

Leben in Frankfurt am Main - Ergebnisse der Bürgerbefragung 2001

Wolfhard Dobroschke-Kohn

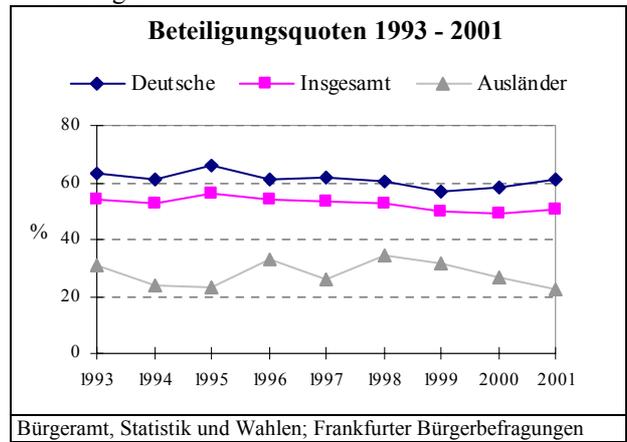
An der im November/Dezember 2001 durchgeführten Bürgerbefragung beteiligten sich 60,1% der angeschriebenen deutschen und 22,6 % der ausländischen Frankfurterinnen und Frankfurter. Damit hat jeder 387ste Frankfurter (im Al-

ter von 18 - 75 Jahren und mit Hauptwohnsitz in Frankfurt am Main) seine Ansichten und Wertungen stellvertretend für die gesamte Frankfurter Bevölkerung abgegeben.¹⁾

Tabelle 1
Eckdaten und Beteiligungsquoten
der Frankfurter Bürgerbefragung 2001

	ange-schriebene Adressen	gültige Adressen	reali-sierter Rücklauf	Be-teiligungs-quote
Insgesamt	3 000	2 709	1 352	50,7 ^{*)}
Deutsche	2 000	1 922	1 174	61,1
Ausländer	1 000	787	178	22,6
^{*)} gewichtet				
Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragung 2001				

Abbildung 1



Kriminalität nicht mehr das Top-Problem

Erstmals seit Beginn der regelmäßigen Beobachtung ist der Schutz vor Kriminalität und die Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit nicht mehr das zentrale Problemfeld in den Augen der Frankfurterinnen und Frankfurter. Wenige Wochen nach den Ereignissen des 11. September und trotz zahlreicher Befürchtungen und Spekulationen über die Sicherheitslage in Frankfurt - insbesondere der Hochhäuser - sind im November/Dezember 2001 die Anteile der Problemnennungen "Kriminalität/öffentliche Sicherheit" zum vierten Mal in Folge deutlich zurückgegangen. Auf die offen, ohne Antwortvorgabe gestellte Frage nach den größten Stadtproblemen geben nur noch ein Fünftel (22 % / -6 %-Punkte gegenüber dem Vorjahr)

der deutschen und ein gleich hoher Anteil (unverändert 21 %) der ausländischen Frankfurterinnen und Frankfurter diese Antwort. Damit liegen die Problemnennungen "Kriminalität" heute deutlich unter dem Niveau der seit Jahren auf Rang zwei der Problem-Agenda platzierten "Verkehrssituation", die weiterhin zunehmend als städtisches Problem wahrgenommen wird und von gut einem Viertel (27 % / +2 %-Punkte) der deutschen sowie knapp einem Viertel (23 % / +6 %-Punkte) der ausländischen Frankfurterinnen und Frankfurter genannt wird. Für die ausländischen Befragten können die in der folgenden Tabelle 2 ausgewiesenen Werte aufgrund geringer Besetzungszahlen jedoch lediglich als Orientierungspunkte dienen, sie sind mit Klammer [] gekennzeichnet.

¹⁾ Die repräsentative Auswahl der Befragten aus dem Einwohnermelderegister erfolgte nach einem Zufallsverfahren. Für nicht deutsche Befragte galt die zusätzliche Bedingung, dass sie seit mindestens 3 Jahren in der Stadt

leben. Am 14.11.2001 wurde der siebenseitige Fragebogen mit Anschreiben und Rückantwortkuvert an die ausgewählten Frankfurterinnen und Frankfurter, am 04.12.2001 ein Erinnerungsschreiben versandt.

Tabelle 2

Die größten Probleme in Frankfurt am Main

Frage: "Was sind Ihrer Meinung nach zur Zeit die größten Probleme in Frankfurt?"

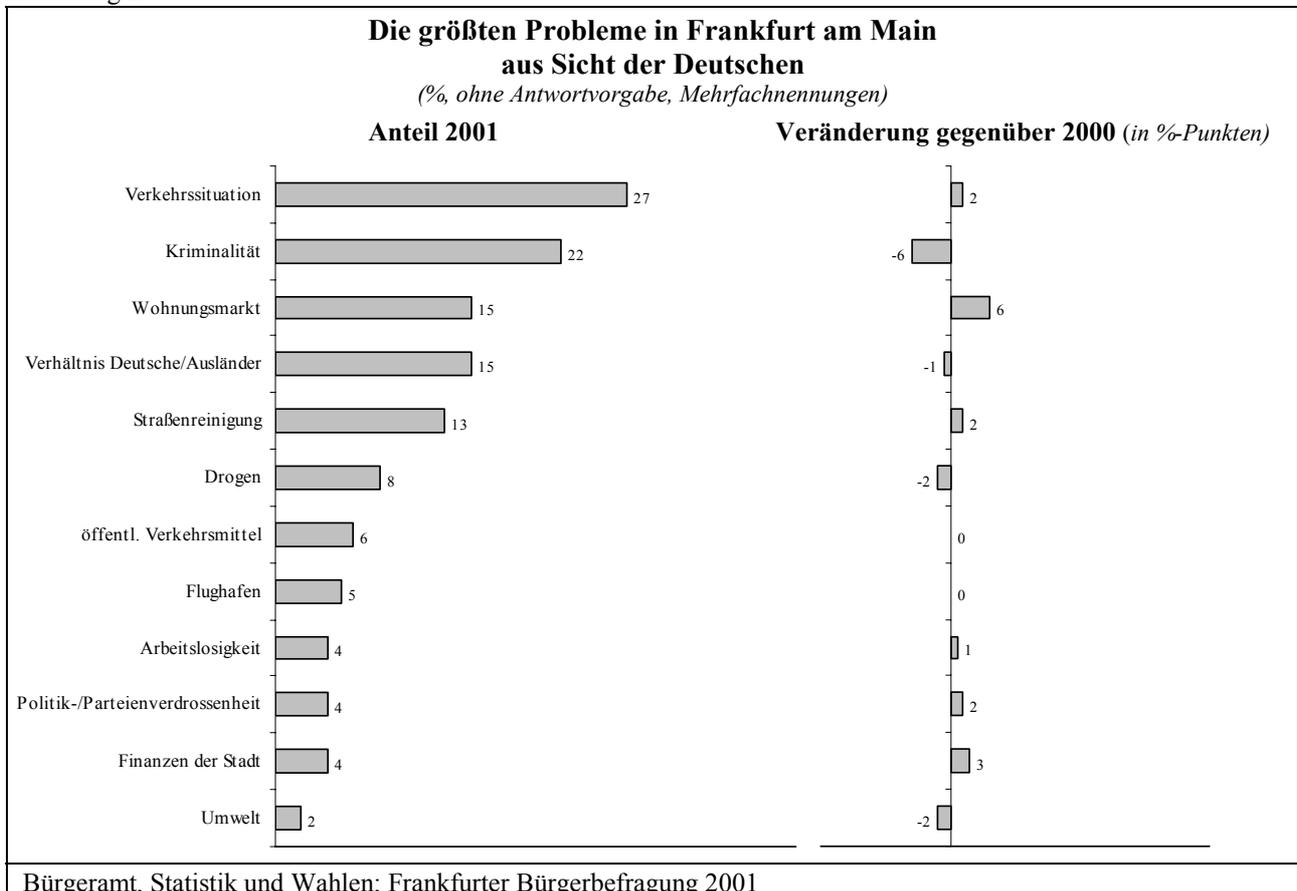
(% , ohne Antwortvorgabe, Mehrfachnennungen, sortiert nach Gesamtanteil 2001)

	Bürgerumfrage 2001 (%)			Differenz 2001 : 2000 (%-Punkte)		
	Gesamt	Deutsche	Ausländer	Gesamt	Deutsche	Ausländer
Verkehrssituation	26	27	[23]	+ 3	+ 2	[+ 6]
Verkehr allgemein	5	6	[3]	+ 3	+ 3	[+ 2]
zuviel Verkehr/Staus	10	11	[9]	- 2	- 3	[+ 1]
zuwenig Parkplätze	10	10	[11]	+ 2	+ 2	[+ 3]
Kriminalität/öffentliche Sicherheit	22	22	[21]	- 4	- 6	[0]
Wohnungsmarkt	15	15	[16]	+ 5	+ 6	[+ 5]
Mieten/Wohnungsangebot	13	13	[13]	+ 4	+ 5	[+ 2]
Obdachlosigkeit	2	2	[3]	+ 1	+ 1	[+ 3]
Verhältnis: Deutsche/Ausländer	13	15	[7]	0	- 1	[+ 2]
zu viele Ausländer	12	14	[6]	+ 1	0	[+ 2]
Ausländerfeindlichkeit	1	1	[1]	0	0	[0]
Asylbewerber	0	0	[0]	0	0	[0]
Kritik an Straßenreinigung	11	13	[8]	+ 2	+ 2	[+ 5]
Drogen	10	8	[13]	- 1	- 2	[0]
Kritik an öffentl. Verkehrsmitteln	6	6	[6]	0	0	[+ 1]
Flughafen	4	5	[2]	- 1	0	[0]
Flughafenausbau	2	2	[2]	- 1	- 2	[0]
Fluglärm	2	3	[0]	+ 1	+ 2	[- 1]
Arbeitslosigkeit	4	4	[5]	+ 1	+ 1	[0]
Politik-/Parteienverdrossenheit	3	4	[1]	+ 1	+ 2	[0]
Finanzen der Stadt	3	4	[0]	+ 2	+ 3	[- 1]
Umwelt-/Luftverschmutzung	2	2	[1]	- 2	- 2	[- 3]

Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragung 2001

[] geringe Fallzahl, eingeschränkte Repräsentativität

Abbildung 2



Neben dem deutlichen Rückgang im Bereich "Kriminalität"/"öffentliche Sicherheit" haben sich in weiten Teilen der Problem-Agenda der deutschen Frankfurterinnen und Frankfurter nur geringfügige oder keine Veränderungen gegenüber dem Vorjahr ergeben. Einzige Ausnahme ist der "Wohnungsmarkt", der mit einem Anstieg um plus 6 %-Punkte auf insgesamt 15 % wieder das Niveau Mitte der 90er Jahre erreicht.

