
*PAGE

INT.: Ansprache, wenn Zentrale der Stadt-, Gemeindeverwaltung

Guten Tag, mein Name ist vom Ennid-Institut in Bielefeld. Wir führen derzeit im Auftrag der Europäischen Kommission europaweit eine Studie durch, in der es um die Nutzung neuer Informationstechnologien in den Stadt- und Gemeindeverwaltungen geht.

Wären Sie so freundlich, mich mit Ihrer Presse- und Öffentlichkeitsstelle zu verbinden?

INT.: falls keine Presse- und Öffentlichkeitsstelle vorhanden, nachfragen:
Können Sie mich dann mit dem Vorzimmer des Bürgermeisters verbinden?

** Q1

*QUESTION 1 *CODES 500 **SAVE cTEXT1

Guten Tag, mein Name ist vom Ennid-Institut in Bielefeld. Wir führen derzeit im Auftrag der Europäischen Kommission europaweit eine Studie durch, in der es um die Nutzung neuer Informationstechnologien in den Stadt- und Gemeindeverwaltungen geht.

Dazu wüßte ich gern, wer in Ihrem Hause für die Realisierung von Internet-Projekten in ihrer Gemeinde verantwortlich ist. Ist das:

INT.: bitte 1-8 vorlesen

1: der Bürgermeister

2: der stellvertretende Bürgermeister

3: Leiter des Fachbereiches Organisation, des Hauptamtes

4: der Leiter des Fachbereiches Öffentlichkeitsarbeit,
Public relations\ der Pressesprecher

5: der Kommunikationsbeauftragte

6: der Beauftragte für neue Technologien

7: der Verwaltungschef,
oder ist

8: jemand in einer anderen Funktion zuständig für Internet-Projekte, und zwar *OPEN *SAVE cSONST
(INT.: bitte Stelle und Bereich\Amt in dem die Person tätig ist,
angeben,z.B.: 'Mitarbeiter Kämmerei-Amt' oder 'stellvertretende
Leiterin Fachbereich Soziales')

INT.: Bitte *FONT 3nicht*FONT 0 vorlesen!)

9: es gibt keinen Verantwortlichen für Internet-Projekte\ keine
Internet-Projekte

0: weiß nicht, keine Angabe

**IF [Q1,9Q1,10] *GOTO 2

*IF [Q1 , 1 - 8] *GOTO 202

** Q2

*QUESTION 2 *CODES 501 **SAVE cTEXT

Wer ist denn in Ihrem Hause zuständig für die Kommunikation oder die Kontakte mit den Bürgern in Ihrer Gemeinde? Ist das:

INT.: bitte 1-8 vorlesen

- 1: der Bürgermeister
- 2: der stellvertretende Bürgermeister
- 3: dem Leiter des Fachbereiches Organisation, des Hauptamtes
- 4: dem Leiter des Fachbereiches Öffentlichkeitsarbeit, Bürgerkontakte der Pressesprecher
- 5: der Kommunikationsbeauftragte
- 6: der Beauftragte für neue Technologien
- 7: der Verwaltungschef,
oder ist
- 8: jemand in einer anderen Funktion zuständig für Kommunikation, und zwar: *OPEN *SAVE cSONST1
(INT.: bitte Stellung und Bereich\Amt, in dem die Person tätig ist,
angeben, z.B.: 'Mitarbeiter Kämmerei-Amt' oder 'Leiterin Bürgerbüro')

INT.: bitte nicht vorlesen

9: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte *FONT 3 nicht *FONT 0 vorlesen!)

*IF [Q2 , 9] *PUT cTEXT "dem Bürgermeister"

*IF [Q2 , 9] *PUT cBMEISTER "Dann würde ich gerne mit dem Bürgermeister sprechen"

*QUESTION 208 *CODES 502]

*? cBMEISTER

Wären Sie dann so freundlich, mich mit zu verbinden?

...

