

# Bürgerumfrage 2010

Praktizierte Bürgerbeteiligung halten Sie mit diesem Fragebogen in den Händen. Die Stadtverwaltung Münster setzt mit Bürgerumfragen auf Ihre Meinung. Die Teilnahme ist **freiwillig!** Ihre Angaben werden - ganz dem Datenschutz gemäß - anonym ausgewertet und nur nach Themen zusammengefasst dargestellt. Das Amt für Stadtentwicklung, Stadtplanung, Verkehrsplanung



gibt die Ergebnisse an Politik, Verwaltung und Stadtgesellschaft weiter, die auf dieser Grundlage das Leben in unserer Stadt planen und gestalten.



Damit die Ergebnisse repräsentativ sind, ist es wichtig,

dass die Person den Fragebogen ausfüllt, die ihn per Post erhalten hat.



Fotos : © Presseamt Münster

## „ Internetnutzung - Städtische Dienstleistungen “

**Methodik und Fragebogen** ( Seiten 2 - 4 )

**Kontakte zur Stadtverwaltung** ( Seiten 5 - 7 )

**Allgemeine Nutzung des Internets** ( Seiten 8 - 12 )

**Nutzung städtischer Dienstleistungen** ( Seiten 13 - 14 )

**Wünsche für den weiteren Ausbau der  
Internetangebots** ( Seiten 15 - 20 )

**Nutzungsbereitschaft "Neuer Personalausweis"**  
( Seiten 21 - 23 )

**Ergebnisse im Überblick** ( Seite 24 )

**Impressum** ( Seite 25 )

# Bürgerumfrage 2010

## METHODIK:

### **Mehrthemenumfrage**

- Feldarbeit vom 17.05. – 18.06.2010
- Stichprobe: 5.233 Bürgerinnen und Bürger  
(mit Hauptwohnsitz, ab 18 Jahren)
- Rücklauf: 1.632 Fragebögen ( 31,2 % )

### **Z u f a l l s a u s w a h l :**

Ergebnisse lassen sich grundsätzlich für die Münsteraner Bevölkerung verallgemeinern

## INHALTE :

### **A ) AKTUELLE THEMEN**

- Ziele der Stadtentwicklung
- Einsparmöglichkeiten und Mehreinnahmen
- Aasee – Nutzung heute und morgen
- **Internetnutzung - Städtische Dienstleistungen**

### **B ) LEBENSBEDINGUNGEN IN MÜNSTER**

- Zufriedenheit
- Wichtigkeit

### **C ) STANDARDDEMOGRAFIE**

- Geschlecht, Alter, Haushaltsstruktur etc.

## Fragebogen (Teil 1)

### 5. Internetnutzung - Städtische Dienstleistungen

#### 5.1 Wie haben Sie in den letzten 12 Monaten mit der Stadtverwaltung Münster Kontakt aufgenommen?

- per E-Mail / Internet  
per Brief / Fax  
per Telefon  
Persönlicher Besuch ...  
... in den Stadthäusern 1, 2 oder 3  
... bei sonstigen Dienststellen in der Innenstadt  
... in den Bezirksverwaltungsstellen / Bürgerbüros

mehrmals	1-mal	kein Kontakt	
↓ 1	↓ 2	↓ 3	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	142
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	143
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	144
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	145
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	146
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	147

#### 5.2 Nutzen Sie das Internet?

Bitte dazu bei "JA" in die offenen Kästchen

eine " 1 " für ( FAST ) TÄGLICH oder  
eine " 2 " für MEHRMALS DIE WOCHE oder  
eine " 3 " für ETWA EINMAL DIE WOCHE oder  
eine " 4 " für SELTENER

eintragen.

- JA, nutze ich zu Hause (privat)
- JA, nutze ich zu Hause (beruflich)
- JA, nutze ich am Arbeitsplatz, in Uni / Schule
- JA, nutze ich in sonstigen Einrichtungen (z.B. Internet-Café, Bücherei)
- JA, nutze ich mobil (z.B. Notebook, Handy)  
148 - 152
- NEIN, zurzeit nicht, aber in Kürze  
153
- NEIN → Falls hier angekreuzt, bitte weiter mit Frage 5.6!  
154

#### 5.3 Welche Dienstleistungen der Stadt Münster haben Sie bisher im Internet genutzt?

- Informationsangebote (z.B. aktuelle Mitteilungen, Veranstaltungshinweise, Ratsinformationssystem)
- Ausdruck von Formularen für städtische Dienstleistungen (z.B. Abfalltonnen, Meldebehörde, Parkausweise)
- Online-Dienste (z.B. Abholung Elektrogeräte, Volkshochschulkurs buchen, Online-Büchereikatalog)

sehr oft	oft	selten	nie	kann ich nicht beurteilen	
↓ 1	↓ 2	↓ 3	↓ 4	↓ 5	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	155
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	156
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	157

## Fragebogen (Teil 2)

### 5. Internetnutzung - Städtische Dienstleistungen

**5.4 Die Stadt Münster möchte für ihre Dienstleistungen und Verwaltungsvorgänge verstärkt das Internet einsetzen ("E-Government"):**

**Sind Sie bereit, mit der Stadt Münster verstärkt elektronisch zu kommunizieren (per E-Mail)?**

**Falls "JA", für welche Zwecke könnten Sie sich eine Nutzung Ihrer elektronischen Kontaktdaten (Name, E-Mail-Adresse) vorstellen? (Bitte nennen!)**

Ja ↓ 1	bin mir noch nicht sicher ↓ 2	Nein ↓ 3	kann ich nicht beurteilen ↓ 4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	158

1. \_\_\_\_\_ 159 / 160

2. \_\_\_\_\_ 161 / 162

**5.5 Die Stadt Münster plant, das städtische Internet-Angebot weiterzuentwickeln. Für welche Angebote würden Sie das befürworten?**

Elektronische Beantragung von Verwaltungsdienstleistungen ("elektronische Formulare")

Diskussionsforen zu aktuellen Themen der Stadt

Ja ↓ 1	bin mir noch nicht sicher ↓ 2	Nein ↓ 3	kann ich nicht beurteilen ↓ 4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	163
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	164

**Nach derzeitiger Planung wird ab dem 01.11.2010 der "neue Personalausweis" ausgegeben. Hierauf kann auch auf Wunsch ein kostenloser elektronischer Identitätsnachweis mit persönlichen Daten (Name, Vorname, Anschrift etc.) gespeichert werden.**

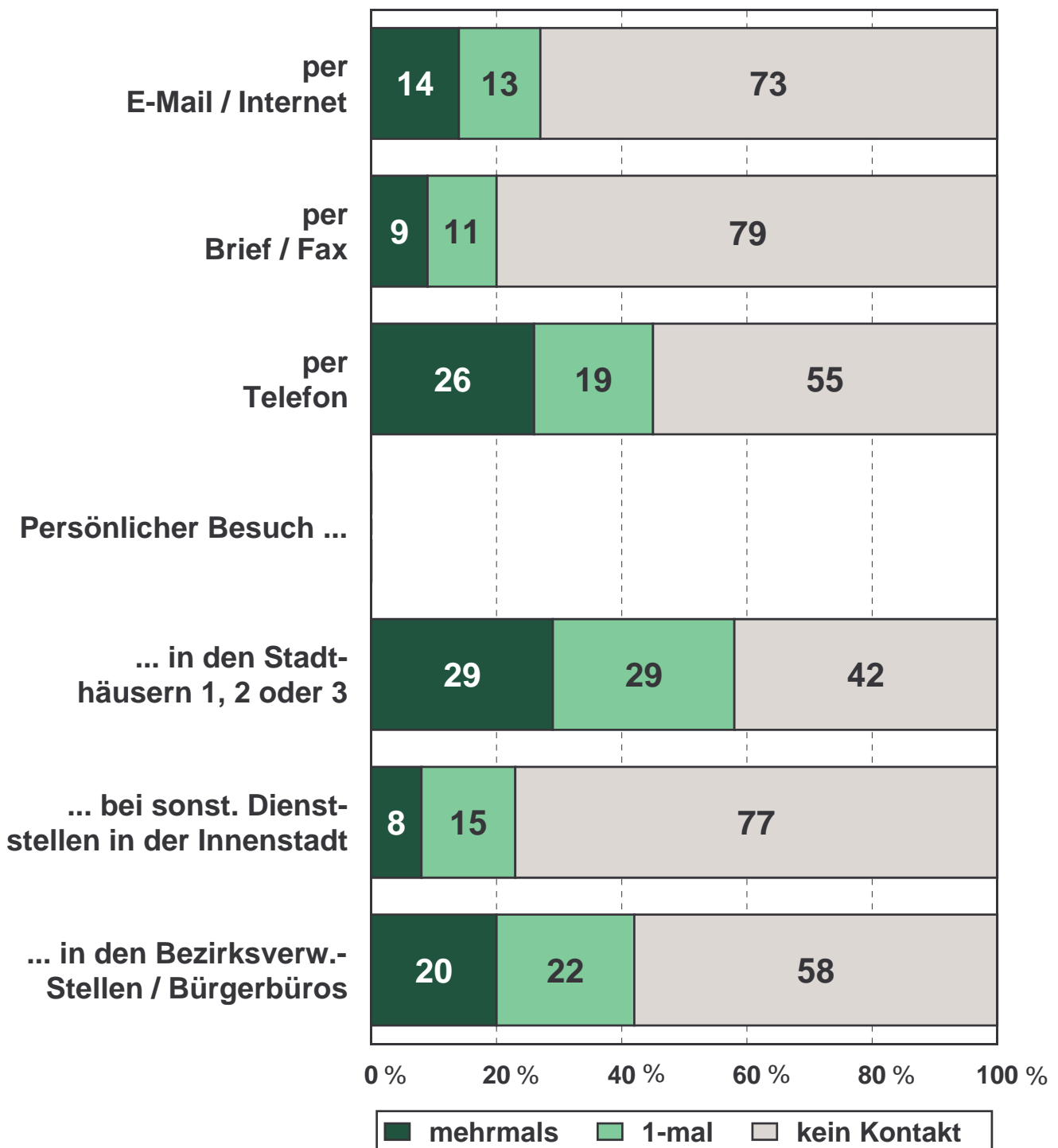
**5.6 Würden Sie Ihre elektronische Identität zur Abwicklung sicherer Internetgeschäfte und Internet-Verwaltungsdienstleistungen auf dem Ausweis aufbringen lassen?**

