
Landeshauptstadt Hannover
Der Oberbürgermeister
Amt für Koordinierung, Controlling
und Stadtentwicklung

REPRÄSENTATIVERHEBUNG 2002

Erste Ergebnisse mit Vergleichsdaten
aus früheren Erhebungen



Herausgeber: Landeshauptstadt Hannover
Der Oberbürgermeister
Amt für Koordinierung, Controlling
und Stadtentwicklung
Trammplatz 2, 30159 Hannover

Bearbeitung: Erich Dreves

Mitarbeit: Marco Deitermann
Volker Meyer

Datenerfassung
und Verarbeitung: e . mares, Ronnenberg

Hannover, November 2002

Inhaltsverzeichnis

Seite

1.	Hinweise zum Verfahren und zur Repräsentativität der Erhebung . . .	5
2.	Einschätzungen zu Zukunftserwartungen sowie zur persönlichen wirtschaftlichen Situation	9
3.	Einschätzungen zu den Lebensbedingungen in Hannover und zur persönlichen Lebensqualität im Stadtteil	13
3.1	Lebensbedingungen in Hannover	13
3.2	Bewertung der Wohn- und Lebensbedingungen im eigenen Stadtteil	16
4.	Wohnverhältnisse	23
4.1	Derzeitige Wohnverhältnisse der Einwohnerinnen und Einwohner .	23
4.2	Merkmale der Wohnsituation umgezogener Personen	27
5.	Blickpunkt Innenstadt	33
5.1	Beurteilungen und Einschätzungen zur Innenstadt	33
5.2	Anlass und Häufigkeit des letzten Innenstadtbesuchs	42
6.	Ausgabeprioritäten	47
7.	Kontakte und Zufriedenheit der Einwohnerinnen und Einwohner mit städtischen Dienststellen	51
7.1	Zufriedenheit mit der Stadtverwaltung insgesamt sowie Häufigkeit des Kontaktes mit städtischen Dienststellen	51
7.2	Zufriedenheit mit der zuletzt aufgesuchten Dienststelle der Stadtverwaltung	55
7.3	Zufriedenheit mit dem letzten telefonischen Kontakt mit einer städtischen Dienststelle der Stadtverwaltung	62
8.	Besuchte Einrichtungen und Veranstaltungen	63



1. Hinweise zum Verfahren und zur Repräsentativität der Erhebung

Kommunale Bürgerumfragen haben als Mittel des Dialogs zwischen Stadtverwaltung und Einwohnerinnen und Einwohnern eine lange Tradition, in Hannover werden sie seit 1969 als Repräsentativerhebungen zur Stadtentwicklung in regelmäßigen Abständen durchgeführt. Die als Mehrthemenbefragungen durchgeführten Repräsentativerhebungen sind zu wichtigen, unverzichtbaren Bausteinen für kommunale Informationssysteme geworden, sie liefern wichtige Erkenntnisse zu einer ´querschnittsorientierten´ Gesamtschau über mögliche, wahrscheinliche oder wünschbare Tendenzen der Stadtentwicklung. Gleichzeitig wird den (repräsentativ ausgewählten) Einwohnerinnen und Einwohnern durch die Befragung Gelegenheit gegeben, ihre Bedürfnisse, Einstellungen und Wahrnehmungen zu artikulieren. Die Repräsentativerhebungen enthalten zum einen aktuelle Fragestellungen der Stadtpolitik, zum anderen aber auch einen festen Kern regelmäßig erhobener Fragen. Erst durch die kontinuierliche Durchführung der Umfragen wird die Erarbeitung von Zeitreihen unter entwicklungsbezogenen Aspekten (Längsschnittanalysen) ermöglicht.

Im Mittelpunkt dieses Berichtes steht eine Grundausswertung aller in der Repräsentativerhebung 2002 angesprochenen Fragestellungen im Vergleich (soweit vorhanden) mit den Ergebnissen aus den zuletzt durchgeführten Befragungen aus den Jahren seit 1990 bzw. z. T. seit 1981. Die Auswertung beschränkt sich dabei zunächst auf die Gesamtergebnisse, thematisch, räumlich und sozio-demographisch weiter differenzierende Auswertungen (u. a. Alter, Geschlecht) werden im Anschluss erarbeitet.

Untersuchungsdesign

Wie in den Vorjahren wurde die Befragung als schriftliche postalische Befragung (mit Rückantwortbriefen) durchgeführt. Der Fragebogen enthält überwiegend ´geschlossene Fragen´, d.h. Fragen mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten. Die ausgewählten Einwohnerinnen und Einwohner wurden an einigen Stellen aber auch gebeten, ihre Antworten frei in Stichworten oder Sätzen zu formulieren. Diese Angaben wurden im Rahmen der Auswertungen inhaltlich zu Kategorien zusammengefasst.

Seit 1999 werden im Rahmen von Ergänzungsstichproben auch ausländische Einwohnerinnen und Einwohner mitbefragt. Die Vorbereitung und Durchführung dieses Erhebungsteils wurde in enger Kooperation und mit Unterstützung des Referates für interkulturelle Angelegenheiten realisiert.

Da im Mittelpunkt dieses Berichtes primär Zeitreihen (Längsschnittanalysen) seit 1990 (bzw. teilweise seit 1981) stehen, die durchgängig nur für deutsche Befragte vorhanden sind, bleiben die Ergebnisse ausländischer Befragter zunächst unberücksichtigt und werden erst bei den weiteren differenzierenden Auswertungen dargestellt.

Auswahlverfahren und Stichprobenziehung

Die Auswahl der zu befragenden Personen erfolgte wie bei allen vorausgegangenen Befragungen durch eine Zufallsstichprobe aus dem Melderegister, wobei die Datensätze zunächst nach statistischen Bezirken, Straßen und Hausnummern vorsortiert wurden. Durch die Vorsortierung wurde gewährleistet, dass die Verteilung der ausgewählten Personen der räumlichen Verteilung der Befragten auf das Stadtgebiet entspricht.

Im Rahmen der Stichprobenziehung wurde jede 51. deutsche Person im Alter von 18 Jahren und älter mit Hauptwohnsitz in der Stadt Hannover ausgewählt, insgesamt 7.140 Einwohnerinnen und Einwohner. Dies entspricht einer Grundgesamtheit von 367.822.

Stichprobenausschöpfung

Am 13. April 2002 wurden 7.140 Fragebögen zusammen mit einem Anschreiben des Oberbürgermeisters und einem Rückantwort-Umschlag verschickt. Die Angeschriebenen wurden über die Freiwilligkeit der Teilnahme, die Rechtsgrundlagen der Befragung sowie die Anonymität bei der Datenauswertung informiert. Am 30. April 2002 erhielten alle Befragten ein kombiniertes Dankes- bzw. Erinnerungsschreiben.

Ende Juni 2002 wurde die Durchführungsphase abgeschlossen. Zu diesem Zeitpunkt hatten insgesamt 3.021 auswertbare Fragebögen die Stadt erreicht.

Tabelle 1:

Ausschöpfungsquote Repräsentativerhebung 2002

	Anzahl Fragebögen / Quote
Ausgangsstichprobe	7.140
stichprobenneutrale Ausfälle*	176
bereinigte Bruttostichprobe	6.964
nicht neutrale Ausfälle	3.943
auswertbare Fragebögen	3021
Ausschöpfungsquote in %	43,4

* verstorben, verzogen, nicht befragungsfähig

Die Rücklaufquote von 43,4 Prozent entspricht anerkannten Richtwerten für schriftliche Befragungen auf postalischem Weg, die absolute Zahl von 3.021 Fragebögen ist ausreichend groß, um auch differenzierte Auswertungen für Teilgruppen der Bevölkerung und Teilräume des Stadtgebietes auszuweisen.

Repräsentativität der Befragungsergebnisse

Das gemeinhin angestrebte Gütekriterium für Stichprobenergebnisse ist Repräsentativität. Der Grad der Repräsentativität von Umfrageergebnissen wird dabei nicht von der absoluten Zahl der Fälle und nicht von der Antwortquote bestimmt, sondern entscheidend ist, inwieweit die Struktur des Personenkreises, der geantwortet hat, mit der Struktur der Grundgesamtheit übereinstimmt. Von zentraler Bedeutung sind hierbei die Zusammensetzung nach Alter und Geschlecht sowie die räumliche Verteilung der Auskunftspersonen auf über Stadtgebiet.

Ein Vergleich der Altersverteilung in der Stichprobe mit der tatsächlichen Altersstruktur der Bevölkerung zeigt, dass die Gruppe der 18-29-Jährigen leicht unter-, die Gruppe der 65-74-Jährigen leicht überrepräsentiert ist. Alle anderen Abweichungen liegen im Bereich zufälliger Abweichungen. Auf die Gesamtergebnisse wirken sich diese geringfügigen Verschiebungen jedoch nicht aus.

Tabelle 2:

Alter und Geschlecht der deutschen Personen ab 18 Jahre in Hannover nach Melderegister und nach Repräsentativerhebung 2002

Stadtbezirk	Melderegister	Repräsentativerhebung 2002
	%	
18 bis 29 Jahre	17,6	14,0
30 bis 44 Jahre	28,8	28,1
45 bis 64 Jahre	29,2	32,1
65 bis 74 Jahre	12,2	15,0
75 Jahre und älter	12,2	10,7
insgesamt	100,0	100,0
weiblich	53,9	54,2
männlich	46,1	45,8
insgesamt	100,0	100,0

Auch die räumliche Verteilung der Befragten über das Stadtgebiet entspricht mit geringen Abweichungen der tatsächlichen Bevölkerungsverteilung, so dass bei der Auswertung der Ergebnisse innerstädtische Differenzierungen auf der Ebene der Stadtbezirke möglich sind.

Tabelle 3:

Verteilung der deutschen Personen ab 18 Jahre auf die Stadtbezirke nach Melderegister und nach Repräsentativerhebung 1999

Stadtbezirk	Melderegister	Repräsentativerhebung 2002
	%	
Mitte	6,7	7,2
Vahrenwald	13,4	13,1
Bothfeld-Vahrenheide	9,0	8,5
Buchholz-Kleefeld	8,6	9,1
Misburg-Anderten	6,5	5,7
Kirchr.-Bemer.-Wülfer.	5,6	5,3
Südstadt-Bult	9,1	10,6
Döhren-Wülfel	6,7	6,5
Ricklingen	8,6	8,2
Linden-Limmer	7,7	7,7
Ahlem-Badenst.-Davenst.	6,3	6,5
Herrenhausen-Stöcken	6,5	6,1
Nord	5,3	5,5
insgesamt	100,0	100,0

2. Einschätzungen zu Zukunftserwartungen sowie zur persönlichen wirtschaftlichen Situation

Neben der Abfrage der objektiven Lebensbedingungen werden in den Repräsentativerhebungen auch regelmäßig subjektive Wahrnehmungen und Bewertungen der Einwohnerinnen und Einwohner über subjektive Einstellungen und Erwartungen als eine Art Stimmungsbarometer angesprochen.

Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass - bedingt durch die Umstellung des Verfahrens von persönlichen Interviews auf schriftliche postalische Befragungen im Jahr 1994 - der Anteil der neutralen Antworten ("kann ich nicht einschätzen") deutlich gestiegen ist.

Frage: "Mal ganz allgemein: Wie sind wohl die Zukunftsaussichten für die Jugendlichen, die in der nächsten Zeit von der Schule kommen: Glauben Sie, dass diese Jugendlichen bessere, gleich gute oder schlechtere Zukunftsaussichten haben als vor ein paar Jahren?"

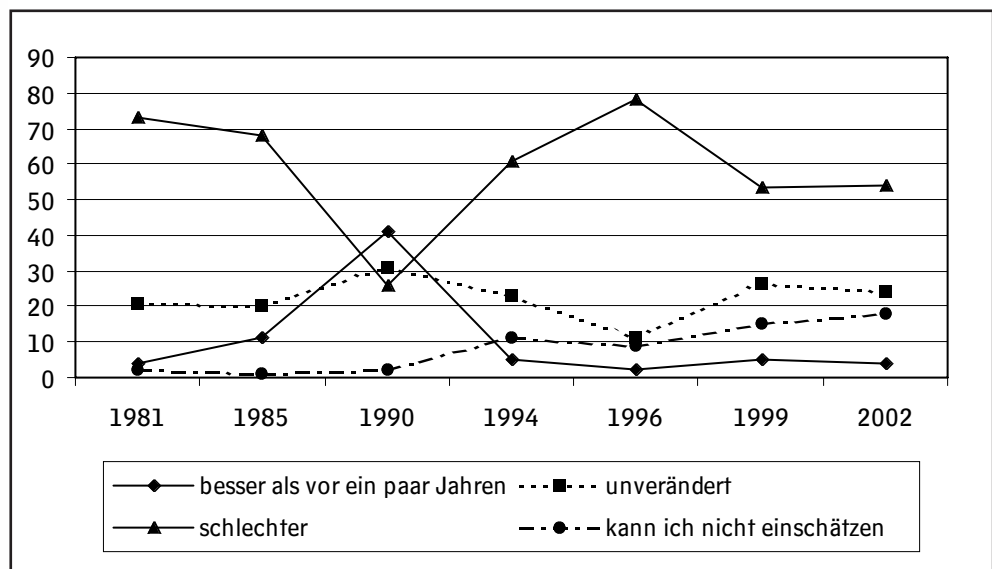
Tabelle 4:

Einschätzungen zu Zukunftsaussichten für Jugendliche 1981 bis 2002

Angaben	1981	1985	1990	1994	1996	1999	2002
	%						
Die Zukunftsaussichten für die Jugendlichen sind							
besser als vor ein paar Jahren	4	11	41	5	2	5	4
unverändert	21	20	31	23	11	26	24
schlechter	73	68	26	61	78	53	54
kann ich nicht einschätzen	2	1	2	11	9	15	18
insgesamt	100	100	100	100	100	100	100

Wie die Entwicklung der Ergebnisse zu dieser Frage zeigt, war mit der Wiedervereinigung Deutschlands ein großer Optimismus bezüglich der Verbesserung der Zukunftsaussichten von Jugendlichen verbunden. Schon 1994 sank diese positive Stimmung allerdings deutlich ab und erreichte 1996 einen Tiefpunkt. Im Jahr 2002 glaubten mehr als die Hälfte aller Befragten, dass die Jugendlichen zukünftig schlechtere Zukunftsaussichten besäßen. Gegenüber 1996 stellt dieses Ergebnis aber ein deutliche Verbesserung dar, da in diesem Jahr noch 78 Prozent aller Befragten dieser Meinung waren. Daneben ist langfristig ein deutlicher Anstieg unentschlossener Meinungen ("Kann ich nicht einschätzen") festzustellen.

Abbildung 1:
Einschätzungen zu Zukunftsaussichten für Jugendliche 1981 bis 2002 (Angaben in Prozent)



Frage: "Was die Zukunft bringt, kann ja keiner genau voraussagen. Aber was ist Ihre persönliche Ansicht: Glauben Sie, dass es uns insgesamt in zehn Jahren besser, genauso oder schlechter gehen wird?"

Die Ergebnisse zu dieser Frage seit 1981 zeigen eine ähnliche Tendenz wie bei der Frage nach den Zukunftsaussichten für Jugendliche: Während 1990 noch ein Viertel aller Befragten glaubte, dass es uns in zehn Jahren besser gehen wird, sank dieser Anteil bis 1996 auf 6 Prozent und lag 2002 bei 7 Prozent.

Tabelle 5:

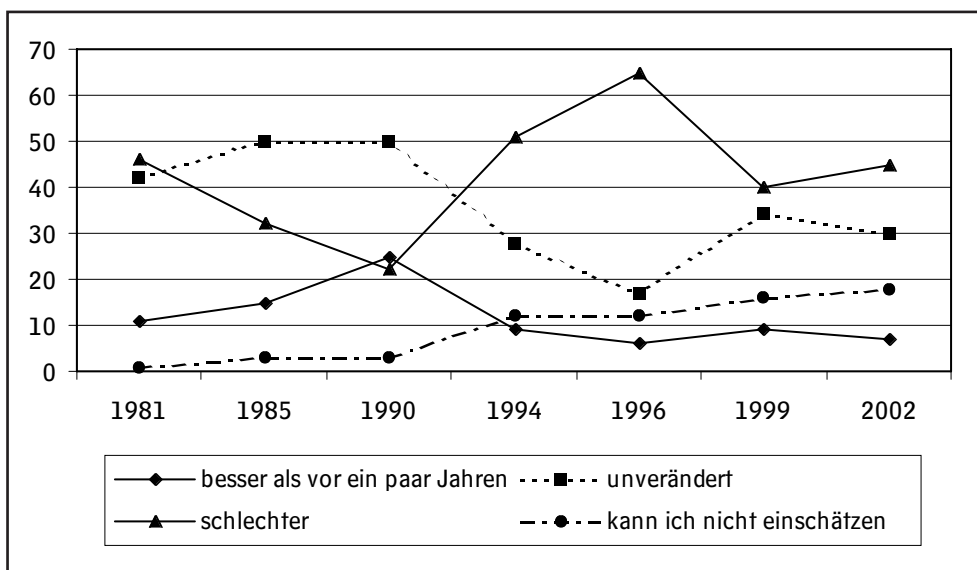
Einschätzungen zu den persönlichen Zukunftsaussichten 1981 bis 2002

Angaben	1981	1985	1990	1994	1996	1999	2002
	%						
In zehn Jahren geht es uns ...							
besser als heute	11	15	25	9	6	9	7
genauso	42	50	50	28	17	35	30
schlechter als heute	46	32	22	51	65	40	45
kann ich nicht einschätzen	1	3	3	12	12	16	18
insgesamt	100	100	100	100	100	100	100

Gegenüber 1996 verringerte sich der Anteil derjenigen, die deutlich pessimistisch eingestellt sind, wieder von 65 auf 45 Prozent, auch bezüglich dieser Frage wuchs der Anteil unentschlossener Meinungen kontinuierlich an.

Abbildung 2:

Einschätzungen zu den persönlichen Zukunftsaussichten 1981 bis 2002 (Angaben in Prozent)



Frage: "Wie beurteilen Sie heute Ihre persönliche wirtschaftliche Lage?"

Bei dieser Frage wurden alle ausgewählten Einwohnerinnen und Einwohner gebeten, eine Note von sehr gut (1) bis sehr schlecht (5) zu vergeben. Vergleichsdaten zu dieser Frage aus früheren Repräsentativerhebungen stehen nur für die Jahre 1996 und 1999 zur Verfügung. Als weiterer Vergleichswert stand das Ergebnis der Politbarometer-Befragung des ZDF für das Bundesgebiet zur Verfügung.

Tabelle 6:

Einschätzungen zur persönlichen wirtschaftlichen Lage in Hannover 1996 bis 2002 sowie bundesweit 2001

Angaben	Repräsentativerhebungen			Politbarometer*
	Hannover			Bund
	1996	1999	2002	2002
	%			%
sehr gut (1)	7	5	5	45
gut (2)	49	48	48	
mittelmäßig, teils- teils (3)	33	39	39	42
schlecht (4)	9	7	7	13
sehr schlecht (5)	2	1	1	
insgesamt	100	100	100	100

* Politbarometer 05/02, Forschungsgruppe Wahlen e.V. i.A. des ZDF

2002 bewerteten 53 Prozent der Befragten ihre eigene wirtschaftliche Lage als sehr gut oder gut, acht Prozent als schlecht oder sehr schlecht. Gegenüber 1999 blieb das Ergebnis exakt gleich. Damit wurde die eigene wirtschaftliche Lage von Befragten besser bewertet als im Schnitt aller Bundesbürger, die ihre eigene ökonomische Situation nur zu 45 Prozent als gut oder sehr gut bewerteten.

