

Bürgerumfrage 2015: Zusammenfassung zentraler Ergebnisse zu den Fragenkomplexen „Leben in Münster“, „Lebensbedingungen in Münster“ und „Stadtverwaltung Münster“ und Erläuterungen zum methodischen Vorgehen

1. Bürgerumfrage 2015 zu aktuellen Themen der Stadtentwicklung **1.1 Fragestellungen und Vorgehen zur Auswertung**

Die Bürgerumfrage 2015 wurde vom 13.01. bis zum 18.02.2015 als schriftliche Mehr-Themen-Umfrage durchgeführt. Aufgrund der stadtteilorientierten Fragenkomplexe wurden diesmal 9.000 zufällig ausgewählte Bürgerinnen und Bürger befragt. Die Umfrage umfasste folgende aktuelle Themen der Stadtentwicklung:

- Leben in Münster (Zufriedenheit, Eigenschaften, Herausforderungen für die Zukunft)
- Wohnen (Veränderungen Wohnviertel, Verbleib/Umzug, gemeinschaftliches Wohnen)
- Einkaufsmöglichkeiten im Stadtteil (Lebensmitteleinkauf im Stadtviertel)
- Stadtverwaltung Münster (Image, Eigenschaften, Attraktivität als Arbeitgeber)

Im Rahmen eines kontinuierlichen Stadtmonitorings wurden darüber hinaus auch die „Einschätzungen der Bürgerschaft zu den Lebensbedingungen“ in Münster erhoben. Hierbei ging es um die Zufriedenheit mit Angeboten und Einrichtungen sowie um deren Wichtigkeit. Da dieses Thema auch in den letzten Jahren Gegenstand von Bürgerumfragen war, ist hiermit die Grundlage geschaffen worden, Entwicklungen im Zeitverlauf aufzeigen zu können.

Um die Ergebnisse der Bürgerumfrage 2015 zeitnah veröffentlichen zu können, wird die Umfrage vergleichbar zur letzten Mehr-Themen-Umfrage 2013 wieder modular ausgewertet. Dazu bietet es sich an, zunächst die Ergebnisse zum „Leben in Münster“, zu den „Lebensbedingungen“ und zur „Stadtverwaltung“ auszuwerten und in einer bündelnden Berichtsvorlage an den Rat darzustellen. Zu den Teilen „Leben in Münster“ und „Lebensbedingungen“ kann auf Ergebnisse aus früheren Umfragen zurückgegriffen werden (Demografieumfrage 2009, Bürgerumfrage 2013). Zudem treffen die Ergebnisse auf breites Interesse in der Stadtgesellschaft. Die Ergebnisse zum Themenkomplex „Stadtverwaltung“ liefern ergänzende Informationsgrundlagen im Kontext der Umsetzung des Personalentwicklungskonzeptes („Arbeitgebermarke Stadtverwaltung“).

Die Ergebnisse zum „Wohnen“ und zu den „Einkaufsmöglichkeiten im Stadtteil“ erfordern eine weitergehende und differenzierte fachliche Aufarbeitung und Reflektion. Daher sollen diese Fragenkomplexe in einem zweiten Schritt ausgewertet und mit einer fachlich vertieften und differenzierten Berichtsvorlage für den ASSVW als zuständigem Fachausschuss (geplant 03.09.2015) dokumentiert werden. Gleichzeitig sind bereits wichtige Zufriedenheitsparameter zum „Wohnen“ und zum „Einkaufen“ in den Themenkomplexen „Leben in Münster“ und „Lebensbedingungen“ enthalten, so dass schon mit der vorliegenden Vorlage entsprechende Einschätzungen der Bürgerschaft dokumentiert werden. Die nachfolgende Fachausschussvorlage kann dann hierauf aufbauen.

Die Umfrage wurde geschlechterdifferenziert ausgewertet. Die Ergebnisse sind in Form von Grafiken aufbereitet worden (vgl. Folien in Anlage 2). In den nachfolgenden Kapiteln dieses Berichts werden zentrale Ergebnisse aus den Fragenkomplexen „Leben in Münster“ (Kap. 2), „Lebensbedingungen“ (Zufriedenheit mit Angeboten/Einrichtungen und deren Wichtigkeit) (Kap. 3) und „Stadtverwaltung Münster“ (Kap. 4) unter Bezug auf die Grafiken kurz vorgestellt und erläutert. Im Internetangebot des Amtes für Stadtentwicklung, Stadtplanung, Verkehrsplanung steht darüber hinaus je Themenbereich ein kompletter Tabellensatz mit einer geschlechterdifferenzierten Aufbereitung der Ergebnisse zum Download zur Verfügung

(www.muenster.de/stadt/stadtplanung). Dort sind auch die jeweiligen Fragebogenteile dokumentiert.

1.2 Methodik und Übertragbarkeit der Ergebnisse

Grundlage der Umfrage ist eine Zufallsstichprobe unter der Hauptwohnsitzbevölkerung über 18 Jahre. Da die Bürgerumfrage 2015 als Informationsgrundlage zur Fortschreibung des Einzelhandelskonzeptes insbesondere auch Einschätzungen zu den Lebensmitteleinkaufsmöglichkeiten im Stadtteil erhebt, wurden zunächst auf Ebene der Außenstadtteile mehr Fragebögen verschickt als es deren Einwohnergewicht entspricht (disproportionale Stichprobe). Ziel war es, auch auf Stadtteilebene eine gute quantitative Datenbasis zu erhalten. Für die Auswertung wurde der Rücklauf rechnerisch wieder an die Einwohnerverteilung in Münster angepasst, so dass alle Stadtteile mit ihrem Einwohneranteil in die Auswertung eingehen. Durch diese Art der Gewichtung (Designgewichtung) werden die relativen Verhältnisse bei den Antworten nicht berührt.