Ja ↓ 1	bin mir noch nicht sicher ↓ 2	Nein ↓ 3	kann ich nicht beurteilen ↓ 4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	165

**5.7 Sollen städtische Online-Formulare durch Auslesen der elektronisch gespeicherten Daten des neuen Personalausweises bereits so ausgefüllt werden, dass nur noch zusätzlich notwendige Daten in das Formular einzutragen sind?**

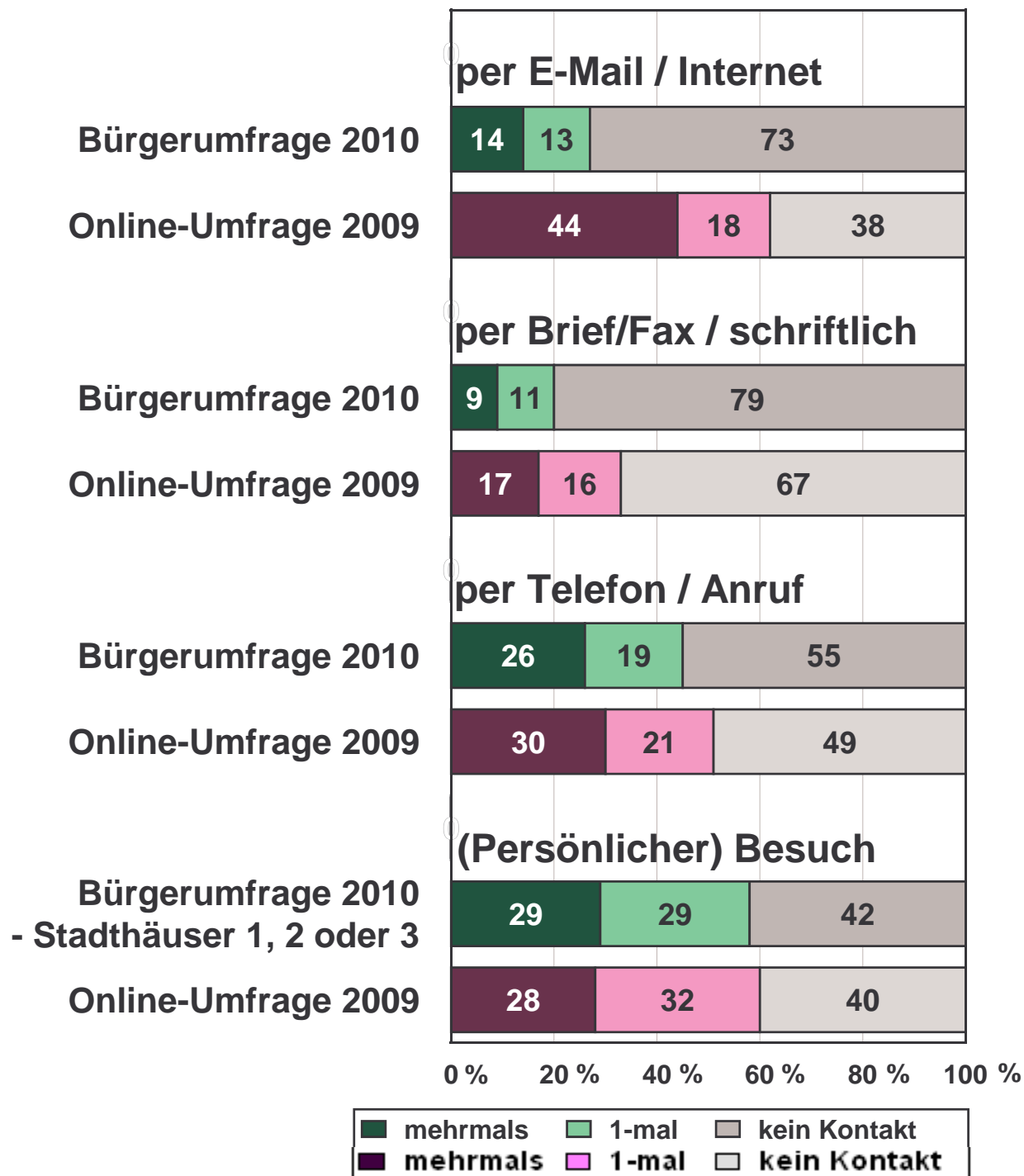
Ja ↓ 1	bin mir noch nicht sicher ↓ 2	Nein ↓ 3	kann ich nicht beurteilen ↓ 4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	166

## Wie haben Sie in den letzten 12 Monaten mit der Stadtverwaltung Münster Kontakt aufgenommen ?



n = 1.605

## Art des Kontaktes mit der Stadtverwaltung Münster in den letzten 12 Monaten Bürgerumfrage 2010 - Online-Umfrage 2009\*



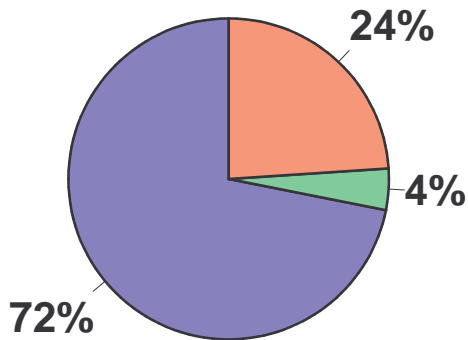
\*) Umfrage der Stadt Münster, Presse- und Informationsamt in 2009 ( dabei 87 % der Beteiligten aus Münster )

n= 1.264 (Online-Umfrage ) / n = 1.605 (Bürgerumfrage)

Wie haben Sie in den letzten 12 Monaten mit der Stadtverwaltung Münster Kontakt aufgenommen?	Geschlecht	Zahl der Kontakte			Personen = 100%
		mehrmals	1-mal	kein Kontakt	
		%	%	%	absolut
		(1)	(2)	(3)	(4)
per E-Mail / Internet	Männer	17	12	71	779
	Frauen	11	15	74	826
	<b>Insgesamt</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>73</b>	<b>1 605</b>
	darunter Internetnutzer	16	15	69	1 369
per Brief / Fax	Männer	11	12	77	779
	Frauen	8	11	82	826
	<b>Insgesamt</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>79</b>	<b>1 605</b>
	darunter Internetnutzer	10	12	78	1 369
per Telefon	Männer	28	18	53	779
	Frauen	25	19	56	826
	<b>Insgesamt</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>55</b>	<b>1 605</b>
	darunter Internetnutzer	28	19	53	1 369
Persönlicher Besuch ... ... in den Stadthäusern 1, 2 oder 3	Männer	33	27	39	779
	Frauen	25	30	45	826
	<b>Insgesamt</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>1 605</b>
	darunter Internetnutzer	31	29	40	1 369
Persönlicher Besuch ... ... bei sonstigen Dienststellen in der Innenstadt	Männer	9	16	75	779
	Frauen	7	15	78	826
	<b>Insgesamt</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>77</b>	<b>1 605</b>
	darunter Internetnutzer	8	16	76	1 369
Persönlicher Besuch ... ... in den Bezirksverwaltungsstellen / Bürgerbüros	Männer	21	21	57	779
	Frauen	18	23	59	826
	<b>Insgesamt</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>58</b>	<b>1 605</b>
	darunter Internetnutzer	20	22	57	1 369

# Nutzen Sie das Internet ?

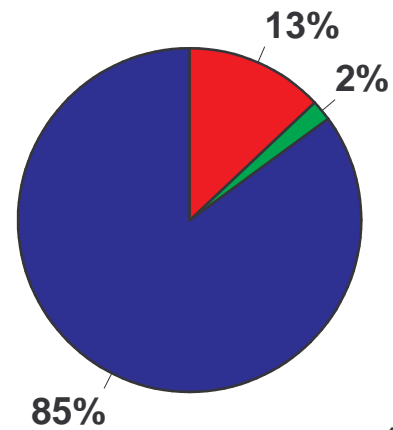
(N)ONLINER Atlas 2010  
Deutschland



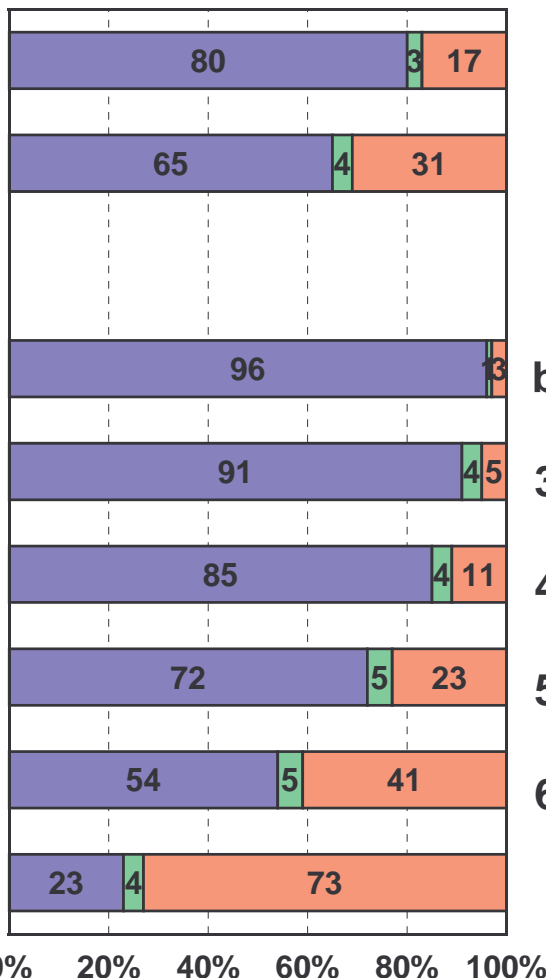
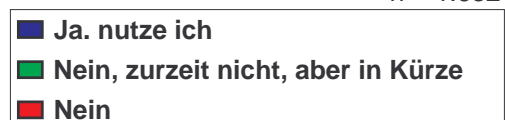
n = 30.705



