

Dr. Hermann Burkard / Dorothea Deinlein

Die Stadtverwaltung Nürnberg im Urteil der Bürgerinnen und Bürger

In den Reformbemühungen der öffentlichen Verwaltung stehen die Städte an vorderster Front. Im Bewusstsein der Bürger ist dies, zumindest bundesweit, noch nicht ganz angekommen, wenn in Umfragen der Vergleich zur Privatwirtschaft gezogen wird. Denn das Negative Image, das „die“ Stadtverwaltung bei der deutschen Bevölkerung hat, ist anscheinend unausrottbar. Unter 51 verschiedenen Branchen, deren Zufriedenheitsniveau im „Kundenmonitor Deutschland 2000“ des Emnid-Instituts repräsentativ ermittelt wurde, rangiert die Stadt- bzw. Kreisverwaltung gemeinsam mit der Polizei auf dem drittletzten Platz, vor dem Bahnfernverkehr und unmittelbar hinter den Paket- und Expressdiensten, der Wertstoffentsorgung (Duales System), der Briefpost und den Postfilialen sowie den Kirchen und Religionsgemeinschaften. Ganz oben in der Gunst der deutschen Kunden und Kundinnen liegen die Dienstleistungsbranchen Optiker, Friseure, Apotheken, Kfz-Prüfdienste und Kfz-Versicherungen. Nun kann eine Stadtverwaltung sicher nicht mit Optikern oder Kfz-Prüfdiensten verglichen werden. Unabhängig von dieser Rangreihe der Kundenzufriedenheit, die auch im Zeitablauf ziemlich stabil ist (bereits 1994 lag die Stadtverwaltung ganz hinten), beleuchtet die Stadt Nürnberg seit langem die verschiedenen Aspekte dieses Urteils durch gezieltes Nachfragen näher. Fragen zur Zufriedenheit mit städtischen Dienststellen sind daher regelmäßig Bestandteil der Wohnungs- und Haushaltsbefragungen des Amts für Stadtforschung und Statistik.

Die Einstellungen und Erwartungen der Nürnberger Bürger und Bürgerinnen gegenüber ihrer Stadtverwaltung sind auch im Zusammenhang mit den Zielen der Nürnberger Verwaltungsreform und der Aufstellung eines „Leitbilds für die Stadt Nürnberg“ zu sehen. Fragen der Qualitätsverbesserung und Kundenorientierung finden in dieser Diskussion ihren Niederschlag. In einem Bericht der Reform-Projektgruppe „Kundenorientierung der Stadtverwaltung“ (Schriftenreihe zur Nürnberger Verwaltungsreform Nr. 5/1998) wurde darauf hingewiesen, dass „vor dem Hintergrund der gestiegenen Bedeutung des Dienstleistungssektors in der Volkswirtschaft und eines härter gewordenen Wettbewerbs ... der

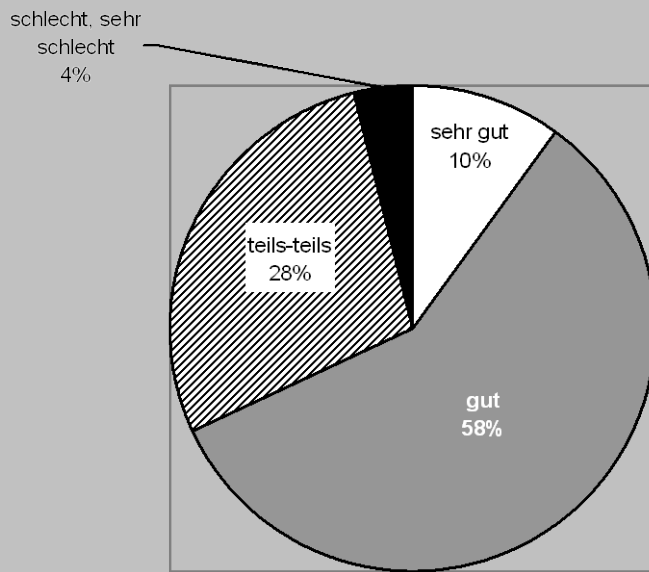
Faktor ‚Kundenorientierung‘ und die Qualität der Dienstleistungen entscheidende Erfolgskriterien“ darstellen. Dies gilt sicherlich für die privatwirtschaftlichen Unternehmen, aber auch für den öffentlichen Bereich. Die Diskussion um mehr „Bürgernähe“ der Verwaltung ist nicht neu, hat aber heute neue Dimensionen erreicht. Höhere Qualitätserwartungen der Bürger, Legitimationszwänge der öffentlichen Verwaltung auch im Hinblick auf private Konkurrenz, die Notwendigkeit zum wirtschaftlichen Haushalten bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung der Qualitätsstandards sind nur einige Stichwörter.

In den Wohnungs- und Haushaltserhebungen 1994 und 1995 hat das Statistische Amt schon einmal die verschiedenen Kriterien der Kundenzufriedenheit mit der Stadtverwaltung untersucht und in dem oben erwähnten Projektbericht dargestellt. Im Vordergrund dieses Aufsatzes stehen die Ergebnisse einer Ergänzungsumfrage aus dem Jahr 1998. Die Ergebnisse von 1994 und 1995 seien daher hier nur kurz wiederholt.

Damals erhielt die Nürnberger Stadtverwaltung die Note „2 bis 3“ von den repräsentativ ausgewählten über 18-jährigen Nürnbergern und Nürnbergerinnen, wobei zwischen den einzelnen Aspekten deutlich unterschieden wurde. Kritischer wurden die Punkte Wartezeiten, Öffnungszeiten, Warteräume und der „Dauerbrenner“ Formularverständlichkeit gesehen. Vergleichsweise positiv fiel dagegen das Urteil über die fachlichen und sozialen Kompetenzen des Personals aus. Erfreulich und aus diesem Grund hervorzuheben ist vor allem, dass nach einem direkten Kontakt mit der Verwaltung die Beurteilung der verschiedenen Aspekte der Dienstleistungsqualität wesentlich besser ausfiel als das allgemeine und durch gängige Vorurteile belastete Urteil über „die Verwaltung“.

Die Globalzufriedenheit der Nürnberger mit ihrer Verwaltung scheint im Vergleich zu 1994 gestiegen zu sein. Auf die Frage „Wie waren alles in allem Ihre Erfahrungen mit der Stadt?“ gibt die ganz überwiegende Mehrheit der Befragten des Jahres 1998 ein gutes oder zumindest ein teilweise gutes Urteil ab (vgl. Abbildung auf der nächsten Seite). Aufschlussreicher als die generelle Zufriedenheit sind jedoch die Urteile über Einzelaspekte, die im folgenden näher untersucht werden.

Wie waren - alles in allem - Ihre Erfahrungen mit der Stadt? *)



*) Nach allgemeinem Sprachgebrauch benutzt man "Stadt" als Synonym für "Stadtverwaltung"

Alles in allem waren mehr als zwei Drittel der Nürnberger/innen durchaus zufrieden mit ihrer Stadtverwaltung. Auf 4% summieren sich die Bewertungen "schlecht" und "sehr schlecht".



Wohnungs- und Haushaltserhebung 1998

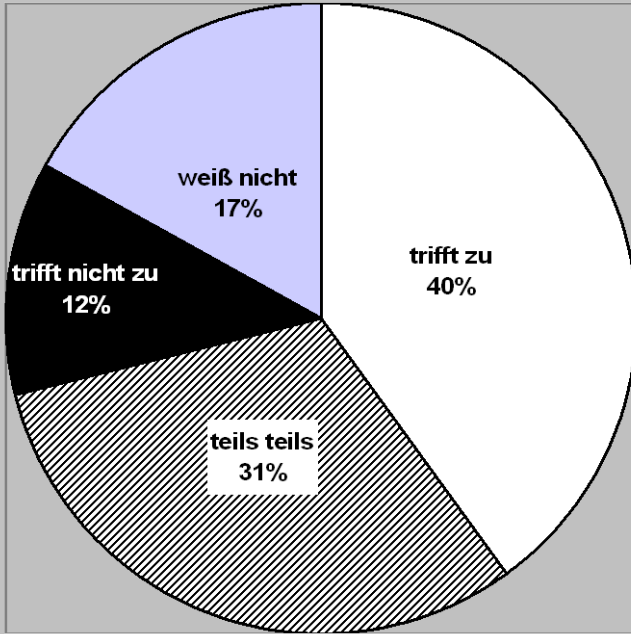
Ob man mit 4 % Unzufriedenheit "leben kann", hängt davon ab, wie man das "teils-teils" betrachtet: Halbiert man diese Kategorie und schlägt die eine Hälfte den positiven Urteilen und das andere "teils" der negativen Bewertung zu, ergibt sich bei diesem gröberen Raster ein Verhältnis, welches durchaus noch Platz für Verbesserungen verrät: 18 von 100 Befragten sind eher unzufrieden und 82 von 100 sind zufrieden mit ihrer Stadtverwaltung.

