

# Lebensqualität in Gräfelfing

Eine empirische Studie im Rahmen des Master-Projektkurses  
von Ana-Maria Luca und Wolfgang Sporrer

Präsentation vor dem Ausschuss für soziale Angelegenheiten,  
Schul-, Kultur- und Sportfragen am 10.7.2012

Institut für Marktorientierte Unternehmensführung (IMM)

Prof. Dr. Manfred Schwaiger

Kaulbachstraße 45/I

D-80539 München

Tel.: +49 89 2180-5640

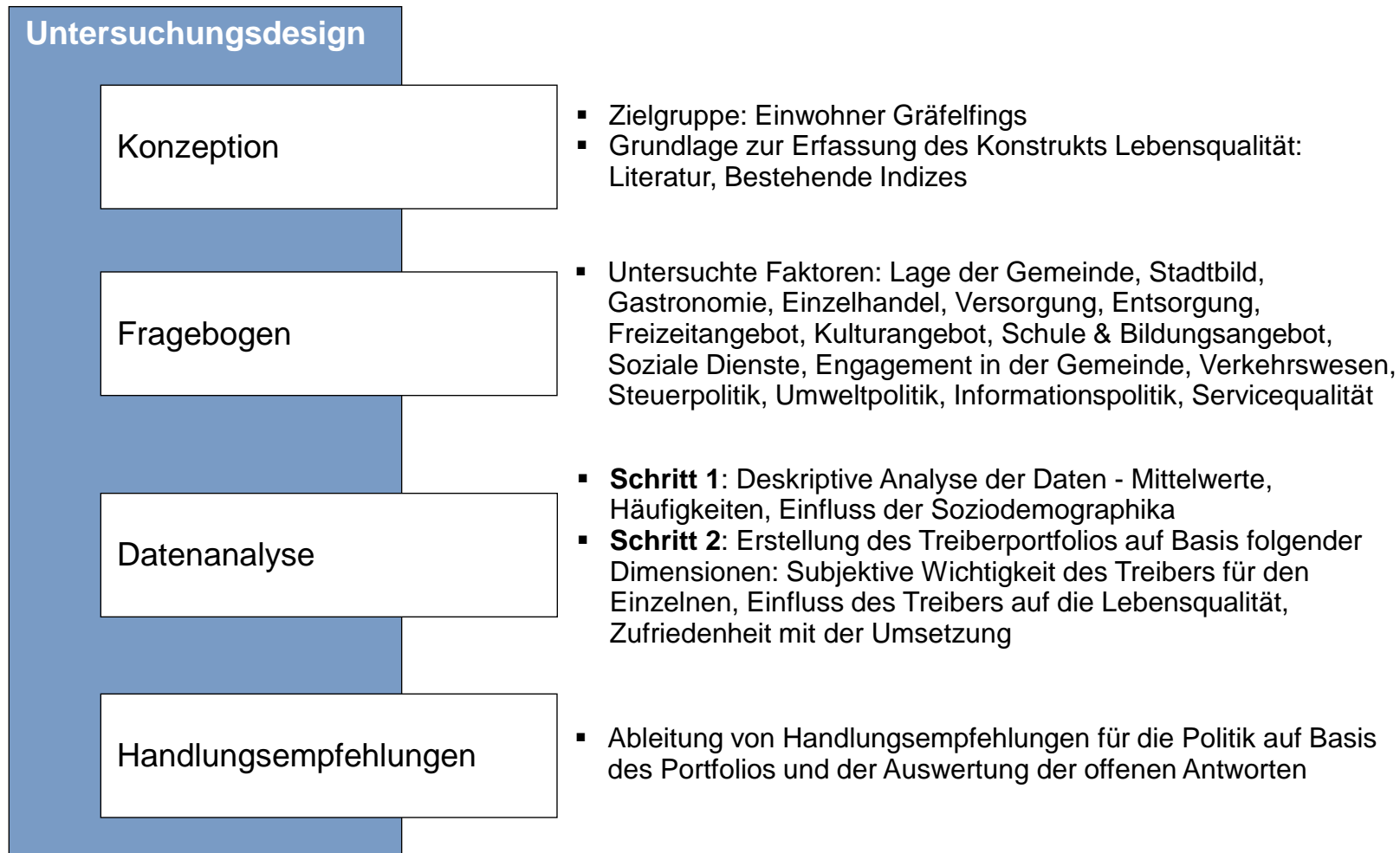
Fax +49 89 2180-5651

e-mail [imm@bwl.lmu.de](mailto:imm@bwl.lmu.de)

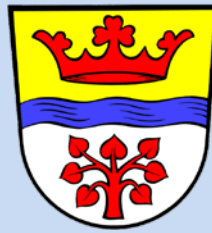
www <http://www.imm.bwl.lmu.de>



# Lebensqualität - „[...] Elemente, die die Lebensbedingungen in einer Gesellschaft beschreiben und das subjektive Wohlbefinden des Einzelnen ausmachen“<sup>1</sup>