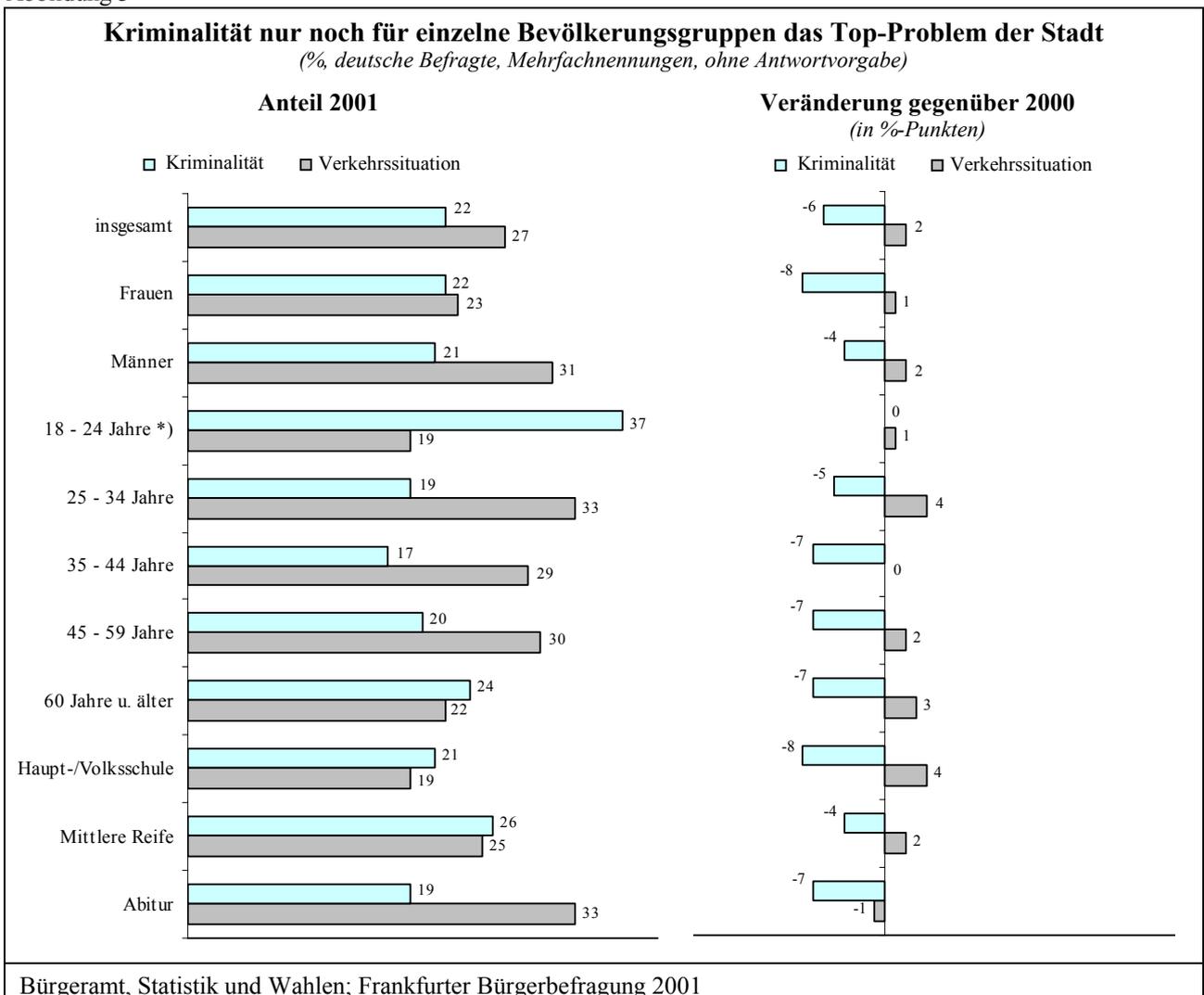
Bemerkenswert ist die Entwicklung der Problemnennungen "Kriminalität" und "Verkehrssituation" zwischen den verschiedenen Bevölkerungsgruppen. Während für die ganz jungen Frankfurterinnen und Frankfurter bis 24 Jahre "Kriminalität" mit 37 % nach wie vor und mit großem Abstand das größte Stadtproblem ist, sind die Anteile in allen anderen Gruppen deutlich zurückgegangen und lediglich bei den über

60-jährigen und Befragten mit einfachem und mittlerem Bildungsabschluss liegen die gemessenen Werte noch leicht über den mit der "Verkehrssituation" verbundenen Problemnennungen.

Demgegenüber ist der Verkehr für die drei mittleren Altersgruppen zwischen 25 und 59 Jahren, für Männer und für Befragte mit Abitur als höchstem Schulabschluss eindeutig und mit großem Abstand das Top-Problem der Stadt.

Zu berücksichtigen ist, dass die für die jüngste Altersgruppe ausgewiesenen Werte aufgrund der vergleichsweise geringen Fallzahlen lediglich als grobe Orientierungspunkte dienen können. Wie sich die großen Probleme der Stadt aus Sicht der deutschen Frankfurterinnen und Frankfurter seit 1993 verändert haben, ist in *Abbildung 4* zusammengestellt.

Abbildung 3

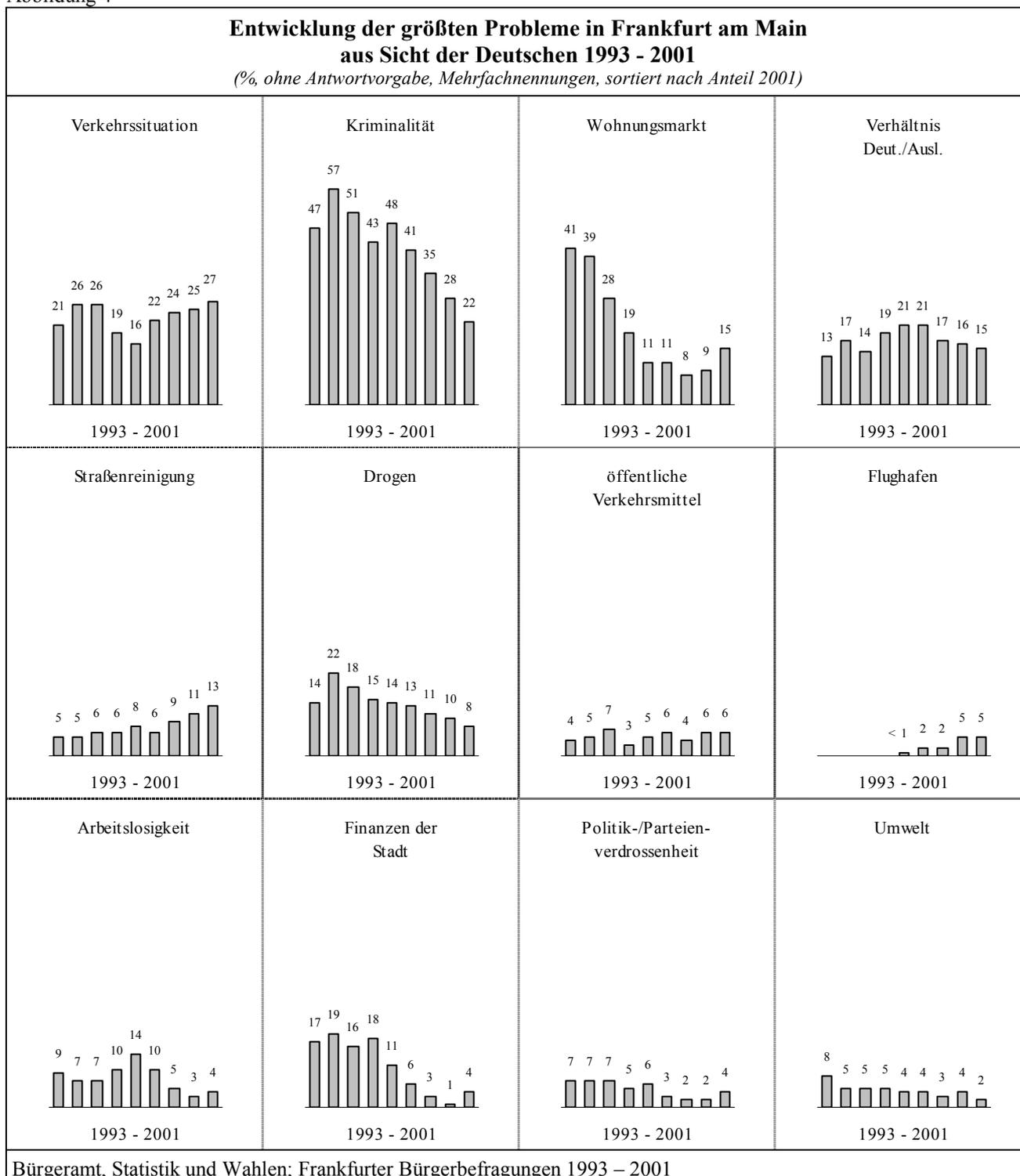


*) geringe Fallzahl, eingeschränkte Repräsentativität

Der Problembereich "Kriminalität/öffentliche Sicherheit" war das mit weitem Abstand dominierende Stadtproblem der 90er Jahre. Nach einem noch vergleichsweise niedrigen Ausgangswert von 47 % im Jahr 1993 war eine erhebliche Zunahme der Nennungen um +10 %-Punkte auf 57 % im November 1994 zu verzeichnen, wenige Wochen nach den spektaku-

lären Schüssen aus einer Maschinenpistole (Fall Adzemaj), mittags auf der belebten Konstablerwache. Es folgten abnehmende Anteile auf bis zu 43 % im Jahr 1996. In 1997 wieder ein Anstieg auf 48 %, möglicherweise ausgelöst durch vermehrt vorgekommene Raubüberfälle, insbesondere abends und nachts in der Innenstadt, aber auch tagsüber.