Für eine selbstkritische Interpretation der globalen Antworten nach der Erfahrung mit der Stadtverwaltung sprechen auch die Ergebnisse auf die Frage nach den einzelnen Beurteilungskriterien

der Servicequalität. Den Befragten wurde eine Reihe von einzelnen Aussagen zur Beurteilung vorgelegt, zu welchen sie jeweils eine eigene Bewertung (trifft zu - teils-teils - trifft nicht zu und weiß nicht) vornehmen konnten. Aus der Zusammenschau der Einzelantworten zu konkreten Aspekten des täglichen Verwaltungshandelns bestätigt sich, dass das Image der Stadtverwaltung durchaus noch verbesserungsfähig ist.

Den Bürgern wurden positiv formulierte Aussagen vorgelegt. Vernachlässigt man zunächst die Frage, ob die aufgeführten Aussagen für den Bürger alle gleiches Gewicht haben, kommt man zu einer ersten Gesamtbewertung:

Zufriedenheit mit dem Verwaltungshandeln



"Ich lese Ihnen jetzt einige Aussagen über die Nürnberger Stadtverwaltung vor und bitte Sie, mir jedes Mal zu sagen, ob dies für die Nürnberger Verwaltung zutrifft, teilweise zutrifft oder nicht zutrifft."

1. Städtische Einrichtungen sind leicht erreichbar.
2. Die Öffnungszeiten sind bürgerfreundlich.
3. Die Räume sind freundlich und sauber.
4. Die Beschilderung im Gebäude ist klar.
5. Die Wartezeiten sind erträglich.
6. Die Mitarbeiter sind höflich und freundlich.
7. Alle Bürger werden gleich gut behandelt.
8. Die städtischen Mitarbeiter sind fachlich kompetent.
9. Alles wird zügig bearbeitet.
10. Beschwerden wird sofort nachgegangen.
11. Die Stadt geht sparsam mit dem Geld des Steuerzahlers um.

Anmerkung:

Diese Darstellung ist eine Zusammenfassung aller Antworten auf die oben zitierten 11 Fragen.

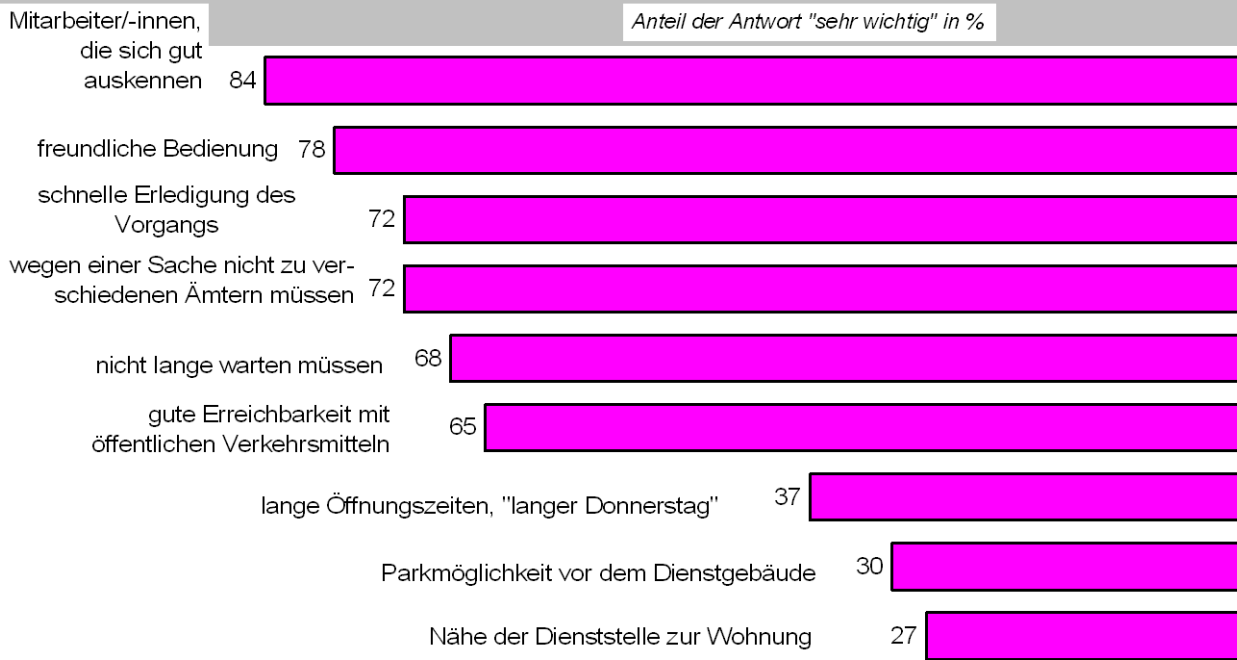
Wohnungs- und Haushaltserhebung 1998



Aus früheren Erhebungen ist bekannt, dass die Bürger jedoch sehr wohl eine Vorstellung vom Wesentlichen haben: gefragt sind nach der Wohnungs- und Haushaltserhebung 1995 vor allem Kompetenz, Freundlichkeit, schnelle Erledigung.

Erwartungen an die Servicequalität der Stadtverwaltung

Es gibt verschiedene Dinge, auf die man bei einem Besuch bei der Stadtverwaltung Wert legen kann, bitte sagen Sie mir, wie wichtig Ihnen die folgenden jeweils sind!



