Vierte ist damit zufrieden, das sind rund 10 %-Punkte weniger als in der Gesamtstadt. Der Umgang mit Beschwerden stellt vergleichsweise viele Aplerbecker zufrieden, alle anderen Abweichungen verbleiben im Bereich von plus/minus 5 %-Punkten und sind statistisch wenig aussagekräftig. Insgesamt entsprechen die Befunde für Aplerbeck denen von 2005 weitgehend.

HÖRDE

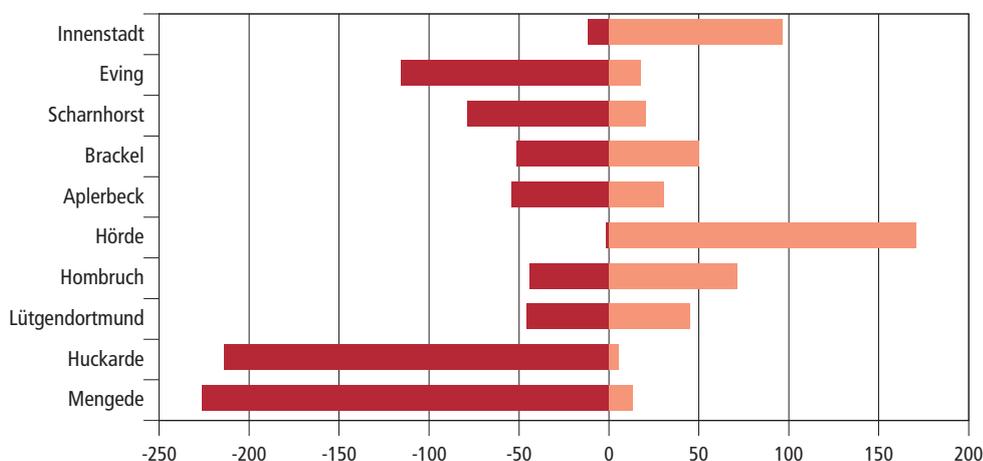
Nach einem durchschnittlichen Ergebnis 2005 hat sich das Bild der Verwaltung aus Sicht der Hörder Bürgerinnen und Bürger deutlich zum Besseren gewendet. Alle nennenswerten Abweichungen von den Gesamtstadtswerten sind positiv. Zufriedenheits- bzw. Zustimmungszuwächse im zweistelligen Bereich gibt es hinsichtlich der Informationen im Internet, der Angebote in den Bezirksverwaltungsstellen sowie in der Beschreibung der Verwaltung als kundenorientiert und um Verbesserungen bemüht. Kaum geringer sind die Abstände hinsichtlich der Räumlichkeiten, der Flexibilität, der Öffnungszeiten und der Bewertung der Verwaltung als motiviert. Auch beim persönlichen Ansehen, der Möglichkeit Dinge per Internet zu erledigen, und der Beschreibung der Verwaltung als diskret, freundlich, gerecht, modern und wirtschaftlich liegt das „Plus“ gegenüber der Gesamtstadt in Hörde über 5 %-Punkte.

HOMBRUCH

In Hombruch wird das eher positive Bild der Stadtverwaltung von 2005 bestätigt. Besonders positiv: 60 % der Befragten sind mit dem Angebot der Bezirksverwaltungsstellen zufried-

Abweichungen* nach Stadtbezirken

Abb. 10



* Gemessen an den positiven Urteilen (Skalenwerte 1 + 2). Dargestellt ist die Summe (in %-Punkten) der Abweichungen vom Gesamtwert (links negativ, rechts positiv) über alle Fragen.

den. In keinem anderen Stadtbezirk ist der Anteil höher, im Durchschnitt um fast 15 %-Punkte niedriger. Positive Abweichungen im Bereich von 5 %- bis 8 %-Punkten zeigen sich in der Beschreibung der Verwaltung als diskret und gerecht sowie in der Zufriedenheit mit der Verständlichkeit der Formulare und Anschreiben. Negative Abweichungen in der gleichen Größenordnung ergeben die Antworten zur Charakterisierung der Verwaltung als modern und um Verbesserungen bemüht sowie in der Zufriedenheit mit den Erledigungen per Internet und den Umgangs mit Beschwerden.

LÜTGENDORTMUND

Lütgendortmund steht - wie auch schon 2005 - auf etwa einer Stufe mit Brackel, Aplerbeck und Hombruch. Wenige positive und wenige negative Abweichungen halten sich die Waage. Eher positiv sehen die Lütgendortmunder die Qualität der Beratung und die Kundenorientierung der Verwaltung, eher unterdurchschnittliche Werte gibt es für die Schnelligkeit der Bearbeitung, die Diensträume und das Internetangebot.