Anmerkung 1: Meyers großes Taschenlexikon, Band 13, S. 4236



# Wichtige Hinweise bei der Durchsicht der Folien

## Ziele

Lebensqualität messen

- **Abgefragt wurden in der Studie Wahrnehmungen:**
  - Es wurden keine Fakten abgefragt
  - Folglich sind es rein subjektive Wahrnehmungen
- **Gesamte Lebensqualität in Gräfelfing nicht erklärt:**
  - Mit unserem Modell können wir etwas mehr als 50% der Lebensqualität in Gräfelfing erklären. Der restliche Teil ist z.B. abhängig von der Familie, Freunden, der Kaufkraft und vielen anderen Dingen, die in unserem Modell nicht berücksichtigt werden konnten.





# Gute Beurteilung der Lebensqualität in Gräfelfing trotz Raum für Verbesserung

## Ziele

Lebensqualität messen

- **Stichprobendetails:**
  - Finale Teilnehmerzahl: 319
  - Stichprobe spiegelt die Gräfelfinger Bevölkerung gut wider
- **Lebensqualität in Gräfelfing:**
  - Lebensqualität im oberen Zufriedenheitsbereich
  - Viele extrem hohe Bewertungen der Lebensqualität
  - Steigerungspotential durch politische Maßnahmen möglich





# Anbindung an das Umland erzielt höchste Zufriedenheit, Parkmöglichkeiten die niedrigste Zufriedenheit

## Zentrale Ergebnisse

Am zufriedensten sind die Bürger mit:

Rang	Treiber	Erfüllungsgrad	Mittelwert	Benchmark mit anderen Gemeinden*
1/41	Anbindung ans Umland	▲	6,37	▲
2/41	Wertstoffhöfe	▲	6,15	▲
3/41	Lage	▲	6,09	▲

Am unzufriedensten sind die Bürger mit:

Rang	Treiber	Erfüllungsgrad	Mittelwert	Benchmark mit anderen Gemeinden*
41/41	Parkmöglichkeiten	■	3,08	▼
40/41	Lärm / Verkehrsaufkommen	■	3,14	▼
39/41	Preis-Leistungsverhältnis der Wohnungen	■	3,16	▼

Farben:

- Grün = Hohe Zufriedenheit
- Gelb = Mittlere Zufriedenheit
- Rot = Hohe Unzufriedenheit

Mittelwerte auf einer Likert-Skala von 1-7

\* Benchmark (Vergleich der Zufriedenheit mit den anderen 5 Gemeinden - Gräfelfing, Haar, Neufahrn, Unterschleißheim, Vaterstetten) :  
Grün = Überdurchschnittlich (> Mittelwert aller Gemeinde + 0.2), Gelb = Durchschnittlich (Mittelwert aller Gemeinde +/- 0.2) , Rot =  
Unterdurchschnittlich (< Mittelwert aller Gemeinde - 0.2)

\*\* Haar, Neufahrn, Unterschleißheim und Vaterstetten



# Folgenden Items werden am besten/ am schlechtesten im Vergleich mit den anderen vier Gemeinden bewertet

## Zentrale Ergebnisse

Besser als die anderen vier Gemeinden hat Gräfelfing abgeschnitten bei:

Nr.	Treiber	Mittelwert	Mittelwert andere Gemeinden **	Benchmark mit anderen Gemeinden*
1	gefühlte Sicherheit	6,37	5,40	↑
2	ärztliche Versorgung	5,82	5,37	↑
3	Informationsmöglichkeiten Homepage	5,33	5,05	↑

Schlechter als die anderen vier Gemeinden hat Gräfelfing abgeschnitten bei:

Nr.	Treiber	Mittelwert	Mittelwert andere Gemeinden **	Benchmark mit anderen Gemeinden*
1	Parkmöglichkeiten	3,08	4,16	↓
2	Preis-/Leistungsverhältnis der Wohnmöglichkeiten	3,16	3,63	↓
3	Auswahl an Restaurants	3,98	4,52	↓

Farben:

- Grün = Hohe Zufriedenheit
- Gelb = Mittlere Zufriedenheit
- Rot = Hohe Unzufriedenheit

Mittelwerte auf einer Likert-Skala von 1-7

\* Benchmark (Vergleich der Zufriedenheit mit den anderen 5 Gemeinden - Gräfelfing, Haar, Neufahrn, Unterschleißheim, Vaterstetten) :  
Grün = Überdurchschnittlich ( $> \text{Mittelwert aller Gemeinde} + 0.2$ ), Gelb = Durchschnittlich ( $\text{Mittelwert aller Gemeinde} \pm 0.2$ ), Rot =  
Unterdurchschnittlich ( $< \text{Mittelwert aller Gemeinde} - 0.2$ )

