

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	VII
0. Einleitung.....	1
1. Image und Öffentlichkeitsarbeit.....	3
1.1 Definition des Begriffs "Image".....	3
1.2 Theorien der Einstellung.....	5
1.2.1 Einstellungen und Kontakt.....	8
1.2.2 Dissonanztheorie.....	9
1.3 Imagebildung und die Veränderbarkeit des Images.....	10
1.4 Image sozialer Institutionen.....	11
1.5 Öffentlichkeitsarbeit.....	12
1.5.1 Definition.....	13
1.5.2 Soziale Öffentlichkeitsarbeit.....	14
1.6 Wirkungskontrolle von Öffentlichkeitsarbeit.....	18
1.7 Resümee.....	19
2. Imageanalyse am Beispiel der sozialen Einrichtung "Jugendhilfezentrum Raphaelshaus".....	20
2.1 Beschreibung des Raphaelshauses Dormagen.....	20
2.2 Die Situation sozialer Einrichtungen in der heutigen Zeit.....	21
2.3 Öffentlichkeitsarbeit in der Heimerziehung.....	22

2.4	Imageanalyse als geeignetes Instrument zur Erfassung der Wirkung von Öffentlichkeitsarbeit.....	23
2.5	Bisherige Öffentlichkeitsarbeit des Raphaelshauses.....	24
3.	Fragestellungen.....	26
3.1	Zusammenfassung der Fragestellungen.....	27
4.	Methode.....	29
4.1	Methoden der Einstellungs- und Imagemessung - ein Überblick.....	29
4.1.1	Der REP-Test.....	30
4.1.2	Methode des Paarvergleichs.....	30
4.1.3	Rangordnungsmethoden.....	31
4.1.4	Zuordnungsverfahren.....	31
4.1.5	Semantisches Differential.....	32
4.1.6	Ratingskala.....	33
4.1.7	Methode des Interviews.....	33
4.2	Methodenwahl für die Studie.....	34
4.2.1	Vorstudie.....	35
4.2.1.1	Experteninterviews.....	35
4.2.1.2	Passantenbefragung.....	37
4.2.1.3	Presseanalyse.....	37
4.2.2	Hauptstudie.....	38
4.2.2.1	Formale Gestaltung.....	38
4.2.2.2	Inhaltlicher Aufbau.....	39
4.3	Statistische Auswertung.....	40
4.3.1	Auswertung der offenen Fragen.....	40
4.3.2	Auswertung der geschlossenen Fragen.....	46
4.4	Stichprobenauswahl und Stichprobenbeschreibung.....	47
4.5	Durchführung.....	48

5.	Ergebnisse der Untersuchung.....	50
5.1	Darstellung der deskriptiven Ergebnisse der Befragung.....	50
5.1.1	Bekanntheitsgrad des Raphaelshauses in der Dormagener Stichprobe.....	50
5.1.2	Einschätzung der Wichtigkeit öffentlicher Einrichtungen.....	50
5.1.3	Zustimmung zu Aussagen über Heime im allgemeinen.....	51
5.1.4	Zustimmung zu Aussagen über das Raphaelshaus.....	53
5.1.5	Vergleichende Einschätzung des Raphaelshauses mit anderen Heimen.....	55
5.1.6	Beschreibung von Eigenschaften der Kinder.....	57
5.1.7	Erinnerung an den Namen des Heimleiters.....	58
5.1.8	Interesse am örtlichen Geschehen und am Raphaelshaus.....	59
5.1.9	Wie informieren sich die Bürger über das örtliche Geschehen und über das Raphaelshaus.....	60
5.1.10	Ereignisse, die mit dem Raphaelshaus in Verbindung gebracht werden.....	62
5.1.11	Erinnerung an Zeitungsberichte über das Raphaelshaus.....	64
5.1.12	Wahrgenommene Veränderung des Raphaelshauses.....	65
5.1.13	Informationswünsche bezüglich des Raphaelshauses.....	66
5.1.14	Informationsquellen für zusätzliche Informationen.....	68
5.1.15	Einschätzung des Raphaelshauses auf dem Semantischen Differential.....	70
5.2	Wie wirkt sich das Lesen der Lokalpresse auf die Einstellung zum Raphaelshaus aus?.....	72
5.2.1	Bekanntheit des Raphaelshauses durch die Zeitung.....	72
5.2.2	Unterschiede im Bekanntheitsgrad des Raphaelshauses durch die Zeitung.....	73
5.2.3	Einfluß unterschiedlicher Zeitungslektüre auf die Erinnerung an den Namen des Heimleiters.....	76
5.2.4	Ergebnisse einer Presseanalyse der Artikel über das Raphaelshaus.....	77
5.2.5	Verhältnis der Anzahl der jeweiligen Zeitungsleser und Anzahl der erschienenen Zeitungsartikel.....	78
5.2.6	Die am häufigsten erinnerten Zeitungsartikel im Vergleich zu den tatsächlich erschienenen Themen zum Raphaelshaus in den Zeitungen.....	79
5.3	Vergleich zweier Altersgruppen.....	81
5.3.1	Interesse am örtlichen Geschehen und Informationsquellen.....	81

5.3.2	Unterschiede zwischen den beiden Altersgruppen in der Einschätzung der Wichtigkeit öffentlicher Einrichtungen.....	82
5.3.3	Unterschiede in der allgemeinen Bewertung von Heimen.....	83
5.3.4	Altersunterschiede in der Zustimmung zu Aussagen über das Heim.....	84
5.3.5	Bekanntheit des Raphaelshauses im Vergleich der Altersgruppen.....	86
5.3.6	Das Semantische Differential zum Raphaelshaus.....	87
5.3.7	Informationswünsche im Altersvergleich.....	89
5.3.8	Ideen für weitere Informationen über das Raphaelshaus.....	89
5.4	Kontakt.....	90
5.4.1	Auswirkungen der Wohnnähe auf die Einstellung zum Raphaelshaus.....	90
5.4.2	Zusammenhang zwischen persönlichem Kontakt und Einstellung zum Heim.....	92
6.	Zusammenfassung der Ergebnisse.....	95
7.	Diskussion	
7.1	Das Image des Raphaelshauses in der Dormagener Bevölkerung.....	98
7.1.1	Altersunterschiede.....	101
7.1.2	Auswirkungen der Öffentlichkeitsarbeit auf das Image des Raphaelshauses.....	101
7.1.3	Auswirkungen von Kontakt auf die Einstellung.....	102
7.2	Handlungsempfehlungen.....	102
7.3	Kritik.....	103
7.4	Ausblick.....	104
	Literaturverzeichnis.....	105
	Anhang	
	Fragebogen.....	111
	Interviewleitfaden Heimleiter.....	123
	Interviewleitfaden Mitarbeiter.....	124
	Interviewleitfaden Nachbarn.....	125