

[Online library] Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Bürgerbefragungen. Bestandsaufnahme und kritische Analyse anhand von Beispielen aus der Praxis (German Edition)

## Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Bürgerbefragungen. Bestandsaufnahme und kritische Analyse anhand von Beispielen aus der Praxis (German Edition)

Anja Leonhardt

DOC | \*audiobook | ebooks | Download PDF | ePub



DOWNLOAD



READ ONLINE

#4298137 in eBooks 2001-09-25 2001-09-26 File Name: B007K1RVVS | File size: 15.Mb

Anja Leonhardt : Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Bürgerbefragungen. Bestandsaufnahme und kritische Analyse anhand von Beispielen aus der Praxis (German Edition) before purchasing it in order to gauge whether or not it would be worth my time, and all praised Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Bürgerbefragungen. Bestandsaufnahme und kritische Analyse anhand

von Beispielen aus der Praxis (German Edition):

Diplomarbeit aus dem Jahr 1999 im Fachbereich Organisation und Verwaltung, Note: 1,2, Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen Ludwigsburg; ehem. Fachhochschule Ludwigsburg, 106 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Einleitung Immer häufiger findet man Zeitungsartikel über Bürgerbefragungen, Bürgerumfragen und Kundenorientierung. Zahlreiche Städte und Gemeinden führen Bürgerbefragungen durch. Die Verwaltungen greifen hiermit ein Instrumentarium auf, welches in der Privatwirtschaft schon seit längerer Zeit zur Messung der Kundenzufriedenheit dient. Viele Kommunen durchlaufen momentan diesen Verwaltungsmodernisierungsprozess. Gerade in Zeiten, in denen die Haushaltsmittel der Kommunen knapper werden, gewinnen Ergebnisse aus Bürgerbefragungen zunehmend an Bedeutung. Sie werden zu Kontrollinstrumenten des kommunalen Haushaltes und sind für eine effektive Verwaltungssteuerung unverzichtbar. Bürgerbefragungen sind ein Teil der Kundenorientierung, diese sind wiederum ein Bestandteil des Qualitätsmanagements. Abb. 1: Qualitätsmanagement (kann hier nicht dargestellt werden) Durch die Politik und die Verwaltung werden Qualitätsstandards festgelegt. Das Amt oder der Fachbereich erbringt die Qualität. Diese Leistungen können objektiv und subjektiv gemessen werden, wie zum Beispiel die Bearbeitungsdauer einer Baugenehmigung, Anzahl der Widersprüche oder die Wartezeiten. Doch wie eine Wartezeit von 5 Minuten von den Bürgern empfunden wird, ob diese zu lang, angemessen oder zu kurz ist, kann mit objektiven Kriterien nicht genau beurteilt werden. Ebenso sind auch nicht alle festgelegten Qualitätsstandards objektiv messbar, vor allem nicht die Verhaltensweisen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und auch die Beratungsleistungen gegenüber dem Bürger. Für das Empfinden, also die persönlichen Gefühle und Interessen, benötigen wir subjektive Messkriterien. Es kommt hierbei auf die Wirkung, das „Outcome“ an. Die Verwaltungen nutzen Befragungen, ... um zum einen die Erwartungen der Bürger/Innen an das Leistungsspektrum der Verwaltungen abzugreifen, zum anderen, um eben dieses Leistungs-spektrum einer kritischen Bewertung durch die Bürger/Innen zu unterziehen. (2)[...] 1 Vgl. Anlage 9, S. 1 - 8.2 Deutscher Städtetag: Methodik kommunaler Bürgerumfragen. Eine Arbeitshilfe zur Vorbereitung, Durchführung und Auswertung. DST-Beitrag zur Statistik und Stadtforschung, Reihe H, Heft 44, Köln 1997, S. 13 (im folgenden zitiert als „Methodik kommunaler Bürgerumfragen“).