



# StadtRaumMonitor

Die Anwendung des StadtRaumMonitors begleiten

Ein Beratungsleitfaden für Prozessbegleitende



## Inhalt

<b>1 Einleitung</b> .....	3
<b>2 Die Basis für die Beratung: Den StadtRaumMonitor kennen</b> .....	4
<b>2.1 Vorbereitung zur Prozessbegleitung</b> .....	4
<b>2.2 Anwendungshandbuch und weitere Materialien</b> .....	5
<b>2.3 Gut zu wissen für die Prozessbegleitung: TOP-Fragen aus der Praxis rund um die Themen Anwendung und Datenauswertung</b> .....	5
<b>3 Schritt für Schritt: Die Anwendung des StadtRaumMonitors als Prozess</b> .....	7
<b>3.1 Der Prozess im Überblick</b> .....	7
<b>3.2 Wie können Kommunen von außen unterstützt werden? Rollen von Prozessbegleitenden</b> .....	8
<b>3.3 Gut zu wissen für die Prozessbegleitung: Herausforderungen und mögliche Lösungen</b> .....	9
<b>4 Informieren und überzeugen: Zielgruppengerechte Ansprache und Öffentlichkeitsarbeit</b> .....	11
<b>4.1 Unterschiedliche Zielgruppen und Hinweise für eine zielgruppengerechte Ansprache</b> .....	11
<b>4.2 Kommunikationskanäle und vorhandene Medien zur Öffentlichkeitsarbeit</b> .....	13
<b>4.3 Überzeugen auf der Straße: Checkliste für eine Straßenbefragung</b> .....	14
<b>4.4 Gut zu wissen für die Prozessbegleitung: wie man Zielgruppen erreicht, die häufig nicht erreicht werden</b> .....	15
<b>5 Multiplikatorinnen und Multiplikatoren befähigen: Musterplan für die Qualifizierung kommunaler Akteurinnen und Akteure</b> .....	17
<b>6 Erstberatung in Kommunen</b> .....	18
<b>IMPRESSUM</b> .....	19

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1 Startfenster der Online-Befragung .....	4
Abbildung 2 Zielgruppen aus den Pilotkommunen .....	11
Abbildung 3 Einladung zum Einführungsworkshop.....	13
Abbildung 4 Faltblatt aus Eschweiler .....	13
Abbildung 5 Anschreiben an Gewerbetreibende .....	13

# 1 Einleitung

Liebe Prozessbegleitende,

der Einsatz des StadtRaumMonitors in Kommunen und die damit verbundene gesundheitsförderliche Stadt- und Gemeindeentwicklung ist ein Vorhaben, welches unterschiedliche Phasen durchläuft, zahlreiche Personen aus der kommunalen Verwaltung und Kommune einbezieht und intensive Beteiligung und Kommunikation notwendig macht. Um diesen komplexen Prozess zielgerichtet zu durchlaufen, ist eine Unterstützung von außen absolut empfehlenswert. Indem Sie als Prozessbegleitende Kommunen bei der Anwendung des StadtRaumMonitors zur Seite stehen und Ihre Fachkenntnisse und Methodenkompetenzen mit einbringen, unterstützen Sie eine zielgerichtete Anwendung.

Dieser Beratungsleitfaden richtet sich an Sie als Prozessbegleitende und liefert Ihnen Hintergrundinformationen zur Beratung zum StadtRaumMonitor in den Kommunen. Die Inhalte des vorliegenden Beratungsleitfadens entstanden in einer Schulung für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, an denen Fachexpertinnen und -experten der Koordinierungsstellen Gesundheitliche Chancengleichheit (KGC) im Dezember 2022 bis März 2023 teilnahmen. Die Schulung wurde von der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung in Kooperation mit dem Landeszentrum Gesundheit Nordrhein-Westfalen und dem Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration Baden-Württemberg durchgeführt.

Der vorliegende Beratungsleitfaden ergänzt das Anwendungshandbuch StadtRaumMonitor, welches sich insbesondere direkt an diejenigen richtet, die den StadtRaumMonitor vor Ort anwenden, also vor allem kommunale Akteurinnen und Akteure, die eine gesundheitsförderliche Stadt- und Gemeindeentwicklung verantworten. Das Anwendungshandbuch ist unter <https://stadtraummonitor.bzga.de/mediathek/> abrufbar.

Wir wünschen Ihnen als Prozessbegleitende gutes Gelingen in den Kommunen.

Das Projektteam StadtRaumMonitor

## 2 Die Basis für die Beratung: Den StadtRaumMonitor kennen

### 2.1 Vorbereitung zur Prozessbegleitung

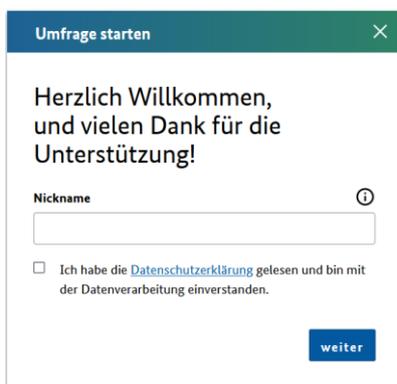
Um zum StadtRaumMonitor beraten zu können, empfiehlt es sich die Themencluster und Kategorien des StadtRaumMonitors und die Hintergründe und Anwendungsbeispiele aus den Pilotkommunen zu kennen. Bereiten Sie sich daher auf den Begleitungsprozess vor. Folgende Schritte sind dafür empfehlenswert.