Bürgerumfrage 2010



n = 1.632



0% 20% 40% 60% 80% 100%

\*) hier ab 14 Jahre

Männer

Frauen

bis 29 J.\*

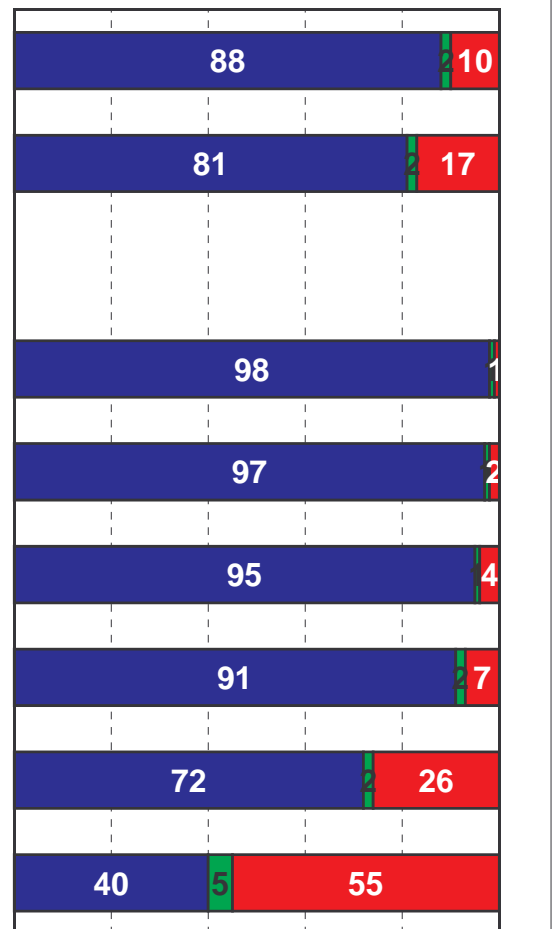
30 - 39 J.

40 - 49 J.

50 - 59 J.

60 - 69 J.

70 +



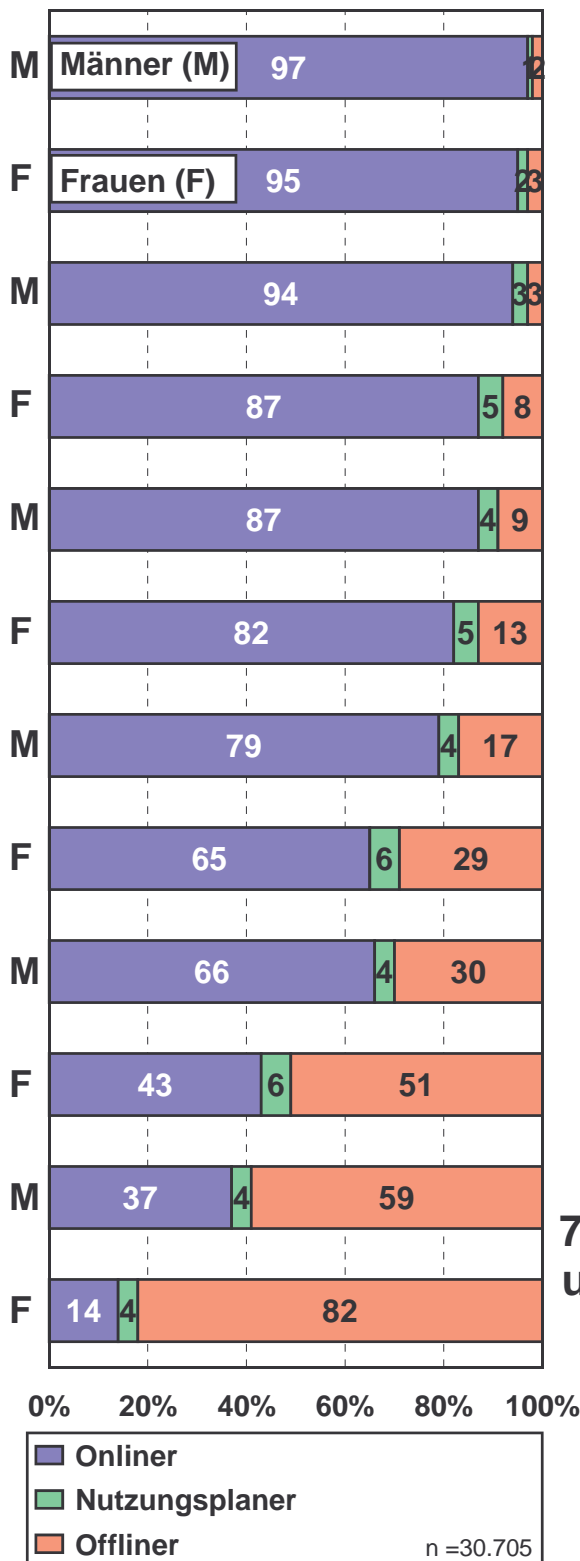
0% 20% 40% 60% 80% 100%

\*) hier ab 18 Jahre



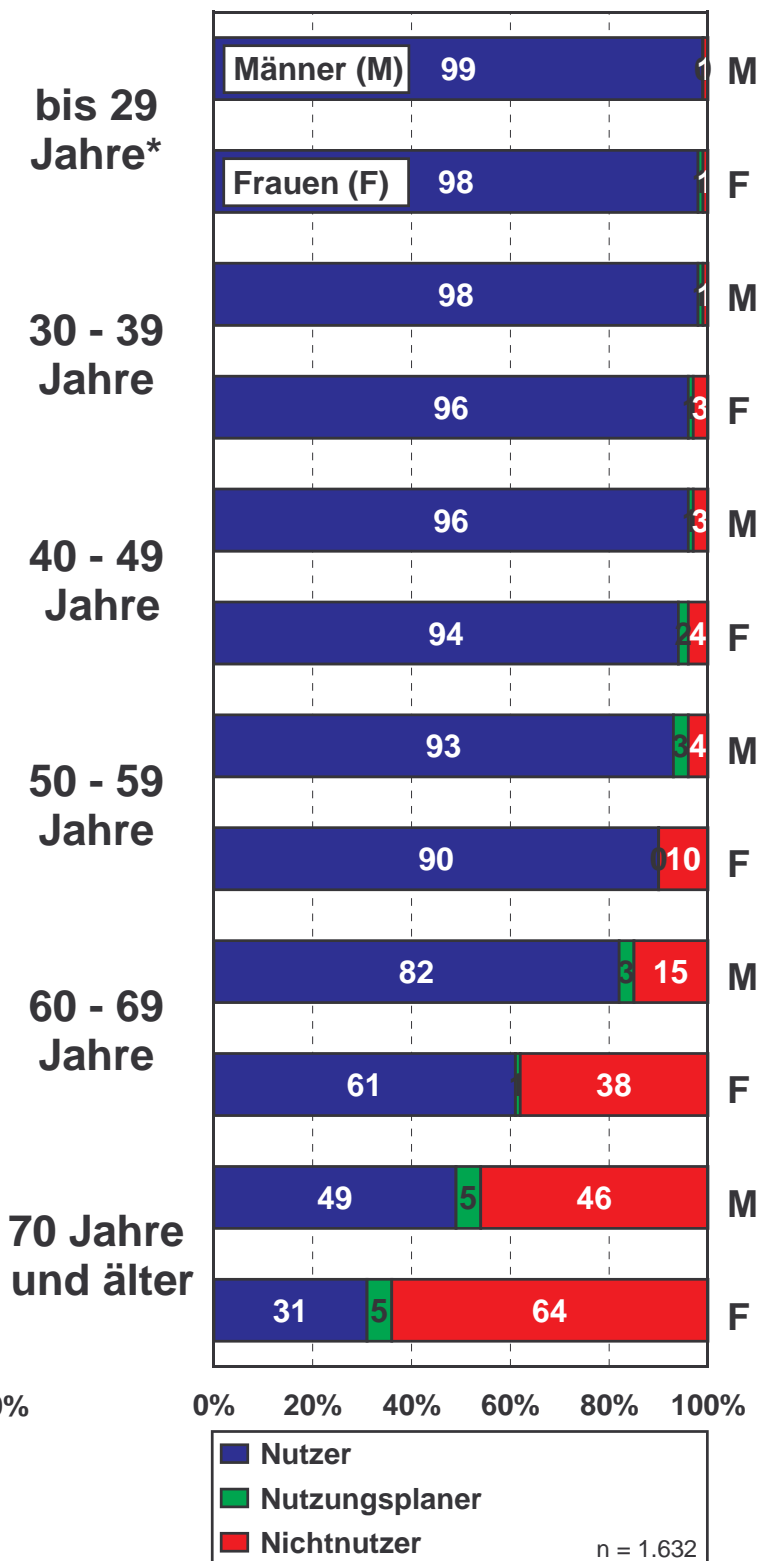
# Nutzen Sie das Internet? - nach Alter und Geschlecht