Wohnungs- und Haushaltserhebung 1995



Zur Beurteilung der Dienstleistungsqualität im einzelnen

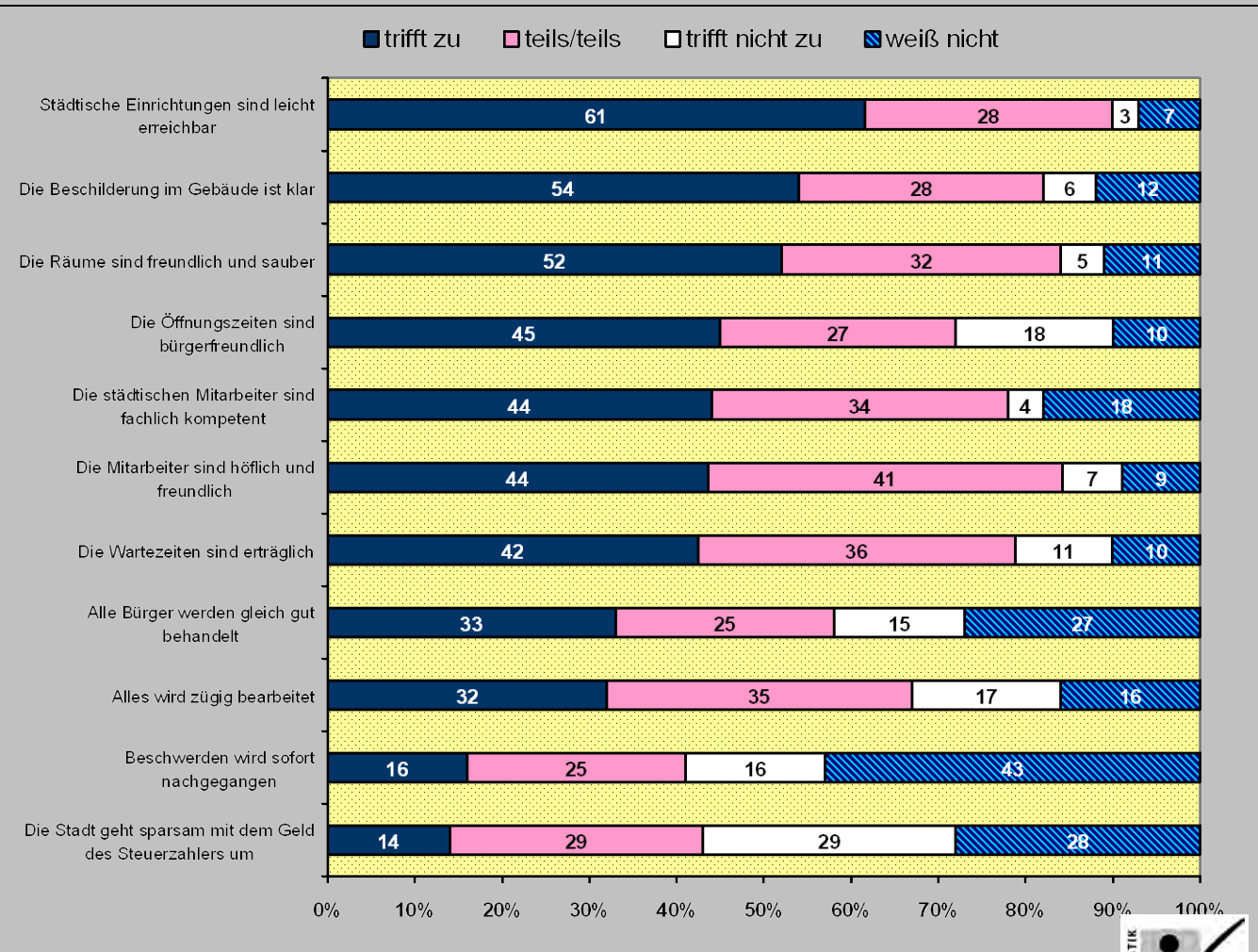
- Insgesamt wurde die Erreichbarkeit der städtischen Einrichtungen von den Befragten am besten bewertet, gefolgt von der Beschilderung im Gebäude und dem Erscheinungsbild der Räume.
- Auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird von den meisten Befragten fachliche Kompetenz und freundliches und höfliches Verhalten zuerkannt.
- Die Wartezeiten werden ebenfalls noch überwiegend akzeptiert.
- Die Öffnungszeiten der städtischen Dienststellen hält zwar fast die Hälfte der

Befragten für bürgerfreundlich, doch jeder Fünfte ist gegenteiliger Meinung.

- Zu den Aussagen über die Behandlung von Beschwerden, die Sparsamkeit der Stadt und die Gleichbehandlung aller Bürger sind die Meinungen geteilt, ein erheblicher Teil der Befragten keine Meinung.
- Die Meinungen, ob alles zügig bearbeitet wird, sind geteilt.
- Die Aussage, die Stadt gehe sparsam mit dem Geld des Steuerzahlers um, findet am wenigsten Zustimmung, nur 14 % bejahen dies.

Aussagen über die Nürnberger Stadtverwaltung

Angaben in %



Wohnungs- und Haushaltserhebung 1998



Welche handlungsrelevanten Folgerungen können gezogen werden?

Versucht man aus den Bürgermeinungen eine Antwort auf die Frage "was tun?" abzuleiten, könnte man

von folgender Überlegung ausgehen: Von der besten Meinung (Erreichbarkeit = 1,38) bis zur schlechtesten Meinung (Sparsamkeit=2,21) lassen sich die errechneten Mittelwerte in 3 Gruppen zusammenfassen (Mittelwerte aus den Antworten 1=trifft zu, 2>= teils/teils, 3=trifft nicht zu).

Gruppe 1: positiv beurteilte Qualitätsmerkmale: (durchschnittliche Mittelwerte unter 1,67)

Gruppe 2: noch verbesserungsfähige Qualitätsmerkmale (durchschnittliche Mittelwerte über 1,67 und unter 1,96)

Gruppe 3: stark verbesserungsfähige Qualitätsmerkmale.

Positiv beurteilte Qualitätsmerkmale

- Städtische Einrichtungen sind leicht erreichbar

Zwei von drei Befragten geben an, dass sie die städtischen Einrichtungen gut erreichen können. Bei jüngeren Personen, Schülern und Studenten und auch Personen mit geringem Einkommen sind es nur gut die Hälfte.

Die Erwerbstätigen bewerten die Erreichbarkeit genau wie der Durchschnitt der Befragten. Auch nach dem Wohnstadtteil sind keine deutlichen Unterschiede - z. B. nach der Nähe zur Innenstadt - zu erkennen.

- Die Beschilderung im Gebäude ist klar

Die Beschilderung wird von mehr als der Hälfte der Befragten als klar angesehen, ein gutes Viertel sieht das wenigstens teilweise ebenso. Besonders gut kommen erwartungsgemäß Schüler und Studenten mit der Beschilderung zurecht.

Etwas schlechter als der Durchschnitt beurteilen Vollbeschäftigte, Selbständige, Angestellte und Beamte die Beschilderungen. Auch für die kleinen Gruppen der Alleinerziehenden und Familien mit mehreren Erwachsenen und Kindern ist die Beschilderung nicht immer klar.

- Die Räume sind freundlich und sauber

Die Hälfte der Befragten hält die äußere Erscheinung der Räume für freundlich und sauber, für ein Drittel trifft das zumindest teilweise zu, gänzlich anderer Meinung sind wenige. Das Urteil über die Räumlichkeiten ist, verglichen mit der Umfrage von 1994, deutlich besser ausgefallen.

Die jüngeren Befragten sind etwas kritischer als ältere. Auch Fachhochschul-/Hochschulabsolventen und Selbständige sehen das Erscheinungsbild nicht ganz so positiv.

- Die städtischen Mitarbeiter sind fachlich kompetent

Fachliche Kompetenz wird den städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchweg nicht abgesprochen, aber völlig zugestimmt haben weniger als die Hälfte und ein Drittel nur zum Teil. Zwar gibt es auch bei dieser Frage Abweichungen nach dem Alter der Befragten, jedoch bei weitem nicht so ausgeprägt wie zu anderen Themen. Auffällig ist, dass rund ein Viertel der Befragten im Rentenalter, der Ausländer und der Arbeitslosen die fachliche Kompetenz nicht beurteilen können.

- Die Mitarbeiter sind höflich und freundlich

Über 40 % der Befragten halten die städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für höflich und freundlich und fast ebenso viele stimmen dem immerhin zum Teil zu. Je jünger die Befragten sind, desto häufiger wird dies allerdings auch anders gesehen. Jeder Fünfte der Befragten bis 24 Jahre und der Schüler, Studenten und Wehr-/Zivildienstleistenden halten die städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sogar für ausgesprochen unhöflich und unfreundlich.

Auch Befragte mit Kindern, Ausländer und Arbeitslose bewerten das Verhalten der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter etwas ungünstiger als der Durchschnitt.

- Die Wartezeiten sind erträglich

Zwei von fünf Befragten halten die Wartezeiten auf jeden Fall für erträglich, ein Drittel stimmt dem teilweise zu. Ganz offensichtlich nimmt die Geduld beim Warten mit steigendem Lebensalter zu. Während von den jungen Befragten bis 24 Jahren nur gut ein Viertel zustimmt und ebenso viele die Wartezeiten für nicht erträglich halten, ist von den älteren Befragten ab 65 Jahren rund die Hälfte mit den Wartezeiten zufrieden.

Eine deutlich kritischere Einstellung zu den Wartezeiten haben auch Schüler und Studenten, Arbeitslose, Personen mit Kindern und ausländische Befragte.

Noch verbesserungsfähige Qualitätsmerkmale

- Die Öffnungszeiten sind bürgerfreundlich

Bereits deutlich weniger Zustimmung (45 %) erfährt die Aussage, die Öffnungszeiten seien bürgerfreundlich. Jeder fünfte Befragte meint genau das Gegenteil.

Besonders deutlich ist die Ablehnung bei den jüngeren Befragten unter 35 Jahren. Die meisten von ihnen halten die Öffnungszeiten sogar für bürgerunfreundlich. Am kritischsten sehen Schüler, Studenten und Wehr-/Zivildienstleistende die Öffnungszeiten. Über die Hälfte von ihnen lehnt die Aussage ab und nur 14 % stimmen zu. Dagegen halten ältere Befragte die Öffnungszeiten überwiegend (ca. 60 %) für bürgerfreundlich, ablehnende Äußerungen gibt es kaum.

