

# statistik.aktuell

## Image der Stadtverwaltung

### Ergebnisse der Frankfurter Bürgerbefragung vom Dezember 2012

Nachdem im vorigen Jahr ein relativ starkes Abknicken des seit 2005 anhaltenden Aufwärtstrends bei der Globalzufriedenheit mit der „Arbeit der Stadtverwaltung“ zu verzeichnen war, ist diese Lücke im Dezember 2012 wieder geschlossen. Gut zwei von fünf Frankfurterinnen und Frankfurtern äußern sich wieder zufrieden mit der „Arbeit der Stadtverwaltung“ (42 % / +5 %-Punkte). Damit ist die relativ starke Veränderung zwischen 2010 (41 % / +4 %-Punkte) und 2011 (37 % / -4 %-Punkte) wieder zurückgenommen und der langjährige Aufwärtstrend hat weiterhin Bestand.

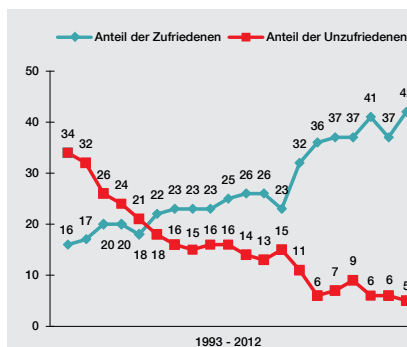
In diese Richtung zeigt auch das Ansehen, das die Stadtverwaltung bei den Frankfurterinnen und Frankfurtern persönlich genießt. Es erreicht nach dem erheblichen Zugewinn, der zwischen 2009 und

2011 stattgefunden hat, erneut den hohen Wert des Vorjahres. Weit über die Hälfte (57 % / unverändert) aller Frankfurterinnen und Frankfurter vergibt die Bestnoten „gute“ (44 % / unverändert) oder sogar „sehr gute“ persönliche Meinung (13 % / unverändert). Damit hat die Stadtverwaltung in den letzten Jahren so gut wie nie zuvor in den Augen der Frankfurterinnen und Frankfurter abgeschnitten. Nur eine immer kleiner werdende Minderheit (4 % / -1 %-Punkt) ist grundsätzlich anderer Meinung. Das war nicht immer so und ein gutes Image geht bekanntermaßen schneller wieder verloren als es aufgebaut werden kann.

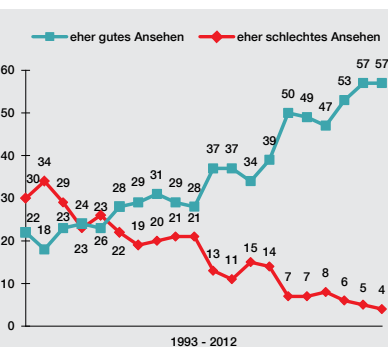
### Weiter hohes Ansehen der Stadtverwaltung

Beim Ansehen der Stadtverwaltung, von dem die Frankfurterinnen und Frankfurter glauben, dass es in der Öffentlichkeit vorherrscht, hat sich diesmal

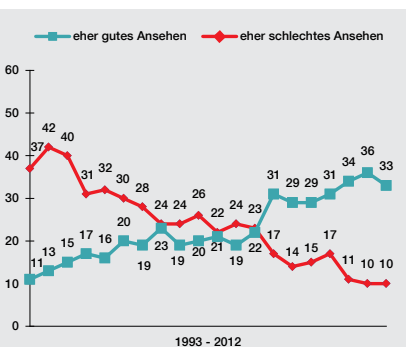
Zufriedenheit mit der Arbeit der Stadtverwaltung



Ansehen der Stadtverwaltung beim Befragten persönlich



Ansehen der Stadtverwaltung in der Öffentlichkeit



Angaben in %, fünfstufige Skala.

ein deutlicher Knick nach unten (33 % / -3 %-Punkte) ergeben, der den seit 2008 fortlaufend bestehenden Aufwärtstrend erstmals durchbricht. Möglicherweise schlägt sich in dem geringeren öffentlichen Ansehen auch die bei der Frage nach den größten Stadtproblemen geäußerte Kritik am Wohnungsmarkt nieder. Demgegenüber ist das persönliche Ansehen stärker durch die eigenen Erfahrungen geprägt. Die weiterhin hohen Zustimmungswerte können daher als Bestätigung der vielfältigen Bemühungen um mehr Kundenservice in der Stadtverwaltung interpretiert werden. Der Blick auf einzelne Imagekomponenten, wie sie seit 2002 regelmäßig in den Bürgerumfragen erhoben werden, bestätigt diese Sichtweise.