\*\* Haar, Neufahrn, Unterschleißheim und Vaterstetten



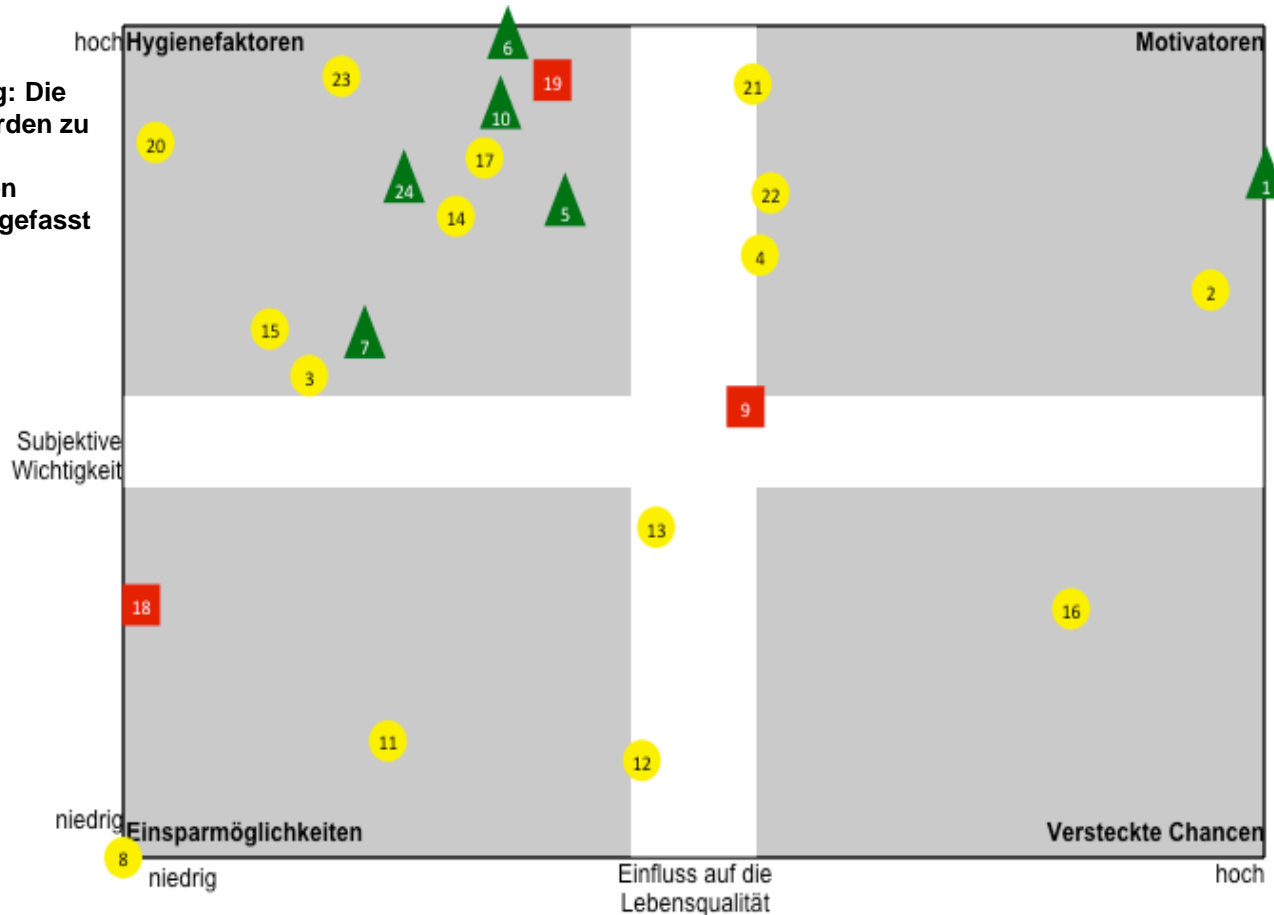
# Gemeindespezifisches Portfolio – Treiber der Lebensqualität in Gräfelfing

## Legende

1. Lage\*\*
2. Stadtbild\*\*
3. Gastronomie
4. Einzelhandel\*\*
5. Ärztliche Versorgung
6. Sicherheit
7. Mobilfunknetz
8. Arbeits- und Verdienstmöglichkeiten
9. Wohnungen\*\*
10. Entsorgung
11. Vereine & Sportangebot
12. Musikförderung
13. Kulturelles Angebot
14. Schule & Bildungsangebot
15. Soziale Dienste
16. Engagement\*\*
17. Verkehr
18. Parkmöglichkeiten
19. Verkehrsaufkommen
20. Öffentliche Verkehrsmittel
21. Finanzhaushalt\*
22. Umweltpolitik
23. Informationspolitik
24. Service

\*Einfluss auf Lebensqualität signifikant auf 10% Niveau.  
 \*\* Einfluss auf Lebensqualität signifikant auf 5% Niveau.