#### Schritt 1: Das Anwendungshandbuch lesen

Das Anwendungshandbuch bietet ausführliche Informationen zum Hintergrund und zur Historie des StadtRaumMonitors. Die vier Themencluster und 15 Kategorien des StadtRaumMonitors und das Online-Tool und der Anwendungsprozess werden vorgestellt. Das Anwendungshandbuch ist in der Mediathek unter <https://stadtraummonitor.bzga.de/mediathek/> einzusehen.

#### Schritt 2: Die eigene Umgebung mit dem StadtRaumMonitor bewerten

Um die Themencluster und Fragen des StadtRaumMonitors genauer kennenzulernen und eigene Erfahrungen mit dem Instrument zu sammeln, können Sie als Prozessbegleitende eine bekannte Umgebung, zum Beispiel den privaten Wohnort, mit dem StadtRaumMonitor bewerten. Dafür nutzen Sie entweder die StadtRaumMonitor-Broschüre in der PDF-Printversion oder das Online-Tool.



Das Online-Tool kann unter <https://stadtraummonitor.bzga.de> oben rechts aufgerufen werden. Es öffnet sich ein Fenster, in dem ein Nickname eingetragen und eine Erklärung zum Datenschutz abgegeben werden müssen (siehe Abb. 1), danach kann die eigene Umgebung bewertet werden.

Wer hier noch mehr praktische Erfahrung sammeln möchte, kann mit der Broschüre zum Beispiel auch Kolleginnen und Kollegen, Freundinnen und Freunde oder Verwandte im Einzelinterview befragen.

Abbildung 1 Startfenster der Online-Befragung

#### Schritt 3: Eigene Befragung anlegen und mit Übungsdatensatz experimentieren

Lernen Sie den Admin-Bereich kennen und testen Sie, welche Arbeitsschritte von kommunalen Verantwortlichen durchgeführt werden müssen. Nutzen Sie hierfür den BZgA-Trainings-Account. Hier steht Ihnen ein Übungsdatensatz zur Verfügung, mit dem experimentiert werden kann.

- Fordern Sie die Zugangsdaten unter [stadtraummonitor@bzga.de](mailto:stadtraummonitor@bzga.de) an.
- Mit den Zugangsdaten können Sie sich auf <https://stadtraummonitor.bzga.de> im Admin-Bereich anmelden.
- Jetzt können Sie eine Umfrage im Trainer-Account anlegen und als Umfrage-Name einen Phantasienamen benennen. Bitte beachten Sie dringend, hier keine realen Stadtnamen zu verwenden!
- Anhand der vorhandenen Datensätze können beispielhafte Auswertungen vorgenommen werden, die Ergebnisse werden im Dashboard dargestellt.

## 2.2 Anwendungshandbuch und weitere Materialien

Neben dem Anwendungshandbuch sind zum StadtRaumMonitor unterschiedliche Arbeitsmittel und Materialien entwickelt worden, die von Kommunen kostenfrei genutzt werden können.

Alle zur Verfügung stehenden Medien sind in der Mediathek unter <https://stadtraummonitor.bzga.de> aufgeführt, u.a.

- Die Broschüren (StadtRaumMonitor Standardversion, StadtRaumMonitor inkl. Klima-Cluster) zum Ausdrucken und individuellen Ausfüllen: jeweils mit und ohne Einleitungstext
- Poster zum Ausdrucken und Ausfüllen bei Gruppendiskussionen
- Ein Werbeposter zum Ausdrucken

Ebenfalls stehen als Dokumente und Vorlagen zur Verfügung

- Eine Checkliste zur Projektplanung und -dokumentation
- Steckbriefe mit Projektbeschreibungen der Modellkommunen

Zukünftig sollen weitere Arbeitsmittel und Materialien, die die Anwendung und Umsetzung unterstützen, zur Verfügung gestellt werden. Sollten in Ihren Projekten Materialien entstehen, die auch von anderen Kommunen genutzt werden könnten, können Sie diese gerne an [stadtraummonitor@bzga.de](mailto:stadtraummonitor@bzga.de) zur Aufnahme in die Mediathek senden.

## 2.3 Gut zu wissen für die Prozessbegleitung: TOP-Fragen aus der Praxis rund um die Themen Anwendung und Datenauswertung

In der Beratung zum StadtRaumMonitor sind in der Vergangenheit insbesondere Fragen zum Thema Anwendung und Datenauswertung des StadtRaumMonitors aufgekommen. Für Sie als Prozessbegleitende ist es daher hilfreich, Antworten auf folgende Fragen zu kennen.

### **Wie wird der StadtRaumMonitor ausgewertet, welche Tools stehen für die Auswertung zur Verfügung?**

Das Dashboard bietet diverse Auswertungsmöglichkeiten, alle Daten können als Excel-Datei heruntergeladen und dort weiter aufgearbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie in Kapitel 6.2 im Anwendungshandbuch auf <https://stadtraummonitor.bzga.de>.