An der Umfrage haben sich insgesamt 3.168 Bürgerinnen und Bürger beteiligt. Das entspricht unter Berücksichtigung der Adressausfälle einer Rücklaufquote von 35,3 % (Frauen 37,0 %, Männer 33,5 %). Mit diesem Wert wurden die Rücklaufquoten der letzten Mehr-Themen-Bürgerumfragen aus den Jahren 2010 (31,2 %) und 2013 (33,8 %) noch leicht übertroffen. Dies weist darauf hin, dass die Themen der Umfrage bei den Befragten auf entsprechendes Interesse gestoßen sind, zumal die Rücklaufquote aufgrund nicht bekannter Adressausfälle noch höher als 35,3 % liegen dürfte.

Mit dem Rücklauf von über 3.160 Fragebögen ist eine gute quantitative Grundlage vorhanden, die differenzierte Auswertungen nach Geschlecht, Alter und weiteren Merkmalen ermöglicht. Der Rücklauf zeigt hinsichtlich wichtiger Strukturmerkmale (Geschlecht, Alter) eine hohe Übereinstimmung mit der Struktur der Münsteraner Bevölkerung, was eine wichtige Voraussetzung für die Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse ist (vgl. Anlage 2, **Folie 1**). Aufgrund der Gewichtung stimmen die Wohnorte nach Stadtteilen mit der Grundgesamtheit überein.

Stärker vertreten in der Umfrage sind Haushalte mit Kindern unter 18 Jahren. In 23 % der Haushalte, die geantwortet haben, lebten Kinder unter 18 Jahren. Nach der Haushaltegenerierung 2014 lag dieser Anteil an der gesamten Bevölkerung bei 16 %¹. Die Haushalte mit Kindern sind damit leicht überrepräsentiert, gleichzeitig liegt hiermit aber auch für Fragen zur Kinder- und Familienfreundlichkeit ein breiter Erfahrungshintergrund vor.

Personen mit Migrationsvorgeschichte sind mit einem Anteil von 15 % in der Umfrage unterrepräsentiert. Nach den Berechnungen zur Migrationsvorgeschichte in Münster, die im Unterschied zur Umfrage auch die Kinder unter 18 Jahren einbeziehen, betrug dieser Wert Ende 2014 für Münster insgesamt 21 %². Als Konsequenz der unterdurchschnittlichen Beteiligung von Menschen mit Migrationsvorgeschichte an der Umfrage, die aus vielen schriftlichen Umfragen deutschlandweit bekannt ist, muss hinsichtlich dieses Merkmals auf statistisch abgesicherte Aussagen verzichtet werden. In den Auswertungstabellen werden die Ergebnisse entsprechend differenziert dokumentiert, so dass diese für eine fachliche Reflektion zur Verfügung stehen.

¹ Stadt Münster – Amt für Stadtentwicklung, Stadtplanung, Verkehrsplanung (2015): Haushalte in Münster 2014. Münster (SMS – Statistik für Münsters Stadtteile).

² Stadt Münster – Amt für Stadtentwicklung, Stadtplanung, Verkehrsplanung (2015): Migration in Münster 2014. Münster (SMS – Statistik für Münsters Stadtteile).

Festzuhalten bleibt, dass hinsichtlich der Geschlechterproportionen, der Altersgruppen und der räumlichen Verteilung des Rücklaufs ein gutes Abbild der Gesamtbevölkerung vorliegt. Die Überzeichnung der Familien mit Kindern unter 18 Jahren dürfte zu einer größeren Absicherung der kinder- und familienbezogenen Befragungsergebnisse führen. Die Ergebnisse für Menschen mit Migrationsvorgeschichte sind als Tendenzaussagen einzuschätzen, die einer entsprechenden fachlichen Prüfung bedürfen. Insgesamt kann davon ausgegangen werden, dass sich die Ergebnisse der Umfrage grundsätzlich auf die Münsteraner Bevölkerung übertragen lassen.

2. Leben in Münster

Eine bürgerorientierte Stadtentwicklung benötigt aktuelle Informationen, wie die Bürgerinnen und Bürger die Lebensbedingungen in Münster einschätzen. Seit 1988 führt Münster daher Bürgerumfragen durch. Als Informationsgrundlage zur Gestaltung des Demografischen Wandels wurden bereits 2009 entsprechende Einschätzungen zum Leben in Münster erhoben. Damit liegen Referenzwerte zur Einordnung der Befragungsergebnisse aus dem Januar/Februar 2015 vor.

2.1 Zufriedenheit mit Münster, mit dem Stadtteil/Stadtviertel und mit der Wohnung

Wie bereits 2009 wurden auch Anfang 2015 unter den Befragten hohe Zufriedenheitswerte ermittelt (**Folie 2**):

