

<b>Landeshauptstadt Magdeburg</b> - Der Oberbürgermeister –		<b>Drucksache</b> <b>DS0135/05</b>	<b>Datum</b> 09.03.2005
<b>Dezernat: I</b>	<b>Amt 12</b>		

Beratungsfolge	Sitzung  Tag	Behandlung	Beschlussvorschlag		
			ange- nommen	abge- lehnt	ge- ändert
Der Oberbürgermeister	12.04.2005	nicht öffentlich			

Beteiligte Ämter	Beteiligung des	Ja	Nein
<b>Amt 32,Amt 50,FB 01,FB 02</b>			
	<b>RPA</b>		X
	<b>KFP</b>		X
	<b>BFP</b>		X

### Kurztitel

Kundenbefragung 2006

### Beschlussvorschlag:

Für das erste Halbjahr 2006 ist eine repräsentative Befragung von Bürgerinnen und Bürgern vorzubereiten, die Verwaltungsdienststellen der Landeshauptstadt aufsuchen. Ziel der Befragung soll es sein, eine sachliche, nicht nur durch Einzelmeinung repräsentierte Einschätzung der Arbeit der Verwaltung aus Bürgersicht zu erhalten.

Die Befragung soll, wie auch 1999, durch das Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität durchgeführt werden. Seitens der Landeshauptstadt liegt die Federführung beim Amt für Statistik.

Der zur Durchführung der Befragung erforderliche Beschluss des Stadtrates ist von Amt 12 durch rechtzeitige Ausarbeitung einer Ratsdrucksache vorzubereiten.

Der finanzielle Aufwand für die Befragung ist durch weitgehende Einbeziehung von Studenten auf maximal 5000 € zu begrenzen. Die Mittel sind im Haushalt des Amtes 12 zu veranschlagen.

Alle für die Befragung auszuwählenden Verwaltungsbereiche werden zur konstruktiven Mitarbeit verpflichtet.

Pflichtaufgaben	freiwillige Aufgaben	Maßnahmenbeginn/ Jahr	finanzielle Auswirkungen			
			JA	x	NEIN	
	<b>x</b>	<b>2006</b>				

Gesamtkosten/Gesamtein- nahmen der Maßnahmen	jährliche Folgekosten/ Folgelasten	Finanzierung Eigenanteil (i.d.R. = Kreditbedarf)	Objektbezogene Einnahmen (Zuschüsse/ Fördermittel, Beiträge)	Jahr der Kassenwirk- samkeit
	keine			
Euro	5000	Euro	Euro	2006

Haushalt				Verpflichtungs- ermächtigung				Finanzplan / Invest. Programm			
veranschlagt:	Bedarf:	x		veranschlagt:	Bedarf:			veranschlagt:	Bedarf:		
Mehreinn.:				Mehreinn.:				Mehreinn.:			
				Jahr				Euro			
davon Verwaltungs- haushalt im Jahr				davon Vermögens- haushalt im Jahr							
mit	5000	Euro		mit		Euro					
Haushaltsstellen				Haushaltsstellen							
Prioritäten-Nr.:											

federführendes Amt	Sachbearbeiter	Unterschrift AL Herr Ley
-----------------------	----------------	-----------------------------

verantwortlicher Beigeordneter	Unterschrift	Herr Holger Platz
-----------------------------------	--------------	-------------------

**Begründung:**

Im Frühjahr 1999 wurde auf Grund eines vorausgegangenen Auftrages des Stadtrates durch das Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität, Lehrstuhl für empirische Sozialforschung, eine entsprechende repräsentative Kundenumfrage durchgeführt. Die Federführung seitens der Landeshauptstadt lag beim Amt 12. Die Befragung wurde unter Einsatz von Studenten der einschlägigen Fachrichtung als repräsentative Interviewer-Befragung unter Besuchern, die die betreffenden Dienststellen verließen, durchgeführt. Die Ergebnisse sind in einem Sonderdruck der Veröffentlichungsreihe „Magdeburger Statistische Blätter“ des Amtes für Statistik „Die Verwaltung als Dienstleister“ dokumentiert.

Die inzwischen verstrichene Zeit in der gerade unter dem Aspekt der Bürgerorientierung strukturelle Änderungen in vielen Verwaltungsbereichen stattgefunden haben, lassen es geraten erscheinen, in absehbarer Zeit eine Wiederholungserhebung durchzuführen. Eine weitgehende Deckungsgleichheit des verwendeten Fragenkatalogs ließe es zu, Entwicklungen in dem verstrichenen Zeitraum aufzuzeigen. Dabei bietet es sich an, einem für alle Standorte einheitlichen Fragenprogramm ein oder zwei der besonderen Situation des Standorts bzw. der Dienststelle angepasste zusätzliche Fragen beizufügen.