Abbildung 4



Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragungen 1993 – 2001

Auch Presseberichte wie „Frankfurt - die Kriminalitätshauptstadt“ oder auch die Raubüberfälle des "Fahrradräubers" auf ältere Frauen sowie Jugendbanden, die anderen Jugendlichen Geld und wertvolle Kleidungsstücke raubten, dürften mit dazu beigetragen haben.

Die seitdem kontinuierlich sinkenden Anteile der Problemnennungen "Kriminalität/öffentliche Sicherheit" von etwa der Hälfte (43 % bis 57 %) bis weit in die Mitte der 90er Jahre, auf nunmehr noch ein Fünftel (22 %), verdeutlichen den enormen Wandel in der Wahrnehmung dieser wesentlichen Komponente der individuellen Wohlfahrt und gesellschaftlichen Lebensqualität. In dieser Entwicklung dürften sich auch die vielfältigen und in der Öffentlichkeit stark beachteten Maßnahmen zur Kriminalitätsprävention niedergeschlagen haben. Zu erwähnen sind hier vor allem die vielfältigen vom Frankfurter Präventionsrat²⁾ umgesetzten Projekte sowie die intensive Präsenz von Sicherheitskräften des Ordnungsamts in der Innenstadt, als auch die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Polizei und Ausländerbehörde im Rahmen der Arbeitsgruppe "Ausländische Intensivstraftäter"³⁾.

Wie sich die Problemnennung „Kriminalität“ seit 1993 in verschiedenen Gruppen entwickelt hat, ist *Tabelle 3* zu entnehmen. Hervorzuheben ist, dass Zunahme oder Abnahme vom Niveau her in den einzelnen Bevölkerungsgruppen zwar recht unterschiedlich ausgeprägt ist, die Richtung aber - bis auf wenige Ausnahmen vor allem in der jüngsten Altersgruppe - übereinstimmt.

Die heute mit 27 % in der Gesamtbewertung auf Rang eins der Problemagenda platzierte "Verkehrssituation" wurde bereits in der ersten

Hälfte der 90er Jahre von einem gleich großen Anteil (26 %) der Frankfurterinnen und Frankfurter als städtisches Problem wahrgenommen. Damals wurde jedoch neben der "Kriminalität" vor allem der "Wohnungsmarkt" deutlich problematischer beurteilt. Nach Spitzenwerten von 41 % bzw. 39 % in den Jahren 1993 und 1994 verliert das Problemfeld "Wohnungsmarkt" jedoch in der zweiten Hälfte der Dekade erheblich an Gewicht und wurde zwischen 1997 und 2000 nur von einem vergleichsweise niedrigen Anteil der Frankfurterinnen und Frankfurter als problematisch angesehen (8 % bis 11 %).

Im November/Dezember 2001 ist der "Wohnungsmarkt" allerdings der einzige Bereich, der binnen Jahresfrist deutlich stärker als Problem wahrgenommen wird. Im Vorjahr auf Rang sechs, liegt das Problemfeld "Wohnungsmarkt" (15 % / +6 %-Punkte) nunmehr auf Rang drei der Agenda, gleichauf mit den seit Jahren tendenziell abnehmenden Problemnennungen, die das "Verhältnis Deutsche/Ausländer" (15 % / -1 %-Punkt) betreffen.

Auf Platz vier rangiert die seit 1999 tendenziell kritischer beurteilte "Straßenreinigung" (13 % / +2 %-Punkte). Gegenüber den über weite Abschnitte der 90er Jahre gemessenen Werten (5 % bis 6 %) rückt der Bereich "Straßenreinigung" damit zunehmend ins Problembewusstsein der Frankfurterinnen und Frankfurter. Ebenfalls zugenommen - allerdings auf erheblich niedrigerem Niveau - haben die Bereiche "Arbeitslosigkeit" (4 % / +1 %-Punkt), die "Finanzen der Stadt" (4 % / +3 %-Punkte) sowie die mit "Politik-/Parteienverdrossenheit" (4 % / +2 %-Punkte) verbundenen Problemnennungen, die seit Jahren eigentlich kaum noch eine Rolle spielten.

²⁾ Der Frankfurter Präventionsrat wurde im Juli 1996 gegründet. Ihm gehören die Oberbürgermeisterin, der Sicherheitsdezernent, der Bürgermeister, die Schuldezernentin, der Dezernent für Integration, der Polizeipräsident und der Leiter der Staatsanwaltschaft an. Der Präventionsrat unterhält die Arbeitskreise Drogenprävention, Jugend und Prävention sowie den Arbeitskreis Allgemeine Sicherheit, der sich mit dem gesamten Komplex in seinen unterschiedlichsten Facetten befasst. Die Besonderheit des Frankfurter Modells ist der Aufbau einer Präventionshierarchie, die bis in die Stadtteile reicht. So

verfügt Frankfurt mittlerweile über zwölf regionale Präventionsräte in verschiedenen Stadtteilen.

³⁾ Die im Juni 1997 gegründete Arbeitsgruppe "Ausländische Intensivstraftäter" konnte seither 518 Personen mit insgesamt 25 127 angezeigten Straftaten abschieben und damit zu einer spürbaren Kriminalitätsentlastung der Bevölkerung beitragen. Das Modell der täterorientierten und deliktübergreifenden Ermittlungen mit dem Ziel der Bündelung und Beschleunigung der Verfahren wurde 1999 auf alle Mehrfachtäter ausgeweitet und wird ab September 2002 hessenweite Praxis.

Mit weiterhin abnehmender Tendenz hat sich dagegen der Problembereich "Drogen" (8 % / -2 %-Punkte) entwickelt. Auf dem Höhepunkt der öffentlichen Diskussion um Drogenkriminalität und Hilfe für Drogenabhängige, kurz vor der bundesweit erstmaligen Einrichtung eines sogenannten "Konsumraums" erreichen die Problemnennungen "Drogen" im Jahr 1994 mit 22 % ihren Spitzenwert. Seitdem wurden die Hilfsangebote für Konsumenten harter Drogen sukzessive weiter ausgebaut, was zu einer erheblichen Reduzierung des Drogenkonsums in der Öffentlichkeit geführt hat und ausschlaggebend für den kontinuierlichen Rückgang der Problemnennungen "Drogen" sein dürfte.

Gegenüber dem Vorjahr unverändert ist die latente Kritik an den "öffentlichen Verkehrsmitteln" (6 %), die im gesamten Beobachtungszeitraum von einem zwar geringen, aber nicht unerheblichen Teil der Frankfurterinnen und Frankfurter genannt wurde.

Auch die Anteile der mit dem Flughafen verbundenen Problemnennungen sind gegenüber dem Vorjahreswert (5 %) konstant geblieben, zu berücksichtigen ist allerdings eine strukturelle Veränderung, die Komponenten "Fluglärm" und "Flughafenausbau" haben sich gegenläufig entwickelt. Während die Kritik am Flughafenausbau (2 % / -2 -Punkte) zurückgegangen ist, hat sich die artikulierte Belastung durch Fluglärm (3 % / +2 %-Punkte) im gleichen Maße erhöht.

Tabelle 3

Entwicklung des Problembereichs "Kriminalität/öffentliche Sicherheit" aus Sicht der Deutschen 1993 - 2001
(%, ohne Antwortvorgabe, Mehrfachnennungen)

	insgesamt	Geschlecht		Alter					Schulabschluss		
		Männer	Frauen	18 - 24 J.	25 - 34 J.	35 - 44 J.	45 - 59 J.	60 J. u. m.	Volks-/Haupt.	Mittl. Reife	Abitur
1993	47	44	49	40	37	47	49	52	47	53	41
1994	57	57	57	[60]	50	56	56	68	57	62	52
1995	51	50	52	49	41	53	51	57	52	53	48
1996	43	42	45	[57]	32	38	44	50	47	49	36
1997	48	46	50	54	46	42	44	55	47	56	45
1998	41	38	44	42	43	41	39	44	34	53	39
1999	35	36	35	[36]	37	32	35	37	33	43	33
2000	28	25	30	37	24	24	27	31	29	30	26
2001	22	21	22	[37]	19	17	20	24	21	26	19
Veränderung gegenüber Vorjahr in %-Punkten											
1994	+10	+13	+8	[+20]	+13	+9	+7	+16	+10	+9	+11
1995	-6	-7	-5	-11	-9	-3	-5	-11	-5	-9	-4
1996	-8	-8	-7	[+8]	-9	-15	-7	-7	-5	-4	-12
1997	+5	+4	+5	-3	+14	+4	0	+5	0	+7	+9
1998	-7	-8	-6	-12	-3	-1	-5	-11	-13	-3	-6
1999	-6	-2	-9	[-6]	-6	-9	-4	-7	-1	-10	-6
2000	-7	-11	-5	+1	-13	-8	-8	-6	-4	-13	-7
2001	-6	-4	-8	[0]	-5	-7	-7	-7	-8	-4	-7
Veränderung 1994 : 2001	-35	-36	-35	[-23]	-31	-39	-36	-44	-36	-36	-33

[] geringe Fallzahl, eingeschränkte Repräsentativität

Internetnutzung und Bekanntheitsgrad des städtischen Informationsangebots unter www.frankfurt.de

Der Kreis der Internetnutzer in Frankfurt hat sich weiter deutlich vergrößert und umfasste im November/Dezember 2001 bereits fast zwei Drittel (62 % / +15 %-Punkte gegenüber dem

Vorjahr) aller Frankfurterinnen und Frankfurter (über 18 Jahre). Vor allem in den jüngeren Altersgruppen der 18- bis 34-jährigen sowie bei Befragten mit Abitur als höchstem Schulabschluss verfügen mittlerweile fast alle (84 % bis 89 %) über Erfahrungen mit dem weltweiten Datennetz.