### **Welche Erfahrungen gab es bei der Anwendung des StadtRaumMonitors?**

Die sektorenübergreifende Zusammenarbeit wurde als Herausforderung erlebt, ebenso wie die Erreichung der Zielgruppe. Außerdem sind wie bei jeder Bürgerbeteiligung Ressourcen in der Kommunalverwaltung bereitzustellen. Die Erfahrungen aus den Pilotkommunen können den Steckbriefen auf <https://stadtraummonitor.bzga.de> entnommen werden.

### **Welchen Nutzen haben Kommunen durch die Anwendung des Instrumentes?**

Die Ergebnisse der Bürgerbeteiligung mit dem StadtRaumMonitor ermöglichen es der Kommunalverwaltung und verantwortlichen Akteurinnen und Akteuren Handlungsbedarfe zu erkennen und darauf aufbauend ihre Schwerpunktsetzungen und Maßnahmen systematisch zu steuern und zu legitimieren. Um die vielfältigen Einflussfaktoren auf die Gesundheit zu berücksichtigen, folgt der StadtRaumMonitor dem Ansatz Health in All Policies und fördert die intersektorale Zusammenarbeit in der

Kommunalverwaltung sowie die Beteiligung weiterer verantwortlicher Akteurinnen und Akteure. Durch die systematische Analyse der Lebensbedingungen vor Ort, die Zusammenarbeit der Entscheidungstragenden und die Beteiligung der Bevölkerung sollen die Lebensbedingungen und die Gesundheit der vor Ort lebenden Menschen verbessert werden.

### **Kann bei der Auswertung einer Gruppenbefragung nach (Teil-)Zielgruppen gefiltert werden?**

Filterfunktionen können anhand der soziodemografischen Daten vorgenommen werden z.B. nach Merkmalen wie alleinerziehend, Alter, Stadtbezirke. Weitere Merkmale, nach denen später gefiltert werden soll, können vorab definiert werden.

### **Welche Ressourcen für die Anwendung des StadtRaumMonitors sind einzuplanen?**

Benötigte Ressourcen hängen von unterschiedlichen Faktoren, u.a. vom Einsatzziel des StadtRaumMonitors oder den Vorerfahrungen der Kommune mit Beteiligungsprozessen, ab. Eine Ressourcenplanung anhand des Prozesses durchzuführen, ist absolut empfehlenswert. Sie sollten auf jeden Fall transparent kommunizieren, dass für ein Beteiligungsverfahren in Kombination mit einer ämterübergreifenden Zusammenarbeit personelle Ressourcen von allen Beteiligten benötigt werden.

### **Wie wurde das Instrument entwickelt?**

Als Vorlage diente das schottische Befragungsinstrument Place Standard Tool. Das Instrument wurde von 2019-2021 übersetzt und im Rahmen von Pretests sowie einer Pilotierung in kommunalen Prozessen weiterentwickelt. Ausführliche Informationen zur Entwicklung des Instrumentes können im Anwendungshandbuch im Kapitel 2.2 nachgelesen werden.

Das erweiternde Klima-Cluster wurde von 2021-2023 im Rahmen einer weiteren Pilotierung in Zusammenarbeit mit kommunalen Akteurinnen und Akteuren entwickelt.

### **Welche Erfahrungen gab es in der Zusammenarbeit mit der Stadtentwicklung?**

Das Instrument wurde in einer Pilotkommune u.a. zur Überprüfung von Bedarfen für ein integriertes Stadtentwicklungskonzept genutzt. Durch den Einsatz gab es neue Erkenntnisse, die dort aufgenommen wurden. Die Koordination der Anwendung lag bei Gesundheitsamt und Stadtplanungsamt.

### **Wie viele Personen wurden in den jeweiligen Kommunen mit dem StadtRaumMonitor befragt?**

In den Pilotkommunen war die Anzahl der erreichten Bürgerinnen und Bürger sehr unterschiedlich. Insbesondere die Art der Anwendung entscheidet darüber, wie viele und welche Personen erreicht werden. Online-Befragung haben den Vorteil, dass eine hohe Anzahl von Personen teilnehmen können. Gruppendiskussion, Einzelinterviews oder Straßenbefragung setzen gewisse personelle Ressourcen voraus. Sie eignen sich aber insbesondere, um bestimmte Zielgruppen zu erreichen.

## 3 Schritt für Schritt: Die Anwendung des StadtRaumMonitors als Prozess

### 3.1 Der Prozess im Überblick

Die Anwendung des StadtRaumMonitors verläuft in drei Phasen. Die wichtigsten Arbeitspakete dieser Phasen werden im Folgenden aufgeführt.