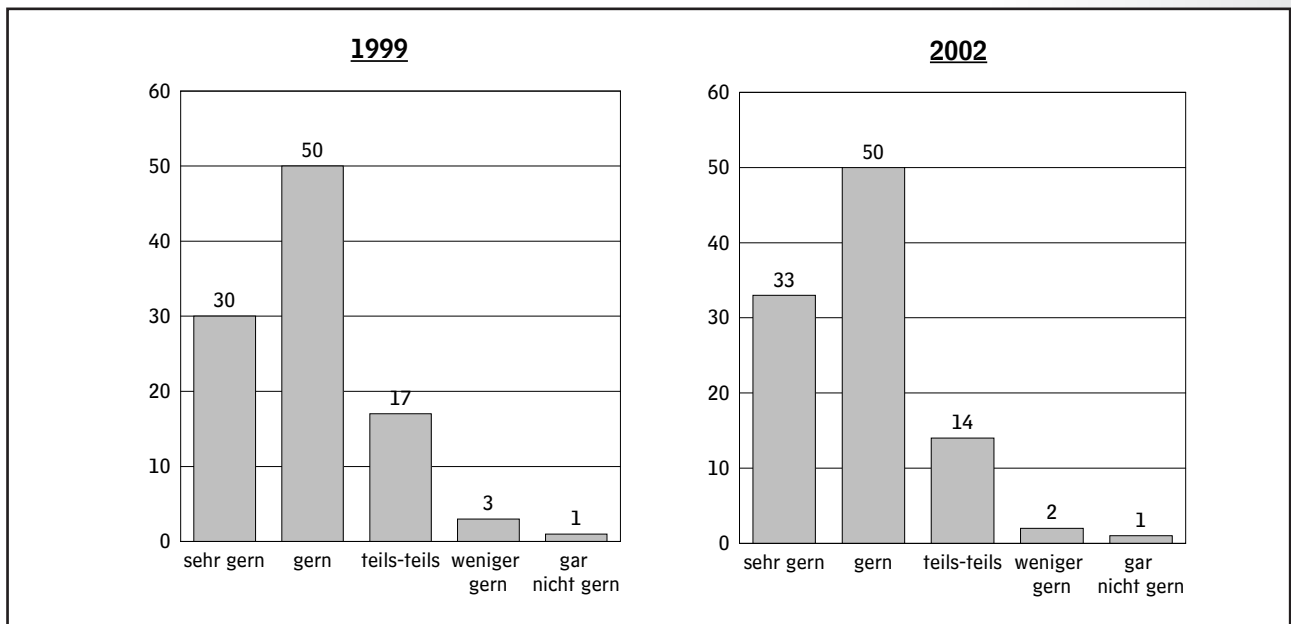
3. Einschätzungen zu den Lebensbedingungen in Hannover und zur persönlichen Lebensqualität im Stadtteil

3.1 Lebensbedingungen in Hannover

Frage: "Wenn Sie einmal alles zusammen nehmen: Wie gern leben Sie in Hannover?"

Diese Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit den Lebensbedingungen in der Stadt Hannover wurde erstmals 1999 im Rahmen der Repräsentativerhebung gestellt.

Abbildung 3:
Zufriedenheit mit den Lebensbedingungen in Hannover 1999 und 2002 (Angaben in Prozent)



Im Jahr 2002 lebte jede(r) dritte Befragte sehr gern und jede(r) zweite Befragte gern in Hannover. 14 Prozent der Befragten äußerten sich neutral (teils-teils) und nur 4 Prozent der Einwohnerinnen und Einwohner waren unzufrieden (weniger gern und gar nicht gern) mit den Lebensbedingungen in Hannover

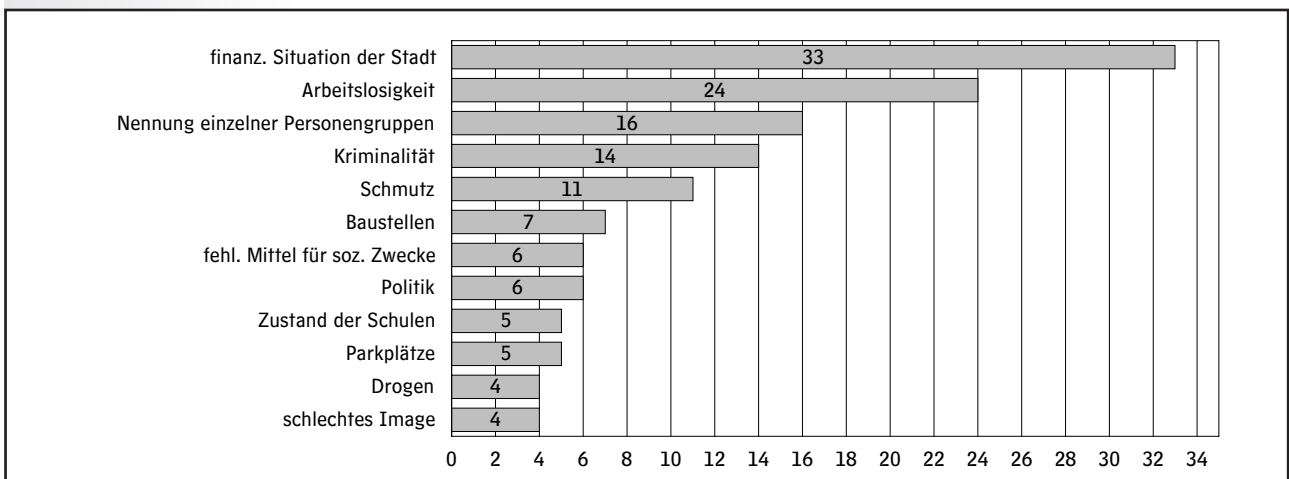
Damit ist die hohe Zufriedenheit mit den Lebensbedingungen in Hannover gegenüber 1999 nochmals gestiegen: Während 1999 insgesamt 80 Prozent der Befragten angaben, sehr gern oder gern in Hannover zu leben, waren es im Jahr 2002 83 Prozent.

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

Zu dieser Frage, die 1999 erstmals im Rahmen der Repräsentativerhebung gestellt wurde, hatten die Befragten die Möglichkeit, mehrere Aspekte frei zu formulieren (Mehrfachnennungen). Hierdurch liegt die Summe aller Einzelwerte über 100 Prozent. Einzelnennungen mit einer geringen Zahl an Antworten wurden im Rahmen der Auswertungen teilweise zu Themenbereichen gebündelt. Anteile, die in beiden Vergleichsjahren unter 4 Prozent lagen, wurden der Kategorie Sonstiges zugeordnet.

Insgesamt wurden von den befragten Einwohnerinnen und Einwohnern fünf Problembereiche benannt, die einen Anteil von 10 Prozent oder mehr aufwiesen. Mit Abstand am häufigsten (33 Prozent) wurde die finanzielle Situation der Stadt (u. a. Schulden, zu niedrige Steuereinnahmen) als Problembereich wahrgenommen. Zudem bezogen sich die Antworten in 6 Prozent aller Fälle auf die Befürchtung, das nicht genügend finanzielle Mittel für soziale Zwecke zur Verfügung stehen würden.

Abbildung 4:
Größte Probleme Hannovers 2002
 (Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen)



Zu 24 Prozent bezogen sich die Antworten auf den Problembereich Arbeitslosigkeit (u.a. fehlende Ausbildungsplätze für Jugendliche, zu wenig Stellenangebote), zu 16 Prozent auf einzelne Personengruppen (u. a. Bettler, Asylbewerber). Daneben wiesen die Themen Kriminalität (u. a. Unsicherheit auf den Straßen, zu viele Überfälle und Einbrüche; 14 Prozent) sowie Schmutz (11 Prozent) zweistellige Anteilswerte auf.

Tabelle 7:

Größte Probleme Hannovers 1999 und 2002

(Mehrfachnennungen)

Angaben	1999	2002
	%	
finanz. Situation der Stadt	12	33
Arbeitslosigkeit	15	24
Nennung einzelner Personengruppen	9	16
Kriminalität	16	14
Schmutz	7	11
Baustellen	37	7
fehl. Mittel soz. Zwecke	3	6
Politik		6
Zustand der Schulen	2	5
Parkplätze		5
Drogen	4	4
schlechtes Image	2	4
EXPO	23	0
Sonstiges*	17	25
insgesamt (Mehrfachnennungen möglich)	147	154

* 1999 und 2002 weniger als 4 Prozent

Gegenüber 1999 haben sich die wahrgenommenen Problembereiche deutlich verändert: Wurden 1999 noch Baustellen (37 Prozent) am häufigsten als Problem genannt, entfielen 2002 nur noch 7 Prozent auf diesen Bereich. Danach wurde 1999 das Thema EXPO (23 Prozent; 2002: 0 Prozent) am zweithäufigsten genannt vor dem Thema Kriminalität (1999: 16 Prozent; 2002: 14 Prozent).

Dagegen wurden 2002 die Themen Finanzielle Situation der Stadt (2002: 33 Prozent; 1999: 12 Prozent) sowie Arbeitslosigkeit (2002: 24 Prozent; 1999: 15 Prozent) deutlich häufiger als Problembereich angesprochen. Daneben wurden auch einzelne Personengruppen (2002: 16 Prozent; 1999: 9 Prozent) 2002 häufiger als Problem genannt.

3.2 Bewertung der Wohn- und Lebensbedingungen im eigenen Stadtteil

Die nachfolgenden Fragen zu den Wohn- und Lebensbedingungen im eigenen Stadtteil gewinnen ihre besondere Bedeutung erst durch die nach Stadtbezirken differenzierenden Auswertungen, die aber erst im Anschluss an diese Grundausswertung erarbeitet werden. Dennoch geben auch die Auswertungen der Ergebnisse für die Gesamtstadt im Vergleich mit den Ergebnissen aus den Vorjahren Hinweise auf veränderte Wahrnehmungen und Bewertungen der befragten Einwohnerinnen und Einwohner bzw. auf eine veränderte Wichtigkeit unterschiedlicher Einzelkriterien.

Frage: "Wie lange wohnen Sie schon in Ihrem Stadtteil?"

Wie die Auswertungen zur Mobilität der Einwohnerinnen und Einwohner zeigen, gibt es keine Hinweise für eine deutlich gewachsene Mobilität. Zwar wuchs seit 1990 vor allem der Anteil derjenigen, die 20 Jahre oder länger im Stadtteil leben von 37 auf 44 Prozent, doch ist dies vermutlich auf demographische Gründe zurückzuführen, da die vorausgegangenen Befragungen gezeigt haben, dass die Wohnmobilität innerhalb des Stadtteils deutlich ab dem 45. Lebensjahr sinkt.

Tabelle 8:

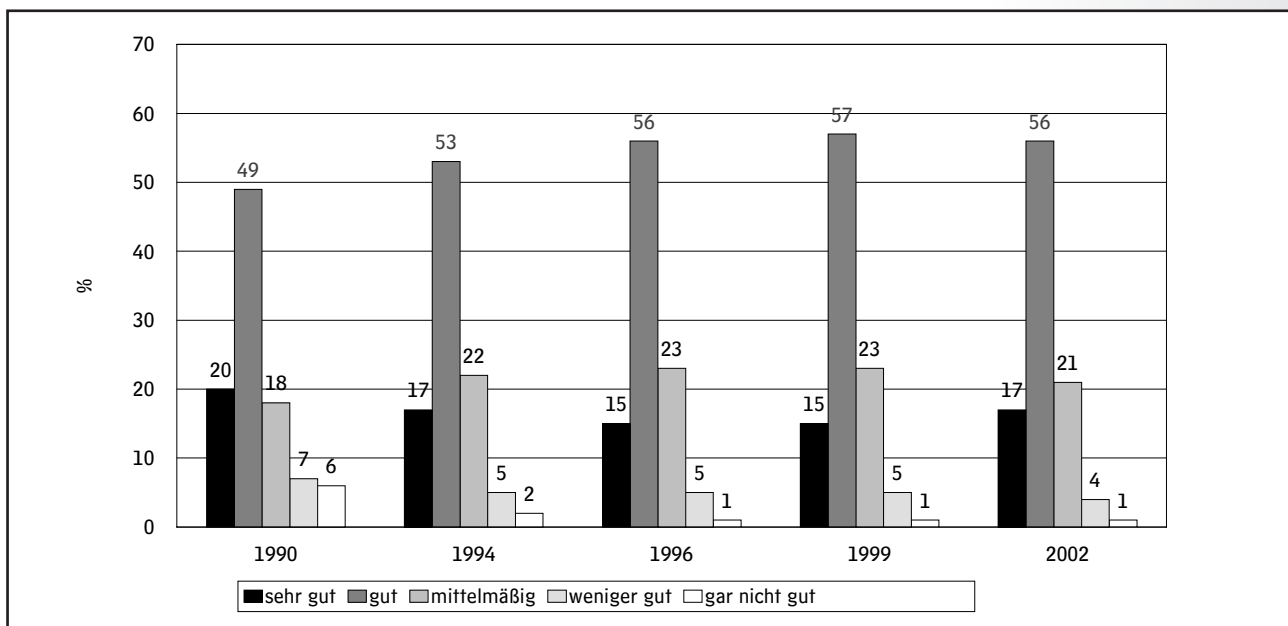
Wohndauer im Stadtteil 1990 bis 2002

Angaben	1990	1994	1999	2002
	%			
weniger als 2 Jahre	12	11	13	11
2 bis unter 5 Jahre	14	13	14	15
5 bis unter 10 Jahre	16	16	12	13
10 bis unter 20 Jahre	21	19	19	17
20 Jahre oder länger	37	41	42	44
insgesamt	100	100	100	100

Frage: "Wie beurteilen Sie in Bezug auf Ihre persönlichen Bedürfnisse die Wohn- und Lebensqualität in Ihrem Stadtteil?"

Im Mittelpunkt dieser Frage steht die subjektive Zufriedenheit der Befragten mit den Wohn- und Lebensbedingungen im Stadtteil. Veränderungen im Zeitverlauf müssen dabei nicht zwangsläufig auch auf konkreten Veränderungen im Stadtteil, z. B. der vorhandenen Infrastrukturangebote, gründen. Vielmehr können sich im Zeitverlauf auch die Wertmaßstäbe und Bedürfnisse der Befragten oder das soziale Klima im Stadtteil verändern.

Abbildung 5:
**Bewertung der Wohn- und Lebensqualität im Stadtteil
 1990 bis 2002**



Insgesamt zeigen die Ergebnisse seit 1990 ein hohes Zufriedenheitsniveau mit der Wohn- und Lebensqualität im Stadtteil. Im Jahr 2002 bewerteten fast drei Viertel (73 Prozent) der Befragten die Lebensqualität in ihrem Stadtteil mit sehr gut oder gut, nur fünf Prozent bewerten ihren Stadtteil mit weniger gut oder gar nicht gut.

Gegenüber 1990 erhöhte sich der Anteil positiver Einschätzungen um vier Prozentpunkte, gegenüber dem letzten Ergebnis aus dem Jahr 1999 wuchs die Zufriedenheit nochmals leicht um einen Prozentpunkt an.



Frage: "Bitte ein paar Stichworte: Welche Vorteile hat ihr Stadtteil als Wohngebiet?"

Auch bei den Antworten zu dieser Frage stehen subjektive Zufriedenheiten bzw. Wahrnehmungen der Befragten im Mittelpunkt. Diese gründen nur teilweise auf veränderte objektive Bedingungen innerhalb der Stadtteile.

Tabelle 9:

**Nennungen von Vorteilen des eigenen Stadtteils
1990 bis 2002 (Mehrfachnennungen)**

Angaben	1990	1994	1999	2002
	%			
Nähe von Grün- und Erholungsflächen, saubere Luft	74	49	39	54
gute Verkehrsanbindung	59	40	34	45
zentrale Lage, Nähe Innenstadt	47	26	26	35
ruhige Lage	39	25	23	26
gute Einkaufsmöglichkeiten	47	26	17	30
gute Infrastruktur (inclusive gastronomische und kulturelle Angebote)	18	17	11	16
gute Wohnqualität, gute städtebauliche Qualität	41	10	8	11
gute Nachbarschaft, gute Sozialstruktur	26	9	6	7
Sonstiges	19	8	8	18
insgesamt (Mehrfachnennungen möglich)	370	210	171	242

Bei dieser Frage waren keine Antwortmöglichkeiten vorgegeben, die Befragten hatten die Möglichkeit, eine oder mehrere Antworten frei zu formulieren. Wie Tabelle 10 zeigt, sind zu dieser Frage Ergebnisse einer längeren Zeitreihe vorhanden. Ein direkter Vergleich der Ergebnisse ist aber dennoch schwierig, da die Zahl der Gesamtnennungen stark differiert. Aus diesem Grund wurden die Ergebnisse auf eine Basis von 100 Prozent umgerechnet.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Rangfolge der am häufigsten genannten Vorteile des Stadtteils seit 1990 gleich geblieben ist. Am häufigsten wurden dabei in allen Jahren die Nähe von Grün- und Erholungsflächen (2002: 22 Prozent), eine gute Verkehrsanbindung (2002: 19 Prozent) sowie eine zentrale Lage (2002: 15 Prozent) genannt.

Tabelle 10:

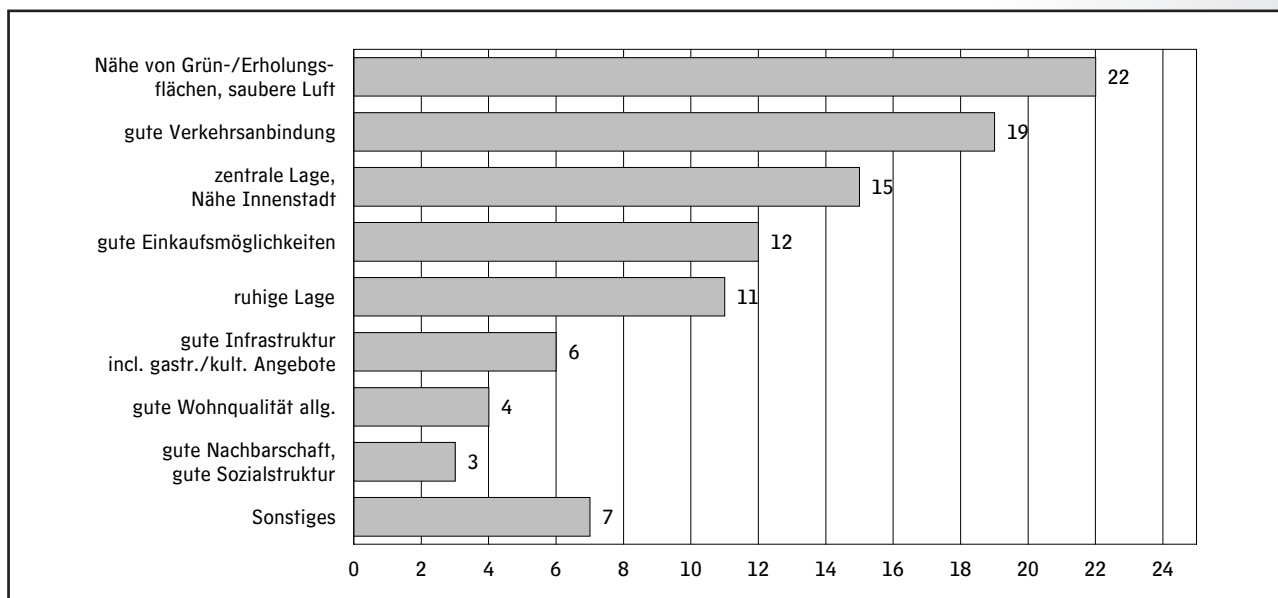
Nennungen von Vorteilen des eigenen Stadtteils 1990 bis 2002 (Basis: 100 Prozent)

Angaben	1990	1994	1999	2002
	%			
Nähe von Grün- und Erholungsflächen, saubere Luft	20	23	23	22
gute Verkehrsanbindung	16	19	20	19
zentrale Lage, Nähe Innenstadt	13	12	15	15
gute Einkaufsmöglichkeiten	13	13	10	12
ruhige Lage	11	12	14	11
Sonstiges	5	4	5	7
gute Infrastruktur (inclusive gastronomische und kulturelle Angebote)	5	8	6	6
gute Wohnqualität, gute städtebauliche Qualität	11	5	5	4
gute Nachbarschaft, gute Sozialstruktur	7	4	3	3
insgesamt (Mehrfachnennungen möglich)	100	100	100	100

Abbildung 6:

Nennungen von Vorteilen des eigenen Stadtteils 2002

(Angaben in Prozent, Basis: 100 Prozent)



Frage: " Und welche Nachteile hat ihr Stadtteil als Wohngebiet?"