Berufstätige bewerten die Öffnungszeiten etwas kritischer als der Durchschnitt, die Meinungen verteilen sich bei ihnen ziemlich gleichmäßig auf Zustimmung, Unentschlossenheit und Ablehnung.

- Alle Bürger werden gleich gut behandelt

Dass alle Bürger gleich behandelt werden, meint ein Drittel der Befragten, ein Viertel stimmt dem nur teilweise zu und 15 % sind anderer Meinung. Jeder Vierte kann es nicht beurteilen.

Auch zur Frage der Gleichbehandlung der Bürgerinnen und Bürger antworteten jüngere Befragte wesentlich kritischer als ältere. Von den jüngsten Befragten bis 24 Jahre und den 1-Personen-Haushalten unter 35 Jahren geht nur

ein Viertel von der Gleichbehandlung der Bürger aus und ebenso viele meinen das nicht. Ähnlich verteilen sich die Antworten bei Familien mit Kindern und Alleinerziehenden, Ausländern und Hausfrauen. Von den befragten Arbeitslosen und Schülern/Studenten meint sogar ein Drittel, dass nicht alle Bürger gleich behandelt werden.

- Alles wird zügig bearbeitet

Nur etwa ein Drittel der Befragten meint, dass bei der Stadtverwaltung alles zügig bearbeitet wird und ebenso viele stimmen dem zum Teil zu. Jeder Sechste ist davon nicht überzeugt und noch einmal so viele wissen es nicht. Von den älteren Befragten kann sogar jeder Vierte keine Aussage treffen. Allgemein ist auch hier wieder die Tendenz festzustellen, dass die Bewertungen umso günstiger ausfallen, je älter die befragten Personen sind. Neben den älteren Personen sind auch ausländische Befragte überdurchschnittlich häufig von einer zügigen Bearbeitung überzeugt. Kritischer als der Durchschnitt bewerten 1-Personen-Haushalte unter 35 Jahren, Haushalte mit Kindern sowie Fachhochschul- und Hochschulabsolventen die Bearbeitungsdauer bei der Stadtverwaltung.

Stark verbesserungsfähige Qualitätsmerkmale

Bei den folgenden beiden Aussagen ist ein großer Teil der Befragten (bei Sparsamkeit 43%, bei Beschwerden 28%) nicht in der Lage, eine eindeutige Stellungnahme abzugeben und votiert für die Antwort "weiß nicht". Die Zustimmung zu diesen Aussagen stützt sich auf weniger als 20 % der Befragten.

- Beschwerden wird sofort nachgegangen

Der größte Teil der Befragten kann zur Behandlung von Beschwerden kein Urteil abgeben, bei den Befragten im Rentenalter und den Schülern/Studenten sind das sogar mehr als die Hälfte. Jeder sechste Befragte stimmt der Aussage, Beschwerden werde sofort nachgegangen, zu, aber ebenso viele meinen das nicht.

- Die Stadt geht sparsam mit dem Geld des Steuerzahlers um

Nur jeder siebte Befragte hält die Stadtverwaltung für sparsam, die anderen Befragten verteilen sich gleichmäßig auf die Antworten „teils/teils“, „trifft nicht zu“ und „weiß nicht“.

Die jüngeren Befragten bis 34 Jahren und Ledige sehen das wiederum wesentlich kritischer als ältere Personen. Mehr als ein Drittel von ihnen hält die Stadt nicht für sparsam, etwa ein Viertel sieht die Sparsamkeit der Stadt zumindest teilweise und nur eine kleine Minderheit von weniger als 10 % für voll gegeben. Von den Schülern und Studenten hält sogar die Mehrheit die Stadt für nicht sparsam.

Dagegen wird der Stadt immerhin von jedem fünften Befragten ab 75 Jahren und aus 1-Personen-Haushalten ab 65 Jahren Sparsamkeit bescheinigt. Von den Haushalten mit mindestens 3 Erwachsenen, mit 5 und mehr Personen, von

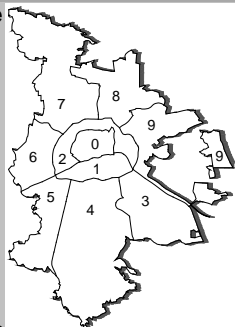
allein Erziehenden sowie ausländischen Befragten hält ebenfalls ein Fünftel die Stadt für sparsam.

Ausblick:

Die Stadtverwaltung arbeitet an einem Leitbild, das den Dienst am Bürger und Kunden besondere Bedeutung beimisst. Die Ergebnisse dieser Befragung zeigen bei insgesamt positivem Gesamtbild der Befragten, wo noch Anstrengungen notwendig sind, um den Bürgererwartungen zu entsprechen. Regelmäßige Wiederholungsbefragungen müssen zeigen, wie erfolgreich die Stadt und ihre Dienststellen sich um weitere Qualitätsverbesserungen bemühen. Dabei werden künftig auch elektronische Dienste besonders zu beurteilen sein.

1. Städtische Einrichtungen sind leicht erreichbar
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

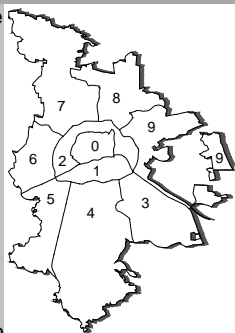
		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		61	28	3	7	100
Geschlecht	Männer	63	28	3	6	47
	Frauen	60	28	3	8	53
Altersgruppen	18 bis 24	54	31	7	9	5
	25 bis 34	56	33	6	6	21
	35 bis 44	61	32	3	4	16
	45 bis 54	66	28	2	3	13
	55 bis 64	65	27	2	6	18
	65 bis 74	69	17	1	13	14
	75 und älter	55	27	3	15	12
Familienstand	ledig	60	30	4	6	28
	verheiratet	61	30	3	6	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	64	20	4	12	25
Haushaltsgröße	1-Personen-Haushalt	60	26	4	10	44
	2-Personen-Haushalt	65	26	3	6	32
	3-Personen-Haushalt	60	30	5	5	13
	4-Personen-Haushalt	56	38	1	5	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	68	29	1	2	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	53	34	6	7	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	64	26	3	7	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	61	20	3	16	16
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	67	28	3	3	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	65	23	2	10	11
	3 oder mehr Erwachsene	68	26	3	3	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	67	22	5	6	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	56	35	4	5	15
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	48	43	-	10	2
Nationalität	Deutsche /-r	61	28	4	7	91
	Ausländer/-in	62	23	0	15	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	64	24	2	10	53
	Mittlere Reife	60	31	6	4	24
	Abitur, Hochschulreife	59	33	3	5	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	64	25	3	8	56
	Berufsfach-/Fachschule	58	33	5	4	16
	Fachhochschule/Hochschule	60	32	3	5	21
	kein Abschluss	57	26	2	14	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	60	33	4	3	11
	Vollzeit über 35 Stunden	61	29	5	5	37
	z.Zt. arbeitslos	61	27	0	11	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	51	39	3	7	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	58	34	1	7	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	63	21	2	13	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	62	31	4	2	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	61	30	6	3	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	58	34	1	7	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	59	29		11	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,-- DM	49	23	4	24	3
	1000,-- bis unter 2000,-- DM	55	26	4	15	19
	2000,-- bis unter 3000,-- DM	64	26	4	6	30
	3000,-- bis unter 4000,-- DM	61	31	2	6	23
	4000,-- bis unter 5000,-- DM	65	29	3	3	13
	5000,-- DM und mehr	62	32	3	2	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	65	25	2	8	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	60	29	3	8	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	64	26	3	8	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	60	25	6	9	10
	Südliche Außenstadt = 4	58	31	4	6	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	62	26	3	10	9
	Westliche Außenstadt = 6	56	30	5	8	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	68	26	2	3	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	57	33	4	6	5
	Östliche Außenstadt = 9	56	36	3	4	10



