

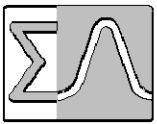
Qualitätsmanagement in Empirie, Datenerhebung und Statistik

Gut gefragt ist gut gefragt? – Wie umgehen mit
Diskrepanzen statistischer Realität und empirischer
Wahrnehmung von Bürgermeinung.

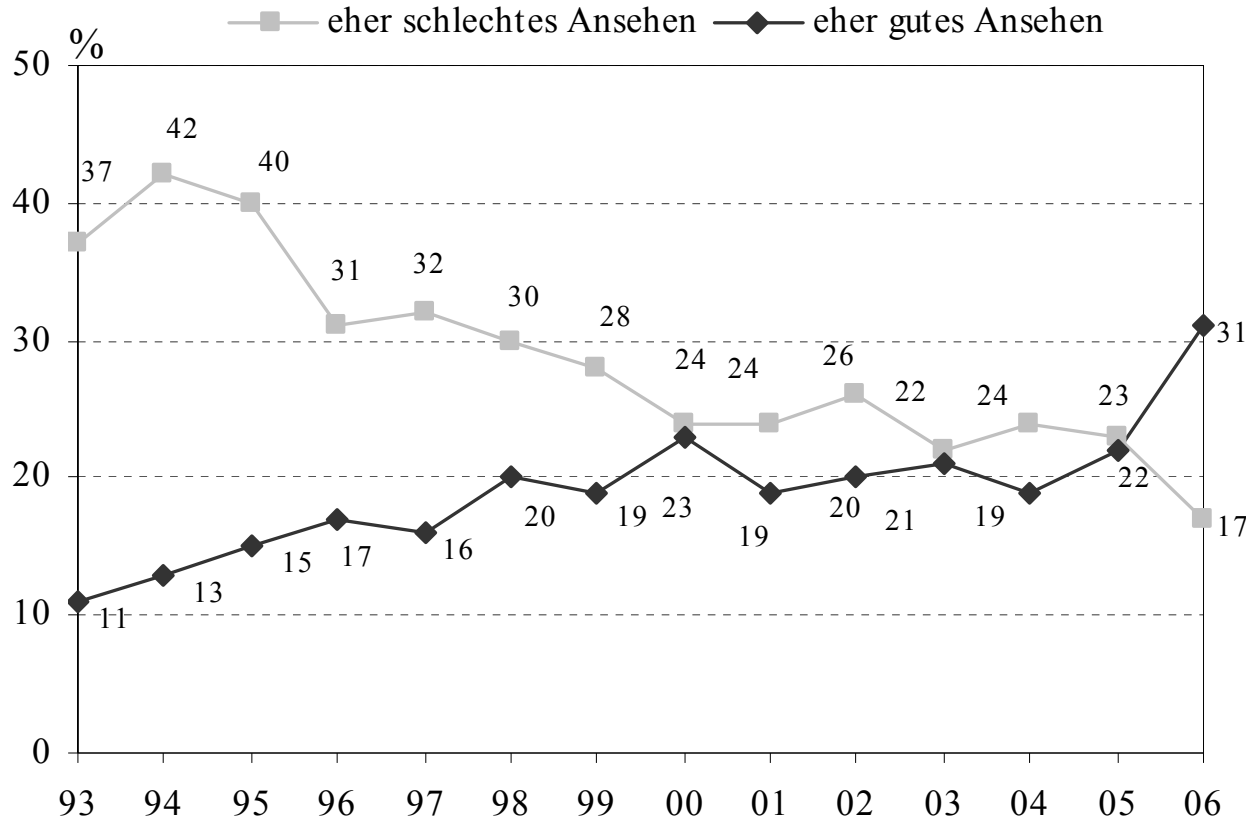
Praxissplitter aus Stuttgart, Leipzig
und Frankfurt am Main

Vorbemerkungen

- Die ausgewählten Befragungsergebnisse konzentrieren sich auf die jährliche Frankfurter Bürgerumfrage (postalisch, rd. 1.600 Befragte)
- Beim Vergleich mit anderen statistischen Quellen sind die Maßstäbe so gewählt, dass Parallelitäten oder Unabhängigkeiten im Zeitverlauf hervor treten
- Da hier vor allem ein optischer Eindruck vermittelt werden soll, sind die entsprechenden Skalen darauf abgestimmt
- Die Fragen zur Stadtverwaltung wurden ausgewählt, weil wir hier die tatsächlichen Veränderungen im Leistungs- und Serviceangebot gut überschauen können



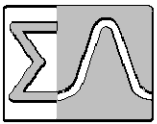
Ansehen der Stadtverwaltung in der Öffentlichkeit 1993 - 2006



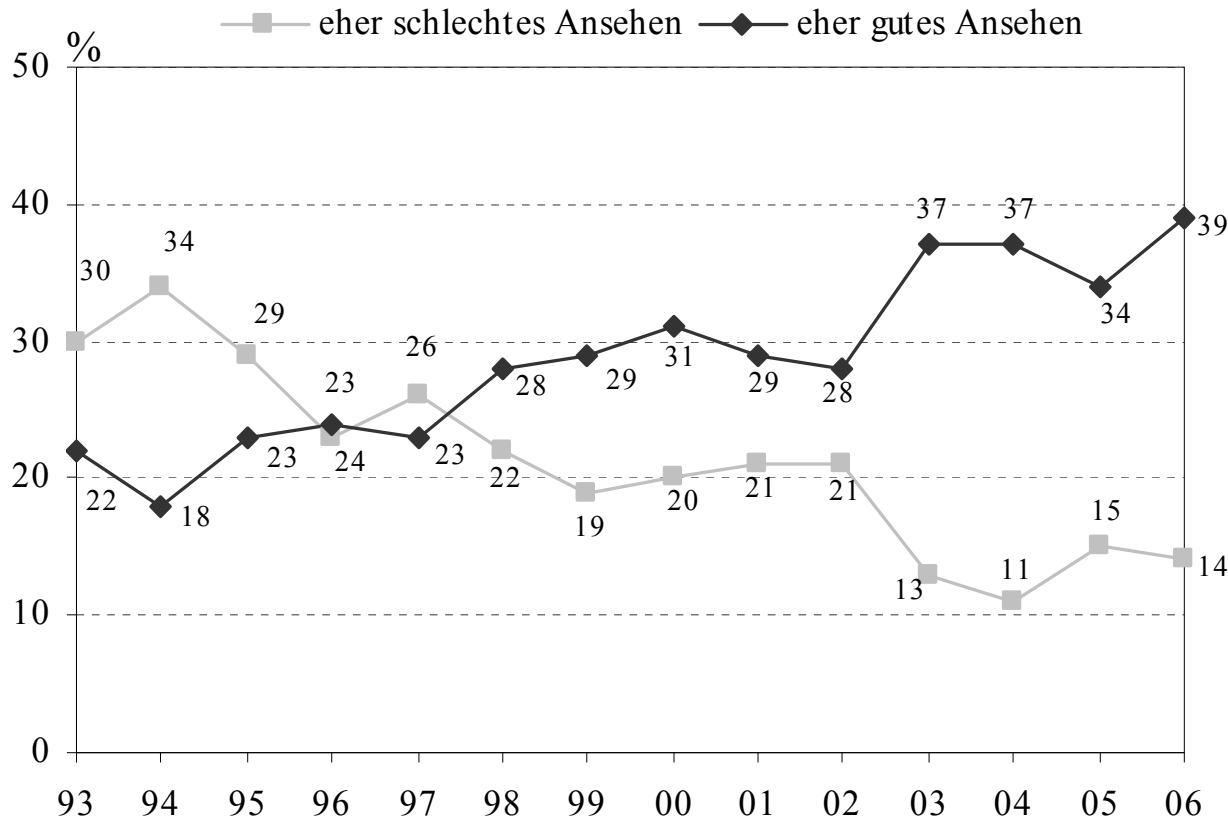
Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main