#### Vorbereitungsphase

- Vorstellung des Instrumentes bei verantwortlichen Personen, ggf. Beratung
- Entscheidung zur Anwendung des Instrumentes (Mandat einholen)
- Verantwortlichkeiten klären, Entscheidungswege definieren, Arbeitsgruppe bilden
- Planung der Anwendung: Ziele definieren, Kontext und Gebiet bestimmen, Zielgruppe benennen, zu beteiligende Akteurinnen und Akteure identifizieren, Anwendungsformen /-methoden definieren
- Befragungszeitraum und Gesamtprozess definieren, Zeitschiene erstellen
- Werbekonzept zur Kommunikation erstellen
- Finanzielle Ressourcen für Maßnahmen klären

#### Anwendungsphase

- Überprüfung des Projektverlaufs
- Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit zur Gewinnung von Teilnehmenden
- Methodenanwendung bestimmen z.B. Einzelgespräche, Gruppendiskussionen, Online Tool
- Teilnehmende zu weiterem Vorgehen informieren
- Identifizierung von Adressatinnen und Adressaten der Ergebnisse

#### Nachbereitung

- Ergebnisauswertung: Quantitative und qualitative Auswertung und Anfertigung von Statistiken, Berichtserstellung
- Nutzung der Ergebnisse bestimmen
- Präsentation und Kommunikation der Ergebnisse und Ergebnisinterpretation: Diskussion der Ergebnisse mit Akteurinnen und Akteuren und Bürgerinnen und Bürgern
- Planung von Maßnahmen, Festlegung von Verantwortlichkeiten und Zeitschienen für Maßnahmen
- Realisierung konkreter Verbesserungsmaßnahmen
- Regelmäßige Überprüfung und Berichterstattung des Umsetzungsstandes
- Evaluation und Weiterentwicklung

Die Checkliste unter <https://stadtraummonitor.bzga.de/mediathek/> bietet weitere Ausführungen und Hinweise zu den Arbeitspaketen.

## 3.2 Wie können Kommunen von außen unterstützt werden? Rollen von Prozessbegleitenden

Während der Vorbereitung, Umsetzung und Nachbereitung des StadtRaumMonitors nehmen Sie als Prozessbegleitende unterschiedlichen Rollen ein. Welche dies sind, ist von den personellen und zeitlichen Ressourcen abhängig. Auch der individuelle Bedarf der jeweiligen Kommune bestimmt die Rolle des Prozessbegleitenden. Folgenden Rollen können eingenommen werden:

### **Beraterin oder Berater**

- Beratung zum Instrument StadtRaumMonitor
- Aufzeigen von Chancen und Grenzen des Einsatzes
- Erläuterung zum Vorgehen und zu Methoden
- Sensibilisierung zu Herausforderungen und Lösungen
- Beratung zu Fördermöglichkeiten

### **Moderatorin oder Moderator**

- Begleitung von Planungstreffen
- Moderation von Gruppendiskussionen oder Ergebnisworkshops

### **Netzwerkerin oder Netzwerker**

- Vernetzung mit anderen Kommunen
- Vernetzung mit Entscheiderinnen und Entscheidern, Geldgeberinnen oder Geldgebern

### **Datenerheberin oder Datenerheber**

- Begleitung von Aktionen oder Veranstaltungen der Datenerhebung
- Begleitung der Online-Befragung
- Datenerhebung in Einzel- oder Gruppeninterviews

### **Datenauswerterin oder Datenauswerter**

- Unterstützung bei der Datenauswertung
- Erstellung von Statistiken und Auswertungen

### **Wissensvermittlerin oder Wissensvermittler**

- Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen: z.B. Schulungen zur Durchführung von Interviews
- Informieren von Beteiligten, kommunalen Mitarbeitenden, Entscheiderinnen und Entscheidern

### **Fachperson für Qualität**

- Beobachten von Aspekten der Qualität
- Anmerkungen zu Möglichkeiten der Qualitätsverbesserung
- Führungen von Evaluationsgesprächen zur Sicherung von Qualität

### **Motivatorin oder Motivator**

- Vertrauensperson von kommunalen Verantwortlichen
- Motivation von Verantwortlichen

### 3.3 Gut zu wissen für die Prozessbegleitung: Herausforderungen und mögliche Lösungen

Die drei Phasen bringen unterschiedliche Herausforderung mit. Sie sollten als Prozessbegleitende Lösungen kennen, wie auf die entsprechenden Herausforderungen reagiert werden kann. Der gesamte Prozess bedarf einer intensiven Vorbereitung: Je durchdachter diese ist, desto besser wird die Anwendung des Instruments gelingen.

#### Vorbereitungsphase

Herausforderung:	Mögliche Lösungen:
Legitimation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwaltungsstruktur vor Ort berücksichtigen</li> <li>- Entscheiderinnen und Entscheider mit ins Boot holen, Instrument ggf. vorstellen</li> <li>- Beschluss anstreben</li> </ul>
Finanzielle Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ressourcen realistisch einschätzen (u.a. für Maßnahmenumsetzung)</li> <li>- Budget für Kommunikation und Bewerbung der Befragungen einplanen</li> </ul>
Erwartungen an das Instrument	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chancen überzeugend darstellen</li> <li>- Grenzen aufzeigen</li> <li>- Klare Zielbestimmung vornehmen</li> <li>- Erwartungen von Verantwortlichen oder Zielgruppe prüfen und ggf. korrigierend eingreifen</li> </ul>
Personelle Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rollen und Aufgaben vorab klären, u.a. Rolle und Aufgaben der Prozessbegleitung, Rolle und Aufgaben der Kommune</li> <li>- Verantwortlichkeiten klären, Vertretungsregeln festlegen</li> <li>- Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen/Ressorts klären</li> </ul>
Befragungszeitraum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zeitpunkt der Befragung mit den Beteiligten bestimmen und auf die Zielgruppen abstimmen</li> <li>- Befragungszeitraum in Projektzeitschiene mit Puffer zum Nachfassen einplanen</li> </ul>
Datenflut/-verarbeitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zeit für die Verarbeitung und Auswertung der Daten einplanen</li> <li>- Klären, wer Daten zur Verfügung gestellt bekommt und verwertet</li> <li>- Datenschutz berücksichtigen</li> </ul>
Ansprache der Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zielgruppenspezifisch agieren</li> <li>- Schlüsselpersonen identifizieren und ansprechen</li> <li>- Werbekonzept erstellen</li> </ul>