Tabelle 11:

**Nennungen von Nachteilen des eigenen Stadtteils
1990 bis 2002** (Mehrfachnennungen)

Angaben	1990	1994	1999	2002
	%			
Lärm, Verkehr, Baustellen	25	32	27	23
Schmutz, fehlende Sauberkeit		8	11	16
wenig Parkplätze	21	13	13	16
schlechte Infrastruktur (incl. gastr. und kult. Angebote)	9	18	9	15
schlechte Einkaufsmöglichkeiten	13	11	7	15
problematische Sozialstruktur	11	9	8	10
schlechtes Erscheinungsbild, städtebauliche Qualität	10	10	6	10
viele Ausländer		5	8	9
schlechte Verkehrsanbindungen	10	9	6	7
Unsicherheit, Kriminalität		8	4	5
fehlendes Grün, schlechte Luft	25	13	4	3
Sonstiges	20	7	15	10
insgesamt (Mehrfachnennungen möglich)	144	143	118	129

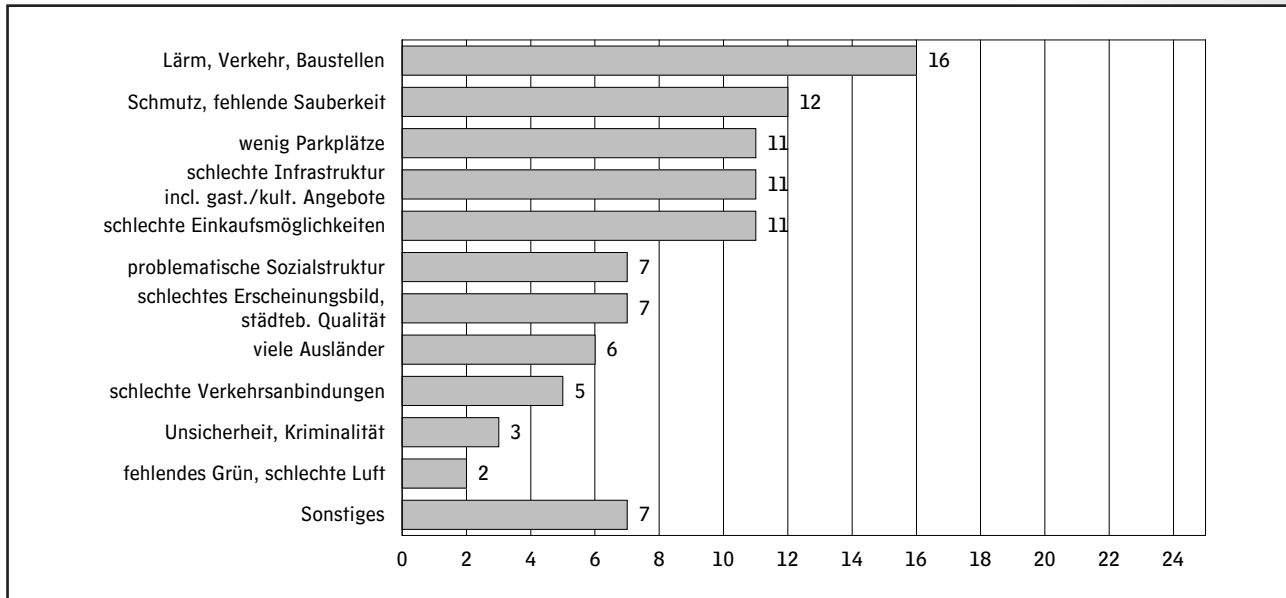
Auch zu dieser Frage wurden die Ergebnisse auf eine Basis von 100 Prozent umgerechnet. Die Ergebnisse zeigen, dass 2002 der Problembereich Lärm, Verkehr, Baustellen (16 Prozent) wie in den Vorjahren am häufigsten genannt wurde. Danach wurden etwa gleich häufig genannt: Schmutz, fehlende Sauberkeit (12 Prozent), fehlende Parkplätze im Stadtteil (11 Prozent), schlechte Infrastruktur (11 Prozent; u.a.: fehlende Einrichtungen, schlechte bzw. zu wenig gastronomische und kulturelle Angebote) sowie schlechte Einkaufsmöglichkeiten (11 Prozent). Gegenüber der zuletzt durchgeführten Repräsentativerhebung 1999 wurde der Bereich Lärm, Verkehr, Baustellen 2002 deutlich seltener (-7 Prozent-punkte) als Nachteil genannt, dafür wurden häufiger (+ 5 Prozentpunkte) schlechte Einkaufsmöglichkeiten angesprochen.

Die langfristige Analyse zeigt, dass gegenüber 1990 der Aspekt Schmutz, fehlende Sauberkeit deutlich an Bedeutung zugenommen hat: Während dieser Punkt 1990 gar nicht angesprochen wurde, wurde er 2002 mit 12 Prozent aller Antworten am zweithäufigsten genannt.

Abbildung 7:

Nennungen von Nachteilen des eigenen Stadtteils 2002

(Angaben in Prozent, Basis: 100 Prozent)



Dagegen werden 2002 kaum noch (2 Prozent) Umweltaspekte (fehlendes Grün, schlechte Luft) als Nachteile des Stadtteils wahrgenommen, 1990 bezogen sich noch 17 Prozent aller Antworten auf diesen Punkt.

Tabelle 12:

Nennungen von Nachteilen des eigenen Stadtteils**1990 bis 2002** (Basis: 100 Prozent)

Angaben	1990	1994	1999	2002
	%			
Lärm, Verkehr, Baustellen	17	22	23	16
Schmutz, fehlende Sauberkeit		6	9	12
wenig Parkplätze	15	9	11	11
schlechte Infrastruktur (incl. gastr. und kult. Angebote)	6	13	8	11
schlechte Einkaufsmöglichkeiten	9	8	6	11
problematische Sozialstruktur	8	6	7	7
schlechtes Erscheinungsbild, städtebauliche Qualität	7	7	5	7
viele Ausländer	0	3	7	6
schlechte Verkehrsanbindungen	7	6	5	5
Unsicherheit, Kriminalität		6	3	3
fehlendes Grün, schlechte Luft	17	9	3	2
Sonstiges	14	5	13	7
insgesamt (Mehrfachnennungen möglich)	100	100	100	100

Frage: "Wie würden Sie die Versorgung mit folgenden Einrichtungen und Angeboten innerhalb Ihres Stadtteils beurteilen?"

Die Frage nach der Zufriedenheit mit der Versorgung mit Einrichtungen und Angeboten im Stadtteil wurde 2002 erstmals gestellt. Bei dieser Frage waren Antwortmöglichkeiten vorgegeben.

Tabelle 13:

Zufriedenheit mit Einrichtungen und Angeboten im Stadtteil 2002

Angaben	sehr gut	gut	mittel- mäßig	weniger gut	gar nicht gut	Mittelwert
	1	2	3	4	5	
%						
Grün- und Erholungsflächen, Parks, Stadtplätze	33	43	15	6	2	2,0
Einkaufsmöglichkeiten (in Fuß-/ Fahrradentfernung)	29	43	15	9	3	2,1
Schulen	12	54	24	7	3	2,4
Spielplätze, Spielmöglichkeiten für Kinder	12	43	30	13	3	2,5
Kinderbetreuungsangebote	6	39	39	13	4	2,7
Freizeitmöglichkeiten für Jugendliche	3	19	40	27	11	3,2

Deutlich am besten wurden die Aspekte

- Versorgung mit Grün- und Erholungsflächen (76 Prozent sehr gut und gut) sowie
- Einkaufsmöglichkeiten (in Fuß- bzw. Fahrradentfernung) (72 Prozent sehr gut und gut)

bewertet, jeweils etwa drei Viertel der Befragten waren diesbezüglich zufrieden. Im Mittelfeld mit Anteilen zwischen 45 und 70 Prozent sehr gut / gut lagen die Aspekte

- Schulen (66 Prozent sehr gut und gut),
- Spielplätze, Spielmöglichkeiten für Kinder (55 Prozent sehr gut und gut) sowie
- Kinderbetreuungsangebote (45 Prozent sehr gut und gut).

Deutlich am schlechtesten wurden dagegen die

- Freizeitmöglichkeiten für Jugendliche (22 Prozent sehr gut und gut) bewertet.

4. Wohnverhältnisse

4.1 Derzeitige Wohnverhältnisse der Einwohnerinnen und Einwohner

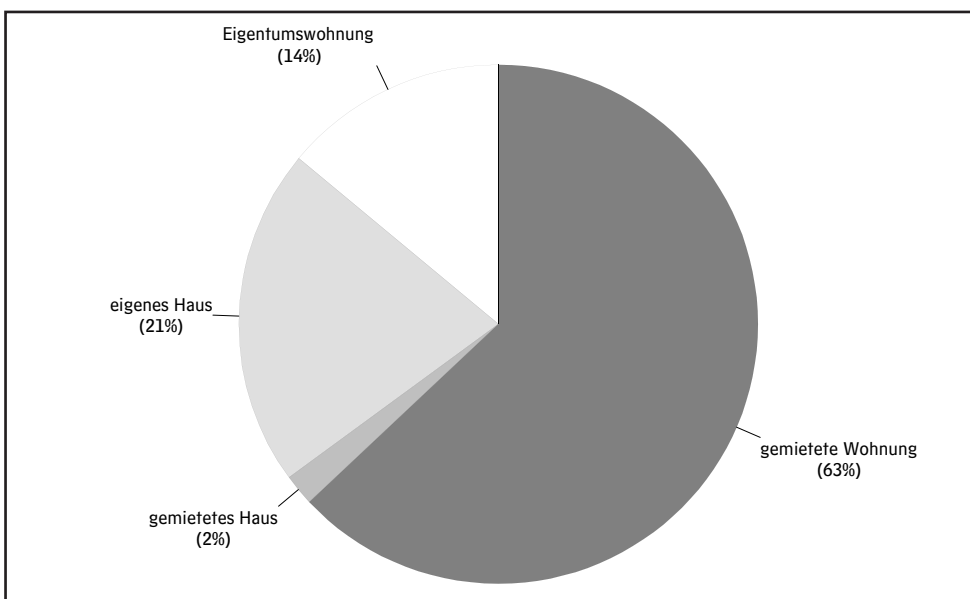
Die nachfolgenden Ergebnisse der Fragen zu den derzeitigen Wohnverhältnissen der Einwohnerinnen und Einwohner bilden im Gegensatz zu den vorausgegangenen Fragen, in deren Mittelpunkt zumeist subjektiv empfundene Zufriedenheiten standen, eher die objektiv vorfindbaren Lebensbedingungen der Befragten ab.

Bei den Auswertungen ist zu berücksichtigen, dass sich die Ergebnisse nicht auf Haushalte beziehen, sondern auf Personen.

Frage: "Wie wohnen Sie?"

2002 wohnten 35 Prozent der Einwohnerinnen und Einwohner im Eigentum, davon besaßen 21 Prozent ein eigenes Haus und 14 Prozent eine eigene Wohnung. 2 Prozent aller Befragten lebten in einem gemieteten Haus, 63 Prozent in einer Mietwohnung.

Abbildung 8:
Wohnstatus der Befragten 2002



Gegenüber 1996 vergrößerte sich der Eigentümeranteil der Befragten insgesamt um 3 Prozentpunkte, wobei der Anteil der Eigentumswohnungen um 2, der der Eigenheime um 1 Prozentpunkt wuchs.

Tabelle 14:

Wohnstatus der Befragten 1996 bis 2002

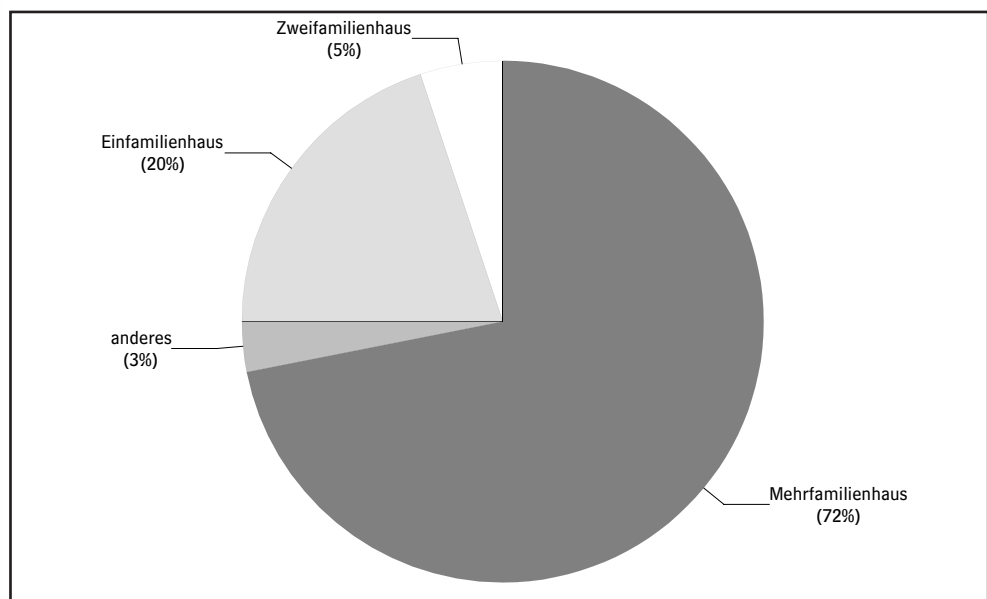
Angaben	1996	1999	2002
	%		
gemietete Wohnung	66	64	63
gemietetes Haus	2	2	2
eigenes Haus	20	22	21
Eigentumswohnung	12	12	14
insgesamt	100	100	100

Frage: "In welchem Haustyp wohnen Sie?"

Fast drei Viertel (72 Prozent) der befragten Einwohnerinnen und Einwohner wohnten 2002 in einem Mehrfamilienhaus, 20 Prozent in einem Einfamilienhaus. 5 Prozent der Befragten lebten in einem Zweifamilienhaus, andere Haustypen wurden zu 3 Prozent bewohnt.

Abbildung 9:

Haustyp der Befragten 2002



Die Betrachtung der langfristigen Entwicklung seit 1990 zeigt, dass der Anteil derjenigen, die in einem Mehrfamilienhaus leben, deutlich von 80 auf 72 Prozent gesunken ist. Zugleich erhöhte sich der Anteil der Bewohner von Einfamilienhäusern (+4 Prozentpunkte) sowie von Zweifamilienhäusern (+2 Prozentpunkte). Die Erhöhung des Anteils anderer Wohnformen gründet sich primär auf falsche Zuordnungen der Befragten (u.a. Reihenhäuser, Doppelhaushälften).

Tabelle 15:

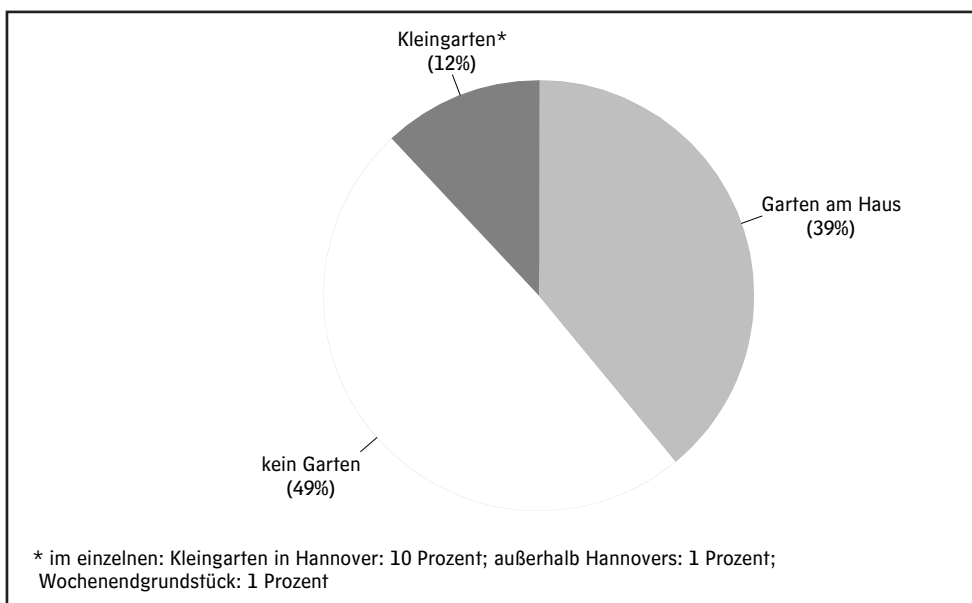
Bewohnter Haustyp 1990 bis 2002

Angaben	1990	1994	1996	1999	2002
	%				
Einfamilienhaus	16	19	18	20	20
Zweifamilienhaus	3	4	5	5	5
Mehrfamilienhaus	80	76	76	73	72
Anderes	1	1	1	2	3
insgesamt	100	100	100	100	100

Frage: "Haben Sie einen Garten?"

Abbildung 10:

Verfügbarkeit über einen Garten / Kleingarten 2002



Im Jahr 2002 können insgesamt etwa die Hälfte aller Befragten über einen Garten oder einen Kleingarten verfügen. 39 Prozent aller Einwohnerinnen und Einwohner bewohnten ein Haus mit Garten, 10 Prozent nutzten einen Kleingarten in Hannover und jeweils 1 Prozent einen Kleingarten außerhalb Hannovers oder ein Wochenendgrundstück.

Frage: "Haben Sie Interesse an einem Kleingarten?"

Bei der Auswertung dieser Frage wurden nur diejenigen Einwohnerinnen und Einwohner berücksichtigt, denen 2002 weder ein Garten am Haus noch ein Kleingarten zur Verfügung stand, dies waren insgesamt 49 Prozent aller Befragten.

Von dieser Gruppe hatten 11 Prozent in jedem Fall und 16 Prozent möglicherweise Interesse an einem Kleingarten. Der überwiegende Teil dieser Gruppe (73 Prozent) zeigte allerdings kein Interesse.

Tabelle 16:

Interesse an einem Kleingarten 2002

Angaben	2002
	%
ja	11
möglicherweise	16
nein	73
insgesamt	100

4.2 Merkmale der Wohnsituation umgezogener Personen

Ergänzend zu den Befragungen der zwischen der Stadt Hannover und dem ehem. Landkreis Hannover sowie der zwischen der Stadt Hannover und anderen Großstädten umgezogenen Personen (vgl. Schriften zur Stadtentwicklung, Band 86: Wanderungsbefragung 2001. Wanderungen zwischen Stadt und Landkreis Hannover; Schriften zur Stadtentwicklung, Band 89: Wanderungsbefragung 2001. Hannover und andere Großstädte aus der Sicht von Zu- und Fortgezogenen) enthielt die Repräsentativerhebung auch einen Fragenkomplex zum Thema Wanderungen. Dieser richtete sich an Personen, die innerhalb der letzten 12 Monate nach Hannover zugezogen oder innerhalb des Stadtgebietes umgezogen waren. Auch diese Fragen wurden 2002 erstmals gestellt, Vergleichsdaten liegen nicht vor.

Frage: "Sind Sie innerhalb der letzten 12 Monate umgezogen?"

Frage: "Sind Sie aus einer anderen Stadt/Gemeinde nach Hannover zugezogen oder innerhalb der Stadt Hannover umgezogen?"

Tabelle 17:

Umzüge der Einwohnerinnen und Einwohner innerhalb der letzten 12 Monate

Angaben	2002
	%
<u>Umzug innerhalb der letzten 12 Monate</u>	
nein	81
ja, davon:	19
innerhalb der Stadt	12
aus anderer Gemeinde/Stadt zugezogen	7

Insgesamt 19 Prozent aller Einwohnerinnen und Einwohner sind innerhalb der letzten 12 Monate aus anderen Städten / Gemeinden zugezogen oder innerhalb der Stadt Hannover umgezogen.

Von allen Einwohnerinnen und Einwohnern sind 12 Prozent innerhalb der Stadt Hannover umgezogen, dies entspricht hochgerechnet ca. 45.000 umgezogenen Personen im Alter von 18 Jahren und älter. 7 Prozent zogen aus einer anderen Stadt / Gemeinde nach Hannover zu, dies entspricht ca. 26.000 Zuzügen erwachsener Personen.