*? cTEXT2 *? cTEXT *? cSONST1

- 1: Zielperson ist bereits am Apparat
- 2: es wird weiterverbunden

INT.: Falls Verbindung nicht direkt zustande kommt, Durchwahl erfragen und für späteren Anruf notieren

*QUESTION 202 *CODES 503 *IF [Q1 , 1 - 8]

Wären Sie dann so freundlich, mich mit zu verbinden?

*? cTEXT1

- 1: Zielperson ist bereits am Apparat
- 2: es wird weiterverbunden

INT.: Falls Verbindung nicht direkt zustande kommt, Durchwahl erfragen und für späteren Anruf notieren

*QUESTION 203 *IF [Q202 , 2 \ Q208 , 2]

Guten Tag, mein Name ist vom Emnid-Institut in Bielefeld. Wir führen derzeit im Auftrag der Europäischen Kommission europaweit eine Studie durch, in der es um die Nutzung neuer Informationstechnologien in den Stadt- und Gemeindeverwaltungen geht.

** Q2.4

*QUESTION 204 *CODES 504

Wären sie so freundlich, mir dazu einige Fragen zu beantworten? Es handelt sich um ein kurzes Interview von etwa zehn Minuten.

INT.: nicht vorlesen

1: Zielperson erklärt sich zur sofortigen Befragung bereit

2: Zielperson erklärt sich zur späteren Befragung bereit *NONRESP "A"

3: Verweigerung *NONRESP "I"

**ZEITMESSUNG

**STARTZEIT

*QUESTION 8500 *ALPHA 600L7

** Q3 L7

*QUESTION 3 *FORM

Wie viele Einwohner hat Ihre Stadt, Ihre Gemeinde?

*NUMBER 614L7

INT.: Eine ungefähre Angabe reicht, die Zahl muß nicht auf den Punkt genau sein.
Falls 'weiß nicht, keine Angabe': 9999999 eintragen!

*IF [Q3 < 3000 \ Q3 = 9999999] *GOTO 9997 ENDE des Interviews

** Q4 L12

*QUESTION 4 *CODES 621L22 *MULTI

Was sind die hauptsächlichsten Informations- und Kommunikationsdienste, die Ihre Gemeinde für die Bürger bereitstellt?

INT.: bitte alles vorlesen, Mehrfachnennungen möglich

11: aktuelle Gemeinde-Informationen in gedruckter Form

12: Postwurfsendungen an alle Haushalte

13: Aushänge/Plakat-Aktionen in der Gemeinde

14: e i n Telefondienst, der die Bürger über die verschiedenen
Verwaltungsabläufe informiert

15: v e r s c h i e d e n e Telefondienste, für jeden wichtigen
Verwaltungsbereich einen e i g e n e n

16: ein Büro für Beschwerden von Bürgern

17: gebührenfreie Servicenummern für Anrufe bei der öffentlichen
Verwaltung

18: die Organisation von Bürgerforen und öffentlichen Diskussionen
über Themen, die die Interessen der Allgemeinheit betreffen

19: die gelegentliche Organisation von Fernseh- oder Radiosendungen,
um Initiativen der Stadt oder Gemeinde vorzustellen

20: eine Website

21: sonstiges *OPEN

INT.: Bitte *FONT 3 nicht *FONT 0 vorlesen!

22: weiß nicht, keine Angabe *NMUL

** *IF [Q4, 20] *GOTO 5 *ELSE *GOTO 8

**Sprungmarke
*QUESTION 8001
*IF [nZAHL=1] *INCLUDE Q4 [20]

** Q5 L16
*QUESTION 5 *CODES 1 *IF [Q4 , 20]
Können Sie mir sagen, ob Ihre Website die folgenden Informationen bietet?

INT.: bitte einzeln vorlesen

==> *? AUSS

1: ja
2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte *FONT 3nicht*FONT 0 vorlesen!)