- „Zufriedenheit mit Münster allgemein“: Hier zeigt sich der höchste Zufriedenheitswert. Der entsprechende Mittelwert liegt auf einer fünfstufigen Skala bei 1,6 (2009: 1,7): 45 % sind „sehr zufrieden“, weitere 47 % „zufrieden“. Besonders hervorzuheben ist, dass dieser hohe Wert grundsätzlich für Frauen und Männer, für alle Altersgruppen, für Haushalte mit und ohne Kinder, für alle Stadtbezirke sowie unabhängig von beruflicher/sozialer Stellung und Wohndauer in Münster gilt (**Folie 3**).
- „Zufriedenheit mit der Wohnung“: Die Zufriedenheit mit der Wohnung liegt mit einem Mittelwert von 1,7 (2009: 1,7) nahezu auf einem ebenso hohen Niveau wie für Münster allgemein: 46 % sind „sehr zufrieden“, weitere 39 % „zufrieden“. Hier wird deutlich, dass sich die Zufriedenheitswerte mit zunehmendem Alter verbessern und die Werte in den Außenstadtbezirken über denen des Stadtbezirkes Mitte liegen (**Folie 4**).
- „Zufriedenheit mit dem Stadtteil/Stadtviertel“: Die Zufriedenheit mit dem Stadtteil/-viertel liegt insgesamt bei 2,0 (2009: 1,9): 31 % sind „sehr zufrieden“, weitere 45 % „zufrieden“. Hier zeigen sich keine Unterschiede nach Alter oder Geschlecht. Differenzen in der Zufriedenheit werden aber nach Wohnort in Münster deutlich. Gegenüber dem gesamtstädtischen Durchschnitt zeigen sich bessere Werte insbesondere für die Innenstadt („Altstadt“ 1,5, „Innenstadtring“ 1,7), unterhalb des Durchschnitts liegen die Werte für einige Außenstadtbezirke wie „Nord“ (2,5) und „Südost“ (2,3) (**Folie 5**).

2.2 Eigenschaften von Münster

Hier wurde ebenfalls in Fortführung der Demografieumfrage 2009 erhoben, in wie weit wichtige zentrale Eigenschaften auf Münster zutreffen (**Folie 6**).

- Die höchsten Zustimmungswerte zeigen sich bei „studierendenfreundlich“ (Mittelwert 1,7: 36 % „trifft völlig zu“, 41 % „trifft eher zu“), wobei diese Einschätzung insbesondere auch von den Studierenden selber (1,6) und den jüngeren Altersgruppen (18 – 29 Jahre/30 – 39 Jahre: 1,6) getroffen wird.
- Auch für „kinderfreundlich“ und „familienfreundlich“ zeigen sich mit einem Mittelwert von jeweils 2,2 hohe Zustimmungswerte: 17 % „trifft völlig zu“, 41 % bzw. 43 % „trifft eher zu“.

Dieser Mittelwert zeigt sich grundsätzlich sowohl bei Haushalten mit als auch ohne Kinder.

- Für „tolerant und weltoffen“ liegt der Mittelwert bei 2,3 (17 % „trifft völlig zu“, 45 % „trifft eher zu“). Für Haushalte mit Migrationsvorgeschichte liegt dieser Wert mit 2,2 tendenziell noch leicht besser (21 % „trifft völlig zu“, 43 % „trifft eher zu“).
- Für „seniorinnen- und seniorengerecht“ ergab sich ein Mittelwert von 2,4 (10 % „trifft völlig zu“, 29 % „trifft eher zu“, 27 % „teils/teils“). Dieser Wert zeigt sich grundsätzlich bei allen Altersgruppen. Diese Einschätzung wird auch dadurch gestützt, dass die „Rentnerinnen bzw. Rentner und Pensionärinnen bzw. Pensionäre“ die Seniorengerechtigkeit von Münster ebenfalls mit 2,4 beurteilten.
- Für „Gleichberechtigte Teilhabemöglichkeiten von Menschen mit Behinderungen“ beträgt der Mittelwert 2,6. Von den Befragten urteilten 7% „trifft völlig zu“, 22 % „trifft eher zu“ und 27 % „teils/teils“.

Hinsichtlich der abgefragten Eigenschaften stimmen die Einschätzungen von Frauen und Männern weitgehend überein (**Folie 7**). Tendenziell sind die Anteile bei Frauen bei „studierendenfreundlich“, „kinderfreundlich“ und „familienfreundlich“ in der Antwortkategorie „trifft völlig zu“ leicht höher, während bei Männern der Anteil „trifft völlig zu“ bei der Eigenschaft „tolerant und weltoffen“ leicht über dem der Frauen liegt.

Für „studierendenfreundlich“, „kinderfreundlich“ und „familienfreundlich“ liegen Vergleichswerte aus dem Jahr 2009 vor (**Folie 8**). Der Vergleich zeigt, dass die Einschätzungen für diese Eigenschaften 2015 grundsätzlich auf dem Niveau von 2009 liegen, tendenziell haben sie sich noch leicht verbessert (z. B. „studierendenfreundlich“).

2.3 Wichtigste Herausforderungen für die Zukunft von Münster

Mit einer offenen Frage wurden die wichtigsten Herausforderungen für die Zukunft von Münster erhoben (**Folie 9**). Die Ergebnisse zeigen, dass die größten Herausforderungen eindeutig im Bereich „Wohnen“ gesehen werden. Die meisten Nennungen entfielen auf: „Bezahlbare Mieten/bezahlbares Wohnen“ (24,3 %), gefolgt von dem „Angebot an Wohnungen/Wohnraum“ (8,9 %). Danach kommen die Themen „Integration Flüchtlinge/Asylbegehrende“ (5,1 %), „Kitas/Familienfreundlichkeit“ (3,9 %) und „Verschuldung/Haushalt“ (3,5 %). Unter den TOP 15 der Nennungen finden sich darüber hinaus auch verschiedene Verkehrsthemen, deren Wert bei einer Addition über 10 % liegen würde. Hierin spiegelt sich vermutlich neben der grundsätzlich hohen Relevanz von Verkehrsthemen möglicherweise auch die wachsende Stadt Münster wider.