Stadt Frankfurt am Main – Der Magistrat / Bürgeramt, Statistik und Wahlen





Ansehen der Stadtverwaltung beim Befragten persönlich 1993 - 2006

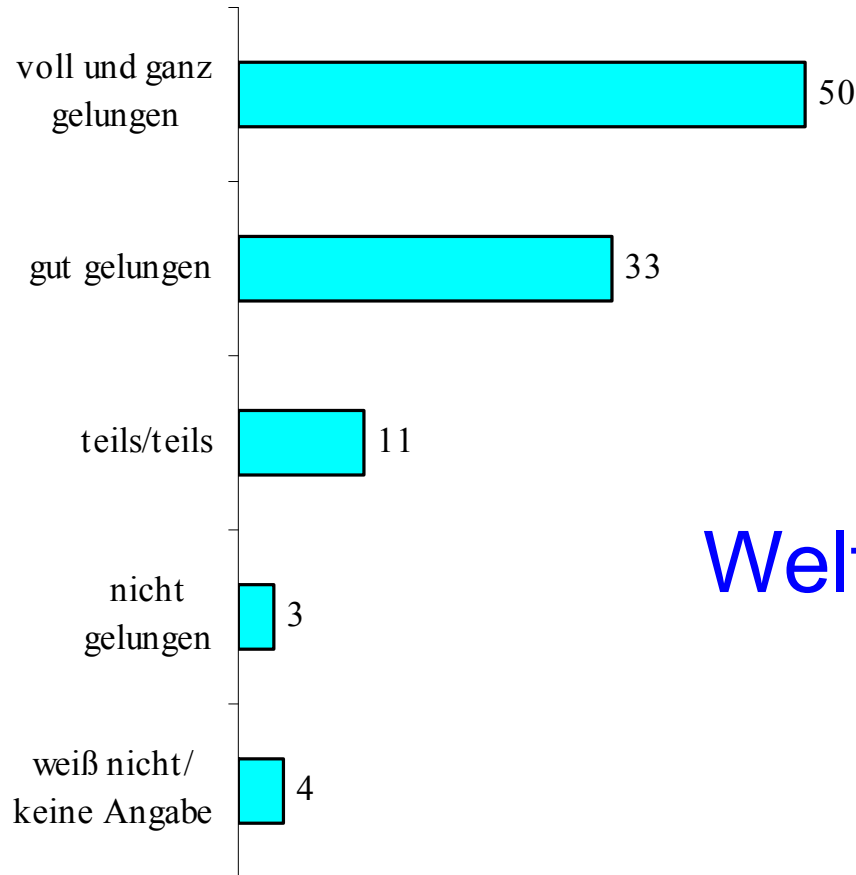


Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main

Stadt Frankfurt am Main – Der Magistrat / Bürgeramt, Statistik und Wahlen

frankfurt

Frage: "Die Stadtverwaltung hat sich bemüht die Weltmeisterschaft zu einem besonderen Ereignis zu machen. Ist das gelungen?" (%)



**Ereignis
Fußball-
Weltmeisterschaft
2006**

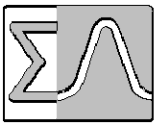
Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main

Zufriedenheits- und Unzufriedenheitspotenziale bei Bürgerkontakten

Frage: „Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem letzten Besuch der Stadtverwaltung mit ... ?“ (%)

	Zufriedenheitspotenzial			Unzufriedenheitspotenzial		
	2000	2003	2006	2000	2003	2006
	Bürger- ämter	Bürger- ämter	Bürger- ämter	Bürger- ämter	Bürger- ämter	Bürger- ämter
Bearbeitungszeit	46	63	64	25	11	11
persönliche Behandlung	58	64	65	19	14	14
fachliche Beratung	48	60	57	17	13	14
Öffnungszeiten	45	48	57	32	22	15
Ausschilderung	52	53	59	18	15	10
Wartezeit	37	47	52	43	26	22
Formulare	40	53	49	19	15	18
Warteräume	26	41	40	41	29	25

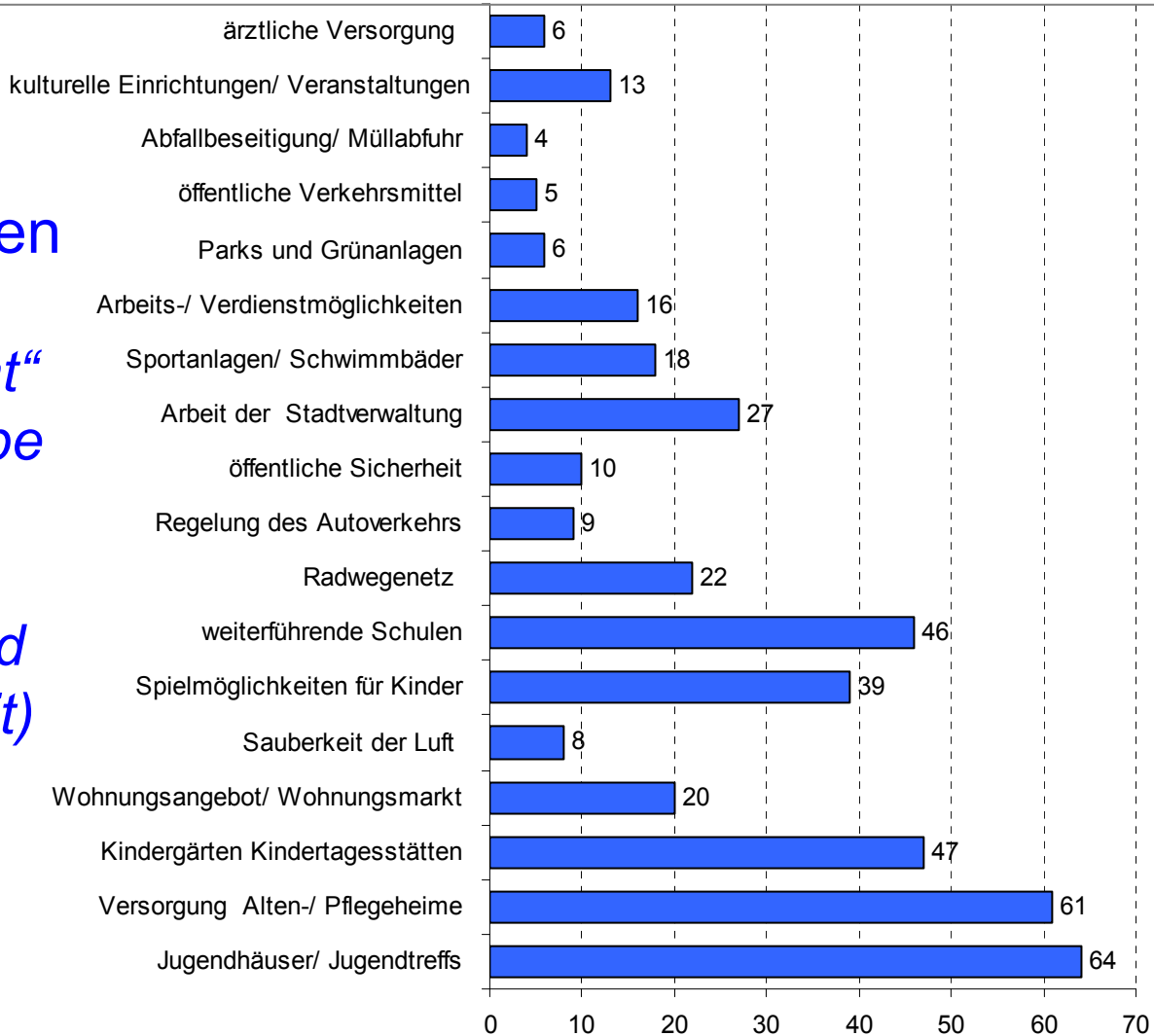
Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main