*REPEAT 15 *FIELD 643L15
*REPNUM 1 : *PUT AUSS "Informationen über die Öffnungszeiten der Ämter"
*REPNUM 2 : *PUT AUSS "Informationen über die Struktur und die
Zuständigkeiten der Ämter"
*REPNUM 3 : *PUT AUSS "für jeden Bereich den Namen und die
Telefonnummern der zuständigen Mitarbeiter"
*REPNUM 4 : *PUT AUSS "die E-Mail-Adressen der zuständigen Mitarbeiter"
*REPNUM 5 : *PUT AUSS "Hinweise über die Abläufe, wenn jemand
offizielle Dokumente braucht"
*REPNUM 6 : *PUT AUSS "elektronische Formulare, Online-Versionen
offizieller Dokumente"
*REPNUM 7 : *PUT AUSS "eine Zusammenstellung von häufig vorkommenden
Fragen"
*REPNUM 8 : *PUT AUSS "einen Info-Brief, 'Newsletter', über lokale
Aktivitäten"
*REPNUM 9 : *PUT AUSS "Touristik-Informationen"
*REPNUM 10 : *PUT AUSS "Links zur lokalen Presse"
*REPNUM 11 : *PUT AUSS "Informationen über die lokalen B i l d u n g s
einrichtungen"
*REPNUM 12 : *PUT AUSS "Links zu lokalen k u l t u r e l l e n
Einrichtungen: Büchereien, Museen, Theater"
*REPNUM 13 : *PUT AUSS "Informationen über die örtliche Handelskammer
oder einen Link dorthin"
*REPNUM 14 : *PUT AUSS "Anleitungen zum Erhalt\Bezug von
Sozialleistungen (zum Beispiel hinsichtlich Wohnen, Arbeit,
medizinischer Versorgung, undsoweiter.)"
*REPNUM 15 : *PUT AUSS "Informationen über Ihre Stadt, Gemeinde oder
Ihren Bezirk als attraktiven Wirtschaftsstandort"

*ENDREP

** sonstiges*OPEN
*QUESTION 51 *CODES 658 *IF [Q4 , 20]

INT.: nur wenn die Zielperson spontan andere Dinge genannt hat,
hier 'ja' angeben:

1: ja, Website bietet sonstiges *OPEN
2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte *FONT 3nicht*FONT 0 vorlesen!)

** Q6 L11

*QUESTION 6 *CODES 1 *IF [Q4 , 20]

Können Sie mir bitte sagen, ob Ihre Website interaktive Dienstleistungen anbietet, das heißt, den Nutzern ermöglicht, online Informationen zu senden und zu erhalten?

Ich meine Dienstleistungen wie ...

INT.: bitte einzeln vorlesen

==> *? AUSS

1: ja

2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte *FONT 3nicht*FONT 0 vorlesen!)

*REPEAT 10 *FIELD 659L10

*REPNUM 1 : *PUT AUSS "die Möglichkeit, offizielle Formulare per E-mail zu senden, unter Verwendung eines elektronischen Kenncodes, eines persönlichen Identifikationscodes"

*REPNUM 2 : *PUT AUSS "die Möglichkeit, offizielle Dokumente, wie zum Beispiel Geburtsurkunden oder Heiratsurkunden, anzufordern"

*REPNUM 3 : *PUT AUSS "die Möglichkeit, daß Bürger online eine Beschwerde über andere Bürger einreichen können"

*REPNUM 4 : *PUT AUSS "das Erneuern von Lizenzen online:die Verlängerung von Pässen und ähnlichem"

*REPNUM 5 : *PUT AUSS "das Bezahlen von Strafgebühren oder Steuern online"

*REPNUM 6 : *PUT AUSS "den Zugang zu juristischen Schriftstücken und Beschlüssen auf Gemeinde-Ebene"

*REPNUM 7 : *PUT AUSS "die Möglichkeit, daß Bürger online Stellung nehmen zu Diskussionen im Stadt- oder Gemeinderat?"