Anmerkung: Die Treiber wurden zu diesen 24 Konstrukten zusammengefasst



Zufriedenheit	Unzufriedenheit	Neutral	Hohe Zufriedenheit
Bewertung:	Mittelwert: <4	Mittelwert: 4-5,5	Mittelwert: >5,5



# Viele überdurchschnittlich und durchschnittlich bewertete Motivatoren

Konstrukt im Portfolio

Empfehlungen nach Analyse des Portfolios und der offenen Antworten der Bürger

**Motivatoren (Verbesserungen einleiten): Hoher Einfluss auf die Lebensqualität und hohe Wichtigkeit für die Bürger**

2 Stadtbild

Erhaltung des „Gartenstadtcharakters“ durch mehr Grün

4 Einzelhandel

Sicherstellung von Vielfalt (soweit möglich)

21 Finanzhaushalt

Transparenz erhöhen, um Akzeptanz zu verbessern

22 Umweltpolitik

Einhaltung der ehrgeizigen Ziele sicherstellen, Bürgern erklären

9 Wohnungen

Vorbild Wohnanlage „Junge Familien“: weitere Projekte prüfen



Farben:

- Grün = Hohe Zufriedenheit
- Gelb = Mittlere Zufriedenheit
- Rot = Hohe Unzufriedenheit







# Viele überdurchschnittlich und durchschnittlich bewertete Hygienefaktoren

Konstrukt im Portfolio

Empfehlungen nach Analyse des Portfolios und der offenen Antworten der Bürger

Hygienefaktoren (Schwachstellen beheben): Relativ niedriger Einfluss auf die Lebensqualität und hohe Wichtigkeit für die Bürger

20

ÖPNV

Öffentliche Anbindung zum Friedhof für Ältere sichern

23

Informationspolitik

Regelmäßigen Newsletter einrichten

19

Verkehrsaufkommen

Insbesondere Tunnelverlängerung als Lärmschutz wird gewünscht

Farben:

- Grün = Hohe Zufriedenheit
- Gelb = Mittlere Zufriedenheit
- Rot = Hohe Unzufriedenheit





# Versteckten Chancen werden durchschnittlich bewertet

Konstrukt im Portfolio

Empfehlungen nach Analyse des Portfolios und der offenen Antworten der Bürger

**Versteckte Chancen (Kommunikation verbessern): Relativ hoher Einfluss auf die Lebensqualität und niedrige Wichtigkeit für die Bürger**

12 Musikförderung

„Jugendmusikschule Gräfelfing“ stärker ins Bewusstsein bringen

13 Kulturelles Angebot

Breitere Kommunikation der gemeindlich organisierten Feste

16 Engagement

Gemeinschaftsgefühl verbessern (z.B. durch organisierte Feste)

➤ Bestehender Haushaltsplan der Gemeinde in vielen Punkten in großer Übereinstimmung mit Studienergebnissen

Farben:

- Grün = Hohe Zufriedenheit
- Gelb = Mittlere Zufriedenheit
- Rot = Hohe Unzufriedenheit



# Wunsch nach Newsletter NEBEN „Bericht aus dem Rathaus“, Mehrheit kennt „Würmtal Insel Sozialnetz“ und fühlt sich zur Umgehungsstraße informiert



## Zentrale Ergebnisse

Frage nach Einführung eines Newsletters statt bzw. neben dem „Jährlichen Bericht aus dem Rathaus“

**Bürger wünschen sich neben dem „Jährlichen Bericht“ einen Newsletter**

Mir ist die Einrichtung „Würmtal-Insel Sozialnetz“ bekannt

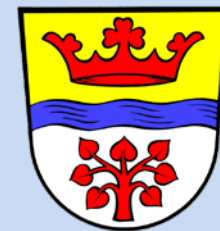
**68,5% antworten mit „Ja“, 31,5% mit „Nein“**

Fühlen Sie sich zur geplanten Ortsumfahrung ausreichend informiert?