Aus geschlechterdifferenzierter Sicht wird deutlich, dass Frauen stärker die Themen „bezahlbare Mieten/bezahlbares Wohnen“ mit 26,8 % (Männer 21,4 %) und „Kitas/Familienfreundlichkeit“ mit 5,4 % (Männer 2,2 %) als Herausforderung sehen. Themen, die von Männern stärker als von Frauen genannt werden, sind „Verschuldung/Haushalt“ mit 4,7 % (Frauen 2,4 %) und „Arbeitsplätze/Wirtschaft“ mit 3,9 % (Frauen 2,3 %) (**Folie 10**).

2.4 Gesamtbeurteilung der Lebensqualität

Insgesamt fällt die Gesamtbeurteilung für die „Lebensqualität in Münster“ – auch in der aktuellen Wachstumsphase der Stadtentwicklung – mit einem Mittelwert von 1,7 sehr positiv aus: 41,9 % beurteilten die Lebensqualität mit „sehr gut“, weitere 52,2 % mit „gut“ (**Folie 11**). Gegenüber 2009 haben sich diese Bewertungen für Münster sogar noch leicht verbessert. Diese positive Bewertung der Lebensqualität gilt grundsätzlich für Frauen und Männer, für alle Altersgruppen und für alle Stadtbezirke in Münster (**Folie 12**).

Ein bundesweiter Vergleich mit anderen Städten ist aufgrund differierender Methodik (Befragungszeitpunkt, Fragestellung etc.) nur bedingt möglich. Gleichwohl bleibt festzuhalten, dass Münster - auch im Vergleich zu Städten mit einer ebenfalls anerkannt hohen Lebensqualität - noch leicht bessere Bewertungen erhält: Konstanz 1,8 (2013); Stuttgart 2,0 (2013); Freiburg 2,0 (2012).

3. Lebensbedingungen in Münster – Zufriedenheit mit Angeboten und Einrichtungen sowie deren Wichtigkeit

Im Zuge des Wettbewerbs der Städte und Regionen wie auch des demografischen Wandels gewinnen die Lebensbedingungen gegenwärtig eine zunehmende Aufmerksamkeit, da sie eine wichtige Grundlage für Zuzug und Einwohnerbindung sind. Münster ist seit langem für eine hohe Lebensqualität bekannt: Wie schätzen die Bürgerinnen und Bürger aktuell die Lebensbedingungen ein? Was ist ihnen besonders wichtig?

Um die Zufriedenheit angemessen abbilden zu können, wurden in die Bürgerumfrage 2015 nicht nur städtische Angebote und Einrichtungen einbezogen, sondern auch allgemeine Lebensbedingungen (z.B. Sauberkeit der Luft). Ebenso finden Bereiche Berücksichtigung, in denen privaten oder weiteren öffentlichen Akteuren eine entscheidende Rolle zukommt, die Stadt Münster aber Gestaltungsmöglichkeiten zur Schaffung entsprechender Rahmenbedingungen hat (z. B. Arbeitsplätze, Wohnungsangebot).

Die Einschätzungen der Bürgerinnen und Bürger zur Zufriedenheit (IST-Zustand) und zur Wichtigkeit (SOLL-Zustand) bieten darüber hinaus die Grundlage für einen SOLL-IST-Vergleich. Hieraus lassen sich Hinweise auf mögliche „Zufriedenheitslücken“ ableiten.

3.1 Zufriedenheit mit den Lebensbedingungen 2015

Die Zufriedenheit mit den abgefragten Bereichen der Lebensbedingungen in Münster lag Anfang 2015 mit zwei Ausnahmen zwischen „zufrieden“ (Mittelwert 2,0) und „mehr oder weniger zufrieden“ (Mittelwert 3,0) (vgl. Anlage 2, **Folie 13**):

- Die höchste Zufriedenheit entfiel auf das „Angebot an Ärzten/Krankenhäusern“ (1,8), gefolgt von Angeboten aus dem „Bildungs- und Kulturbereich“ (Museen 2,0, weiterführende Schulen 2,0, öffentliche Büchereien 2,1 etc.) und der „Innenstadt“ (Einkaufsmöglichkeiten 2,0, Gestaltung/Attraktivität 2,0).
- Aus stadtteilorientierter Perspektive ist zu bemerken, dass auch die „Einkaufsmöglichkeiten für Lebensmittel im Quartier“ mit 2,2 gute Bewertungen erhielten. Das hier für die Lebensmitteleinkaufsmöglichkeiten ermittelte Ergebnis deckt sich im Übrigen exakt mit dem Globalurteil von 2,2 für die „wohnungsnah Grundversorgung“ aus dem thematischen Umfrageschwerpunkt „Einkaufsmöglichkeiten im Stadtteil“, über den in einer nachfolgenden Vorlage detailliert berichtet wird.
- Unter den abgefragten Bereichen zeigte sich die geringste Zufriedenheit beim „Wohnungsangebot“ (3,6), beim „Angebot an Schwimmbädern“ (3,0) und beim „Angebot an PKW-Parkplätzen in der Innenstadt“ (2,9).

Hinsichtlich der Zufriedenheitsbewertungen von Frauen und Männer bestehen keine grundsätzlichen Unterschiede (**Folie 14**).