*) aufgrund geringen Stichprobenumfangs bedingt interpretierbar

2. Die Öffnungszeiten sind bürgerfreundlich
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

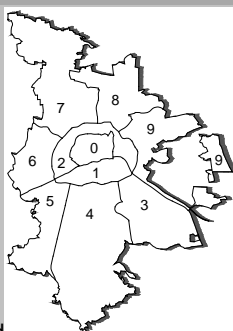
		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		45	27	18	10	100
Geschlecht	Männer	43	27	21	8	47
	Frauen	47	27	15	11	53
Altersgruppen	18 bis 24	29	22	40	8	5
	25 bis 34	30	30	34	7	21
	35 bis 44	34	34	24	8	16
	45 bis 54	47	31	15	8	13
	55 bis 64	53	26	12	9	18
	65 bis 74	61	21	3	14	14
	75 und älter	60	20	1	19	12
Familienstand	ledig	32	28	32	8	28
	verheiratet	47	29	15	8	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	56	22	7	14	25
Haushaltsgröße	1-Personen-Haushalt	43	25	19	13	44
	2-Personen-Haushalt	49	29	15	8	32
	3-Personen-Haushalt	40	28	21	10	13
	4-Personen-Haushalt	41	32	20	8	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	62	20	16	2	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	22	27	44	7	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	44	29	17	10	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	59	19	2	20	15
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	43	30	20	7	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	62	23	4	10	11
	3 oder mehr Erwachsene	51	20	19	10	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	51	31	8	9	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder 3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	41 37	32 25	21 27	6 10	15 2
Nationalität	Deutsche /-r	44	28	18	9	91
	Ausländer/-in	52	17	13	18	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	50	25	13	12	53
	Mittlere Reife	40	28	24	8	24
	Abitur, Hochschulreife	35	31	26	8	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	47	25	17	11	56
	Berufsfach-/Fachschule	44	30	19	7	16
	Fachhochschule/Hochschule	32	32	28	8	21
	kein Abschluss	42	25	13	19	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	36	31	23	10	11
	Vollzeit über 35 Stunden	33	31	27	9	36
	z.Zt. arbeitslos	47	27	15	11	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst	14	23	54	9	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige Rentner/-in, Pensionär/-in	41 62	35 19	16 4	8 16	9 34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	31	38	23	8	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	34	30	29	7	52
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	34	29	28	9	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	35	33	20	12	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,-- DM	43	24	13	20	3
	1000,-- bis unter 2000,-- DM	44	21	18	17	19
	2000,-- bis unter 3000,-- DM	48	29	15	9	30
	3000,-- bis unter 4000,-- DM	48	30	15	7	23
	4000,-- bis unter 5000,-- DM	49	25	19	7	13
	5000,-- DM und mehr	39	30	23	8	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	39	27	23	11	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	44	29	19	8	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	45	29	15	10	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	46	26	18	11	10
	Südliche Außenstadt = 4	46	31	13	10	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	47	25	15	13	9
	Westliche Außenstadt = 6	48	23	20	8	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	48	20	16	16	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	43	23	24	9	5
	Östliche Außenstadt = 9	44	27	22	7	10



*) aufgrund ... bedingt interpretierbar

3. Die Räume sind freundlich und sauber
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		52	32	5	11	100
Geschlecht	Männer	52	33	6	9	47
	Frauen	52	31	4	13	53
Altersgruppen	18 bis 24	38	43	10	8	5
	25 bis 34	46	39	9	7	21
	35 bis 44	49	39	6	6	16
	45 bis 54	52	35	5	8	13
	55 bis 64	55	27	4	14	18
	65 bis 74	60	23	-	17	14
	75 und älter	62	19	1	18	12
Familienstand	ledig	45	38	8	9	28
	verheiratet	56	31	4	9	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	55	26	3	16	25
Haushaltsgröße	1-Personen-Haushalt	49	32	5	14	44
	2-Personen-Haushalt	57	30	3	10	32
	3-Personen-Haushalt	53	34	6	7	13
	4-Personen-Haushalt	45	41	7	7	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	65	19	8	8	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	40	41	11	9	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	46	37	3	14	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	61	19	1	19	15
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	55	34	4	7	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	64	21	2	13	11
	3 oder mehr Erwachsene	58	32	4	6	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	41	33	12	14	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	52	37	7	5	15
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	38	37	7	17	2
Nationalität	Deutsche /-r	52	33	5	10	91
	Ausländer/-in	57	21	3	18	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	55	27	3	14	53
	Mittlere Reife	49	36	7	9	24
	Abitur, Hochschulreife	47	39	7	7	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	51	31	5	13	56
	Berufsfach-/Fachschule	54	36	4	6	16
	Fachhochschule/Hochschule	40	42	8	9	21
	kein Abschluss	56	22	6	16	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	47	40	5	8	11
	Vollzeit über 35 Stunden	46	38	7	9	37
	z.Zt. arbeitslos	52	33	6	8	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	42	39	7	11	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	53	36	7	5	8
	Rentner/-in, Pensionär/-in	61	19	1	20	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	42	40	10	8	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	46	39	7	8	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	46	38	6	10	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	51	32	1	15	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,-- DM	44	33	4	18	3
	1000,-- bis unter 2000,-- DM	46	32	5	17	19
	2000,-- bis unter 3000,-- DM	51	32	4	13	30
	3000,-- bis unter 4000,-- DM	56	33	4	7	23
	4000,-- bis unter 5000,-- DM	57	31	5	7	13
	5000,-- DM und mehr	47	34	10	9	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	48	37	6	9	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	54	34	3	8	17
	weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	48	34	5	13	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	59	28	3	10	10
	Südliche Außenstadt = 4	52	25	8	15	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	53	30	6	11	9
	Westliche Außenstadt = 6	54	30	2	13	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	59	24	4	13	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	54	31	5	11	5
	Östliche Außenstadt = 9	51	35	4	11	10

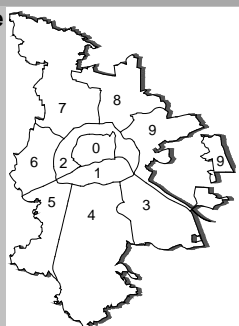


*) aufgrund ... dingt interpretierbar

4. Die Beschilderung im Gebäude ist klar

(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		54	28	6	12	100
Geschlecht	Männer	57	27	6	10	47
	Frauen	52	29	6	13	53
Altersgruppen	18 bis 24	54	30	8	8	5
	25 bis 34	56	30	7	7	21
	35 bis 44	48	36	7	8	16
	45 bis 54	55	30	6	9	13
	55 bis 64	53	27	6	14	18
	65 bis 74	58	22	2	18	14
	75 und älter	57	19	6	18	12
Familienstand	ledig	51	30	8	10	28
	verheiratet	57	28	6	9	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	53	26	4	17	25
Haushaltsgröße	1-Personen-Haushalt	51	28	6	14	44
	2-Personen-Haushalt	58	26	5	10	32
	3-Personen-Haushalt	55	29	9	8	13
	4-Personen-Haushalt	54	32	7	7	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	60	25	3	11	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	52	31	9	8	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	48	32	8	12	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	54	21	2	22	16
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	58	27	6	10	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	61	23	4	12	11
	3 oder mehr Erwachsene	58	28	7	8	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	41	44	3	12	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	56	29	9	6	15
	3 oder mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	44	38	2	15	2
Nationalität	Deutsche /-r	54	29	6	11	91
	Ausländer/-in	58	21	3	18	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	54	27	5	14	53
	Mittlere Reife	53	29	7	10	24
	Abitur, Hochschulreife	55	29	7	8	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	52	28	7	13	56
	Berufsfach-/Fachschule	58	30	4	8	16
	Fachhochschule/Hochschule	56	28	7	9	21
	kein Abschluss	42	28	8	22	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	53	31	6	9	12
	Vollzeit über 35 Stunden	49	34	7	10	37
	z.Zt. arbeitslos	56	25	10	9	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	63	20	5	11	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	52	31	10	7	8
	Rentner/-in, Pensionär/-in	58	20	3	19	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	48	37	7	8	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	46	37	8	10	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	57	26	7	10	20
	Un-/angelernete/-r Arbeiter/-in	54	20	5	21	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,- DM *)	45	37	4	15	3
	1000,- bis unter 2000,- DM	49	25	8	18	19
	2000,- bis unter 3000,- DM	54	28	6	12	30
	3000,- bis unter 4000,- DM	57	30	6	7	23
	4000,- bis unter 5000,- DM	63	23	6	8	13
	5000,- DM und mehr	54	29	7	9	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	52	31	7	9	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	56	28	5	10	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	55	27	6	12	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	55	29	4	12	10
	Südliche Außenstadt = 4	54	27	6	13	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	51	28	7	13	9
	Westliche Außenstadt = 6	57	22	7	14	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	55	30	3	13	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	50	36	3	11	5
Östliche Außenstadt = 9	53	27	9	11	10	

