



ERFURTER STATISTIK

Wohnungs- und Haushaltserhebung 2007

**Zufriedenheit mit der
Stadtverwaltung**



**Landeshauptstadt Erfurt
Stadtverwaltung**



**Dezernat Stadtentwicklung
und Umwelt**

Beigeordneter:

Herr Uwe Spangenberg

Stadtentwicklungsamt

Amtsleiter

Herr Ulrich Reichardt

Bearbeiter:

Herr Uwe Olenik

Telefon 0361/ 655-1491

Fax 0361/ 655-1499

statistik@erfurt.de

www.erfurt.de

August 2007

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Vorbemerkung	4
2. Frage 14 Zufriedenheit mit den Dienstleistungsangeboten der Stadtverwaltung	7
Fragebogen	25

Zeichenerklärung

-	= Ergebnis gleich Null
0	= Zahl ist kleiner als die Hälfte der verwendeten Einheiten
.	= entsprechende Angabe liegt nicht vor oder Veröffentlichung ist aus Datenschutzgründen nicht möglich
...	= Angabe lag bei Redaktionsschluss noch nicht vor
x	= Angabe kann aus sachlichen Gründen nicht gemacht werden
r	= berichtigte Angabe
davon	= Summe der Einzelpositionen ergibt Gesamtsumme (Aufgliederung)
darunter	= nur ausgewählte Einzelpositionen (Ausgliederung)

1. Vorbemerkung

Um ein aussagekräftiges Bild über die Lebensbedingungen der Erfurter Bevölkerung zu erhalten, werden seit Jahren Wohnungs- und Haushaltserhebungen durchgeführt. Jährlich erhalten ca. 4 000 Bürger, die ihren Hauptwohnsitz in Erfurt haben und volljährig sind, einen entsprechenden Fragebogen. Grundlage für die Zufallsstichprobe ist das Einwohnermelderegister. Da der Rücklauf für die einzelnen Altersgruppen sehr unterschiedlich ist, werden die Altersgruppen entsprechend gewichtet ausgewählt.

Die Erhebung selbst ist eine schriftliche Mehrthemenbefragung. In jedem Jahr gibt es einen Standardteil mit Fragen zur Person, zum Haushalt und zu den Wohnverhältnissen. Dazu gehören solche Fragen wie Alter, Geschlecht und Fragen zur Erwerbstätigkeit, aber auch zu Größe und Nettoeinkommen des Haushaltes. Des Weiteren werden abgefragt die Wohndauer, der Vermieter, die Größe der Wohnung und die Höhe der Miete. Zu diesen Angaben existieren in der Zwischenzeit schon aussagekräftige Zeitreihen. Fragen zum Image der Stadt aus der Sicht des Befragten sind ebenfalls ein fester Bestandteil der Erhebung. Auch hier lassen sich Entwicklungstendenzen verfolgen.

Der variable Teil des Fragebogens beinhaltet mehrere verschieden große Themenkomplexe zu Fragen aus Ämtern der Stadtverwaltung, von Eigenbetrieben und von Beteiligungsgesellschaften der Stadt.

Insgesamt wurden im April 2007 4 200 Bürger angeschrieben. In die Auswertung einbezogen wurden 1.840 Fragebögen. Der Rücklauf lag bei 43 Prozent und ist mit dem Vorjahr vergleichbar.

Abbildung 1: Alters- und geschlechtsspezifischer Rücklauf

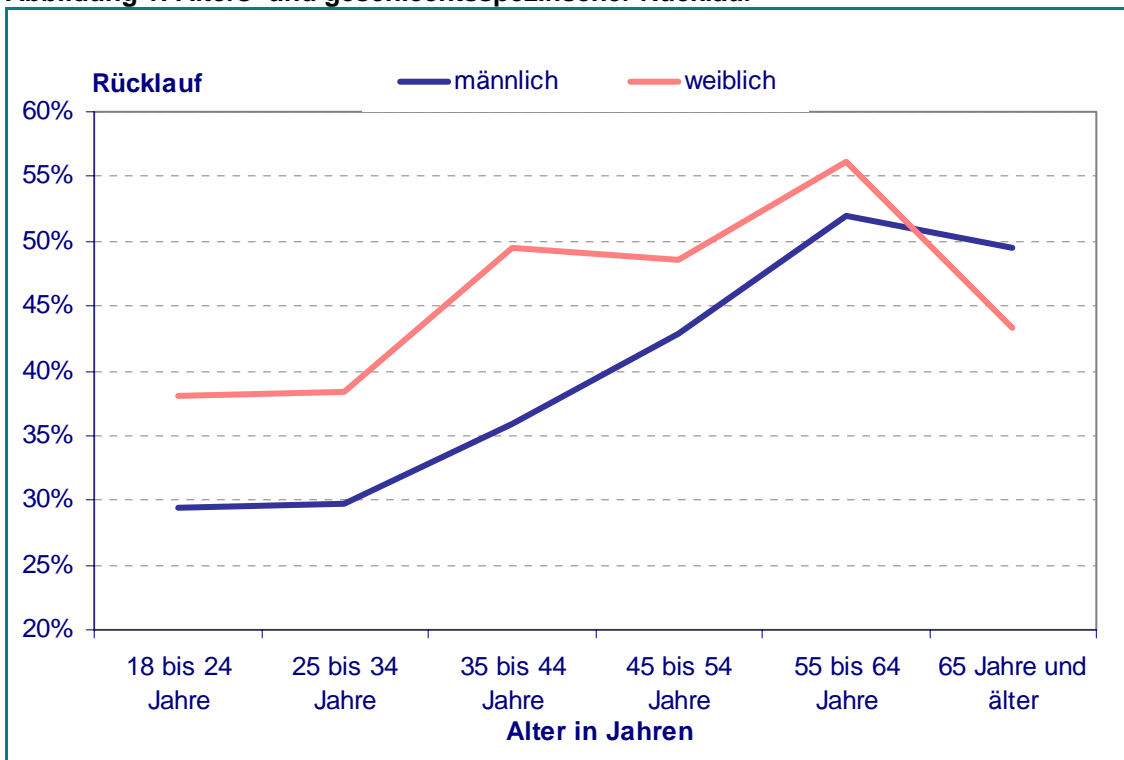


Abbildung 1 zeigt, dass die Bereitschaft den Fragebogen zurückzusenden für Männer und Frauen in den einzelnen Altersgruppen unterschiedlich war. Trotz des altersgewichteten Versandes der Unterlagen ist es notwendig einen weiteren Korrekturfaktor einzuführen. So wurden die erfassten Fragebögen mit einem Wichtungsfaktor versehen. Dieser gewährleistet, dass die

Antworten bzgl. Geschlecht, Altersgruppe und Siedlungsstruktur die Grundgesamtheit der Erfurter Bevölkerung widerspiegelt und repräsentative Auswertungen für die gesamte Bevölkerung aber auch für Teilgruppen möglich sind.

Die Auswertung der Wohnungs- und Haushaltserhebung liegt in Standardtabellen vor. Neben den Daten für die Gesamtheit der Befragten sind in den Tabellen jeweils auch die Ergebnisse für einzelne demografische Gruppen (Geschlecht, Altersgruppen, Haushaltsgröße, Familienstand, Haushaltsnettoeinkommen, Erwerbstätigkeit, berufliche Stellung und Siedlungsstruktur) angegeben.

Alle in den Tabellen dargestellten Ergebnisse beziehen sich auf die Erfurter Bürger, die an der Wohnungs- und Haushaltserhebung teilgenommen haben.

Folgende Zusammenfassungen liegen den Tabellen zugrunde:

Tabelle 1:

Familienstand:	
ledig verheiratet geschieden verwitwet	ledig verheiratet; eheähnliche Gemeinschaft geschieden; getrennt lebend verwitwet
Erwerbstätigkeit:	
erwerbstätig arbeitslos ABM, Umschulung Vorruhestand, Rentner nicht erwerbstätig	erwerbstätig (Vollzeit, Teilzeit, geringfügig beschäftigt) arbeitslos ABM, SAM; Weiterbildung, Umschulung Altersübergang, Vorruhestand; Rentner, Pensionär Schüler, Auszubildender, Student, sonstiges (Hausfrau, Wehr-, Zivildienst, Erziehungsurlaub)
Siedlungsstruktur:	Stadtteile
städtisch	Altstadt, Löbervorstadt, Brühlervorstadt, Andreasvorstadt, Johannesvorstadt, Krämpfervorstadt, Hohenwinden, Daberstedt, Ilversgehofen
Plattenbau	Berliner Platz, Rieth, Roter Berg, Melchendorf, Wiesenhügel, Herrenberg, Moskauer Platz, Johannesplatz
dörflich	Dittelstedt, Hochheim, Bischleben-Stedten, Möbisburg-Rhoda, Schmira, Bindersleben, Marbach, Gispersleben, Mittelhausen, Stotternheim, Schwerborn, Kerspleben, Vieselbach, Linderbach, Azmannsdorf, Büßleben, Niedernissa, Windischholzhausen, Egstedt, Waltersleben, Molsdorf, Ermstedt, Frienstedt, Alach, Tiefthal, Kühnhausen, Hochstedt, Töttelstädt, Sulzer Siedlung, Urbich, Gottstedt, Rohda (Haarberg), Salomonsborn, Schaderode, Töttleben, Wallichen

Die Spalte *Anzahl* beinhaltet die der Auswertung zugrunde liegende Fallzahl (nach Wichtung). Da nicht alle Befragten jede Frage beantwortet und demografische Angaben zur eigenen Person bzw. zum Haushalt gemacht haben, ergibt sich eine Differenz zwischen der Anzahl der auswertbaren Fragebögen in den Untergruppen und der Gesamtzahl der Fragebögen.

Wichtig ist, dass die *Anzahl* mindestens 30 Befragte umfassen muss, um eine angenäherte Normalverteilung der Merkmalswerte zu erhalten. Erst dann ist eine Schätzung von Parametern der Grundgesamtheit aus den Parametern einer Stichprobe möglich.