3.2 Wichtigkeit der Lebensbedingungen 2015

Im Rahmen einer bürger- und zugleich auch nachfrageorientierten Stadtentwicklung müssen parallel zur Zufriedenheit auch die Ansprüche an die Lebensbedingungen in Münster berücksichtigt werden. Die Einschätzungen zur Wichtigkeit der Angebote und Einrichtungen machen einen hohen Anspruch an die Lebensbedingungen deutlich. Die Mittelwerte liegen zwischen 1,5 („sehr wichtig – wichtig“) und 2,4 („wichtig – mehr oder weniger wichtig“) (**vgl. Folie 15**):

- Als besonders wichtig mit einem Mittelwert von 1,5 wurden eingestuft: „Wohnungsangebot“, „Angebot Ärzte/Krankenhäuser“, „Angebot weiterführende Schulen“, „Sauberkeit der Luft“, „Angebot Kindertageseinrichtungen/-pflege“, „Arbeitsplatzangebot“. Darauf folgten mit einem Mittelwert von 1,6 „Verkehrssicherheit im Stadtteil“, „Einkaufsmöglichkeiten für Lebensmittel im Quartier“, „Spelmöglichkeiten für Kinder“ und das „Angebot an Kinder-/Jugendeinrichtungen“.
- Unter den abgefragten Bereichen entfiel die relativ geringste Wichtigkeit mit 2,4 auf das „Angebot an Museen“ und das „Angebot an PKW-Parkplätzen in der Innenstadt“; mit einem Mittelwert von 2,3 folgt das „Angebot an Theater/Konzerten“.

Eine geschlechterdifferenzierte Auswertung der Einschätzungen zur Wichtigkeit der Lebensbedingungen macht deutlich, dass Frauen viele der abgefragten Bereiche für noch wichtiger einschätzen als Männer (**Folie 16**). Insbesondere trifft dies auf folgende Angebote zu: „Angebot Kindertageseinrichtungen/-pflege“ (+ 0,3-Punkte), „Angebot an Kinder-/Jugendeinrichtungen“ (+ 0,3-Punkte), „Hauswirtschaftliche/pflegerische Hilfe“ (+ 0,3-Punkte), „Angebot öffentliche Büchereien“ (+ 0,3-Punkte).

3.3 Lebensbedingungen: Zufriedenheit und Wichtigkeit im Vergleich

Ein Vergleich der Einschätzungen zur Zufriedenheit mit den Bewertungen zur Wichtigkeit macht deutlich, wo die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger weitgehend erfüllt werden und in welchen Bereichen „Zufriedenheitslücken“ bestehen (vgl. Anlage 2, **Folien 17/18**):

- Eine hohe Übereinstimmung zwischen Zufriedenheit und Wichtigkeit, d. h. eine Erfüllung der Erwartungen aus der Bürgerschaft besteht im „Kultur- und Freizeitbereich“ sowie bei der „Innenstadt“:
So wird ein „Zufriedenheitsüberschuss“ insbesondere beim „Angebot an Museen“ deutlich. Die Zufriedenheit und die Erwartungen decken sich darüber hinaus auch in folgenden Bereichen: „Angebot an Gaststätten/Restaurants/zum Ausgehen“, „Einkaufsmöglichkeiten Innenstadt“, „Angebot Theater/Konzerte“, „Gestaltung/Attraktivität der Innenstadt“, „Angebot öffentliche Büchereien“ (**Folie 17**). Damit zeigt sich eine ausgeprägte Erwartungserfüllung vor allem bei Bereichen, die im Vergleich der abgefragten Angebote und Einrichtungen als eher weniger wichtig eingestuft wurden („Angebot an Museen“, „Angebot Theater/Konzerte“, „Angebot an Gaststätten/Restaurants/ zum Ausgehen“) (**Folie 18**).
- Die größten „Zufriedenheitslücken“ zeigen sich beim „Wohnungsangebot“, beim „Arbeitsplatzangebot“, beim „Angebot an Kinder-/Jugendeinrichtungen“ und bei der „Verkehrssicherheit im Stadtteil“ (**Folie 17**). Dieses Ergebnis ist insofern beachtenswert, da diese Bereiche zu den als „besonders wichtig“ eingestuften Angeboten und Einrichtungen gehören. Bei den Lebensbedingungen mit besonders hoher Priorität ist eine Erwartungserfüllung in erster Linie beim „Angebot an Ärzten/Krankenhäusern“ zu verzeichnen (**Folie 18**).

Das skizzierte Muster von „Zufriedenheitsüberschuss“ und „Zufriedenheitslücken“ gilt grundsätzlich für Frauen und Männer (**Folien 19**). Die unterschiedlichen Einschätzungen von

Frauen und Männern zu bestimmten Lebensbedingungen schlagen sich jedoch bei der Größe der „Zufriedenheitslücken“ nieder. So beträgt die Differenz beim „Angebot an Kinder-/Jugendeinrichtungen“ bei Frauen - 1,2-Punkte (Männer - 0,8-Punkte), ähnliches gilt für das „Angebot Kindertageseinrichtungen/-pflege“ (Frauen - 1,0-Punkte; Männer - 0,6-Punkte). Auch beim „Angebot an Schwimmbädern“, beim „Angebot Busse/Bahnen“ und „Angebot Weiterbildungseinrichtungen“ ist die „Zufriedenheitslücke“ bei Frauen größer (0,3-Punkte).

Insgesamt ist zu berücksichtigen, dass die Hintergründe für die Einschätzungen der Bürgerinnen und Bürger sehr vielschichtig sind und aufgrund der Vielzahl der abgefragten Bereiche nicht vertiefend erhoben werden können. Gleichwohl bieten die Ergebnisse Ansatzpunkte für weitergehende Analysen. Bezüglich der Themen „Wohnen“ und „Einkaufsmöglichkeiten im Stadtteil“ werden bereits die entsprechenden Fragenkomplexe aus der Bürgerumfrage 2015 Ergebnisse für vertiefende fachliche Erörterungen liefern. Deren Auswertung wird – wie bereits unter Punkt 1 erläutert – in einer separaten nachfolgenden Berichtsvorlage erfolgen.