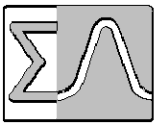
Zufriedenheit mit städtischen Lebensbereichen

Anteil „weiß nicht“
und keine Angabe
in %

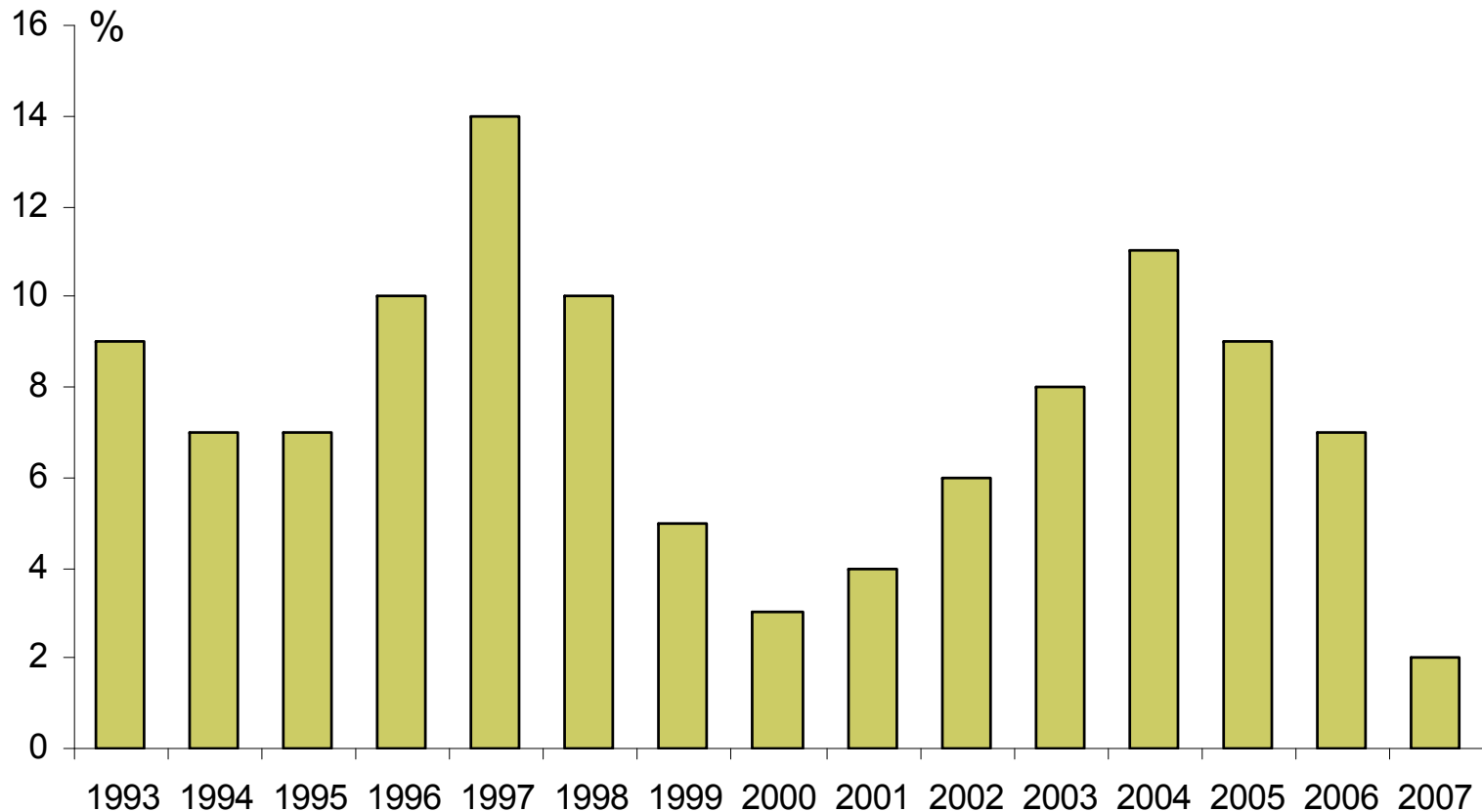
(Sortierung: Grad
der Zufriedenheit)



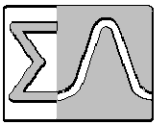
Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main