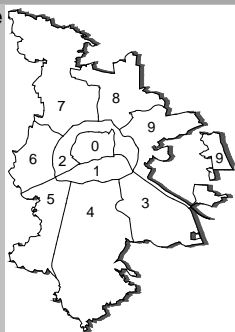


*) aufgrund geringen Nennwertes bedingt interpretierbar

5. Die Wartezeiten sind erträglich
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
-----------	--------------	-----------------	------------	--------

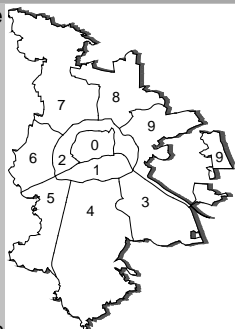
Gesamt		42	36	11	10	100
Geschlecht	Männer	41	39	11	9	47
	Frauen	43	34	11	12	53
Altersgruppen	18 bis 24	28	36	28	8	5
	25 bis 34	35	46	12	6	21
	35 bis 44	38	40	14	8	17
	45 bis 54	43	36	13	8	13
	55 bis 64	45	36	8	11	18
	65 bis 74	48	32	4	16	14
	75 und älter	54	20	9	18	12
Familienstand	ledig	36	40	15	10	28
	verheiratet	43	39	9	9	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	49	26	11	14	25
Haushaltsgröße	1-Personen-Haushalt	43	33	11	13	44
	2-Personen-Haushalt	46	36	9	9	32
	3-Personen-Haushalt	39	39	15	7	13
	4-Personen-Haushalt	36	44	11	9	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	34	43	17	5	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	30	46	15	9	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	44	32	14	10	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	51	23	6	21	15
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	41	39	12	8	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	54	31	4	11	11
	3 oder mehr Erwachsene	40	44	10	6	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	40	34	16	9	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	36	42	15	7	15
	3 oder mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	29	44	16	11	2
Nationalität	Deutsche /-r	43	36	11	10	91
	Ausländer/-in	34	33	13	19	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	45	32	10	12	53
	Mittlere Reife	39	39	14	9	24
	Abitur, Hochschulreife	40	41	10	9	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	41	35	12	11	56
	Berufsfach-/Fachschule	53	33	8	6	16
	Fachhochschule/Hochschule	33	44	12	11	21
	kein Abschluss	34	33	15	18	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	45	36	11	8	11
	Vollzeit über 35 Stunden	37	40	14	9	37
	z.Zt. arbeitslos	27	49	15	10	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	24	43	21	11	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	38	33	19	9	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	51	27	5	17	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	42	37	15	6	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	38	40	14	9	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	30	47	13	10	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	36	38	11	15	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,- DM *)	40	22	20	17	3
	1000,- bis unter 2000,- DM	35	33	15	17	19
	2000,- bis unter 3000,- DM	43	37	9	11	30
	3000,- bis unter 4000,- DM	46	37	11	6	23
	4000,- bis unter 5000,- DM	49	33	11	7	14
	5000,- DM und mehr	40	42	11	7	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	44	32	14	10	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	38	42	11	8	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	43	32	13	11	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	41	41	8	9	10
	Südliche Außenstadt = 4	45	35	7	13	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	44	36	7	12	9
	Westliche Außenstadt = 6	44	32	10	14	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	50	29	11	10	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	44	34	14	9	5
	Östliche Außenstadt = 9	38	39	15	8	10



*) aufgrund geringer Fallzahl nur bedingt interpretierbar

6. Die Mitarbeiter sind höflich und freundlich
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		44	41	7	9	100
Geschlecht	Männer	44	40	8	8	47
	Frauen	44	41	5	10	53
Altersgruppen	18 bis 24	25	46	20	9	5
	25 bis 34	31	53	10	6	21
	35 bis 44	41	43	10	5	16
	45 bis 54	48	37	4	10	13
	55 bis 64	45	45	3	7	18
	65 bis 74	56	27	3	13	14
	75 und älter	59	24	1	16	12
Familienstand	ledig	37	44	11	8	28
	verheiratet	44	43	5	8	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	54	31	4	12	25
Haushaltsgröße	1-Personen-Haushalt	45	38	6	11	44
	2-Personen-Haushalt	47	41	5	7	32
	3-Personen-Haushalt	35	45	11	8	13
	4-Personen-Haushalt	39	47	8	6	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	54	34	7	5	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	27	52	12	9	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	47	39	6	8	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	57	24	1	17	15
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	42	46	7	6	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	59	30	3	9	11
	3 oder mehr Erwachsene	44	38	8	10	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	33	47	10	10	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	37	47	11	5	15
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	37	47	4	11	2
Nationalität	Deutsche /-r	45	41	6	8	91
	Ausländer/-in	37	33	11	19	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	47	36	5	11	53
	Mittlere Reife	42	46	7	5	24
	Abitur, Hochschulreife	39	47	7	7	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	44	41	6	10	56
	Berufsfach-/Fachschule	44	46	6	5	16
	Fachhochschule/Hochschule	36	48	7	9	21
	kein Abschluss	47	31	8	14	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	37	50	6	7	11
	Vollzeit über 35 Stunden	40	43	8	10	37
	z.Zt. arbeitslos	36	43	13	8	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	22	48	22	9	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	36	54	6	5	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	58	26	3	14	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	41	46	7	5	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	38	45	8	8	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	33	49	7	11	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	28	48	9	15	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,- DM	44	34	10	13	3
	1000,- bis unter 2000,- DM	33	40	10	17	19
	2000,- bis unter 3000,- DM	50	36	6	8	30
	3000,- bis unter 4000,- DM	48	42	5	5	23
	4000,- bis unter 5000,- DM	48	41	6	5	14
	5000,- DM und mehr	38	46	7	8	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	43	41	8	8	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	44	39	8	8	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	39	45	7	9	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	47	41	3	9	10
	Südliche Außenstadt = 4	52	36	4	8	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	48	37	7	8	9
	Westliche Außenstadt = 6	46	40	3	12	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	44	37	12	7	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	36	49	2	13	5
	Östliche Außenstadt = 9	43	40	9	8	10