## Anwendungsphase

Die Anwendung des StadtRaumMonitors ist ebenfalls mit Herausforderungen verbunden. Prozessbegleitende können den Kommunen und Städten folgende Lösungen aufzeigen:

Herausforderung:	Mögliche Lösungen:
Methoden effektiv durchführen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einzelinterview: Interviewleitfaden erstellen</li> <li>- Gruppeninterview: Moderationstool mit Visualisierungskonzept entwickeln</li> <li>- Online-Befragung: Erklärungstext als Hilfe einbinden</li> </ul>
Teilnehmende akquirieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werbe-/ Kommunikationskonzept erstellen</li> <li>- Niedrigschwelligen Zugang sicherstellen: Lebenswelt der Zielgruppe berücksichtigen (Orte/Räume), Nutzendensperspektive einnehmen, Schlüsselpersonen und -institutionen einbeziehen</li> <li>- Für Teilnahme motivieren: Aufwandsentschädigung, Giveaway, Servicegutscheine z.B. für Schwimmbäder oder ÖPNV, Freistellung von Schule/Arbeit</li> <li>- Mit Stadtteilspaziergang kombinieren</li> <li>- Nutzen aufzeigen</li> <li>- Strategie während der Anwendung ggf. anpassen</li> </ul>
Ergebnisinformation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Festen Termin vereinbaren z.B. Workshop, Ergebnispräsentation mit Kommune</li> </ul>
Ergebnisverwertung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zuständigkeiten in Kommune klären</li> <li>- ämterübergreifende Sitzung veranlassen</li> <li>- Engagierte Personen in Stadtteilen einbeziehen</li> </ul>

## Nachbereitungsphase

In der Nachbereitungsphase sollten Sie auf folgende Aspekte achten:

Herausforderung:	Mögliche Lösungen:
Verantwortungsübernahme für Ergebnisse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klare Zuständigkeiten für weiteres Vorgehen definieren, z.B. Handlungsbedarfe gemeinsam bestimmen und verteilen (s. Ergebnisverwertung)</li> <li>- Bei Fluktuation von beteiligten Personen die Verantwortlichkeiten neu klären (agile Projektsteuerung)</li> <li>- Verantwortung frühzeitig klären, bereits in Vorbereitungsphase</li> </ul>
Maßnahmenableitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Priorisierung von Maßnahmen sowie Einteilung in kurz- und langfristige Umsetzbarkeit vornehmen, ggf. Tools nutzen</li> </ul>
Finanzielle Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finanzielle Ressourcen klären</li> <li>- Forderungen sammeln</li> </ul>
Fortschritt dokumentieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentationsvorlage nutzen</li> <li>- Form und Turnus klären</li> </ul>
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zuständigkeiten klären</li> <li>- Indikatoren zur Messung klären</li> <li>- Ggf. externe Evaluation durchführen lassen</li> </ul>

## 4 Informieren und überzeugen: Zielgruppengerechte Ansprache und Öffentlichkeitsarbeit

Während des gesamten Prozesses müssen unterschiedliche Personen von der Anwendung überzeugt, zur Beteiligung motiviert oder zu den Ergebnissen informiert werden. Die unterschiedlichen Zielgruppen zu identifizieren und die Ansprache zielgruppengerecht zu gestalten stellt eine zentrale Herausforderung dar. Prozessbegleitende können die Kommunen hierzu sensibilisieren und zu den Möglichkeiten einer gelungenen Öffentlichkeitsarbeit beraten.

### 4.1 Unterschiedliche Zielgruppen und Hinweise für eine zielgruppengerechte Ansprache

Während der einzelnen Prozessphasen werden Ihre Ansprechpartnerinnen und -partner in den Kommunen unterschiedliche Personen informieren und zur Mitwirkung gewinnen. Die Abbildung 2 zeigt mit wem in den Pilotprojekten Kontakt bestand.