Stadtproblem Arbeitslosigkeit aus Bürgersicht

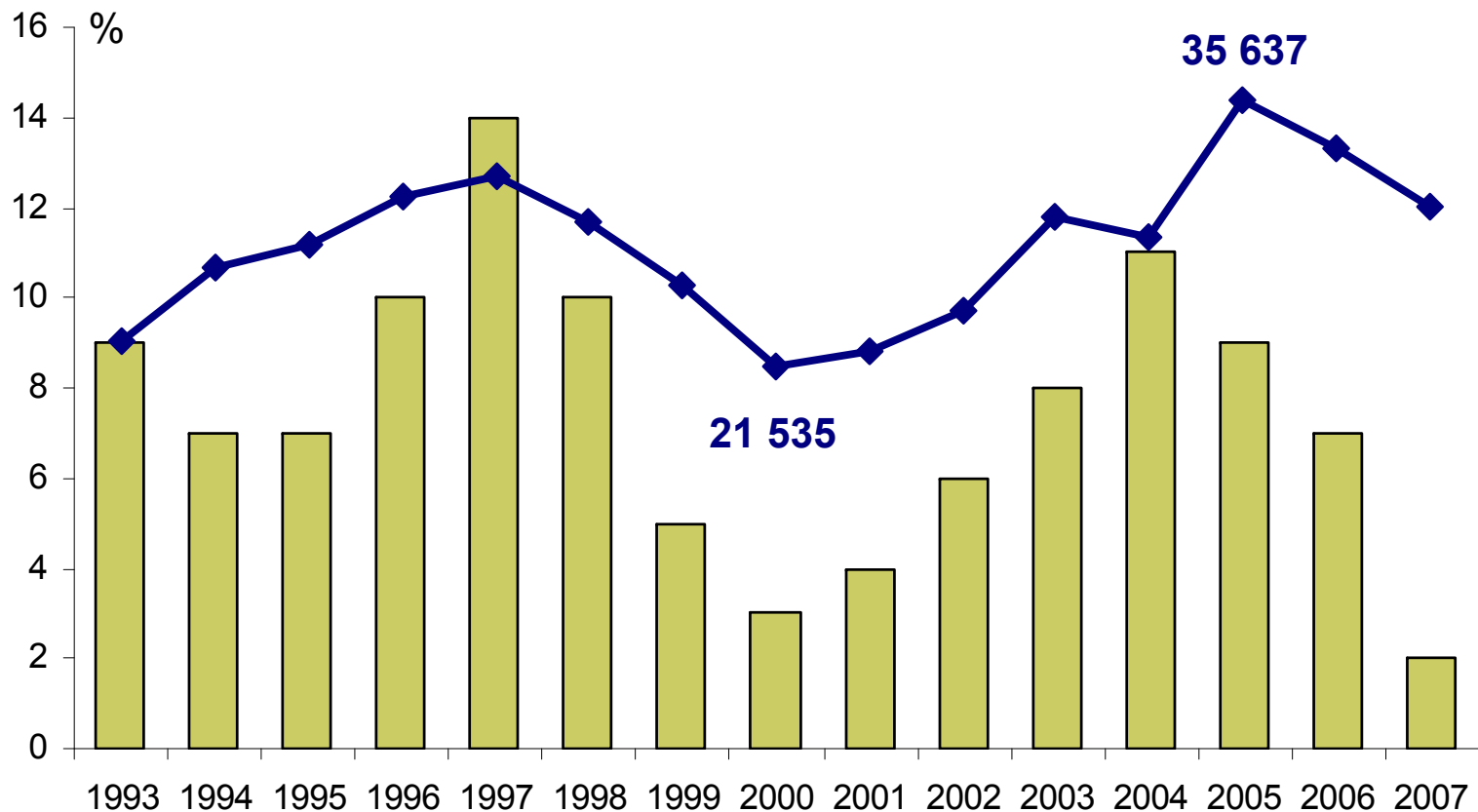


Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main

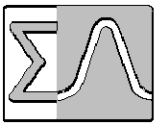


Stadtproblem Arbeitslosigkeit aus Bürgersicht

Zahl der Arbeitslosen



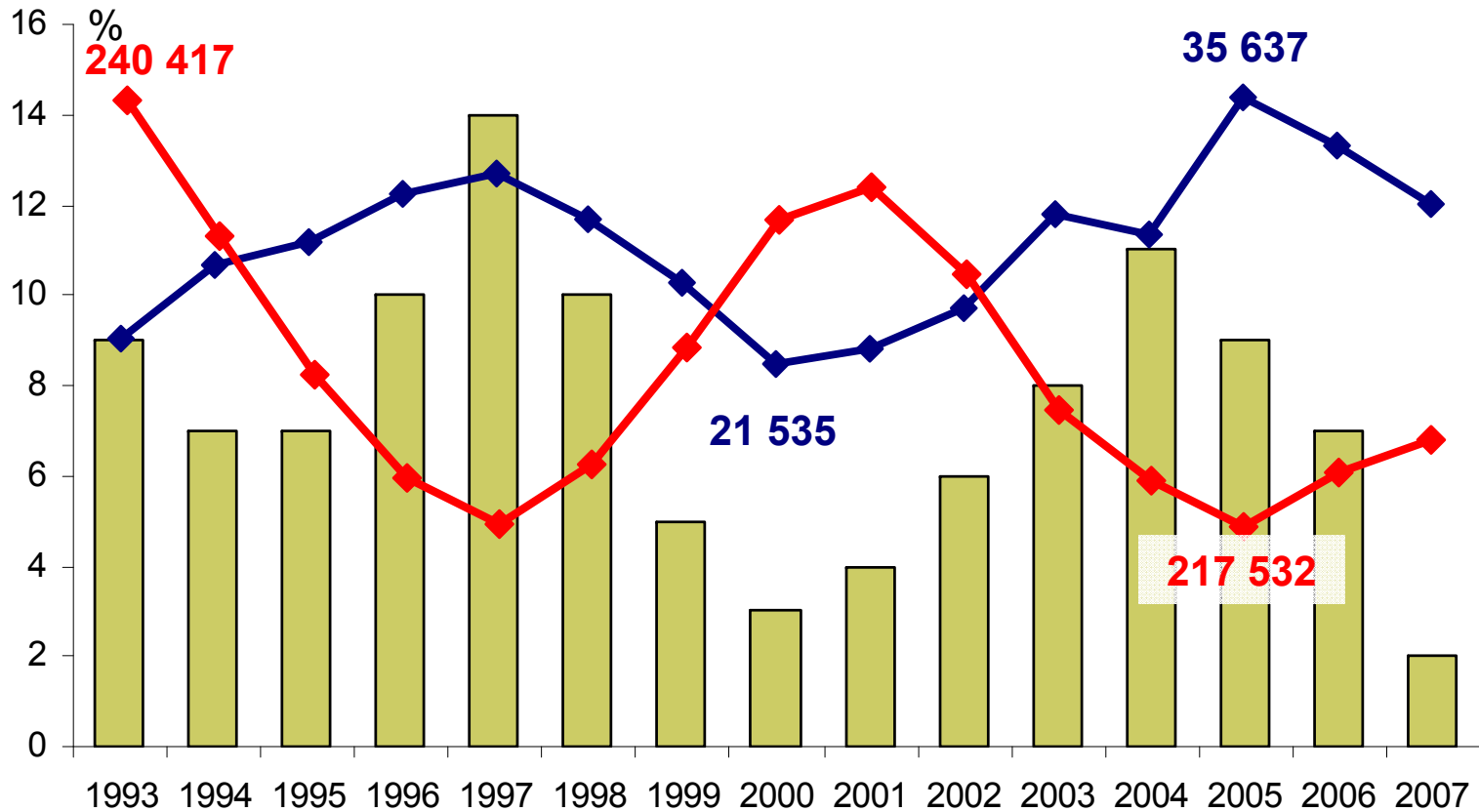
Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main



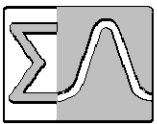
Stadtproblem Arbeitslosigkeit aus Bürgersicht