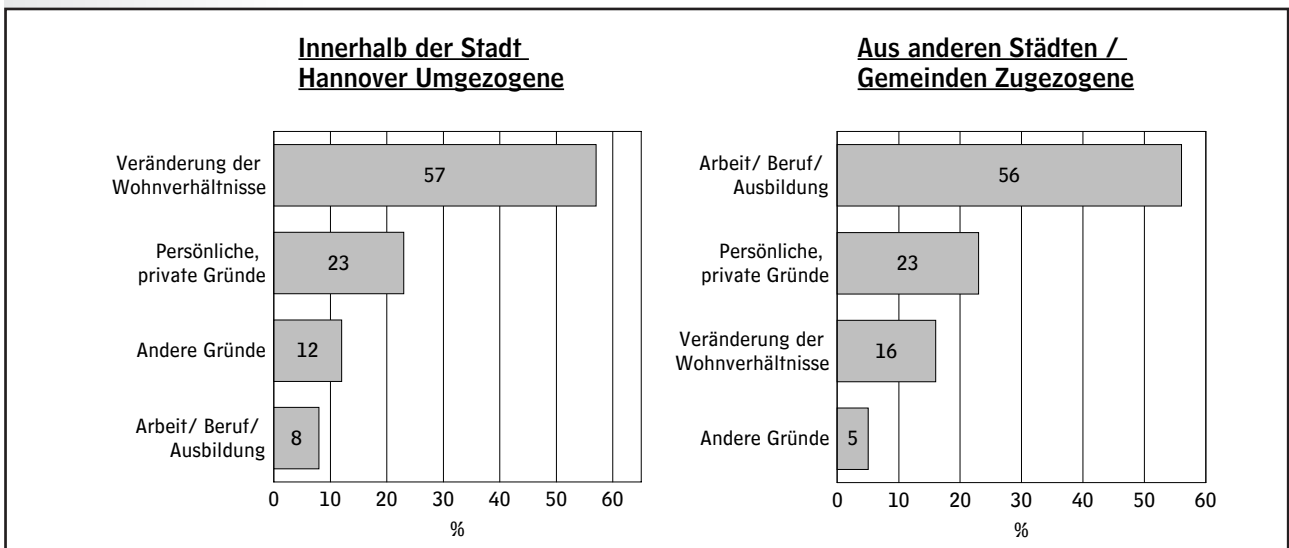
Frage: "Welches war der entscheidende Anlass umzuziehen?"

Bei der Auswertung zu dieser Frage wurde nach den beiden Teilgruppen 'Innerhalb der Stadt Hannover umgezogene Personen' sowie 'Zugezogene Personen' unterschieden, die deutlich unterschiedliche Prioritäten für ihren Umzug setzten bzw. setzen mussten.

So war für die innerhalb der Stadt Hannover umgezogenen Personen die Veränderung der Wohnverhältnisse (57 Prozent) der ausschlaggebende Anlass für den Umzug, danach wurden von etwa jeder vierten Person (23 Prozent) persönliche bzw. private Gründe am häufigsten genannt. Berufliche Gründe (8 Prozent) spielten innerhalb dieser Gruppe nur eine untergeordnete Rolle.

Abbildung 11:

Wichtigster Umzugsgrund der innerhalb der letzten 12 Monate umgezogenen Einwohnerinnen und Einwohner



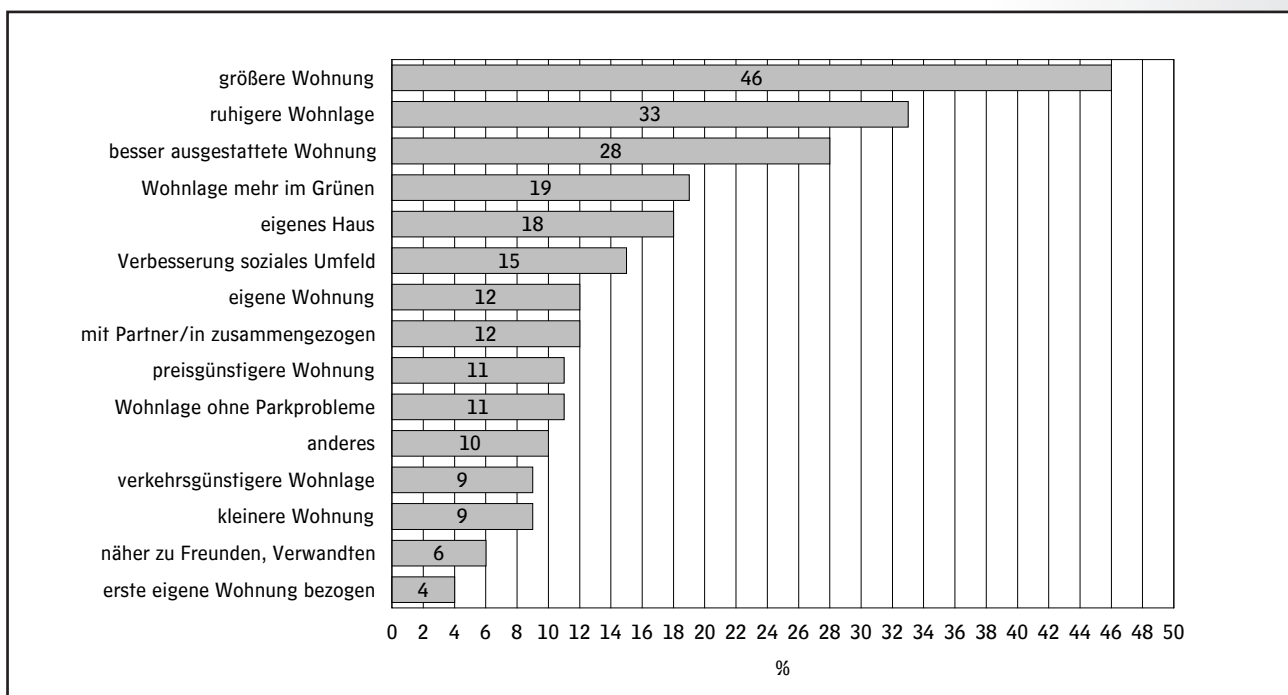
Im Gegensatz hierzu waren für die Gruppe der innerhalb der letzten 12 Monate aus anderen Städten / Gemeinden nach Hannover zugezogenen Personen berufsbezogene Gründe (56 Prozent) mit Abstand am bedeutsamsten für die Umzugsentscheidung. Am zweitwichtigsten waren danach private, persönliche Gründe (23 Prozent), das Umzugsmotiv Veränderung der Wohnverhältnisse gaben nur 16 Prozent der Zugezogenen an.

Frage: "Falls eine Veränderung der Wohnverhältnisse der entscheidende Anlass für den Unzug war: Welche Gründe waren für Sie im einzelnen von Bedeutung?" (Mehrfachnennungen möglich)

Da eine Veränderung der Wohnverhältnisse nur für 32 Befragte der Teilgruppe der aus anderen Städten / Gemeinden zugezogenen Personen am wichtigsten für die Umzugsentscheidung war, wurde diese Frage aufgrund der kleinen Fallzahl nur für die Gruppe der innerhalb der Stadt Hannover umgezogenen Personen ausgewertet.

Abbildung 12:

Wohnungsbezogene Umzugsgründe der innerhalb der letzten 12 Monate innerhalb der Stadt umgezogenen Einwohnerinnen und Einwohner (Mehrfachnennungen möglich)



Die Differenzierung der wohnungsbezogenen Umzugsgründe zeigt zunächst, dass i. d. R. mehrere Gründe zugleich für einen Umzug innerhalb der Stadt ausschlaggebend waren, so gaben die Befragten im Schnitt 2,4 Gründe bzw. Antworten an.

Am häufigsten zogen die Einwohnerinnen und Einwohner innerhalb der Stadt um, um eine größere Wohnung zu beziehen (46 Prozent), um in einer ruhigeren Lage zu wohnen (33 Prozent) oder um Eigentum zu erwerben (30 Prozent; davon 18 Prozent ein eigenes Haus, 12 Prozent eine eigene Wohnung). 28 Prozent aller Antworten bezogen sich auf die Verbesserung der Wohnungsqualität. Danach wurde der Wunsch nach einer Wohnlage mehr im Grünen (19 Prozent aller Antworten) bzw. nach einer Verbesserung des sozialen Umfeldes (15 Prozent aller Antworten) angesprochen.

Frage: "Wie haben Sie vor Ihrem Umzug gewohnt und wie wohnen Sie jetzt?"

Aus anderen Städten / Gemeinden nach Hannover zugezogene Personen

Wie die Auswertungen zeigen, hat sich das Verhältnis von Mietern zu Eigentümern innerhalb der Gruppe der Zugezogenen durch den Umzug nicht verändert. Allerdings läßt sich eine Verschiebung von Häusern zu Wohnungen feststellen, und dies gilt sowohl bei Mietern (- 6 Prozentpunkte) als auch bei Eigentümern (-8 Prozentpunkte).

Tabelle 18:

Wohnstatus der aus anderen Städten / Gemeinde zugezogenen Personen vor und nach dem Umzug nach Hannover

Wohnstatus	vor dem Umzug	nach dem Umzug
	%	
gemietete Wohnung	69	75
gemietetes Haus	8	2
Eigentumswohnung	4	12
Eigenheim	19	11
insgesamt	100	100

Die Veränderung des Wohnstatus vor und nach dem Umzug zeigt, dass mehr als jede zweite Person (51 Prozent) der Gruppe der Zugezogenen von einer Mietwohnung in eine andere umzog. Weitere 16 Prozent wechselten von einer Eigentumswohnung in eine Mietwohnung, während 10 Prozent von einer Mietwohnung in eine Eigentumswohnung und 8 Prozent von einer Mietwohnung in ein Eigenheim umzogen.

Tabelle 19:

Veränderung des Wohnstatus der aus anderen Städten / Gemeinden nach Hannover zugezogenen Personen

Wechsel des Wohnstatus	%
von Mietwohnung in Mietwohnung	51
von Eigentumswohnung in Mietwohnung	16
von Mietwohnung in Eigentumswohnung	10
von Mietwohnung in Eigenheim	8
andere	16
Insgesamt	100

Innerhalb der Stadt Hannover umgezogene Personen

Innerhalb der Gruppe der in der Stadt Hannover umgezogenen Personen veränderte sich der Anteil von Mietern und Eigentümern durch den Umzug deutlich: Während vor dem Umzug 92 Prozent in einer gemieteten Wohnung oder einem gemieteten Haus lebten, waren es nach einem Umzug nur noch 76 Prozent.

Am deutlichsten verringerte sich der Anteil der in einer gemieteten Wohnung lebenden Personen von 90 Prozent auf 74 Prozent, während zugleich der Anteil der in einem Eigenheim wohnenden Personen von 3 auf 13 Prozent wuchs.

Tabelle 20:

Wohnstatus der aus anderen Städten / Gemeinde zugezogenen Personen vor und nach dem Umzug nach Hannover

Wohnstatus	vor dem Umzug	nach dem Umzug
	%	
gemietete Wohnung	90	74
gemietetes Haus	2	2
Eigentumswohnung	5	11
Eigenheim	3	13
insgesamt	100	100

Dennoch einer deutlichen Erhöhung des Eigentümeranteils wechseln fast drei von vier (71 Prozent) der innerhalb der Stadt umziehenden Personen von einer Mietwohnung in eine andere. Von einer Mietwohnung in eine Eigentumswohnung ziehen 9 Prozent und von einer Mietwohnung in ein Eigenheim 10 Prozent der Umziehenden.

Tabelle 21:

Veränderung des Wohnstatus der innerhalb der Stadt Hannover umgezogenen Personen

Wechsel des Wohnstatus	%
von Mietwohnung in Mietwohnung	71
von Mietwohnung in Eigentumswohnung	9
von Mietwohnung in Eigenheim	10
andere	10
Insgesamt	100

5. Blickpunkt Innenstadt

5.1 Beurteilungen und Einschätzungen zur Innenstadt

Das Thema Zufriedenheit der Einwohnerinnen und Einwohner mit der Innenstadt Hannovers gehört seit vielen Jahren zum Standardprogramm der Repräsentativerhebungen. Dabei wurde im Rahmen der Repräsentativerhebung 1996 festgestellt, dass die Zufriedenheit der Einwohnerinnen und Einwohner mit der Innenstadt von Hannover gegenüber früheren Jahren deutlich gesunken war. Aus diesem Grund wurde 1997 eine Sondererhebung mit zusätzlichen Fragen zum Thema Innenstadt durchgeführt. Ein Teil dieser im Rahmen der Sondererhebung gestellten Fragen wurde auch in den Fragebogen zur Repräsentativerhebung 2002 aufgenommen.

Frage: "Wie gefällt Ihnen die Innenstadt von Hannover insgesamt gesehen?"

Bis 1996 wurden den Befragten zu dieser Frage nur drei Bewertungsmöglichkeiten zur Wahl gestellt (gut, einigermaßen/teils-teils, gar nicht gut). Ab 1997 (Sondererhebung zur Innenstadt) wurde den Befragten eine fünfstufige Skala zur Bewertung vorgelegt, um eine genauere Differenzierung zu ermöglichen.

Wie einleitend dargestellt, war die Zufriedenheit mit der Innenstadt von 1990 auf 1996 deutlich von 55 auf 22 Prozent gesunken. In den Folgejahren konnte die Zufriedenheit durch die mittlerweile eingeleiteten Maßnahmen wieder deutlich gesteigert werden, so dass 1999 insgesamt 51 Prozent aller Befragten die Innenstadt mit sehr gut oder gut bewerteten.

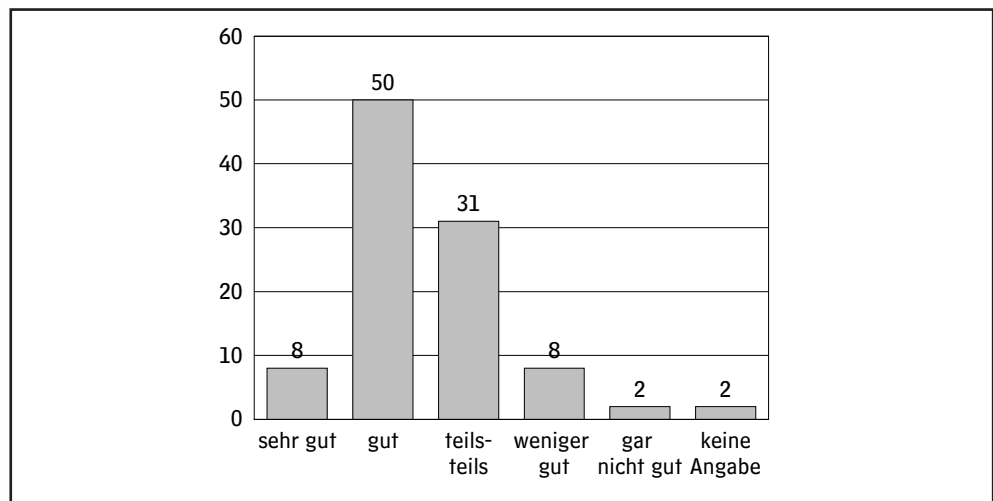
Von 1999 bis 2002 verbesserte sich dieses Ergebnis nochmals deutlich um 7 Prozentpunkte, so waren 2002 58 Prozent der Einwohnerinnen und Einwohner zufrieden mit der Innenstadt (Noten sehr gut und gut). Diese Bewertung stellt den besten Wert seit 1977 dar und gründet sich auf die im Rahmen der EXPO durchgeführten Aufwertungsmaßnahmen (u.a. Hauptbahnhof, Verbesserung der Aufenthaltsqualität im öffentlichen Raum, Sicherheit und Sauberkeit, Modernisierungsmaßnahmen des Einzelhandels).

Im einzelnen bewerteten im Jahr 2002 50 Prozent der Einwohnerinnen und Einwohner die Innenstadt mit gut, acht Prozent mit sehr gut. 31 Prozent aller Einwohnerinnen und Einwohner gaben der Innenstadt neutrale Noten (teils-teils), nur 10 Prozent aller Befragten vergaben schlechtere Noten (acht Prozent Note weniger gut, zwei Prozent Note gar nicht gut).

Abbildung 13:

Angaben zur Bewertung der Innenstadt 2002

(Angaben in Prozent)



Gegenüber 1999 wuchs der Anteil sehr guter Einschätzungen um 2, der Anteil guter Einschätzungen um 5 Prozentpunkte. Der Anteil mittelmäßiger Einschätzungen verringerte sich um 4 Prozentpunkte, negative Einschätzungen nahmen um 2 Prozentpunkte ab.

Tabelle 22:

Angaben zur Bewertung der Innenstadt 1977 bis 2002

Angaben	1977	1981	1985	1990	1996	1997*	1999	2002
	%							
sehr gut (1)	34	41	55	55	22	1	6	8
gut (2)						24	45	50
mittelmäßig, teils-teils (3)	44	41	36	37	60	55	35	31
weniger gut (4)	19	13	6	6	14	12	8	8
gar nicht gut (5)						2	4	2
Keine Angabe	3	5	3	2	4	6	2	2
insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100

* Sondererhebung zur Innenstadt

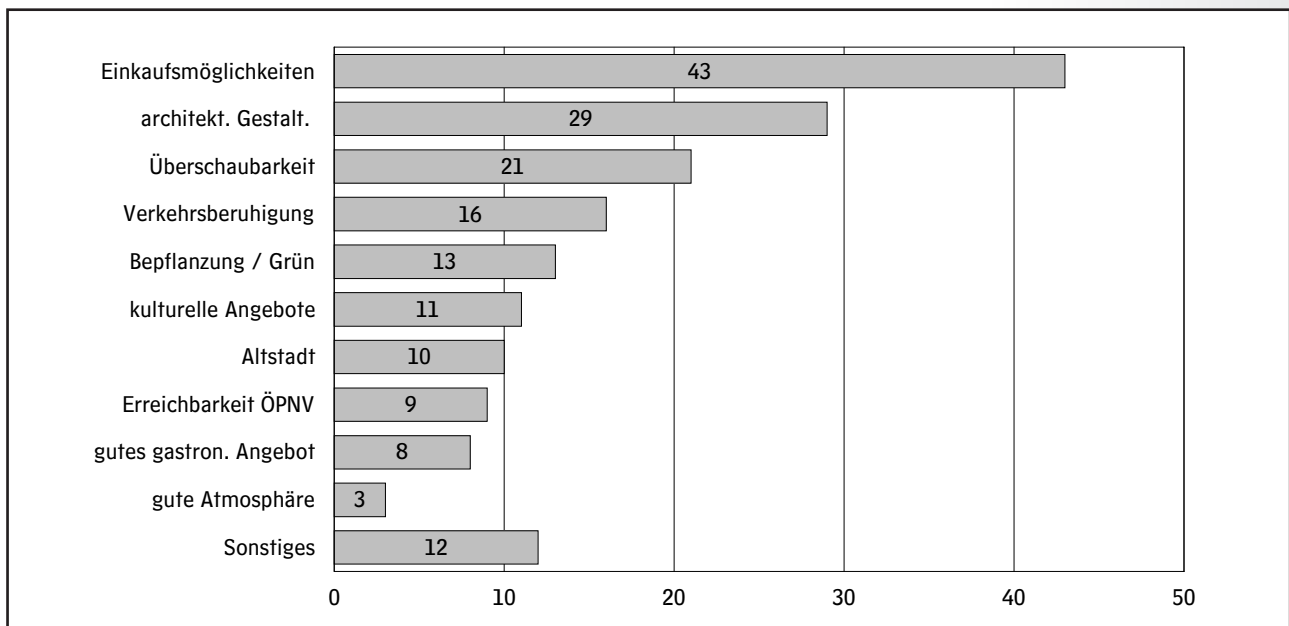
Frage: "Bitte beschreiben Sie kurz, was Ihnen an der Innenstadt gefällt und was Ihnen nicht gefällt."