Abbildung 5

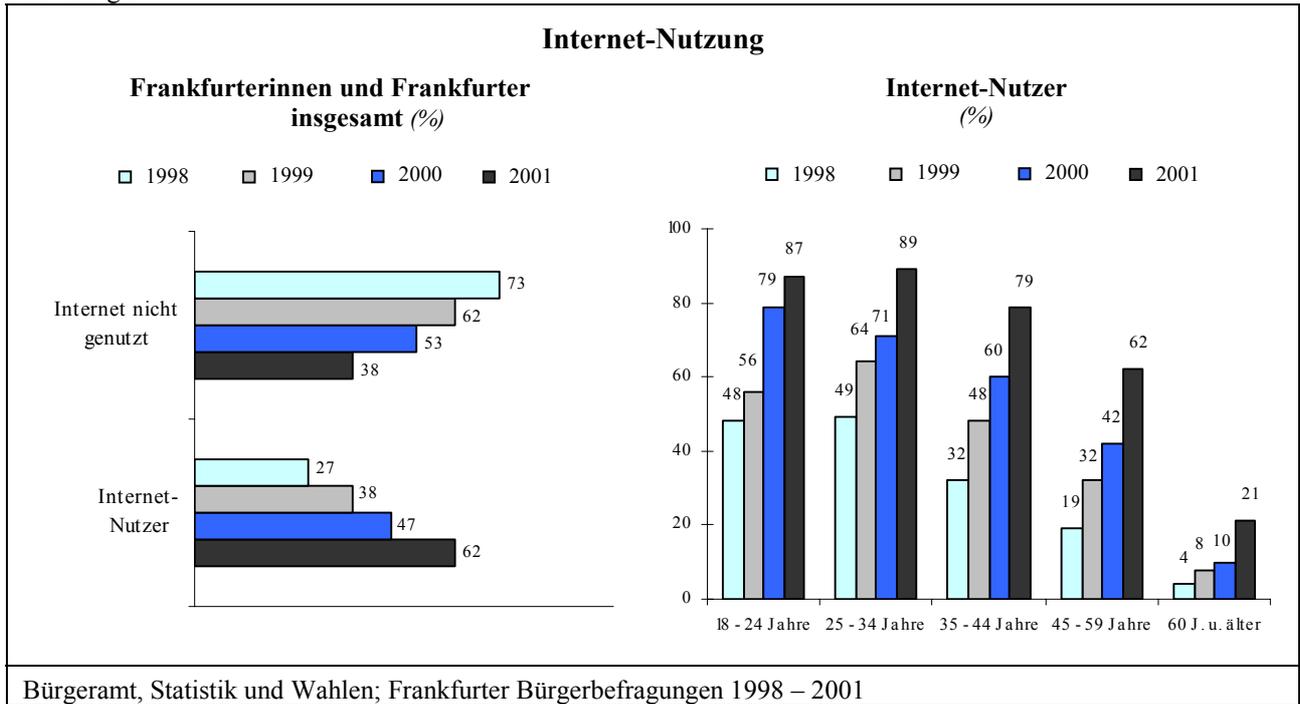
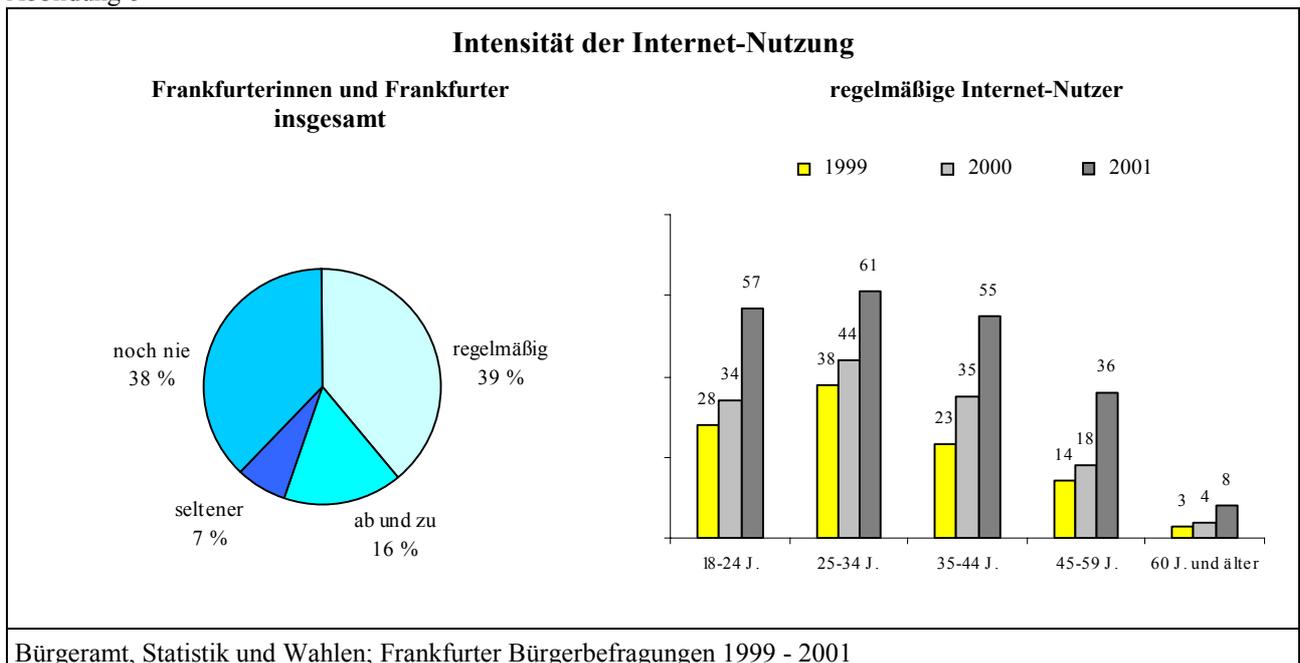


Abbildung 6



Die starken Veränderungen gegenüber den noch ein Jahr zuvor gemessenen Werten verdeutlichen die hohe Dynamik, mit der die neue Technologie Einzug hält. Dies gilt vor allem im privaten Bereich. Fast die Hälfte aller Frankfurterinnen und Frankfurter nutzen das Internet von zu Hause aus (47 % / +17 %-Punkte), während die Nutzung im Büro bzw. am Arbeitsplatz (31 % / +7 %-Punkte) wesentlich geringer ausfällt.

Auch die Nutzungsintensität hat sich deutlich erhöht, so dass das Internet für weite Teile der Frankfurter Bevölkerung bereits zu einem alltäglichen Informations- und Kommunikationsmedium geworden ist. Insgesamt zwei von fünf Frankfurterinnen und Frankfurtern sind regelmäßig online (39 % / +14 %-Punkte), in den jüngeren und mittleren Altersgruppen bis 44 Jahre und bei Befragten mit Abitur als höchstem Schulabschluss sind sogar deutlich mehr als die Hälfte (55 % bis 61 %) regelmäßig online.

Tabelle 4
Internet-Nutzung (%)

	insgesamt	Staatsangehörigkeit		Geschlecht		Alter					Schulabschluss		
		Deut.	Ausl.	Männer	Frauen	18 -	25 -	35 -	45 -	60 J.	Volks-/Haupt.	Mittl. Reife	Abitur
						24 J. *)	34 J.	44 J.	59 J.	u. m.			
Nicht-Nutzer	38	39	33	32	43	13	11	21	38	79	74	36	16
Internet-Nutzer	62	61	67	68	57	87	89	79	62	21	26	64	84
Nutzungsintensität													
regelmäßig	39	38	44	48	31	57	61	55	36	8	14	31	61
ab und zu	16	16	17	15	18	29	18	17	18	9	7	25	17
seltener	7	7	6	5	8	1	10	7	8	4	5	8	6
Nutzungsorte (Mehrfachnennungen)													
zu Hause	47	45	51	53	41	70	64	61	47	15	17	46	66
Büro/Arbeitspl.	31	32	29	35	28	30	50	46	31	6	11	22	50
bei Freunden	8	7	12	10	7	32	14	6	3	2	4	12	9
Internetcafé	3	1	6	4	2	7	7	1	1	1	1	5	2
Veränderung gegenüber dem Vorjahr in %-Punkten													
Internet-Nutzer	15	12	26	16	14	8	18	19	20	11	9	22	10
regelmäßig	14	11	26	18	12	23	17	20	18	4	7	16	17
ab und zu	2	2	2	1	4	0	0	-2	3	6	0	8	-2
seltener	-1	0	-2	-1	-1	-15	1	0	-1	1	2	-1	-4
zu Hause	17	12	28	19	14	28	19	17	21	7	6	24	16
Büro/Arbeitspl.	7	6	12	8	7	3	8	13	10	3	7	5	7
bei Freunden	2	1	5	2	2	6	4	0	0	1	1	3	1
Internetcafé	0	-1	1	1	-1	-5	3	-2	-1	0	-1	1	-1

Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragung 2001

*) geringe Fallzahl, eingeschränkte Repräsentativität

Das Internet-Angebot der Stadt unter www.frankfurt.de ist bisher fast jedem zweiten (44 %) Internetnutzer bzw. rund einem Viertel (28 %) aller Frankfurterinnen und Frankfurter bekannt.