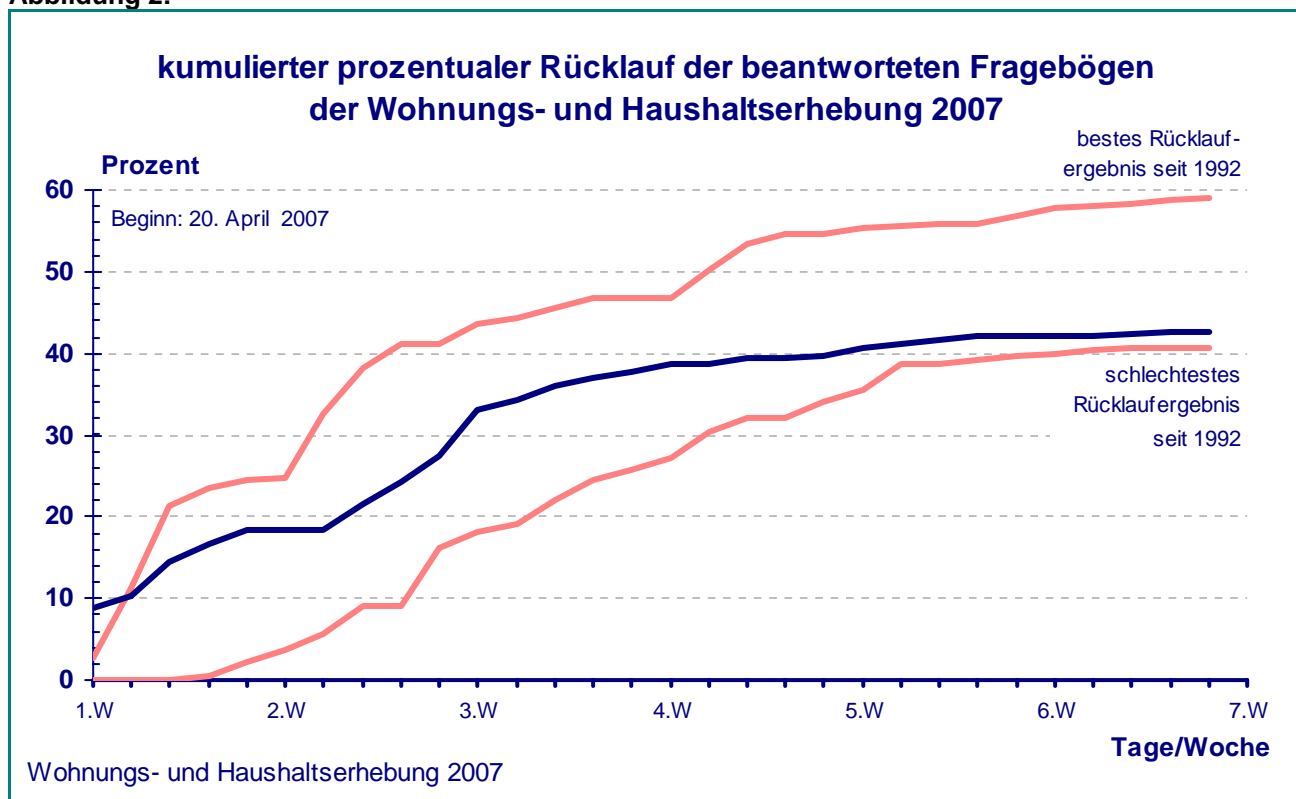
Der überwiegende Teil der Tabellen enthält prozentuale Verteilungen. Vorrangig handelt es sich dabei um die Verteilung der Antwortmöglichkeiten auf die jeweilige Frage. In der Regel ergibt die Zeilensumme 100 Prozent. Abweichungen können durch Rundungsfehler entstehen. Bei so

genannten Mehrfachantworten besteht die Möglichkeit auf eine Frage mehrere Antworten zu geben. Die in der Tabelle enthaltene Prozentzahl gibt an, wie viele der Befragten genau diese Antwort ausgewählt haben. Die Summe der Zeilenprozente hat in diesem Fall keine Bedeutung.

Einige Fragen konnten auch mit Zahlenangaben beantwortet werden, z.B. die Miete, das Einkommen oder das Alter. In der Auswertung wurde dann ein Mittelwert errechnet. Neben dem Mittelwert ist die dazugehörige Standardabweichung von Bedeutung. Sie kennzeichnet den Bereich um den Mittelwert, in dem ca. 68 Prozent aller Angaben liegen müssen. Eine große Standardabweichung zeigt eine breite Streuung der Werte in einer Gruppe an. Neben dem Mittelwert kann zur Charakterisierung der Gruppen der Modalwert (der in einer Gruppe am häufigsten auftretende Wert) oder der Median (er liegt genau in der Mitte einer der Größe nach geordneten Gruppe) herangezogen werden.

Jede Stichprobenziehung ist fehlerhaft, die Stichprobenergebnisse weichen von den Ergebnissen einer Gesamterhebung zufällig nach oben oder unten ab. Die Größe dieses Stichprobenzufallsfehlers ist umso größer, je kleiner die Stichprobe ist. Grob geschätzt liegt der Fehler unter plus/minus 5 Prozent des angegebenen Wertes, wenn die Stichprobe mehr als 400 Probanden enthält. Unter Berücksichtigung dieses Fehlers können alle Merkmale in den nachfolgenden Tabellen, für die mehr als 400 Personen geantwortet haben, auf alle Erfurter Bürger die 18 Jahre und älter sind bzw. die jeweilige demografische Gruppierung übertragen werden. Den Zufallsfehlern stehen die systematischen Fehler gegenüber, die aus Mängeln an der Erhebungs- und Aufbereitungstechnik entstehen. Sie treten sowohl bei Stichproben als auch bei Totalerhebungen auf und sind schwerer zu berechnen.

Abbildung 2:



2. Frage 14: Zufriedenheit mit den Dienstleistungsangeboten der Stadtverwaltung

Der Dienstleistungsgedanke der modernen Stadtverwaltung stellt den Bürger in das Zentrum der Verwaltungsarbeit. Der Kontakt Bürger Stadtverwaltung wird durch viele Aspekte beeinflusst. Diese Aspekte wirken auf den Bürger und prägen seine emotionale Einstellung zur Stadtverwaltung, seine Zufriedenheit mit der Stadtverwaltung.

Die Frage 14 versucht die wesentlichen Parameter aufzuführen, die einen unmittelbaren Einfluss auf die Beurteilung der Stadtverwaltung durch den Bürger haben.

Frage 14 in der Wohnungs- und Haushaltserhebung 2007

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?		sehr zufrieden	zufrieden	teils/teils	unzufrieden	sehr unzufrieden	weiß ich nicht
fachliche Leistung und Beratung	A)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8
persönliche Behandlung	B)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8
Öffnungszeiten	C)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8
Bearbeitungsdauer	D)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8
Wartezeiten	E)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8
Ausschilderung (Wegweiser)	F)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8
Verständlichkeit der Formulare	G)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8
Erreichbarkeit der Ämter	H)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8
ÖPNV-Anbindung	I)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8
Parkplatzangebot beim Amt	K)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8
Gestaltung der Warteräume	L)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8
Dienstleistungsangebot des Bürgerservice	M)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8
telefon. Erreichbarkeit der Stadtverwaltung	N)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8
Informationen über Zuständigkeiten	O)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 8

Jeder der einzelnen Aspekte wirkt unterschiedlich stark auf den Bürger, wenn er mit der Stadtverwaltung in Kontakt tritt. Bürger, die häufig mit der Stadtverwaltung zu tun haben, beurteilen die Stadtverwaltung anders als Bürger, die nur selten mit einem Anliegen kommen.

Die oben aufgeführte Frage kann als ein einfaches Controllingsystem, mit dem das Markenimage "Stadtverwaltung" untersucht werden kann, aufgefasst werden. Durch eine periodische Verwendung ist es ein hervorragendes Instrument der Rückkopplung.

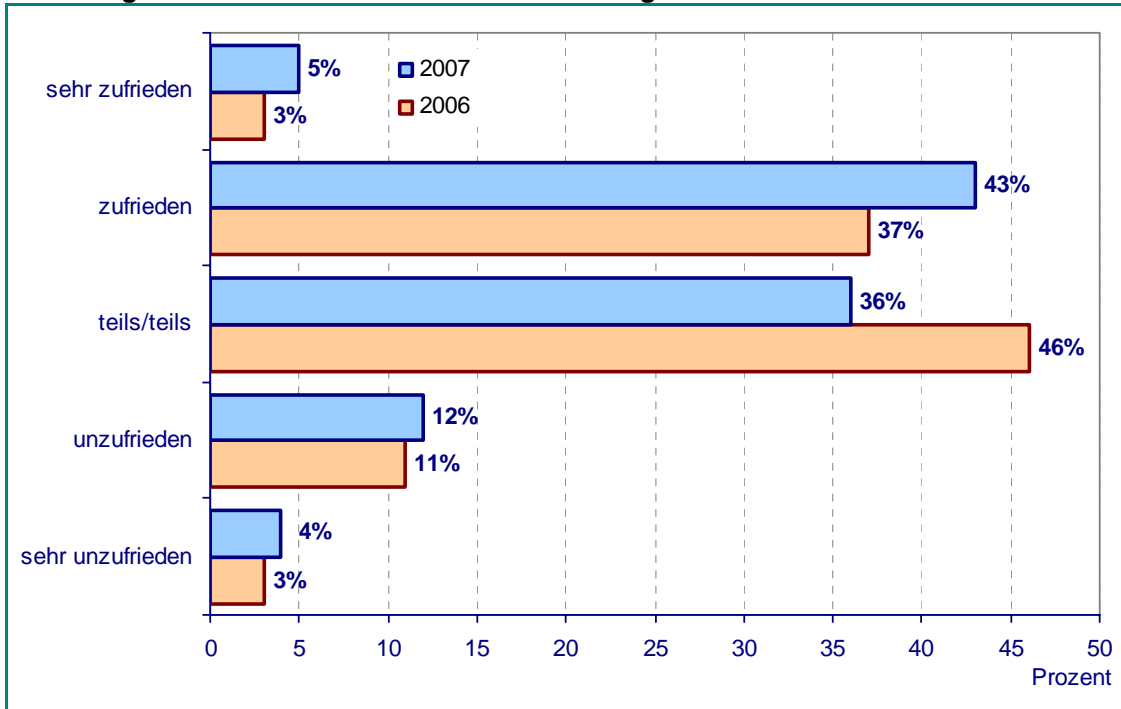
Aus den vierzehn einzelnen Aspekten ist sozusagen ein Globalindikator "allgemeine Zufriedenheit mit der Stadtverwaltung" gebildet worden. Dieser Globalindikator ist einfach zu handhaben und sehr anschaulich.

