

Anja Leonhardt

Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Bürgerbefragungen

Bestandsaufnahme und kritische Analyse anhand von
Beispielen aus der Praxis

Diplomarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Fachhochschule Ludwigsburg
Hochschule für öffentliche Verwaltung

Wahlpflichtfach im Verwaltungszweig:

„Kommunalverwaltung im Wandel“

(organisatorische, personelle, finanz- und betriebswirtschaftliche
Maßnahmen zur Einführung neuer Steuerungsmodelle bei Kommunen)

**Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Bürgerbefragungen.
Bestandsaufnahme und kritische Analyse anhand von Beispielen
aus der Praxis.**

DIPLOMARBEIT

zur Erlangung des Grades einer Diplom-Verwaltungswirtin (FH)

vorgelegt von

Anja Leonhardt

Studienjahr 1998/1999

ANMERKUNG

Nach vorheriger Rücksprache mit dem Erstgutachter, durfte ich meine Diplomarbeit ausführlicher gestalten, und konnte dadurch umfangreiche Abbildungen und Tabellen mit einbringen.

Dafür bin ich Ihnen sehr dankbar.

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG	1
1 BÜRGERBEFRAGUNGEN	3
1.1 Begriffliche Abgrenzung zwischen Bürgerbefragungen und Kundenbefragungen	3
1.1.1 Allgemeine Bürgerbefragungen	3
1.1.2 Kundenbefragungen	4
1.1.2.1 Allgemeine Kundenbefragungen	4
1.1.2.2 Spezielle Kundenbefragungen in einem Bereich	4
1.2 Gründe weshalb Bürgerbefragungen durchgeführt werden	7
1.3 Zielsetzungen bei Bürgerbefragungen	7
1.4 Befragungsanlässe bei Bürgerbefragungen	8
1.5 Unterschiede zwischen Bürger und Kunde	9
2 VORBEREITUNG DER BÜRGERBEFRAGUNG	10
2.1 Zieldefinition	10
2.2 Träger der Befragungen	13
2.2.1 Durchführung der Befragung durch die Verwaltung	13
2.2.2 Durchführung der Befragung durch externen Berater	13
2.2.3 Durchführung der Befragung in Kooperation	14
2.3 Zeitpunkt der Befragung	15
2.4 Beteiligte bei der Befragung	16
2.5 Die Form der Arbeitsorganisation	16
2.6 Merkmalsarten bei einer Bürgerbefragung	16

2.7	Untersuchungsarten	17
2.7.1	Primäruntersuchung	17
2.7.2	Sekundärstatistische Untersuchung	17
2.7.3	Die Grundgesamtheit	17
2.7.4	Vollerhebung und Teilerhebung	19
2.7.4.1	Auswahl nicht zufällig	20
2.7.4.2	Zufällige Auswahl	21
2.7.5	Die Repräsentativität	23
2.8	Ziel - und Meßdimensionen von Bürgerbefragungen	24
2.9	Die Operationalisierung	27
3	KONSTRUKTION UND TEST DER ERHEBUNGS - INSTRUMENTE	28
3.1	Untersuchungsmethoden und deren Auswahl für eine Bürgerbefragung	28
3.1.1	Befragungen nach dem Grad der Strukturiertheit	28
3.1.1.1	Standardisiertes Interview	28
3.1.1.2	Teilstandardisiertes Interview	29
3.1.1.3	Freies Interview	30
3.1.2	Befragungen nach der Kommunikationsform	30
3.1.2.1	Die persönlich-mündliche Befragung	31
3.1.2.2	Die schriftliche Befragung	31
3.1.2.3	Die telefonische Befragung	32
3.1.3	Maßnahmen zur Steigerung der Rücklaufquote	34
3.2	Frageformen bei einer Bürgerbefragung	35
3.2.1	Offene Fragen	36
3.2.2	Geschlossene Fragen	38

3.2.2.1	Nominalskala	39
3.2.2.2	Ordinalskala	41
3.2.2.3	Kardinalskala	43
3.2.3	Direkte Fragen	44
3.2.4	Indirekte Fragen	45
3.3	Fragetypen bei einer Bürgerbefragung	45
3.3.1	Faktfragen	45
3.3.2	Meinungs- und Einstellungsfragen	46
3.3.3	Motivfragen	47
3.3.4	Verhaltensfragen	47
3.4	Formulierung der Fragen für den Fragebogen	48
3.4.1	Einfachheit	48
3.4.2	Klarheit	48
3.4.3	Keine Überforderung	49
3.4.4	Keine Beeinflussung	49
3.4.5	Verständlichkeit	49
3.5	Fragebogengestaltung und Fragebogaufbau	50
3.5.1	Einleitende Fragen	51
3.5.2	Hauptfragen	51
3.5.3	Abschließende Fragen	51
3.6	Äußere Gestaltung des Fragebogens	52
3.7	Länge des Fragebogens	53
3.8	Gütekriterien	53
3.8.1	Objektivität	54
3.8.2	Reliabilität	54
3.8.3	Validität	55
3.9	Pretest	55

4	DIE DURCHFÜHRUNG EINER BÜRGERBEFRAGUNG	58
4.1	Durchführung einer schriftlichen Befragung	58
4.1.1	Anschreiben für den Fragebogen	59
4.2	Durchführung einer mündlichen Befragung	59
4.2.1	Interviewerschulung	59
5	DIE AUSWERTUNG DER BÜRGERBEFRAGUNG	61
5.1	Satzaufbau	61
5.2	Die Kodierung des Fragebogens	61
5.3	Auswertung	63
5.3.1	Häufigkeitsverteilung	63
5.3.2	Mittelwert	64
5.3.3	Kreuztabellen	64
6	DATENSCHUTZ BEI EINER BÜRGERBEFRAGUNG	66
7	PRÄSENTATION EINER BÜRGERBEFRAGUNG	68
7.1	Möglichkeiten der Ergebnisdarstellung	68
7.1.1	Kurzbericht	68
7.1.2	Eckdatenbericht	68
7.1.3	Abschlußbericht	68
7.2	Präsentationsmittel bei einer Bürgerbefragung im Abschlußbericht	70
7.2.1	Tabellen	70
7.2.2	Grafiken	70
7.2.3	Texte	72
7.3	Möglichkeiten der Präsentation	73
7.3.1	Hausinterne Präsentation	74
7.3.2	Lokale Präsentation	74
7.3.3	Präsentation in den politischen Gremien	74

