

Bürgerbefragung für Städte und Gemeinden

*Liebe Leserin, lieber Leser,
als Beratungsgesellschaft für den
öffentlichen Sektor beschäftigt
sich die arf GmbH seit ihrer Grün-
dung 1995 mit den Themen Or-
ganisationsentwicklung und
Steuerung in Kommunen.*

*Aufgrund unserer langjährigen
Erfahrung verfügen wir über ein
umfassendes und praxiserprob-
tes Expertenwissen, das wir
Ihnen gerne zur Verfügung stel-
len.*

*Mit dieser Broschüre möchten
wir Ihnen einen Einblick in unsere
Beratungsleistungen zum Thema
der Bürgerbefragung geben.*

IHR ANSPRECHPARTNER



Sebastian Schmidt
Managing Partner

Tel.: 0911 230 87 83
Sebastian.Schmidt@arf-gmbh.de

„Bürgerbeteiligung und -engagement ausbauen – Qualität sichern“

Bürgerbefragungen sind ein Kernstück von Serviceorientierung, Bürgerbeteiligung und Bürgerengagement. Bürgerinnen und Bürger, die Dienstleistungen der Kommune in Anspruch nehmen, werden als gleichberechtigte Partner mit eigenständigen Interessen gesehen. Ihre Rückkopplung und Ideen können und sollten für die kontinuierliche Weiterentwicklung kommunaler Produkte und Angebote genutzt werden. Bürgerinnen und Bürger sind die kostengünstigsten Berater. Und: Nur zufriedene Bürgerinnen und Bürger werden sich in der Kommune freiwillig engagieren.

Eine Befragung der Bürger hat viele Effekte...

- den Dialog mit den Bürger/-innen initiieren und pflegen,
- wirksame Öffentlichkeitsarbeit, Steigerung der Identifikation der Bürger/-innen mit der Kommune,
- Bürger/-innen als selbstverantwortliche Akteure im Gemeinwesen gewinnen,
- Konfliktprävention: Reduzierung von Kommunikationshemmnissen und Konfliktfeldern,
- Qualitätsentwicklung und Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit durch unmittelbare Rückkopplungen seitens der Bürgerinnen und Bürger,

...vorausgesetzt:

- Ziele, Inhalte, Zeitpunkt und Methodik der Befragung stimmen überein,
- die Rahmenbedingungen für die Befragung sind adäquat,
- die Auswertung erfolgt so, dass der Input verarbeitet und wirksam werden kann.

Unsere Leistungen

- **Analyse** der Zielsetzungen und Konzeption des Befragungsdesigns: Fragestellung, Zielgruppen, Befragungsmethodik und -verfahren bzgl. Ort, Zeit, erforderlichen Ressourcen, Anreize, Kommunikation etc.
- **Durchführung** der Befragung: Quantitative Erhebungen durch internetgestützte oder postalische Fragebogenaktionen sowie ggf. Telefonbefragungen und Passanteninterviews
- ggf. ergänzende qualitative Erhebungen durch Einzel- oder Gruppeninterviews bzw. Workshops mit ausgewählten Interessenvertretern
- **Auswertung und Datenaufbereitung** sowie Dokumentation und Präsentation der Befragungsergebnisse in Abstimmung mit dem Auftraggeber