*REPNUM 8 : *PUT AUSS "Bürgerforen oder öffentliche Diskussionen online über Themen, die die Interessen der Allgemeinheit betreffen "

*REPNUM 9 : *PUT AUSS "das Organisieren von Meinungsumfragen, also Bürger-Entscheiden oder anderen Abstimmungen zu Themen, die von öffentlichem Interesse sind"

*REPNUM 10 : *PUT AUSS "die Möglichkeit, mit den gewählten Gemeindevertretern oder Ratsmitgliedern in Kontakt zu treten"

*ENDREP

** sonstiges*OPEN

*QUESTION 61 *CODES 669 *IF [Q4 , 20]

INT.: nur wenn die Zielperson spontan andere Dienstleistungen genannt hat, hier 'ja' angeben

1: ja, Website bietet sonstige interaktive Dienstleistungen *OPEN

2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte *FONT 3nicht*FONT 0 vorlesen!)

** Q7 L12 *ROT

*QUESTION 7 *CODES 1 *IF [Q4 , 20]

Würden Sie den folgenden Aussagen nach Ihren Erfahrungen, seitdem die Website in Ihrer Gemeinde installiert worden ist, eher zustimmen oder eher nicht zustimmen?

Unsere Website...

INT.: bitte einzeln vorlesen

==> *? AUSS

1: stimme eher zu

2: stimme eher nicht zu

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte *FONT 3nicht*FONT 0 vorlesen!)

*REPEAT 12 *FIELD 670L12 *ROT

*REPNUM 1 : *PUT AUSS "hat interne Probleme der Reorganisation zur Folge gehabt."

*REPNUM 2 : *PUT AUSS "hat eine relativ lange Lernzeit erfordert."

*REPNUM 3 : *PUT AUSS "hat uns dazu gezwungen, ein spezialisiertes Team für diese Aktivität aufzustellen."

*REPNUM 4 : *PUT AUSS "hat es uns ermöglicht, neue Arbeitsplätze innerhalb der Verwaltung zu schaffen."

*REPNUM 5 : *PUT AUSS "hat die Anschaffung von teurer Hardware erfordert."

*REPNUM 6 : *PUT AUSS "hat die Ausgaben für Kommunikation in die Höhe getrieben."

*REPNUM 7 : *PUT AUSS "wird von dem bereits vorher vorhandenen Verwaltungsstab immer noch nicht gut angenommen."

*REPNUM 8 : *PUT AUSS "betrifft immer noch nur eine kleine Zahl von Bürgern."

*REPNUM 9 : *PUT AUSS "hat die Fähigkeit der Gemeinde, schnell auf Anfragen der Bürger zu reagieren, auf die Probe gestellt."

*REPNUM 10 : *PUT AUSS "hat die Beteiligung der Leute an den politischen Aktivitäten der Gemeinde nicht wesentlich verändert."

*REPNUM 11 : *PUT AUSS "kann nicht für offizielle Vorgänge benutzt werden, weil es keine spezifischen Gesetzesbestimmungen auf diesem Gebiet gibt."

*REPNUM 12 : *PUT AUSS "hat keinen wesentlichen Einfluß auf die lokale Wirtschaft gehabt."

*ENDREP

*IF [Q4 , 20] *GOTO 1010

**IF Q4, keine web-site

** Q8 L10

*QUESTION 8 *CODES 682L20 *MULTI

Können Sie mir bitte sagen, welcher der folgenden Gründe rechtfertigen könnte, dass Sie keine Website eingerichtet haben?

INT.: bitte alles vorlesen, Mehrfachnennungen möglich

11: Zeitmangel

12: Mangel an Fachkräften, die sich damit auskennen

13: Mangel an finanziellen Ressourcen

14: unsere Bürger nutzen das Internet nicht in ausreichendem Umfang, um diese Investition zu rechtfertigen

15: die Größe unserer Gemeinde rechtfertigt nicht die Einrichtung einer Website

16: ich kenne mich mit den Möglichkeiten, die das Internet bietet, nicht aus

17: ich kenne keine Gemeinde in meiner Region oder anderswo im Land, die diese Technologie erfolgreich genutzt hat, um öffentliche Dienstleistungen anzubieten

18: ich bin mir nicht sicher über die Effektivität eines solchen Mediums

19: sonstiges *OPEN

INT.: Bitte *FONT 3nicht*FONT 0 vorlesen!