(N)ONLINER Atlas 2010  
Deutschland



\*) hier ab 14 Jahre

Bürgerumfrage 2010

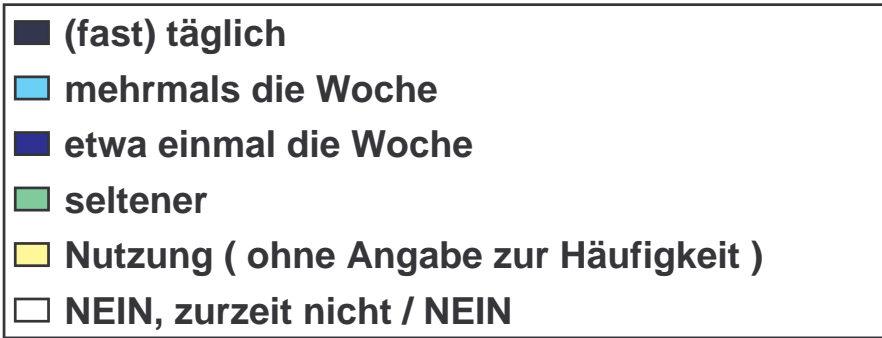
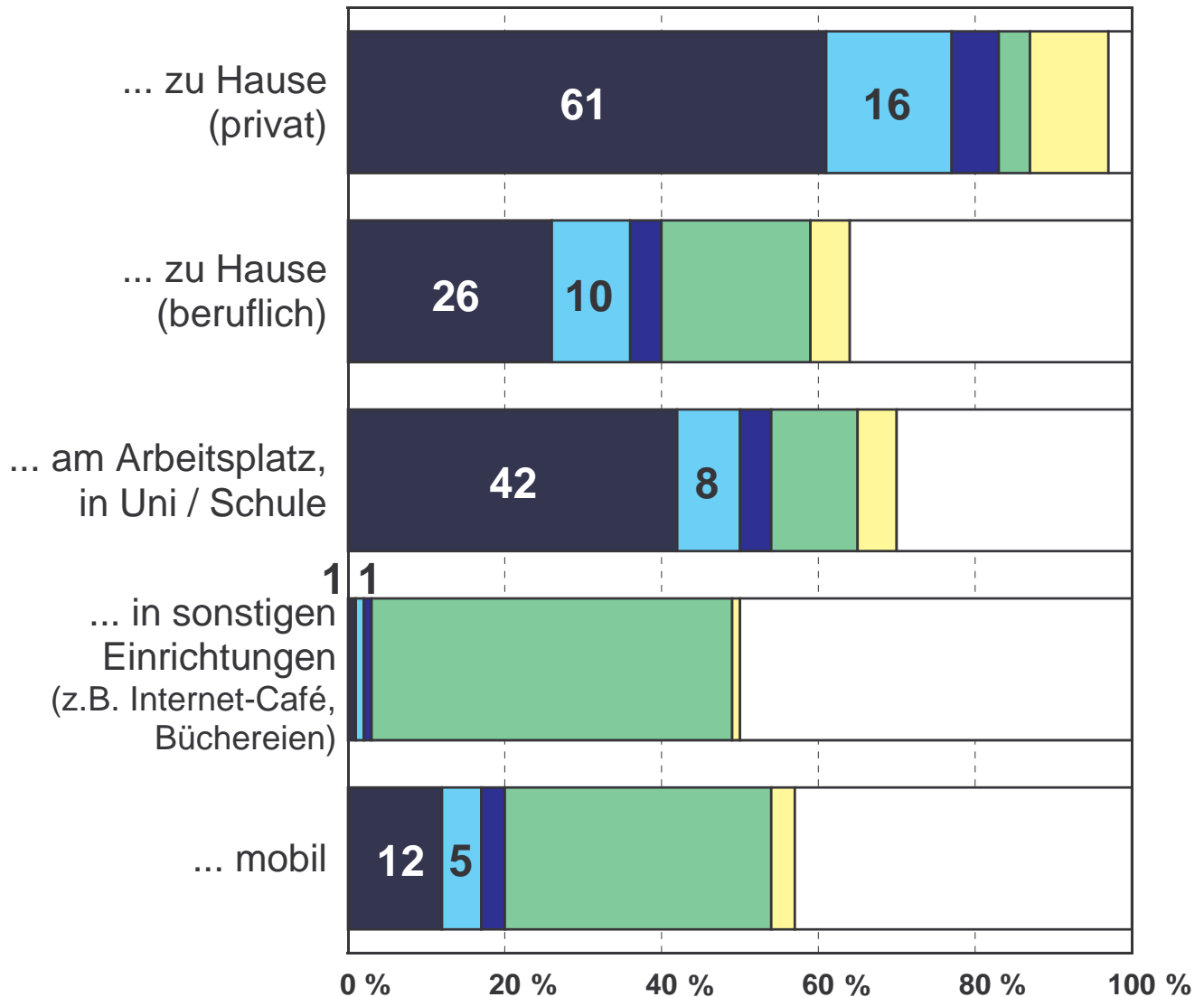


\*) hier ab 18 Jahre

Nutzen Sie das Internet?	Nutzung Sie das Internet?			Nennungen = 100%
	JA	Nein, zurzeit nicht, aber in Kürze	Nein	
	%	%	%	absolut
	(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Geschlecht</b>				
Männer	<b>88</b>	2	10	788
Frauen	<b>81</b>	2	17	844
<b>Altersgruppe</b>				
18 - 29 Jahre	<b>98</b>	1	1	309
30 - 39 Jahre	<b>97</b>	1	2	278
40 - 49 Jahre	<b>95</b>	1	4	340
50 - 59 Jahre	<b>91</b>	2	7	255
60 - 59 Jahre	<b>72</b>	2	26	189
70 Jahre und älter	<b>40</b>	5	55	222
<b>Altersgruppe (Männer)</b>				
18 - 29 Jahre	<b>99</b>	.	.	139
30 - 39 Jahre	<b>98</b>	.	.	137
40 - 49 Jahre	<b>96</b>	.	.	172
50 - 59 Jahre	<b>93</b>	3	4	129
60 - 59 Jahre	<b>82</b>	3	15	97
70 Jahre und älter	<b>49</b>	5	46	106
<b>Altersgruppe (Frauen)</b>				
18 - 29 Jahre	<b>98</b>	.	.	170
30 - 39 Jahre	<b>96</b>	.	.	141
40 - 49 Jahre	<b>94</b>	2	4	168
50 - 59 Jahre	<b>90</b>	-	10	126
60 - 59 Jahre	<b>61</b>	1	38	92
70 Jahre und älter	<b>31</b>	5	64	116
<b>Insgesamt</b>	<b>85</b>	2	13	1 632

## Nutzen Sie das Internet? - nach Art und Häufigkeit der Nutzung

Ja, nutze ich ...