Die Abbildung 3 (nächsten Seite) zeigt das Ergebnis aus der diesjährigen Umfrage. Als Vergleich wurde der Umfragewert des Jahres 2006 herangezogen.

Im Jahr 2006 wurde bereits einmal nach der Zufriedenheit mit der Stadtverwaltung gefragt. Die Frage wurde damals aber ohne die einzelnen Aspekte gestellt. Sie hatte nur die globale allgemeine Zufriedenheit zum Inhalt.

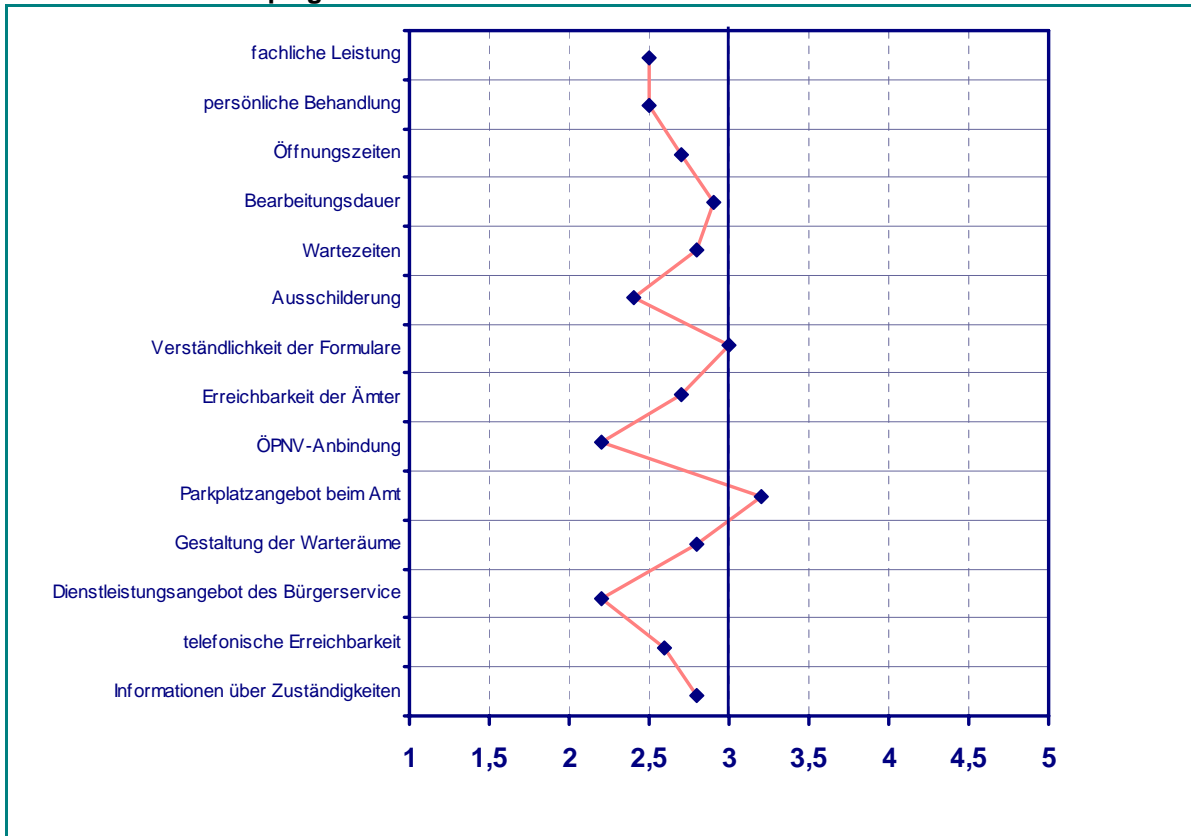
Das Ergebnis zeigt, dass die Zufriedenheit sich gegenüber 2006 verbessert hat. Waren 2006 nur drei Prozent mit der Arbeit der Stadtverwaltung *sehr zufrieden* so sind es 2007 bereits fünf Prozent. Auch die Zahl der insgesamt Zufriedenen hat sich 2007 gegenüber 2006 um sechs Prozentpunkte erhöht (von 37 Prozent auf 43 Prozent).

Abbildung 3: Zufriedenheit mit der Stadtverwaltung



Die Abbildung 4 zeigt die Bewertung der einzelnen Aspekte durch die Umfrageteilnehmer. Für jeden zu beurteilenden Faktor wurde der Mittelwert aus der Einschätzung "sehr zufrieden" bis "sehr unzufrieden" berechnet. Nicht in die Berechnung eingegangen ist die Antwort "weiß ich nicht" und die Antwortausfälle. Diese Mittelwerte wurden zu einen Polygonzug verbunden. Die Bewertung geht von ganz links "sehr zufrieden" = 1 bis rechts "sehr unzufrieden" = 5.

Abbildung 4: Zufriedenheit mit der Stadtverwaltung - Mittelwerte
 Notenspiegel von 1 "sehr zufrieden" bis 5 "sehr unzufrieden"



Ein einziges Kriterium liegt deutlich im negativen Bereich über der Marke 3. Das ist das Parkplatzangebot beim Amt.

Drei Aspekte wurden besonders positiv beurteilt. Das sind mit dem Dienstleistungsangebot des Bürgerservicebüro (74 Prozent, darunter 11 Prozent sehr zufrieden) an erster Stelle, die ÖPNV-Anbindung (68 Prozent, darunter 15 Prozent sehr zufrieden) als zweitem Aspekt und die Ausschilderung (63 Prozent, darunter 5 Prozent sehr zufrieden) an dritter Stelle.

Die negativen Wertungen sind in Tabelle 2 aufgeführt. In dieser Tabelle sind nur die Wertungen "unzufrieden" bis "sehr unzufrieden" erfasst, denn sie haben den stärksten Einfluss auf das Image der Stadtverwaltung. Es sind nur die demografischen Gruppen mit einem über 20-prozentigen Anteil Unzufriedener aufgeführt.

Die Punkte mit den meisten Beanstandungen wurden grau hinterlegt. Rot hervorgehoben wurden Werte der Unzufriedenheit von über 40 Prozent, Werte über 50 Prozent wurden dunkelrot signiert.

Von allen Aspekten der Betriebssphäre der Stadtverwaltung berührt den Bürger am negativsten das Parkplatzangebot vor dem jeweiligen Amt. Insgesamt 38 Prozent der Befragten waren damit unzufrieden. Die Verständlichkeit der Formulare war für 28 Prozent der Befragten ein Grund zur Kritik. Auch die Bearbeitungsdauer wurde von 23 Prozent deutlich kritisiert.

Tabelle 2: Frage 14 - Prozentzahl der Wertungen "unzufrieden" bis "sehr unzufrieden"

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?		sehr zufrieden	zufrieden	teils/teils	unzufrieden	sehr unzufrieden	weiß ich nicht
fachliche Leistung und Beratung	A)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
persönliche Behandlung	B)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Öffnungszeiten	C)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bearbeitungsdauer	D)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wartezeiten	E)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausschilderung (Wegweiser)	F)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verständlichkeit der Formulare	G)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erreichbarkeit der Ämter	H)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ÖPNV-Anbindung	I)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parkplatzangebot beim Amt	K)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestaltung der Warteräume	L)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstleistungsangebot des Bürgerservice	M)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
telefon. Erreichbarkeit der Stadtverwaltung	N)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationen über Zuständigkeiten	O)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		A	B	C	D	E	F	G	H	I	K	L	M	N	O
		Prozent													
Gesamt		7	11	19	23	20	10	28	16	5	38	17	2	11	17
Geschlecht	männlich			21	26	24		28			40				
	weiblich				21			27			37				
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre			26	30	30		26			35	25			22
	25 bis 34 Jahre			28	23	22		25			41	22			
	35 bis 44 Jahre			22	26	22		29			43				
	45 bis 54 Jahre			21	25			28			42				21
	55 bis 64 Jahre 65 Jahre und älter				21			29			36				
Personen im Haushalt	1 Person				25	21		23			32				20
	2 Personen				21			27			36				
	3 Personen			24	25	25		28			44	21			
	4 Personen			26	31	24		34	21		48				
	5 und mehr Pers.				33	30		33			29	23		20	
Familienstand	ledig			26	26	29		23			35	20			20
	verheiratet				22			29			40				
	geschieden				23			30			33				
	verwitwet				29	22		27			28				
Haushaltsnettoeinkommen	bis 500 Euro				30	21		28			42	22			25
	bis 1.000 Euro			20	23	20		25			35				20
	bis 1.500 Euro			22	23			31			35				
	bis 2.000 Euro				21			26			34				
	bis 2.500 Euro 2.500 Euro u. mehr				21			24			31				
Erwerbstätigkeit	erwerbstätig			23	24	21		27			43				
	unregelmäßig ¹⁾				32	25		24			33	29			
	in Ausbildung ²⁾			27	20			25			30				
	Rentner, Vorruhest. arbeitslos				27	20		32			38				21
	nicht erwerbstätig			29	20	20		24			33	24			
Berufliche Stellung	Selbständig		20	29	33	23		27			50				25
	Beamter				20			25			43	21			
	Angestellter			22	21			25			40				
	Arbeiter			30	31	30		37	22		46				25
	Sonstiges			22	29	29		27			35	24			21
Siedlungsstruktur	städtisch			20				24			33				
	Plattenbau				26	22		34			42				
	dörflich			21	29	22		26	20		44				

1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

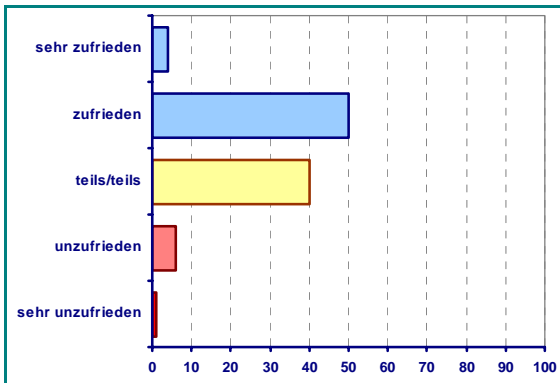
2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

Tabelle 3: Frage 14A

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?

fachliche Leistung und Beratung A)

sehr zufrieden 1 zu-
zufrieden 2 frieden
teils/teils 3 teils/teils
unzu- 4 unzu-
frieden 5 frieden
sehr unzu- 8 weiß ich
zufrieden 6 nicht