Zahl der Arbeitslosen

Sozialversicherungspflichtig
Beschäftigte am Wohnort



Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main

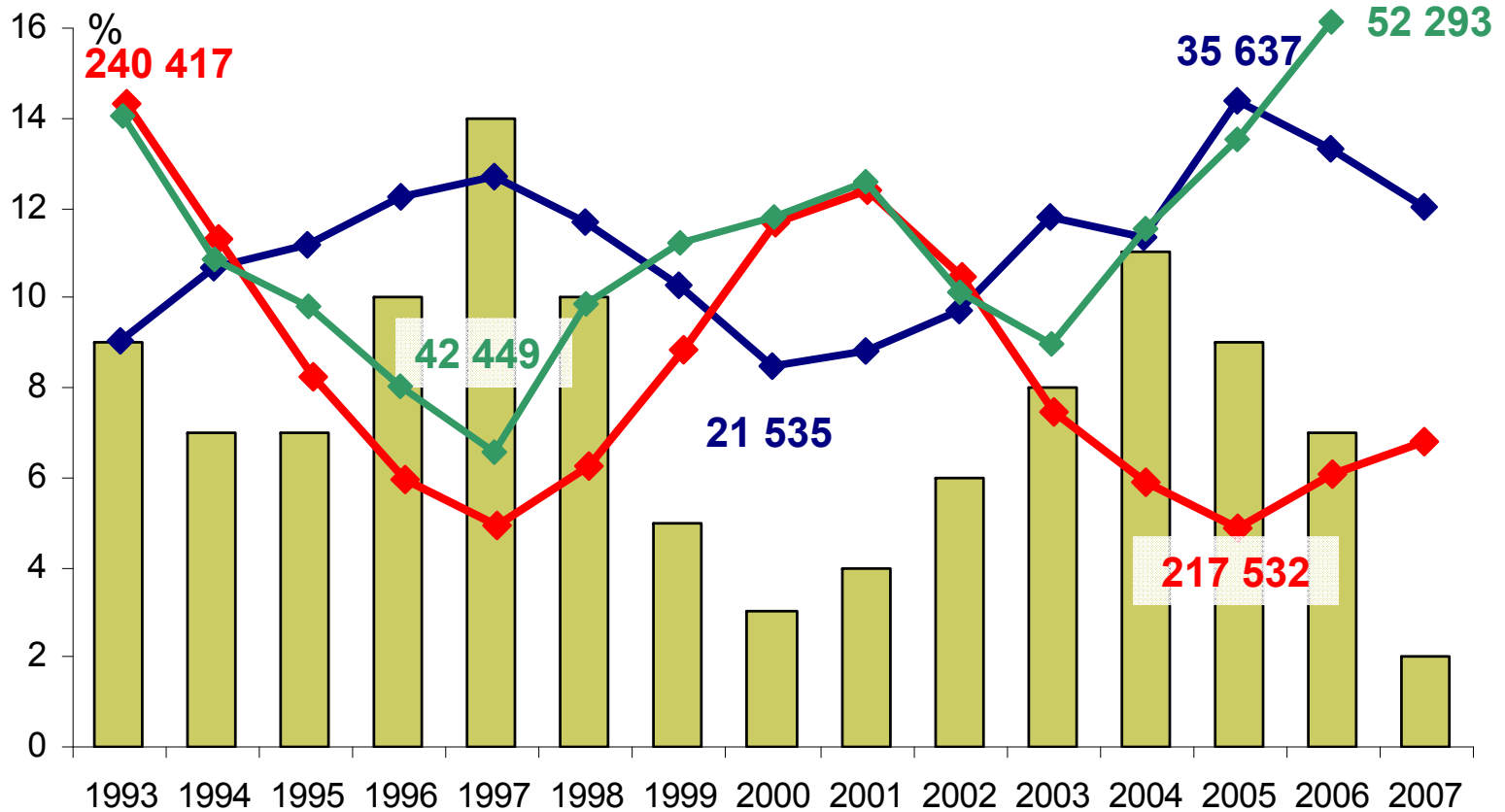


Stadtproblem Arbeitslosigkeit aus Bürgersicht

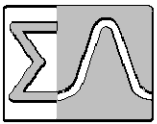
Zahl der Arbeitslosen

Sozialversicherungspflichtig
Beschäftigte am Wohnort

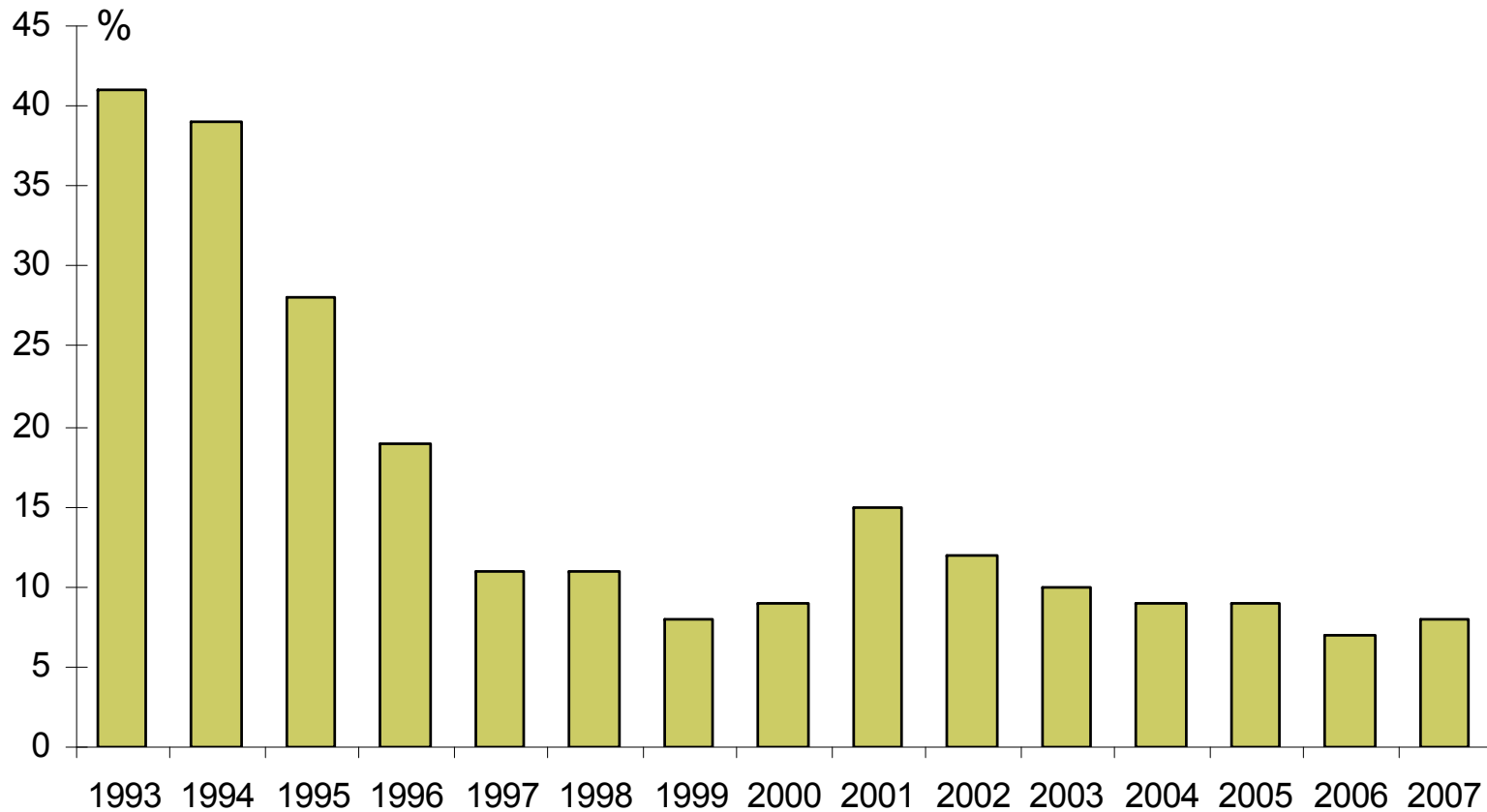
Zuzüge nach Frankfurt



Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main



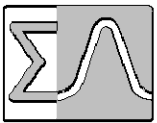
Stadtproblem Wohnungsmarkt aus Bürgersicht



Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main

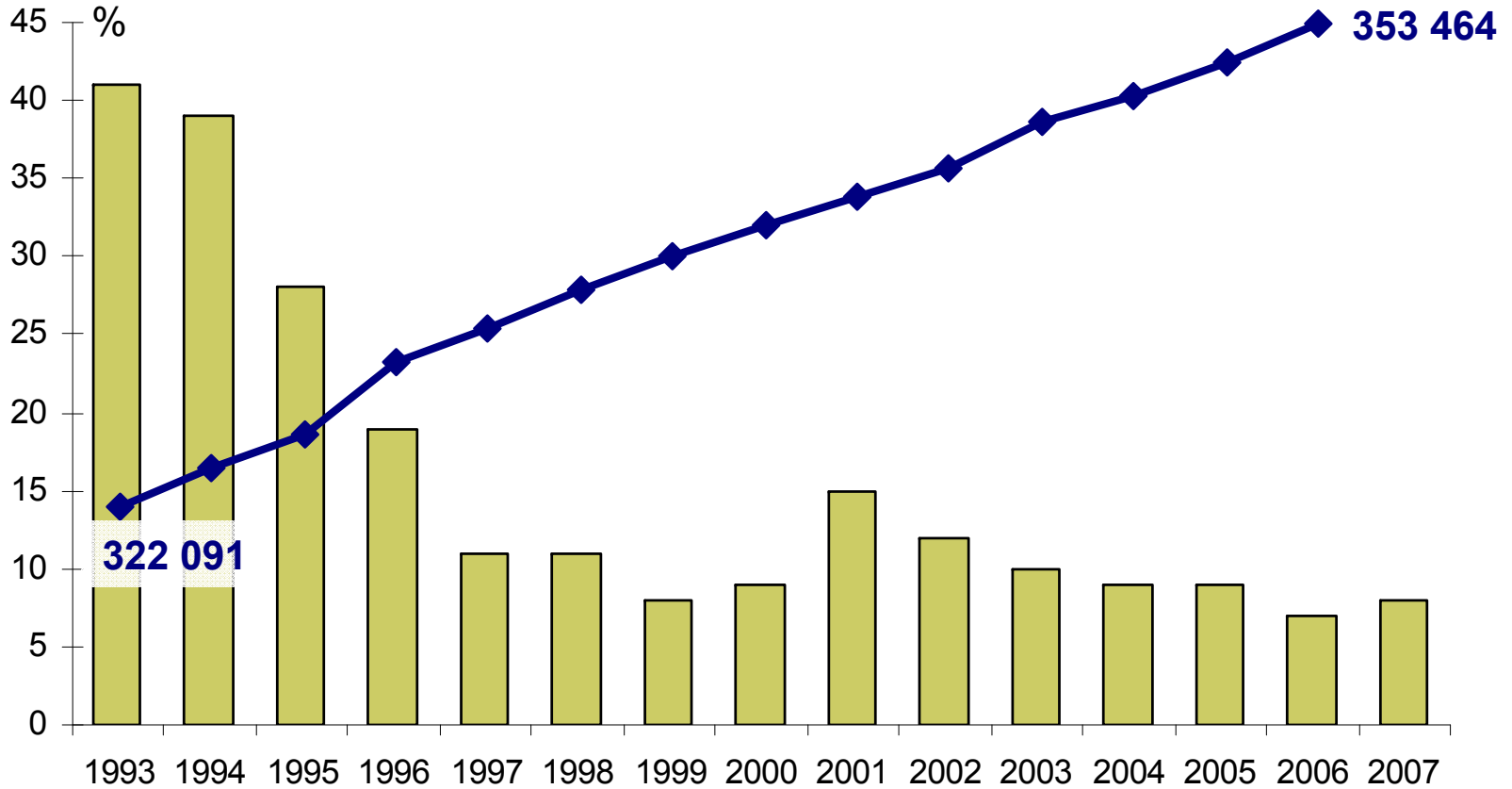
Stadt Frankfurt am Main – Der Magistrat / Bürgeramt, Statistik und Wahlen