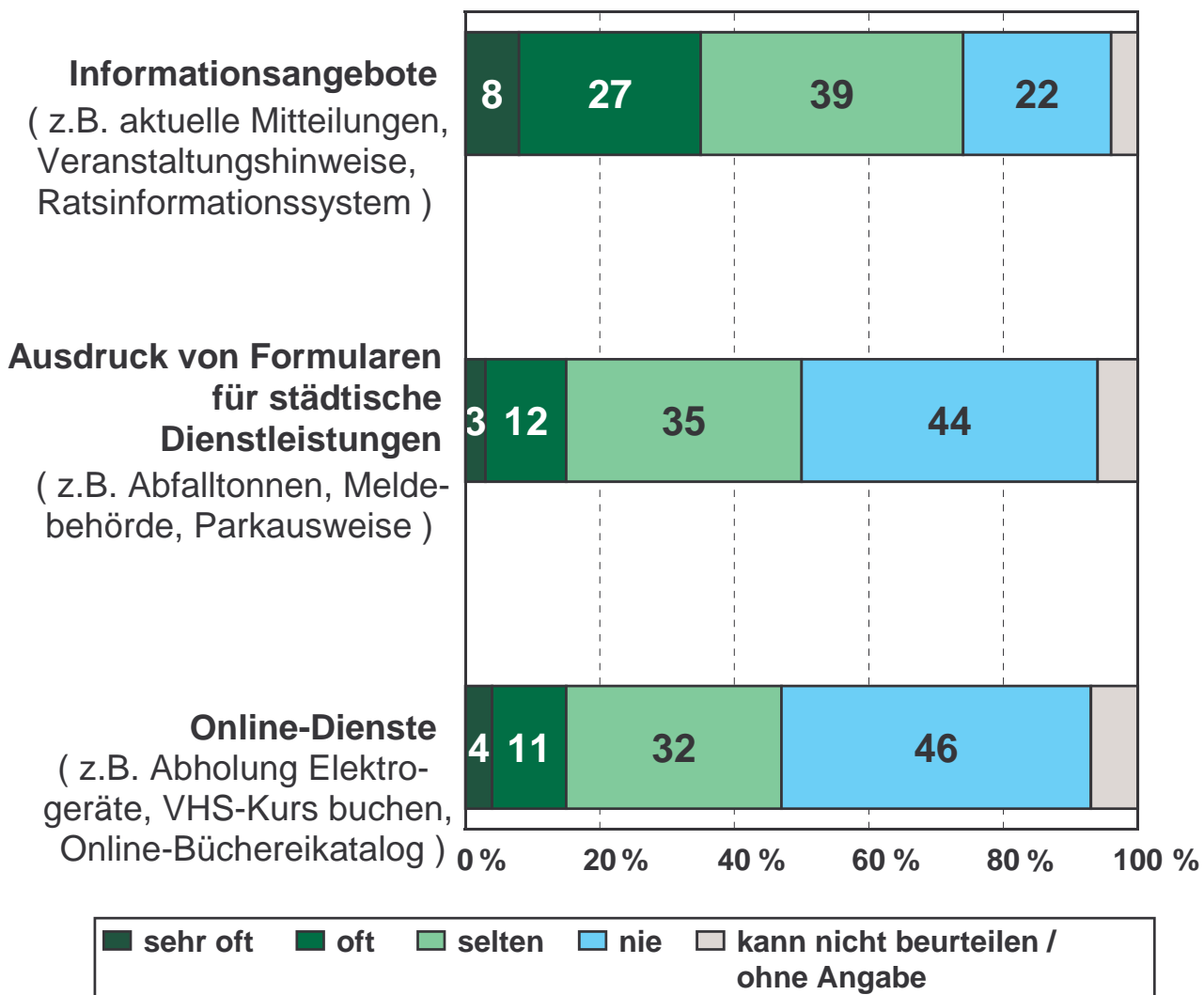
n = 1.383

Nutzen Sie das Internet? (nach Art der Internetnutzung)	Geschlecht	Häufigkeit der Nutzung					Nutzer insgesamt = 100%	
		(fast) täglich	mehrmals die Woche	etwa 1-mal die Woche	seltener	Nutzung = JA*		hier NEIN, zurzeit nicht / NEIN**
		%	%	%	%	%		%
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		(6)
<b>Ja</b> , nutze ich zu Hause (privat)	Männer	65	14	4	3	10	3	696
	Frauen	57	18	7	5	9	3	687
	<b>Insgesamt</b>	<b>61</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1 383</b>
<b>Ja</b> , nutze ich zu Hause (beruflich)	Männer	29	12	5	18	5	31	696
	Frauen	23	9	4	20	4	39	687
	<b>Insgesamt</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>1 383</b>
<b>Ja</b> , nutze ich am Arbeitsplatz, in Uni / Schule	Männer	47	7	3	10	6	27	696
	Frauen	37	9	6	13	5	31	687
	<b>Insgesamt</b>	<b>42</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>1 383</b>
<b>Ja</b> , nutze ich in sonstigen Einrichtungen (z.B. Internet-Café, Bücherei)	Männer	2	1	2	50	1	44	696
	Frauen	1	1	1	42	1	54	687
	<b>Insgesamt</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>1 383</b>
<b>Ja</b> , nutze ich mobil	Männer	16	5	3	36	4	35	696
	Frauen	9	5	3	32	2	49	687
	<b>Insgesamt</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>42</b>	<b>1 383</b>

\*) ohne Angabe zur Häufigkeit der Nutzung

\*\*\*) aber mit Angaben bei mindestens einem der vier anderen Vorgaben für "JA, nutze ich ..."

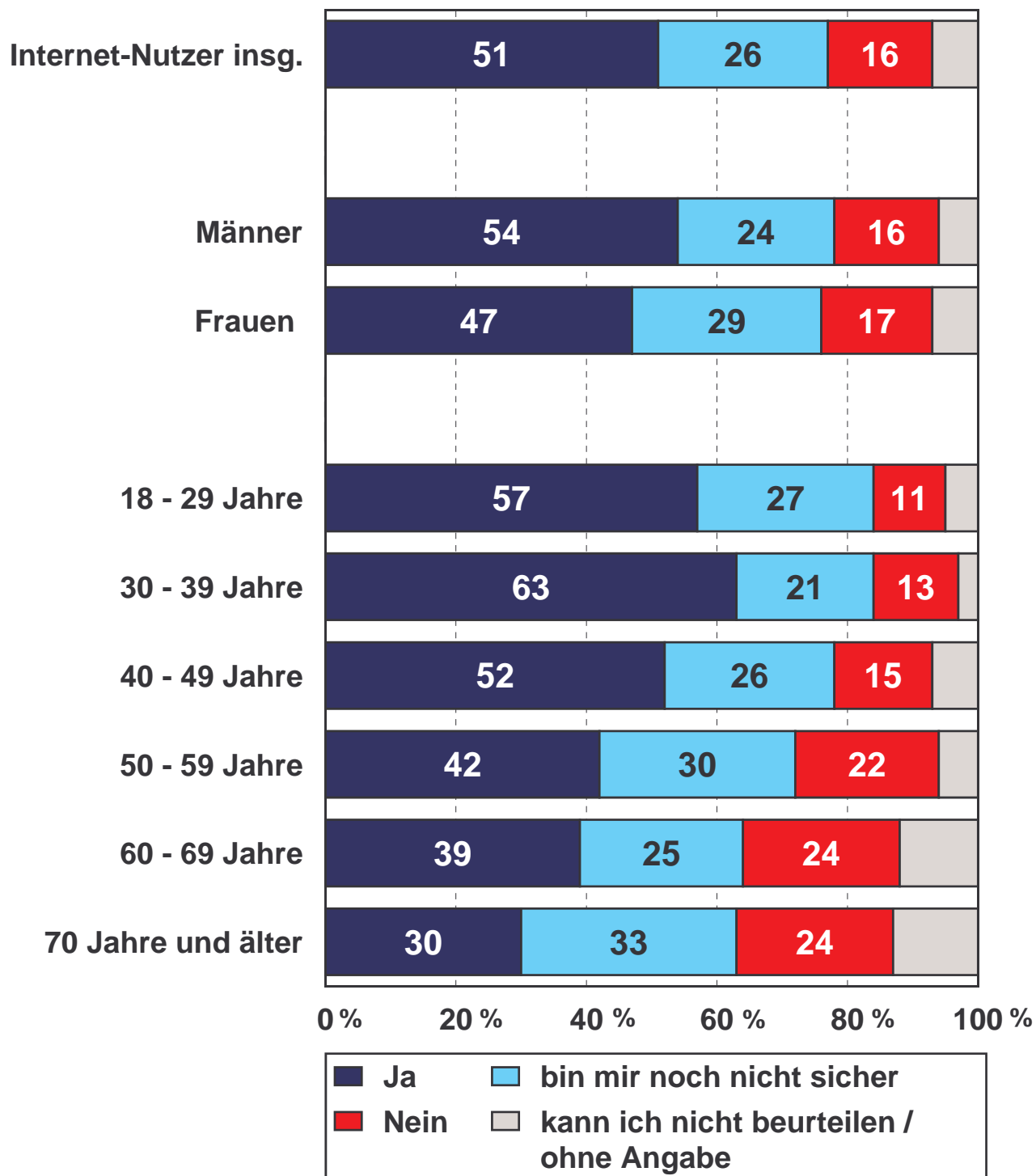
## Welche Dienstleistungen der Stadt Münster haben Sie bisher im Internet genutzt ?



n = 1.383

Welche Dienstleistungen der Stadt Münster haben Sie bisher im Internet genutzt?	Geschlecht / Altersgruppen	Häufigkeit der Nutzung					ohne Angabe	Nennungen = 100%	
		Nutzer insgesamt	davon			nie			kann ich nicht beurteilen
			sehr oft	oft	selten				
		%	%	%	%	%			%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)		
<b>Informationsangebote</b> (z.B. aktuelle Mitteilungen, Veranstaltungshinweise, Ratsinformationssystem)	Männer	71	5	28	39	24	2	3	696
	Frauen	76	10	27	39	19	2	2	687
	18 - 29 Jahre	76	7	28	41	21	2	1	304
	30 - 39 Jahre	80	11	31	38	17	3	1	270
	40 - 49 Jahre	74	7	32	35	22	2	2	324
	50 - 59 Jahre	74	6	27	41	22	2	3	234
	60 - 59 Jahre	68	7	17	44	21	5	6	135
	70 J. u. älter	56	.	.	33	39	-	6	88
	<b>Internetnutzer insg.</b>	<b>74</b>	8	27	39	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1 383</b>
<b>Ausdruck von Formularen für städtische Dienstleistungen</b> (z.B. Abfalltonnen, Meldebehörde, Parkausweise)	Männer	51	1	12	38	44	2	3	696
	Frauen	48	4	12	32	44	3	4	687
	18 - 29 Jahre	55	3	14	37	41	3	1	304
	30 - 39 Jahre	63	4	19	40	33	2	1	270
	40 - 49 Jahre	50	3	10	38	46	2	2	324
	50 - 59 Jahre	42	2	9	31	50	3	5	234
	60 - 59 Jahre	39	2	4	33	47	5	8	135
	70 J. u. älter	24	-	7	17	64	1	11	88
	<b>Internetnutzer insg.</b>	<b>50</b>	3	12	35	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1 383</b>
<b>Online-Dienste</b> (z.B. Abholung Elektrogeräte, Volkshochschule buchen, Online-Büchereikatalog)	Männer	43	4	8	31	50	4	3	696
	Frauen	51	5	14	33	41	4	4	687
	18 - 29 Jahre	56	7	16	33	40	3	1	304
	30 - 39 Jahre	56	5	14	36	39	5	1	270
	40 - 49 Jahre	46	5	9	32	49	2	2	324
	50 - 59 Jahre	41	2	6	32	51	4	4	234
	60 - 59 Jahre	35	3	5	27	49	7	10	135
	70 J. u. älter	26	-	3	23	58	1	15	88
	<b>Internetnutzer insg.</b>	<b>47</b>	4	11	32	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1 383</b>

**Die Stadt Münster möchte für ihre Dienstleistungen und Verwaltungsvorgänge verstärkt das Internet einsetzen ("E-Government"). Sind Sie bereit, mit der Stadt Münster verstärkt elektronisch zu kommunizieren (per E-Mail)?**