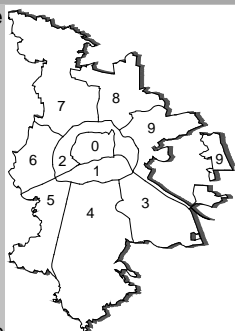


*) aufgrund geringerer Stichprobengröße bedingt interpretierbar

7. Alle Bürger werden gleich gut behandelt

(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

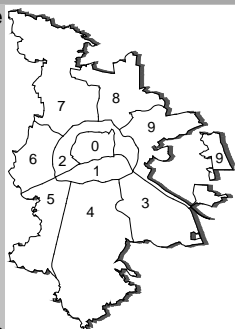
		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		33	25	15	27	100
Geschlecht	Männer	35	24	15	26	47
	Frauen	31	25	16	28	53
Altersgruppen	18 bis 24	25	29	25	20	5
	25 bis 34	28	28	22	21	21
	35 bis 44	30	26	21	23	16
	45 bis 54	34	24	16	25	13
	55 bis 64	28	29	10	33	18
	65 bis 74	41	19	7	33	14
	75 und älter	45	14	8	33	12
Familienstand	ledig	31	24	20	25	28
	verheiratet	34	25	14	27	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	35	23	12	30	25
Haushaltsgröße	1-Personen-Haushalt	33	23	14	29	44
	2-Personen-Haushalt	35	26	13	25	32
	3-Personen-Haushalt	27	23	21	29	13
	4-Personen-Haushalt	27	29	19	26	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	42	25	12	20	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	25	24	25	26	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	34	29	14	23	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	40	17	6	37	16
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	30	27	19	24	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	46	23	4	28	11
	3 oder mehr Erwachsene	36	21	13	30	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	25	32	25	18	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	28	27	22	22	15
	3 oder mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	27	20	10	42	2
Nationalität	Deutsche /-r	34	24	14	28	91
	Ausländer/-in	25	26	25	23	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	33	25	13	29	53
	Mittlere Reife	26	28	18	27	24
	Abitur, Hochschulreife	37	19	17	27	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	32	25	16	27	56
	Berufsfach-/Fachschule	27	33	12	28	16
	Fachhochschule/Hochschule	30	21	18	31	21
	kein Abschluss	32	14	23	30	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	23	31	21	25	11
	Vollzeit über 35 Stunden	33	25	16	26	36
	z.Zt. arbeitslos	28	18	34	20	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	25	20	33	22	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	22	26	24	28	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	40	20	5	35	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	30	25	16	29	21
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	31	27	19	23	52
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	28	26	16	30	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	20	32	21	27	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,- DM	36	23	15	26	3
	1000,- bis unter 2000,- DM	24	23	22	31	19
	2000,- bis unter 3000,- DM	37	29	12	22	30
	3000,- bis unter 4000,- DM	35	27	14	25	23
	4000,- bis unter 5000,- DM	34	22	15	28	14
	5000,- DM und mehr	34	23	13	30	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	30	28	15	27	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	35	25	17	23	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	31	27	14	28	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	31	27	10	32	10
	Südliche Außenstadt = 4	40	22	12	26	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	36	24	16	24	9
	Westliche Außenstadt = 6	33	28	14	24	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	34	21	12	33	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	31	19	12	38	5
Östliche Außenstadt = 9	29	20	24	28	10	



*) aufgrund geringen Vorkommens nicht unbedingt interpretierbar

8. Die städtischen Mitarbeiter sind fachlich kompetent
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

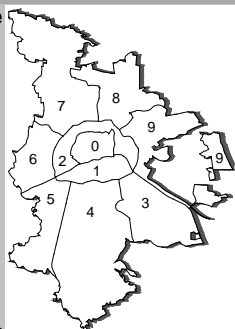
		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		44	34	4	18	100
Geschlecht	Männer	45	34	4	18	47
	Frauen	44	35	4	17	53
Altersgruppen	18 bis 24	30	46	6	18	5
	25 bis 34	43	41	4	12	21
	35 bis 44	42	40	4	15	16
	45 bis 54	42	34	7	16	13
	55 bis 64	46	32	4	18	18
	65 bis 74	50	25	2	23	14
	75 und älter	52	21	1	26	12
Familienstand	ledig	42	38	4	16	28
	verheiratet	45	36	4	15	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	49	26	3	23	25
Haushaltsgröße	1-Personen-Haushalt	45	31	3	20	44
	2-Personen-Haushalt	48	32	4	16	32
	3-Personen-Haushalt	35	44	6	16	13
	4-Personen-Haushalt	40	43	3	14	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	60	29	3	8	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	38	42	3	17	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	46	34	4	16	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	52	19	2	27	15
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	45	35	5	15	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	53	27	2	18	11
	3 oder mehr Erwachsene	43	35	5	17	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	41	40	6	12	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	41	40	5	14	15
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	24	60	2	14	2
Nationalität	Deutsche /-r	45	35	4	17	91
	Ausländer/-in	42	27	6	25	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	46	29	4	21	53
	Mittlere Reife	43	42	3	12	24
	Abitur, Hochschulreife	43	39	4	14	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	43	33	5	19	56
	Berufsfach-/Fachschule	45	43	2	10	16
	Fachhochschule/Hochschule	38	40	4	19	21
	kein Abschluss	43	31	3	23	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	40	45	3	12	11
	Vollzeit über 35 Stunden	41	36	5	18	37
	z.Zt. arbeitslos	38	31	5	26	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	42	39	4	15	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	42	41	5	11	8
	Rentner/-in, Pensionär/-in	50	23	2	26	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	38	42	6	14	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	41	41	3	14	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	37	33	10	19	20
	Un-/angelernete/-r Arbeiter/-in	44	33	2	20	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,-- DM	55	25	2	18	3
	1000,-- bis unter 2000,-- DM	40	30	4	25	19
	2000,-- bis unter 3000,-- DM	46	35	3	16	30
	3000,-- bis unter 4000,-- DM	46	37	5	12	23
	4000,-- bis unter 5000,-- DM	53	28	3	16	14
	5000,-- DM und mehr	39	43	5	14	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	40	39	3	18	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	44	36	4	15	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	44	32	5	18	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	46	34	2	18	10
	Südliche Außenstadt = 4	49	31	4	16	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	49	30	3	18	9
	Westliche Außenstadt = 6	47	31	2	20	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	56	25	5	13	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	38	36	2	24	5
	Östliche Außenstadt = 9	40	38	4	18	10



*) aufgrund geringen Stichprobenumfangs bedingt interpretierbar

9. Alles wird zügig bearbeitet
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		32	35	17	16	100
Geschlecht	Männer	33	34	17	16	47
	Frauen	30	36	17	17	53
Altersgruppen	18 bis 24	27	28	32	12	5
	25 bis 34	26	42	23	9	21
	35 bis 44	26	43	19	12	17
	45 bis 54	29	41	16	14	13
	55 bis 64	35	29	18	18	18
	65 bis 74	39	26	8	26	14
	75 und älter	40	24	8	28	12
Familienstand	ledig	29	37	21	13	28
	verheiratet	31	36	17	17	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	37	29	13	20	25
Haushaltsgröße	1-Personen-Haushalt	34	34	15	18	44
	2-Personen-Haushalt	33	33	16	18	32
	3-Personen-Haushalt	24	38	25	13	13
	4-Personen-Haushalt	24	44	19	13	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	40	32	15	12	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	22	42	23	13	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	35	34	19	12	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	42	26	5	27	15
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	32	36	18	14	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	36	27	11	25	11
	3 oder mehr Erwachsene	25	40	19	16	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	25	33	24	18	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	27	39	25	10	15
	3 oder mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	28	37	13	22	2
Nationalität	Deutsche /-r	31	36	17	16	91
	Ausländer/-in	39	24	15	21	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	36	29	16	19	53
	Mittlere Reife	31	35	19	15	24
	Abitur, Hochschulreife	25	45	19	12	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	32	31	20	17	56
	Berufsfach-/Fachschule	36	40	12	12	16
	Fachhochschule/Hochschule	22	43	20	15	21
	kein Abschluss	28	35	13	23	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	26	42	20	12	12
	Vollzeit über 35 Stunden	27	39	20	14	37
	z.Zt. arbeitslos	29	38	20	13	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	24	46	23	7	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	26	40	22	13	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	43	22	9	27	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	23	48	19	10	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	24	41	21	14	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	31	32	22	15	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	23	40	15	22	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,- DM	37	25	21	18	3
	1000,- bis unter 2000,- DM	29	29	20	21	19
	2000,- bis unter 3000,- DM	34	36	16	14	30
	3000,- bis unter 4000,- DM	32	36	18	14	23
	4000,- bis unter 5000,- DM	35	38	12	16	14
	5000,- DM und mehr	26	40	20	14	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	31	40	14	15	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	31	33	20	17	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	32	36	16	16	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	35	30	18	17	10
	Südliche Außenstadt = 4	39	36	11	14	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	25	39	15	20	9
	Westliche Außenstadt = 6	26	39	17	18	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	43	29	14	15	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	34	32	16	19	5
	Östliche Außenstadt = 9	28	29	27	16	10