3.4 Lebensbedingungen: Vergleich der Zufriedenheitswerte von 2015 mit 2013/2009

Ein Vergleich der in den Bürgerumfragen 2015 und 2013 ermittelten Zufriedenheitswerte macht folgende Veränderungen deutlich (**Folie 20**). Im Vergleich zu 2013 fallen die Verbesserungen bei dem „Angebot Kindertageseinrichtungen/-pflege“ (+ 0,3-Punkte) und bei dem „Angebot an Kinder- und Jugendeinrichtungen“ (+ 0,2-Punkte) auf. Hierbei handelt es sich um Bereiche, die wichtige Schwerpunkte des Handelns der Stadt Münster in den letzten Jahren darstellten.

Verschlechtert hat sich die Zufriedenheit bei der „Verkehrssicherheit im Stadtteil“ (- 0,2-Punkte). Hinsichtlich der weiteren abgefragten Verkehrsbelange waren die Zufriedenheitswerte zwischen 2013 und 2015 stabil („Angebot Busse/Bahnen“, „Nachtbusse“) oder haben sich tendenziell positiv entwickelt („Ausbau/Zustand Radwegenetz“, „Ausbau/Zustand Straßennetz“ je + 0,1-Punkte).

Eine Detailanalyse der Ergebnisse macht darüber hinaus deutlich, dass beim „Angebot an Museen“ die Zufriedenheit in der Kategorie „sehr zufrieden“ zwischen 2013 und 2015 um 9 %-Punkte gestiegen ist (2015: 25 % „sehr zufrieden“). Es liegt nahe, dies auf die erfolgreiche Neueröffnung des LWL-Museums für Kunst und Kultur im Herbst 2014 zurückzuführen.

Ein Vergleich der Zufriedenheitswerte von 2015 und 2009 kann nicht für alle Bereiche aus dem Jahr 2015 stattfinden, da zwischenzeitlich einige Kategorien aktualisiert wurden. Unter Berücksichtigung dieser Einschränkungen wird deutlich, dass sich 2015 im Vergleich zu 2009 die Zufriedenheit mit dem „Arbeitsplatzangebot“ verbessert hat (+ 0,2-Punkte) (**Folie 21**). Hingegen hat sich die Zufriedenheit mit dem „Wohnungsangebot“ (- 0,9-Punkte) und dem „Ausbau bzw. dem Zustand des Radwegenetzes“ (- 0,3-Punkte) verschlechtert.

4. Stadtverwaltung Münster

Zurzeit wird in der Stadtverwaltung das neue Personalentwicklungskonzept erarbeitet, dessen Eckpunkte bereits Grundlage erster Umsetzungsschritte sind. Bestandteil des Konzeptes ist, im Hinblick auf die Personalgewinnung vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung eine gesamtstädtische Arbeitgebermarke zu entwickeln und diese u. a. für ein neu aufzubauendes Personalmarketing zu nutzen. Hierfür werden entsprechende ergänzende Informationsgrundlagen benötigt. Daher wurden in der Bürgerumfrage 2015 „Image und Ansehen der Stadtverwaltung“, „Ist- und Soll-Eigenschaften der Verwaltung“ sowie „Gründe für und gegen eine mögliche Bewerbung bei der Stadtverwaltung“ erhoben.

4.1 Image und Ansehen der Stadtverwaltung

Eine Annäherung an das Image der Stadtverwaltung erfolgte über die Erhebung von Spontanassoziationen im Rahmen der offenen Frage: „Wenn Sie an die Stadtverwaltung Münster denken, was fällt Ihnen als erstes dazu ein?“ Diese Frage wurde von 59 % der Befragten beantwortet und erbrachte insgesamt 3.426 Antworten (**Folie 22**).

Die Auswertung macht deutlich, dass einerseits mit der Stadtverwaltung viele „positive Eigenschaften“ verbunden werden (17,9 %). Hierzu gehören v. a. „freundlich/höflich“, „bürgernah/hilfsbereit“ und „zuverlässig/kompetent“. In diese Kategorie fällt auch „Service (gut)“ (3,6 %) und „Alles in Ordnung“ (2,6 %). Andererseits werden auch negative Punkte benannt wie „lange Wartezeiten/zu wenig Personal“ (9,9 %), „negative Eigenschaften“ (8,6 %) wie „unflexibel“ und „unfreundlich“, hinzu kommen die ebenfalls überwiegend negativ konnotierten Nennungen der Kategorie „Behörde/Bürokratie“ (6,6 %). Eine dritte Gruppe bilden „neutrale“ Nennungen zu den „Ämter der Stadtverwaltung (ohne Bürgeramt)“ (9,1 %), zum „Bürgeramt“ bzw. den „Bürgerbüros vor Ort“ (8,3 %) und zum „Rathaus“ bzw. zu den „Stadthäusern“ (2,9 %).

Bei einer geschlechterdifferenzierten Auswertung finden sich diese Ergebnisse im Grundsatz wieder (**Folie 23**). Von Frauen werden die Punkte „lange Wartezeiten/zu wenig Personal“ (11,6 %) und „Bürgeramt/Bürgerbüros vor Ort“ (9,3 %) stärker genannt als von Männern. Bei Männern werden hingegen sowohl die „positiven Eigenschaften“ (19,5 %) als auch die „negativen Eigenschaften“ (9,6 %) stärker artikuliert.

