

Die Bürgerperspektive — Anhang: Fragebogen

Kommunikation nimmt in vielen Lebensbereichen einen neuen Stellenwert ein – so auch die Kommunikation zwischen der Kommune und ihren Bürgern. In der nachfolgenden Befragung wird die Sicht der Bürger auf die Kommunikationsaktivitäten zwischen Kommune und ihren Bürgern erhoben. Mit Kommune meinen wir bei den nachfolgenden Fragen die Stadt oder Gemeinde, in der Sie zurzeit leben. Sie können durch die Beantwortung der Fragen die wissenschaftliche Arbeit des Projektteams an der Steinbeis-Hochschule Berlin unter der wissenschaftlichen Leitung von Professor Dr. Dr. H. Schneider unterstützen. Schon jetzt vielen Dank für Ihre Mithilfe.

Als **Dankeschön** für Ihre Mithilfe wird eine **Wochenendreise** in eine deutsche Kommune Ihrer Wahl **im Wert von 500€** verlost.

Zwei kleine Hinweise:

1) **Mit Kommunen meinen wir immer Städte und Gemeinden.**

2) Bitte verwenden Sie nicht den Zurück-Button Ihres Browsers, sondern die Zurück-Buttons am Ende der jeweiligen.

Wir untersuchen unterschiedliche Formen der Bürger-Kommunen-Kommunikation. **Sie haben per Zufall den Bereich „freiwillige Bürgerinformation“ zugeordnet bekommen.**

Unter „freiwilliger Bürgerinformation“ verstehen wir alle Formen der Kommunikation, die die Kommune freiwillig durchführt; d. h. zu der sie also nicht gesetzlich verpflichtet ist. Beispiele hierfür wären die Einladung zu einem Stadtfest, Informationen über Vortragsreihen im Rathaus, Bekanntmachung des Ferienprogramms der Kommune usw.

Uns interessieren bei der nachfolgenden Befragung nicht rechtlich verpflichtende Kommunikationsformen, wie bspw. Bußgeldbescheide, verpflichtende Bekanntmachung, etc. Als kleiner Tipp zur Unterscheidung der beiden Kommunikationsformen: Die verpflichtende Kommunikation grenzt sich zumeist durch das sog. Beamtendeutsch von der freiwilligen Kommunikation ab.

	1	2	3	4	5	6	7
	(gar nicht bedeutsam)					(sehr bedeutsam)	
Was glauben Sie, wie bedeutsam ist Ihrer Kommune die freiwillige Bürgerinformation?							
Wie bedeutsam sollte die freiwillige Bürgerinformation Ihrer Kommune idealerweise sein?							
Und was denken Sie, wie bedeutsam war Ihrer Kommune die freiwillige Bürgerinformation vor zwei Jahren ?							
Und was glauben Sie, wie bedeutsam wird Ihrer Kommune die freiwillige Bürgerinformation in zwei Jahren sein?							

	1	2	3	4	5	6	7
	(gar nicht differenziert)					(sehr stark differenziert)	
Inwieweit wird Ihrer Ansicht nach die Kommunikation Ihrer Kommune im Rahmen der freiwilligen Bürgerinformation nach den Anforderungen einzelner Zielgruppen (z. B. Familien oder Jugendliche) differenziert?							
	(sollte gar nicht differenziert werden)					(sollte sehr stark differenziert werden)	
Inwieweit sollte Ihrer Ansicht nach die Kommunikation Ihrer Kommune im Rahmen der freiwilligen Bürgerinformation nach den Anforderungen einzelner Zielgruppen (z. B. Familien oder Jugendliche) idealerweise differenziert werden?							
	(es wird über wenige Kanäle kommuniziert)					(es wird über viele Kanäle kommuniziert)	
Kommunikation kann über verschiedene Kanäle stattfinden (z. B. Brief, Pressemitteilung, Internet, Amtsblätter, usw.). Was denken Sie, wie viele Kanäle nutzt Ihre Kommune zur freiwilligen Bürgerinformation?							
	(es sollte über wenige Kanäle kommuniziert werden)					(es sollte über viele Kanäle kommuniziert werden)	
Und was denken Sie, wie viele Kanäle sollte Ihre Kommune idealerweise zur freiwilligen Bürgerinformation nutzen?							