Die Übertragung der Aufgabe an eine Hochschule bietet einerseits den Vorteil, dass mit den Studenten der einschlägigen Fachrichtungen qualifiziertes wissenschaftliches Hilfspersonal als Interviewer zur Verfügung steht. Eine Realisierung in Eigenleistung des Amtes für Statistik würde wegen des Fehlens eben dieses Personals wesentlich erschwert. Eine durch ein kommerzielles Institut ausgeführte Befragung käme dagegen erheblich teurer.

Wegen der Kontinuität der fachlichen Arbeit sollte mit der Durchführung der Wiederholungsbefragung wiederum das Universitäts-Institut beauftragt werden, das schon die erste Befragung ausgeführt hat.

Die Durchführung der Feldarbeit (die praktische Tätigkeit der Interviewer vor Ort) als Praktikumsaufgabe der Studenten des Fachbereichs gebietet allerdings die zeitliche Einordnung der Erhebung in die Zeit der Semesterferien zwischen Winter- und Sommersemester, also März bis Anfang April. Seitens des Lehrstuhls für empirische Sozialforschung wurde auf entsprechende Nachfrage bereits Interesse an einer Neuauflage der Erhebung signalisiert.

Einbezogen in die Kundenumfrage waren 1999 Dienststellen des Ordnungsamtes (Einwohnermeldestelle, Bürgerbüro, Straßenverkehrsabteilung), Standorte des Sozial- und des Jugendamtes, das Gebäude des Baudezernates sowie die Bürgerberatung im Rathaus. Aus methodischen und Datenschutzgründen setzt eine erfolgreiche Befragung eine gewisse Mindestzahl an Teilnehmern voraus. Ämter oder Standorte mit einer sehr geringen Zahl an täglichen Besuchern scheiden deshalb aus. Die Befragung ist mindestens an stark frequentierten Dienststellen des Amtes 32 und des Sozialamtes durchzuführen. Die Einbeziehung weiterer Standorte ist in der Vorbereitungsphase zu klären. In dieser Zeit wäre auch die Überarbeitung und Ergänzung des Frageprogramms vorzunehmen.

Bei der Vorbereitung der Umfrage, insbesondere bei der Auswahl der einzubeziehenden Verwaltungsstandorte und der Ergänzungen des Fragenkatalogs könnten z. B. durch den

Fachbereich 01 Aspekte des Qualitätsmanagements eingebracht werden.

1999 hat die Durchführung der Kundenbefragung – ohne Berücksichtigung der Druckkosten für die Ergebnisveröffentlichung, die im Rahmen der laufenden Veröffentlichungstätigkeit des Amtes 12 erfolgt – Kosten in Höhe von etwa DM 8000 verursacht. Dieser Betrag teilte sich auf in einen festen, pauschalen Sockelbetrag von DM 6000, mit dem der wissenschaftliche Aufwand der Universitätsmitarbeiter abgegolten wurde und einen Betrag von rund DM 2000, mit dem die Datenerfassung der erhobenen Angaben durch studentische Hilfskräfte unter Regie der Universität finanziert wurde. In Anbetracht der Wiederverwendung großer Teile des Fragebogens ist zu erwarten, dass sich auch bei Erweiterung des Fragenspektrums und gestiegenen Erfassungskosten der Gesamtaufwand auf etwa 5000 € begrenzen lässt. Mittel in dieser Höhe können allerdings im Rahmen des Haushalts des Amtes 12 nicht an anderer Stelle eingespart werden, so dass eine andere Deckungsquelle gefunden werden muss.

Rechtlich ist die vorgesehene Befragung als Kommunalstatistik ohne Auskunftspflicht im Sinne des § 6 Abs. 1 des Landesstatistikgesetzes zu qualifizieren. Der Kreis der Befragten, der Zeitpunkt der Befragung und die zu erhebenden Merkmale bedürfen deshalb der Regelung durch eine Ratsbeschluss.

Im Fall einer Grundsatzentscheidung der Verwaltungsspitze für die Durchführung einer solchen Befragung im Jahr 2006 wäre zunächst die Mitwirkung der Universität förmlich anzufragen bzw. zu sichern. Die nächsten Schritte wären dann die Auswahl der einzubeziehenden Verwaltungsdienststellen bzw. Standorte, die Abgrenzung der Themen für zusätzliche Fragestellungen in Zusammenarbeit mit den betroffenen Dezernaten bzw. Ämtern und schließlich die Neubearbeitung des Fragebogens durch die Mitarbeiter der Universität unter Mitwirkung des Amtes 12. Die Ergebnisse der Arbeitsstufen müssen dann in die Ausarbeitung einer Drucksache für den Stadtrat einfließen. Nach erfolgter Bestätigung durch Ratsbeschluss kann die organisatorische Vorbereitung der Feldarbeit durch die Universität erfolgen. Hierbei ist gegebenenfalls die Unterstützung durch das Amt 12 und die in die Befragung einbezogene Dienststellen erforderlich.

Die Ergebnisse der Erhebung würden wie schon 1999 sowohl in der wissenschaftlichen Zeitschrift der Universität als auch in der Veröffentlichungsreihe des Amtes für Statistik der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.