Mit einer weiteren Frage wurden das „Ansehen der Stadtverwaltung in der Öffentlichkeit“ und das „Ansehen der Stadtverwaltung bei den Befragten persönlich“ erhoben (**Folie 24**). Auf einer fünfstufigen Skala erhielt die Stadtverwaltung für das „Ansehen in der Öffentlichkeit“ den Wert 2,5 (4 % „sehr gut“, 38 % „gut“). Das Ansehen bei den Befragten „persönlich“ lag demgegenüber mit dem Mittelwert 2,3 deutlich besser. Dieser Wert gründet darauf, dass die Stadtverwaltung „bei den Befragten persönlich“ bei 52 % ein „gutes“ Ansehen und bei weiteren 8 % sogar ein „sehr gutes“ Ansehen hat.

Aus geschlechterdifferenzierter Sicht zeigen sich keine nennenswerten Unterschiede (**Folie 25**). Im Hinblick auf die Altersgruppen wird deutlich, dass das Ansehen „persönlich“ mit zunehmendem Alter weiter steigt: von 2,4 bei den 18-29-Jährigen bis auf 2,2 bei der Altersgruppe 70 Jahre und älter. Im Hinblick auf die Entwicklung einer Arbeitsgebermarke „Stadtverwaltung“ ist darüber hinaus relevant, dass in der Altersgruppe 18-29 Jahre 13 % hinsichtlich des Ansehens „persönlich“ und 29 % hinsichtlich des Ansehens „in der Öffentlichkeit“ angaben, diese Frage nicht beurteilen zu können (**Folie 26**).

Die zur Verfügung stehenden Vergleichswerte anderer Städte liegen für das „Ansehen der Stadtverwaltung in der Öffentlichkeit“ bei 2,6 (Potsdam 2013) bzw. 2,7 (Stuttgart 2013); für das „Ansehen bei den Befragten persönlich“ liegen die Werte bei 2,4 für Potsdam und Stuttgart. Damit fallen die Werte für Münster gegenüber diesen Städten tendenziell leicht besser aus.

4.2 Eigenschaften der Stadtverwaltung

Nach der offenen Frage zu den Assoziationen zur Stadtverwaltung wurde im nächsten Schritt ein Kanon von Eigenschaften vorgegeben und abgefragt, in wie weit diese aktuell auf die Stadtverwaltung Münster zutreffen (Ist-Wert) und in wie weit diese auf die Stadtverwaltung zutreffen sollten (Soll-Wert).

Hierbei zeigte sich, dass die besten Ist-Werte mit jeweils 2,2 auf „zuverlässig“, „sachkundig“ und „bürgerfreundlich“ entfielen (**Folie 27**). Unter den abgefragten Eigenschaften entfielen die schlechtesten Ist-Werte auf „flexibel“ (3,0), „schnell“ (2,8), „wirtschaftlich“ und „modern“ (2,7). Die Eigenschaft „attraktiver Arbeitgeber“ erhielt einen Wert von 2,4 (6 % „trifft sehr zu“, 20 % „trifft zu“, 13 % „trifft mehr oder weniger zu“). Im Kontext der angestrebten Arbeitgebermarke ist von Interesse, dass 56 % angaben, diese Eigenschaft nicht beurteilen zu können. Grundsätzliche Unterschiede nach Geschlecht werden nicht deutlich (**Folie 28**).

Hinsichtlich der Soll-Anforderungen entfielen die höchsten Werte mit 1,4 auf „bürgerfreundlich“, „sachkundig“ und „zuverlässig“ (**Folie 29**). Die niedrigsten Sollanforderungen entfielen unter den abgefragten Eigenschaften mit 2,2 auf „modern“ und mit 2,1 auf „attraktiver Arbeitgeber“. Eine geschlechterdifferenzierte Auswertung verdeutlicht, dass die skizzierte Wichtigkeitsreihenfolge bei Frauen und Männern grundsätzlich übereinstimmt (**Folie 30**). Gleichzeitig zeigt sich aber auch im Hinblick auf die Nennungen in der Kategorie „sehr wichtig“, dass Frauen einigen Eigenschaften noch mehr Gewicht beimessen. Dies betrifft insbesondere „sozial engagiert“ („sehr wichtig“: Frauen 40 %, Männer 29 %), aber auch „zuverlässig“ („sehr wichtig“: Frauen 65 %, Männer 55 %).

Folie 31 gibt hinsichtlich der Eigenschaften die Differenzen zwischen dem aktuellen Stand („Ist-Wert“) und deren grundsätzlichen Wichtigkeit („Soll-Wert“) wieder. Dabei zeigen sich die größten „Differenzen“ bei „flexibel“ (1,2-Punkte), „wirtschaftlich“ (1,0-Punkte) und „schnell“ (1,0-Punkte). Die geringsten Differenzen werden für „attraktiver Arbeitgeber“ (0,4-Punkte) und „modern“ (0,5-Punkte) deutlich. Hinsichtlich der wichtigsten Anforderungen an die Verwaltung wie „bürgerfreundlich“, „sachkundig“ und „zuverlässig“ erzielte die Stadtverwaltung zwar schon die besten Ist-Werte, gleichwohl bleibt hier noch eine Differenz von jeweils 0,8-Punkten bestehen.

Das skizzierte Muster für Differenzen zwischen Soll- und Ist-Eigenschaften trifft grundsätzlich auf Frauen und Männer zu (**Folie 32**). Die höhere Wichtigkeit, die von Frauen einigen Eigenschaften beigemessen wird, führt allerdings dazu, dass tendenziell die „Soll-Ist-Differenzen“ bei diesen Eigenschaften bei Frauen größer sind. Dies trifft in erster Linie auf „sozial engagiert“ zu. Hier liegt die Differenz bei Frauen bei 0,8-Punkte, bei Männern beträgt diese 0,6-Punkte.