Weit überdurchschnittlich ausgeprägt ist der Bekanntheitsgrad vor allem bei den 25- bis 34-jährigen (42 %) und Befragten mit Abitur als höchstem Schulabschluss (42 %), die mit je-

weils Drei von Fünf (61 %) auch den höchsten Anteil der regelmäßigen Internetnutzer aufweisen. Ähnliches gilt auch für die 35- bis 44-jährigen, allerdings auf einem etwas niedrigeren Niveau. Aber auch bei älteren Frankfurterinnen und Frankfurtern über 60 Jahre hat immerhin schon jeder Zwölfte (8 %) - was etwa 10 500 Personen entspricht - das Internetangebot der Stadt schon einmal genutzt.

Dabei dominieren in allen Gruppen die gelegentlichen Besuche auf den städtischen Internetseiten, 15 % aller Frankfurterinnen und Frankfurter nutzen "ab und zu" das Informationsangebot, jeder Zehnte "seltener" (10 %) und 3 % geben an *www.frankfurt.de* regelmäßig aufzurufen.

Dass die Nutzer von *frankfurt.de* das städtische Informationsangebot differenziert wahrnehmen und beurteilen, zeigt sich bei der im Fragebo-

gen anschließenden Frage nach der Zufriedenheit mit einzelnen Informationsangeboten. Der Anteil der Zufriedenen liegt zwar in allen zehn abgefragten Bereichen deutlich über dem Anteil der Unzufriedenen, hervorzuheben ist aber auch, dass aus Sicht der Nutzer noch erhebliche Verbesserungspotenziale bestehen, was sich in den ebenfalls hohen Anteilen einer mittleren Beurteilung ("teils/teils") niederschlägt.

Abbildung 7

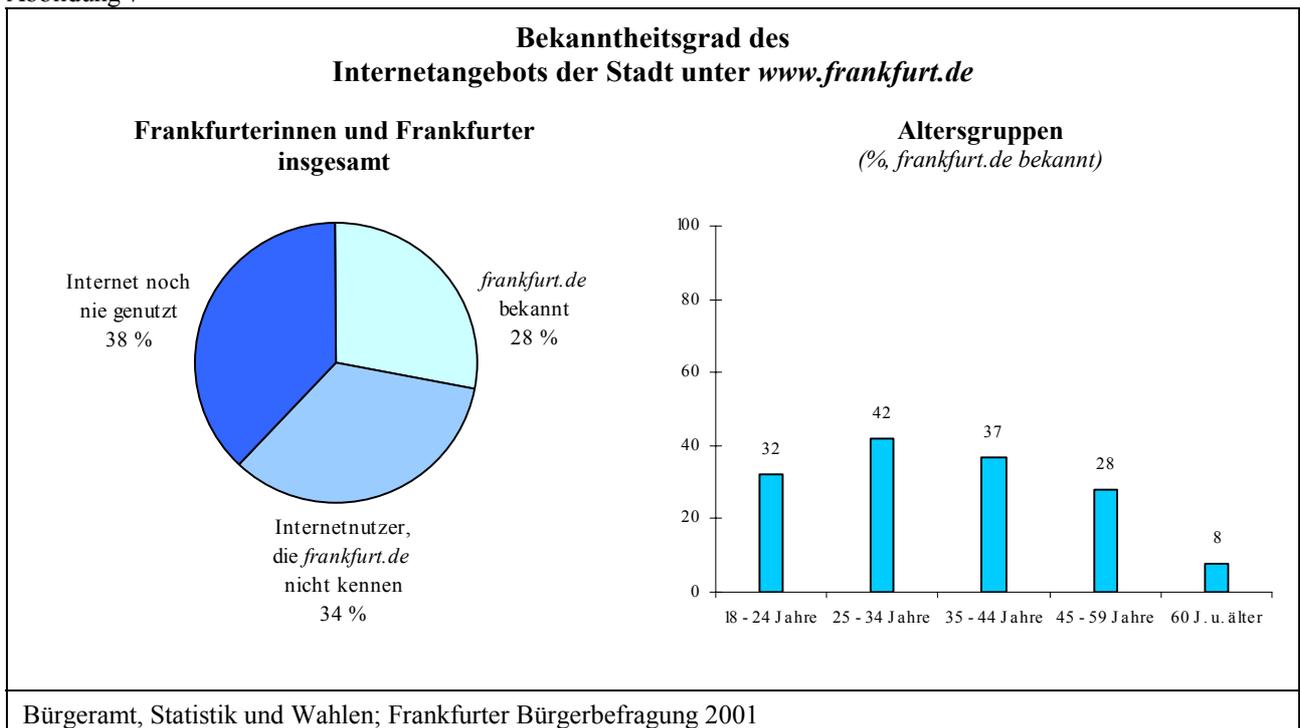


Tabelle 5
Bekanntheitsgrad des Internetangebots der Stadt (%)

	ins-gesamt	Staatsan-gehörigkeit		Geschlecht		Alter					Schulabschluss		
		Deut.	Ausl.	Männer	Frauen	18 - 24 J. *)	25 - 34 J.	35 - 44 J.	45 - 59 J.	60 J. u. m.	Volks-/Haupt.	Mittl. Reife	Abitur
<i>frankfurt.de</i> bekannt	28	29	23	33	22	32	42	37	28	8	8	23	42
Nutzungsintensität													
regelmäßig	3	3	2	2	3	3	4	4	3	1	1	2	5
ab und zu	15	15	13	19	11	15	21	20	16	5	5	14	21
seltener	10	11	8	12	8	14	17	13	9	2	2	7	16
Internetnutzer													
<i>frankfurt.de</i> bekannt	44	47	34	48	39	37	47	46	43	37	32	36	50
regelmäßig	5	5	2	4	6	3	5	5	4	7	3	3	6
ab und zu	23	25	20	27	19	17	24	25	26	21	20	22	25
seltener	16	18	12	18	14	17	19	16	14	10	9	12	19

Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragung 2001

*) geringe Fallzahl, eingeschränkte Repräsentativität

Die zwischen 43 % bis 52 % liegenden "weiß nicht/keine Angabe" Anteile bei den unter "Rathaus" vorgehaltenen Informationsangeboten deuten darauf hin, dass viele Nutzer von *frankfurt.de* persönlich noch keinen Anlass hatten darauf zuzugreifen und daher auch keine Beurteilung abgeben können.

Dies zeigt sich auch bei der Nutzung des Formulardepots der Stadt. Dort wird eine Vielzahl von Formularen bereitgehalten, die zu Hause ausgefüllt und ausgedruckt werden können, um sie dann persönlich oder auch per Post an die zuständige Stelle weiter zu leiten.

Unter denjenigen, die *frankfurt.de* kennen, hat nach eigenen Angaben bisher jeder Elfte (9 %) das Formularangebot genutzt, und fast drei Viertel wollen "bei Bedarf darauf zugreifen" (70 %). Auf die Gesamtbevölkerung bezogen

hat damit jeder Fünfte (22 %) entweder das Formularangebot schon einmal genutzt (3 %) oder will "bei Bedarf darauf zugreifen" (19 %). Daher übt auch die Vorstellung, zukünftig rechtsverbindliche Behördenangelegenheiten komplett auf Knopfdruck und mit elektronischer Signatur von zu Hause aus zu erledigen, eine hohe Anziehungskraft aus. Auf die Frage: "In Zukunft können eine Reihe von rechtsverbindlichen Behördenangelegenheiten (z. B. Meldeangelegenheiten) auch über das Internet erledigt werden. Dafür brauchen Sie eine Chipkarte mit Ihrer "elektronischen Unterschrift". Wie finden Sie das?", kreuzt nahezu die Hälfte (44 %) aller Frankfurterinnen und Frankfurter "sehr gut" (34 %) oder "gut" (10 %) an und über ein Drittel (37 %) will nach eigenem Bekunden dann auch die neuen Möglichkeiten nutzen.