HUCKARDE

Die negative Entwicklung, die sich zwischen 2003 und 2005 bereits andeutete, hat sich bei den Huckardern in der Bewertung der Verwaltung in den letzten drei Jahren deutlich fortgesetzt. Neben den „Nachbarn“ aus Mengede stellen sie die mit Abstand kritischste Befragtengruppe. Von einer Ausnahme abgesehen, sind die Abweichungen zu den Stadtwerten bei allen Fragen negativ, und das häufig im zweistelligen Bereich. Das gilt für die Beschreibung der Verwaltung als diskret (-15 %-Punkte), kundenorientiert, modern und um Verbesserungen bemüht ebenso wie die Zufriedenheit mit der Hilfsbereitschaft beim Ausfüllen von Formularen, den Öffnungszeiten und der Verständlichkeit der Schreiben. Nicht viel besser (Abstand größer 8 %-Punkte) sieht es mit der Freund-

lichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der Schnelligkeit der Bearbeitung, der Flexibilität, den Wartezeiten, den Wartebereichen, den Angeboten in den Bezirksverwaltungsstellen sowie der Beschreibung als freundlich und motiviert aus.

MENGEDE

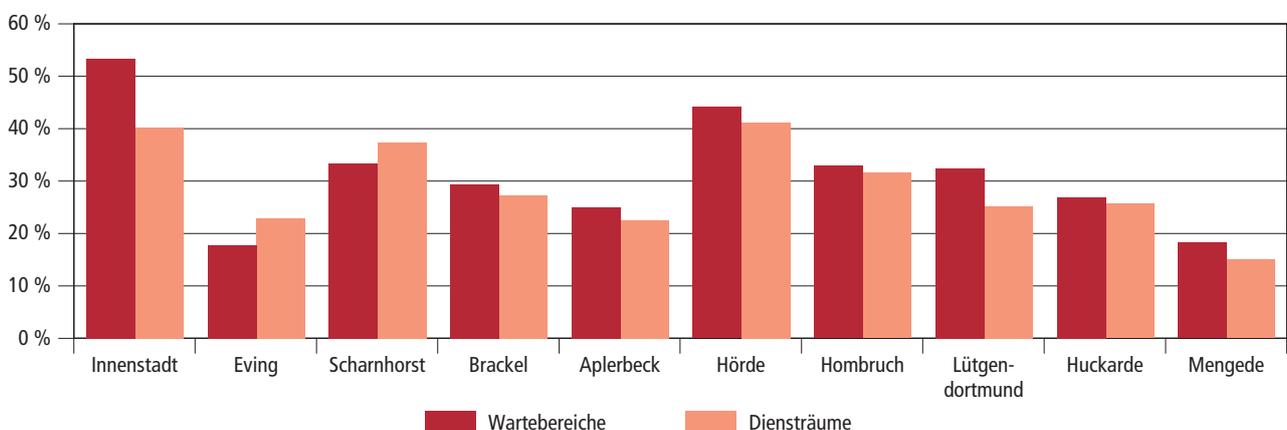
Die Mengeder ähneln in ihrem Urteil den Huckardern auffällig. Auch hier hat sich die schon 2005 zu beobachtende negative Entwicklung bestätigt. Allein mit der Möglichkeit, Dinge per Internet zu erledigen, sind vergleichsweise viele Befragte zufrieden (51 %, Ø 39 %). In keinem anderen Stadtbezirk dagegen sind so wenige Befragte mit den Räumlichkeiten, den Wartezeiten, der Freundlichkeit der Beschäftigten und der Schnelligkeit der Bearbeitung zufrieden (zwischen 12 %- und 18 %-Punkten unter dem städtischen Durchschnitt). In keinem anderen Stadtbezirk wird die Verwaltung seltener als motiviert und modern charakterisiert. Weitere negative Abweichungen im zweistelligen Prozentpunkte-Bereich zeigen sich im persönlichem Urteil zur Verwaltung, in der Zufriedenheit mit der Hilfsbereitschaft und den Öffnungszeiten sowie in der Beschreibung der Verwaltung als kundenorientiert.

