

### Statistischer Monatsbericht für Juni 2006

31. Juli 2006

#### Die Dienste der Stadtverwaltung Nürnberg im Urteil der Bürger

Die Stadt Nürnberg ist laufend bemüht, ihren Bürgerinnen und Bürgern den bestmöglichen Service zu bieten. Auf die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinsichtlich ihrer Fachkompetenz und Freundlichkeit wird ebenso großer Wert gelegt wie auf die räumliche und zeitliche Erreichbarkeit der städtischen Dienststellen. Inwiefern diese Bemühungen

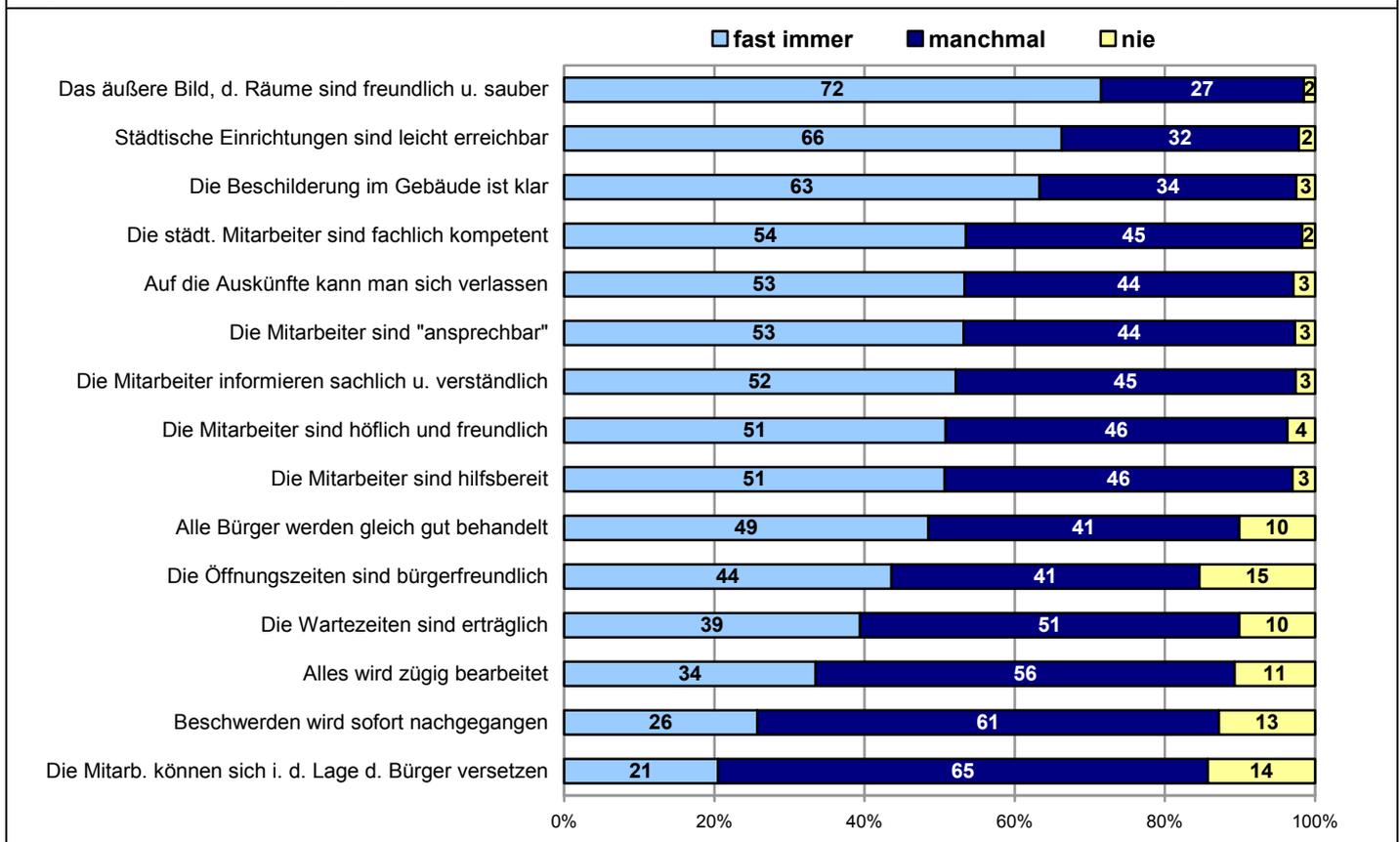
auch aus Sicht der „Kunden“ der Stadtverwaltung, der Bürgerinnen und Bürger, Früchte tragen, wird in den städtischen Bürgerumfragen immer wieder ermittelt. In der repräsentativen Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg 2005* wurde nach den Erfahrungen der Befragten beim letzten Besuch eines Amtes der

Stadtverwaltung Nürnberg gefragt.