Abbildung 8

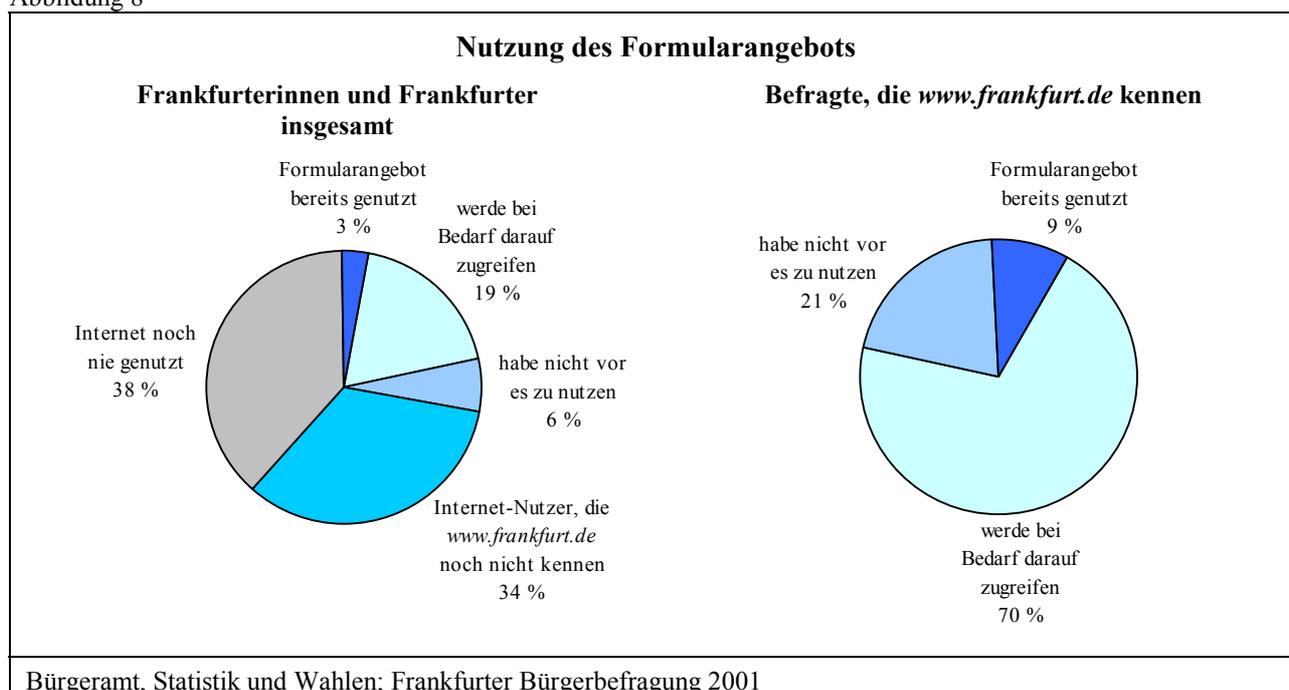


Tabelle 6

Zufriedenheit mit Informationsangeboten

Frage: "Wie zufrieden sind Sie mit den Informationsangeboten ...?" (% Skala 1 - 5, Befragte, die *frankfurt.de* kennen)

	Startseite	Aktuelles	Rathaus	Frankfurt von A - Z	Stadtportrait
zufrieden	40	36	26	40	33
teils/teils	37	30	33	28	27
unzufrieden	9	12	11	14	10
weiß nicht/ keine Angabe	14	22	30	18	30

Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragung 2001

Tabelle 7

Zufriedenheit mit den unter "Rathaus" vorgehaltenen Informationsangeboten

Frage: "Unter "Rathaus" finden Sie alle möglichen Angebote der Stadtverwaltung. Wie zufrieden sind Sie mit ...? (% Skala 1 - 5, Befragte, die frankfurt.de kennen)

	Angebote von A - Z	Politik	Lebenslagen	Wegweiser	Formulare
zufrieden	29	16	19	32	22
teils/teils	21	25	23	18	21
unzufrieden	7	9	6	6	8
weiß nicht/ keine Angabe	43	50	52	44	49

Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragung 2001

Auf die offen, ohne Antwortvorgabe gestellte Nachfrage: "Welche Behördengänge würden Sie gerne über das Internet erledigen?" antwortet etwa jeder Sechste "alles was möglich ist" (15 %) und gut ein Fünftel (22 %) nennen eine oder mehrere konkrete Behördenangelegenheiten, die sie über Internet erledigen wollen, zusammen also gut ein Drittel (37 %) aller Frankfurterinnen und Frankfurter. Etwa jeder Achte möchte Meldeangelegenheiten (12 %) elektronisch erledigen, jeder Sechzehnte möchte (auch) Passangelegenheiten (6 %) und/oder Kfz.-/Führerscheinangelegenheiten (6 %) oder auch die Steuererklärung (4 %) über das Inter-

net erledigen. Zwei von Fünf (40 %) lehnen es allerdings ausdrücklich ab Behördenangelegenheiten elektronisch zu erledigen, häufig mit dem Hinweis auf Bedenken bezüglich des Datenschutzes. Das Muster der unterschiedlichen Einstellungen und Sichtweisen in den einzelnen Bevölkerungsgruppen verläuft dabei entlang der Linie der unterschiedlichen Erfahrungen mit der neuen Technologie. Um so mehr Erfahrungen mit den Möglichkeiten des weltweiten Datennetzes bestehen um so stärker ist auch das Interesse Behördenangelegenheiten online zu erledigen.

Abbildung 9

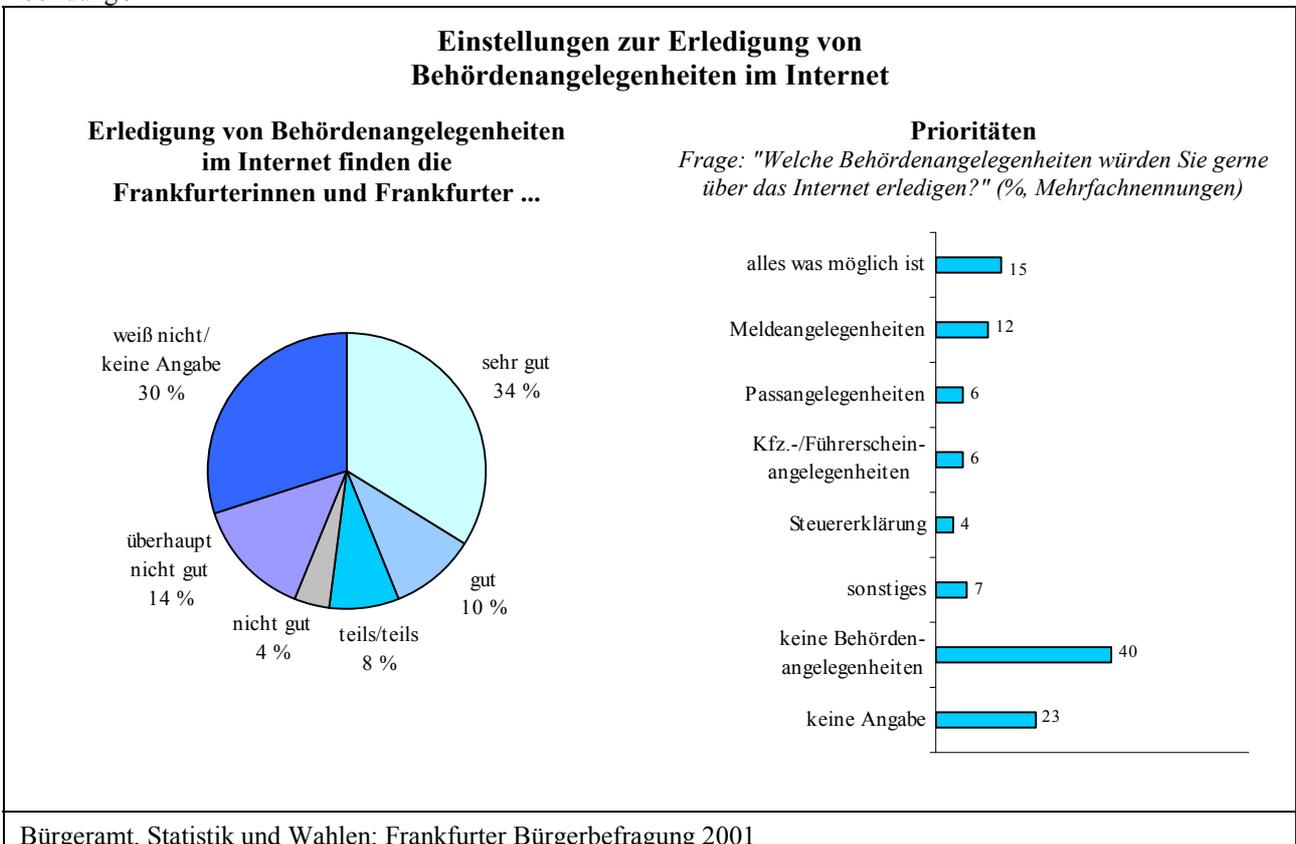


Tabelle 8

Einstellungen zur Erledigung von rechtsverbindlichen Behördenangelegenheiten im Internet

Frage: "In Zukunft können eine Reihe von rechtsverbindlichen Behördenangelegenheiten (z. B. Meldeangelegenheiten) auch über das Internet erledigt werden. Dafür brauchen Sie eine Chipkarte mit Ihrer "elektronischen Unterschrift". Wie finden Sie das?"
(%, Skala 1 - 5)

	ins- gesamt	Staatsan- gehörigkeit		Geschlecht		Alter					Schulabschluss		
		Deut.	Ausl.	Männer	Frauen	18 -	25 -	35 -	45 -	60 J.	Volks-/ Haupt.	Mittl. Reife	Abitur
						24 J. *)	34 J.	44 J.	59 J.	u. m.			
insgesamt													
sehr gut/gut	44	42	52	53	37	61	68	55	37	18	22	42	60
teils/teils	8	7	9	6	9	9	7	9	9	5	5	9	8
nicht gut	18	19	15	17	19	13	9	19	25	21	24	20	14
weiß nicht/ keine Angabe	30	32	24	24	35	17	16	17	29	56	49	29	18
Internetnutzer													
sehr gut/gut	62	60	65	69	53	67	71	63	51	45	53	55	66
teils/teils	8	7	9	6	10	6	8	10	7	4	7	7	8
nicht gut	15	15	13	13	17	13	10	16	20	16	22	17	13
weiß nicht/ keine Angabe	15	18	13	12	20	14	11	11	22	35	18	21	13

Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragung 2001

*) geringe Fallzahl, eingeschränkte Repräsentativität

Tabelle 9

Erledigung Behördenangelegenheiten

Frage: "Welche Behördenangelegenheiten würden Sie gerne über das Internet erledigen?"
(%, Mehrfachnennungen, ohne Antwortvorgabe)

	ins- gesamt	Staatsan- gehörigkeit		Geschlecht		Alter					Schulabschluss		
		Deut.	Ausl.	Männer	Frauen	18 -	25 -	35 -	45 -	60 J.	Volks-/ Haupt.	Mittl. Reife	Abitur
						24 J. *)	34 J.	44 J.	59 J.	u. m.			
alles was möglich ist	15	13	20	21	9	19	24	23	11	4	8	13	21
Melde- angelegenheiten	12	12	11	10	14	14	25	14	11	2	5	10	19
Pass- angelegenheiten	6	8	2	5	7	6	11	5	7	2	3	5	9
Steuererklärung	4	4	5	5	3	4	10	6	3	1	1	2	8
Kfz.-/ Führerschein- angelegenheiten	6	6	3	6	4	4	9	9	4	2	2	4	8
keine Behörden- angelegenheiten	40	43	32	38	43	29	21	29	46	64	60	46	25
keine Angabe	23	22	26	20	25	21	19	23	23	27	26	23	21

Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragung 2001

*) geringe Fallzahl, eingeschränkte Repräsentativität

Image der Stadtverwaltung

Das Image der Stadtverwaltung hat sich nicht weiter verbessert. Nachdem vor allem im Laufe der zweiten Hälfte der 90er Jahre das schlechte Verwaltungsbild durch die verstärkten Bemühungen um mehr Kundenorientierung und Bürgerservice ständig verbessert werden konnte, hat sich dieser Trend im November/Dezember 2001 nicht weiter fortgesetzt. So schätzt diesmal ein Fünftel (19 % / -4 %-Punkte) das Ansehen der Stadtverwaltung in der Öffentlichkeit als "eher gut" ein. Das entspricht dem Anteil von 1999. Der über lange Jahre stetig sinkende Anteil derjenigen mit gegenteiliger Ansicht stagniert bei rund einem Viertel (24 %) aller Frankfurterinnen und Frankfurter.

In diesen Werten dürften sich vor allem die neuerlichen Korruptionsfälle niedergeschlagen haben, mit denen sich Teile der Stadtverwaltung seit Juli 2001 konfrontiert sahen und die die öffentliche Diskussion bis in den Herbst hinein prägten.

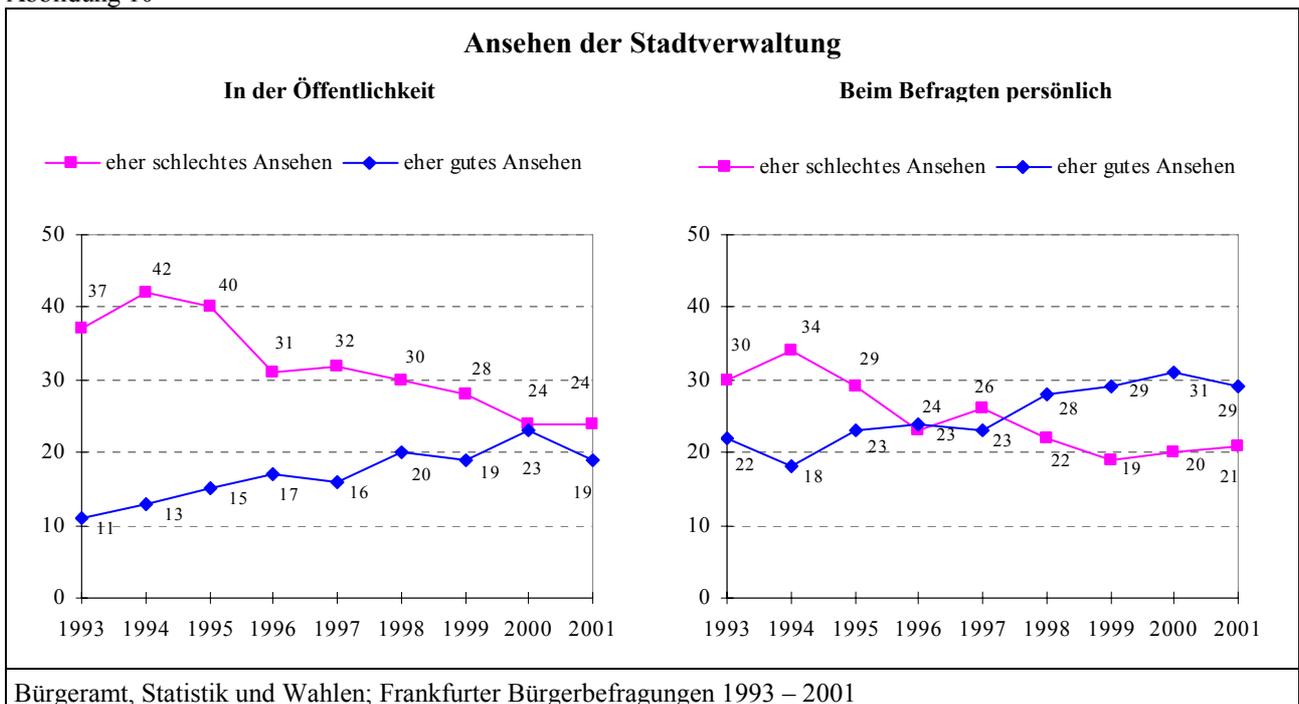
Auf das Ansehen, das die Stadtverwaltung bei den Befragten persönlich genießt, haben sich

diese Vorfälle jedoch weit weniger stark aus- gewirkt, da diese Image-Komponente mehr auf den eigenen Erfahrungen beruht und nur mittelbar durch die öffentliche Diskussion beeinflusst wird. Nach wie vor jeder Fünfte (21 % / +1 %-Punkt) hat persönlich eine "eher schlechte" Meinung und knapp jeder Dritte (29 % / -2 %-Punkte) eine persönlich "eher gute" Meinung von der Stadtverwaltung.

Obwohl der Anteil der Befragten, die persönlich eine (eher) gute Meinung von der Stadtverwaltung haben, nur noch um 8 %-Punkte vor denen mit einer (eher) schlechten Beurteilung liegt (1999: 10 %-Punkte, 2000: 11 %-Punkte), ist die Stimmungslage aber weiterhin deutlich besser als noch in den Jahren vor 1998. Damals dominierte ganz klar das schlechte Ansehen der Stadtverwaltung.

Über die Jahre nahezu unverändert ist dabei der Teil der Befragten, die sich für die Mitte ("teils/teils") der vorgelegten fünfstufigen Bewertungsskala (von 1 = sehr schlechtes Ansehen bis 5 = sehr gutes Ansehen) entscheiden bzw. keine Einschätzung abgeben können, ihr Anteil liegt bei etwa der Hälfte aller Frankfurterinnen und Frankfurter.

Abbildung 10

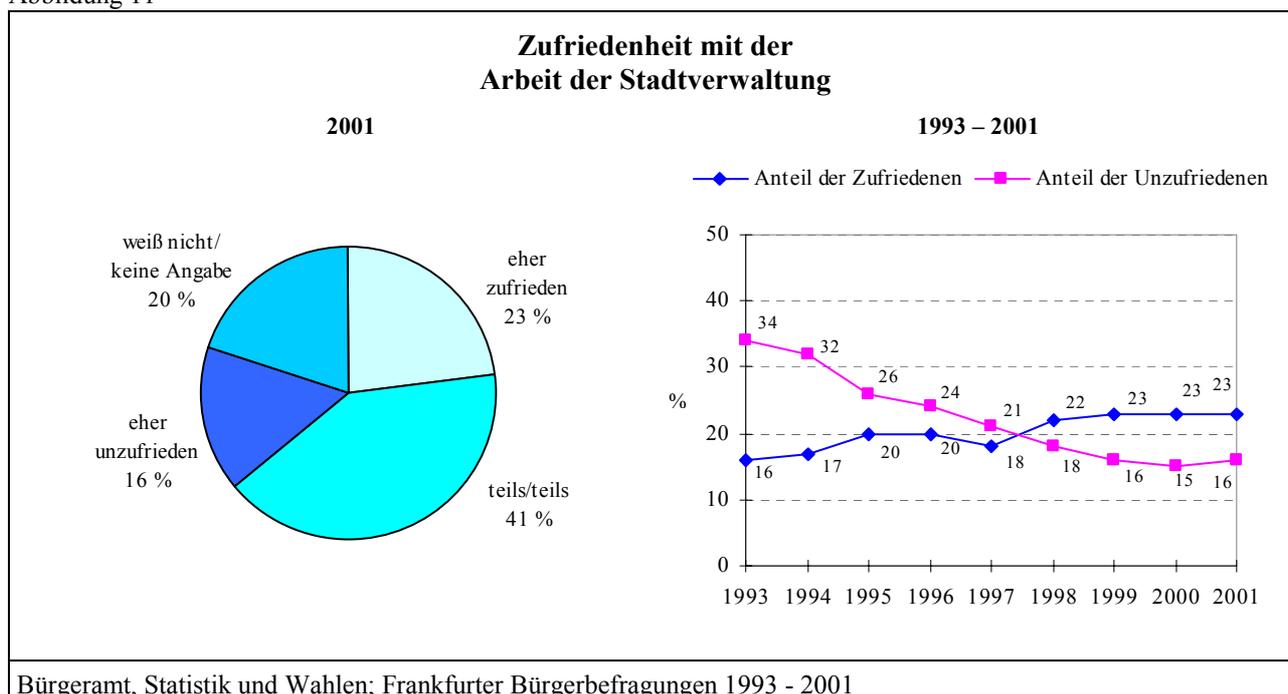


Gleiches gilt - allerdings auf höherem Niveau - für die Globalzufriedenheit mit der "Arbeit der Stadtverwaltung insgesamt", drei von fünf aller Frankfurterinnen und Frankfurter sind nach wie vor unentschieden und kreuzen "teils/teils" (41 %) oder "weiß nicht" (20 %) an.