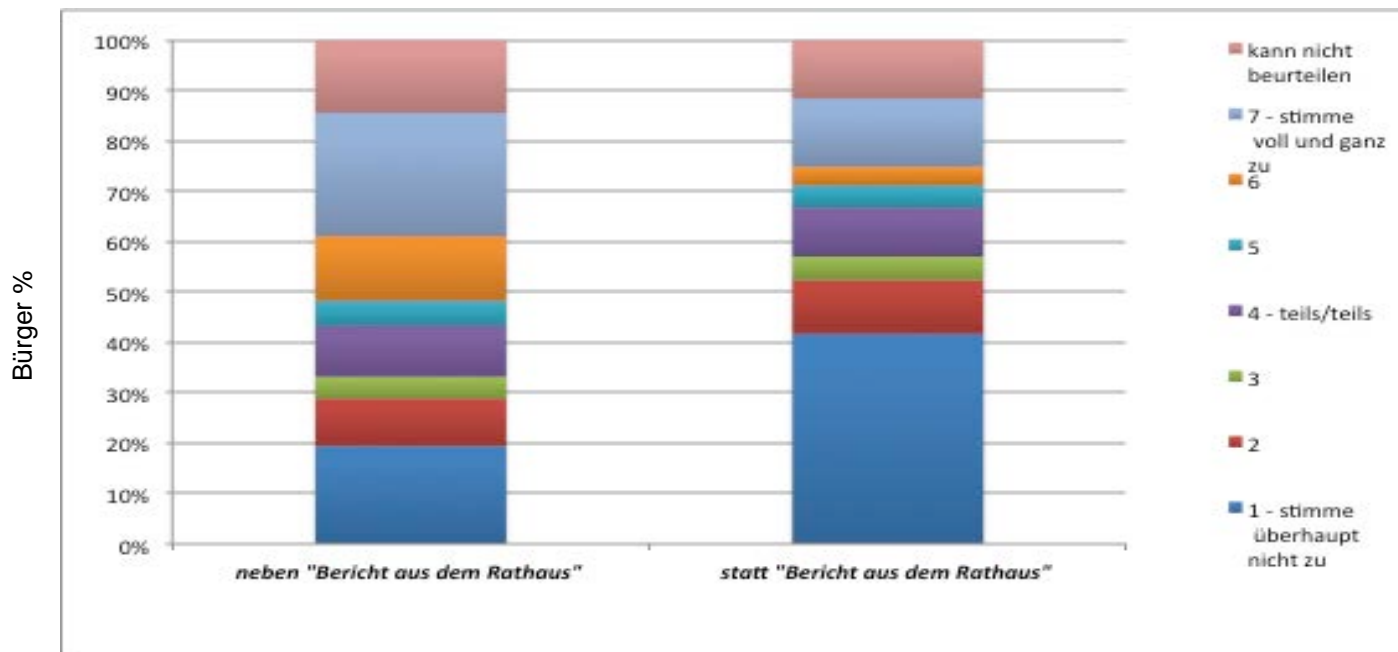
**59,0% antworten mit „Ja“, 41,0% mit „Nein“**



# Informationspolitik – Newsletter vs. „Bericht aus dem Rathaus“



Abstimmungsergebnis für einen regelmäßig erscheinenden Newsletter...



→ Die Mehrheit möchte den „Bericht aus dem Rathaus“ beibehalten und zusätzlich einen Newsletter.



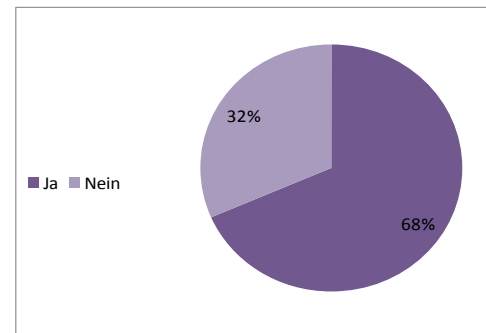
# Würmtal-Insel Sozialnetz ist der großen Mehrheit bekannt



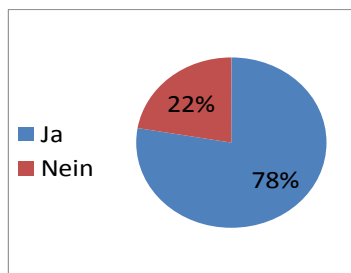
Mir ist die Einrichtung „Würmtal-Insel Sozialnetz“ bekannt:

Ja	Nein
217 (entspricht 68,5%)	100 (entspricht 31,5%)

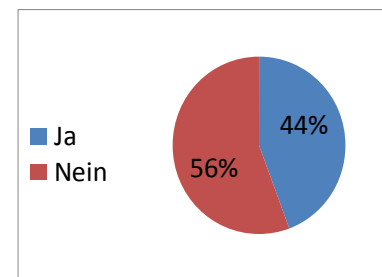
Gesamt



Bekanntheit bei der Altersgruppe 40 Jahre und älter



Bekanntheit bei den Altersgruppen unter 40 Jahren



Mehr als 2/3 aller Befragten kennen die „Würmtal-Insel Sozialnetz“

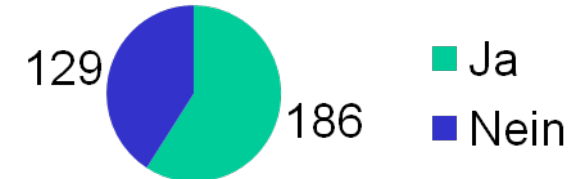
Die Bekanntheit nimmt mit dem Alter zu. Die Mehrheit der jüngeren Altersgruppe kennt die Einrichtung nicht. Der eventuell bald eingerichtete Newsletter könnte eine gute Möglichkeit sein, besonders die Bekanntheit bei der jüngeren Altersgruppe zu steigern.