Die Befragten sollten außerdem ein Gesamturteil zu ihren Erfahrungen mit der Stadtverwaltung abgeben und angeben, ob sich die Dienste der Stadtverwaltung in den vergangenen fünf Jahren verbessert oder verschlechtert haben.

**Bitte erinnern Sie sich jetzt an Ihren letzten Besuch in einem Amt der Stadtverwaltung Nürnberg und sagen Sie uns offen Ihre Meinung**

Angaben in Prozent, Reihenfolge nach Antwortanteil „fast immer“



Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg 2005*



Mit Abstand am besten wird von den Befragten insgesamt das **äußere Erscheinungsbild**, die Sauberkeit und Freundlichkeit der Räume beurteilt. Auch die **Erreichbarkeit** der Einrichtungen und eine klare **Beschilderung** im Gebäude sehen zwei

Drittel der Befragten fast immer gegeben.

Die **Leistungen der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** werden meist gut bewertet: fachliche Kompetenz, Verlässlichkeit der Aus-

künfte, Ansprechbarkeit, sachliche und verständliche Information, Höflichkeit, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft haben über 50 % fast immer erlebt.

Fortsetzung letzte Seite

Die Hälfte der Befragten ist auch der Meinung, dass alle **Bürger gleich gut behandelt** werden, doch für jeden Zehnten trifft dies nicht zu.

Die Meinungen zu den **Öffnungszeiten** sind geteilt. Während 44 % der Befragten sie für bürgerfreundlich halten, ist dies für 15 % „nie“ der Fall. Mit den **Wartezeiten** und der **Bearbeitungsdauer** sind nur gut ein Drittel voll zufrieden, mehr als die Hälfte sieht diese Kriterien nur manchmal erfüllt.

Dass **Beschwerden** sofort nachgegangen wird, ist nach Meinung nur jedes vierten Befragten fast immer, für 61 % nur manchmal und jeden Achten sogar nie der Fall. Zu dieser Aussage machten 15 % der Befragten keine Angabe (zum Vergleich: bei den übrigen Aussagen zur Stadtverwaltung liegt der Anteil der Antwortausfälle zwischen 4 % und 9 %) – sie konnten vermutlich aufgrund mangelnder eigener Erfahrungen mit Beschwerden dazu kein Urteil abgeben.

Dass sich die städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter **in die Lage der Bürgerinnen und Bürger versetzen** können, ist nach Meinung von zwei Dritteln der Befragten nur manchmal der Fall. Jeder Fünfte traut dies den städtischen Mitarbeitern fast immer zu, aber jeder Siebte ist der Ansicht, dass dies nie zutrifft.

Der Einfluss **demografischer Merkmale** auf die Bewertung der einzelnen Aspekte der Stadtverwaltung kann an dieser Stelle aus Platzgründen nicht im Detail dargestellt werden. Durchgängig urteilen jüngere Befragte kritischer als ältere, d. h. auch Studenten strenger als Rentner. Das Geschlecht der Befragten hat keinen Einfluss auf die Beurteilung der Stadtverwaltung.

Eine deutlich kritischere Haltung als die Befragten insgesamt haben Aus-

länder und Haushalte mit Kindern, insbesondere Alleinerziehende, zu den Kriterien sachliche Information, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter, Gleichbehandlung aller Bürger sowie Wartezeiten. Städtische Einrichtungen sind für Bewohner der Innenstadt und der südwestlichen Außenstadt leichter erreichbar als für Befragte aus der nordwestlichen oder südlichen Außenstadt. Die Öffnungszeiten sind für Erwerbstätige, insbesondere Vollzeitbeschäftigte, aber auch Haushalte mit Kindern wesentlich ungünstiger als für nicht erwerbstätige Befragte.