Zu den Fragen nach den Vor- und Nachteilen der Innenstadt konnten sich die Auskunftspersonen in eigenen Worten frei äußern, zudem waren Mehrfachantworten möglich. Inhaltlich ähnliche Angaben wurden bei der Auswertung nach thematischen Schwerpunkten gebündelt.

Vergleichsdaten zu den Vorteilen und Nachteilen der Innenstadt liegen nur aus der Repräsentativerhebung 1999 sowie aus der Sondererhebung zur Innenstadt 1997 vor.

Vorteile der Innenstadt

Abbildung 14:
Positive Nennungen zur Innenstadt 2002
 (Mehrfachnennungen, Angaben in Prozent)



Deutlich am häufigsten wurden die guten Einkaufsmöglichkeiten (gutes Angebot, breite Produktpalette) als positiver Aspekt der Innenstadt genannt, 43 Prozent aller Antworten bezogen sich auf diesen Punkt. Auf die architek-

tonische und städtebauliche Gestaltung der Innenstadt bezogen sich 29 Prozent aller Antworten, auf den Aspekt Überschaubarkeit / kurze Wege 21 Prozent.

Danach folgten mit Anteilen zwischen 10 und 20 Prozent aller Antworten:

- Verkehrsberuhigung / autofreie Zonen (16 Prozent aller Antworten)
- Gestaltung mit Bäumen und Blumen (13 Prozent aller Antworten)
- kulturelle Angebote (11 Prozent aller Antworten) sowie
- Altstadt (10 Prozent aller Antworten).

Die Summe aller Antworten betrug 2002 176 Prozent, damit gaben die Befragten mehr Antworten als in den Vorjahren (1997: 133 Prozent; 1999: 143 Prozent). Um das Ergebnis dennoch mit den Vorjahren vergleichen zu können, wurden die Antworten auf eine Basis von 100 Prozent umgerechnet.

Tabelle 23:

Positive Nennungen zur Innenstadt 1997 bis 2002

Angaben (Mehrfachnennungen möglich)	1997	1999	2002	1997	1999	2002
	in % aller Befragten*, Basis Fälle			in % aller Nennungen, Basis: Antworten		
Meistgenannte Vorteile						
Einkaufsmöglichkeiten	34	45	43	28	31	25
architekt. Gestalt.	11	9	29	9	7	17
Überschaubarkeit	14	18	21	11	13	12
Verkehrsberuhigung	13	19	16	11	13	9
Bepflanzung / Grün	9	6	13	8	4	8
kulturelle Angebote	6	7	11	5	5	6
Altstadt	8	10	10	6	7	6
Erreichbarkeit ÖPNV	10	7	9	8	5	5
gutes gastron. Angebot		4	8		3	5
gute Atmosphäre	9	7	3	7	5	2
Sonstiges	19	11	12	8	8	7
Summe Vorteile	133	143	176	100	100	100

* mehr als 100 % = Mehrfachnennungen

Gegenüber 1999 verbesserte sich der Aspekt Architektonische und städtebauliche Gestaltung der Innenstadt am deutlichsten (+10 Prozentpunkte), auch der Aspekt Gestaltung mit Bäumen und Blumen wurde gegenüber 1999 deutlich besser (+4 Prozentpunkte) bewertet.

Schlechter als 1999 wurden vor allem die Aspekte Einkaufsmöglichkeiten (-6 Prozentpunkte) sowie Verkehrsberuhigung / autofreie Zonen (-4 Prozentpunkte) bewertet.

Nachteile der Innenstadt

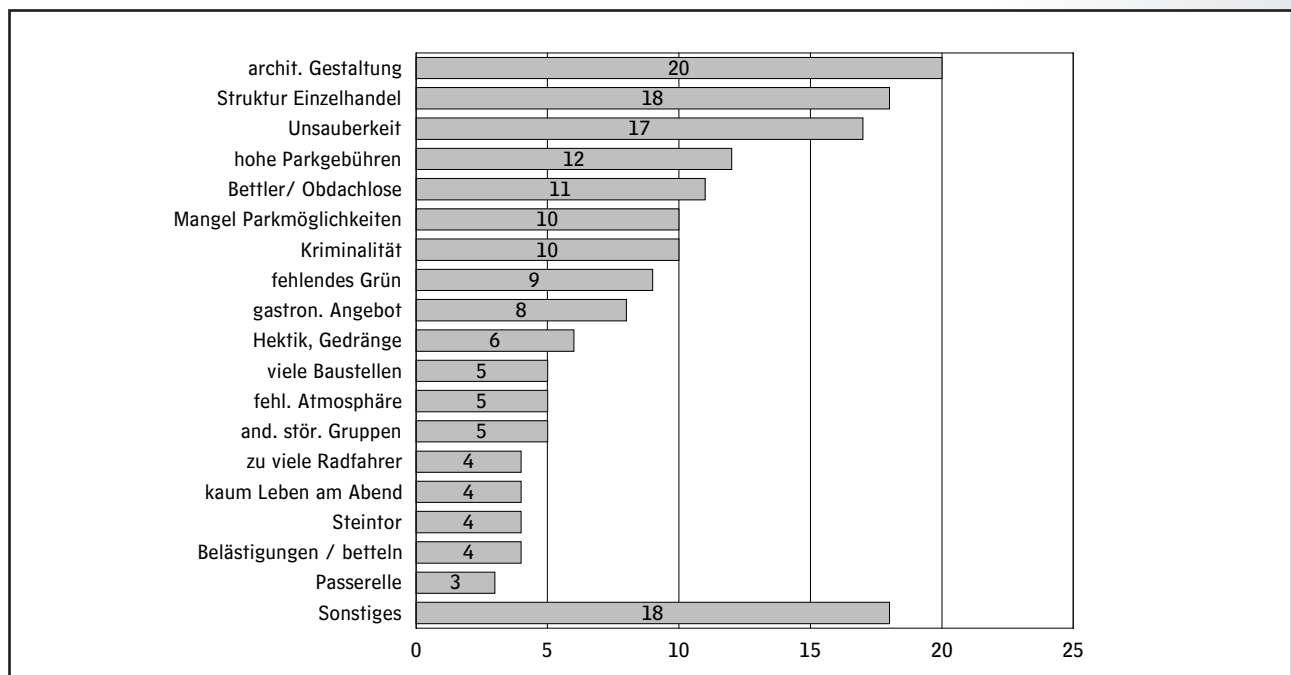
Auch dieser Aspekt wurde als offene Frage gestellt, die Befragten konnten mehrere Antworten frei formulieren.

Zum Ergebnis kann zunächst festgestellt werden, dass die Gesamtsummen der Zahl der Antworten zu Vor- bzw. Nachteilen der Innenstadt fast identisch ist (Vorteile: 176 Prozent, Nachteile: 174 Prozent), dass sich die Antworten hinsichtlich der Nachteile der Innenstadt aber auf eine höhere Zahl an Einzelaspekten verteilt.

Abbildung 15:

Negative Nennungen zur Innenstadt 2002

(Mehrfachnennungen, Angaben in Prozent)



Dabei wurden die nachfolgenden drei Aspekte am häufigsten genannt:

- Architektonische und städtebauliche Gestaltung der Innenstadt (20 Prozent aller Nennungen)
- Struktur des Einzelhandels (18 Prozent aller Nennungen, u.a. zu wenig Geschäfte bestimmter Branchen, zu viele Kaufhäuser, zu viele Billigläden) sowie
- Unsauberkeit und Schmutz (17 Prozent aller Nennungen).

Hinsichtlich der beiden am häufigsten genannten Nachteile der Innenstadt fällt auf, dass diese auch hinsichtlich der Vorteile der Innenstadt am häufigsten genannt wurden, was darauf schließen lässt, dass beide Aspekte eine sehr hohe Bedeutung in den Bewertungen zur Innenstadt besitzen, zugleich aber eine sehr große Polarisierung in den Bewertungen der Befragten festzustellen ist.

Nach den drei am häufigsten genannten Aspekten folgt eine Gruppe weiterer Punkte mit Anteilen zwischen 8 und 12 Prozent der Mehrfachantworten:

- hohe Parkgebühren (12 Prozent aller Antworten)
- Bettler / Obdachlose (11 Prozent aller Antworten)
- Mangel an Parkmöglichkeiten (10 Prozent aller Antworten)
- Kriminalität (10 Prozent aller Antworten)
- fehlendes Grün (9 Prozent aller Antworten) sowie
- gastronomische Angebote (8 Prozent aller Antworten).

Um das Ergebnis der Repräsentativerhebung 2002 mit den Ergebnissen der Vorjahre vergleichen zu können, wurden auch hier die Daten auf eine Basis von 100 Prozent umgerechnet.

Gegenüber 1999 wurden die Struktur des Einzelhandels (+6 Prozentpunkte) sowie hohe Parkgebühren (+4 Prozentpunkte) häufiger als negative Aspekte der Innenstadt genannt.

Die Problembereiche Sauberkeit (-7 Prozentpunkte), Störungen durch einzelne Personengruppen (u.a. Punks, Wegelagerer mit Hunden; -5 Prozentpunkte) sowie Passerelle (-3 Prozentpunkte) wurden dagegen seltener als 1999 genannt.

Tabelle 24:

Negative Nennungen zur 1997 bis 2002

Angaben (Mehrfachnennungen möglich)	1997	1999	2002	1997	1999	2002
	in % aller Befragten*, Basis Fälle			in % aller Nennungen, Basis: Antworten		
Meistgenannte Vorteile						
archit. Gestaltung	13	13	20	7	8	11
Struktur Einzelhandel	13	7	18	6	5	11
Unsauberkeit	30	27	17	15	17	10
hohe Parkgebühren	7	4	12	4	3	7
Bettler/ Obdachlose	20	13	11	10	8	6
Mangel Parkmöglichkeiten	5	6	10	4	4	6
Kriminalität	24	11	10	12	7	6
fehlendes Grün	8	4	9	4	3	5
gastron. Angebot	7	5	8	3	3	5
Hektik, Gedränge	9	5	6	4	3	3
viele Baustellen	0	7	5	0	4	3
fehl. Atmosphäre	7	6	5	4	4	3
and. stör. Gruppen	23	13	5	12	8	3
zu viele Radfahrer			4			3
kaum Leben am Abend			4			3
Steintor			4			2
Belästigungen / betteln	14	7	4	7	5	2
Passerelle	0	7	3	0	5	2
Sonstiges	18	22	18	8	13	11
Summe Nachteile	198	156	174	100	100	100

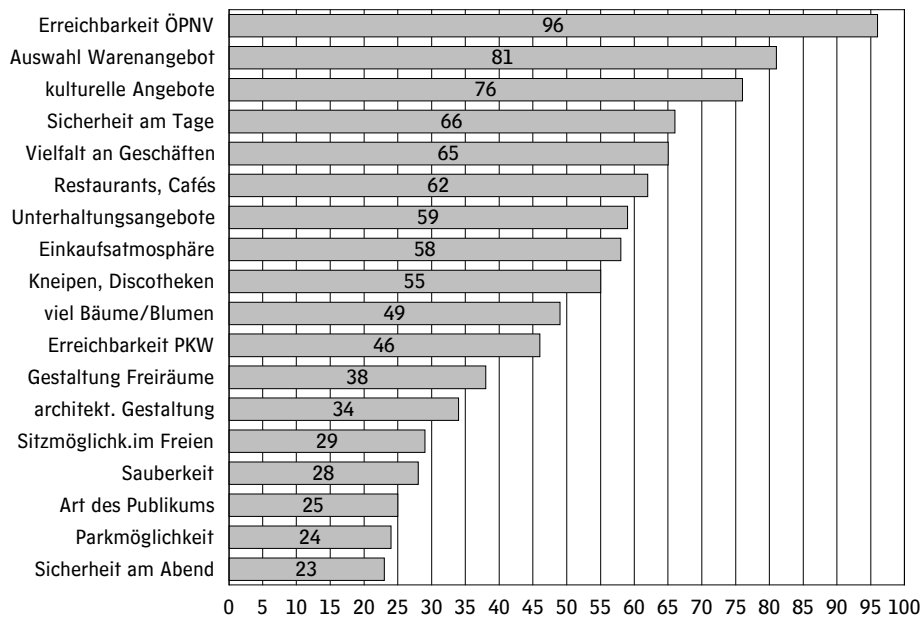
* mehr als 100 % = Mehrfachnennungen

Frage: "Um vergleichbare Ergebnisse über die unterschiedlichen Meinungen zu bekommen, möchten wir Sie bitten, die Innenstadt unter den folgenden Gesichtspunkten zu bewerten. Wenn Sie zu einzelnen Punkten kein Urteil abgeben können, kreuzen Sie bitte nichts an."

Zu dieser Frage wurden den Einwohnerinnen und Einwohnern 18 unterschiedliche Aspekte mit der Bitte um Bewertung (auf einer Skala von 1 (sehr gut) bis 5 (gar nicht gut)) vorgelegt.

Deutlich am positivsten wurde dabei von den Einwohnerinnen und Einwohnern die Erreichbarkeit der Innenstadt mit öffentlichen Verkehrsmitteln bewertet: 96 Prozent der Befragten vergaben die Note sehr gut (53 Prozent) oder gut (43 Prozent).

Abbildung 16:
Bewertung einzelner Aspekte der Innenstadt 2002
 (Anteile "sehr gut" und "gut", Angaben in Prozent)



Danach erreichen auch die Aspekte Auswahl des Warenangebotes mit 81 Prozent (davon 24 Prozent sehr gut, 58 Prozent gut) sowie kulturelle Angebote mit 76 Prozent (davon 12 Prozent sehr gut, 65 Prozent gut) sehr hohe Zufriedenheitswerte.

Vergleichsweise schlecht schnitten dagegen die Aspekte Art des Publikums (25 Prozent sehr gut und gut), Parkmöglichkeiten (24 Prozent sehr gut und gut) sowie Sicherheit am Abend (23 Prozent sehr gut und gut) ab.

Gegenüber 1999 verbesserten sich die Aspekte Sicherheit am Tag (+14 Prozentpunkte) sowie Sicherheit am Abend (+12 Prozentpunkte) am deutlichsten. Dagegen verschlechterte sich die Bewertung des Aspektes Vielfalt an Geschäften sehr deutlich um 14 Prozentpunkte.

Tabelle 25:

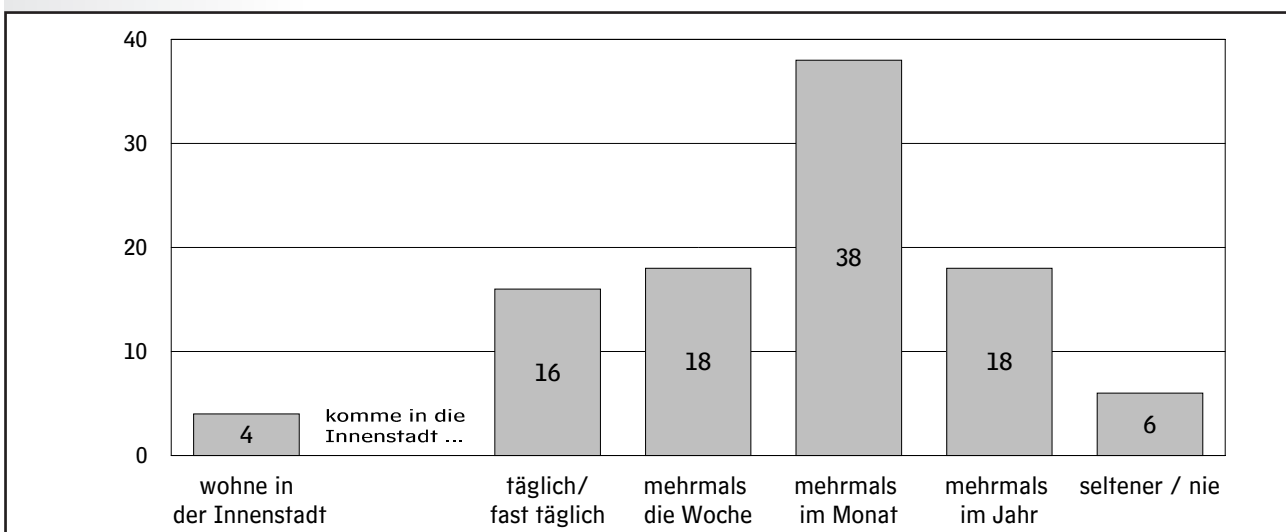
Bewertungen zu einzelnen Aspekten der Innenstadt 1999 und 2002

Angaben	Repräsentativerhebung 1999			Repräsentativerhebung 2002		
	positive Nennungen	teils / teils	negative Nennungen	positive Nennungen	teils / teils	negative Nennungen
	%			%		
Erreichbarkeit mit ÖPNV	94	5	2	96	3	1
Auswahl Warenangebot	88	10	1	81	16	3
kulturelle Angebote	75	20	6	76	19	5
Sicherheit am Tag	52	33	15	66	26	8
Vielfalt an Geschäften	78	15	7	65	24	11
Restaurants, Cafes	62	26	12	62	26	11
Unterhaltungsangebote	55	33	12	59	31	10
Einkaufsatmosphäre	57	31	12	58	31	11
Kneipen, Discos	55	31	14	55	31	14
viel Bäume/Blumen	43	31	26	49	28	23
Erreichbarkeit mit PKW	39	27	34	46	26	28
Gestaltung der Freiräume	35	36	28	38	37	25
archit. Gestaltung	37	36	28	34	40	27
Sitzmöglichkeiten i. Freien	28	35	37	29	36	35
Sauberkeit	20	32	48	28	39	33
Art des Publikums	19	60	21	25	59	16
Parkmöglichkeiten	20	28	52	24	30	47
Sicherheit am Abend	11	26	62	23	35	42

5.2 Anlass und Häufigkeit des letzten Innenstadtbesuchs

Frage: "Wie oft kommen Sie in die Innenstadt von Hannover?"

Abbildung 17:
Häufigkeit von Innenstadtbesuchen 2002



Im Jahr 2002 besuchte etwa ein Drittel der Hannoveranerinnen und Hannoveraner (34 Prozent) mehrmals wöchentlich die Innenstadt, davon 16 Prozent täglich oder fast täglich. 38 Prozent der Befragten kamen mehrmals monatlich in die Innenstadt und 18 Prozent mehrmals im Jahr.

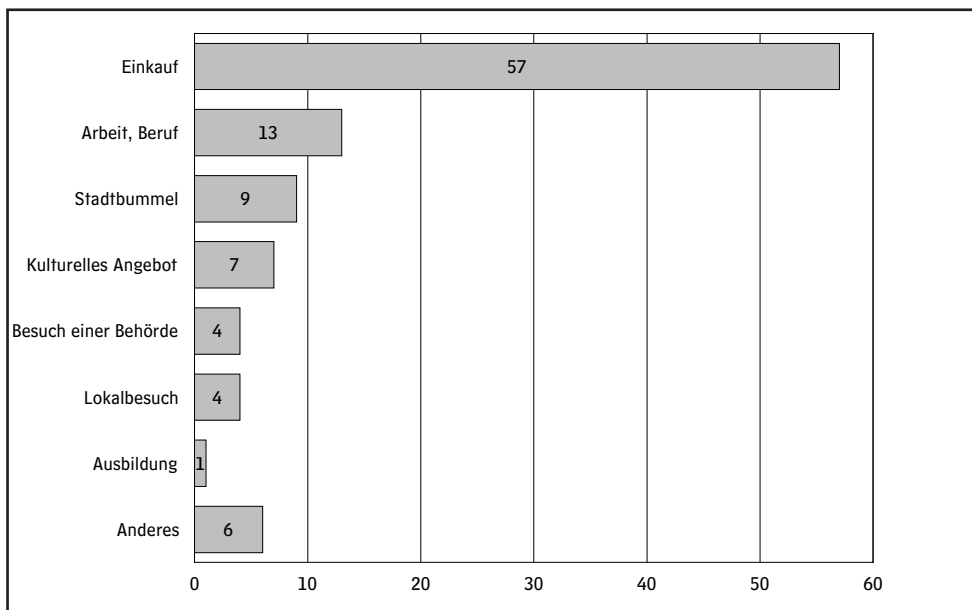
Tabelle 26:
Häufigkeit von Innenstadtbesuchen 1990 bis 2002

Angaben	1990	1994	1996	1999	2002
	%				
wohne in der Innenstadt	3	4	4	4	4
Komme in die Innenstadt ...					
täglich oder fast täglich	22	18	19	16	16
mehrmals die Woche	26	22	22	21	18
mehrmals im Monat	33	35	37	38	38
mehrmals im Jahr	10	16	14	17	18
seltener oder nie	6	5	4	5	6
insgesamt	100	100	100	100	100

Gegenüber 1999 blieb der Anteil derjenigen, die täglich oder fast täglich die Innenstadt besuchten mit 16 Prozent konstant. Dagegen verringerte sich der Anteil derjenigen, die mehrmals wöchentlich in die Innenstadt kommen von 21 auf 18 Prozent.