Auch hier hat sich die neuerliche Korruptionsaffäre nicht spürbar ausgewirkt. Der Anteil der Zufriedenen (23 %) bzw. Unzufriedenen (16 %) hat sich nach der Verschiebung der

Gewichte in den Jahren vor 1998 im weiteren Verlauf nicht wesentlich verändert. Bemerkenswert ist lediglich der Gleichlauf von Globalzufriedenheit und persönlichem Ansehen der Stadtverwaltung: Hohe Unzufriedenheit und schlechtes persönliches Ansehen bis in die Mitte der 90er Jahre und Stimmungsumschwung zwischen 1997 und 1998 gefolgt von einer seither vergleichsweise stabilen Stimmungslage.

Abbildung 11



Dass aus Sicht der Frankfurterinnen und Frankfurter weiterhin erhebliche Verbesserungspotenziale bestehen zeigt die Bewertung unterschiedlicher Leistungsdimensionen im Kontakt mit städtischen Dienststellen.

Gegenpole auf Basis der acht vorgegebenen Leistungsdimensionen bilden die "persönliche Behandlung" durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf der positiven Seite und die "Wartezeit" sowie die "Warteräume" auf der negativen Seite. Die Ergebnisse deuten jedoch auch darauf hin, dass objektive Verbesserungen im Bürgerservice, wie sie in vielen Teilbereichen der Stadtverwaltung gerade in der jüngsten Zeit stattgefunden haben, bisher nur eingeschränkt wahrgenommen wurden oder den sich

ändernden Erwartungen und Qualitätsansprüchen nicht in dem gewünschten Maße gerecht geworden sind. So haben beispielsweise die Anlaufschwierigkeiten bei der Umstellung der Meldestellen in Bürgerämter im Frühsommer 2000 zwar auf das Unzufriedenheitspotenzial bei der Wartezeit durchgeschlagen, die seither deutlich entspanntere Situation hat jedoch nicht zu einer höheren Kundenzufriedenheit geführt.

Auch die Ausweitung der Öffnungszeiten der Bürgerämter hat sich im Kundenurteil kaum ausgewirkt. Ähnliches gilt für andere städtische Dienststellen. Auch hier werden Warte- und Öffnungszeiten kritischer beurteilt als noch Ende der 90er Jahre.

Tabelle 10

Zufriedenheits- und Unzufriedenheitspotenziale in Verwaltungskontakten
(%, Skala 1-5, sortiert nach Anteil "Zufrieden" in Kontakten mit Bürgerämtern)

	Zufriedenheitspotenzial						Unzufriedenheitspotenzial					
	2001		2000		1999		2001		2000		1999	
	andere städt. Stellen	Bürger-ämter	andere städt. Stellen	Bürger-ämter	andere städt. Stellen	Bürger-ämter	andere städt. Stellen	Bürger-ämter	andere städt. Stellen	Bürger-ämter	andere städt. Stellen	Bürger-ämter
persönliche Behandlung	55	62	53	58	53	57	23	17	23	19	24	17
Ausschilderung	42	55	49	52	48	50	19	16	17	18	15	12
fachliche Beratung	41	51	45	48	48	47	23	16	26	17	26	18
Bearbeitungszeit	40	51	39	46	44	53	30	19	31	25	30	21
Öffnungszeiten	33	49	33	45	42	45	31	25	32	32	27	25
Formulare	36	46	37	40	37	41	24	14	25	19	23	15
Wartezeit	37	37	35	37	41	49	38	36	42	43	33	28
Warteräume	19	30	29	26	27	32	39	40	35	41	39	30

Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragungen 1999 - 2001

Stabilität und Wandel in der Bewertung städtischer Lebensbereiche

Die Zufriedenheit der Frankfurterinnen und Frankfurter mit verschiedenen Lebensbereichen in der Stadt wird regelmäßig auf Basis von 13 allgemeinen und fünf gruppenspezifischen Lebensbereichen erfragt. *Abbildung 12* zeigt die seit 1993 gemessenen Zufriedenheitsniveaus.

Die auf 100 fehlenden %-Anteile entfallen auf "keine Angabe" und "weiß nicht". Die gruppenspezifischen Lebensbereiche sind aufgrund der Nichtbetroffenheit breiter Bevölkerungskreise - ausgedrückt durch hohe "weiß nicht/keine Angabe" Anteile - aus der Sortierung der allgemeinen Vorgaben herausgenommen.

Gegenüber den Antworten auf die offen (ohne Antwortvorgabe) gestellte Frage nach den größten Problemen in Frankfurt ergeben sich hier nicht in jedem Fall die erwarteten Parallelen.

Die verminderte Problemsicht bei der "Kriminalität/öffentliche Sicherheit" geht nicht mit ei-

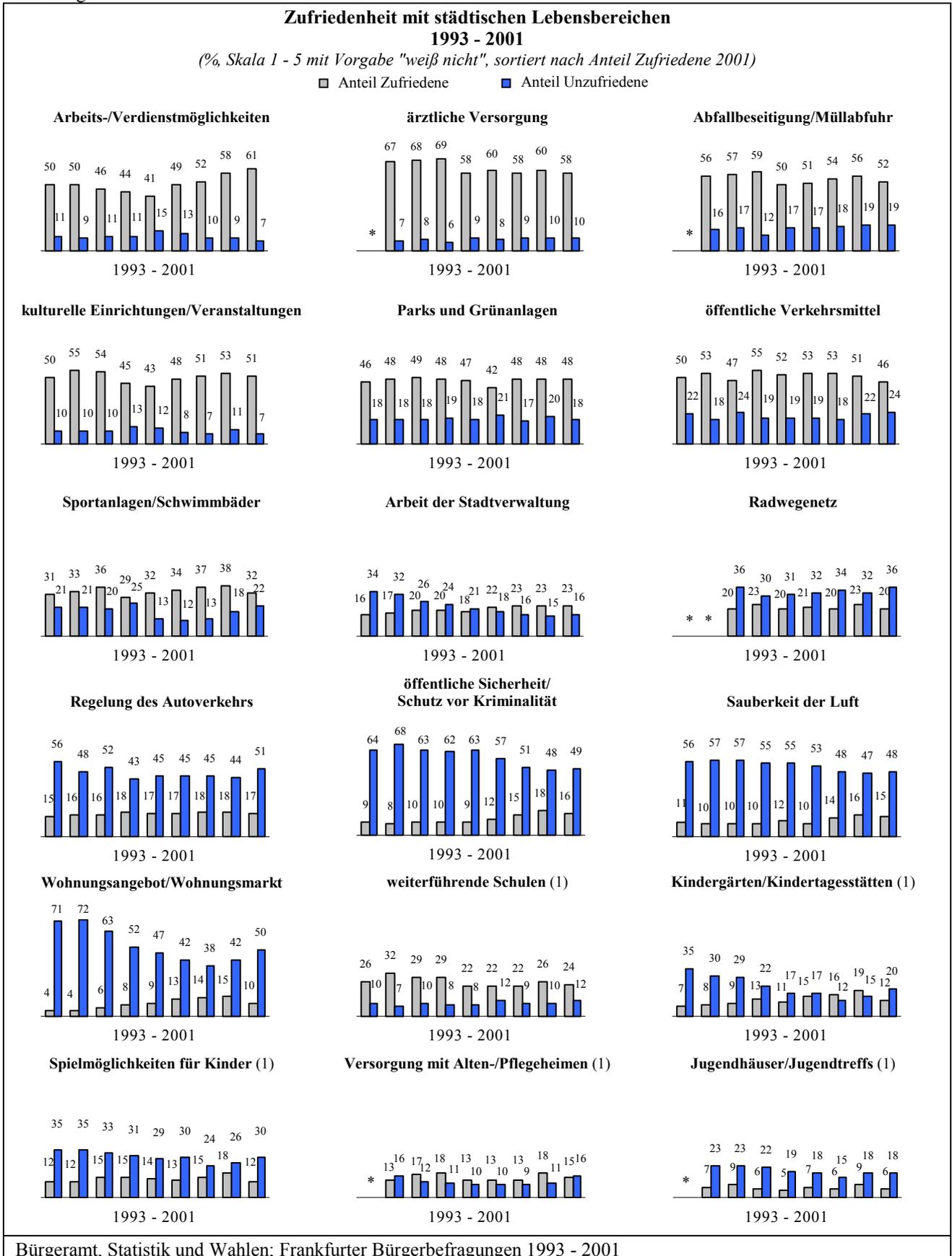
nem höheren Anteil Zufriedener einher. Jede(r) Zweite (49 %) ist weiterhin unzufrieden mit diesem städtischen Lebensbereich. Allerdings ist der Anteil der Zufriedenen höher als in den Jahren vor 1998 und umgekehrt der Anteil der Unzufriedenen deutlich unterhalb des über weite Abschnitte der 90er-Jahre erreichten Niveaus.

Dagegen ist die zunehmende Wahrnehmung von Problemen am Wohnungsmarkt mit einem Rückgang zufriedener und einem Anstieg unzufriedener Befragten verbunden.

Auch beim Thema Individualverkehr ist parallel zur Zunahme der Problemnennungen eine Zunahme des Unzufriedenen-Anteils (51 % / +7 %-Punkte) festzustellen. Der Anteil der mit der Regelung des Autoverkehrs zufriedenen Befragten liegt seit Mitte der 90er Jahre stabil bei einem Sechstel (17 %).

Wie die Frankfurterinnen und Frankfurter die Situation weiterhin bewerten wird sich in der nächsten Bürgerumfrage im Herbst diesen Jahres zeigen.

Abbildung 12



* wurde 1993/1994 nicht erfragt.

(1) Gruppenspezifische Lebensbereiche sind aufgrund der Nichtbetroffenheit breiter Bevölkerungskreise - ausgedrückt durch hohe "weiß nicht/keine Angabe" Anteile - aus der Sortierung der allgemeinen Vorgaben herausgenommen.