Diese Aussagen sind aufgrund veränderter Fragestellung nicht direkt mit den Ergebnissen der **Wohnungs- und Haushaltserhebung 1998** (vgl. Statistische Nachrichten 4/2000) vergleichbar. Anhand der Rangliste der in gleicher Form abgefragten Kriterien kann ganz allgemein gesagt werden, dass die Räumlichkeiten der Stadtverwaltung, die bereits 1998 sehr gut bewertet wurden, noch weiter verbessert wahrgenommen werden. Die Kompetenz und das Verhalten der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden 2005 ebenso gut bewertet wie 1998, mit leicht verbesserter Tendenz. In der Rangliste deutlich zurückgefallen sind die Öffnungszeiten und auch die Wartezeiten werden noch etwas kritischer beurteilt als 1998.

Zur Frage, ob sich die Dienste der Nürnberger Stadtverwaltung in den letzten fünf Jahren eher **verbessert oder verschlechtert** haben, sind die Meinungen der Befragten gespalten. 30 % von ihnen können keine Auskunft geben. 42 % sind der Meinung, dass die Leistungen gleich geblieben sind, jeder Siebte hält sie für schlechter als früher und fast ebenso viele Befragte sehen sie als verbessert an (vgl. Tabelle 2 Beiblatt).

Je älter die Befragten sind, desto häufiger werden die Dienste der Stadtverwaltung als gleich geblieben erachtet. Jüngere Befragte unter 35 Jahre und Studenten haben besonders häufig keine Meinung dazu. Je höher die berufliche Stellung und der berufsbildende Abschluss sind, desto günstiger wird die Veränderung der Dienstleistungsqualität der Stadtverwaltung beurteilt.

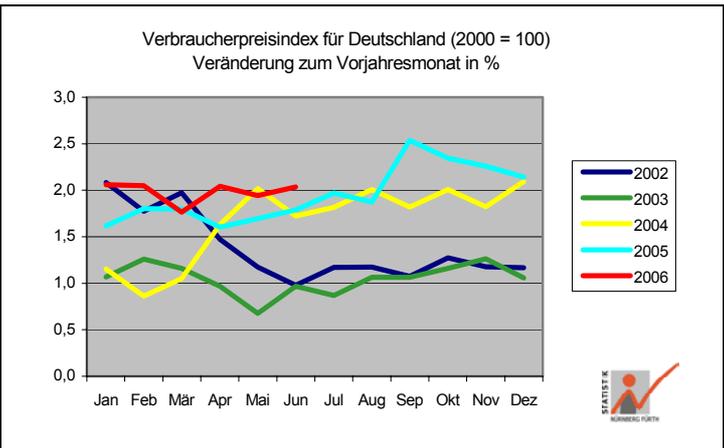
Insgesamt bewerten drei Viertel der Befragten ihre **Erfahrungen mit der Stadtverwaltung** als gut, jeder Zehnte sogar als sehr gut. Demgegenüber machten 15 % eher schlechte und knapp 1 % sogar sehr schlechte Erfahrungen mit der Stadtverwaltung (vgl. Tabelle 1 Beiblatt). Auch beim Gesamturteil zu den Diensten der Stadtverwaltung unterscheiden sich die Befragten erheblich nach Altersgruppen, während Geschlecht und auch Nationalität keine Rolle spielen.

Befragte mit Abitur, Hochschulabschluss, hohem Einkommen und hoher beruflicher Stellung bewerten ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung besser als die übrigen Befragten. Eine schlechtere Bewertung als die Befragten insgesamt vergeben Personen ohne beruflichen Abschluss, Arbeitslose, Alleinerziehende und Studenten.

Der Durchschnitt aus allen Bewertungen ergibt die Gesamtnote 2,07 (entspricht „gut“). Die befragten Bürgerinnen und Bürger sind alles in allem zufrieden mit der Nürnberger Stadtverwaltung, deren Bemühungen um bestmöglichen Service und Bürgernähe damit bestätigt werden. Immerhin jeder sechste Befragte hat aber auch schlechte Erfahrungen mit der Stadtverwaltung gemacht, so dass weitere Anstrengungen nötig sind.

Verbraucherpreisindex						
2000 = 100	April		Mai		Juni	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005
	...für Deutschland	109,9	107,7	110,1	108,0	110,3
Veränderung zum						
- Vormonat (%)	0,4	0,1	0,2	0,3	0,2	0,1
- Vorjahresmonat (%)	2,0	1,6	1,9	1,7	2,0	1,8
...für Bayern	111,5	108,8	111,7	109,2	112,0	109,4
Veränderung zum						
- Vormonat (%)	0,5	0,0	0,2	0,4	0,3	0,2
- Vorjahresmonat (%)	2,5	2,0	2,3	2,1	2,4	2,2