Frage: "Zu welchem Zweck oder aus welchem Anlass waren Sie zuletzt in der Innenstadt?"

Abbildung 18:
Anlass des letzten Innenstadtbesuchs 2002



57 Prozent aller Befragten besuchten 2002 die Innenstadt, um Einkäufe zu erledigen. Danach waren berufliche Anlässe (Arbeitsstelle in der Innenstadt, berufliche Termine) der zweithäufigste Anlass (13 Prozent) für den Besuch der Innenstadt.

9 Prozent der Einwohnerinnen und Einwohner besuchten die Innenstadt im Rahmen eines Stadtbummels und sieben Prozent aller Befragten kamen in die Innenstadt, um ein kulturelles Angebot wahrzunehmen.

Gegenüber 1999 veränderten sich die Besuchsanlässe nur unwesentlich.

Tabelle 27:

Anlässe des letzten Innenstadtbesuchs 1990 bis 2002

Angaben	1990*	1996	1999	2002
	%			
Einkauf	61	65	58	57
Arbeit, Beruf	17	13	12	13
Stadtbummel	19	7	9	9
Kulturelles Angebot	6	5	7	7
Besuch einer Behörde	5	3	5	4
Lokalbesuch	7	3	3	4
Ausbildung	2	2	1	1
Anderes	10	3	6	6
insgesamt	127*	100	100	100

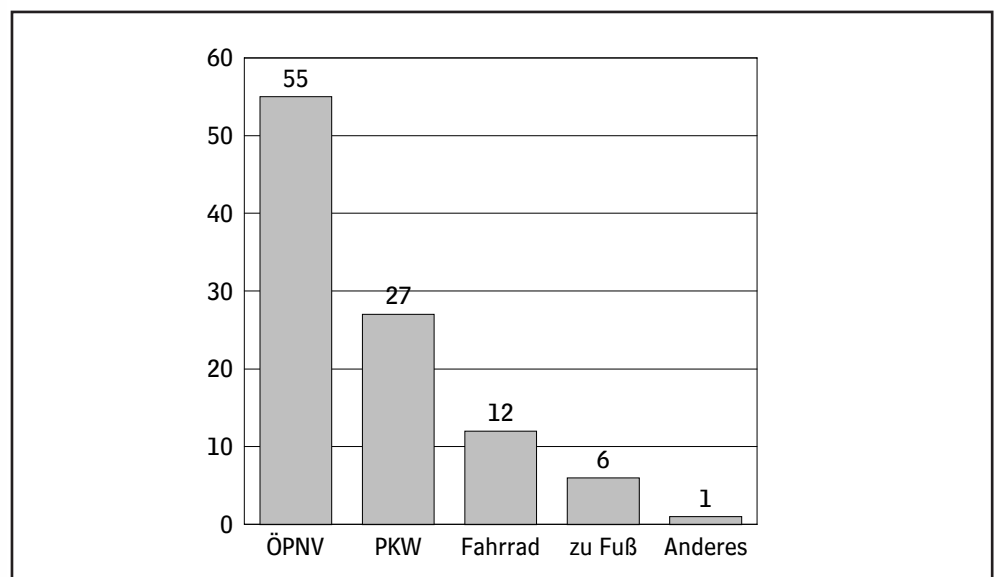
* 1990: Mehrfachnennungen möglich

Frage: "Welches Verkehrsmittel benutzten Sie bei Ihrem letzten Innenstadtbesuch?"

Bei dieser Frage wurden den Befragten sieben Antwortmöglichkeiten vorgegeben, im Rahmen der Auswertungen wurden die Kategorien Stadtbahn, Bus sowie Bundesbahn zur Kategorie ÖPNV zusammengefaßt.

Abbildung 19:

Verkehrsmittelwahl für den letzten Innenstadtbesuch 2002



Das Ergebnis zeigt, dass für die Innenstadtbesucher der ÖPNV das bevorzugte Verkehrsmittel darstellt, 55 Prozent der Befragten benutzten bei ihrem letzten Besuch Stadtbahn, Bus oder Bundesbahn. Etwas jeder vierte Befragte (27 Prozent) kam mit dem PKW und 12 Prozent kamen mit dem Fahrrad in die Innenstadt.

Gegenüber 1999 erhöhte sich der Anteil der mit öffentlichen Verkehrsmitteln in die Innenstadt Kommenden um 3 Prozentpunkte, dafür verloren die Anteile der einen PKW oder ein Fahrrad Nutzenden leicht.

Tabelle 28:

Verkehrsmittelwahl für den letzten Innenstadtbesuch 1990 bis 2002

Angaben	1990	1996	1999	2002
	%			
ÖPNV	51	53	52	55
PKW	33	29	28	27
Fahrrad	10	10	13	12
zu Fuß	6	8	6	6
Anderes (u.a. Motorrad)	0	0	1	1
Insgesamt	100	100	100	100



6. Ausgabenprioritäten

Frage: "Eine Stadt kann sich, genau wie ein Privathaushalt, nicht alles gleichzeitig leisten. Meistens muss man, wenn man für eine Sache mehr Geld ausgeben will, bei anderen Ausgaben einsparen. Geben Sie bitte für jeden Aufgabenbereich an, ob nach Ihrer Meinung die Stadt sparen, also Leistungen einschränken soll, ob die Ausgaben unverändert bleiben sollen oder ob die Stadt ihre Leistungen verbessern, also mehr aufwenden soll. Denken Sie bitte daran, dass Mehrausgaben an der einen Stelle nur durch Einsparungen an anderer Stelle bezahlt werden können."

Diese Frage wurde erstmals im Rahmen der Repräsentativerhebung 1999 gestellt, 2002 wurde zusätzlich der Aspekt Grün- und Erholungsflächen aufgenommen.

Tabelle 29:

Einschätzungen zu Ausgabenprioritäten 2002

Angaben (in Prozent)	Leistungen einschränken	Leistungen unverändert lassen	mehr aufwenden
Allgemeinbildende Schulen/Berufsschulen	1	38	61
Alten-/Pflegeheime	3	56	41
ambulante Pflege/Sozialdienste	3	59	38
Angebote für ältere Menschen	5	65	31
Angeb. Jugendliche	3	40	57
Ausbau städtischer Dienstleistungen in Stadtteilen	20	64	16
Beratungsangebote (Erziehung, Alkohol, Drogen)	12	61	26
Bürgernähe / kundenorientierte Verwaltung	13	67	20
Entwicklung in den Stadtteilen	10	64	26
Entwicklung Innenstadt	15	57	28
Fahrradwege	13	58	29
Förderung des Baus von Eigenheimen	41	43	16
Gesundheitswesen	4	57	40
Grün-/Erholungsflächen	5	73	23
Integration ausländischer Mitbürger	30	46	25
Kindergärten / Kindertagesstätten	2	47	51
öffentliche Verkehrsmittel	7	79	14
Parkplätze in der Innenstadt	24	41	34
Parkplätze in Wohngebieten	16	51	33
Sauberkeit in der Stadt	2	48	50
öffentliche Sicherheit	2	36	62
sozialer Wohnungsbau	35	54	11
Spielplätze	5	66	30
Sportanlagen/Schwimmbäder	10	69	21
Bibliotheken	15	75	11
Stadtmarketing	38	50	12
Standortentwicklung/Wirtschaftsförderung	11	48	41
Straßenerhaltung/Straßenbau	12	48	40
Theater, Museen, kulturelle Veranstaltungen	13	75	12
Umweltschutz	7	63	30
Verkehrsberuhigung in Wohngebieten	30	47	23
Volkshochschule	16	75	10

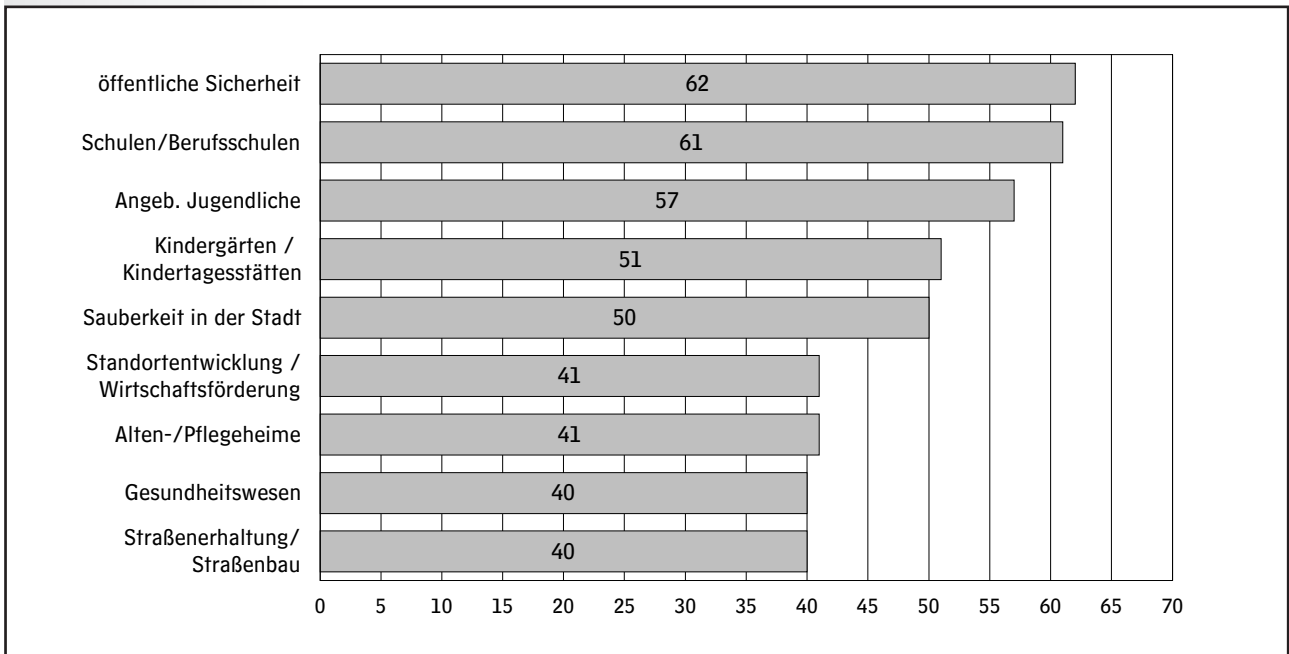
Hinsichtlich der Mehraufwendungen wurden drei Themenbereiche am häufigsten genannt: Der Bereich öffentliche Sicherheit (62 Prozent), Verbesserung der Situation in den allgemeinbildenden Schulen und Berufsschulen (61 Prozent) sowie Ausbau der Angebote für Jugendliche (57 Prozent).

Jeweils etwa die Hälfte der Befragten sprachen sich für Mehraufwendungen in den Bereichen Kindergärten / Kindertagesstätten (51 Prozent) bzw. Sauberkeit (50 Prozent) aus.

Als weitere Bereiche für Mehraufwendungen mit Anteilswerten um 40 Prozent wurden genannt: Standortentwicklung / Wirtschaftsförderung (41 Prozent), Alten- und Pflegeheime (41 Prozent), Gesundheitswesen (40 Prozent) sowie Straßenerhaltung / Straßenbau (40 Prozent).

Abbildung 20:

Am häufigsten vorgeschlagene Themenbereiche für Mehraufwendungen 2002 (Angaben in Prozent)



Gegenüber 1999 ist die Rangfolge der für Mehraufwendungen vorgeschlagenen Themenbereiche fast identisch geblieben. 2002 tauchen die Themenbereiche Fahrradwege sowie Parkplätze in Wohngebieten nicht mehr wie 1999 unter den 10 am häufigsten genannten Bereichen auf, dafür waren

2002 die Themenbereiche Wirtschaftsförderung sowie ambulante Pflege- / Sozialdienste unter den 10 am häufigsten genannten Bereichen vertreten.

Tabelle 30:

Am häufigsten vorgeschlagene Themenbereiche für Mehrausgaben 1999 und 2002

10 am häufigsten vorgeschlagene Themenbereiche für Mehraufwendungen			
1999	%	2002	%
öffentliche Sicherheit	74	öffentliche Sicherheit	62
Angebote für Jugendliche	61	Schulen/Berufsschulen	61
Sauberkeit in der Stadt	60	Angebote für Jugendliche	57
Schulen/Berufsschulen	56	Kindergärten / Kindertagesstätten	51
Kindergärten / Kindertagesstätten	47	Sauberkeit in der Stadt	50
Gesundheitswesen	40	Wirtschaftsförderung	41
Alten-/Pflegeheime	39	Alten-/Pflegeheime	41
Straßenerhaltung/Straßenbau	38	Gesundheitswesen	40
Fahrradwege	37	Straßenerhaltung/Straßenbau	40
Parkplätze in Wohngebieten	37	ambulante Pflege/Sozialdienste	38

Für Leistungseinschränkungen wurde 2002 der Bereich Förderung des Wohnungsbaus am häufigsten vorgeschlagen: 41 Prozent der Befragten sprachen sich für Einschränkungen bei der Förderung des Eigenheimbaus und 35 Prozent für Einschränkungen im Bereich sozialer Wohnungsbau aus.

Am zweithäufigsten wurde der Bereich Stadtmarketing mit 38 Prozent für Einsparmaßnahmen angesprochen. Anteile von 20 Prozent oder mehr entfielen zudem auf die Themenbereiche Verkehrsberuhigung in Wohngebieten (30 Prozent), Integration ausländischer Einwohnerinnen und Einwohner (30 Prozent) sowie Parkplätze in der Innenstadt (24 Prozent).

Auch hinsichtlich der für Einsparmaßnahmen vorgeschlagenen Themenbereiche zeigen sich gegenüber 1999 nur geringe Verschiebungen: So gehörte der Bereich Straßenerhaltung / Straßenbau 2002 nicht mehr zu den 10 häufigsten Nennungen, dafür wurde 2002 die Volkshochschule (Platz 9) genannt.

Abbildung 21:
Am häufigsten vorgeschlagene Themenbereiche für Einsparungen 2002 (Angaben in Prozent)

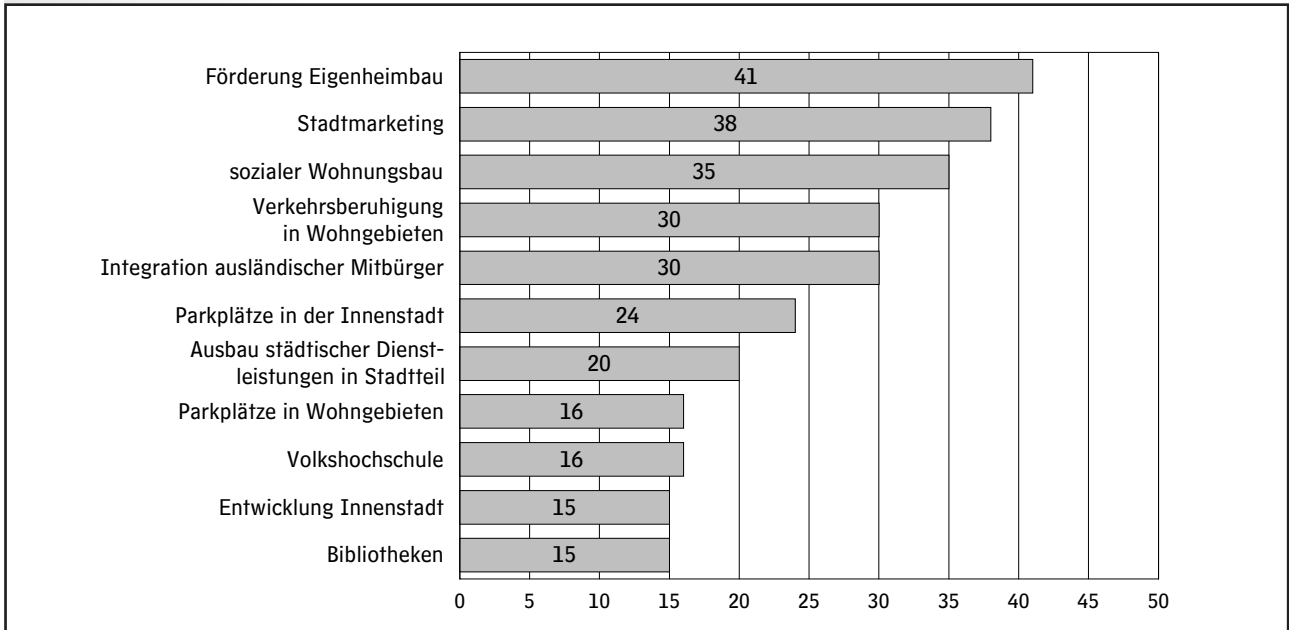


Tabelle 31:
Am häufigsten vorgeschlagene Themenbereiche für Einsparungen 1999 und 2002

10 am häufigsten vorgeschlagene Themenbereiche für Einsparungen			
1999	%	2002	%
Stadtmarketing	36	Förderung Eigenheimbau	41
Förderung Eigenheimbau	33	Stadtmarketing	38
Integration Ausländer/innen	29	sozialer Wohnungsbau	35
Parkplätze in der Innenstadt	29	Verkehrsberuhigung in Wohngebieten	30
sozialer Wohnungsbau	26	Integration Ausländer/innen	30
Verkehrsberuhigung in Wohngebieten	23	Parkplätze in der Innenstadt	24
Entwicklung Innenstadt	21	Städt. Dienstleistungen in Stadtteilen	20
Straßenerhaltung/Straßenbau	14	Parkplätze in Wohngebieten	16
Städt. Dienstleistungen in Stadtteilen	13	Volkshochschule	16
Parkplätze in Wohngebieten	13	Entwicklung Innenstadt	15

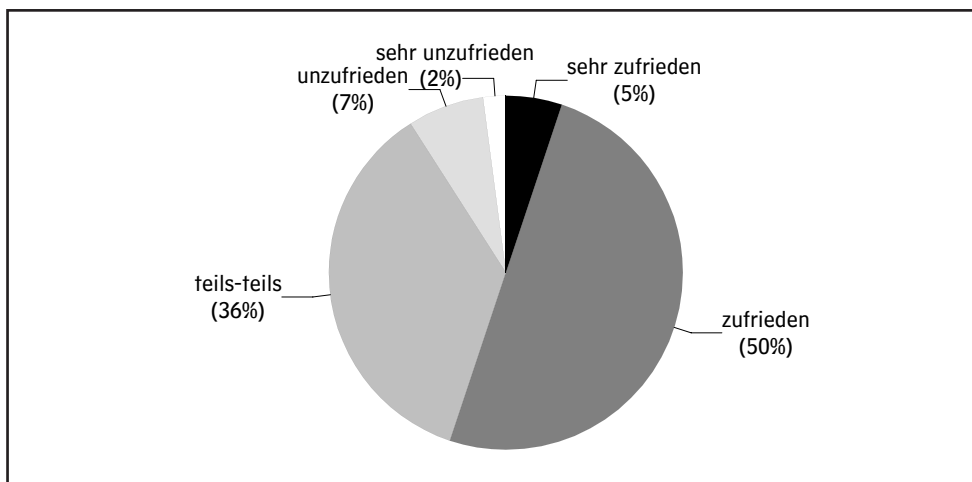
7. Kontakte und Zufriedenheit der Einwohnerinnen und Einwohner mit städtischen Dienststellen

7.1 Zufriedenheit mit der Stadtverwaltung insgesamt sowie Häufigkeit des Kontaktes mit städtischen Dienststellen

Frage: "Wie zufrieden sind Sie - insgesamt gesehen - mit der Stadtverwaltung Hannover?"

