

Anja Leonhardt

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

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 1999 Diplomica Verlag GmbH
ISBN: 9783832430160

Anja Leonhardt

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

Anja Leonhardt

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

**Diplomarbeit
an der Fachhochschule Ludwigsburg, Hochschule für
öffentliche Verwaltung
April 1999 Abgabe**



Diplomarbeiten Agentur
Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke
und Guido Meyer GbR

Hermannstal 119 k
22119 Hamburg
agentur@diplom.de
www.diplom.de

ID 3016

Leonhardt, Anja: Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Bürgerbefragungen, Bestandsaufnahme und kritische Analyse anhand von Beispielen aus der Praxis / Anja Leonhardt - Hamburg: Diplomarbeiten Agentur, 2001
Zugl.: Ludwigsburg, Fachhochschule, Diplom, 1999

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey, Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke & Guido Meyer GbR
Diplomarbeiten Agentur, <http://www.diplom.de>, Hamburg 2001
Printed in Germany



Diplomarbeiten Agentur

Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Masterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

<http://www.diplom.de> bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit

Ihr Team der *Diplomarbeiten Agentur*

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey —
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke —
und Guido Meyer GbR —

Hermannstal 119 k —
22119 Hamburg —

Fon: 040 / 655 99 20 —
Fax: 040 / 655 99 222 —

agentur@diplom.de —
www.diplom.de —

SPERRVERMERK

Die nachfolgende Diplomarbeit enthält im Anlagenband vertrauliche Daten der Stadtverwaltungen Biberach, Böblingen, Fellbach, Heilbronn und Ludwigsburg, der Gemeindeverwaltung Weil im Schönbuch und des Landratsamtes Sozialamt Tübingen.

Veröffentlichungen oder Vervielfältigungen der Diplomarbeit - auch nur auszugsweise - sind ohne ausdrückliche Genehmigung der oben genannten kommunalen Verwaltungen nicht gestattet. Die Diplomarbeit ist nur den Korrektoren sowie den Mitgliedern des Prüfungsausschusses zugänglich zu machen.

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 Kundenbefragung	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	8
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	14
2.2.3 Durchführung der Befragung in Kooperation	15
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	18
2.7.4	Vollerhebung und Teilerhebung	19
2.7.4.1	Auswahl nicht zufällig	21
2.7.4.2	Zufällige Auswahl	22
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	29
3.1.2	Befragungen nach der Kommunikationsform	30
3.1.2.1	Die persönlich-mündliche Befragung	30
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	35
3.2.2	Geschlossene Fragen	37
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	44

3.3	Fragetypen bei einer Bürgerbefragung	45
3.3.1	Faktfragen	45
3.3.2	Meinungs- und Einstellungsfragen	46
3.3.3	Motivfragen	46
3.3.4	Verhaltensfragen	47
3.4	Formulierung der Fragen für den Fragebogen	47
3.4.1	Einfachheit	48
3.4.2	Klarheit	48
3.4.3	Keine Überforderung	48
3.4.4	Keine Beeinflussung	49
3.4.5	Verständlichkeit	49
3.5	Fragebogengestaltung und Fragebogaufbau	50
3.5.1	Einleitende Fragen	50
3.5.2	Hauptfragen	51
3.5.3	Abschließende Fragen	51
3.6	Äußere Gestaltung des Fragebogens	51
3.7	Länge des Fragebogens	52
3.8	Gütekriterien	53
3.8.1	Objektivität	53
3.8.2	Reliabilität	54
3.8.3	Validität	54
3.9	Pretest	55
4	DIE DURCHFÜHRUNG EINER BÜRGERBEFRAGUNG	57
4.1	Durchführung einer schriftlichen Befragung	57
4.1.1	Anschreiben für den Fragebogen	58
4.2	Durchführung einer mündlichen Befragung	58
4.2.1	Interviewerschulung	58