Quelle: Statistisches Bundesamt und Bayerisches Landesamt für Statistik und Datenverarbeitung



**Tabelle 1: Wie waren - alles in allem - Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung?**

Merkmal	sehr gut	gut	eher schlecht	sehr schlecht	Gesamt
	Anteil der Befragten in %				Anzahl
<b>Befragte insgesamt</b>	9,8	74,6	14,7	0,9	3840
<b>Geschlecht der/des Befragten</b>					
Männer	10,4	73,8	14,6	1,2	1834
Frauen	9,1	75,3	15,1	0,5	1940
<b>Altersgruppe der/des Befragten</b>					
18 – 24 Jahre	4,8	70,9	23,1	1,3	263
25 – 34 Jahre	10,1	72,5	17,1	0,3	676
35 – 44 Jahre	9,0	72,3	17,4	1,3	818
45 – 54 Jahre	8,7	73,1	17,0	1,2	629
55 – 64 Jahre	11,3	75,0	13,1	0,7	636
65 – 74 Jahre	10,2	82,7	6,9	0,2	446
75 und mehr Jahre	13,9	81,0	4,5	0,6	300
<b>Staatsangehörigkeit der/des Befragten</b>					
Deutsche	9,7	74,4	14,9	0,9	3187
Ausländer	10,3	75,4	13,9	0,4	576
<b>Haushaltstyp</b>					
1-Personen-Haushalt bis 34 Jahre	9,2	69,6	20,6	0,6	449
1-Personen-Haushalt 35 – 64 Jahre	10,4	72,3	15,9	1,4	877
1-Personen-Haushalt 65 Jahre und älter	11,0	83,3	5,5	0,3	344
2-Personen-Haushalt 18 – 64 Jahre	9,7	73,7	15,9	0,7	739
2-P.-Haush., mind. 1 P. 65 J. u. älter, o. Kind	11,8	81,6	6,3	0,3	459
3 oder mehr Erwachsene	9,3	71,1	18,6	0,9	163
1 Erwachs., 1 o.m. Kinder (Alleinerziehende)	9,9	69,3	20,0	0,8	117
2 Erwachsene, 1 oder mehr Kinder	8,2	74,5	16,0	1,2	524
3 oder mehr Erwachsene, 1 o. mehr Kinder		77,1	21,0	1,9	63
<b>Allgemein bildender Schulabschluss</b>					
kein Abschluss	8,9	79,8	10,0	1,3	338
Hauptschulabschluss	8,9	74,7	15,7	0,7	1456
Mittlere Reife	7,7	76,4	15,0	1,0	959
Abitur, Hochschulreife	13,0	71,1	15,0	1,0	1059
<b>Berufsbildender Abschluss</b>					
kein Abschluss	8,1	71,4	19,0	1,5	265
Berufsschule, Berufsfachschule	8,5	75,1	15,5	0,9	1652
Fachschule	7,6	75,6	16,2	0,7	437
Hochschule, Fachhochschule	13,2	72,4	13,3	1,1	713
<b>Haushaltsnettoeinkommen (monatlich/ Euro)</b>					
bis 1000 Euro	6,5	74,4	17,8	1,3	791
1000-2000 Euro	11,4	74,4	13,5	0,8	1423
2000-3000 Euro	10,0	77,6	11,8	0,6	827
mehr als 3000 Euro	12,4	72,7	14,1	0,8	543
<b>berufliche Stellung</b>					
Selbständige, mithelf. Familienangehörige	8,2	74,1	16,2	1,5	291
Leit. od. wiss Angestellte, Beamte höh. Dienst	17,8	65,9	16,2	0,1	221
Mittl. Angest., Beamte geh. Dienst, Meister	12,4	70,8	15,7	1,1	604
einf. Angest./Beamt., Facharbeiter, Azubi	6,3	74,1	18,7	0,9	780
Un-/angelernete Arbeiter(innen)	9,7	70,7	17,9	1,7	255
<b>Nicht-Erwerbstätigkeit</b>					
Rentner/Pensionär(in)	10,6	81,3	7,9	0,2	860
Schüler/Student(in), Wehr-/Zivildienst	8,6	69,9	21,3	0,2	207
Arbeitslose(r)	6,8	66,9	24,8	1,5	326
Hausfrau/-mann	9,3	77,6	12,2	0,9	246

**Tabelle 2: Was hat sich in den vergangenen fünf Jahren in Nürnberg eher verbessert und was eher verschlechtert? Bezogen auf die Antwort „die Dienste der Stadtverwaltung“**