		Anzahl	sehr zu- frieden	zu- frieden	teils/ teils	unzu- frieden	sehr unzu- frieden
		Zeilenprozent					
Gesamt		1451	4	50	40	6	1
Geschlecht	männlich	711	4	48	40	6	2
	weiblich	736	4	51	39	6	1
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre	183	4	45	45	6	1
	25 bis 34 Jahre	256	7	50	35	6	2
	35 bis 44 Jahre	268	3	49	39	8	1
	45 bis 54 Jahre	278	5	47	42	5	2
	55 bis 64 Jahre	201	1	53	40	4	2
	65 Jahre und älter	253	4	55	37	4	1
Personen im Haushalt	1 Person	270	4	53	38	4	0
	2 Personen	633	4	49	40	5	1
	3 Personen	325	3	49	40	6	1
	4 Personen	165	4	46	39	8	3
	5 und mehr Personen	45	4	46	45	4	0
Familien- stand	ledig	326	3	49	40	7	1
	verheiratet	929	5	49	39	5	2
	geschieden	129	3	52	41	4	0
	verwitwet	60	5	55	38	2	0
Haushalts- netto- einkommen	bis 500 Euro	.					
	bis 1.000 Euro	145	4	52	36	8	1
	bis 1.500 Euro	214	1	48	46	4	1
	bis 2.000 Euro	253	4	47	40	7	2
	bis 2.500 Euro 2.500 Euro und mehr	202 401	3 6	56 55	35 34	5 4	1 1
Erwerbs- tätigkeit	erwerbstätig	790	4	49	39	6	2
	unregelmäßig ¹⁾	.					
	in Ausbildung ²⁾	124	5	49	39	6	1
	Rentner, Vorruhestand	328	3	54	37	5	1
	arbeitslos nicht erwerbstätig	158 33	4 6	44 48	44 46	7 0	1 1
Berufliche Stellung	Selbständig	98	4	45	43	5	3
	Beamter	81	8	47	35	6	4
	Angestellter	475	5	51	38	5	1
	Arbeiter	115	1	44	46	6	3
	Sonstiges	165	3	46	42	9	0
Siedlungs- struktur	städtisch	754	5	52	36	6	1
	Plattenbau	369	2	49	44	4	1
	dörflich	328	3	45	43	6	3

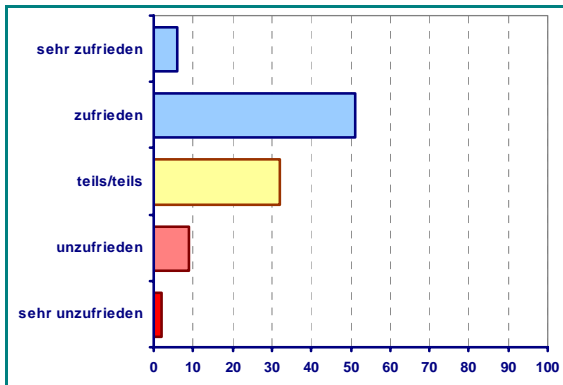
1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

noch Tabelle 3: Frage 14B

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?

persönliche Behandlung B) 1 sehr zufrieden 2 zu-
frieden 3 teils/teils 4 unzu-
frieden 5 sehr unzu-
frieden 6 weiß ich
nicht 7



		Anzahl	sehr zu- frieden	zu- frieden	teils/ teils	unzu- frieden	sehr unzu- frieden
		Zeilenprozent					
Gesamt		1465	6	51	32	9	2
Geschlecht	männlich	714	7	48	33	10	3
	weiblich	746	6	54	32	7	1
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre	187	5	41	43	11	0
	25 bis 34 Jahre	257	10	42	35	11	3
	35 bis 44 Jahre	272	7	47	31	10	5
	45 bis 54 Jahre	286	5	53	32	7	3
	55 bis 64 Jahre	196	3	63	27	6	1
	65 Jahre und älter	254	6	60	26	6	2
Personen im Haushalt	1 Person	273	7	54	31	6	2
	2 Personen	643	6	54	30	8	2
	3 Personen	329	7	45	36	11	2
	4 Personen	162	3	45	36	11	6
	5 und mehr Personen	46	9	43	37	9	2
Familien- stand	ledig	338	6	44	40	9	2
	verheiratet	932	7	51	31	9	3
	geschieden	129	3	62	26	8	1
	verwitwet	60	8	60	27	5	0
Haushalts- netto- einkommen	bis 500 Euro	.					
	bis 1.000 Euro	146	8	52	29	9	2
	bis 1.500 Euro	217	4	49	34	12	1
	bis 2.000 Euro	260	6	54	31	6	3
	bis 2.500 Euro	205	4	57	32	5	2
2.500 Euro und mehr	408	9	49	31	8	2	
Erwerbs- tätigkeit	erwerbstätig	809	7	49	32	9	3
	unregelmäßig ¹⁾	.					
	in Ausbildung ²⁾	128	6	42	44	8	0
	Rentner, Vorruhestand	326	5	62	26	5	1
	arbeitslos	153	5	47	33	13	2
nicht erwerbstätig	33	0	47	44	6	3	
Berufliche Stellung	Selbständig	101	5	49	27	16	4
	Beamter	84	11	48	28	6	6
	Angestellter	484	7	50	32	9	2
	Arbeiter	121	3	41	42	7	7
	Sonstiges	165	5	41	41	12	0
Siedlungs- struktur	städtisch	761	8	52	30	8	3
	Plattenbau	374	4	53	34	8	1
	dörflich	330	5	47	37	10	2

1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

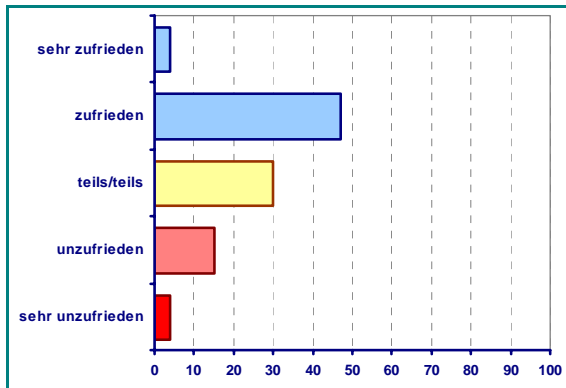
2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

noch Tabelle 3: Frage 14C

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?

Öffnungszeiten C)

sehr zufrieden 1 zu-
frieden 2 teils/teils 3 unzu-
frieden 4 sehr unzu-
frieden 5 weiß ich
nicht 8



		Anzahl	sehr zu- frieden	zu- frieden	teils/ teils	unzu- frieden	sehr unzu- frieden
		Zeilenprozent					
Gesamt		1551	4	47	30	15	4
Geschlecht	männlich	747	4	46	29	16	5
	weiblich	799	4	48	30	14	3
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre	189	3	36	36	19	7
	25 bis 34 Jahre	264	6	36	30	22	6
	35 bis 44 Jahre	286	2	42	33	14	8
	45 bis 54 Jahre	297	4	45	30	17	4
	55 bis 64 Jahre	211	6	51	29	14	0
	65 Jahre und älter	289	4	72	20	5	0
Personen im Haushalt	1 Person	291	3	47	33	14	3
	2 Personen	694	4	54	26	13	3
	3 Personen	333	5	38	34	17	7
	4 Personen	169	2	42	29	21	5
	5 und mehr Personen	48	4	44	32	13	6
Familien- stand	ledig	348	3	36	36	20	6
	verheiratet	990	4	50	28	14	4
	geschieden	138	8	50	33	9	0
	verwitwet	68	2	68	21	9	0
Haushalts- netto- einkommen	bis 500 Euro	150	5	50	25	19	1
	bis 1.000 Euro	227	1	48	29	17	5
	bis 1.500 Euro	280	4	53	32	10	2
	bis 2.000 Euro	214	4	52	25	14	5
	2.500 Euro und mehr	422	3	47	30	14	5
Erwerbs- tätigkeit	erwerbstätig	837	4	39	33	17	6
	unregelmäßig ¹⁾						
	in Ausbildung ²⁾	130	3	37	33	21	6
	Rentner, Vorruhestand	369	4	69	21	7	0
	arbeitslos	163	5	50	30	12	3
	nicht erwerbstätig	35	3	47	21	26	3
Berufliche Stellung	Selbständig	100	3	37	31	21	8
	Beamter	86	4	45	33	13	5
	Angestellter	506	4	41	32	17	5
	Arbeiter	123	3	30	37	21	9
	Sonstiges	174	5	39	33	18	4
Siedlungs- struktur	städtisch	786	4	48	28	16	4
	Plattenbau	417	5	47	30	12	5
	dörflich	347	2	46	31	16	5

1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

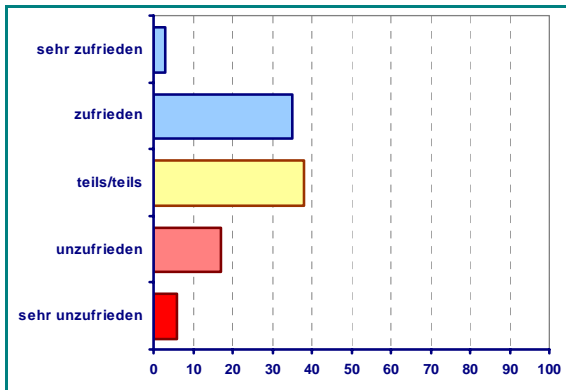
2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

Stadtentwicklungsamt, Bereich Statistik und Wahlen

noch Tabelle 3: Frage 14D

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?