7.3.4	Überörtliche Präsentation	75
7.4	Verwendung der Ergebnisse und deren Umsetzung	75
7.5	Interkommunaler Leistungsvergleich bei Bürgerbefragungen	78
8	BETEILIGTE BEI EINER BÜRGERBEFRAGUNG	79
8.1	Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Verwaltung	79
8.2	Gemeinderat	79
8.3	Presse	80
8.4	Personalrat	80
8.5	Bürger	81
9	DIE ZUKUNFT DER BÜRGERBEFRAGUNGEN PER ONLINE - MEDIEN	84
10	SCHLUBBETRACHTUNG	86

ANLAGENBAND**ABBILDUNGSVERZEICHNIS****Abbildungen**

Abbildung 1: Qualitätsmanagement	1
Abbildung 2: Bürgerbefragungen	3

Abbildung 3: Zielsetzungen bei Bürgerbefragungen8

Abbildung 4: Befragungsanlässe bei Bürgerbefragungen8

Abbildung 5: Träger der Befragungen13

Abbildung 6: Auswahlverfahren für Teilerhebungen20

Abbildung 7: Methoden der Bürgerbefragung30

Abbildung 8: Frageformen bei einer Bürgerbefragung35

Abbildung 9: Übersicht über Merkmale und Skalen39

Abbildung 10: Zusammenfassung der „Regeln“ für die Frageformulierung
nach Berke50

Abbildung 11: Fragebogenaufbau50

Abbildung 12: Äußere Fragebogengestaltung52

Abbildung 13: Gegenstand eines Pretests sind:56

Abbildung 14: Empfehlung für Grundzüge eines „klassischen“ Pretests56

Abbildung 15: Anschreiben für den Fragebogen59

Abbildung 16: Interviewerschulung60

Abbildung 17: Variablen für die Kodierung61

Abbildung 18: Antwortmodelle62

Abbildung 19: Ursachen für fehlende Antworten bei Fragebögen62

Abbildung 20: Bestandteile und Aufbau des Abschlußberichtes69

Abbildung 21: Das Kreisdiagramm70

Abbildung 22: Das Stabdiagramm71

Abbildung 23: Beispiel für ein Balkendiagramm72

Abbildung 24: Präsentationsmöglichkeiten73

Abbildung 25: Medienleitfaden74

Tabellen

Tabelle 1: Praxisbeispiele und die gewählten Begriffe, sind diese richtig ?6

Tabelle 2: Ziele der Beispielstädte, die bei der Bürgerbefragung verfolgt
wurden11

Tabelle 3: Zeitpunkt der Befragung16

Tabelle 4: Merkmalsarten bei einer Bürgerbefragung	16
Tabelle 5: Vor- und Nachteile der Teilerhebung	19
Tabelle 6: Vor- und Nachteile der Vollerhebung	19
Tabelle 7: Auswahlverfahren der Beispielstädte	23
Tabelle 8: Rücklaufquoten der Städte Biberach, Böblingen, Fellbach und Heilbronn	25
Tabelle 9: Strukturqualität	26
Tabelle 10: Vor- und Nachteile des standardisierten Interviews	28
Tabelle 11: Vor- und Nachteile des teilstandardisierten Interviews	29
Tabelle 12: Vor- und Nachteile der persönlich-mündlichen Befragung	30
Tabelle 13: Vor- und Nachteile der schriftlichen Befragung	31
Tabelle 14: Vor- und Nachteile der telefonischen Befragung	32
Tabelle 15: Beispiele für offene Fragen aus den Fragebögen	36
Tabelle 16: Vor- und Nachteile von offenen und geschlossenen Fragen	38
Tabelle 17: Beispiele für Faktfragen aus den Fragebögen	46
Tabelle 18: Beispiele für Verhaltensfragen aus den Fragebögen	47
Tabelle 19: Haben die Städte die Länge des Fragebogens beachtet ?	53
Tabelle 20: Welche der Beispielstädte haben einen Pretest durchgeführt ?	57
Tabelle 21: Durchführung der Bürgerbefragung	60
Tabelle 22: Beispiel für die Darstellung einer Häufigkeitsverteilung	64
Tabelle 23: Übersicht welche Auswertungsmöglichkeiten für welchen Merkmalstyp sinnvoll sind	65
Tabelle 24: Wie wurde die Auswertung bei den vier Städten gemacht ?	65
Tabelle 25: Wurde der Datenschutz von den vier Städten beachtet ?	67
Tabelle 26: Präsentation der Ergebnisse der Befragung	75
Tabelle 27: Welche Veränderungsprozesse sind seit der Befragung gemacht worden ?.....	76
Tabelle 28: Ansatzpunkte zur Verbesserung des Verhältnisses zwischen Bürger und Verwaltung	81
Tabelle 29: Wen haben die Beispielstädte bei der Befragung beteiligt ?	83

Tabelle 30: Vor- und Nachteile des Bürgerservices per Internet

für den Bürger 85

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abb.	Abbildung
Difu	Deutsches Institut für Urbanistik
DST	Deutscher Städtetag
KGSt	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsverein- fachung