# Mehrheit der Bürger fühlt sich zu der geplanten Ortsumfahrung ausreichend informiert

Fühlen Sie sich zur geplanten Ortsumfahrung ausreichend informiert?

Ja	Nein
186 (entspricht 59,0%)	129 (entspricht 41,0%)



*„Ausführliche schriftliche Informationen mit allen Vor- und Nachteilen.“*

*„Ein strukturierter Überblick fehlt. Die Menge an Informationen und unzähligen Varianten kann von einer Privatperson überhaupt nicht bewertet werden!“*

*„In jedem Fall alle Vorschläge der Parteien prüfen und die Bürger aufklären, und die Bürger mit entscheiden lassen! Information durch Bürgerversammlungen und Anzeigen in Medien. Auch Flyer in Haushalte.“*

## Anregungen

- Informationen zur Umgehungsstraßen sollten in Newsletter (15 Kommentare)
- Wunsch nach Nennung von Vor- und Nachteilen (13 Kommentare)
- Mehr Infos durch Flyer, Veranstaltungen und Anzeigen in Medien (12 Kommentare)
- Lagepläne sind nicht nachvollziehbar (6 Kommentare)



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

# Anhang



Anhang

Anhang





# Rangfolge der Treiber nach subjektiver Wichtigkeit - Sicherheit und Service an der Spitze

Rank	Indikator	Konstrukt	Mittelwert Wichtigkeit	Mittelwert Zufriedenheit	Erfüllungsgrad	Beste Gemeinde	Durchschnittswert über alle Gemeinden pro Item	Tendenz/Benchmark
1	Gefühlte Sicherheit	Versorgung	6.61	6.09	+	Gräfelfing (6.09)	5.40	↑
2	Freundlichkeit der Mitarbeiter	Service	6.59	5.76	+	Haar (5.90)	5.57	→
3	Kompetenz der Mitarbeiter	Service	6.59	5.70	+	Haar (5.83)	5.45	↑
4	Sicherheit	Verkehrswesen	6.51	4.71	o	Haar (5.21)	4.47	↑
5	Informationsumfang	Informationspolitik	6.48	4.73	o	Haar (5.44)	4.58	→
6	Wertstoffhöfe	Entsorgung	6.47	6.15	+	Haar (6.22)	5.66	↑
7	Lärm	Verkehrswesen	6.47	3.14	-	Unterschleißheim (3.87)	3.47	↓
8	Finanzhaushalt	Finanzhaushalt	6.46	4.18	o	Haar (5.15)	4.09	→
9	Hausmüll	Entsorgung	6.38	6.08	+	Haar (6.19)	5.91	→
10	Anbindung	Lage der Gemeinde	6.37	6.37	+	Haar (6.38)	6.01	↑
11	Angebot an sozialen Diensten	Soziale Dienste	6.36	5.43	o	Haar (5.89)	5.29	→
12	Angebote ÖPNV	Verkehrswesen	6.31	4.96	o	Haar (5.49)	4.81	→
13	Umweltschutz	Umweltpolitik	6.30	4.79	o	Haar (5.70)	4.70	→
14	Umweltbewusstsein	Umweltpolitik	6.23	4.83	o	Haar (5.63)	4.72	→
15	Ärztliche Versorgung	Versorgung	6.18	5.82	+	Gräfelfing (5.82)	5.37	↑
16	Ausbau Straßen	Verkehrswesen	6.17	4.20	o	Haar (5.11)	4.35	→
17	Lage	Lage der Gemeinde	6.14	6.09	+	Gauting (6.21)	5.67	↑
18	Schulwahl	Schule&Bildungsangebot	6.13	5.54	+	Unterschleißheim (5.79)	5.43	→
19	Ausbau Fahrradwege	Verkehrswesen	6.13	4.14	o	Haar (5.11)	4.24	→
20	Bildungsqualität	Schule&Bildungsangebot	6.10	5.42	o	Unterschleißheim (5.55)	5.21	↑