Bearbeitungsdauer D) 1 2 3 4 5 8



		Anzahl	sehr zu-frieden	zu-frieden	teils/teils	unzu-frieden	sehr unzu-frieden
		Zeilenprozent					
Gesamt		1459	3	35	38	17	6
Geschlecht	männlich	700	4	33	37	19	7
	weiblich	752	2	37	40	15	6
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre	185	4	27	38	22	8
	25 bis 34 Jahre	260	4	35	39	16	7
	35 bis 44 Jahre	272	2	32	40	17	9
	45 bis 54 Jahre	281	1	33	41	19	6
	55 bis 64 Jahre	192	4	35	40	15	6
	65 Jahre und älter	254	3	47	32	14	4
Personen im Haushalt	1 Person	273	2	38	35	18	7
	2 Personen	639	3	39	38	16	5
	3 Personen	322	4	27	45	17	8
	4 Personen	163	1	35	34	22	9
	5 und mehr Personen	47	4	28	35	26	7
Familienstand	ledig	335	3	30	42	18	8
	verheiratet	924	3	36	38	16	6
	geschieden	129	1	39	36	20	3
	verwitwet	62	0	44	27	22	7
Haushaltsnettoeinkommen	bis 500 Euro	147	2	33	36	22	8
	bis 1.000 Euro	219	0	32	45	17	6
	bis 2.000 Euro	263	2	39	36	18	5
	bis 2.500 Euro	194	4	40	35	15	6
	2.500 Euro und mehr	401	3	38	39	15	4
Erwerbstätigkeit	erwerbstätig	804	3	33	41	18	6
	unregelmäßig ¹⁾	.					
	in Ausbildung ²⁾	129	6	36	27	20	12
	Rentner, Vorruhestand	319	2	45	34	15	5
	arbeitslos	156	1	28	44	19	8
nicht erwerbstätig	35	5	28	47	6	14	
Berufliche Stellung	Selbständig	96	2	26	38	28	5
	Beamter	84	3	44	33	12	8
	Angestellter	484	4	34	41	16	5
	Arbeiter	121	0	24	46	25	6
	Sonstiges	168	4	32	35	17	12
Siedlungsstruktur	städtisch	741	4	38	39	13	6
	Plattenbau	387	1	31	41	20	6
	dörflich	330	3	33	35	22	7

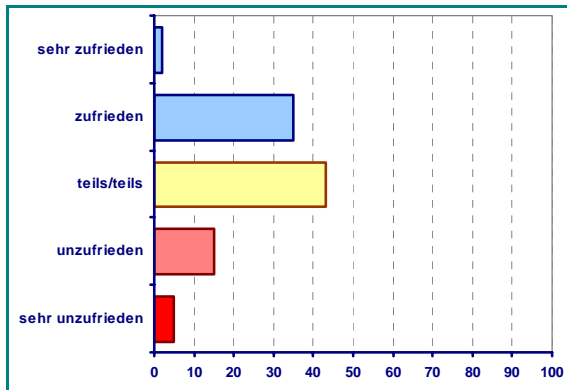
1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

noch Tabelle 3: Frage 14E

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?

Wartezeiten E) 1 sehr zufrieden 2 zu-
zufrieden frieden 3 teils/teils 4 unzu-
frieden 5 sehr unzu- 6 weiß ich
nicht



		Anzahl	sehr zu- zufrieden	zu- frieden	teils/ teils	unzu- frieden	sehr unzu- frieden
		Zeilenprozent					
Gesamt		1455	2	35	43	15	5
Geschlecht	männlich	704	2	33	42	17	6
	weiblich	746	2	37	44	13	4
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre	190	3	24	42	24	6
	25 bis 34 Jahre	259	4	33	40	18	4
	35 bis 44 Jahre	274	1	35	42	15	7
	45 bis 54 Jahre	282	2	31	49	12	5
	55 bis 64 Jahre	196	1	44	41	10	4
	65 Jahre und älter	241	2	44	40	12	1
Personen im Haushalt	1 Person	275	2	35	42	16	5
	2 Personen	627	2	39	43	12	3
	3 Personen	329	2	26	46	19	6
	4 Personen	163	1	36	39	17	7
	5 und mehr Personen	47	4	36	30	26	4
Familien- stand	ledig	337	4	26	43	21	6
	verheiratet	917	2	37	43	13	5
	geschieden	133	1	42	42	11	3
	verwitwet	61	0	38	40	20	2
Haushalts- netto- einkommen	bis 500 Euro	148	2	34	43	16	5
	bis 1.000 Euro	218	1	33	46	16	4
	bis 1.500 Euro	254	1	37	43	15	3
	bis 2.000 Euro	197	2	40	40	13	4
	2.500 Euro und mehr	401	2	37	43	13	5
Erwerbs- tätigkeit	erwerbstätig	805	2	32	44	16	5
	unregelmäßig ¹⁾	.					
	in Ausbildung ²⁾	133	3	30	41	17	8
	Rentner, Vorruhestand	310	1	45	39	13	2
	arbeitslos	156	3	33	44	15	5
	nicht erwerbstätig	35	3	33	45	14	6
Berufliche Stellung	Selbständig	97	1	32	44	18	5
	Beamter	83	1	42	38	13	6
	Angestellter	486	4	34	45	13	5
	Arbeiter	118	0	26	44	23	7
	Sonstiges	170	2	32	37	22	7
Siedlungs- struktur	städtisch	744	3	36	43	14	4
	Plattenbau	380	2	34	43	17	5
	dörflich	330	1	35	41	16	6

1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

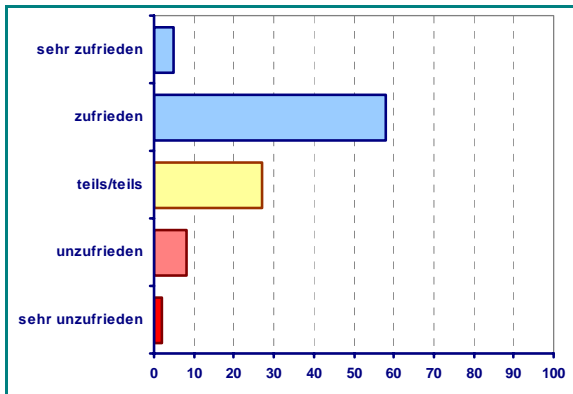
Stadtentwicklungsamt, Bereich Statistik und Wahlen

noch Tabelle 3: Frage 14F

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?

Ausschilderung (Wegweiser) F)

sehr zufrieden 1 zu-
frieden 2 teils/teils 3 unzu-
frieden 4 sehr unzu-
frieden 5 weiß ich
nicht 8



		Anzahl	sehr zu- frieden	zu- frieden	teils/ teils	unzu- frieden	sehr unzu- frieden
		Zeilenprozent					
Gesamt		1471	5	58	27	8	2
Geschlecht	männlich	711	5	54	28	10	2
	weiblich	755	5	62	26	5	1
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre	188	7	56	29	7	1
	25 bis 34 Jahre	256	8	57	25	9	1
	35 bis 44 Jahre	275	4	54	28	11	3
	45 bis 54 Jahre	280	5	61	27	6	1
	55 bis 64 Jahre	198	4	59	29	6	1
	65 Jahre und älter	260	5	64	25	4	2
Personen im Haushalt	1 Person	274	4	60	28	7	1
	2 Personen	653	5	58	29	7	1
	3 Personen	322	6	58	26	8	2
	4 Personen	161	5	59	27	8	2
	5 und mehr Personen	46	13	56	17	12	2
Familien- stand	ledig	340	6	55	30	8	1
	verheiratet	931	5	59	26	8	2
	geschieden	129	7	56	32	2	2
	verwitwet	64	5	73	21	0	2
Haushalts- netto- einkommen	bis 500 Euro	.					
	bis 1.000 Euro	147	7	54	30	9	1
	bis 1.500 Euro	222	3	62	26	7	2
	bis 2.000 Euro	267	5	58	30	7	1
	bis 2.500 Euro	199	6	57	28	6	2
2.500 Euro und mehr	399	5	63	22	9	2	
Erwerbs- tätigkeit	erwerbstätig	797	5	58	26	9	1
	unregelmäßig ¹⁾	.					
	in Ausbildung ²⁾	130	9	56	28	5	2
	Rentner, Vorruhestand	332	5	64	25	6	1
	arbeitslos	160	3	52	36	6	3
nicht erwerbstätig	35	14	51	27	6	3	
Berufliche Stellung	Selbständig	95	9	54	26	9	2
	Beamter	78	5	62	17	11	4
	Angestellter	482	4	61	25	10	1
	Arbeiter	120	5	53	33	7	3
	Sonstiges	168	7	55	32	3	2
Siedlungs- struktur	städtisch	750	7	59	25	8	1
	Plattenbau	388	5	55	30	8	2
	dörflich	332	3	62	28	6	2

1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

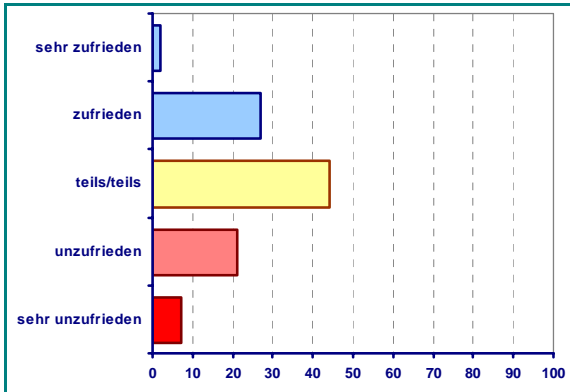
2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

noch Tabelle 3: Frage 14G

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?

Verständlichkeit der Formulare G)

sehr zufrieden 1 zu-
zufrieden 2 frieden
teils/teils 3 unzu-
friede 4 frieden
sehr unzu- 5 weiß ich
zufrieden 6 nicht
weiß ich 7 nicht



		Anzahl	sehr zu- zufrieden	zu- frieden	teils/ teils	unzu- frieden	sehr unzu- zufrieden	
		Zeilenprozent						
Gesamt		1509	2	27	44	21	7	
Geschlecht	männlich	722	1	26	45	20	8	
	weiblich	780	2	28	44	21	6	
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre	189	1	29	44	18	8	
	25 bis 34 Jahre	261	3	30	42	22	3	
	35 bis 44 Jahre	279	1	24	46	20	9	
	45 bis 54 Jahre	290	1	24	47	20	8	
	55 bis 64 Jahre	199	1	31	40	23	6	
	65 Jahre und älter	276	1	27	46	21	5	
Personen im Haushalt	1 Person	286	1	28	48	16	7	
	2 Personen	675	1	29	43	21	6	
	3 Personen	324	2	27	44	20	8	
	4 Personen	164	3	18	45	25	9	
	5 und mehr Personen	46	0	29	38	26	7	
Familien- stand	ledig	337	1	27	49	18	5	
	verheiratet	960	2	27	43	22	7	
	geschieden	132	2	28	40	21	9	
	verwitwet	72	0	22	51	19	8	
Haushalts- netto- einkommen	bis 500 Euro	148	1	31	39	14	14	
	bis 1.000 Euro	226	0	26	48	21	4	
	bis 1.500 Euro	280	2	24	43	23	8	
	bis 2.000 Euro	206	2	28	44	20	6	
	2.500 Euro und mehr	407	1	31	44	20	4	
Erwerbs- tätigkeit	erwerbstätig	824	1	26	45	20	7	
	unregelmäßig ¹⁾							
	in Ausbildung ²⁾	129	2	36	39	17	7	
	Rentner, Vorruhestand	347	1	29	45	19	6	
	arbeitslos	157	2	21	45	24	8	
nicht erwerbstätig	35	6	30	40	18	6		
Berufliche Stellung	Selbständig	95	2	26	44	23	4	
	Beamter	83	2	30	43	19	6	
	Angestellter	502	2	27	46	19	6	
	Arbeiter	122	0	18	44	25	12	
	Sonstiges	169	2	29	42	20	7	
Siedlungs- struktur	städtisch	763	2	29	44	18	6	
	Plattenbau	406	1	22	43	25	9	
	dörflich	340	1	27	46	21	5	