6. ERGEBNISSE NACH PERSÖNLICHEN MERKMALEN

Über die Fragen zum Geschlecht, zum Alter, zur Erwerbstätigkeit und zur Ausbildung bietet der Fragebogen die Möglichkeit, die Ergebnisse nach persönlichen Merkmalen der Befragten zu differenzieren. Die folgenden Befunde beziehen sich, soweit nicht anders erwähnt, auf Abweichungen in den Anteilen positiver Bewertungen (zufrieden bzw. zutreffen, Summe der Skalenwerte 1 + 2).

Bewertung der Räumlichkeiten nach Stadtbezirken*

Abb. 11



* Dargestellt ist die Summe der Noten „Gut“ und „Sehr gut“ (Skalenwerte 1 + 2).

Frauen sehen die Verwaltung kritischer als Männer

Über alle Fragen zusammengefasst, sind die Frauen mit der Verwaltung weniger zufrieden als die Männer, auch wenn die Abweichungen bei den meisten Fragen auf wenige Prozentpunkte beschränkt sind. Die deutlichsten Abstände zwischen den Geschlechtern betreffen die Fragen nach dem allgemeinen Ansehen der Verwaltung, nach der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, nach den Angeboten in den Bezirksverwaltungsstellen und nach der Beschreibung der Verwaltung als sachkundig. In allen diesen Fällen ist die Zustimmung- bzw. Zufriedenheitsrate bei den Männern um sieben bis acht Prozentpunkte höher als bei den Frauen.

Summiert über alle Fragen und gemessen am Mittelwert ist die Zufriedenheit bzw. Zustimmung im Zeitverlauf seit 2000 bei den Männern etwas stärker gestiegen als bei den Frauen.

Die Unterschiede zwischen den Altersgruppen werden geringer

Viele empirische Untersuchungen dokumentieren eine positive Korrelation zwischen der Bewertung von Sachverhalten und dem Alter der Befragten. Auch Bürgerumfragen bieten häufig ein solches Bild. Für die Beurteilung der Verwaltung im Rahmen der aktuellen Bürgerumfrage gilt dieser lineare Verlauf nicht, vielmehr ist die Funktion U-förmig, unter 30-Jährige und über 64-Jährige haben ein besseres Bild der Verwaltung als speziell die 30- bis unter 50-, aber auch die 50- bis unter 65-Jährigen. Das gilt in dieser Typik insbesondere für das Image der Verwaltung, speziell für die Beschreibung als gerecht, kundenorientiert, modern, motiviert und sachkundig. Bei anderen Fragen, wie den Öffnungszeiten, den Angeboten in den Bezirken und der Beschreibung der Verwaltung als bürokratisch gilt die traditionelle lineare Besserung der Urteile mit dem Alter. So sind mit den Öffnungszeiten nur 42 % der unter 30-Jährigen, aber 60 % der über 64-Jährigen zufrieden. Umgekehrt nimmt die Zufriedenheit mit der Hilfsbereitschaft beim Ausfüllen von Formularen mit dem Alter ab.

Aufschlussreich ist der Vergleich der aktuellen Ergebnisse mit den Befunden des Jahres 2000. Gemessen an den Mittelwerten, ist die Zustimmung bzw. Zufriedenheit bei den unter 30-Jährigen 2008 deutlich höher, bei den 30- bis 49-Jährigen etwas höher, bei den 50- bis 64-Jährigen unverändert und bei den 65-Jährigen und älteren gesunken. Die Unterschiede in der Bewertung zwischen den Altersgruppen werden also geringer. Eine denkbare Erklärung wäre die, dass die älteren Menschen heute kritischer sind als noch vor wenigen Jahren, die jüngeren dagegen weniger anspruchsvoll. Der Vergleich mit den Antworten auf die Frage nach dem Image der Stadt allgemein stützt diese These nur partiell. Zwar erscheinen auch hier die unter 30-Jährigen eher weniger kritisch, bei den Altersgruppen ab 30 Jahren verläuft die Entwicklung aber gleichmäßig. Unter Berücksichtigung dessen spricht Einiges dafür, dass die Entwicklung der Verwaltung im letzten Jahrzehnt möglicherweise den Interessen/Anforderungen der Jüngeren (und evtl. auch der Männer, s. o.) eher bzw. vergleichsweise stärker Rechnung getragen hat als denen der älteren Menschen.