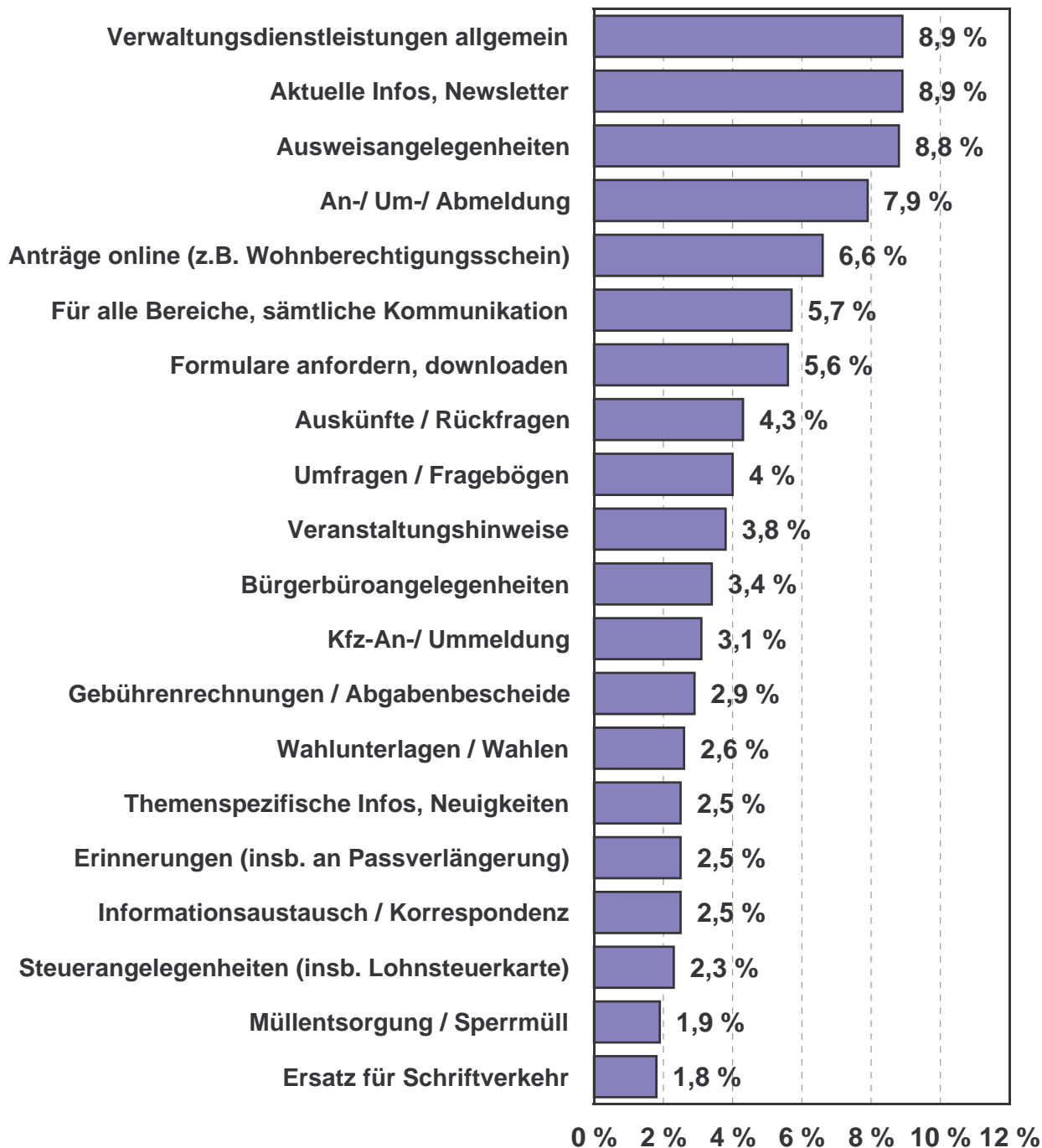
n = 1.383

Die Stadt Münster möchte für ihre Dienstleistungen und Verwaltungsvorgänge verstärkt das Internet einsetzen ("E-Government"). Sind Sie bereit, mit der Stadt Münster verstärkt elektronisch zu kommunizieren (per E-Mail)?	Grad der Bereitschaft				ohne Angabe	Summe der Nennungen = 100%
	Ja	bin mir noch nicht sicher	Nein	kann ich nicht beurteilen		
	%	%	%	%	%	absolut
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>Geschlecht</b>						
Männer	54	24	16	4	2	696
Frauen	47	29	17	6	1	687
<b>Altersgruppe</b>						
18 - 29 Jahre	57	27	11	5	0	304
30 - 39 Jahre	63	21	13	4	-	270
40 - 49 Jahre	52	26	15	6	1	324
50 - 59 Jahre	42	30	22	4	2	234
60 - 69 Jahre	39	25	24	6	6	135
70 Jahre u. älter	30	33	24	10	3	88
<b>Altersgruppe (Männer)</b>						
18 - 29 Jahre	62	22	12	3	1	138
30 - 39 Jahre	67	17	13	3	-	135
40 - 49 Jahre	57	24	14	4	1	166
50 - 59 Jahre	46	28	22	3	3	120
60 - 69 Jahre	43	23	19	8	8	79
70 Jahre u. älter	33	31	19	13	4	52
<b>Altersgruppe (Frauen)</b>						
18 - 29 Jahre	53	31	10	6	-	166
30 - 39 Jahre	59	24	12	4	-	135
40 - 49 Jahre	46	28	17	8	1	158
50 - 59 Jahre	39	32	23	5	1	114
60 - 69 Jahre	34	29	30	4	4	56
70 Jahre u. älter	25	36	31	6	3	36
<b>Internetnutzer insgesamt</b>	<b>51</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1 383</b>



## Sind Sie bereit, mit der Stadt Münster verstärkt elektronisch zu kommunizieren (per E-Mail)? - TOP 20

### F a l l s "J A": Für welche Zwecke könnten Sie sich eine Nutzung Ihrer elektronischen Kontaktdaten (Name, E-Mail-Adresse) vorstellen ?



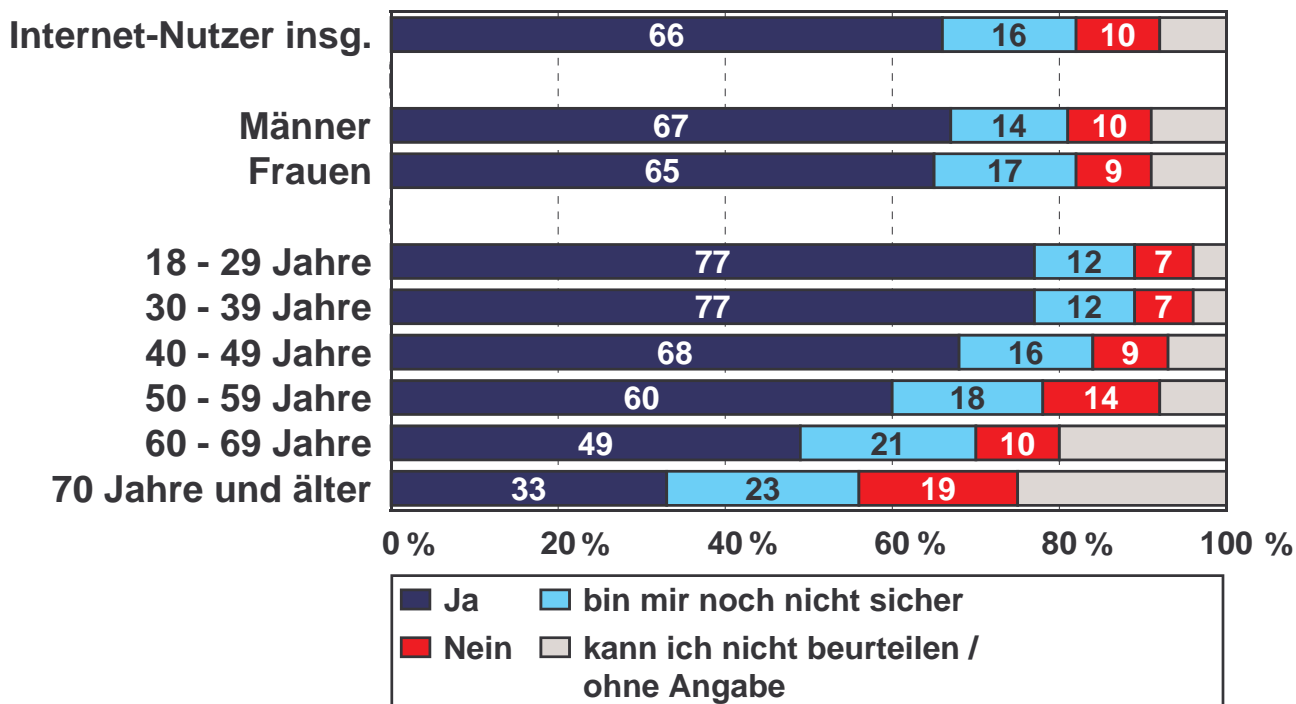
n= 682 (Ø = 1,5 Nennungen pro Person)