1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

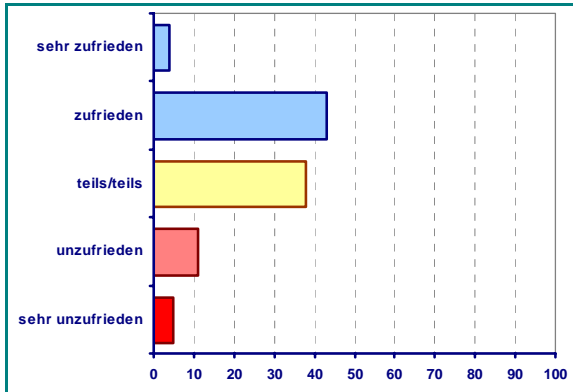
Stadtentwicklungsamt, Bereich Statistik und Wahlen

noch Tabelle 3: Frage 14H

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?

Erreichbarkeit der Ämter H)

sehr zufrieden 1 zu-
frieden 2 teils/teils 3 unzu-
frieden 4 sehr unzu-
frieden 5 weiß ich
nicht 8



		Anzahl	sehr zu- frieden	zu- frieden	teils/ teils	unzu- frieden	sehr unzu- frieden
		Zeilenprozent					
Gesamt		1502	4	43	38	11	5
Geschlecht	männlich	725	3	41	39	11	6
	weiblich	773	4	45	37	10	4
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre	190	7	36	42	9	6
	25 bis 34 Jahre	255	5	41	35	12	7
	35 bis 44 Jahre	281	1	42	38	13	5
	45 bis 54 Jahre	291	3	38	43	11	5
	55 bis 64 Jahre	204	3	47	36	10	5
	65 Jahre und älter	269	3	52	35	7	2
Personen im Haushalt	1 Person	280	3	45	37	10	4
	2 Personen	668	3	47	36	9	5
	3 Personen	330	5	36	41	13	5
	4 Personen	163	5	37	37	17	4
	5 und mehr Personen	47	4	39	46	7	4
Familien- stand	ledig	338	5	36	42	11	5
	verheiratet	960	3	43	37	11	5
	geschieden	131	5	49	35	9	2
	verwitwet	67	4	51	32	10	3
Haushalts- netto- einkommen	bis 500 Euro	148	3	45	35	11	6
	bis 1.000 Euro	224	4	42	39	14	2
	bis 1.500 Euro	271	3	47	40	8	2
	bis 2.000 Euro	207	2	46	38	8	6
	2.500 Euro und mehr	410	4	42	37	11	6
Erwerbs- tätigkeit	erwerbstätig	820	3	40	39	13	6
	unregelmäßig ¹⁾	.					
	in Ausbildung ²⁾	128	7	34	48	4	7
	Rentner, Vorruhestand	344	3	52	34	8	3
	arbeitslos	160	5	45	35	12	2
nicht erwerbstätig	33	6	44	35	6	9	
Berufliche Stellung	Selbständig	95	2	42	39	11	6
	Beamter	84	7	36	47	3	6
	Angestellter	497	2	40	38	14	6
	Arbeiter	121	1	38	39	17	5
	Sonstiges	168	5	41	39	8	7
Siedlungs- struktur	städtisch	759	4	43	38	9	5
	Plattenbau	402	2	44	39	13	2
	dörflich	341	3	39	38	13	7

1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

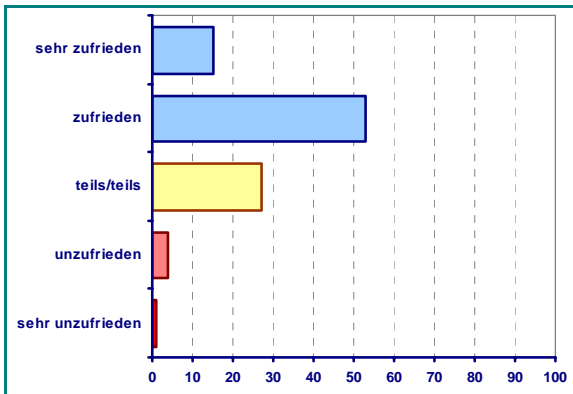
2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

noch Tabelle 3: Frage 14I

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?

ÖPNV-Anbindung I)

sehr zufrieden 1 zu-
zufrieden 2 teils/teils 3 unzu-
frieden 4 sehr unzu-
frieden 5 weiß ich
nicht 8



		Anzahl	sehr zu- zufrieden	zu- frieden	teils/ teils	unzu- frieden	sehr unzu- frieden	
		Zeilenprozent						
Gesamt		1325	15	53	27	4	1	
Geschlecht	männlich	631	15	51	27	5	1	
	weiblich	689	15	55	26	3	1	
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre	171	22	48	27	3	1	
	25 bis 34 Jahre	227	15	56	26	2	1	
	35 bis 44 Jahre	251	10	57	30	2	1	
	45 bis 54 Jahre	260	12	52	28	6	1	
	55 bis 64 Jahre	179	14	55	26	5	1	
	65 Jahre und älter	225	20	53	22	4	1	
Personen im Haushalt	1 Person	242	15	55	28	2	0	
	2 Personen	587	17	53	24	5	1	
	3 Personen	297	12	52	31	3	1	
	4 Personen	148	15	54	23	6	3	
	5 und mehr Personen	38	6	56	33	3	3	
Familien- stand	ledig	303	17	51	28	3	1	
	verheiratet	843	15	54	26	4	1	
	geschieden	116	12	58	26	4	0	
	verwitwet	55	16	53	25	3	2	
Haushalts- netto- einkommen	bis 500 Euro	133	17	54	23	5	0	
	bis 1.000 Euro	197	14	55	28	3	0	
	bis 1.500 Euro	235	14	58	26	2	0	
	bis 2.000 Euro	186	19	48	28	4	1	
	2.500 Euro und mehr	375	15	56	23	5	1	
Erwerbs- tätigkeit	erwerbstätig	725	13	53	29	4	1	
	unregelmäßig ¹⁾							
	in Ausbildung ²⁾	123	24	51	19	4	2	
	Rentner, Vorruhestand	293	17	57	21	4	1	
	arbeitslos	137	12	50	34	4	1	
nicht erwerbstätig	30	13	57	27	0	3		
Berufliche Stellung	Selbständig	78	18	52	26	4	1	
	Beamter	77	19	51	26	4	0	
	Angestellter	444	13	57	26	3	1	
	Arbeiter	112	8	43	40	5	4	
	Sonstiges	153	20	51	27	2	0	
Siedlungs- struktur	städtisch	675	18	57	23	2	0	
	Plattenbau	350	15	51	31	3	0	
	dörflich	299	8	49	30	9	4	

1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

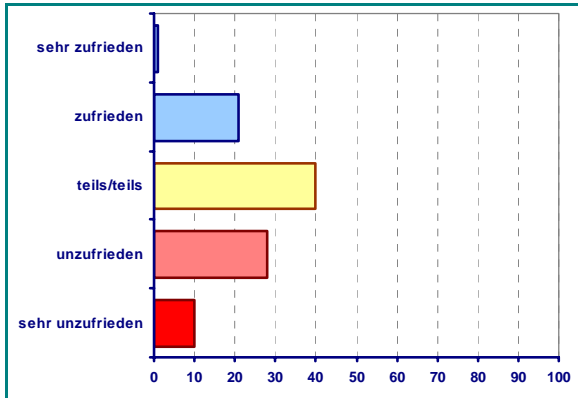
Stadtentwicklungsamt, Bereich Statistik und Wahlen

noch Tabelle 3: Frage 14K

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?

Parkplatzangebot beim Amt K)

sehr zufrieden 1 zu-
frieden 2 teils/teils 3 unzu-
frieden 4 sehr unzu-
frieden 5 weiß ich
nicht 8



		Anzahl	sehr zu- frieden	zu- frieden	teils/ teils	unzu- frieden	sehr unzu- frieden
		Zeilenprozent					
Gesamt		1302	1	21	40	28	10
Geschlecht	männlich	659	2	18	41	28	12
	weiblich	637	1	23	39	28	9
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre	159	1	19	46	26	9
	25 bis 34 Jahre	227	1	12	44	31	11
	35 bis 44 Jahre	256	1	18	37	32	11
	45 bis 54 Jahre	262	1	20	38	28	14
	55 bis 64 Jahre	176	2	21	41	28	8
	65 Jahre und älter	208	2	36	37	20	5
Personen im Haushalt	1 Person	212	1	22	45	23	9
	2 Personen	585	2	23	39	28	8
	3 Personen	306	0	18	39	31	13
	4 Personen	146	1	15	37	31	17
	5 und mehr Personen	38	0	28	44	26	3
Familien- stand	ledig	280	1	19	45	24	11
	verheiratet	864	1	20	38	30	10
	geschieden	110	0	27	40	26	7
	verwitwet	40	2	22	48	20	8
Haushalts- netto- einkommen	bis 500 Euro	.					
	bis 1.000 Euro	112	2	23	33	29	13
	bis 1.500 Euro	187	2	19	44	24	11
	bis 2.000 Euro	247	0	25	39	28	7
	bis 2.500 Euro	179	1	22	43	25	9
2.500 Euro und mehr	371	2	19	38	32	9	
Erwerbs- tätigkeit	erwerbstätig	742	1	17	39	31	12
	unregelmäßig ¹⁾	.					
	in Ausbildung ²⁾	106	1	13	53	23	10
	Rentner, Vorruhestand	268	3	31	37	25	5
	arbeitslos	137	0	21	42	28	10
nicht erwerbstätig	30	0	27	40	16	17	
Berufliche Stellung	Selbständig	93	2	12	37	34	16
	Beamter	75	4	18	35	29	14
	Angestellter	449	1	18	41	30	10
	Arbeiter	113	0	18	37	31	15
	Sonstiges	138	0	19	46	23	12
Siedlungs- struktur	städtisch	643	2	20	45	24	9
	Plattenbau	342	1	21	36	30	12
	dörflich	316	2	21	34	33	11

1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

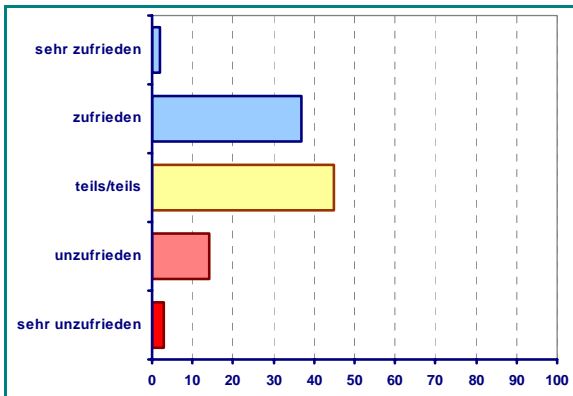
2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

noch Tabelle 3: Frage 14L

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?