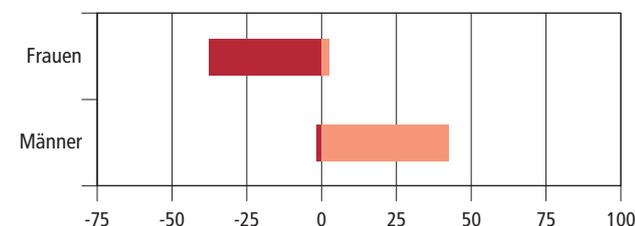
Nicht oder nur teilweise Erwerbstätige sind mit der Verwaltung weniger zufrieden

Die stärksten Gruppen der voll Erwerbstätigen und der Rentner, die zusammen knapp 60 % der Befragten bilden, bestimmen das Gesamtergebnis in starkem Maße, die Abweichungen halten sich demnach in Grenzen, sind aber in der Tendenz eher positiv. Ein eher negatives Bild ihrer Stadtverwaltung zeichnen Personen im Erwerbsalter, die nicht voll Erwerbstätig sind, also die Teilzeitbeschäftigten, die geringfügig Beschäftigten, die Arbeitslosen und die Hausfrauen/-männer. Das beste Bild von der Verwaltung haben auf der anderen Seite augenscheinlich die Studentinnen und Studenten.

Im Einzelnen gibt es bei den voll Erwerbstätigen keine nennenswerten negativen Abweichungen, die positiven Abweichungen sind etwas ausgeprägter und liegen in der Spitze bei knapp fünf Prozentpunkten (Angebote in den Bezirksverwal-

Abweichungen* nach Geschlecht

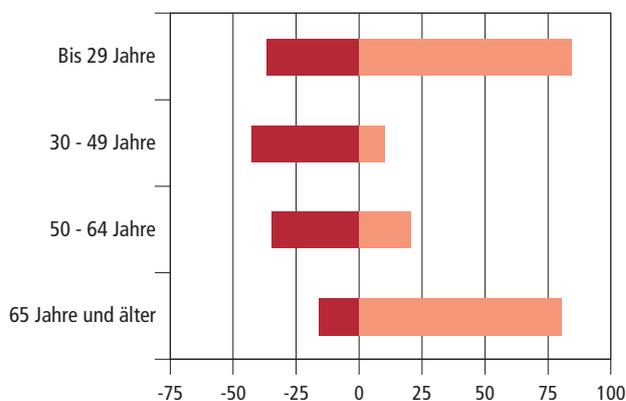
Abb. 12



* Dargestellt ist die Summe (in %-Punkten) der Abweichungen vom Gesamtwert (links negativ, rechts positiv) über alle Fragen.

Abweichungen* nach Alter

Abb. 13



* Dargestellt ist die Summe (in %-Punkten) der Abweichungen vom Gesamtwert (links negativ, rechts positiv) über alle Fragen.

tungsstellen, Wartezeiten, Sachkunde). Bei den Rentnerinnen und Rentnern sind die Abweichungen größer. So liegen die Bewertung der Öffnungszeiten, der Möglichkeit Dinge per Internet zu erledigen und die Beschreibung der Verwaltung als modern um 6- bis 7 %-Punkte über dem Durchschnitt, dagegen liegt die Bewertung Formulare und Anschreiben um 6 %-Punkte, die der Wartebereiche um 4 %-Punkte unter dem Durchschnitt. Die Studenten liegen mit der Bewertung der Wartebereiche sowie der Beschreibung der Verwaltung als gerecht, kundenorientiert und wirtschaftlich im zweistelligen Bereich über den Durchschnittswerten. Unterdurchschnittlich (mit ca. 5 - 7 %-Punkten) bewerten sie das Internet, die Angebote in den Bezirken und die Öffnungszeiten.

Die eher kritischen Gruppen der nicht voll Erwerbstätigen bieten kein geschlossenes Bild. Die Arbeitslosen attestieren der Verwaltung ein hohes allgemeines Ansehen (ihr persönliches Bild ist hingegen eher kritisch) und halten sie überdurchschnittlich für wirtschaftlich. Nicht zufrieden sind sie vor allem mit den Angeboten in den Bezirksverwaltungsstellen (13 %-Punkte unter dem Durchschnitt) und vergleichsweise selten erleben sie die Verwaltung als diskret (-10 %-Punkte) und freundlich (-8 %-Punkte). Die geringfügig Beschäftigten vermissen vor allem Freundlichkeit seitens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (-13 %-Punkte) und Schnelligkeit in der Bearbeitung (-12 %-Punkte). Die Teilzeit-Beschäftigten sehen die Verwaltung selten als motiviert und um Verbesserungen bemüht an (jeweils 11 %-Punkte unter dem Gesamtergebnis). Dagegen schätzen sie die Möglichkeit, Angelegenheiten per Internet zu erledigen (+9 %-Punkte). Die Gruppe der Hausfrauen/-männer schließlich verzeichnet insgesamt die wenigsten positiven und die meisten negativen Abweichungen. Die Unzufriedenheit zieht sich über den Großteil der Fragen, besonders ausgeprägt ist sie im Hinblick auf die wahrgenommene Sachkunde der Verwaltung (12 %-Punkte unter dem Durchschnitt), auf die Wartebereiche (-10 %-Punkte) und auf die Verständlichkeit der Formulare und Anschreiben (-9 %-Punkte).