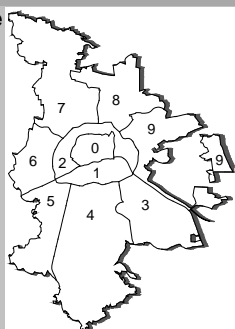


*) aufgrund geringen Stichprobenumfangs bedingt interpretierbar

10. Beschwerden wird sofort nachgegangen

(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

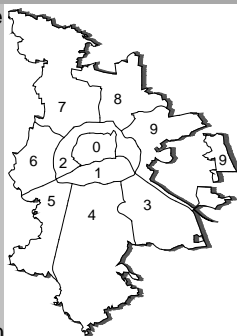
		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		16	25	16	43	100
Geschlecht	Männer	16	26	16	42	47
	Frauen	15	24	17	44	53
Altersgruppen	18 bis 24	15	32	23	30	5
	25 bis 34	13	29	18	40	21
	35 bis 44	14	30	20	36	16
	45 bis 54	15	30	20	36	13
	55 bis 64	16	20	18	46	18
	65 bis 74	21	18	8	52	14
	75 und älter	18	17	10	56	12
Familienstand	ledig	12	26	22	40	28
	verheiratet	18	26	14	42	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	16	21	15	49	25
Haushaltsgröße	1-Personen-Haushalt	14	26	15	44	44
	2-Personen-Haushalt	16	23	15	46	32
	3-Personen-Haushalt	15	22	26	38	13
	4-Personen-Haushalt	16	29	14	41	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	30	28	14	27	
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	10	30	19	41	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	15	30	19	36	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	19	17	9	55	16
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	14	25	19	41	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	18	19	8	54	11
	3 oder mehr Erwachsene	21	17	19	43	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	20	38	13	28	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	17	26	23	34	15
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	11	31	14	44	2
Nationalität	Deutsche /-r	15	25	16	44	91
	Ausländer/-in	25	24	15	36	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	18	24	16	43	53
	Mittlere Reife	12	25	18	46	24
	Abitur, Hochschulreife	15	26	16	43	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	15	25	18	42	56
	Berufsfach-/Fachschule	13	28	12	47	16
	Fachhochschule/Hochschule	10	24	16	49	21
	kein Abschluss	20	24	18	38	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	15	35	18	32	11
	Vollzeit über 35 Stunden	12	28	17	43	37
	z.Zt. arbeitslos	7	26	28	39	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	6	17	19	58	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	10	25	23	42	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	20	16	9	56	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	11	24	20	46	21
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	13	30	18	40	52
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	11	31	17	41	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	16	32	12	41	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,-- DM	12	22	20	47	3
	1000,-- bis unter 2000,-- DM	16	25	18	41	19
	2000,-- bis unter 3000,-- DM	16	30	17	37	30
	3000,-- bis unter 4000,-- DM	17	26	15	42	23
	4000,-- bis unter 5000,-- DM	19	25	12	44	14
	5000,-- DM und mehr	13	22	20	46	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	12	26	14	48	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	17	27	13	43	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	14	28	18	40	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	16	23	18	43	10
	Südliche Außenstadt = 4	18	27	11	44	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	19	25	12	44	9
	Westliche Außenstadt = 6	21	28	19	32	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	26	20	13	41	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	12	19	19	51	5
Östliche Außenstadt = 9	10	17	27	45	10	



*) aufgrund geringen Stichprobenumfangs nicht interpretierbar

11. Die Stadt geht sparsam mit dem Geld des Steuerzahlers um
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		14	29	29	28	100
Geschlecht	Männer	14	30	31	24	47
	Frauen	14	28	28	30	53
Altersgruppen	18 bis 24	8	23	36	33	5
	25 bis 34	10	27	37	26	21
	35 bis 44	16	32	32	20	16
	45 bis 54	16	31	30	23	13
	55 bis 64	13	30	30	28	18
	65 bis 74	16	28	24	31	14
	75 und älter	20	32	13	35	12
Familienstand	ledig	9	27	35	29	28
	verheiratet	15	33	28	23	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	18	25	25	32	25
Haushaltsgröße	1-Personen-Haushalt	14	26	28	32	44
	2-Personen-Haushalt	13	33	30	23	32
	3-Personen-Haushalt	14	26	35	25	13
	4-Personen-Haushalt	15	33	25	26	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	24	34	24	19	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	6	27	36	32	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	14	30	31	25	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	21	22	18	39	15
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	14	29	34	22	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	13	40	25	23	11
	3 oder mehr Erwachsene	21	19	34	27	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	20	29	23	29	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	12	34	32	23	15
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	20	34	25	21	2
Nationalität	Deutsche /-r	14	31	30	26	91
	Ausländer/-in	20	16	25	39	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	16	27	28	29	53
	Mittlere Reife	10	35	30	25	24
	Abitur, Hochschulreife	13	28	34	26	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	13	31	29	26	56
	Berufsfach-/Fachschule	17	30	28	25	16
	Fachhochschule/Hochschule	9	33	33	25	21
	kein Abschluss	12	20	30	39	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	12	33	28	27	12
	Vollzeit über 35 Stunden	11	30	33	26	37
	z.Zt. arbeitslos	15	21	37	26	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	5	14	57	25	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	10	33	27	29	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	17	30	20	33	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	11	38	34	18	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	9	32	34	26	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	14	29	29	29	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	14	19	29	38	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,-- DM	14	19	27	40	3
	1000,-- bis unter 2000,-- DM	15	19	29	37	19
	2000,-- bis unter 3000,-- DM	15	32	27	26	30
	3000,-- bis unter 4000,-- DM	14	34	26	26	23
	4000,-- bis unter 5000,-- DM	16	35	23	26	14
	5000,-- DM und mehr	11	36	32	21	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	11	26	32	31	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	13	26	32	29	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	13	27	29	31	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	20	30	29	21	10
	Südliche Außenstadt = 4	11	34	22	33	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	17	31	25	27	9
	Westliche Außenstadt = 6	16	33	32	20	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	21	25	28	26	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	14	29	26	30	5
	Östliche Außenstadt = 9	9	35	35	21	10



*) aufgrund ... dingt interpretierbar

Aktuelles Straßenverzeichnis

"Straßenverzeichnis und Stadtplan der Stadt Nürnberg 2001" soeben erschienen.



Das „**Straßenverzeichnis 2001**“ enthält alle 3064 aktuellen Nürnberger Straßennamen mit ihren Straßenschlüsseln und für alle Nürnberger Adressen die Zuordnung zu 8 verschiedenen Gebietseinteilungen.

Übersichtskarten gibt es zu den Statistischen Bezirken, den Zuständigkeitsbereichen der Sozialamtsaußenstellen und der Finanzämter und den Sozialregionen, den Polizeiinspektionen sowie den Postleitzahlen. Ein Suchverzeichnis enthält die Straßennamen mit mehreren Namensteilen.

Die Lage einer Straße ist einem **farbigen Stadtplan** (1:22'500) des Amtes für Geoinformation und Bodenordnung zu entnehmen.

Den Aufbau des neuen Straßenverzeichnisses zeigt der folgende Ausschnitt:

12 Straßenverzeichnis

Straßenname	Stadtplan Seite und Planquadrat	Straßenschluss.	Statist. Bezirk					PLZ	Polizeiinspektion	
			Sozialregion	Sozialamt	Finanzamt	ev. Kirchengem.	kath. Pfarramt			
Aachener Str.	6/81/31	0002	72	1	4	N	22	13	90425	4
Aalener Str.	9/76/30	0001	50	5	7	S	23	19	90441	4
Abenberger Str.	9/74/30	0005	53	5	8	S	12	34	90451	5
Abendgasse	9/74/30	0010	53	5	8	S	12	34	90451	5
Achahildisweg	12/73/40	0012	38	3	5	S	01	41	90475	5
Achenbachstr.	15/71/32	0013	49	5	8	S	46	46	90455	5
Ackerstr.	10/78/32	0015	16	4	2	S	08	11	90443	5
Adalbert-Stifter-Str.	11/78/36	0020	95	2	1	S	03	15	90480	3
Adalbertstr.	9/77/30	0025	50	5	7	S	23	19	90441	4
Adam-Klein-Str.	6/79-80/30-31	0030								
ung. 3 - 71			22	1	3	S	10	01	90429	4
ung. 73 - 111			22	1	3	S	14	01	90429	4

Das Heft "**Straßenverzeichnis und Stadtplan der Stadt Nürnberg 2001**" ist erhältlich bei Stadt Nürnberg, Amt für Stadtforschung und Statistik, 90317 Nürnberg (FAX: 0911/231 2844) - Abholadresse: Nürnberg, Unschlittplatz 7a, Zimmer 17 - und im Buchhandel (ISSN 0944-1905, ISBN 3-929922-39-8) zum **Preis von 16,- DM** zuzügl. evtl. Versandkosten.