Der **Impuls** zur Kommunikation zwischen Kommune und Bürger kann von der Kommune oder vom Bürger ausgehen. Wie ist das im Rahmen der freiwilligen Bürgerinformation in Ihrer Kommune? Geht der **Impuls** zur Kommunikation eher vom Bürger oder eher von Ihrer Kommune aus?

1 2 3 4 5 6 7
 (Impuls geht eher vom Bürger aus) (Impuls geht eher von meiner Kommune aus)

Und von wem **solte** der **Impuls** Ihrer Meinung nach idealerweise ausgehen?

(Impuls sollte vom Bürger ausgehen) Impuls sollte von meiner Kommune ausgehen)

Die Kommunikation zwischen Kommune und Bürger kann eher **einseitig** oder eher **zweiseitig** ausgerichtet sein. Einseitige Kommunikation zielt nicht auf eine Reaktion ab (bspw. Bekanntgabe von Öffnungszeiten). Zweiseitige Kommunikation ist auf das Herbeiführen von Reaktionen ausgerichtet (bspw. Bürgersprechstunden). **Ist** die freiwillige Bürgerinformation in Ihrer Kommune eher einseitig oder eher zweiseitig ausgerichtet?

(eher einseitig) (eher zweiseitig)

Und wie **solte** die freiwillige Bürgerinformation in Ihrer Kommune **idealerweise** ausgerichtet sein?

(eher einseitig) (eher zweiseitig)

Wie **häufig nutzt** aus Ihrer Sicht Ihre Kommune die nachfolgenden Kommunikationsformen im Rahmen der freiwilligen Bürgerinformation?

1 2 3 4 5 6 7
 (wird sehr selten genutzt) (wird sehr häufig genutzt)

Persönliche Kommunikation mit dem Bürger

... ohne Nutzung eines Kommunikationsmediums (Bsp.: Amtstermine, Sprechstunden, face-to-face Gespräche).

... mittels eines Kommunikationsmediums (Bsp.: Briefe, Telefon, E-Mail, Chat).

Massenkommunikation mit dem Bürger mit Hilfe

... klassischer werblicher Medien (Bsp.: Plakate, Flyer / Flugblätter, Postwurfsendungen, Anzeigen).

... elektronischer Medien (Bsp.: Gemeindeforum, Newsletter, sozialen Online-Plattformen wie facebook, Internetforen).

... nicht elektronischer Informationsmaterialien (Bsp.: Amtsblatt, Anzeigetafel, Gemeindezeitung).

Massenkommunikation mit dem Bürger über

... lokale Institutionen wie Vereine, Initiativen, Verbände oder Organisationen als Kommunikationsmittler.

... Journalisten bzw. Massenmedien als Kommunikationsmittler (Bsp. Pressemitteilungen, Pressekonferenzen, Hintergrundgespräche).

Und in einer **idealen Kommunikationswelt**, wie häufig **solte** Ihre Kommune die nachfolgenden Kommunikationsformen im Rahmen der freiwilligen Bürgerinformation nutzen?

1 2 3 4 5 6 7
 (sollte sehr selten genutzt werden) (sollte sehr häufig genutzt werden)

Persönliche Kommunikation mit dem Bürger

... ohne Nutzung eines Kommunikationsmediums (Bsp.: Amtstermine, Sprechstunden, face-to-face Gespräche).

... mittels eines Kommunikationsmediums (Bsp.: Briefe, Telefon, E-Mail, Chat).

Massenkommunikation mit dem Bürger mit Hilfe

... klassischer werblicher Medien (Bsp.: Plakate, Flyer / Flugblätter, Postwurfsendungen, Anzeigen).

... elektronischer Medien (Bsp.: Gemeindeforum, Newsletter, sozialen Online-Plattformen wie facebook, Internetforen).

... nicht elektronischer Informationsmaterialien (Bsp.: Amtsblatt, Anzeigetafel, Gemeindezeitung).

Massenkommunikation mit dem Bürger über

... lokale Institutionen wie Vereine, Initiativen, Verbände oder Organisationen als Kommunikationsmittler.

... Journalisten bzw. Massenmedien als Kommunikationsmittler (Bsp. Pressemitteilungen, Pressekonferenzen, Hintergrundgespräche).

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
keinen Verbesserungbedarf sehr großen Verbesserungbedarf

Wenn Sie sich die freiwillige Bürgerinformation Ihrer Kommune mit den Bürgern insgesamt vor Augen führen, inwieweit sehen Sie hierbei **Verbesserungsbedarf**?