Abiturienten haben das beste Bild von der Verwaltung

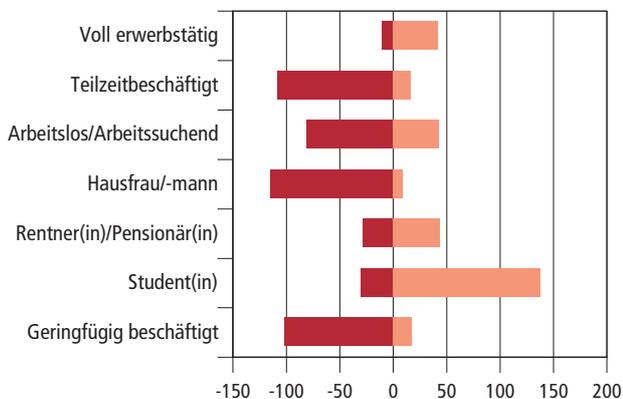
Sieht man von der kleinen Gruppe derer ab, die (noch) keinen Schulabschluss vorweisen können, haben die Befragten mit Abitur und allgemeiner Hochschulreife das beste Bild von ihrer Stadtverwaltung. Besonders positiv vom Mittel hebt sich ihr Urteil bezüglich der Wartebereiche und Wartezeiten sowie der Verständlichkeit der Formulare und Anschreiben ab (10- bis 11 %-Punkte über dem Durchschnitt). Negative Abweichungen bewegen sich meist im Bereich weniger Prozentpunkte, am größten sind die Abstände mit 5 %-Punkten beim allgemeinen Ansehen der Verwaltung und bei der Möglichkeit, Dinge per Internet zu erledigen.

Die Befragten ohne Schulabschluss attestieren der Verwaltung vor allem ein vergleichsweise hohes (allgemeines und persönliches) Ansehen, Modernität und Wirtschaftlichkeit (jeweils zweistellig über den Gesamtstadtwerten). In etwa gleicher Größenordnung negativ sind die Abweichungen in Bezug auf das Angebot in den Bezirksverwaltungsstellen, die Wartezeiten und die Diskretion. Die Gruppen der Volks-/Hauptschüler, der Realschüler und der Fachabiturienten zeigen insgesamt wenig signifikante Abweichungen von den Gesamtergebnissen.

Einen linearen Zusammenhang zwischen Ausbildung und Bewertung gibt es in vier Punkten. Mit der Ausbildung zunehmend besser beurteilt werden neben der Verständlichkeit der Formulare und Anschreiben auch die Diskretion und die Wartebereiche und Wartezeiten. So sind nur 14 % der Befragten ohne Schulabschluss mit den Wartezeiten zufrieden, aber 34 % der Abiturienten.

Abweichungen* nach Erwerbstätigkeit

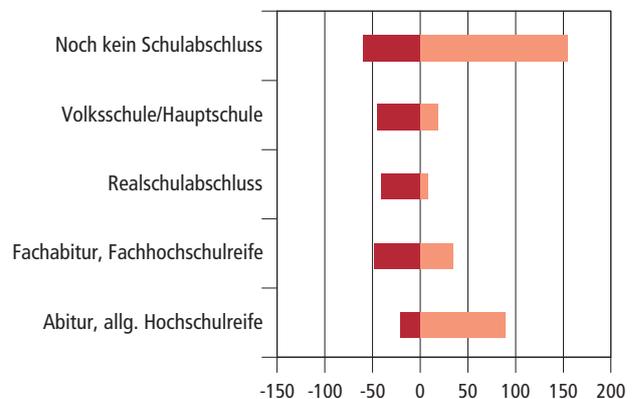
Abb. 14



* Dargestellt ist die Summe (in %-Punkten) der Abweichungen vom Gesamtwert (links negativ, rechts positiv) über alle Fragen.

Abweichungen* nach Ausbildung

Abb. 15



* Dargestellt ist die Summe (in %-Punkten) der Abweichungen vom Gesamtwert (links negativ, rechts positiv) über alle Fragen.