- Eigene Amtsleitung
- Kolleginnen und Kollegen im Gesundheitsamt
- Andere Amtsleitungen (Jugendamt, Grünflächenamt, ...)
- Bürgermeisterin oder Bürgermeister
- Oberbürgermeisterin oder Oberbürgermeister
- Ausschüsse
- Arbeitsgruppen
- Personen/Institutionen aus der Wissenschaft
- Seniorenbeirat
- Quartiersmanagement
- Vereinsvorstände
- Bürgerinnen und Bürger
- Begegnungsstätten
- Zivilgesellschaftliche Initiativen
- Ehrenamtliche Akteurinnen und Akteure
- Mobile Jugendarbeit
- Schulen/Schulsozialarbeit
- Stabstelle Klimaanpassung/Klimaschutzmanagement
- Umwelt- und Grünflächenamt
- Amt für Stadtentwicklung
- Sozialamt

Abbildung 2 Zielgruppen aus den Pilotkommunen

Hinweise für eine gelungene Ansprache für ausgewählte Zielgruppen werden im Folgenden dargestellt.

<b>Bürgermeisterinnen und Bürgermeister / Kämmerinnen und Kämmerer</b>	
Argumente / Strategie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nutzen für Kommune darstellen, u.a. gelebte Demokratie</li> <li>- Systematisches Vorgehen hervorheben</li> <li>- Kostenneutrales Tool und Unterstützung bei der Vermittlung</li> <li>- Chance für gemeinsame, amtsübergreifende Zusammenarbeit</li> <li>- Praxisbeispiele einbringen</li> <li>- Mit Amtsträgerinnen und Amtsträgern aus Pilotkommunen vernetzen</li> </ul>
Gefahren bei der Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falsche Versprechungen machen</li> <li>- Unklare Abgrenzungen und Zuständigkeiten</li> <li>- Intransparenz über den Prozess</li> <li>- Zu wenig Zeit einplanen</li> <li>- Hierarchie umgehen</li> </ul>
Kommunikationskanäle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persönlich im Gespräch</li> <li>- Bürgersprechstunde oder Gemeinderatssitzungen nutzen</li> <li>- Über Assistenz an Person herantreten</li> <li>- Mediatoren/Multiplikatoren einbinden</li> </ul>
Geeignete Medien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Präsentation, Handreichung</li> <li>- Direkte Kommunikation: Telefonat, E-Mails, Gespräch</li> <li>- Postkarten</li> </ul>

<b>Bürgerinnen und Bürger</b>	
Argumente / Strategie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Möglichkeit der Beteiligung aufzeigen: Bürgerin und Bürger als Expertin / Experten der eigenen Lebenswelt darstellen</li> <li>- Selbstreflexion über eigenes Lebensumfeld</li> </ul>
Gefahren bei der Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unrealistische Erwartungshaltung wecken</li> <li>- Unklarheiten zu Beteiligungsmöglichkeiten</li> </ul>
Kommunikationskanäle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strukturen im Setting nutzen</li> <li>- Multiplikatorinnen und Multiplikatoren einbeziehen</li> <li>- Vorhandene Netzwerke nutzen</li> </ul>
Geeignete Medien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flyer</li> <li>- Lokale Medien, regionale soziale Medien</li> <li>- Verteilerlisten (z.B. in Kitas)</li> </ul>

<b>Vereine und soziale Einrichtungen</b>	
Argumente / Strategie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Möglichkeit eigene Angebote sichtbarer werden zu lassen bzw. zu ergänzen oder anzupassen</li> <li>- Neue Perspektiven auf Zielgruppen, Angebote, Kooperationen</li> <li>- Wichtigkeit der Kooperation hervorheben</li> <li>- Gute Beispiele nutzen</li> </ul>
Gefahren bei der Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Überforderung</li> <li>- Fehlende Kommunikation</li> <li>- Angebot schlecht verkaufen</li> </ul>
Kommunikationskanäle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nach Empfängerinnen und Empfängern unterscheiden: Verein oder Vereinsmitglieder</li> </ul>
Geeignete Medien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flyer</li> <li>- Postkarten</li> <li>- Webseiten, Social Media, Newsletter</li> </ul>

## 4.2 Kommunikationskanäle und vorhandene Medien zur Öffentlichkeitsarbeit

Zur Kommunikation und Information diverser Zielgruppen liegen bereits Medien vor, die genutzt werden können. In Eschweiler (Nordrhein-Westfalen) ist während der Pilotphase beispielsweise eine Einladung zum Einführungsworkshop entwickelt worden (Abbildung 3).

Ebenfalls ist ein Faltblatt (Abbildung 4) entstanden. Kurz und knapp wurden die Hintergründe und Ziele der Befragung mit dem StadtRaumMonitor vorgestellt. QR-Codes führten direkt zur Online-Befragung.



Abbildung 4 Faltblatt aus Eschweiler



Abbildung 3 Einladung zum Einführungsworkshop

In Plochingen (Baden-Württemberg) wurden auch die Gewerbetreibenden und ihre Beschäftigten eingeladen, sich an der Befragung zu beteiligen (Abbildung 4).

Alle Medien sind als Vorlage bei der BZgA erhältlich (E-Mail an [stadtraummonitor@bzga.de](mailto:stadtraummonitor@bzga.de)).



Abbildung 5 Anschreiben an Gewerbetreibende

## 4.3 Überzeugen auf der Straße: Checkliste für eine Straßenbefragung

Jede Befragung bedarf einer detaillierten Vorbereitung. Am Beispiel einer Straßenbefragung entstand im Rahmen der Schulung der Multiplikatorinnen und Multiplikatoren eine Checkliste.