... und wie ist das in einzelnen Bereichen? Inwieweit sehen Sie dort **Verbesserungsbedarf**?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
keinen Verbesserungbedarf sehr großen Verbesserungbedarf

Zielgruppendifferenziertheit (Ausgestaltung der Kommunikation auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Bürger)
Umfang der Kommunikationskanäle (Anzahl der genutzten Kommunikationsmedien bspw. Zeitung, Plakate, Flyer, etc.)
Kommunikationsinitiator (Person, die die Kommunikation in Ihrer Kommune anstößt bspw. die Bürger, die Kommune, Journalisten)
Wechselseitigkeit (besteht, wenn die Kommune und ihre Bürger in einem intensiven dialogischen Austausch stehen.)
Intensität verschiedener Kommunikationsformen (Häufigkeit der Kommunikationsgegebenheiten, also wie oft Ihre Kommune mit Ihnen über verschiedene Kommunikationsmedien versucht zu kommunizieren.)
Stil der Kommunikation (sprachliche und bildliche Gestaltung der Kommunikation)

Nicht nur Kommunen kommunizieren mit ihren Bürgern, sondern auch Unternehmen mit ihren Kunden oder Parteien mit ihren Wählern.

Im **Vergleich** zu den genannten Beispielen, wie schneidet Ihre Kommune bei der freiwilligen Bürgerinformation ab?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
sehr viel schlechter gleich sehr viel besser
gut/schlecht

Im Vergleich zur Kommunikation zwischen der **Bundesregierung und den Bürgern** kommuniziert meine Kommune...
Im Vergleich zur Kommunikation zwischen **Unternehmen und Kunden** kommuniziert meine Kommune...
Im Vergleich zur Kommunikation zwischen **Parteien und Wählern** kommuniziert meine Kommune...

Wie oft hat Ihre Kommune in den letzten 12 Monaten aktiv mit Ihnen kommuniziert?

___ Mal

Und wie ist das bei Ihnen? Wie oft haben Sie selbst in den letzten 12 Monaten aktiv mit Ihrer Kommune kommuniziert?

___ Mal

Kommen wir noch einmal zurück auf die ideale Kommunikationswelt. Wie oft sollte im Laufe eines Jahres Ihre Kommune aktiv mit Ihnen kommunizieren?

___ Mal

Inwiefern stimmen Sie den nachfolgenden Aussagen zu?

1 2 3 4 5
(stimme überhaupt nicht zu) (stimme voll und ganz zu)

Meine Kommune ist ein Teil von mir selbst.
Es würde sich zu viel ändern, wenn ich in eine andere Kommune umziehen würde.
Selbst wenn ich wollte, wäre es für mich sehr schwierig, in eine andere Kommune zu ziehen.

1 2 3 4 5
(sehr unzufrieden) (sehr zufrieden)

Wie **zufrieden** sind Sie alles in allem mit der **freiwilligen Bürgerinformation** Ihrer Kommune?

Wie alt sind Sie?

___ Jahre

Sind Sie männlich weiblich

Was ist Ihr höchster Bildungsabschluss?

- Kein Abschluss
- Haupt- oder Volksschulabschluss
- Realschulabschluss (mittlere Reife)
- Fachabitur
- Abitur
- Hochschulabschluss
- Promotion
- Keine Angabe

Wie hoch ist Ihr monatliches Haushaltsnettoeinkommen?

- < 1.000€
- 1.000€ - 1.499€
- 1.500€ - 1.999€
- 2.000€ - 2.999€
- 3.000€ - 3.999€
- 4.000€ - 4.999€
- Keine Angabe

Wie viele Personen leben in Ihrem Haushalt?

- 1
- 2
- 3
- 4 und mehr

Wie lautet der Name Ihrer Kommune?

In welchem PLZ-Gebiet wohnen Sie?

In welchem Bundesland leben Sie?

- Baden-Württemberg
- Bayern
- Berlin
- Brandenburg
- Bremen
- Hamburg
- Hessen
- Mecklenburg-Vorpommern
- Niedersachsen
- Nordrhein-Westfalen
- Rheinland-Pfalz
- Saarland
- Sachsen
- Sachsen-Anhalt
- Schleswig-Holstein
- Thüringen

Seit wann leben Sie in Ihrer Kommune?

_____ Jahren