Merkmal	eher verbessert	gleich geblieben	eher verschlechtert	Ich weiß nicht	Gesamt
	Anteil der Befragten in %				Anzahl
<b>Befragte insgesamt</b>	13,5	42,2	14,6	29,6	3771
<b>Geschlecht der/des Befragten</b>					
Männer	14,3	42,9	15,9	26,9	1819
Frauen	12,4	41,7	13,5	32,4	1892
<b>Altersgruppe der/des Befragten</b>					
18 – 24 Jahre	7,7	32,9	20,8	38,6	255
25 – 34 Jahre	14,4	33,7	13,9	38,0	664
35 – 44 Jahre	15,3	37,1	15,9	31,7	821
45 – 54 Jahre	12,1	40,0	19,3	28,6	629
55 – 64 Jahre	14,6	47,6	14,1	23,7	636
65 – 74 Jahre	13,1	55,7	8,9	22,3	431
75 und mehr Jahre	12,0	59,9	5,4	22,7	270
<b>Migrationshintergrund</b>					
Deutsche ohne Migrationshintergrund	12,6	43,6	14,2	29,6	2905
Migrationshintergrund, Befragter Deutscher	16,2	42,5	12,4	29,0	254
Migrationshintergrund, Befragter Ausländer	16,0	36,3	18,2	29,5	561
<b>Haushaltstyp</b>					
1-Personen-Haushalt bis 34 Jahre	11,1	31,5	13,6	43,7	436
1-Personen-Haushalt 35 – 64 Jahre	13,8	38,1	17,1	31,0	875
1-Personen-Haushalt 65 Jahre und älter	12,3	58,1	7,2	22,4	319
2-Personen-Haushalt 18 – 64 Jahre	14,4	41,4	14,9	29,3	739
2-P.-Haush., mind. 1 P. 65 J. u. älter, o. Kind	14,0	54,4	9,1	22,5	443
3 oder mehr Erwachsene	17,7	38,6	21,3	22,5	158
1 Erwachs., 1 o.m. Kinder (Alleinerziehende)	8,5	38,8	15,8	36,9	114
2 Erwachsene, 1 oder mehr Kinder	14,9	40,4	17,4	27,3	524
3 oder mehr Erwachsene, 1 o. mehr Kinder	4,1	49,0	18,5	28,5	66
<b>Berufsbildender Abschluss</b>					
kein Abschluss	10,4	43,1	19,2	27,3	268
Berufsschule, Berufsfachschule	13,0	42,7	15,8	28,5	1627
Fachschule	12,2	43,8	13,1	30,9	427
Hochschule, Fachhochschule	16,9	37,5	12,3	33,4	718
<b>berufliche Stellung</b>					
Selbständige, mithelf. Familienangehörige	17,3	37,0	16,7	29,0	287
Leit. od. wiss Angestellte, Beamte höh. Dienst	18,1	40,5	13,4	27,9	214
Mittl. Angest., Beamte geh. Dienst, Meister	16,9	39,8	13,6	29,7	608
einf. Angest./Beamt., Facharbeiter, Azubi	10,9	38,7	15,2	35,3	774
Un-/angelernte Arbeiter(innen)	9,1	35,4	27,3	28,2	248
<b>Nicht-Erwerbstätigkeit</b>					
Rentner/Pensionär(in)	14,1	55,4	9,8	20,8	830
Schüler/Student(in), Wehr-/Zivildienst	12,6	31,8	14,0	41,6	205
Arbeitslose(r)	11,1	35,4	21,5	32,0	322
Hausfrau/-mann	13,3	48,9	12,4	25,5	246
<b>Stadtteil</b>					
Altstadt und engere Innenstadt	14,1	39,5	12,9	33,4	542
Weiterer Innenstadtgürtel Süd	12,7	39,9	15,7	31,8	663
Weiterer Innenstadtgürtel West/Nord/Ost	16,8	38,0	12,1	33,0	665
Südöstliche Außenstadt	11,2	49,1	16,2	23,4	353
Südliche Außenstadt	13,6	45,3	18,7	22,5	343
Südwestliche Außenstadt	9,3	44,1	14,7	31,9	308
Westliche Außenstadt	19,3	39,7	12,3	28,7	201
Nordwestliche Außenstadt	13,4	49,5	12,2	24,9	194
Nordöstliche Außenstadt	12,2	40,9	17,2	29,6	196
Östliche Außenstadt	10,8	46,2	15,9	27,1	305