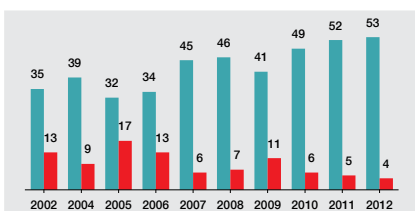
**Stadtverwaltung wird so zuverlässig und modern gesehen wie nie**

Neben den guten Ergebnissen bei der Globalzufriedenheit und dem persönlichen und öffentlichen Ansehen weisen auch die Ergebnisse zu den seit 2002 regelmäßig abgefragten Imagekomponenten auf die differenziert positive Stimmungslage der Frankfurterinnen und Frankfurter hin. So „zuverlässig“ (53 % / +1 %-Punkt) und „modern“ (39 % / +1 %-Punkt) wie in den letzten Jahren wurde die Stadtverwaltung noch nie empfunden. Auch die Bürgerorientierung liegt mit einem kleinen Abschlag (43 % / -1 %-Punkt) weiter auf hohem Niveau und schlechte Eigenschaften wie „unfähig“ oder „korrupt“ werden mit großer Mehrheit zurückgewiesen. Br, pg

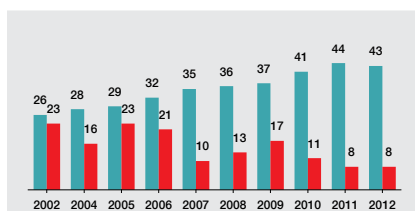
**Image der Stadtverwaltung**

■ trifft zu  
■ trifft nicht zu

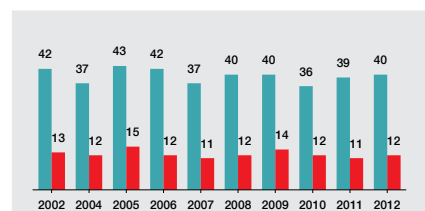
**zuverlässig**



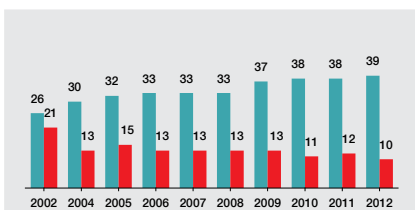
**bürgerorientiert**



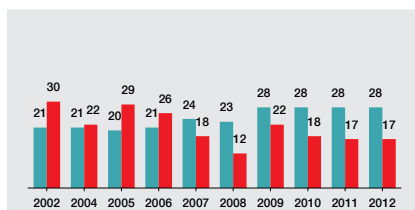
**bürokratisch**



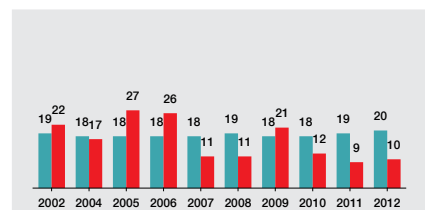
**modern**



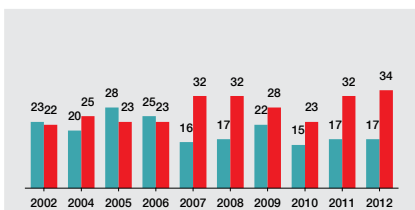
**flexibel**



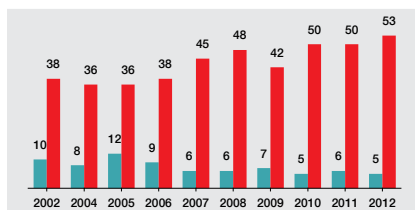
**sparsam**



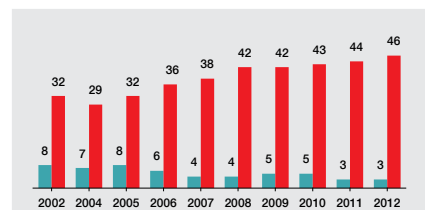
**unübersichtlich**



**unfähig**



**korrupt**



Angaben in %, fünfstufige Skala, sortiert nach Anteil „trifft zu“.



Impressum  
 Bürgeramt, Statistik und Wahlen  
 Zeil 3, 60313 Frankfurt am Main  
 Telefon: +49 (0)69 212 36274, Fax: +49 (0)69 212 30898  
 E-Mail: [infoservice.statistik@stadt-frankfurt.de](mailto:infoservice.statistik@stadt-frankfurt.de)  
[http://www.frankfurt.de/statistik\\_aktuell](http://www.frankfurt.de/statistik_aktuell)

Adresse