10: es gibt doch eine web-site der Stadt\Gemeinde, nur nicht als *NMUL hauptsächliche Dienstleistung

20: weiß nicht, keine Angabe *NMUL

*IF [Q8,10] *PUT nZAHL [1] *GOTO 8001

**Q9 L1

*QUESTION 9 *CODES 702

Sind Sie daran interessiert, in den nächsten 12 Monaten eine Website einzurichten?

1: ja

2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte *FONT 3nicht*FONT 0 vorlesen!)

**Sprungmarke

*QUESTION 1010

**Q10 L4

*QUESTION 10 *CODES 1

Allgemeiner gesehen, können Sie mir sagen, ob Ihre Gemeinde die folgenden Internet-Dienstleistungen für die Bürger eingerichtet hat?

==> *? AUSS

1: ja

2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte *FONT 3nicht*FONT 0 vorlesen!)

*REPEAT 4 *FIELD 703L4

*REPNUM 1 : *PUT AUSS "öffentliche Räumlichkeiten, wo Bürger das Internet gegen eine geringe Gebühr nutzen können"

*REPNUM 2 : *PUT AUSS "öffentliche Räumlichkeiten, wo Bürger das Internet k o s t e n l o s nutzen können"

*REPNUM 3 : *PUT AUSS "Die Gemeinde tritt als Provider auf und bietet ihren Bürgern Email-Adressen, mit denen sie kostenfreien Zugang zum Internet haben"

*REPNUM 4 : *PUT AUSS "Ein Netz von Internetzugängen, die sich innerhalb öffentlicher Einrichtungen befinden, wie zum Beispiel Bibliotheken, Bahnhöfe, Fremdenverkehrsamt, Touristen-Information"

*ENDREP

**Q11 L2

*QUESTION 11 *CODES 707L2

In der Politik spricht man häufig von 'links' und 'rechts'. Wenn Sie an die stärkste Partei in Ihrer Gemeinde denken - also die Partei, die bei den letzten Wahlen die meisten Stimmen erhalten hat:

Wie würden Sie diese Partei auf einer Skala von 1 bis 10 einstufen, wobei '1' 'ganz links' und '10' 'ganz rechts' bedeutet. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstufen.

INT.: Bitte *FONT 3nicht*FONT 0 vorlesen! Nur eine Antwort möglich

1: ganz links

2:

3:

4:

5:

6:

7:

8:

9:

10: ganz rechts

98: keine Angabe, Verweigerung

99: weiß nicht

**Q12

**Politische Ortsgröße

*QUESTION 9801 *ALPHA 310

**BIK

*QUESTION 9802 *ALPHA 320

**Bundesland

*QUESTION 9803 *ALPHA 330L2

*PAGE

Damit sind wir bereits am Ende des Interviews angekommen.
Ich möchte mich ganz herzlich für Ihr Entgegenkommen bedanken.
Auf Wiederhören.

*QUESTION 13 *OPEN 709L100 *NON
ALS INTERVIEWER-EINTRAG, NICHT DEM BEFRAGTEN ZU STELLEN!!!
Wir sind an Ihrer Rückmeldung zu dieser Studie interessiert.
Bitte geben Sie hier Ihre Anmerkungen, Kritik, Zusatzinformationen
zu diesem Fragenkomplex ein:

**ENDE ZEIT
*QUESTION 8501 *ALPHA 607L7

** Stratifikations-Sprungadresse

*QUESTION 9997
Sie gehören leider nicht zu der speziellen Zielgruppe für unsere
Umfrage. Vielen Dank dafür, daß Sie sich trotzdem für uns Zeit genommen haben.

Auf Wiederhören !