Abbildung 22:

Zufriedenheit mit der Stadtverwaltung Hannover 2002



Mehr als die Hälfte (55 Prozent) der Einwohnerinnen und Einwohner waren im Jahr 2002 zufrieden mit der Stadtverwaltung Hannover, fünf Prozent waren sogar sehr zufrieden. 36 Prozent der Hannoveranerinnen und Hannoveraner sahen Vor- und Nachteile, während insgesamt 9 Prozent der Befragten unzufrieden oder sehr unzufrieden waren.

Gegenüber 1999 blieben die Einschätzungen der Befragten fast gleich, die Anteile der sehr Zufriedenen sowie der Unzufriedenen nahmen um jeweils 1 Prozentpunkt zu, während die neutralen Einschätzungen (teils-teils) sich um 2 Prozentpunkte verringerten.

Tabelle 32:
**Zufriedenheit mit der Stadtverwaltung Hannover
 1999 und 2002**

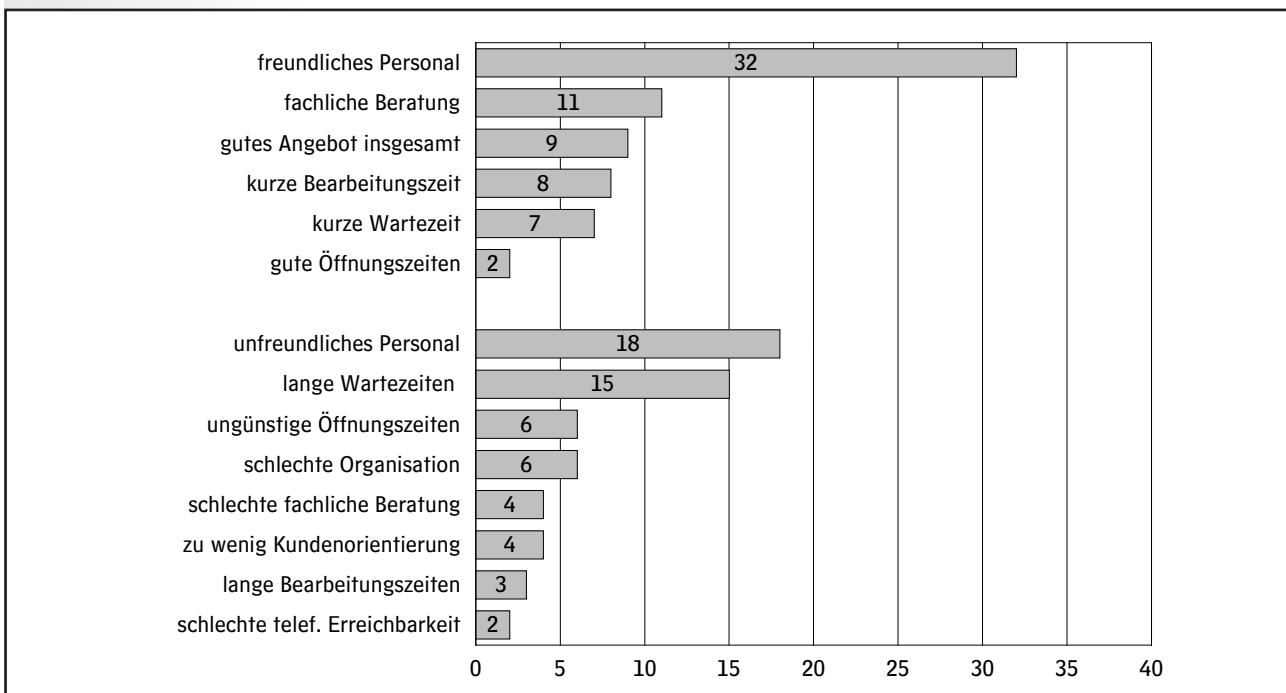
Angaben	1999	2002
	%	
sehr zufrieden	4	5
zufrieden	50	50
teils-teils	38	36
unzufrieden	6	7
sehr unzufrieden	2	2
insgesamt	100	100

Frage: "Können Sie uns den Hauptgrund für Ihre Zufriedenheit / Unzufriedenheit nennen."

Auch bei dieser Frage waren wieder Mehrfachantworten möglich.

Abbildung 23:
**Hauptgründe für die Zufriedenheit / Unzufriedenheit
 mit der Stadtverwaltung Hannover 2002**

(Angaben in Prozent, Mehrfachantworten möglich)



Deutlich am häufigsten (32 Prozent aller Antworten) wurde eine freundliche Bedienung bzw. Beratung als Hauptgrund für die Zufriedenheit mit der Stadtverwaltung genannt. Danach folgen vier Aspekte mit etwa der gleichen Wertigkeit:

- fachliche Beratung (11 Prozent aller Nennungen)
- gutes Gesamtangebot (9 Prozent aller Nennungen)
- kurze Bearbeitungszeit (8 Prozent aller Nennungen) sowie
- kurze Wartezeit (7 Prozent aller Nennungen).

Hinsichtlich der Gründe für eine Unzufriedenheit mit der Stadtverwaltung wurden zwei Aspekte mit einem Anteil von über zehn Prozentpunkten am häufigsten genannt: 18 Prozent aller Nennungen thematisierten eine unfreundliche Beratung bzw. Bedienung und 15 Prozent zu lange Wartezeiten. Anteilswerte zwischen 4 und 6 Prozent entfielen danach auf:

- ungünstige Öffnungszeiten (6 Prozent aller Nennungen)
- schlechte Organisation (6 Prozent aller Nennungen)
- schlechte fachliche Beratung (4 Prozent aller Nennungen) sowie
- zu wenig Kundenorientierung (4 Prozent aller Nennungen).

Tabelle 33:

Hauptgründe für die Zufriedenheit / Unzufriedenheit mit der Stadtverwaltung Hannover 1999 und 2002

(Angaben in Prozent, Mehrfachantworten möglich)

Angaben	1999	2002
Positive Nennungen		
freundliches Personal	26	32
fachliche Beratung	9	11
gutes Angebot insgesamt	16	9
kurze Bearbeitungszeit	4	8
kurze Wartezeit	3	7
gute Öffnungszeiten		2
Summe (Positive Nennungen)	58	68
Negative Nennungen		
unfreundliches Personal	19	18
lange Wartezeiten	14	15
ungünstige Öffnungszeiten	11	6
schlechte Organisation	4	6
schlechte fachliche Beratung		4
zu wenig Kundenorientierung	3	4
lange Bearbeitungszeiten	4	3
schlechte telef. Erreichbarkeit	4	2
komplizierte Formulare	2	
Summe (Positive Nennungen)	60	57



Der Vergleich der Ergebnisse der Jahre 1999 und 2002 zeigt zunächst, dass sich die Relation positiver und negativer Nennungen verändert hat: Während sich 1999 positive und negative Nennungen in etwa die Waage hielten, überwiegen 2002 positive Nennungen.

Unter den positiven Nennungen verringerte sich der Anteil der Antworten, die sich auf ein gutes Gesamtangebot bezogen. Da alle anderen Kategorien aber hinzugewinnen konnten und zudem 2002 insgesamt mehr positive Aspekte genannt wurden als 1999, ist zu vermuten, dass die Befragten 2002 eher dazu neigten, konkretere Antworten abzugeben. Alle weiteren Aspekte verbesserten sich gegenüber 1999, am deutlichsten die Freundlichkeit des Personals (+ 5 Prozentpunkte), eine kurze Bearbeitungszeit (+ 4 Prozentpunkte) sowie kurze Wartezeiten (+ 4 Prozentpunkte).

Hinsichtlich der negativen Nennungen entfielen 2002 4 Prozent aller Nennungen auf den Aspekt schlechte fachliche Beratung, dieser wurde 1999 gar nicht angesprochen. Der Punkt schlechte Organisation wurde gegenüber 1999 (4 Prozent) etwas häufiger (6 Prozent) genannt. Dagegen wurde der Aspekt ungünstige Öffnungszeiten (1999: 11 Prozent) 2002 deutlich seltener kritisiert (6 Prozent).

Frage: "Wie häufig besuchen Sie Dienststellen der Stadtverwaltung?"

Tabelle 34:
Angaben zur Häufigkeit von Besuchen städtischer Dienststellen 1996 bis 2002

Angaben	1996	1999	2002
	%		
mehrmals im Monat	2	1	1
etwa einmal im Monat	3	2	2
mehrmals im Jahr	27	21	19
etwa einmal im Jahr	31	34	34
noch seltener	35	40	42
ich war noch nie bei einer städtischen Dienststelle	2	2	2
insgesamt	100	100	100

Jede(r) dritte Einwohnerin bzw. Einwohner (34 Prozent) besucht städtische Dienststellen etwa einmal im Jahr und 19 Prozent der Hannoveranerinnen und Hannoveraner haben mehrmals im Jahr Kontakt zu städtischen Dienststellen. Häufiger, d. h. mindestens einmal monatlich, kommen 3 Prozent der Befragten in eine städtische Dienststelle.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass 56 Prozent der Einwohnerinnen und Einwohner mindestens einmal jährlich eine städtische Dienststelle aufsuchen. Gegenüber 1999 hat sich die Besuchshäufigkeit kaum verändert, gegenüber 1996 haben die Hannoveranerinnen und Hannoveraner seltener Kontakt mit städtischen Dienststellen.

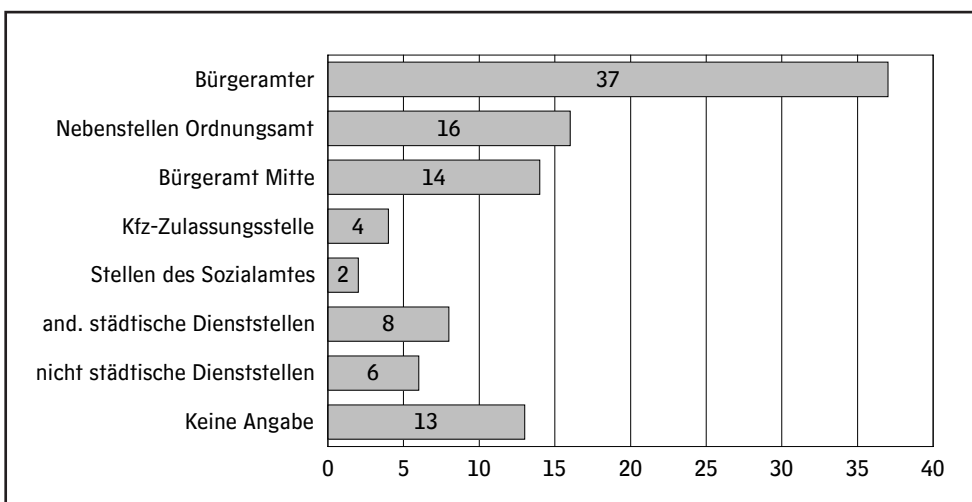
7.2 Zufriedenheit mit der zuletzt aufgesuchten Dienststelle der Stadtverwaltung

Frage: "Welches Amt bzw. welche Dienststelle der Stadtverwaltung haben Sie zuletzt aufgesucht?"

Die Antworten zu dieser Frage wurden im Rahmen der Auswertungen zu Gruppen gebündelt. Dabei bezog sich ein Teil der Angaben wie in den Vorjahren auch auf nicht-städtische Dienststellen (u.a. Arbeitsamt, Finanzamt).

Abbildung 24:

Angaben zu den zuletzt aufgesuchten städtischen Dienststellen 2002



1999 waren die Nebenstellen des Ordnungsamtes noch die am häufigsten (34 Prozent) besuchten städtischen Einrichtungen. Da diese in den letzten Jahren größtenteils in Bürgerämter umgewandelt wurden und ihr Dienstleistungsangebot erweiterten, sind die Bürgerämter heute die am häufigsten besuchten Dienststellen der Stadtverwaltung.

2002 entfielen 37 Prozent aller persönlichen Kontakte der Einwohnerinnen und Einwohner auf die Bürgerämter innerhalb der Stadtteile, 14 Prozent auf das Bürgeramt Mitte. 16 Prozent aller Befragten gaben an, 2002 eine noch bestehende Nebenstelle des Ordnungsamtes besucht zu haben, wobei vor dem Hintergrund der realen Besucherzahlen vermutet werden kann, dass ein Teil der Befragten eine in ein Bürgeramt umgewandelte ehemalige Nebenstelle des Ordnungsamtes besucht hat, dennoch im Fragebogen, der keine vorgegebenen Antwortkategorien enthielt, aber Ordnungsamt vermerkte.

Damit entfielen auf den Bereich Bürgerämter / Ordnungsamt insgesamt 67 Prozent aller Kontakte, der vergleichbare Anteil 1999 betrug 62 Prozent.

Die gewachsene Bedeutung der Bürgerämter mit einem breiteren Dienstleistungsangebot für die Einwohnerinnen und Einwohner zeigt sich zugleich in der Tatsache, dass andere städtische Dienststellen gegenüber 1999 deutlich seltener aufgesucht wurden (-6 Prozentpunkte).

Tabelle 35:

Angaben zu den zuletzt aufgesuchten städtischen Dienststellen 1996 bis 2002

Angaben	1996	1999	2002
	%		
Bürgeramt Mitte (Ordnungsamt Mitte)	17	16	14
Nebenstellen des Ordnungsamtes	47	34	16
Bürgerämter	-	12	37
Stellen des Sozialamtes	3	3	2
Kfz-Zulassungsstelle	6	6	4
and. städtische Dienststellen	12	14	8
nicht städtische Dienststellen	8	6	6
Keine Angabe	7	10	13

Frage: "Wenn Sie einmal an den letzten Besuch einer Dienststelle der Stadtverwaltung denken: Wie zufrieden waren Sie dabei mit "

Die Befragten wurden bei dieser Frage gebeten, die Zufriedenheit mit 10 vorgegebenen Kategorien auf einer Skala von sehr zufrieden bis sehr unzufrieden zu bewerten.

Tabelle 36:

Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten der Dienstleistungsqualität der Stadtverwaltung beim letzten Besuch einer städtischen Dienststelle 2002

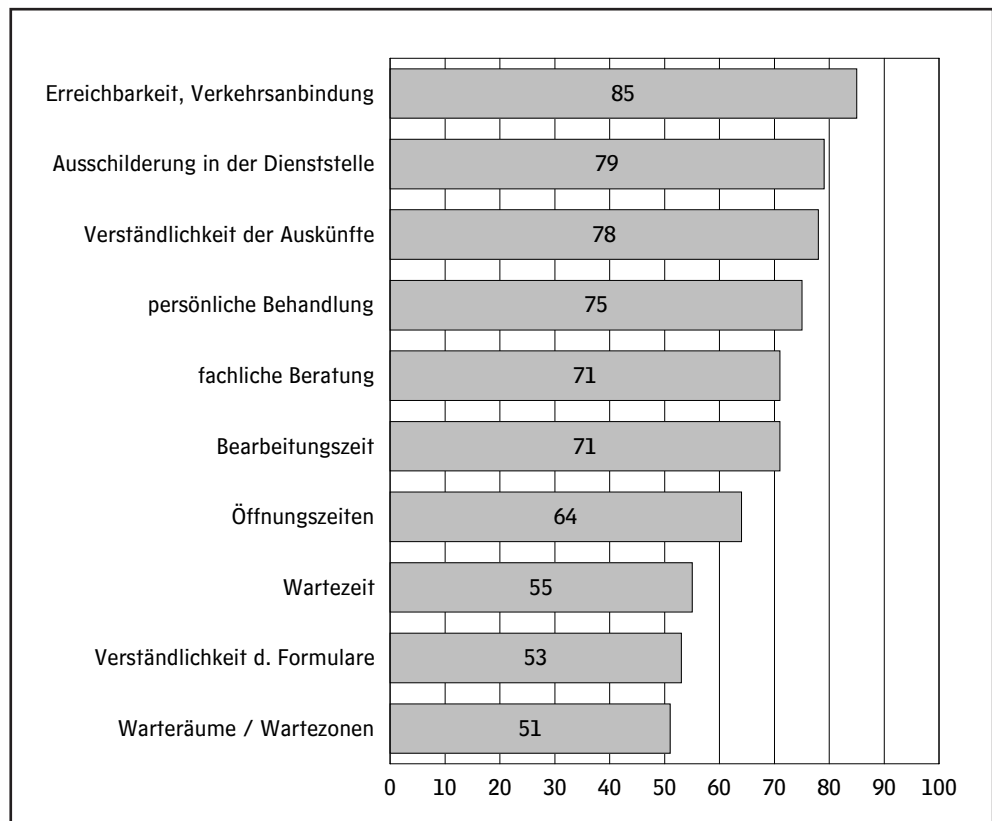
Angaben	sehr zufrieden	zufrieden	teils-teils	unzufrieden	sehr unzufrieden	Mittelwert
	%					
Ausschilderung in der Dienststelle	13	66	16	4	1	2,2
Öffnungszeiten	8	55	20	12	4	2,5
Wartezeit	10	44	23	15	8	2,7
persönliche Behandlung	23	52	15	7	4	2,2
Bearbeitungszeit	14	56	17	8	4	2,3
fachliche Beratung	15	56	19	6	3	2,3
Verständlichkeit d. Formulare	6	47	33	11	4	2,6
Warteräume / Wartezonen	6	45	29	15	5	2,7
Erreichbarkeit, Verkehrsanbindung	19	66	12	3	1	2,0
Verständlichkeit der Auskünfte	15	64	16	4	2	2,1

Die höchsten Zufriedenheitswerte (sehr zufrieden und zufrieden) wurden 2002 für die Aspekte Erreichbarkeit / Verkehrsanbindung (85 Prozent), Ausschilderung in der Dienststelle (79 Prozent), Verständlichkeit der Auskünfte (78 Prozent) sowie persönliche Behandlung (75 Prozent) vergeben.

Am unteren Ende der Zufriedenheitsskala mit Anteilen von 55 Prozent Zufriedenheit oder weniger (sehr zufrieden und zufrieden) stehen die Aspekte Wartezeit (55 Prozent), Verständlichkeit der Formulare (53 Prozent) sowie Warteräume / Wartezonen (51 Prozent).

Abbildung 25:

Zufriedenheit (sehr zufrieden und zufrieden) mit einzelnen Aspekten der Dienstleistungsqualität der Stadtverwaltung beim letzten Besuch einer städtischen Dienststelle 2002



Wie der Vergleich der Mittelwerte aus den vorausgegangenen Erhebungen zu dieser Frage zeigt, verschlechterten sich von 1999 bis 2002 vor allem die Aspekte Wartezeit (-0,2) sowie Verständlichkeit der Formulare (-0,2). Etwas schlechter (jeweils -0,1) wurden die Aspekte persönliche Behandlung, Bearbeitungszeit sowie fachliche Beratung bewertet.

Gegenüber 1996 verschlechterte sich nur der Aspekt Wartezeit (-0,1), während sich alle weiteren Aspekte verbesserten (der Aspekt Verständlichkeit der Auskünfte wurde 1996 nicht erhoben). Deutlich besser als 1996 wurden die Punkte Öffnungszeiten (+0,3), Warerräume / Wartezonen (+0,3), Bearbeitungszeit (+0,2) sowie Verständlichkeit der Formulare (+0,2) bewertet.

Tabelle 37:

Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten der Dienstleistungsqualität der Stadtverwaltung beim letzten Besuch einer städtischen Dienststelle 1996 bis 2002 (Mittelwerte)

Angaben	1996	1999	2002
	Mittelwerte		
Ausschilderung in der Dienststelle	2,3	2,2	2,2
Öffnungszeiten	2,8	2,5	2,5
Wartezeit	2,6	2,5	2,7
persönliche Behandlung	2,3	2,1	2,2
Bearbeitungszeit	2,5	2,2	2,3
fachliche Beratung	2,4	2,2	2,3
Verständlichkeit d. Formulare	2,8	2,4	2,6
Warteräume / Wartezonen	3,0	2,7	2,7
Erreichbarkeit, Verkehrsanbindung	2,1	2,0	2,0
Verständlichkeit der Auskünfte	-	2,1	2,1

Frage: "Hat Sie bei den letzten Besuchen städtischer Dienststellen irgend etwas gestört oder geärgert bzw. gibt es Verbesserungsbedarf? Welche Unterstützung würden Sie sich wünschen? Bitte vermerken Sie kurz Ihre Eindrücke."