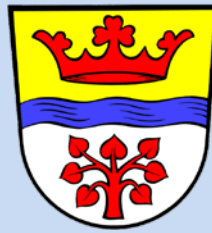
<b>+</b>	Hohe Zufriedenheit (> 5,5)	<b>↑</b>	Überdurchschnittlich( > Mittelwert aller Gemeinde + 0.2 )
<b>o</b>	Neutral (4,0 – 5,5)	<b>→</b>	Durchschnittlich ( Mittelwert aller Gemeinde +/- 0.2 )
<b>-</b>	Unzufriedenheit (< 4,0)	<b>↓</b>	Unterdurchschnittlich ( < Mittelwert aller Gemeinde -0.2)



# Rangfolge der Treiber nach subjektiver Wichtigkeit – Familien Freundlichkeit und Sicherheit an der Spitze

Rank	Indikator	Konstrukt	Mittelwert Wichtigkeit	Mittelwert Zufriedenheit	Erfüllungsgrad	Beste Gemeinde	Durchschnittswert über alle Gemeinden pro Item	Tendenz/ Benchmark
21	Auswahl an Geschäften	Einzelhandel	6.09	4.38	o	Haar (5.31)	4.54	→
22	Erneuerbare Energien	Umweltpolitik	6.00	4.38	o	Haar (5.38)	4.42	→
23	Ortskern	Stadtbild	5.94	4.06	o	Haar (4.96)	3.59	↑
24	Lage der Geschäfte	Einzelhandel	5.94	4.77	o	Haar (5.34)	4.52	↑
25	Erscheinungsbild	Stadtbild	5.92	4.71	o	Haar (5.22)	4.18	↑
26	Mobilfunk/Internet	Versorgung	5.84	5.60	+	Haar (5.65)	5.38	↑
27	Qualität der Restaurants	Gastronomie	5.80	4.21	o	Haar (5.04)	4.42	↓
28	Preis-Leistungsverhältnis Wohnen	Versorgung	5.79	3.16	-	Haar (4.44)	3.63	↓
29	Auswahl an Restaurants	Gastronomie	5.61	3.98	-	Haar (4.93)	4.52	↓
30	Gemeinschaftsgefühl	Engagement	5.58	4.09	o	Haar (5.06)	4.20	→
31	Sprechzeiten	Service	5.53	5.23	o	Haar (5.29)	5.02	↑
32	Wohnungsangebot	Versorgung	5.47	4.02	o	Haar (4.84)	4.35	↓
33	Einfluss auf politische Entscheidungen	Engagement	5.37	4.25	o	Haar (4.63)	3.98	↑
34	Kulturangebot	Kulturangebot	5.32	4.85	o	Gauting (5.44)	4.86	→
35	Minderheiten Integration	Soziale Dienste	5.31	4.70	o	Haar (5.17)	4.68	→
36	Parkmöglichkeiten	Verkehrswesen	5.12	3.08	-	Unterschleißheim (4.50)	4.16	↓
37	Sportangebot	Freizeitangebot	4.92	4.77	o	Haar (5.59)	5.11	↓
38	Musikalische Förderung	Freizeitangebot	4.72	4.99	o	Vaterstetten (5.05)	4.78	↑
39	Vereine	Freizeitangebot	4.62	5.03	o	Unterschleißheim (5.34)	5.18	→
40	Arbeits- und Verdienstmöglichkeiten	Versorgung	4.47	4.43	o	Unterschleißheim (5.05)	4.44	→
41	Ehrenamtliches Engagement	Engagement	4.37	4.63	o	Haar (5.22)	4.62	→

+	Hohe Zufriedenheit (> 5,5)	↑	Überdurchschnittlich (> Mittelwert aller Gemeinde + 0.2)
o	Neutral (4,0 – 5,5)	→	Durchschnittlich (Mittelwert aller Gemeinde +/- 0.2)
-	Unzufrieden (< 4,0)	↓	Unterdurchschnittlich (< Mittelwert aller Gemeinde -0.2)



# Analyse der Offenen Antworten und der Bekanntheit der „Würmtal-Isel Sozialnetz“

## 1. Informationspolitik

- (a) Allgemeine Verbesserungsvorschläge zu den bisherigen Informationsmöglichkeiten
- (b) Anregungen für einen regelmäßig erscheinenden Newsletter

## 2. Umgehungsstraße

## 3. Bekanntheit „Würmtal-Isel Sozialnetz“



# 1. (a) Offene Antworten zur Informationspolitik

*„Leider eine Kritik, aber natürlich mit dem Gedanken, daß es verbessert werden kann, die Antworten ergeben sich: Manchmal fühle ich mich zu spät, bzw. irreführend, über wichtige Entscheidungen informiert, siehe Heizkraftwerk.“*

*„Wenn die Informationsmöglichkeiten genutzt werden, um den Bürgern Transparenz zu verschaffen, ist es optimal. Ich habe den Eindruck (Bsp: Fernwärme), dass die Bürger nur vor vollendete Tatsachen gestellt werden und einseitig informiert werden.“*