Gestaltung der Warteräume L)

sehr zufrieden 1 zu-
zufrieden 2 frieden
teils/teils 3
unzu-
frieden 4
sehr unzu-
frieden 5
weiß ich
nicht 8



		Anzahl	sehr zu- frieden	zu- frieden	teils/ teils	unzu- frieden	sehr unzu- frieden	
		Zeilenprozent						
Gesamt		1398	2	37	45	14	3	
Geschlecht	männlich	673	2	37	43	15	4	
	weiblich	717	1	37	47	13	2	
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre	183	1	25	50	22	3	
	25 bis 34 Jahre	248	3	29	46	19	3	
	35 bis 44 Jahre	266	0	32	51	13	4	
	45 bis 54 Jahre	280	1	38	44	14	4	
	55 bis 64 Jahre	188	2	46	40	10	2	
Personen im Haushalt	65 Jahre und älter	217	3	54	37	5	1	
	1 Person	253	2	37	46	13	2	
	2 Personen	607	2	41	42	12	3	
	3 Personen	318	1	31	47	17	4	
	4 Personen	158	1	33	51	11	5	
Familien- stand	5 und mehr Personen	46	2	43	32	23	0	
	ledig	324	2	27	49	17	3	
	verheiratet	887	1	40	42	13	3	
	geschieden	127	2	32	55	11	0	
	verwitwet	51	0	53	39	7	0	
Haushalts- netto- einkommen	bis 500 Euro	141	2	31	45	20	2	
	bis 1.000 Euro	204	1	37	46	13	3	
	bis 1.500 Euro	245	1	42	45	9	3	
	bis 2.000 Euro	189	2	40	45	12	1	
	bis 2.500 Euro	392	2	37	44	14	3	
Erwerbs- tätigkeit	2.500 Euro und mehr	785	1	34	48	13	4	
	erwerbstätig unregelmäßig ¹⁾	124	2	25	45	27	2	
	in Ausbildung ²⁾	284	3	52	37	8	1	
	Rentner, Vorruhestand	155	3	33	45	16	2	
	arbeitslos	34	0	41	36	21	3	
Berufliche Stellung	nicht erwerbstätig	91	1	35	45	15	3	
	Selbständig	83	2	28	44	16	10	
	Beamter	480	0	34	50	14	3	
	Angestellter	111	0	41	45	9	4	
	Arbeiter	160	3	29	45	21	3	
Siedlungs- struktur	Sonstiges	710	2	34	45	16	3	
	städtisch	367	1	42	43	12	2	
	Plattenbau	320	1	38	44	12	4	
	dörflich							

1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

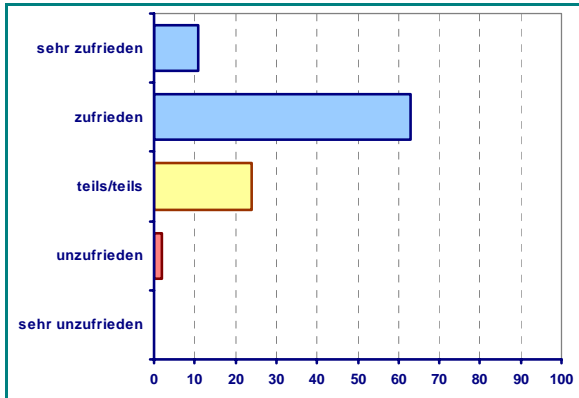
Stadtentwicklungsamt, Bereich Statistik und Wahlen

noch Tabelle 3: Frage 14M

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?

Dienstleistungsangebot des Bürgerservice M)

sehr zufrieden 1 zu-
frieden 2 teils/teils 3 unzu-
frieden 4 sehr unzu-
frieden 5 weiß ich
nicht 8



		Anzahl	sehr zu- frieden	zu- frieden	teils/ teils	unzu- frieden	sehr unzu- frieden
		Zeilenprozent					
Gesamt		1435	11	63	24	2	0
Geschlecht	männlich	686	9	60	28	2	1
	weiblich	743	12	66	20	2	0
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre	183	10	52	34	3	0
	25 bis 34 Jahre	238	10	68	21	1	0
	35 bis 44 Jahre	266	12	60	24	3	1
	45 bis 54 Jahre	281	8	64	25	1	1
	55 bis 64 Jahre	191	12	66	20	1	0
	65 Jahre und älter	263	11	70	17	1	1
Personen im Haushalt	1 Person	254	10	63	26	1	0
	2 Personen	647	11	65	21	1	1
	3 Personen	314	10	61	27	2	0
	4 Personen	163	11	63	21	4	1
	5 und mehr Personen	45	9	65	24	2	0
Familien- stand	ledig	315	10	55	33	2	0
	verheiratet	929	11	67	20	2	1
	geschieden	125	11	57	31	2	0
	verwitwet	59	10	69	18	2	2
Haushalts- netto- einkommen	bis 500 Euro	134	13	60	25	2	0
	bis 1.000 Euro	213	7	63	29	1	1
	bis 2.000 Euro	270	10	67	21	1	0
	bis 2.500 Euro	203	11	74	13	1	0
	2.500 Euro und mehr	390	12	63	21	2	1
Erwerbs- tätigkeit	erwerbstätig	778	11	62	24	2	1
	unregelmäßig ¹⁾						
	in Ausbildung ²⁾	121	12	56	29	3	0
	Rentner, Vorruhestand	332	10	71	17	1	1
	arbeitslos	157	9	59	30	2	0
nicht erwerbstätig	33	11	67	19	3	0	
Berufliche Stellung	Selbständig	84	7	53	35	3	1
	Beamter	77	16	61	18	3	3
	Angestellter	479	12	66	20	2	0
	Arbeiter	117	5	60	32	2	1
	Sonstiges	162	13	58	27	3	0
Siedlungs- struktur	städtisch	726	13	62	23	2	0
	Plattenbau	383	9	65	24	2	0
	dörflich	326	8	64	24	3	1

1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

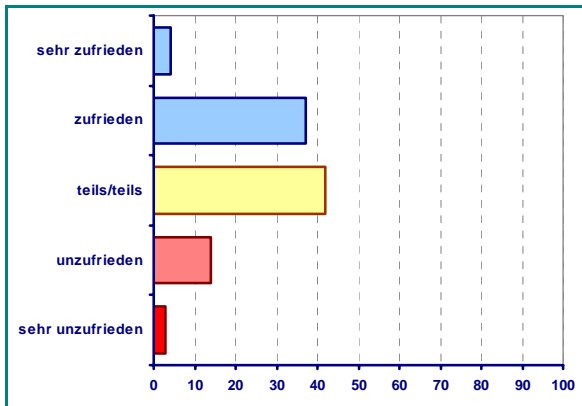
2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

noch Tabelle 3: Frage 14O

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?

Informationen über Zuständigkeiten O)

sehr zufrieden 1 zu-
frieden 2 teils/teils
3 unzu-
frieden 4 sehr unzu-
frieden 5 weiß ich
nicht 8



		Anzahl	sehr zu- frieden	zu- frieden	teils/ teils	unzu- frieden	sehr unzu- frieden
		Zeilenprozent					
Gesamt		1347	4	37	42	14	3
Geschlecht	männlich	652	2	34	45	15	4
	weiblich	689	5	39	41	12	3
Altersgruppe des Befragten	18 bis 24 Jahre	162	0	30	48	18	4
	25 bis 34 Jahre	230	4	31	45	15	4
	35 bis 44 Jahre	255	5	39	40	13	4
	45 bis 54 Jahre	268	3	35	41	17	4
	55 bis 64 Jahre	188	2	40	43	11	3
	65 Jahre und älter	230	5	46	40	8	1
Personen im Haushalt	1 Person	244	3	39	39	17	3
	2 Personen	588	3	36	44	12	4
	3 Personen	302	4	37	42	14	3
	4 Personen	154	4	40	38	14	5
	5 und mehr Personen	45	7	20	55	11	7
Familienstand	ledig	290	2	30	48	15	5
	verheiratet	871	4	38	42	13	3
	geschieden	118	3	44	34	18	1
	verwitwet	59	5	47	43	4	2
Haushaltsnettoeinkommen	bis 500 Euro	124	4	36	35	20	5
	bis 1.000 Euro	193	2	34	44	16	4
	bis 2.000 Euro	255	4	38	45	10	3
	bis 2.500 Euro	181	3	41	45	7	4
	2.500 Euro und mehr	380	4	39	41	13	3
Erwerbstätigkeit	erwerbstätig	750	3	36	43	15	4
	in Ausbildung ²⁾	109	0	29	51	13	6
	Rentner, Vorruhestand	296	5	45	40	7	2
	arbeitslos	146	8	31	40	18	3
	nicht erwerbstätig	34	3	49	31	12	6
Berufliche Stellung	Selbständig	86	6	29	40	23	2
	Beamter	78	1	42	45	9	2
	Angestellter	457	3	38	42	13	4
	Arbeiter	112	1	28	46	18	7
	Sonstiges	145	4	31	44	17	4
Siedlungsstruktur	städtisch	664	4	38	43	12	4
	Plattenbau	360	4	36	42	17	2
	dörflich	323	3	36	42	14	5

1) unregelmäßig = unregelmäßig beschäftigt

2) Ausbildung = Ausbildung/Umschulung/Student/Schüler

17. Welche Eigenschaften treffen Ihrer Meinung nach auf die Stadtwerke Erfurt Gruppe zu?
 Nachfolgend finden Sie 10 Gegensatzpaare zur Beurteilung der Stadtwerke Erfurt auf einer Skala von 1 - 5. Wenn Sie Ihr Kreuz bei 1 setzen, stimmen Sie der positiven Eigenschaft (z. B. regional bedeutend) voll zu. Wählen Sie das Kästchen 5, dann stimmen Sie der negativen (z. B. regional unbedeutend) voll zu. Dazwischen können Sie abstufen!