Rang	"Für welche Zwecke könnten Sie sich eine Nutzung Ihrer elektronischen Kontaktdaten (Name, E-Mail-Adresse) vorstellen?"*	Geschlecht		Insgesamt	
		Männer	Frauen	absolut	%
		%	%	( 3 )	( 4 )
		( 1 )	( 2 )	( 3 )	( 4 )
1.	Verwaltungsdienstleistungen allgemein	9,9	7,8	61	8,9
	Aktuelle Infos, Newsletter	9,9	7,5	61	8,9
3.	Ausweisangelegenheiten	4,8	5,5	60	8,8
4.	An-/Um-/Abmeldung	8,3	7,5	54	7,9
5.	Anträge online (z.B. Wohnberechtigungsschein)	8,0	4,9	45	6,6
6.	Für alle Bereiche, sämtliche Kommunikation	6,9	4,2	39	5,7
7.	Formulare anfordern, downloaden	4,8	6,5	38	5,6
8.	Auskünfte / Rückfragen	3,5	5,2	29	4,3
9.	Umfragen / Fragebögen	3,5	4,6	27	4,0
10.	Veranstaltungshinweise	2,1	5,9	26	3,8
11.	Bürgerbüroangelegenheiten	3,2	2,0	23	3,4
12.	Kfz-An-/Ummeldung	3,7	2,3	21	3,1
13.	Gebührenrechnungen / Abgabenbescheide	2,7	3,3	20	2,9
14.	Wahlunterlagen / Wahlen	2,9	2,3	18	2,6
15.	Themenspezifische Infos, Neuigkeiten	1,9	3,3	17	2,5
	Erinnerungen (insb. an Passverlängerung)	2,1	2,9	17	2,5
	Informationsaustausch / Korrespondenz	2,7	2,0	17	2,5
18.	Steuerangelegenheiten (insb. Lohnsteuerkarte)	2,1	2,6	16	2,3
19.	Müllentsorgung / Sperrmüll	1,9	2,0	13	1,9
20.	Ersatz für Schriftverkehr	2,4	1,0	12	1,8
21.	Buchungen (insb. VHS-Kurs)	0,3	2,3	8	1,2
22.	Abhängig vom Datenschutz	0,8	0,3	7	1,0
23.	Bücherei, Online-Katalog	–	2,0	6	0,9
	Angabe E-Mail-Adresse	0,5	1,3	6	0,9
25.	Schulangelegenheiten	0,5	0,7	5	0,7
	Bürgerbeteiligung, - mitbestimmung	0,3	–	5	0,7
27.	Beschwerden	0,3	1,0	4	0,6
	Parkausweise	0,5	0,7	4	0,6
29.	Ordnungsamt	0,5	0,3	3	0,4
	Fundbüro	0,3	0,7	3	0,4
	Bescheinigungen / Zertifikate	0,3	0,3	3	0,4
32.	Terminvereinbarungen	–	0,7	2	0,3
	Genehmigungen	0,3	0,3	2	0,3
	Bebauungsplan, Flächennutzungsplan (FNP)	0,3	–	2	0,3
	Sonstiges	1,1	1,3	8	1,2
<b>Nennungen = 100 %</b>		<b>375</b>	<b>307</b>	<b>682</b>	<b>100,0</b>

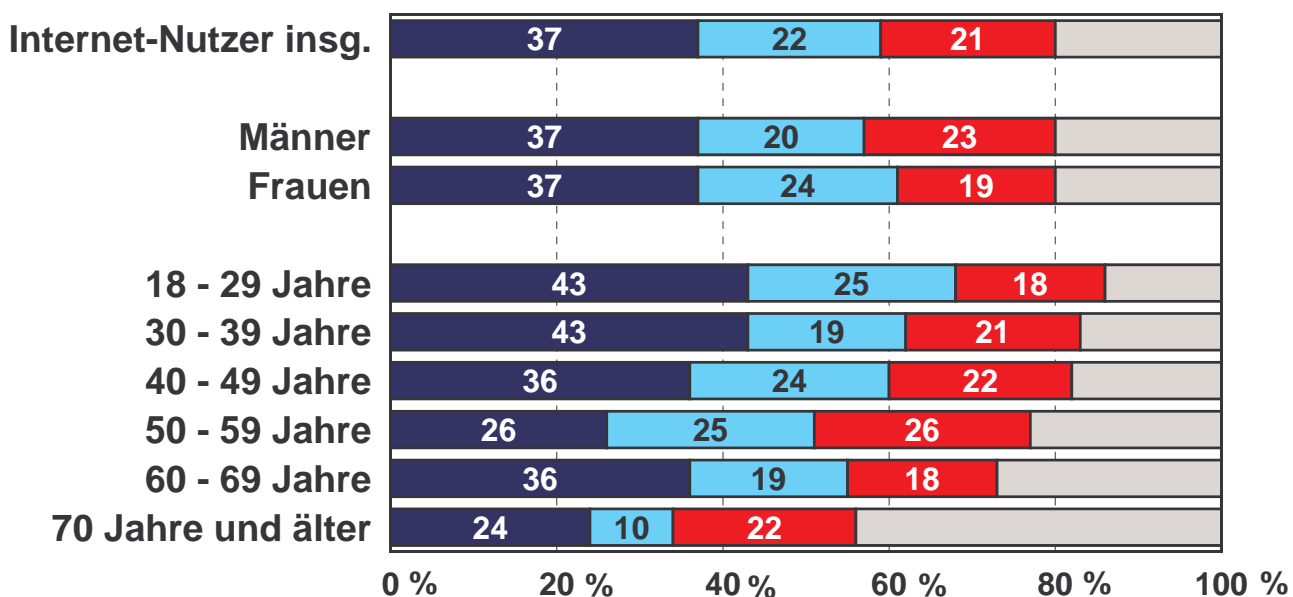
\*) offene Frage mit bis zu 2 Nennungen pro Person ( $\emptyset = 1,5$  Nennungen pro Person)

## Die Stadt Münster plant, das städtische Internet-Angebot weiterzuentwickeln. Für welche Angebote würden Sie das befürworten?

### Hier: Elektronische Beantragung von Verwaltungsdienstleistungen ( "elektronische Formulare" )



### Hier: Diskussionsforen zu aktuellen Themen der Stadt

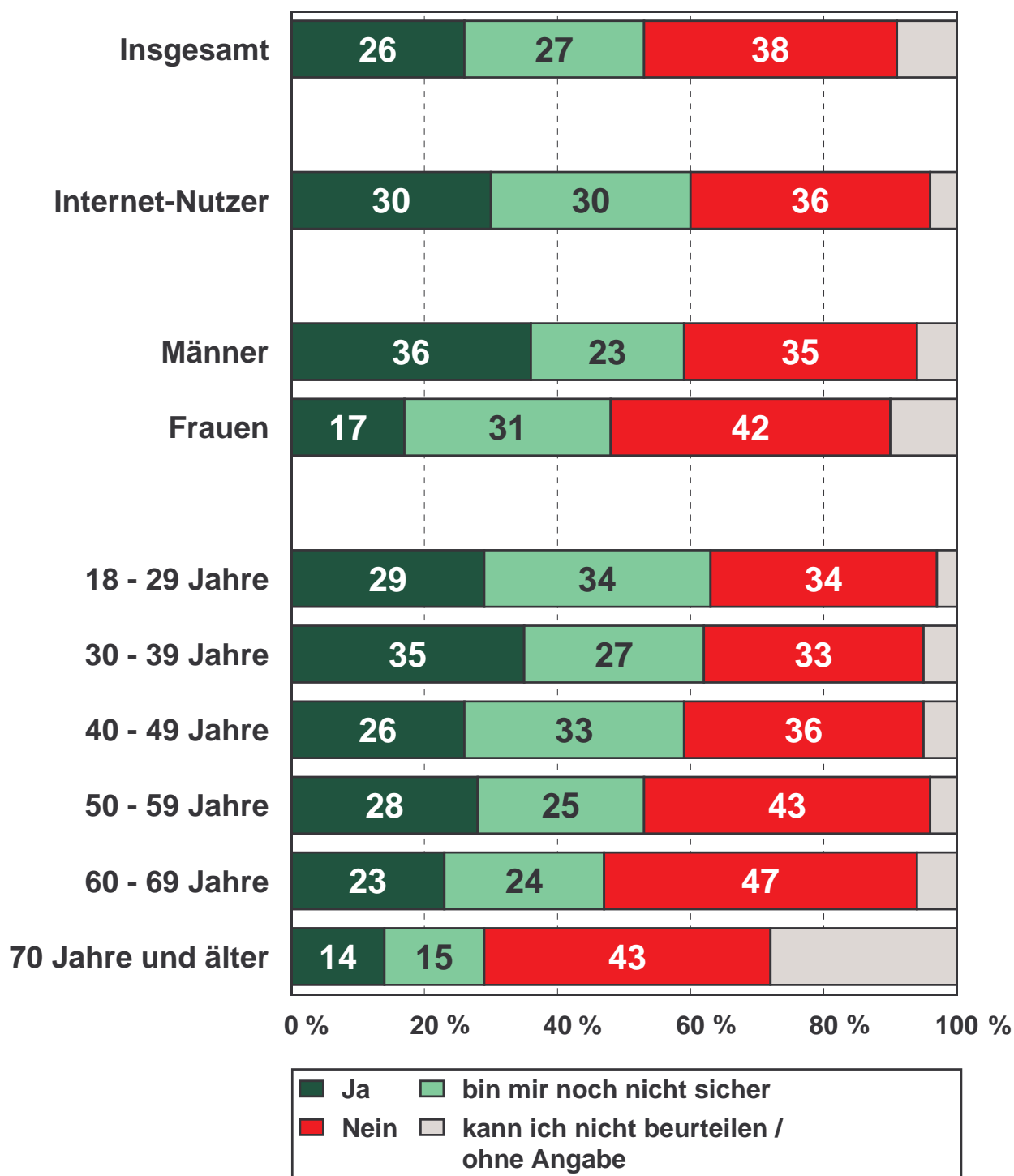


n = 1.383

Die Stadt Münster plant, das städtische Internet-Angebot weiterzuentwickeln. Für welche Angebote würden Sie das befürworten? Hier: Elektronische Beantragung von Verwaltungsdienstleistungen ("elektronische Formulare")	Beurteilung				ohne Angabe	Nennungen = 100%
	Ja	bin mir noch nicht sicher	Nein	kann ich nicht beurteilen		
	%	%	%	%	%	absolut
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>Geschlecht</b>						
Männer	67	14	10	7	2	696
Frauen	65	17	9	6	2	687
<b>Altersgruppe</b>						
18 - 29 Jahre	77	12	7	4	1	304
30 - 39 Jahre	77	12	7	4	-	270
40 - 49 Jahre	68	16	9	6	1	324
50 - 59 Jahre	60	18	14	6	2	234
60 - 69 Jahre	49	21	10	13	6	135
70 Jahre u. älter	33	23	19	17	8	88
<b>Internetnutzer insgesamt</b>	<b>66</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1 383</b>