frankfurt

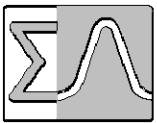


Stadtproblem Wohnungsmarkt aus Bürgersicht

Wohnungen in Frankfurt am Main



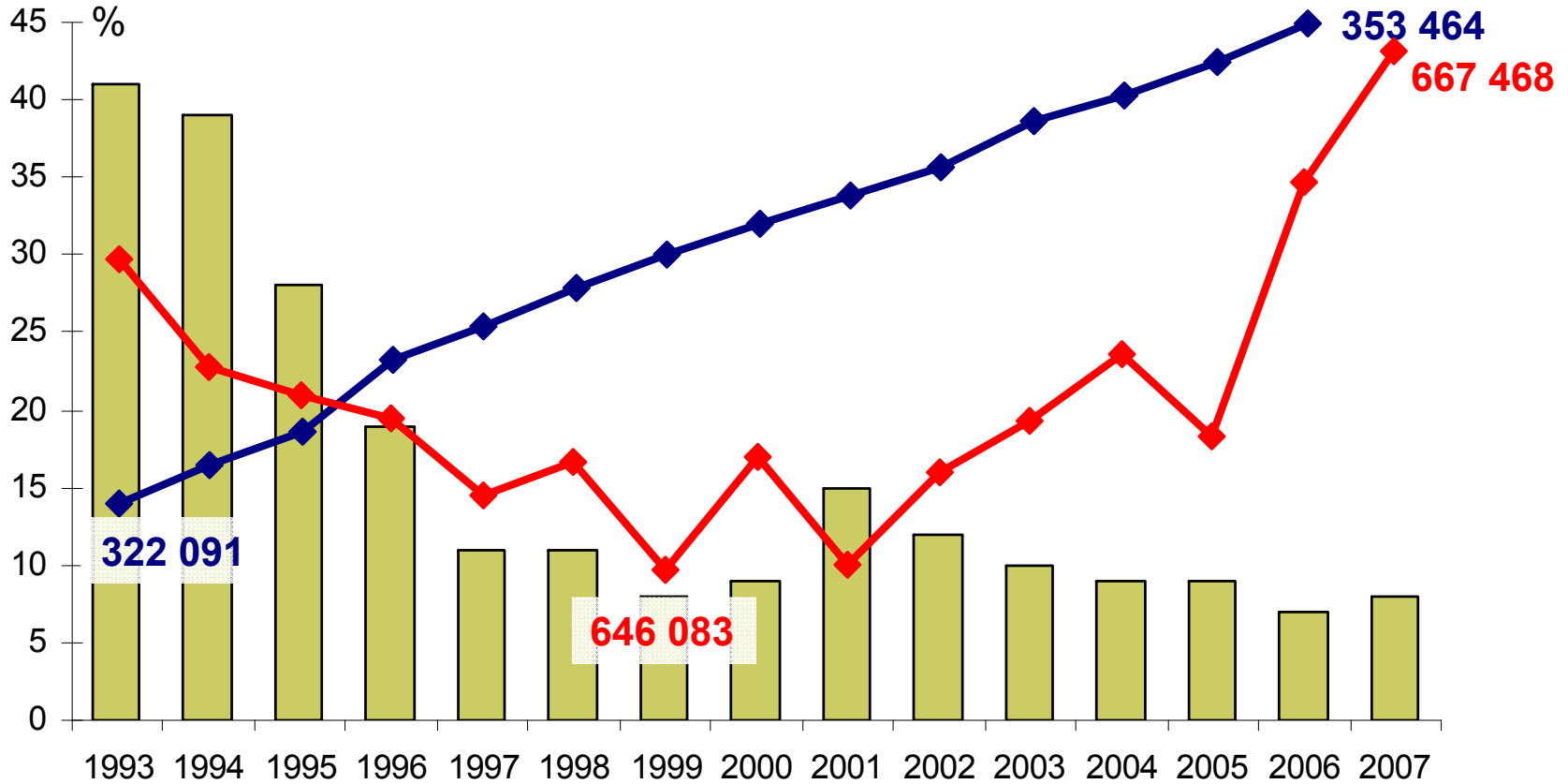
Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main



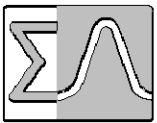
Stadtproblem Wohnungsmarkt aus Bürgersicht

Wohnungen in
Frankfurt am Main

Bevölkerung



Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main

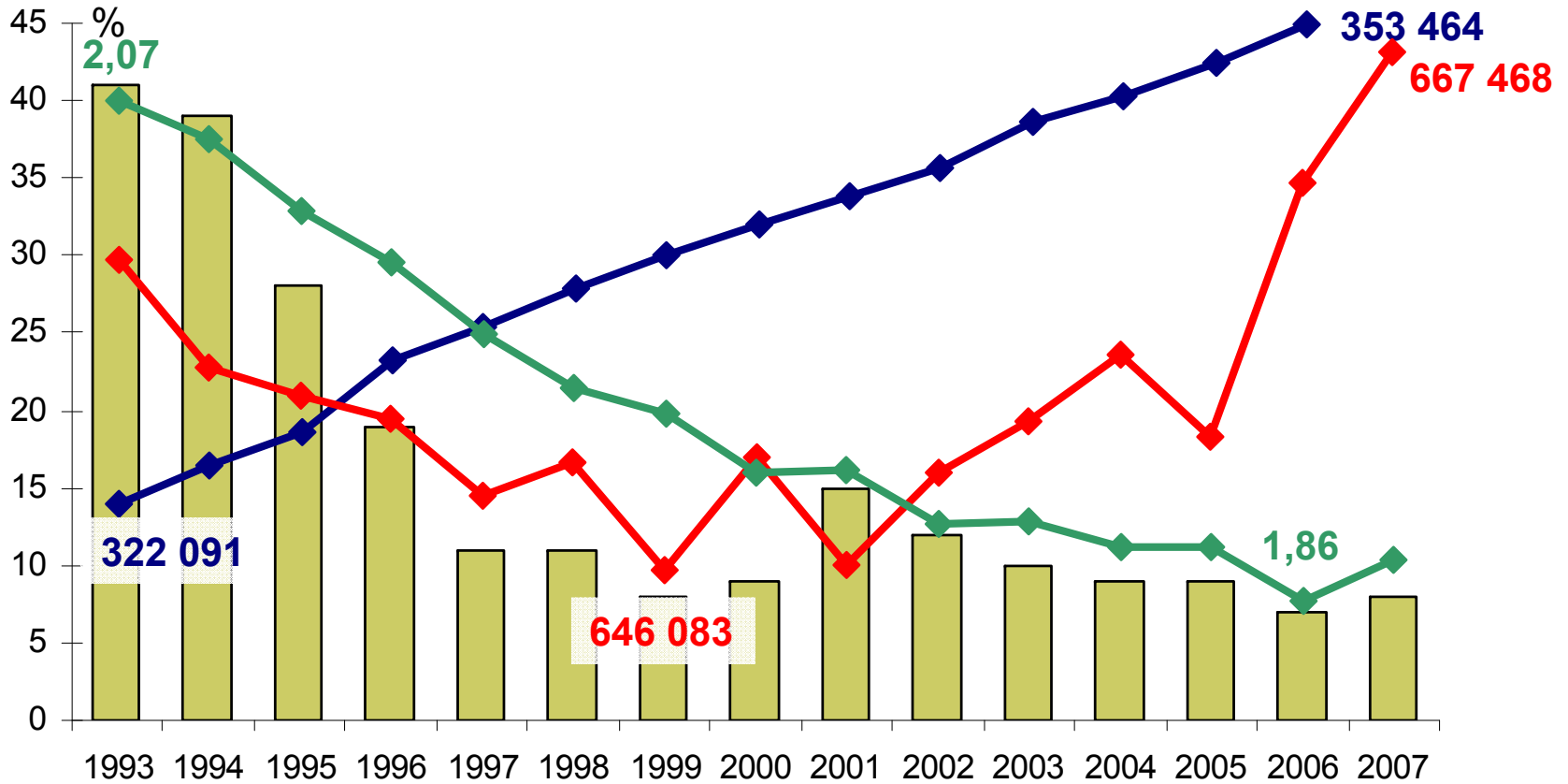


Stadtproblem Wohnungsmarkt aus Bürgersicht

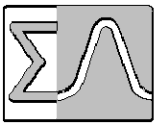
Wohnungen in
Frankfurt am Main

Bevölkerung

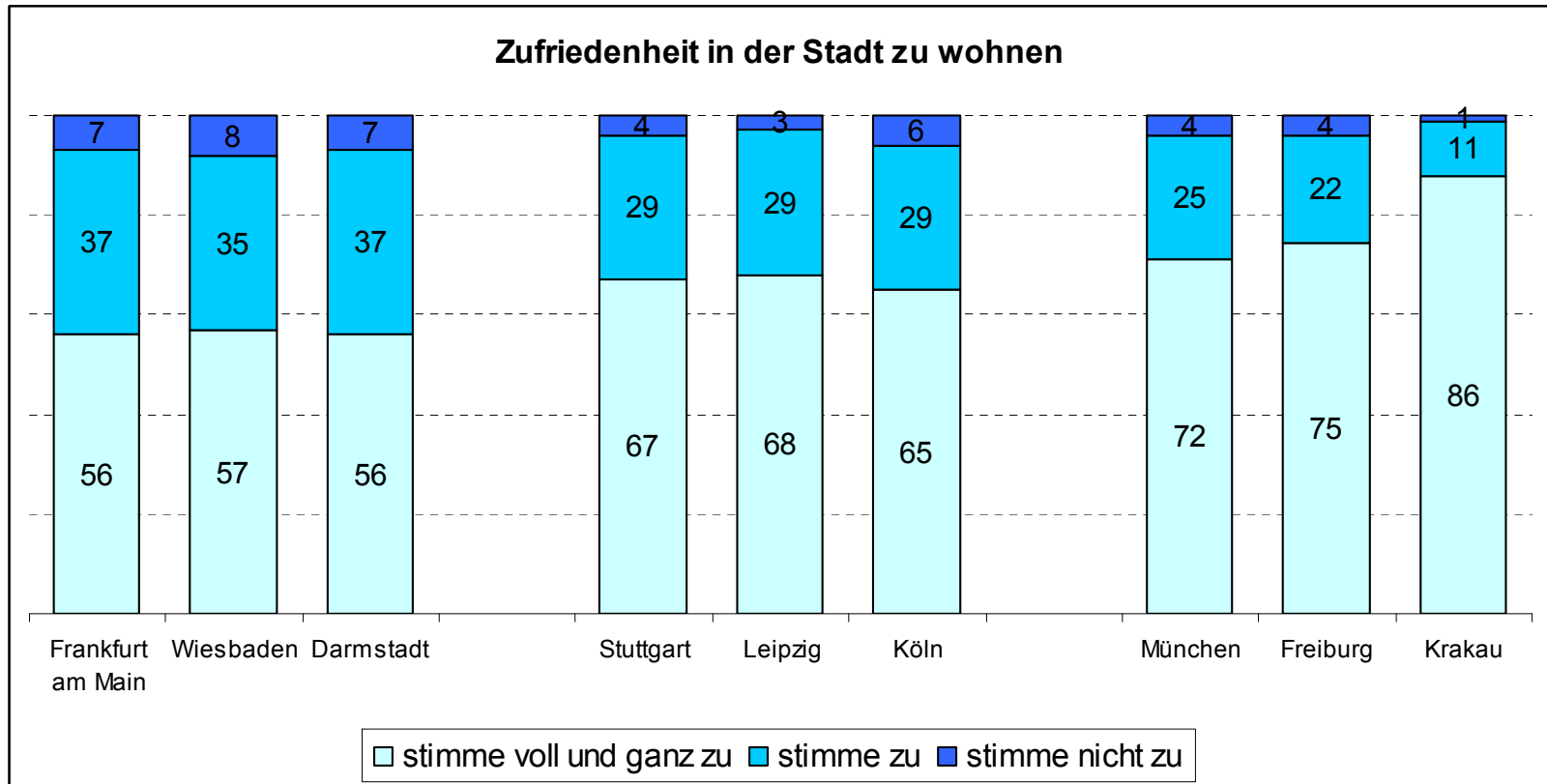
Personen je Wohnung
(1 Jahr Timelag)



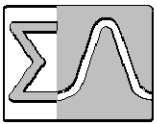
Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main