*„Mehr Transparenz, z.B. bei der Aufstellung der Bebauungspläne. Als Berufstätiger hatte man kaum Gelegenheit, sich ausreichend zu informieren. Der Besuch von Gemeinderatssitzungen gestaltete sich schwierig (kurzfristige Verlegungen ohne frühzeitige öffentliche Mitteilung; überhaupt zu kurzfristige Mitteilung von Terminen für Berufstätige, die nicht nur darauf warten, dass die Gemeinde mal wieder einen kurzfristigen Termin bekanntgibt).“*

- Kritik an verspäteter Informationen

- aktivere Informationspolitik der Gemeinde gefordert



# 1. (a) Offene Antworten zur Informationspolitik

Homepage

- aktuellere Informationen (z.B. Gemeinderatsitzungen)
- mehr Online-Formulare
- Homepage veraltet

„Homepage könnte ansprechender gestaltet sein, gerade die Seite mit der Kinderbetreuung, viel zu herzlos, trocken, langweilig.“

Persönliche Beratung

- Abendöffnungs- und -sprechzeiten im Rathaus (Beachtung Berufstätiger)
- Termine für Informationsabende per Email an die Bürger versenden

„Bericht aus dem Rathaus“

- Häufigeres Erscheinen als einmal im Jahr
- Ansonsten keine Kritik

Bürgerversammlungen/  
Informationsveranstaltungen

- Übertragung im Internet
- Regelmäßige Thementage zum gemeindlichen Geschehen

Soziale Netze (Facebook)

- Verminderung von häufig sich ähnelnder Meldungen in sozialen Netzwerken, aber kein gänzlicher Verzicht



# 1. (b) Offene Antworten zu einem evt. regelmäßig erscheinenden Newsletter

*Nicht notwendig, da die Webpage der Gemeinde die wichtigsten Information darstellt. Vielleicht sollte man die Webpage mehr bewerben und hier und da etwas kreativer gestalten.“*

*„Newsletter sind nicht nötig, solange alle aktuellen Informationen im INFO erscheinen.“*

*„Nicht nur Infos von Bürgermeister und Verwaltung sondern auch von den Gemeinderatsfraktionen.“*

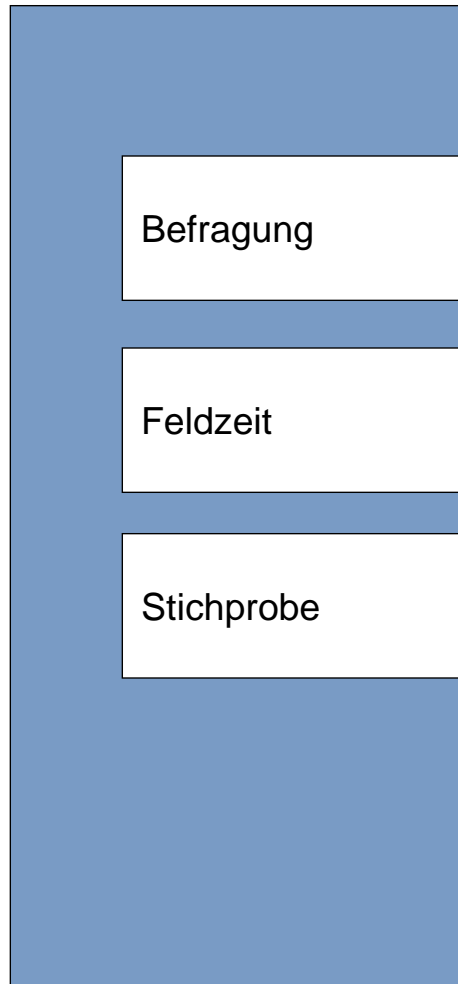
*„Information über aktuelle Geschehnisse in der Gemeinde, z.B. Baustellen, Beschlüsse, Ergebnisse von Diskussionen über Projekte usw.“*

## Anregungen

- Berichte zu geplanten Projekten/Neuerungen (16 Kommentare)
- Infos zu Veranstaltungen/Vereinen (12 Kommentare)
- Ergebnisse der Gemeinderatssitzungen (11 Kommentare)
- Jede Partei sollte Bereich veröffentlichen können (7 Kommentare)
- Solange es „INFO“ gibt kein Newsletter nötig (4 Kommentare)



# Untersuchungsdesign



Befragung

- Erhebungsformen: Online, Schriftlich
- Distributionskanäle: E-Mail, Homepage, Presse, Persönliche Ausgabe in Papierform (Altersheime, Bibliothek, Rathaus)

Feldzeit

- 07/05/2012 – 03/06/2012

Stichprobe

- **N = 319** ( 291 Online, 28 Schriftlich)
- Präferenz der älteren Altersgruppe für den schriftlichen Fragebogen