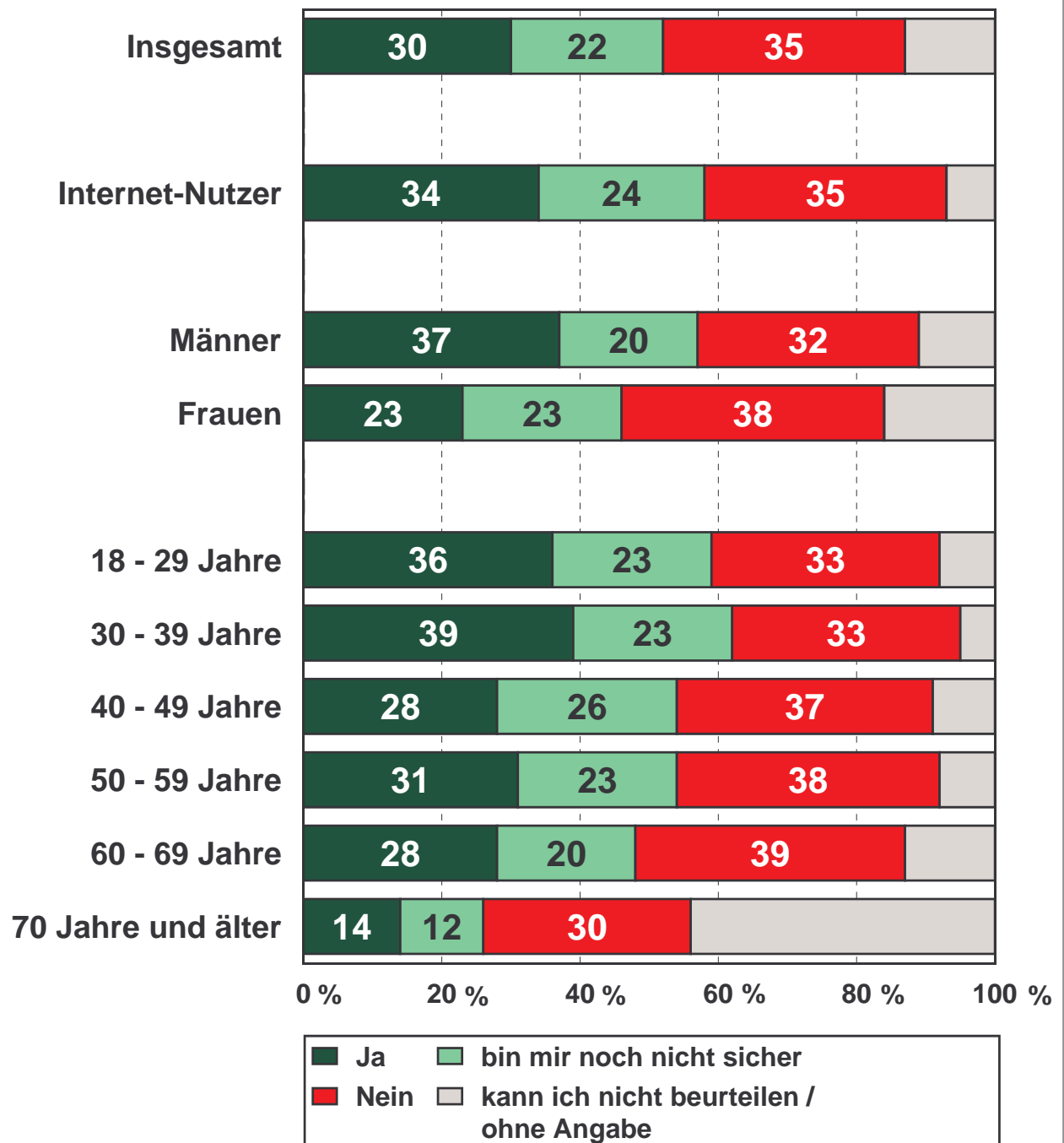
Die Stadt Münster plant, das städtische Internet-Angebot weiterzuentwickeln. Für welche Angebote würden Sie das befürworten? Hier: Diskussionsforen zu aktuellen Themen der Stadt	Beurteilung				ohne Angabe	Nennungen = 100%
	Ja	bin mir noch nicht sicher	Nein	kann ich nicht beurteilen		
	%	%	%	%	%	absolut
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>Geschlecht</b>						
Männer	37	20	23	13	7	696
Frauen	37	24	19	14	7	687
<b>Altersgruppe</b>						
18 - 29 Jahre	43	25	18	13	1	304
30 - 39 Jahre	43	19	21	13	4	270
40 - 49 Jahre	36	24	22	12	6	324
50 - 59 Jahre	26	25	26	15	7	234
60 - 69 Jahre	36	19	18	13	16	135
70 Jahre u. älter	24	10	22	17	27	88
<b>Internetnutzer insgesamt</b>	<b>37</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1 383</b>

## Würden Sie Ihre elektronische Identität zur Abwicklung sicherer Internetgeschäfte und Internet-Verwaltungsdienstleistungen auf dem [ neuen Personal- ] Ausweis aufbringen lassen ?



n = 1.632

## Sollen städtische Online-Formulare durch Auslesen der elektronisch gespeicherten Daten des neuen Personalausweises bereits so ausgefüllt werden, dass nur noch zusätzlich notwendige Daten in das Formular einzutragen sind?



n = 1.632

Würden Sie Ihre elektronische Identität zur Abwicklung sicherer Internetgeschäfte und Internet-Verwaltungsdienstleistungen auf dem [neuen Personal-]Ausweis aufbringen lassen?	Beurteilung				ohne Angabe	Nennungen = 100 %
	Ja	bin mir noch nicht sicher	Nein	kann ich nicht beurteilen		
	%	%	%	%	%	absolut
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>Geschlecht</b>						
Männer	36	23	35	5	1	788
Frauen	17	31	42	8	2	844
<b>Altersgruppe</b>						
18 - 29 Jahre	29	34	34	3	-	309
30 - 39 Jahre	35	27	33	3	1	278
40 - 49 Jahre	26	33	36	4	1	340
50 - 59 Jahre	28	25	43	5	-	255
60 - 69 Jahre	23	24	47	5	1	189
70 Jahre u. älter	14	15	43	21	7	222
<b>Insgesamt</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1 632</b>
darunter Internetnutzer	30	30	36	4	1	1 383

Sollen städtische Online-Formulare durch Auslesen der elektronisch gespeicherten Daten des neuen Personalausweises bereits so ausgefüllt werden, dass nur noch zusätzlich notwendige Daten in das Formular einzutragen sind?	Beurteilung				ohne Angabe	Nennungen = 100 %
	Ja	bin mir noch nicht sicher	Nein	kann ich nicht beurteilen		
	%	%	%	%	%	absolut
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>Geschlecht</b>						
Männer	37	20	32	9	2	788
Frauen	23	23	38	13	3	844
<b>Altersgruppe</b>						
18 - 29 Jahre	36	23	33	7	1	309
30 - 39 Jahre	39	23	33	4	1	278
40 - 49 Jahre	28	26	37	6	2	340
50 - 59 Jahre	31	23	38	8	-	255
60 - 69 Jahre	28	20	39	12	1	189
70 Jahre u. älter	14	12	30	37	8	222
<b>Insgesamt</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>1 632</b>
darunter Internetnutzer	34	24	35	7	1	1 383

## Wichtige Ergebnisse im Überblick

- **Kontakte zur Stadtverwaltung:**
  - Persönlicher Besuche und telefonische Kontakte dominieren zurzeit
  - Internetkontakte (27 %) im Vergleich zu 2001 (Bürgerumfrage 2001 = 5 %) deutlich gestiegen
- **Allgemeine Nutzung des Internets:**
  - Überdurchschnittlich hoher Anteil „Onliner“ in Münster (85 %)
  - 61 % der Onliner nutzen Internet (fast) täglich zu Hause; 12 % (fast) täglich mobil
- **Nutzung städtischer Dienstleistungen im Internet:**
  - **D e r z e i t:** Am stärksten Informationsangebote (8 % "sehr oft", 27 % "oft")
  - **Z u k ü n f t i g:** 51 % sind bereit, stärker elektronisch zu kommunizieren
  - **G e w ü n s c h t ( o f f e n ):** Häufig nachgefragte Verwaltungsdienstleistungen
  - **G e w ü n s c h t ( g e s t ü t z t ):** Beantragung von Verwaltungsdienstleistungen: "Ja" = 66 %; Diskussionsforen: "Ja" = 37 % + 22 % "noch nicht sicher"
- **Fazit:**
  - Internetverfügbarkeit und Bereitschaft zu elektronischer Verwaltungskommunikation sind in hohem Maße vorhanden
  - Umfrage als gute Informationsgrundlage zur nachfrageorientierten Weiterentwicklung der städtischen Angebote



## **Impressum:**

Stadt Münster  
Amt für Stadtentwicklung, Stadtplanung,  
Verkehrsplanung  
Albersloher Weg 33  
48155 Münster

## **Kontakt:**

Dr. Thomas Hauff  
Tel.: 0251 / 492-6135  
haufftho@stadt-muenster.de

Werner Schemmick  
Tel.: 0251 / 492-6139  
schemmick@stadt-muenster.de

**[http://www.muenster.de/stadt/  
stadtplanung/strategie-umfragen.html](http://www.muenster.de/stadt/stadtplanung/strategie-umfragen.html)**

## **Zeichenerklärung**

- 0** = weniger als die Hälfte von 1, jedoch mehr als nichts
- = nichts vorhanden ( genau null )
- .** = Zahlenwert unbekannt oder geheim zu halten
- ( )** = Aussagewert eingeschränkt, da Werte Fehler aufweisen können
- x** = Tabellenfach gesperrt, weil Aussage nicht sinnvoll