Auch zu dieser Frage konnten sich die Befragten in eigenen Worten frei äußern, zudem waren Mehrfachantworten möglich. Inhaltlich ähnliche Angaben wurden bei der Auswertung nach thematischen Schwerpunkten gebündelt. Einzelnennungen, die bei dieser Frage in einer großen Anzahl genannt wurden, wurden der Kategorie Sonstige zugeordnet.

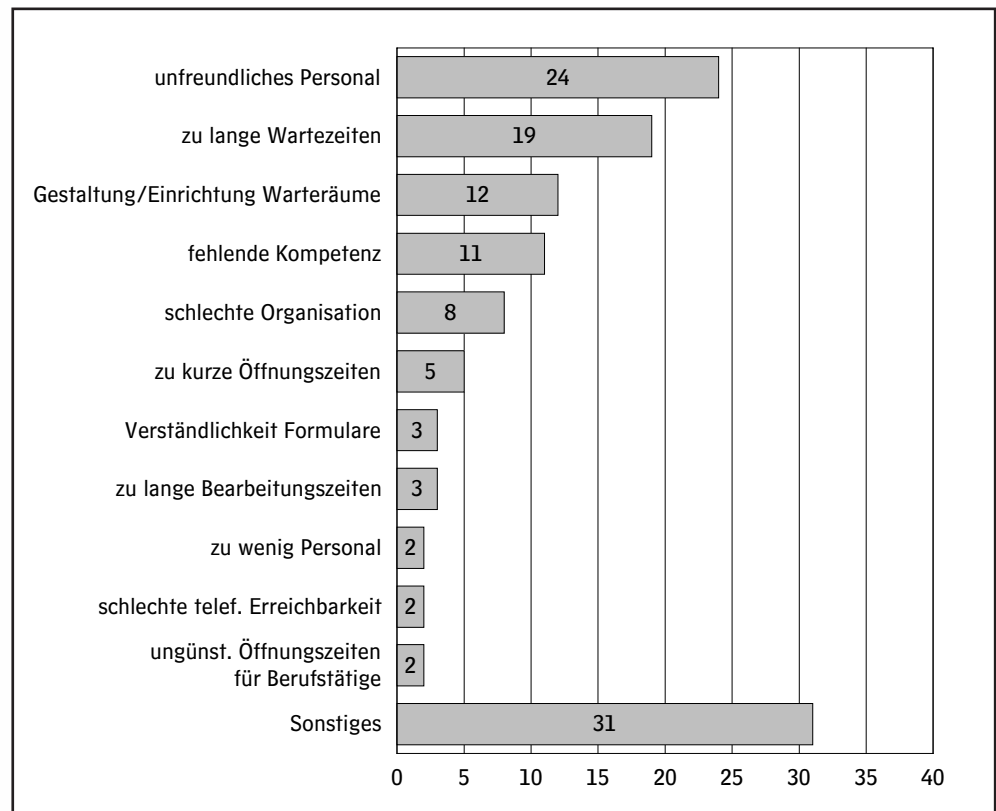
Am häufigsten (24 Prozent aller Antworten) bezogen sich die Anmerkungen zu dieser Frage auf den Aspekt unfreundliches Personal (u.a.: arrogante Sachbearbeiter/Sachbearbeiterinnen, Gleichgültigkeit, zu unpersönlich). Danach wurden in 19 Prozent aller Antworten zu lange Wartezeiten angesprochen. 12 Prozent der Anmerkungen entfielen auf den Aspekt Gestaltung und Einrichtung der Warteräume (u.a.: zu lieblos, keine abgeschirmten

Sprechzonen, nicht genügend Sitzmöglichkeiten) und in 11 Prozent aller Antworten wurde eine fehlende Kompetenz des Personals kritisiert.

Abbildung 26:

Kritische Anmerkungen zu städtischen Dienststellen 2002

(Mehrfachnennungen möglich)



Um das Ergebnis mit der vorausgegangenen Befragung vergleichen zu können, wurden die Antworten auf eine Basis von 100 Prozent umgerechnet.

Am stärksten gegenüber 1999 nahmen negative Äußerungen hinsichtlich der ungenügenden Kompetenz des Personals (+ 3 Prozentpunkte) sowie der Verständlichkeit der Formulare (+2 Prozentpunkte; dieser Punkt wurde 1999 überhaupt nicht genannt) zu, während die Aspekte Gestaltung / Einrichtung der Warteräume (-3 Prozentpunkte), zu kurze Öffnungszeiten (-2 Prozentpunkte) sowie ungünstige Öffnungszeiten für Berufstätige (-2 Prozentpunkte) seltener genannt wurden.

Tabelle 38:

Kritische Anmerkungen zu städtischen Dienststellen 1999 und 2002

Angaben (Mehrfachnennungen möglich)	1999	2002	1999	2002
	in % aller Befragten*, Basis Fälle		in % aller Nennungen, Basis: Antworten	
unfreundliches Personal	25	24	19	20
zu lange Wartezeiten	20	19	15	15
Gestaltung / Einrichtung Warteräume	17	12	13	10
fehlende Kompetenz	9	11	6	9
schlechte Organisation	7	8	6	7
zu kurze Öffnungszeiten	9	5	6	4
Verständlichkeit der Formulare	-	3	-	2
zu lange Bearbeitungszeiten	4	3	3	2
zu wenig Personal	4	2	3	2
schlechte telef. Erreichbarkeit	2	2	1	2
ungünst. Öffnungszeiten für Berufstätige	6	2	4	2
Sonstiges	31	31	23	26
Summe	132	122	100	100

* mehr als 100 % = Mehrfachnennungen

7.3 Zufriedenheit mit dem letzten telefonischen Kontakt mit einer städtischen Dienststelle der Stadtverwaltung

Frage: "Wenn Sie jetzt einmal an ihren letzten telefonischen Kontakt mit der Stadtverwaltung denken: Wie zufrieden waren Sie dabei mit"

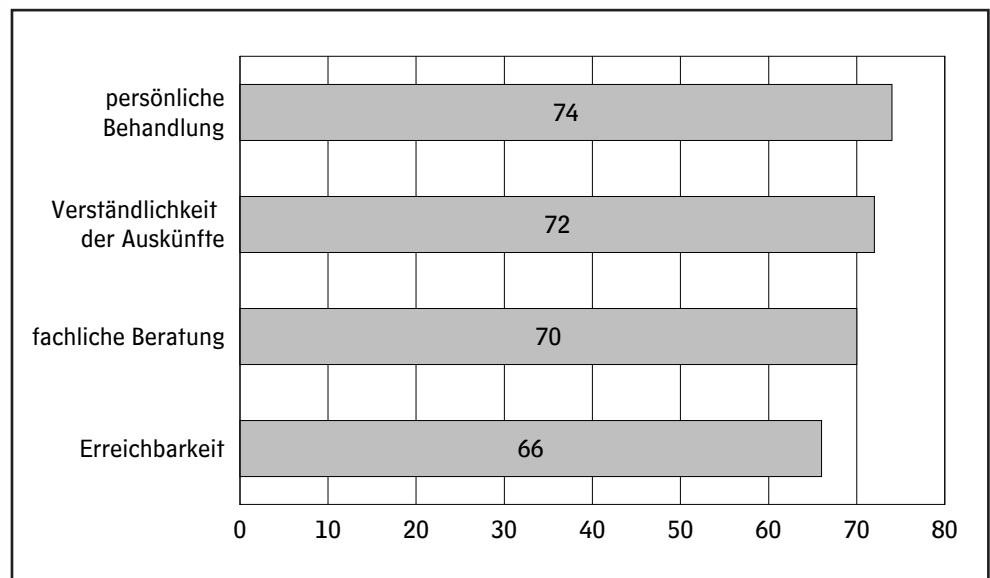
Zu dieser Frage wurden den Auskunftspersonen vier Einzelaspekte vorgelegt, die sie auf einer fünfstufigen Skala von sehr zufrieden bis sehr unzufrieden bewerten konnten.

Dabei wurden die persönliche Behandlung (74 Prozent sehr zufrieden sowie zufrieden) und die Verständlichkeit der Auskünfte (72 Prozent sehr zufrieden sowie zufrieden) am besten bewertet. Mit der fachlichen Beratung waren 70

Prozent der Befragten sehr zufrieden oder zufrieden, während der Aspekt Erreichbarkeit (66 Prozent sehr zufrieden sowie zufrieden) deutlich am schlechtesten bewertet wurde.

Abbildung 27:

Angaben zur Zufriedenheit (sehr zufrieden sowie zufrieden) beim letzten telefonischen Kontakt mit einer Dienststelle der Stadtverwaltung 2002



Der Vergleich der Mittelwerte zeigt, dass sich gegenüber 1999 der Aspekt telefonische Erreichbarkeit verbesserte (+0,2), während sich der Aspekt Verständlichkeit der Auskünfte verschlechterte (-0,1).

Tabelle 39:

Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten der telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung 1999 und 2002

(Mittelwerte)

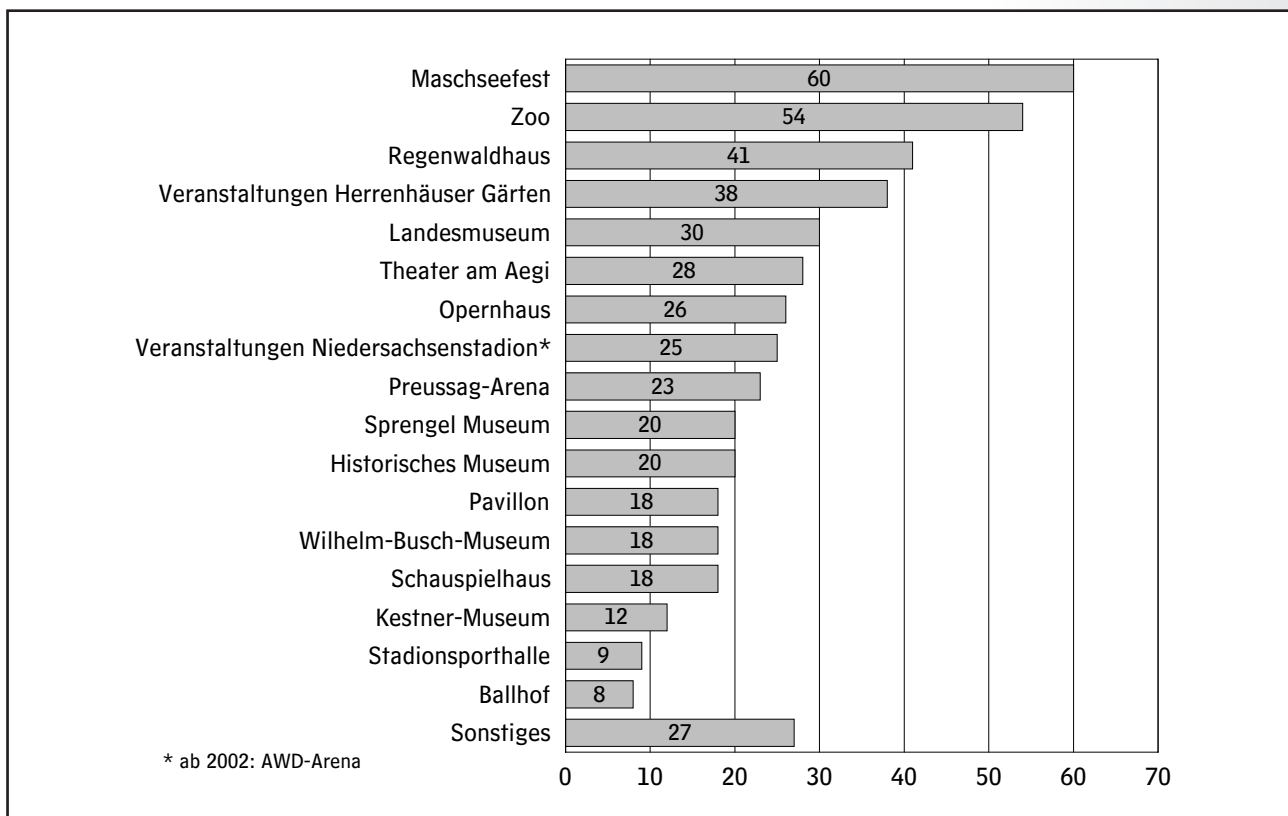
Angaben	1999	2002
	Mittelwerte	
Erreichbarkeit	2,6	2,4
persönliche Behandlung	2,2	2,2
fachliche Beratung	2,3	2,3
Verständlichkeit der Auskünfte	2,2	2,3

8. Besuchte Einrichtungen und Veranstaltungen

Frage: "Im folgenden ist eine Reihe von Einrichtungen und Veranstaltungen aufgeführt, die man hier in Hannover besuchen kann. Bitte kreuzen Sie diejenigen an, die Sie innerhalb der letzten 12 Monate besucht haben."

Bei dieser Frage mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten waren Mehrfachnennungen möglich.

Abbildung 28:
Innerhalb der letzten 12 Monate besuchte Einrichtungen und Veranstaltungen
 (Mehrfachnennungen möglich)



Die mit Abstand am häufigsten innerhalb der letzten 12 Monate besuchten Einrichtungen und Veranstaltungen waren das Maschseefest und der Zoo: 60 Prozent der Hannoveranerinnen und Hannoveraner besuchten das Maschseefest und 54 Prozent kamen ein oder mehrmals in den Zoo.

Danach folgen das Regenwaldhaus, das von 41 Prozent der Einwohnerinnen und Einwohner besucht wurde und die Herrenhäuser Gärten, die von 38 Prozent der Befragten im Rahmen einer dort stattfindenden Veranstaltung aufgesucht wurden.

Das Landesmuseum war das von den Einwohnerinnen und Einwohnern am häufigsten frequentierte Museum (30 Prozent).

28 Prozent der Befragten waren mindestens einmal innerhalb des letzten Jahres im Theater am Aegi und 26 Prozent im Opernhaus.

Im Rahmen des Besuchs einer Musik- oder Sportveranstaltung wurde die AWD-Arena / Niedersachsenstadion von 25 Prozent, die Preussag-Arena von 23 Prozent der Einwohnerinnen und Einwohner besucht.

Im Rahmen der Repräsentativerhebungen wurde zuletzt 1990 nach besuchten Einrichtungen und Veranstaltungen gefragt. Da die 1990 vorgegebene Liste nur bedingt mit der aktuellen Liste vergleichbar ist, können die Daten aus beiden Jahren nicht direkt gegenübergestellt werden. Aus diesem Grunde werden an dieser Stelle nur die 1990 am häufigsten aufgesuchten Einrichtungen und Veranstaltungen aufgeführt:

- Zoo (57 Prozent)
- Landesmuseum (37 Prozent)
- Theater am Aegi (33 Prozent)
- Niedersachsenstadion (32 Prozent)
- Historisches Museum (28 Prozent)
- Wilhelm-Busch-Museum (28 Prozent) sowie
- Sprengel Museum (27 Prozent).

Schriften zur Stadtentwicklung

- Band 1 bis 76 vergriffen
- Heft 77.1 Repräsentativerhebung 1996
Erste Ergebnisse mit Vergleichsdaten aus früheren Erhebungen
Hannover März 1997
- Heft 77.2 Repräsentativerhebung 1996
Blickpunkt Innenstadt
Hannover April 1997
- Heft 77.3 Repräsentativerhebung 1996
Kontakte und Zufriedenheit der Bürgerinnen
und Bürger mit städtischen Dienststellen
Hannover Juni 1997
- Heft 77.4 Repräsentativerhebung 1996
Persönliche Einschätzungen und objektive Merkmale zur
Lebenssituation der Bewohnerinnen und Bewohner
Hannover April 1998
- Band 78 Hannovers Innenstadt im Urteil der
Bürgerinnen und Bürger
Ergebnisse einer Sondererhebung im Sommer 1997
Hannover September 1997
- Band 79 Untersuchungsbericht:
Sicherheit und Prävention von Kriminalität
und Gewalt in Hannover
Rahmenbedingungen, Handlungsansätze
und –möglichkeiten kommunalen Handelns
Hannover Juli 1998 - vergriffen -
- Heft 80.1 Dialog zur Stadtentwicklung - Leitthema: Demokratische Teilhabe
Ergebnisse von Expertenworkshops und Bürgergesprächen
Hannover Juni 1999
- Heft 80.2 Dialog zur Stadtentwicklung - Leitthema: Demokratische Teilhabe
Vorstellung und Diskussion des Konzeptentwurfs
Hannover September 1999
- Heft 80.3 Dialog zur Stadtentwicklung - Leitthema: Ausgleich statt Spaltung
Hannover September 1999
- Heft 80.4 Dialog zur Stadtentwicklung - Leitthema: Nachhaltigkeit
Hannover September 1999
- Heft 80.5 Dialog zur Stadtentwicklung - Leitthema: Starker Standort
Hannover September 1999
- Heft 80.6 Dialog zur Stadtentwicklung - Leitthema: Urbane Lebensqualität
Ein Manifest für die Öffentlichen Räume in Hannover
Hannover September 1999
- Heft 80.7 Dialog zur Stadtentwicklung - Zukunft Hannover
Handlungsprogramm zur Stadtentwicklung 2001-2005 - Entwurf -
Hannover Mai 2000
- Heft 80.8 Dialog zur Stadtentwicklung - Leitthema: Ausgleich statt Spaltung
Konfliktschlichtung als Beitrag zur Gewaltprävention
Hannover Juni 2001

Heft 80.9	Dialog zur Stadtentwicklung - Leitthema Demokratische Teilhabe – Kurzberichte 1 Lokale Demokratie und Schule Planspiel Kommunalpolitik mit der Goetheschule und dem Stadtbezirksrat Herrenhausen/Stöcken Hannover Januar 2001
Heft 80.10	Dialog zur Stadtentwicklung - Leitthema Demokratische Teilhabe – Kurzberichte 2 Lokale Demokratie und Schule Zukunftswerkstatt an der Integrierten Gesamtschule Vahrenheide/Sahlkamp zum Thema: Schule als sozialer Lebensraum und als Ort demokratischen Lernens Hannover Februar 2001
Band 81	Wohnungspolitischer Handlungsrahmen 2010 Dokumentation einer Fachtagung der LHH am 14.12.1998 Hannover Juli 1999
Band 82	Lagebericht zur Stadtentwicklung 1999 Hannover November 1999
Band 83	Schriften zur Stadtentwicklung Die Landeshauptstadt Hannover auf dem Weg in die Informationsgesellschaft Hannover April 2000 – vergriffen -
Band 84	Schriften zur Stadtentwicklung Repräsentativerhebung 1999 Gesamtergebnis und Vergleichsdaten aus früheren Erhebungen Hannover Mai 2000 - vergriffen -
Heft 84.1	Schriften zur Stadtentwicklung Repräsentativerhebung 1999 Sonderauswertung zum Thema Innenstadt Hannover November 2000 - vergriffen
Band 85	Lagebericht zur Stadtentwicklung 2001 Hannover November 2001
Band 86	Schriften zur Stadtentwicklung Wanderungsbefragung 2001 - Wanderungen zwischen Stadt und Landkreis Hannover Hannover Dezember 2001
Band 87	Wohnungsmarkt 2001 - Eine Analyse der Wohnungsmarktsituation in der Landeshauptstadt Hannover - Untersuchung im Rahmen der Entwicklung eines Wohnungsmarktbeobachtungssystems Hannover Februar 2002
Band 88	Dokumentation zu Fachtagung Fundraising Hannover März 2002
Band 89	Schriften zur Stadtentwicklung Wanderungsbefragung 2001 - Hannover und andere Großstädte aus der Sicht von Zu- und Fortgezogenen Hannover August 2002
Band 90	Schriften zur Stadtentwicklung Repräsentativerhebung 2002 Erste Ergebnisse mit Vergleichsdaten aus früheren Erhebungen Hannover November 2002