	1	2	3	4	5
regional bedeutend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
modern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
transparent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kundenorientiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
preisungünstig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sympathisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aktiv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zuverlässig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
persönlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kompetent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
regional unbedeutend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
traditionell	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
undurchsichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bürokratisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
teuer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
unsympathisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
passiv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
unbeständig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
anonym	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
inkompetent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Die Kundenzeitschrift "kompakt" der Stadtwerke Erfurt Gruppe erscheint viermal im Jahr. Mein Haushalt erhält sie ...
 regelmäßig (alle 4 Ausgaben) 1
 unregelmäßig (1 bis 3 Ausgaben) 2
 nie 3 Wenn nie, bitte weiter mit Frage 21.

19. Wenn Sie die Kundenzeitschrift "kompakt" erhalten, wie würden Sie Ihre Lesegewohnheiten beschreiben?
 Ich lese sie immer. 1
 Ich lese sie manchmal. 2
 Ich lese sie gar nicht. 3
 Wenn Sie diese Zeitschrift manchmal oder gar nicht lesen, welche Gründe gibt es dafür?

20. Wie viele Personen Ihres Haushalts, Sie selbst mitgerechnet, lesen "kompakt" insgesamt?
 Personen

21. Wann und für welche Wege nutzen Sie in der Regel den städtischen Nahverkehr?
 keine Nutzung 1
 Ich nutze den ÖPNV nur sehr selten. 2
 Ich nutze den ÖPNV nur sehr selten. 3
 Ich nutze den ÖPNV nur am Wochenende/ an Feiertagen. 4
 Ich nutze den ÖPNV nur am Wochenende/ an Feiertagen. 5
 Ich nutze den ÖPNV nur am Wochenende/ an Feiertagen. 6
 Ich nutze den ÖPNV nur am Wochenende/ an Feiertagen. 7
 Ich nutze den ÖPNV nur am Wochenende/ an Feiertagen. 8

22. Welche der nachfolgenden Bedingungen würden am ehesten dazu führen, dass Sie den ÖPNV häufiger nutzen würden? Bitte nur eine Möglichkeit ankreuzen!
 1 dichtere Fahrtshäufigkeit
 2 kürzere Wege zur Haltestelle
 3 bessere Information über Fahrpläneangebote
 4 mehr Sicherheit
 5 kürzere Reisezeit
 6 weniger Umsteigen
 7 mehr Pünktlichkeit/bessere Anschlussgestaltung
 8 trotzdem keine häufigere Nutzung

23. Wasser gehört zu den wichtigsten Grundnahrungsmitteln. Uns interessiert Ihre Meinung zum Erfurter Trinkwasser. Geben Sie bitte an, wie zufrieden Sie mit der Qualität des Trinkwassers in Erfurt sind.
 sehr zufrieden 1
 zufrieden 2
 teils/teils 3
 weniger zufrieden 4
 unzufrieden 5 } wegen:

11. Wann haben Sie die Internetseite www.erfurt.de das letzte Mal besucht?
 1 in dieser Woche
 2 in den letzten vier Wochen
 3 früher
 4 noch nie

12. Bitte bewerten Sie die aktuelle Internetpräsentation der Stadt Erfurt www.erfurt.de.
 sehr gut 1
 gut 2
 teils/teils 3
 schlecht 4
 sehr schlecht 5

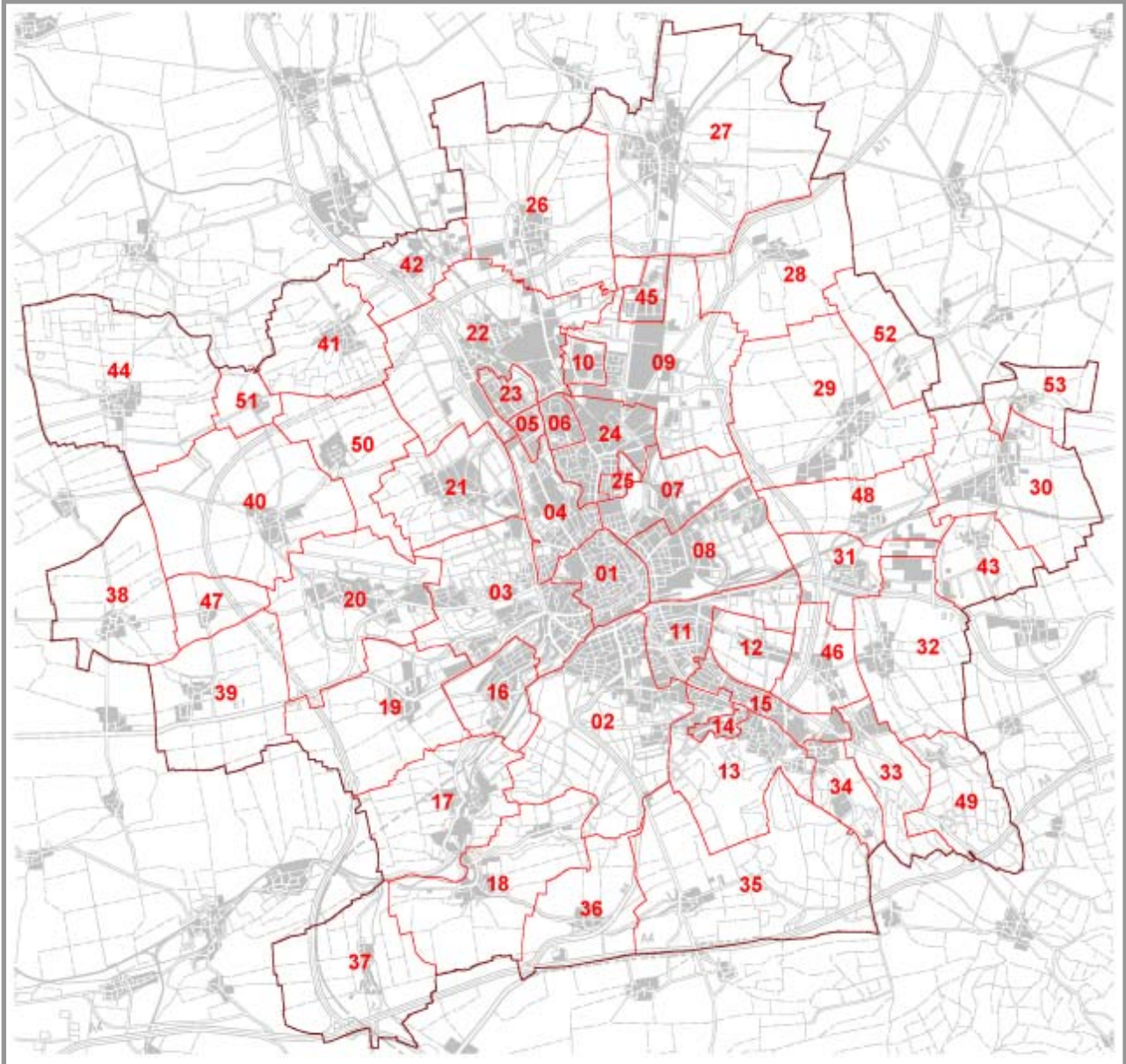
13. Würden Sie mögliche Dienstleistungsangebote der Stadtverwaltung über das Internet nutzen bzw. an ihnen teilnehmen?
 ja 1
 nein 2
 ja 1
 nein 2
 ja 1
 nein 2
 ja 1
 nein 2

14. Wenn Sie ganz allgemein an Ihre Erfahrungen mit der Stadtverwaltung denken, wie zufrieden sind Sie dann mit folgenden Punkten?
 sehr zufrieden 1
 zufrieden 2
 teils/teils 3
 unzufrieden 4
 sehr unzufrieden 5
 weiß ich nicht 6

15. Würden Sie Dienstleistungen der Stadtverwaltung auch an Samstagen in Anspruch nehmen?
 ja 1
 nein 2

16. Welche Produkte und Dienstleistungen ordnen Sie der Stadtwerke Erfurt Gruppe zu?
 (Mehrfachnennungen sind möglich)
 1 Betrieb von Parkhäusern
 2 Stromversorgung
 3 Erdgas-/Tankstellen in Erfurt
 4 Erfurter Bank
 5 Wasserversorgung
 6 Betrieb von Schwimmbädern und Bädern
 7 Entsorgung von Müll, Papier usw.
 8 Betrieb des egaparks
 9 Straßenreinigung und Winterdienst
 10 Gasversorgung
 11 Zoopark
 12 Stadtbahn- und Busverkehr

Stadtteile



Stadtteil		
01 Altstadt	19 Schmira	37 Molsdorf
02 Löbervorstadt	20 Bindersleben	38 Ermstedt
03 Brühlervorstadt	21 Marbach	39 Frienstedt
04 Andreasvorstadt	22 Gispersleben	40 Alach
05 Berliner Platz	23 Moskauer Platz	41 Tiefthal
06 Rieth	24 Ilversgehofen	42 Kühnhausen
07 Johannesvorstadt	25 Johannesplatz	43 Hochstedt
08 Krämpfervorstadt	26 Mittelhausen	44 Töttestädt
09 Hohenwinden	27 Stotternheim	45 Sulzer Siedlung
10 Roter Berg	28 Schwerborn	46 Urbich
11 Daberstedt	29 Kerspleben	47 Gottstedt
12 Dittelstedt	30 Vieselbach	48 Azmannsdorf
13 Melchendorf	31 Linderbach	49 Rohda (Haarberg)
14 Wiesenhügel	32 Büßleben	50 Salomonsborn
15 Herrenberg	33 Niedernissa	51 Schaderode
16 Hochheim	34 Windischholzhausen	52 Töttleben
17 Bischleben-Stedten	35 Egstedt	53 Wallichen
18 Möbisburg-Rhoda	36 Waltersleben	