4.3 Gründe für eine Bewerbung und gegen eine Bewerbung bei der Stadtverwaltung Münster

Um die Informationen zur Rolle der Stadtverwaltung als potentieller Arbeitgeber zu vertiefen, wurde in einer offenen Frage erhoben: „Würden Sie (jüngeren) Menschen raten bzw. nicht raten, sich um einen Arbeitsplatz bei der Stadtverwaltung zu bewerben?“. Bemerkenswert ist hier zunächst, dass insgesamt 1.351 Gründe für eine Bewerbung und nur 327 Gründe gegen eine Bewerbung bei der Stadtverwaltung genannt wurden. 43 % der Befragten machten Angaben für eine Bewerbung, nur 10 % gegen eine Bewerbung.

Für eine Bewerbung bei der Stadt Münster spricht insbesondere der „sichere Arbeitsplatz“

(51,1 %), gefolgt mit deutlichem Abstand von „solide Ausbildung/guter Arbeitsplatz“ (11,4 %) (**Folie 33**). Es schließen sich an: „differenziertes Angebot an Aufgaben“ (7,1 %), „Beamtenstatus/öffentlicher Dienst“ (5,3 %) und „Weil es Münster ist“ (3,4 %). Das grundsätzliche Muster an Gründen für eine Bewerbung bei der Stadt Münster stimmt bei Frauen und Männern überein (**Folie 34**). Tendenziell wird bei Frauen das Thema „Beamtenstatus/öffentlicher Dienst“ etwas stärker betont (6,0 %) und die Bedeutung des Standorts Münster etwas weniger („Weil es Münster ist“: 2,7 %).

Als Gründe gegen eine Bewerbung bei der Stadtverwaltung wurde vor allem genannt (**Folie 35**): „Verstaubt/langweilig“ (22,3 %), „zu bürokratisch“ (13,1 %), „(zu wenig) Aufstiegsmöglichkeiten“ (11,0 %), „(zu schlechte) Bezahlung“ (11,0 %). Bei den Prozentwerten ist insbesondere auch zu berücksichtigen, dass nur 327 Gründe gegen eine Bewerbung bei der Stadtverwaltung artikuliert wurden. Eine geschlechterdifferenzierte Betrachtung bestätigt eine ähnliche Reihenfolge von Gründen gegen eine Bewerbung bei der Stadt Münster. Tendenziell betonen Männer stärker die Punkte „Verstaubt/langweilig“ (23,7 %), „(zu schlechte) Bezahlung“ (13,0 %) und „zukünftige Personaleinsparungen“ (5,3 %) (**Folie 36**).

4.4 Was sollte sich bei der Stadtverwaltung vor allem ändern?

Bei einer abschließenden offenen Frage für diesen Themenkomplex wurde gefragt: „Was sollte sich Ihrer Meinung nach bei der Stadtverwaltung Münster vor allem ändern?“. An dieser Frage haben sich insgesamt 1.109 Personen mit 1.407 Nennungen beteiligt, d. h. 35 % der Befragten haben hier Nennungen abgegeben. Nennungen zum Änderungsbedarf mit mehr als 5 % entfielen dabei auf (**Folie 37**): „Weniger Bürokratie/mehr Bürgernähe“ (11,9 %), „mehr Freundlichkeit/Bürgerfreundlichkeit“ (9,2 %), „(mehr) Flexibilität“ (7,2 %), „(erweiterte) Öffnungszeiten“ (6,7 %), „schnellere Entscheidungen/beschleunigte Bearbeitung“ (5,8 %).

Aus geschlechterdifferenzierte Sicht werden folgende Unterschiede deutlich (**Folie 38**): Männer plädieren stärker für „Weniger Bürokratie/mehr Bürgernähe“ (13,9 %) und „Mehr Wirtschaftlichkeit“ (5,0 %), sind aber zugleich auch stärker der Ansicht, dass „sich nichts verändern sollte bzw. alles o. K. ist“ (6,0 %). Frauen hingegen betonen folgende Punkte stärker: „(mehr) Freundlichkeit/Bürgerfreundlichkeit“ (10,4 %), „Verringerung der Wartezeiten“ (7,0 %) und „mehr Personal (mit Bürgerkontakt)“ (4,0 %).

5. Zusätzliche Aufbereitungen der Umfrageergebnisse, Verwendung der Ergebnisse und Ausblick

Im Internetangebot des Amtes für Stadtentwicklung, Stadtplanung, Verkehrsplanung³ werden unter „Bürgerumfrage 2015“ weitere tabellarische Aufbereitungen der Umfrageergebnisse nach soziodemografischen Strukturmerkmalen zum Download bereitgestellt.

Insgesamt wird mit den Ergebnissen der Bürgerumfrage 2015 eine wichtige Informationsquelle zu den Einschätzungen der Bürgerinnen und Bürger zum Leben und zu den Lebensbedingungen in Münster sowie zur Stadtverwaltung erschlossen. Die inhaltlichen Schlussfolgerungen aus den Umfrageergebnissen sollen im Rahmen der entsprechenden Fachplanungen diskutiert (z. B. Personalentwicklungskonzept) und bei Bedarf in separaten Vorlagen behandelt werden. Es ist geplant, die Auswertung der Bürgerumfrage 2015 mit den Teilen „Wohnen“ und „Einkaufsmöglichkeiten im Stadtteil“ fortzusetzen. Die Ergebnisse sollen in einer vertieften und differenzierten Berichtsvorlage für den Planungsausschuss als zuständigem Fachausschuss für die September-Sitzung dokumentiert werden.

³ www.muenster.de/stadt/stadtplanung