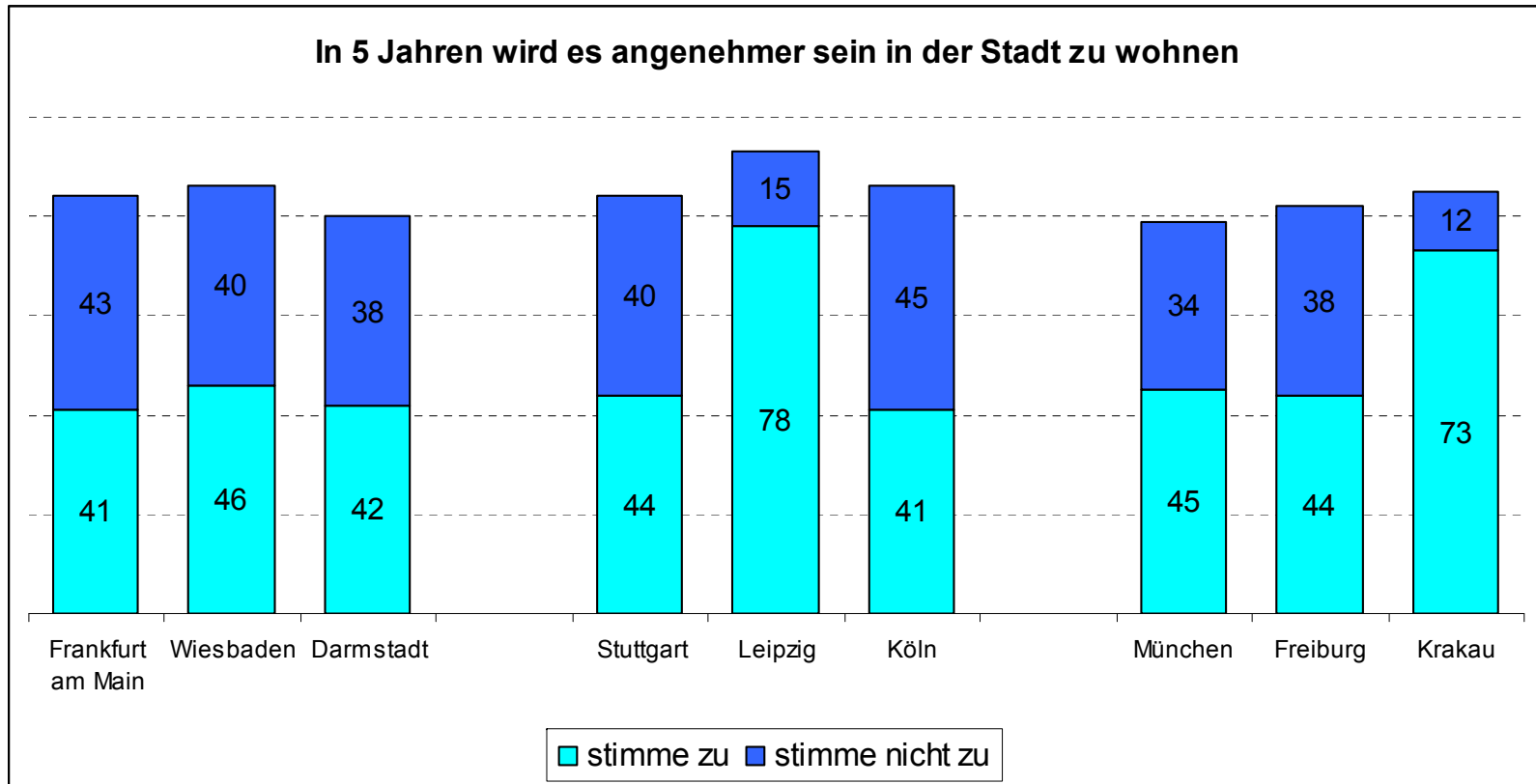
Allgemeine Zufriedenheit im Städtevergleich (%)



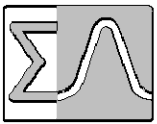
Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main



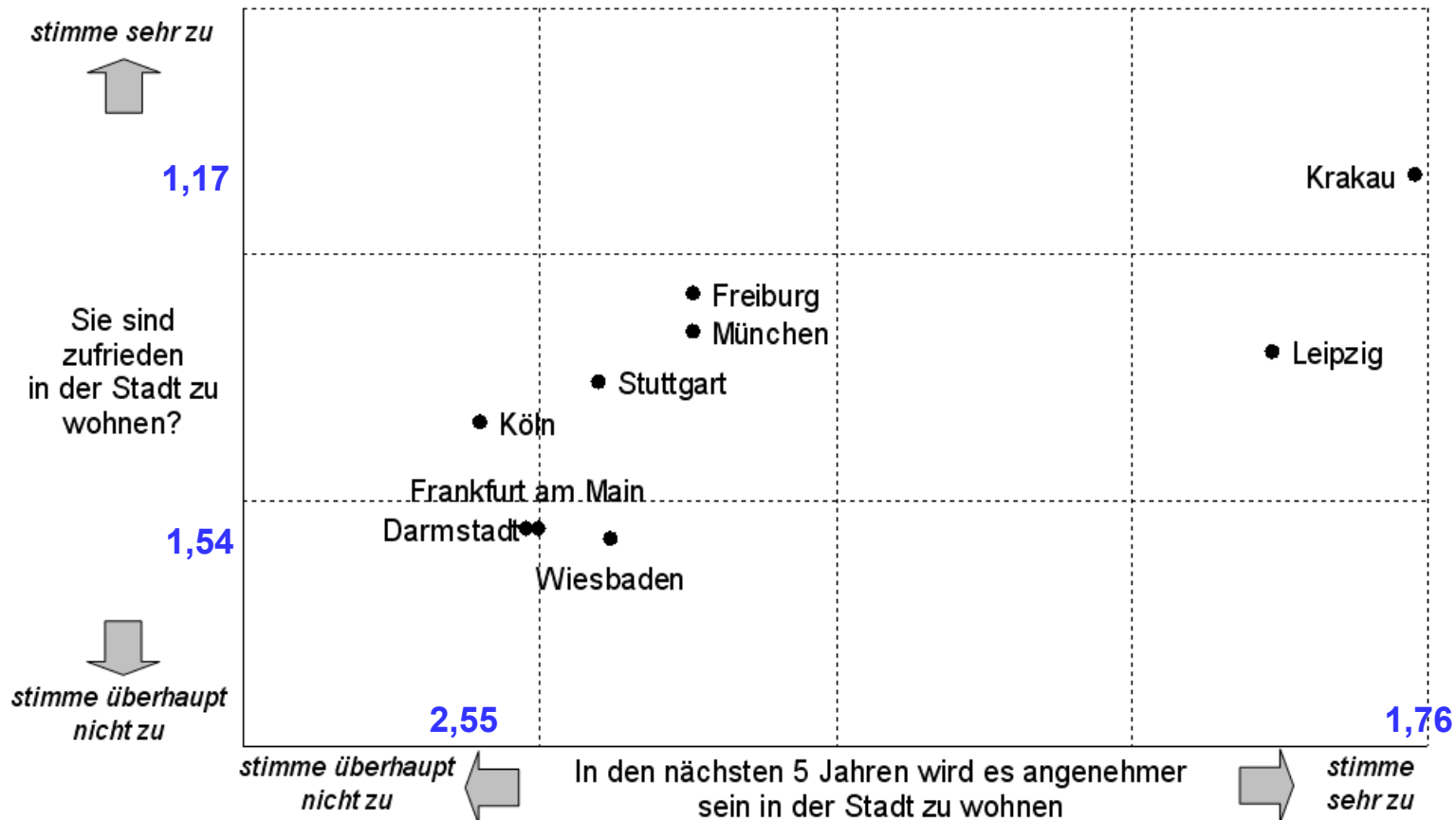
5-Jahres-Perspektive im Städtevergleich (%)



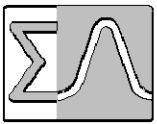
Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main



Durchschnittsbewertung im Städtevergleich



Gut gefragt ist gut gefragt? – Praxissplitter aus Frankfurt am Main



Praktische Schlussfolgerungen

- Umfragen sind eine eigene Art von Statistik. Sie fügen anderen Statistiken weitere Informationen hinzu.
- Zeitreihen erhöhen den Aussagewert
- Es gibt keine „Diskrepanzen“, sondern nur unzulässige Vergleiche
- Übereinstimmungen bedeuten nicht gleichzeitig einen Ursachenzusammenhang
- Antwortverhalten beachten (z.B. Anteil Indifferente, keine Angabe), aber auch Kontext, Grundstimmung, Mentalität