### Zum Standort

- Ist der Ort zentral gelegen?
- Wird die Zielgruppe erreicht?
- Ist der Ort „belebt“ – können viele Personen erreicht werden?
- Gibt es die Möglichkeit, sich für ein Gespräch hinzusetzen (z.B. eine Bank)?
- Ist der Ort ruhig genug für ein Gespräch (z.B. keine große Straße in der Nähe, kein Baulärm)?
- Ist der Ort so gestaltet, dass man sich hier gerne aufhält? Ist dieser vertrauenswürdig?
- Welche Institutionen/Ortschaften befinden sich in der Nähe? (z.B. Lebensmittelgeschäft, Eis-café, Bahnhof etc.)

### Zum Befragungszeitraum

- Wird die Befragung frühzeitig beworben?
- Öffentlichkeitsarbeit vorab – wann findet die Befragung statt?
- Welche Stichprobengröße soll erreicht werden? (Masse? Einmalig? Mehrere Wochen?)
- Welche/r Wochentag/e eignet sich für die Befragung?
- Welche Uhrzeit eignet sich zur Befragung?
- Wann erreiche ich meine Zielgruppe? Wann hat meine Zielgruppe Zeit, sich mit mir zu unterhalten?
- Gibt es Events, an die man die Befragung anschließen kann?

### Organisatorisches

- Wer führt die Straßenbefragung durch?
- Liegen den durchführenden Personen alle benötigten Informationen vor?
- Welches Material wird vor Ort benötigt?
  - Klemmbrett
  - Visitenkarte
  - Tablet
  - Kreide
  - Zelt
  - Tische und Stühle, Stehtische
  - Aufsteller
- Liegen Flyer, Infomaterial bzw. weiteres Material (z.B. Give-Aways) bereit?
- Wie überzeuge ich, an der Befragung teilzunehmen?
- Welche Informationen zur weiteren Vorgehensweise werden weitergegeben?

Die gesamte Checkliste kann über die BZgA bezogen werden. Dazu eine kurze E-Mail an [stadtraummonitor@bzga.de](mailto:stadtraummonitor@bzga.de)

#### 4.4 Gut zu wissen für die Prozessbegleitung: wie man Zielgruppen erreicht, die häufig nicht erreicht werden

Wie bei jeder Befragung sollte auch bei der Anwendung des StadtRaumMonitors berücksichtigt werden, dass bestimmte Zielgruppen häufig nur ungenügend oder schwer erreicht werden. Dies sind u.a.

- Ältere Erwachsene: insbesondere nach dem Renteneintritt, im ländlichen Raum, von Einsamkeit bedrohte ältere Menschen, ältere Menschen in schlechter gesundheitlicher Verfassung
- Hochaltrige Menschen
- Wohnungslose Menschen
- Junge pflegende Angehörige
- Funktionale Analphabetinnen und Analphabeten
- Kinder und Jugendliche
- Arbeitslose und langzeitarbeitslose Menschen
- Schwerbehinderte Erwachsene
- Menschen mit geistiger Behinderung
- Menschen ohne Aufenthaltserlaubnis
- Menschen mit Migrationshintergrund
- Suchtbelastete Menschen
- „Systemsprengerinnen/Systemsprenger“
- Armutsgefährdete Menschen

Mögliche Strategien können die Erreichung der jeweiligen Zielgruppe verbessern oder sicherstellen:

- **Personen des Vertrauens einbeziehen:** Angehörige, Freundinnen und Freunde, soziales Hilfs- und Pflegepersonal, Ärztinnen und Ärzte, Quartiersbüros etc.
- **Mitgliedschaft in lokalen Präventionsnetzen/Netzwerken nutzen:** für marginalisierte Gruppen sensibilisieren
- **Orte identifizieren, an denen sich Zielgruppen aufhalten:** z.B. Fußpflege, Supermärkte im Quartier, Wochenmärkte, Apotheken, religiöse Einrichtungen
- **Veranstaltungen nutzen:** Aktionen, Feste, öffentliche Veranstaltungen, bei denen sich die Zielgruppe aufhält
- **Medien gezielt auswählen:** Mieterzeitungen, Tageszeitungen, Stadtteilblätter, Amtsblatt, ÖPNV-Anzeigen, Werbebeilagen
- **Online Communities nutzen:** ChatRooms, What's App Gruppen, Facebook, Instagram, Vlog, TikTok
- **Menschen in der Häuslichkeit erreichen:** über Besuchsdienste, aufsuchende Angebote, ambulante Pflege
- **Veranstaltungen mit Tieren organisieren:** für sozial Zurückgezogene empfehlenswert, da Kindheitserinnerungen geweckt werden können
- **Multiplikatorinnen und Multiplikatoren einbinden:** Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, Kirchengemeinden, Rehasport-Vereine, Blinden-/Gehörlosenvereine, Einrichtungen der Seniorenhilfe, Pflegeberatungen, Tafel e.V.
- **StadtRaumMonitor in bestehende kommunale Angebote einbinden:** Geschichtswerkstätten, Stadtteilgespräche, Senioren-Cafés
- **Informationen an Orte bringen, wo sich Menschen aufhalten:** Kita, Schule, Gemeinschaftsunterkunft, Betreuungseinrichtung, MediBüro, JobCenter/Arbeitsamt, andere kommunale Ämter (Gesundheits-, Jugendamt, Ausländerbehörde, Sozialamt etc.)
- **Übersetzungsdienste nutzen:** für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen

Weitere Anregungen zur Erreichung von Zielgruppen:

- **Intersektionalität:** Benachteiligung von Personen mit mehreren Diskriminierungsmerkmalen beachten
- **Persona-Methode anwenden:** Merkmale der Personen bewusst machen
- **Perspektivwechsel vornehmen:** nicht die Zielgruppe ist schwer erreichbar, sondern das Gesellschaftssystem ist für die Zielgruppe schwer erreichbar
- **Begleitung bei der Durchführung:** gerade zu diesem Aspekt sollten Kommunen intensiv begleitet werden, die gute Praxis der Gesundheitsförderung kann übertragen werden (z.B. Projekt Schatzsuche)

## 5 Multiplikatorinnen und Multiplikatoren befähigen: Musterplan für die Qualifizierung kommunaler Akteurinnen und Akteure

Folgender Musterablaufplan für eine digitale Schulung kann als Vorlage genutzt werden, um kommunale Akteurinnen und Akteure zur Anwendung des StadtRaumMonitor zu schulen.

Uhrzeiten	Thema	Fachliche Herangehensweise	Methodische Herangehensweise
13.00-13.15 Uhr	Einstieg	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Begrüßung</li> <li>- Vorstellung der Referierenden</li> <li>- Hinweise zum Ablauf</li> </ul>	Input
13.15 – 13.30 Uhr	Kommunale Einbettung	Informationen zum Zweck der Anwendung und für welche Ziele und Prozesse das Instrument genutzt werden soll	Input, Gespräch (durch kommunale Koordinierende)
13.30-13.45 Uhr	Kennenlernen	Kennenlernen der Teilnehmenden z.B. anhand von Fragen zu Vorerfahrungen, Kenntnissen im Bereich Gesundheitsmanagement, Befragungen, Analysen, Datenerhebung etc.	Gruppenarbeit
13.45-14.40 Uhr	Vorstellung des Instruments I	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorstellung des Instruments StadtRaumMonitor: u.a. Historie, Anwendungsbereiche, Themen und Kategorien, Onlinebefragung etc.</li> <li>- Individuelle Arbeitsphase: eigenständiges Ausfüllen des Online-Tools</li> <li>- Rückfragen der Teilnehmenden</li> </ul>	Input, Austausch, Gespräch
14.40-14.50 Uhr	Pause		
14.50-15.15 Uhr	Vorstellung des Instruments II	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorstellung der zentralen Erkenntnisse aus Pilotierungen anhand von Steckbriefen oder idealerweise von erfahrenen kommunalen Akteurinnen und Akteuren</li> <li>- Rückfragen der Teilnehmenden</li> </ul>	Input, Austausch, Gespräch
15.15-15.40 Uhr	Arbeitsmittel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennenlernen von Arbeitsdokumenten/Hilfsmittel/Vorlagen für die Anwendung des Instrumentes StadtRaumMonitor</li> <li>- Rückfragen der Teilnehmenden</li> </ul>	Input, Austausch, Gespräch, ggf. Anwendung
15.40-16.00 Uhr	Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feedback der Teilnehmenden</li> <li>- Hinweise zum weiteren Vorgehen u.a. Dokumentation, nächster Termin</li> <li>- Verabschiedung</li> </ul>	Chat-Abfrage, Fragebogen Input

## 6 Erstberatung in Kommunen

Folgende Punkte könnten Bestandteil einer Erstberatung sein:

- Einsatzmöglichkeiten des StadtRaumMonitors
- Historie des Instrumentes
- Themen und Kategorien des StadtRaumMonitors
- Prozess der Anwendung
- Möglichkeiten der Onlineanwendung und -auswertung, Aspekte des Datenschutzes
- Erfahrungen aus anderen Kommunen
- Vorteile des StadtRaumMonitors
- Weiteres Vorgehen: Entscheidung, nächste Schritte

Nutzen Sie zur Erstberatung die Standardpräsentation zum StadtRaumMonitor für Prozessbegleitende. Diese erhalten Sie unter [stadtraummonitor@bzga.de](mailto:stadtraummonitor@bzga.de).

## IMPRESSUM

Herausgeberin: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA), 50825 Köln

Redaktion:

Christina Plantz, Monika Mensing, Rabea Boos, Patricia Tollmann, Stefanie Bathen

Kontakt: [stadtraummonitor@bzga.de](mailto:stadtraummonitor@bzga.de)

Webversion: [www.stadtraummonitor.bzga.de](http://www.stadtraummonitor.bzga.de)

Dieser PDF-Beratungsleitfaden wird von der BZgA kostenlos zur Verfügung gestellt.

Es ist nicht zum Verkauf bestimmt.

Alle Rechte vorbehalten.



Landeszentrum Gesundheit  
Nordrhein-Westfalen



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages