OTTO-VON-GUERICKE-UNIVERSITÄT MAGDEBURG

im Auftrag der Stadt Magdeburg

Ein Dienstleister im Spiegel der Kundenzufriedenheit

Das Meinungsbild der Magdeburger Bürger und Bürgerinnen zur kommunalen Verwaltung der Stadt Magdeburg 2006

Jörg Jopp-Nakath &
Barbara Dippelhofer-Stiem

Institut für Soziologie
Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg
Postfach 4120
39016 Magdeburg

Fakultät für Geistes-, Sozial- und Erziehungswissenschaften

November 2006

Inhaltsverzeichnis

Seite

1. Bezugsrahmen 5
2. Die empirische Erhebung 6
   - 2.1. Einsatz qualifizierter Interviewer 8
   - 2.2. Untersuchungsgegenstand: Einbezogene Ämter und Befragungsablauf 9
   - 2.3. Erhebungsphase: Zeitliche Dimension und Stichprobengewinnung 11
   - 2.4. Befragte im Kurzportrait 14
3. Grundauszählungen: Stellungnahmen der Bürger und Bürgerinnen 18
   - 3.1. Vorgängige Erfahrungen mit dem Amt 18
   - 3.2. Grund des Amtsbesuches 19
   - 3.3. Zufriedenheit im gesamthaften Urteil 20
   - 3.4. Der Gang des Amtsgeschäfts aus Bürgersicht 22
     - 3.4.1. Bilanzierende Würdigung der Rahmenbedingungen 22
       - Öffnungszeiten 22
       - Übersichtlichkeit 24
       - Erreichbarkeit 26
     - 3.4.2. Vor dem Kundengespräch: Bürger im Wartestand 29
       - Wartezeiten 29
       - Impressionen während des Wartens 31
     - 3.4.3. Das Kundengespräch: Zeitliche Rahmung und Ablauf 33
       - Gesprächsdauer und Angemessenheit 33
       - Facetten des Gesprächs aus Kundensicht 34
4. Kundenzufriedenheit aus analytischer Perspektive 37
   - 4.1. Bürgerfreundlichkeit in Abhängigkeit von potenziellen Einflussgrößen 39
   - 4.2. Fachliche Bearbeitung in Abhängigkeit von potenziellen Einflussgrößen 41
   - 4.3. Öffnungszeiten in Abhängigkeit von potenziellen Einflussgrößen 42
   - 4.4. Erreichbarkeit in Abhängigkeit von potenziellen Einflussgrößen 43
5. Erhebung der Kundenzufriedenheit: Bilanz und Ausblick 45
6. Verzeichnis der Tabellen und Abbildungen 49
7. Anhang

1. Bezugsrahmen

„Verwaltung verändert sich“ – so lautet die Eigenbeschreibung der kommunalen Verwaltung der Stadt Magdeburg mit Blick auf die Dynamik der zurückliegenden 15 Jahre. Gemeint sind hiermit zuvorderst strukturelle Veränderungen in der Zuordnung von Dezernaten und Ämtern, in der inhaltlichen Zuschneidung von Ressorts. Beteiligte Akteure an diesem Prozess sind auch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen[1] vor Ort, die im direkten Kontakt zu den Bürgern und Bürgerinnen stehen und denen die Umsetzung und Beachtung neuer Zuständigkeiten obliegt. Jedoch geschehen solche Veränderungen mit Bedacht. Sie sind Ausdruck des Bemühens um mehr Effizienz und Transparenz der kommunalen Selbstverwaltung. Für den Bürger besteht nicht gleichermaßen die Notwendigkeit, solche gestalterischen Maßnahmen mit zu tragen. Im Gegenteil: Ein gut arbeitender Verwaltungsapparat leistet diese organisatorischen Anforderungen ohne Beeinträchtigung des Kundenkontakts. Und dass eine hohe Zufriedenheit der Magdeburger Bürger und Bürger mit ihrer Verwaltung besteht, haben diese beeindruckend bereits in einer Bürgerbefragung aus dem Jahr 1999[2] kundgetan. Hohe Wertzuschreibungen in den Facetten Bürgerfreundlichkeit, Öffnungszeiten und Erreichbarkeit zeugen von einer mehrheitlich getragenen Akzeptanz. So sollte es Auftrag der vorliegenden Studie sein, neuerlich ein Bild der Kundenzufriedenheit zu zeichnen und möglichen publikumswirksamen Auswirkungen von Verwaltungsreformen nachzuspüren. Mit diesem Ansinnen gab es eine Erstanfrage seitens der Stadt Magdeburg – vertreten durch das Amt für Statistik – an das Institut für Soziologie, welches bereits mit der Vorgängerstudie befasst war und entsprechende Sachkompetenzen und Ressourcen aufzuweisen hat. Rechtlich ist die vorgesehene Befragung als Kommunalstatistik ohne Auskunftspflicht i.S. des §6 Abs. 1 des Landesstatistikgesetzes (StatG-LSA) zu bewerten. Zielpopulation, Zeitpunkt der Befragung wie auch das operationale Modell bedürfen daher der Regelung durch Ratsbeschluss (§6 Abs. 1i.V.m §4 Abs. 4 u.5 StatGLSA). Nachdem eine Grundsatzentscheidung über die Wiederholung der Kundenumfrage sowie weitere erforderliche Beschlüsse bis zum Sommer 2005 getroffen worden waren, fanden vertiefende Sondierungsgespräche zwischen dem Leiter des Amtes für Statistik und dem Projekt-

[1] Zu Gunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes wird in den weiteren Ausführungen zumeist auf die parallele Nennung von weiblicher und männlicher Form verzichtet.
[2] Nakath, J./ Dippelhofer-Stiem, B. (1999): Die Verwaltung als Dienstleister. Umfrage zur Kundenzufriedenheit. Landeshauptstadt Magdeburg: Sonderheft der Magdeburger Statistischen Blätter.

team der Universität Magdeburg im Herbst 2005 statt, in deren Ergebnis eine Adaptation des bewährten Instruments wie auch des methodischen Vorgehens stand.
Den Wissenschaftlern des Lehrstuhls für Methoden der empirischen Sozialforschung oblag die alleinige Verantwortung für das konzeptionelle Design der Studie, für die Revision des Fragebogens, für die Datenerhebung und –auswertung[3] sowie die Berichterstattung[4]. Durch die Projektvergabe an neutrale Dritte wurde eine vertrauliche Datenbehandlung nach wissenschaftlichen Standards sichergestellt.

2. Die empirische Erhebung

Die Messung von Kundenzufriedenheit ist wichtiges Regulativ und Steuerungsinstrument, um die Verwaltung einer Stadt noch effizienter zu gestalten, sie transparenter erscheinen zu lassen und möglichem Unmut vorzubeugen. Wie aber, so stellt sich die Frage, ist zu gewährleisten, dass aus den Bekundungen der Befragten auch die richtigen Schlüsse gezogen werden? Wie kann sichergestellt werden, dass kritisch aufleuchtende Aspekte – positiv wie negativ – entsprechend artikuliert werden und, wichtiger noch, gleiches Verständnis auf beiden Seiten über wünschenswerte Veränderungen herrscht? Hierzu bedarf es einer genauen Analyse des Konstrukts Kundenzufriedenheit: Welche die Zufriedenheit bedingenden Facetten sind im Kontext der aufgeworfenen Fragestellung von Relevanz, sind Kern dieses Konstrukts, auch wenn dessen Reichhaltigkeit die Befragten häufig zu pauschalisierenden Urteilen verleiten mag? Diese Komplexität aufbrechend galt es, konkret erinnerbare Situationen und Gegebenheiten vor Ort abzurufen. Das Hauptaugenmerk richtete sich dabei auf die Kernelemente „Bürgerfreundlichkeit“, „Fachlichkeit“, „Öffnungszeiten“ wie auch „Erreichbarkeit“. Wurden diese zum einem in bilanzierenden Urteilen erfasst, so sah sich der Bürger weiters aufgefordert, Stellung zu ausdifferenzierten Momenten zu beziehen: Wie beurteilt er die vorgefundenen Hinweisschilder, wenn er an die Übersichtlichkeit des besuchten Amtes denkt? Welche Aspekte während seines Wartens haben ihm ge- oder missfallen: Die Ausstattung mit Sitzplätzen, ausliegendes Informationsmaterial, die Gestaltung des Wartebereiches, die Angemessen-

[3] Die statistischen Auswertungen erfolgten unter Anwendung des Konstanzer Statistischen Analysesystems (KOSTAS), welches vorrangig für die Auswertung umfangreicher Datenmengen sowie für Analysen im Längsschnitt entwickelt wurde. In die vorgelegten Berechnungen fanden Elemente der deskriptiven wie auch der inferentiellen Statistik Eingang.

heit der personellen Ausstattung? Welchen Komfort bietet die besuchte Dienststelle in Abhängigkeit vom gewählten Verkehrsmittel: Wie ist es um die unmittelbare Nähe zur nächstgelegenen Haltestelle bestellt? Stehen ausreichend Parkplätze oder Abstellmöglichkeiten für Fahrräder zur Verfügung? Oder ist das Amt gar zu Fuß gut erreichbar? Und von zentralem Interesse: Wie verlief das Gespräch mit dem Sachbearbeiter, der Sachbearbeiterin? Neben der zeitlichen Dimension und dem inhaltlichen Resultat interessieren hierbei vor allem das Auftreten des Gegenübers und arrondierende Bedingungen wie etwaige Unterbrechungen durch Dritte oder die Bereitstellung von Schreibutensilien.

Diese Vorgehensweise, die globale Erfassung der vier Kernaspekte von Kundenzufriedenheit wie auch deren Operationalisierung, das konkrete Erfragen erinnerbarer Merkmale, trägt aus methodischer Sicht vielerlei Früchte: Es strukturiert den Forschungsprozess, schafft ein einheitliches Verständnis bei Fragendem wie Befragtem über den Beurteilungsgegenstand und macht die Ergebnisse transparent und kommunizierbar. Entscheidend für den Auftraggeber der Studie jedoch bleibt, dass die Stellungnahmen der Kunden und Kundinnen konkrete Hinweise auf gewünschte Veränderungen implizieren: Nicht die Übersichtlichkeit des Amtes per se ist unbefriedigend, jedoch mangelt es möglicherweise an Hinweisen auf die aufzusuchenden Räumlichkeiten oder auf den zuständigen Mitarbeiter. Nicht die Gesprächssituation mit dem Sachbearbeiter war zur Gänze allenfalls mittelmäßig befriedigend, als störend wurden jedoch Unterbrechungen empfunden, während das fachliche Bemühen des Gegenüber durchaus wohlwollend zur Kenntnis genommen wurde.

Die Diversität der einzelnen Aspekte und denkbare kompensatorische Urteile – z. B. eine fachlich hervorragende Betreuung, jedoch eine unbefriedigende Erreichbarkeit des Amtes – lassen eindringlich von einer nur globalen Beurteilung der einzelnen Ämter und Dienststellen abraten, ein Vergleich der Ämter im Sinne eines Rankings verbietet sich mit Blick auf die Diversität der Dienststellen und örtlichen Gegebenheiten ausdrücklich. Vielmehr gilt es, den Blick für die Stärken und Schwächen einer jeden Einrichtung zu schärfen und vor dem Hintergrund der jeweiligen Besucherklientel entsprechende Maßnahmen heraus zu arbeiten und zu initiieren.

[4] Im Juni 2006 wurde der Stadt Magdeburg vorab ein Kurzpapier mit den Kernergebnissen deskriptiver Auswertungen vorgelegt.

Diesem Ansinnen Rechnung tragend, galt es, ein Instrument zu entwickeln, welches einen möglichst hohen Erkenntnisgewinn zeitigt, zugleich in der Anwendung effizient und praktikabel erscheint. Und dies mit Blick in zwei Richtungen: Der Fragebogen sollte seinem Inhalt nach für alle Ämter gleichermaßen einsetzbar sein. Durch Verzicht auf amtsspezifische Fragen wurde ein gewisser Informationsverlust über orts- und dienststellenspezifische Charakteristika in Kauf genommen. Um das Zeitbudget der zu Befragenden nicht über Gebühr zu beanspruchen, wurde ein zweiseitiger Fragebogen mit insgesamt 51 abverlangten Antworten erarbeitet; die geschätzte Bearbeitungsdauer orientierte sich dabei an einem Zeitfenster zwischen fünf bis zehn Minuten. Aufgrund der inhaltlichen Anlehnung an der vorgängigen Kundenbefragung aus 1999 waren Freiheitsgrade in der thematischen Ausdifferenzierung nur bedingt enthalten: Den damaligen Themenkreis ergänzend wurde den Facetten Fachlichkeit und Erreichbarkeit durch vertiefende Fragen mehr Gewicht beigemessen. Eine Vortestung des Instruments erschien aufgrund der Affinität zur Studie aus 1999 verzichtbar.

2.1. Einsatz qualifizierter Interviewer

Aufgrund der positiven Erfahrungen aus 1999 sowie einer klaren zeitlichen Strukturierung der Erhebungsphase Rechnung tragend, war die vorrangig mündliche Befragung durch den Einsatz qualifizierter Interviewer abermals Methode der Wahl. Diese rekrutierten sich aus dem Kreis der Studierenden höheren Semesters der Fakultät für Geistes-, Sozial- und Erziehungswissenschaften der Universität Magdeburg. Aufgrund des Eigeninteresses wie auch der nachweislichen Qualifikationen auf dem Gebiete der empirischen Sozialforschung wurde gewährleistet, dass die Interviewer und Interviewerinnen ein hohes Maß an Kenntnis über Instrumentarien der quantitativen Forschung und deren Anwendung besitzen. In vertiefenden Sitzungen mit der Projektleitung wurden die sechs gewonnenen Interviewer eingehend mit der Thematik und dem Design der Studie, den Inhalten des Fragebogens sowie mit den jeweiligen örtlichen Bedingungen der Ämter vertraut gemacht. Zur Wahrung der Güte der Erhebung waren alle Befragenden angehalten, sich strikt an die Vorgaben und den Wortlaut des Instruments zu halten. Auch für den Fall möglichen Nachfragens durch den angesprochenen Bürger gab es konkrete Verhaltensanweisungen, individuelle

Interpretationen und Meinungsäußerungen der Interviewer waren somit ausgeschlossen. Freiheitsgrade hingegen bestanden in der persönlichen Ansprache der Bürger. Aufgrund der gewünschten Authentizität oblag es dem Vermögen der Interviewer, die Kunden kurz vor dem Verlassen des Amtsgebäudes für die Studie zu gewinnen. Verbindlich zu benennen jedoch waren Thema, Auftraggeber, Durchführende der Studie sowie die vertrauliche Behandlung der Daten und Hinweise auf den Datenschutz. Dermaßen eingewiesen waren alle Beteiligten in die Lage versetzt, an jedem Amt die Erhebung durchzuführen. Eine Sichtung des Datensatzes hinsichtlich möglicher Interviewereffekte kündet von der Einhaltung der Durchführungsobjektivität: Signifikante Unterschiede zwischen den Interviewern hinsichtlich der Datenqualität – Korrektheit im Ausfüllen des Fragebogens, Häufigkeiten des non-response, Abbrüche oder fehlende Angaben – existieren nicht.
Alternierend zum mündlichen Interviewen konnte dem Bürger auf Wunsch auch offeriert werden, den Fragebogen in Eigenarbeit zu beantworten. In diesem Fall standen die Interviewer – im Rahmen der auch bei mündlichem Befragen gestatteten Anweisungen – hilfreich zur Seite. Von dieser Offerte machte jedoch nur ein verschwindend geringer Anteil an Befragten Gebrauch.

2.2. Untersuchungsgegenstand: Einbezogene Ämter

Die Auswahl der einzubeziehenden Ämter und Dienststellen oblag einzig den Vertretern der Stadt Magdeburg. Die 12 erwählten Einrichtungen können dabei nicht als repräsentativ, als verkleinertes Abbild der Verwaltung der Stadt Magdeburg im Gesamt mit ihren 31 Ämtern gelten. Geleitet von unterschiedlichsten Erkenntnisinteressen und geschuldet struktureller Veränderungen im Dienstleistungsangebot firmiert eine Ämterstichprobe, die relativ geringen Bezug zur Kundenbefragung aus dem Jahr 1999 aufweist. Dem umfassenden Servicegedanken Rechnung tragend, standen insbesondere die zwischenzeitlich etablierten Bürgerbüros Mitte, Nord, West und Süd im Fokus des Interesses, nahezu unverändert zur Vorgängerstudie hat hierbei das Bürgerbüro West Eingang in die Erhebung 2006 gefunden. Ebenfalls Wiederaufnahme fanden die Dienststellen der Straßenverkehrsabteilung – die Kfz-Zulassungsstelle sowie die Führerscheinstelle. In veränderter räumlicher wie auch organisatorisch-struktureller Konfiguration wurden das Sozial- und Wohnungsamt wie das

Jugendamt berücksichtigt. Erstmalig erfasst wurden das Gesundheits- und Veterinäramt sowie der Standort Julius-Bremer-Straße 10 mit dem dort beheimateten Amt für Statistik, dem Kulturbüro sowie der Stadtkasse. Abbildung 1 zeigt die involvierten Ämter im Kurzprofil.

Abb. 1: Die einbezogenen Ämter im Kurzprofil

1 Bürgerbüro Mitte (Breiter Weg 222)

Bürgerbüro Nord (Lübecker Straße 32)

Bürgerbüro Süd (Otto-Baer-Straße 8)

Bürgerbüro West (Bruno-Beye-Ring 50)

- *Aufgabenspektrum (in Auszügen):*
  - Einwohnerwesen
  - Kfz-Zulassungswesen
  - Lohnsteuerkarten
  - Verkauf
  - Hundesteuer

2 Straßenverkehrsabteilung (Tessenowstraße 15)

Kfz-Zulassungsstelle

- *Aufgabenspektrum (in Auszügen):*
  - Abmeldung von Fahrzeugen
  - Ausstellung von Erstzulassungsbescheinigungen
  - Berichtigung von Fahrzeugpapieren
  - Umschreibung von Fahrzeugen
  - Zulassung von Fahrzeugen
  - Zuteilung von Kennzeichen

Führerscheinstelle

- *Aufgabenspektrum (in Auszügen):*
  - Erteilung, Erweiterung und Verlängerung einer Fahrerlaubnis
  - Umschreibung einer Fahrerlaubnis

3 Sozial- und Wohnungsamt (Wilhelm-Höpfner-Ring 4)

- *Aufgabenspektrum (in Auszügen):*
  - Allgemeine Sozialhilfe außerhalb von Einrichtungen
  - Hilfe in besonderen Lebenslagen
  - Wohngeldstelle
  - Altenhilfe, Soziale Beratung und Betreuung
  - Mietschuldnerberatung, Obdachlosenangelegenheiten, Wohnraumhilfe
  - Amt für Aussiedler, Asylbewerber und Zuwanderer

4 Jugendamt (Wilhelm-Höpfner-Ring 4)

- *Aufgabenspektrum (in Auszügen):*
  - Angebote für junge Menschen und Familien innerhalb und außerhalb von Einrichtungen
  - Tagesbetreuungsangebote
  - Individuelle sozialpädagogische Hilfen – SGB VIII

5 Gesundheits- und Veterinäramt (Lübecker Str. 32)

- *Aufgabenspektrum (in Auszügen):*
  - Gesundheitsdienst
  - Lebensmittelüberwachung

- Tierschutz, Tierseuchenbekämpfung	*Fortsetzung auf der Folgeseite*

6 Amt für Statistik

- *Aufgabenspektrum (in Auszügen):*
  - Erteilung statistischer Auskünfte
  - Beratung anderer Ämter in Fragen der Informationsgewinnung und –auswertung
  - Wahrnehmung der gesetzlichen Aufgaben der Wahlbehörde
  - Organisation und Auswertung von Bürgerumfragen

7 Kulturbüro

- *Aufgabenspektrum (in Auszügen):*
  - Förderung und Unterstützung freier Träger der Kulturpflege
  - Beratung bei der Erarbeitung von Veranstaltungskonzepten und Entwicklung von Projekten
  - Vergabe von Stipendien und Preisen
  - Vorbereitung und Gestaltung von größeren kulturellen Veranstaltungen

8 Stadtkasse

2.3. Erhebungsphase: Zeitliche Dimension und Stichprobengewinnung

Vor Beginn der Erhebungen wurde an den ausgewählten Einrichtungen eine einmalige Inaugenscheinnahme der Gegebenheiten vor Ort durchgeführt. Die Positionierung der Interviewer sowie die Bereitstellung und Platzierung von Sitz- und Schreibgelegenheiten waren Ziel dieser Erstsondierung. Über den Monatswechsel März/ April 2006 (27.03. – 20.04.2006) erfolgte in einem knapp vierwöchigen Zeitraum die Durchführung der Befragungen. In Abkehr von der Vorläuferstudie wurde auf eine Eruierung der zu erwartenden Besucherströme im Vorfeld verzichtet. Vorgängige Erfahrungen hatten gezeigt, dass die avisierten Kundenfrequenzen als Planungsgrundlage für den effizienten Einsatz von Interviewern unzureichend waren.

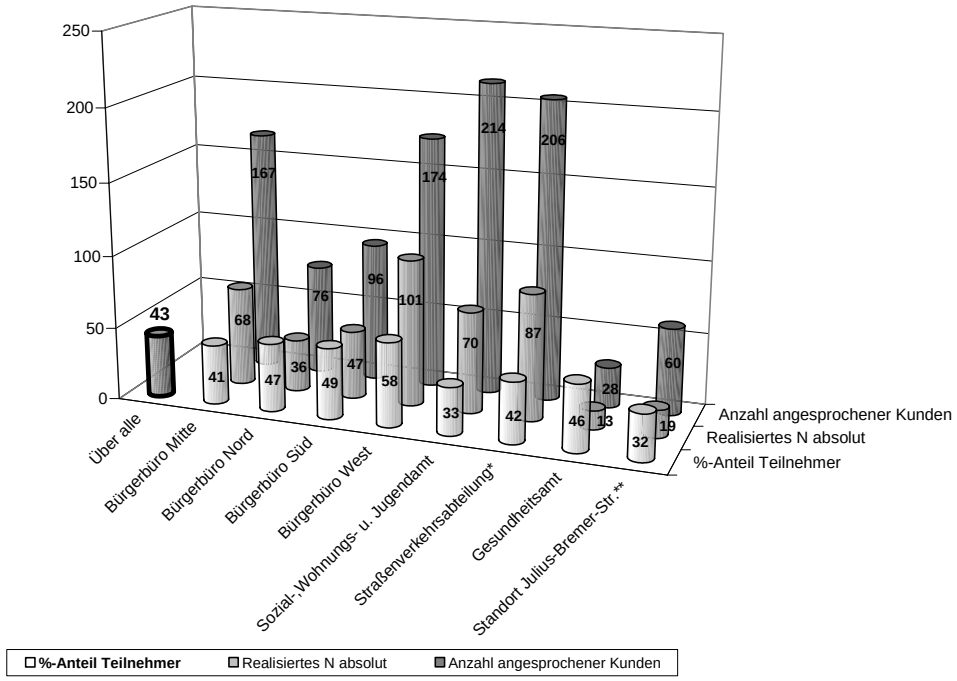
Mit Ausnahme des Standortes Julius-Bremer-Straße sowie des Bürgerbüros Süd waren in Schichten zwischen drei bis vier Stunden in der Regel zwei Interviewer parallel zugegen. Aufgrund von Spitzen in den Besuchszeiten und einhergehenden Kundenströmen – auch dies Erfahrungen aus der Vorgängerstudie – sah der Versuchsplan eine Vollerhebung vor, die Interviewer waren angehalten, möglichst jeden das Amt verlassenden Bürger anzusprechen. Von der Alternative, den Fragebogen in Eigenverantwortung schriftlich zu bearbeiten, machte ein nur verschwindend geringer Anteil der angesprochenen Kunden Gebrauch. Die Mehrheit stellte sich den mündlich vorgetragenen Fragen und Antwortvorgaben. Aufgrund der intensiven Betreuung wurde bewusst in Kauf genommen, dass einige Personen auch ohne Ansprache das

Haus verließen. Die Datenqualität jedoch zeugt von der Richtigkeit des Befragungsstils.
Im Ergebnis liefert die Ausschöpfungsquote bei den besucherstarken Ämtern ein auch für statistische Auswertungen befriedigendes Ergebnis; problematisch hingegen stellt sich der realisierte Teilstichprobenumfang im Jugendamt und im Gesundheitsamt sowie aufgrund der Diversität der dort beheimateten Dienststellen im Standort Julius-Bremer-Straße dar. Hier gilt es, allenfalls von Tendenzen in den Aussagen zu berichten, bivariate Auswertungen sind aufgrund der geringen Zellbesetzungen zweifelhaft und werden daher nicht vorgelegt.

Mit einem Gesamtaufwand von insgesamt 180,5 Stunden gelang es den geschulten Interviewern, insgesamt über 1.000 Bürger und Bürgerinnen Magdeburgs anzusprechen und um deren Mitwirkung zu bitten. Von den Kontaktierten erklärten 441 Personen ihre Teilnahmebereitschaft, was einer Quote von 43 Prozent entspricht. Die Antworten der Teilnehmer und Teilnehmerinnen fanden ausnahmslos Eingang in den Datensatz. Steht diese Rücklaufquote in einem ertragreichen Verhältnis zu dem betriebenen Aufwand – und liegt dabei noch immer über der postalischer Befragungen –, so lassen Vergleichszahlen zur analogen Erhebung aus dem Jahr 1999 aufhorchen: Bei einem zeitlichen Mehraufwand von rund 10 Stunden wurden damals 1152 Bürger und Bürgerinnen erreicht. Über die Maßen höher mit 63,5 Prozent lag jedoch die vormalige Teilnahmebereitschaft, ein Faktum, welches sicherlich zum einen der veränderten Ämterstichprobe geschuldet sein mag, jedoch auch vor dem Hintergrund eines abnehmenden Interesses an öffentlichen Belangen und gesellschaftlicher Partizipationsbereitschaft diskussionswürdig erscheint.
Berichtenswerte Unterschiede sind jedoch auch bei Betrachtung der einzelnen Dienststellen bzw. Standorte zu vermelden (vgl. hierzu Abbildung 2 und Tabelle A1): Eine ämterspezifische Analyse nach Teilnehmern und Verweigerern war aufgrund der baulich-räumlichen Situation am Standort Wilhelm-Höpfner-Ring 4 nicht realisierbar. In der Summe schlägt sich dies unter Zusammenfassung von Sozial- / Wohnungsamt und Jugendamt in einer gegenüber dem Durchschnitt um 10 Prozentpunkte verminderten Teilnahmequote von 33 Prozent nieder. Gleiches gilt auch für den Standort Julius-Bremer-Straße mit der dort angesiedelten Stadtkasse, dem Kulturbüro sowie sonstiger Einrichtungen. Entgegen den Erwartungen erfreulich im Trend liegt die Mitwirkung in der Straßenverkehrsabteilung ohne Zuordnung zur KFZ-

Zulassungs- oder Führerscheinstelle. Weit gefächert präsentieren sich die Mitmachquoten der einzelnen Bürgerbüros, welche in der Summe ein überdurchschnittliches Ergebnis erzielen. Getragen wird dieser Eindruck jedoch zuvorderst vom Bürgerbüro West mit der höchsten Beteiligungsquote von 58 Prozent, zugleich ist dies jenes Amt mit der relativ größten Präsenz am Gesamtstichprobenumfang. Besonders dramatisch zeigt sich aber auch hier ein Einbruch um 18 Prozentpunkte in Rekurs auf die Studie aus 1999.

Abb. 2: Stichprobenziehung und Beteiligungsquote nach Ämtern



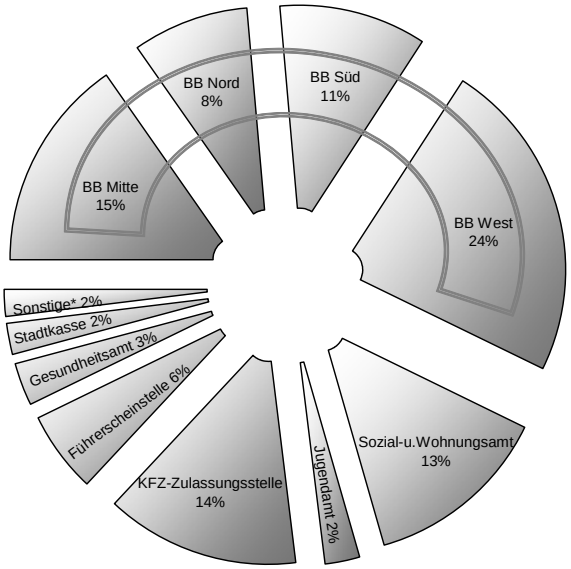
* Straßenverkehrsabt. = KFZ-Zulassungsstelle (62 Teilnehmer) + Führerscheinstelle (25 Teiln.)
** Standort Julius-Bremer-Str. = Stadtkasse (10 Teiln.), Kulturbüro (1 Teiln.), Sonstiges (8 Teiln.)

Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

Abbildung 3 spiegelt den Facettenreichtum der einbezogenen Ämter und Angebote und deren Widerhall in der Gesamtstichprobe. So beherrschen unter Zusammenfassung aller Angaben jene Auskünfte die Szene, die von Besuchern der diversen Bürgerbüros erteilt wurden. Globale Aussagen sind somit immer unter der Dominanz dieser Klientel zu lesen. Doch selbst innerhalb der vier involvierten Bürgerbüros lassen die berichteten Verhältnisse und Bedingungen vor Ort, die Variabilitäten in den

Antwortmustern eine getrennt Erfassung und Berichterstattung aus empirischer Sicht sinnvoll erscheinen.

Abb. 3: Prozentuale Beteiligungsquote nach Ämtern am Gesamtstichprobenumfang



Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

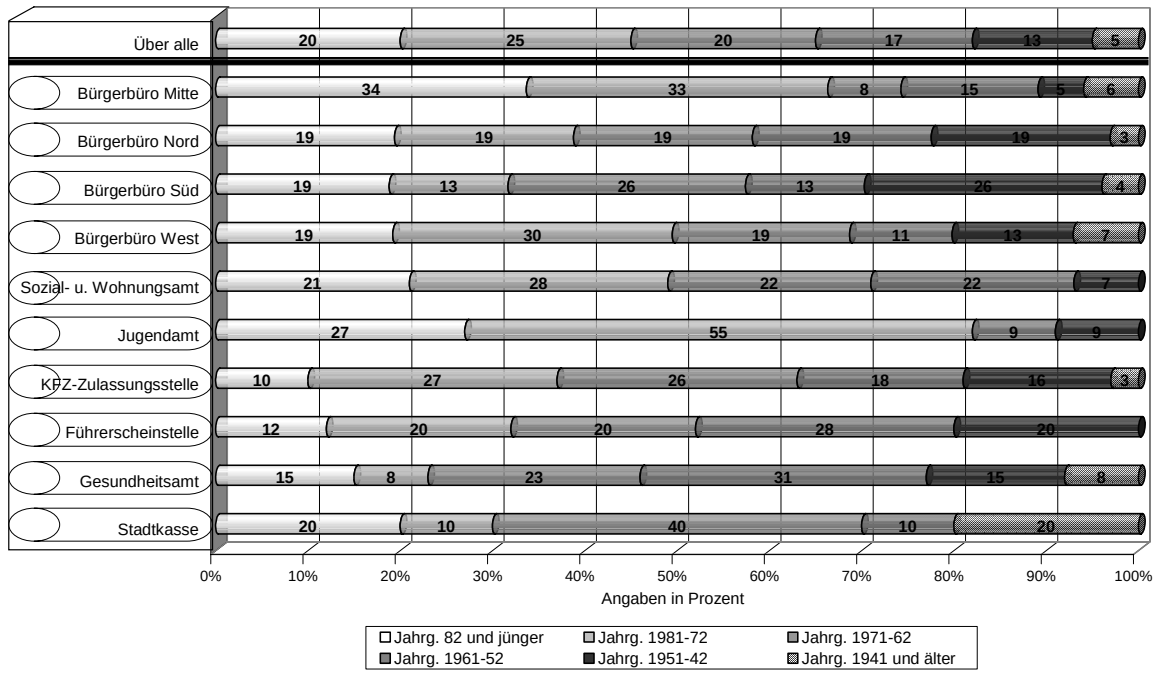
2.4. Befragte im Kurzportrait

Die Besucher und Besucherinnen der Ämter weisen im Durchschnitt ein mittleres Lebensalter von 37 Jahren auf. Bei Klassifizierung der Geburtsjahrgänge nach Dekaden stellt die Gruppe der 24 – 35-Jährigen die mit 25 Prozent relativ am stärksten besetzte Alterskohorte, eingerahmt von den bis zu zehn Jahre jüngeren bzw. älteren Jahrgängen mit einer Auftretenshäufigkeit von jeweils 20 Prozent. Das verbleibende Drittel verteilt sich auf die Geburtsjahre 1961 und früher: Gut 17 Prozent der Befragten sind zwischen den Jahren 1961 bis 1952 geboren, weitere 13 Prozent bis zum Jahr 1942. Das gesetzliche Renteneintrittsalter mit 65 Jahren haben fünf Prozent erreicht. Eine Ausdifferenzierung nach Geschlecht liefert sowohl für die männlichen als auch weiblichen Probanden ein nahezu gleiches Bild mit Abweichungen von maximal vier Prozentpunkten. In der weiblichen Teilstichprobe dominiert tendenziell mit 28 Prozent deutlicher als im allgemeinen Verlauf die Gruppe der 24 –

35-Jährigen zu Lasten der arrondierenden Altersgruppen. Ein Lebensalter von bis zu 44 Jahren oder jünger einbeziehend haben sich jedoch identisch in beiden Gruppen jeweils knapp zwei Drittel der Befragten verortet.

Eine Betrachtung nach Ämtern zeitigt dabei Effekte, denen die Variablen Geschlecht und Gegenstand des Amtsbesuchs korrespondieren (vgl. Abbildung 4): Das jüngste Publikum mit durchschnittlich 22 bzw. 23 Jahren weisen das Jugendamt und das Bürgerbüro Mitte auf. Im Bürgerbüro Mitte ist die Altergruppen der bis zu 24- und 34-Jährigen mit jeweils rund einem Drittel aller Befragten überproportional stark besetzt. Dies ist möglicherweise auch der starken Präsenz von Studierenden geschuldet. Im Jugendamt dominiert die Kohorte der Unter-35-Jährigen. Jede(r) Zweite ist hier 26 Jahre alt oder jünger. Es sind hier vorrangig Amtsgänge im Kontext der Kinderbetreuung, die junge Eltern – und hier insbesondere Mütter – vorstellig werden lassen. Die weiteren durchschnittlichen Geburtsjahrgänge der übrigen Ämter pendeln zwischen 1963 und 1969, zuzuschreiben unterschiedlichen Besetzungen der einzelnen Alterskohorten zwischen den Ämtern.

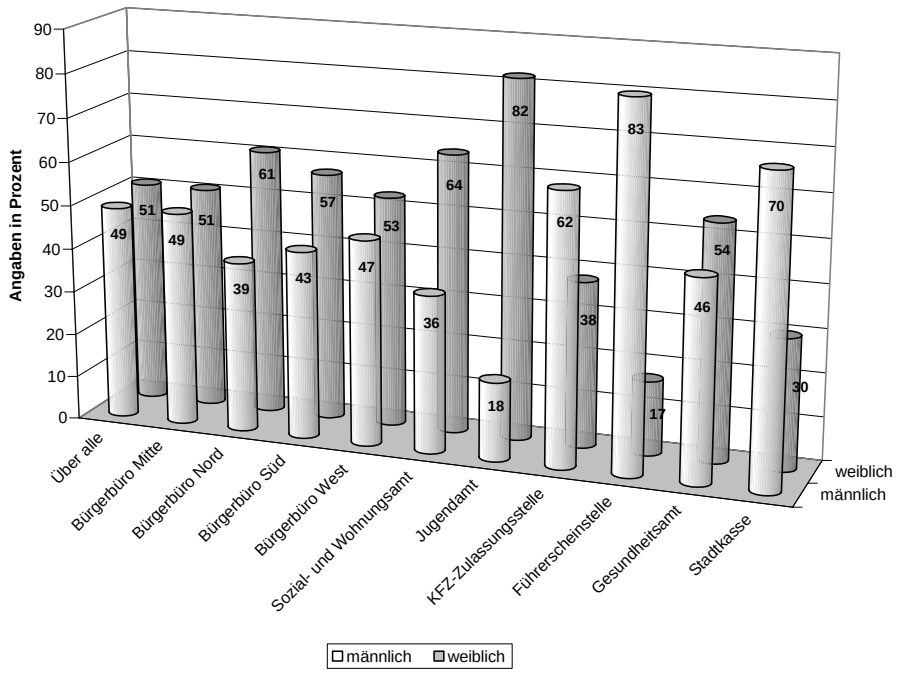
Abb. 4: Kundenklientel nach Alter: Ämterspezifische Altersstrukturen



Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

Unter Auswertung der Variable Geschlecht kann die Stichprobe als repräsentativ – als verkleinertes Abbild der Bevölkerung der Region Magdeburg – gelten: Bei Berücksichtigung von 213 Bürgern und 226 Bürgerinnen ergibt sich ein annähernd gleicher Proporz in der Gesamtstichprobe (48,5 zu 51,5 Prozent). Diese Relation wird in den Bürgerbüros Mitte und West sowie im Gesundheitsamt realisiert. In den Bürgerbüros Nord und Süd wie auch im Sozial- und Wohnungsamt aber sind wenigstens sechs von zehn Besuchern weiblichen Geschlechts. Das involvierte Jugendamt – ebenfalls ein Amt mit Sozialbezug – weist mit einem Anteil weiblicher Befragter von über 80 Prozent das größte geschlechtsspezifische Ungleichgewicht auf. Dem spiegelbildlich ist das von der männlichen Klientel geprägte Bild zuvorderst in der Führerscheinstelle mit einer Quote von über 80 Prozent, der Stadtkasse (70 Prozent) und auch in der Kfz-Zulassungsstelle mit immerhin noch über 60 Prozent männlicher Besucher (vgl. Abbildung 5).

Abb. 5: Anteil nach Geschlecht über die befragten Ämter

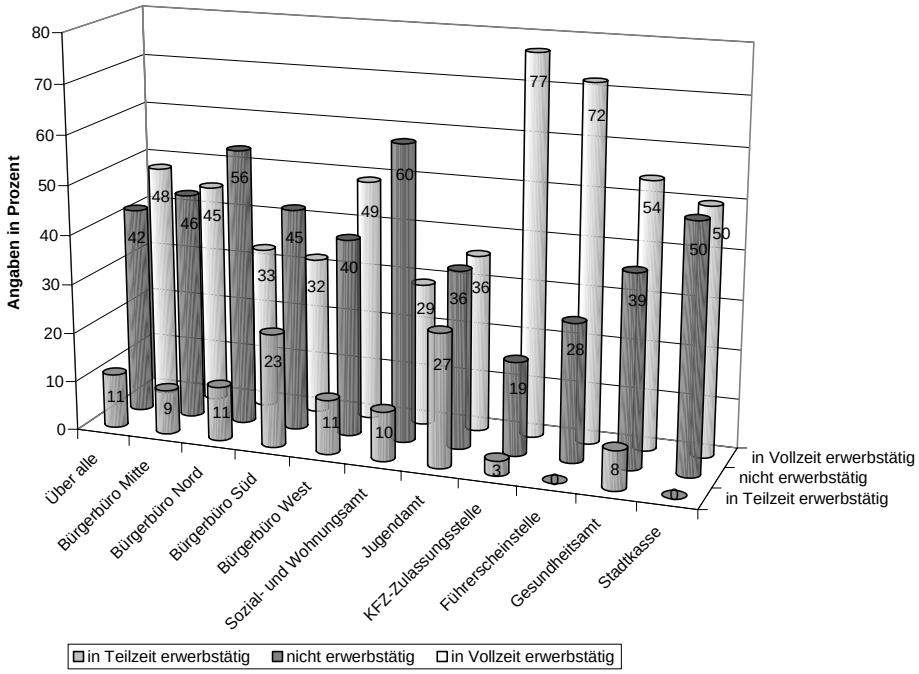


Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

Die Frage nach der momentan ausgeübten Erwerbstätigkeit rundet das Kurzportrait ab. Nicht repräsentativ für die Stadt Magdeburg, sondern vielmehr Ausdruck der

Ämterstichprobe und der regionalen Verortung halten sich die Anteile der in Vollzeit Erwerbstätigen mit 48 Prozent und der Nichterwerbstätigen mit 42 Prozent in etwa die Waage. Weitere 10 Prozent gehen einer Teilzeitbeschäftigung nach (siehe Abbildung 6).

Abb. 6: Klientel der Ämter nach Erwerbsstatus



Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

Der Alterseinteilung entsprechend liegt der Anteil derer, die nicht mehr im Berufsleben stehen, in der Gruppe der Über-40-Jährigen bei 90 Prozent. Aber auch in der jüngsten Alterskohorte – mitbedingt durch Berufsausbildungen oder die Aufnahme eines Studiums – sowie in der Kohorte der Vorruheständler finden sich überhäufig Personen, die nicht (mehr) im Berufsleben stehen. Eingebettet zwischen diesen Gruppen finden sich jene Kohorten, die mehrheitlich einer Erwerbstätigkeit nachgehen, variierend zwischen 49 und 60 Prozent. Doch selbst hier künden Quoten der Nichterwerbstätigkeit von bis zu 35 Prozent von Tatbeständen, die deutlich über dem kommunalen Durchschnitt der Landeshauptstadt Magdeburg liegen. Ursächlich verantwortlich hierfür zeichnen das Zeitfenster der Erhebung wie auch die bewusste Auswahl der Ämter. Dem Design folgend, das Publikum nach Beendigung des Amtsbesuches zu befragen, ergab sich die zwingende Kopplung an die Öffnungszeiten der Dienststellen. Eine alternierende retrospektive Erhebung losgelöst von Raum und

Zeit kam aus dargelegten Gründen nicht in Betracht. Folglich waren Überschneidungen zwischen Öffnungszeiten und Arbeitszeiten der Befragten unumgänglich, die Stichprobe ist daher in diesem Aspekt selektiv. Auch die Auswahl der Ämter ließ von vornherein einen derartigen Rückschluss zu. Widerhall findet dieser in der Klientel des Sozial- und Wohnungsamtes mit einer Nichterwerbstätigenquote von 60 Prozent. Einzig die Dienststellen der Straßenverkehrsabteilung vermögen diesem Trend entgegen zu wirken.

3. Grundauszählungen: Stellungnahmen der Bürger und Bürgerinnen

3.1. Vorgängige Erfahrungen mit dem Amt

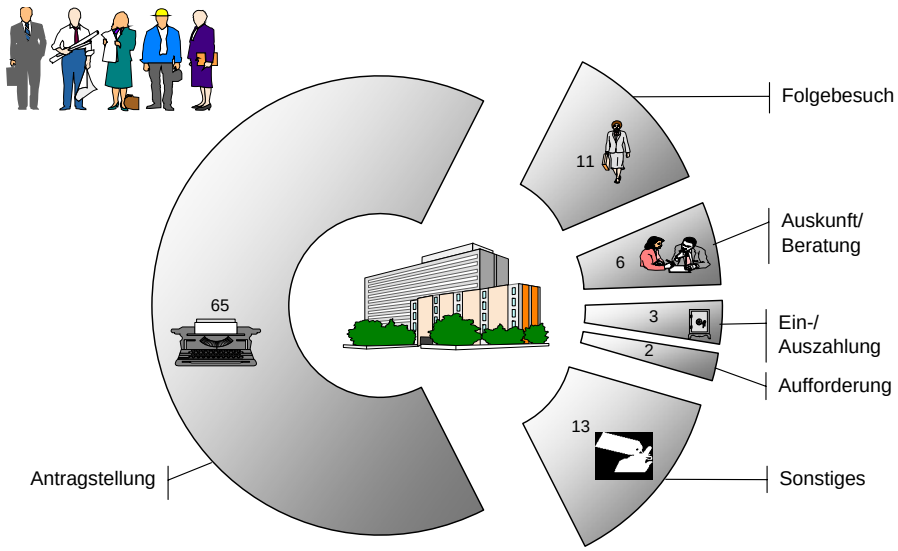
Vorgängige Erfahrungen mit dem jeweiligen Amt schüren mitunter Ressentiments oder wecken Hoffnungen und Erwartungen an das zu erledigende Amtsgeschäft. Zwar waren die Bürger und Bürgerinnen explizit aufgefordert, Stellung zu dem *soeben* getätigten Besuch zu beziehen ohne Rekurs auf zurückliegende Gänge, doch galt es vorab zu eruieren, welche Erfahrungen bereits mit der Behörde gemacht wurden. Ein Abgleich der Angaben zwischen Erst- und Mehrfachbesuchern vermag Aufschluss darüber zu geben, ob „Vor – Urteile“ vorliegen. Wie die Daten zeigen, ist dies nicht der Fall: Systematische Variationen in dem Antwortverhalten in Abhängigkeit von der Besuchshäufigkeit sind nicht existent.
Und dennoch mag die Frage nach der individuellen Besuchsfrequenz für die Ämter von Belang sein, gibt sie doch Auskunft über mögliche (Un-) Befangenheiten der Klientel. Demzufolge stellen Erstbesucher (nur) 17 Prozent der Befragten, ein Drittel der Bürger suchte das Amt ein- bis zweimal auf, die Hälfte der Gesamtstichprobe hatte über diese Zahl hinaus gehende Kontakte. Tendenziell nimmt dabei die Besuchsintensität mit zunehmendem Lebensalter zu. Da erst im Sommer 2005 dem Bürger zugänglich, verzeichnet das Bürgerbüro Süd die in Relation zu den übrigen Ämtern meisten Erstbesucher mit gut vierzig Prozent. Dem entgegengesetzt zeitigen das Bürgerbüro West als etabliertes Angebot wie auch insbesondere das Jugendamt ein anderes Bild: 62 bzw. 73 Prozent der Kunden und Kundinnen suchten diese Ämter bereits mindestens dreimal auf. Nahe liegend ist an dieser Stelle der Verweis auf die angebotene Dienstleistung, mit der eine mehr oder minder ausgeprägte

Besuchshäufigkeit einhergeht. Erhellung findet dieser Aspekt bei Erkundung des vorrangigen Grundes für den Amtsbesuch.

3.2. Grund des Amtsbesuchs

Von den im Fragebogen vorgegebenen sechs Gründen für einen Amtsbesuch kristallisiert sich eindeutig ein Hauptmotiv heraus: Zwei Drittel der befragten Bürger betreten das Amt, um einen Antrag zu stellen. Das diesem Ansinnen korrespondierende Begehren um bloße Auskunft und Beratung folgt abgeschlagen mit sechs Prozent im hinteren Feld, wird möglicherweise aber aufgrund der geforderten Einfachnennung durch erstgenanntes Anliegen der Antragstellung abgedeckt. Bei jedem neunten Besuch handelt es sich um einen Folgebesuch, um ein bei einem vorhergehenden Amtsgeschäft eingebrachtes Anliegen weiter zu verfolgen. Dreizehn Prozent der Befragten verorten sich in der Kategorie „Sonstiges“ und sehen ihr Anliegen im Erhebungsinstrument nicht explizit genannt.

Abb. 7: Vorrangige Gründe für das Aufsuchen der Ämter und Dienststellen der Stadt Magdeburg zum Befragungszeitpunkt



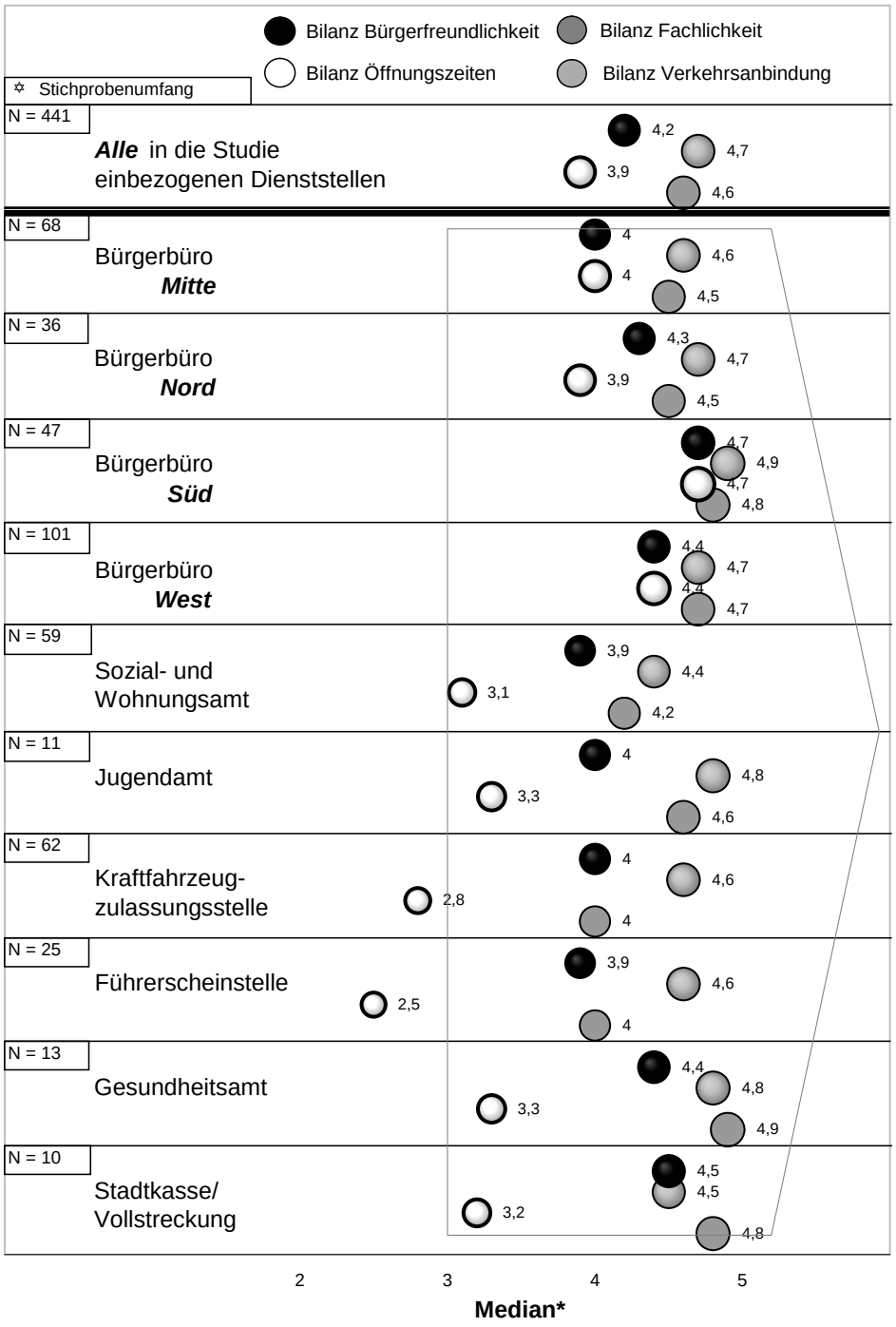
Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

3.3. Zufriedenheit im gesamthaften Urteil

Kundenzufriedenheit, gedacht als gesamthaftes Konstrukt, besteht aus mannigfaltigen Facetten. Gespiegelt durch die Aspekte „Bürgerfreundlichkeit“, „Fachlichkeit“, „Öffnungszeiten“ und „verkehrstechnische Anbindung“ wurden die im Kontext dieser Studie relevanten Grundbausteine empirisch erfasst. Auf einer fünfstufigen Skala sahen sich die Bürger aufgefordert, obige Aspekte jeweils getrennt voneinander zu bewerten. Methodisch praktikabel, inhaltlich jedoch nicht plausibel dokumentierbar, ist die Bildung eines subsumierenden Gesamtmaßes über die vier Einzelfacetten allenfalls von geringem Nutzen. So vermag bspw. eine ansprechende Bürgerfreundlichkeit den Blick auf eine minder ausgeprägte Verkehrsanbindung im Aggregat zu verschleiern.

Über alle involvierten Ämter zeichnen die Kunden in allen Aspekten ein deutlich positives Bild. Die mittleren Werte (Mediane) bewegen sich durchweg im positiven Bereich jenseits der theoretischen Skalenmitte. Getragen wird dieser Gesamteindruck zuvorderst von der wohlwollenden Würdigung der fachlichen Bearbeitung des Anliegens – in der Summe äußern sich nahezu 90 Prozent der Befragten zufrieden oder gar sehr zufrieden – sowie kaum minder ausgeprägt von der verkehrstechnischen Anbindung mit einer Zustimmungsquote von 85 Prozent. Dem folgen die Werturteile zur Bürgerfreundlichkeit und letztplaziert, dennoch positiv konnotiert, zu den Öffnungszeiten.
In ämterspezifischer Betrachtung ergibt sich folgendes Bild: Die fachliche Kompetenz ist im Urteil der Befragten an nahezu allen Orten unstrittig vorhanden. Des Weiteren wird den Bürgerbüros in sämtlichen Aspekten ein besonders hohes Niveau bescheinigt, hervorzuheben hier insbesondere die Bürgerbüros Süd und West. Unterschiede zwischen den zu beurteilenden Sachverhalten sind hier nur verschwindend gering ausgeprägt, Abweichungen nach unten – und somit Anhaltspunkte für nachhaltige Verbesserungen – bedeutungslos. Gleichwohl verweisen die übrigen Urteile der Kundinnen und Kunden auf ämterspezifische Beobachtungen (vgl. Abbildung 8). Besonders gelobt wird die verkehrstechnische Anbindung des Gesundheitsamtes und der Stadtkasse. Jedoch sind auch kritische Äußerungen zu vermelden. Doch zeugen selbst sie von einer mittleren Zufriedenheit.

Abb. 8: Bausteine des Konstrukts „Kundenzufriedenheit“ –
Eine differenzierte Betrachtung nach Ämtern



* Skalierung jeweils 1 = „unzufrieden“ bis 5 = „sehr zufrieden“

Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

Eine Ausnahme stellen allerdings die Öffnungszeiten dar. Sie geben am ehesten Anlass zu Missfallen. Hierbei verorten sich jeweils deutliche Majoritäten der befragten Kunden und Kundinnen im unteren bis allenfalls mittleren Skalenbereich, augenfällig

insbesondere bei den Besuchern der Abteilungen des Straßenverkehrsamtes sowie des Jugendamts. Dort scheint es sinnvoll zu sein, über Verbesserungen nachzudenken.

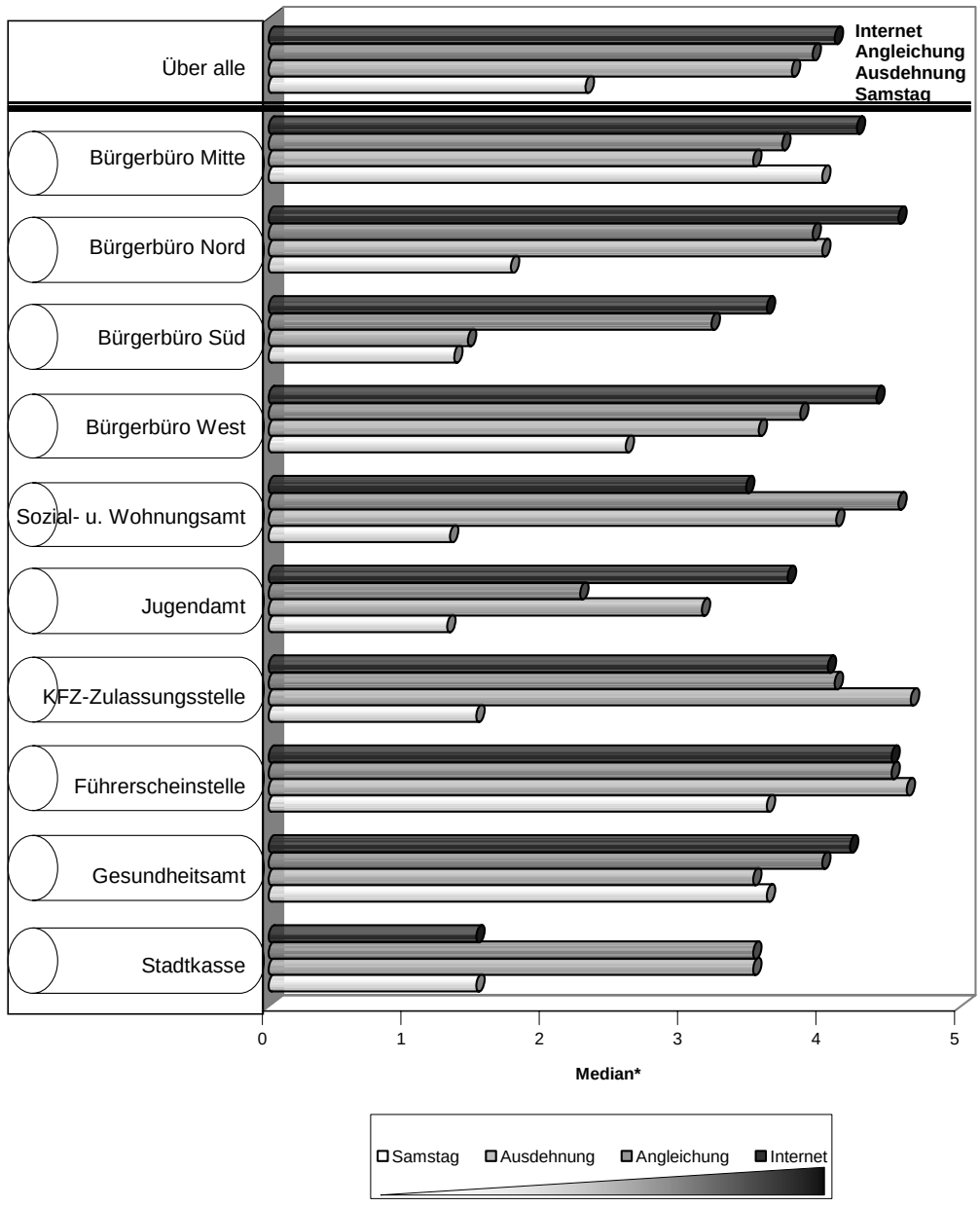
3.4. Der Gang des Amtsgeschäfts aus Bürgersicht

3.4.1. Bilanzierende Würdigung der Rahmenbedingungen

- ***Öffnungszeiten***

Bürgerfreundliche Aspekte der Öffnungszeiten fokussierend, sahen sich die Kunden aufgefordert, Wünsche hinsichtlich der Ausdehnung der Öffnungszeiten, der Angleichung zwischen den verschiedenen Dienststellen, der Erreichbarkeit am Samstag sowie der Internetpräsenz unabhängig von gegebenen Öffnungszeiten vor Ort zu artikulieren. Die dargebotene fünfstufige Skala erstreckte sich zwischen den Polen „nicht so wichtig“ bis „sehr wünschenswert“. Im Aggregat kristallisieren sich aus den Äußerungen der Besucher klare Präferenzen, aber auch Absagen heraus (vgl. Abbildung 9).
In der Spitze zeigt sich dabei ein verstärkter Wunsch nach Loslösung von der Notwendigkeit, am Ort präsent zu sein; vielmehr wird ein Mehr an Informationen zu dem jeweiligen Anliegen durch das Medium Internet eingefordert. Insgesamt 60 Prozent der Bürger halten dies für wünschens- bzw. sehr wünschenswert. Die Vertrautheit im Umgang mit diesem Medium tritt bei einer altersspezifischen Betrachtung deutlich hervor: Von 75 Prozent der Befragten in der Gruppe der 25- bis 34-Jährigen wird diese Idee mit Nachdruck vertreten, aber auch in den Altersgruppen der um bis zu 10 Jahren jüngeren wie auch älteren Kunden ist der Wunsch deutlich vernehmbar. In den folgenden Alterskohorten nimmt dieser Ruf kontinuierlich ab. Es wäre mithin nicht im Sinne der älteren Einwohner, gänzlich auf Internetangebote auszuweichen.
Die Angleichung zwischen den verschiedenen Dienststellen wie auch die gesamthafte Ausdehnung der Öffnungszeiten folgen in kurzen Bedeutungsabständen, auch hierfür sprechen sich absolute Mehrheiten aus. Dem arbeitsweltlichen Kontext Rechnung tragend wird eine höhere Dispositionsflexibilität bei der zeitlichen Erreichbarkeit

Abb. 9: Öffnungszeiten differenziert betrachtet: Bürgerfreundliche Aspekte im Meinungsbild der Kunden und Kundinnen



* Skalierung 1 = „nicht so wichtig“ bis 5 = „sehr wünschenswert“

Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

der Ämter nachweislich von bestimmten Statusgruppen eingefordert: In Interaktion von Erwerbsstatus und Altersgruppe sind es zuvorderst die berufstätigen Befragten bis zum mittleren Erwachsenenalter, die sich eindeutig für eine Ausdehnung der Öffnungszeiten aussprechen. Ein gleicher Effekt zeigt sich hinsichtlich der Internetprä-

senz, wiewohl es hier die Altersgruppe der bis zu 34-Jährigen bei den Nicht- bzw. Teilzeitbeschäftigten ist, die dies wünschen. Der samstägliche Zugang zu den Ämtern spielt im Aggregat eine deutlich untergeordnete Rolle; ein Median von 2,3 trägt offensichtlich dem Ansinnen der BürgerInnen Rechnung, die vermeintliche Freizeit am Wochenende nicht vorrangig mit Amtsgeschäften verbringen zu wollen. Und dies gilt auch für die Gruppe der Berufstätigen, die eine Kompensation vorrangig in einer Ausdehnung innerhalb der Werkwoche von Montag bis Freitag sehen.
Wurde in der Fragestellung auf grundsätzlich wünschenswerte Aspekte rekurriert, so sind die Antworten der Befragten dennoch mitbeeinflusst von den örtlichen Gegebenheiten: Mit einer Ausnahme prägen die Bürgerbüros das Profil über die erhobenen Merkmale im Gesamt. Augenfällig ist jedoch das Meinungsbild im Bürgerbüro Mitte: Ist dieses Amt das einzige in die Studie einbezogene, welches für den Bürger auch am Samstag erreichbar ist, so wird dieser Service über die Maßen wahrgenommen und honoriert. Problematischer, da verstärkt nachgefragt, figuriert sich auch die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Kfz-Zulassungsstelle wie auch der Führerscheinstelle: Signifikant hörbarer als in den übrigen Ämtern wird von den Besuchern eine Ausdehnung der Öffnungszeiten eingefordert, inhaltlich ergänzt um eine zusätzliche Erreichbarkeit auch am Samstag bei der Führerscheinstelle. Und auch das Gesundheitsamt, so lassen die Daten vermuten, wird offensichtlich von einer Klientel aufgesucht, die eine Öffnung ausschließlich von Montag bis Freitag als defizitär empfindet.

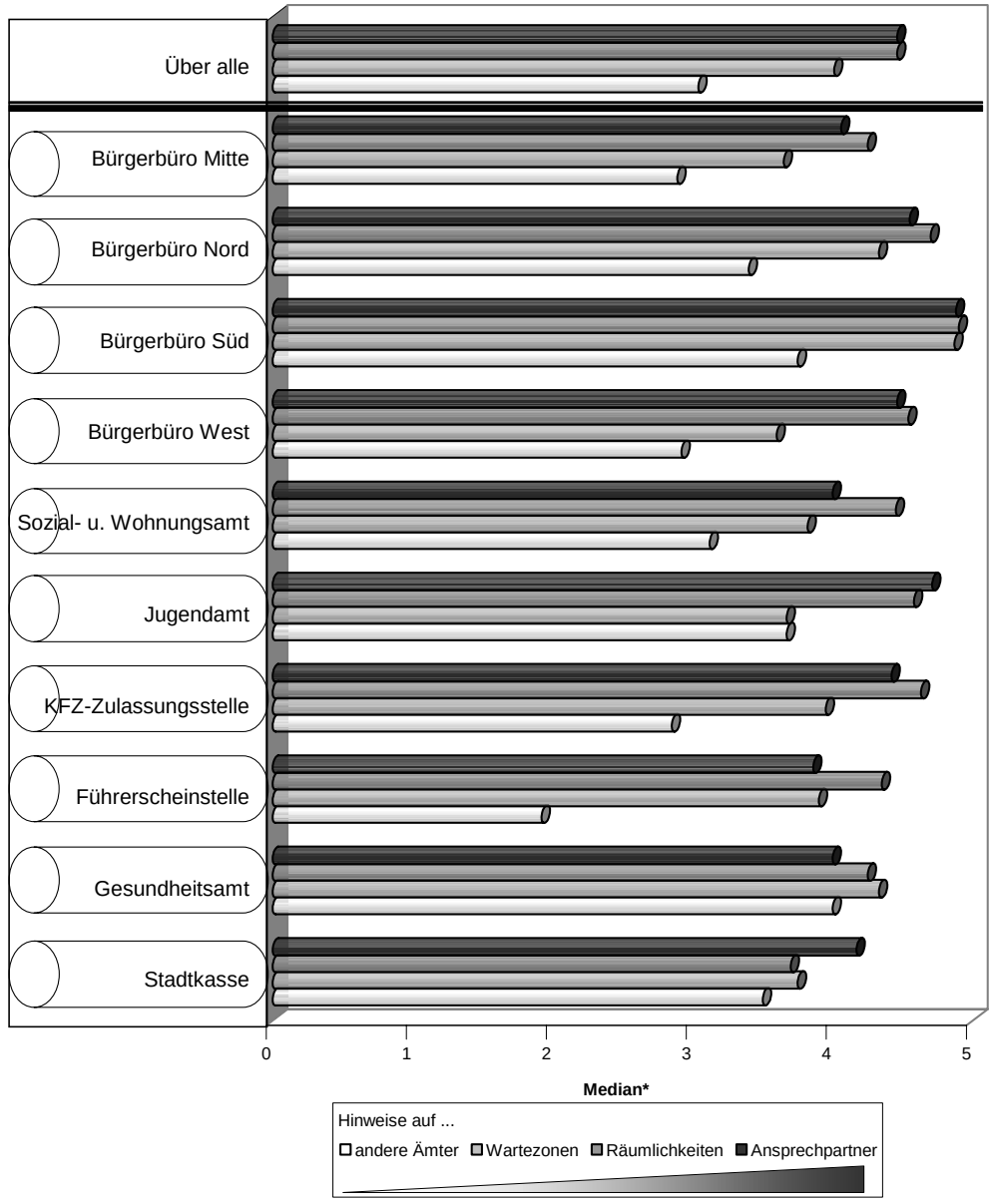
- ***Übersichtlichkeit***

Diverse Orientierungshilfen in den Ämtern werden zumeist wahrgenommen und für gut befunden. Vortrefflich gelungen erscheinen in der gesamthaften Betrachtung gleichrangig die Hinweise auf die zuständigen Ansprechpartner wie auch auf die aufzusuchenden Räumlichkeiten (siehe hierzu Abbildung 10).

Dem folgen nachgeordnet, aber noch immer auf sehr befriedigendem Niveau angesiedelt, die Verweise auf angebotene Wartebereiche. Einzig die Darstellung der einzelnen Ämter in ihrer Vernetzung als Gesamtverwaltung erscheint minder gelungen, jeder achte Befragte vermag diese Frage erst gar nicht zu beantworten. Die Hälfte jener, die sich ein Urteil abringen, siedelt ihre Eindrücke im neutralen Wertebereich

oder darunter an. Höchstwerte erfährt dieses Merkmal in jenen Ämtern, wo es zugleich auch die höchste Verweigerungsrate zu berichten gilt – im Bürgerbüro West, im Jugendamt wie auch im Gesundheitsamt.

Abb. 10: Übersichtlichkeit differenziert betrachtet: Bürgerfreundliche Aspekte im Meinungsbild der Kunden und Kundinnen



* Skalierung 1 = „unzureichend“ bis 5 = „gut“

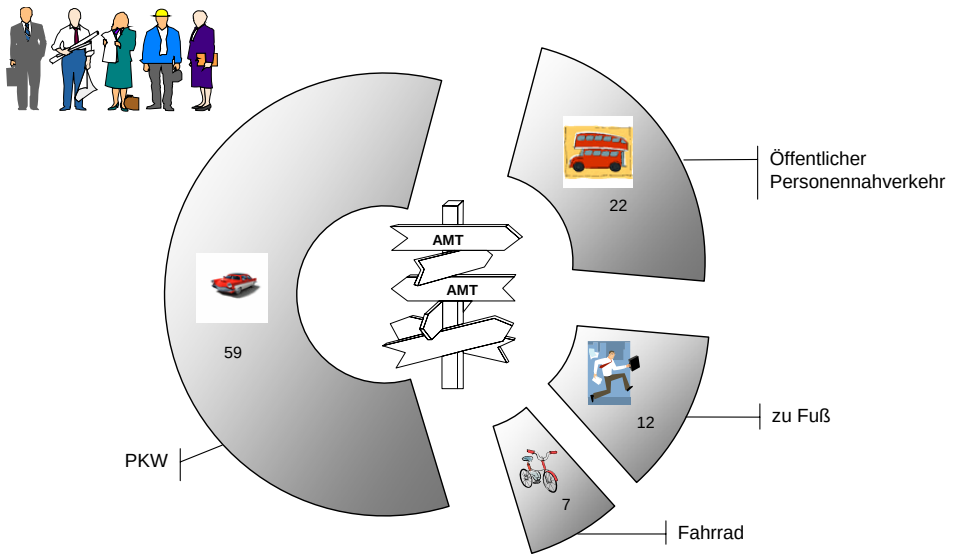
Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

Besonders übersichtlich präsentiert sich – das in seinen Räumlichkeiten beschränkte – Bürgerbüro Süd. Spitzenwerte in puncto Hinweise auf Ansprechpartner, Räumlichkeiten und Wartebereiche künden hiervon. Aber auch die größeren und großzügiger geschnittenen Ämter wissen zu überzeugen und ihre Publikumsströme entsprechend zu leiten.

- ***Erreichbarkeit***

Verkehrsmittel der Wahl zum Erreichen des aufzusuchenden Amts ist und bleibt der (private) PKW. Sechs von zehn befragten Kunden machen hiervon Gebrauch. Weitere 22 Prozent wählen ebenfalls ein motorbetriebenes Fortbewegungsmittel, nutzen Angebote des öffentlichen Personennahverkehrs. Für beide Gruppen ist zu vermuten, jedoch nicht empirisch erfasst, dass die Distanz zwischen Amt und Startpunkt des Besuchs eine andere Entscheidung nicht zulässt. Zwölf Prozent der Kunden nähern sich dem Amt zu Fuß, die verbleibenden sieben Prozent greifen alternativ auf das Fahrrad zurück (vgl. Abbildung 11).
Der Aspekt der Entfernung zum jeweiligen Amt – sei es nun vom Wohnort oder einem anderen Aufenthaltsort ausgehend – findet Erhellung bei einer ämterspezifischen Betrachtung: Erwartungskonform werden die stadtteilnahen Bürgerbüros noch am ehesten zu Fuß oder mit dem Rad aufgesucht, eine Verschiebung die signifikant beim Bürgerbüro Süd, aber auch beim zentral gelegenen Bürgerbüro Mitte ins Auge sticht. Dass die Alternativen Fußweg oder Fahrrad nicht stärker genutzt werden, mag aber auch der Tatsache geschuldet sein, dass der Ämterbesuch möglicherweise mit anderen Wegen verbunden wird. Fast ausschließlich werden PKW sowie der öffentliche Personennahverkehr im Kontext der weiteren Ämter frequentiert. Überwiegt beim Sozial- und Wohnungsamt noch um sechs Prozentpunkte der Anteil der ÖPNVler zu Gunsten des PKWs (46 zu 40 Prozent), so verschieben sich die Relationen weiters deutlicher hin zur überwältigen Nutzung des Autos. Die (De-) Zentralität wie auch das zu erledigende Dienstgeschäft mögen hieran ursächlich mitwirken: Werden Gesundheitsamt und Jugendamt noch von drei von zehn Befragten mit dem Omnibus angesteuert, die Führerscheinstelle immerhin noch von jedem Vierten, so ist beim Besuch der im gleichen Gebäudekomplex angesiedelten KFZ-Zulassungsstelle der PKW nahezu ausschließlich gewähltes Verkehrsmittel.

Abb. 11: Die Erreichbarkeit der Ämter – Wahl des Verkehrsmittels

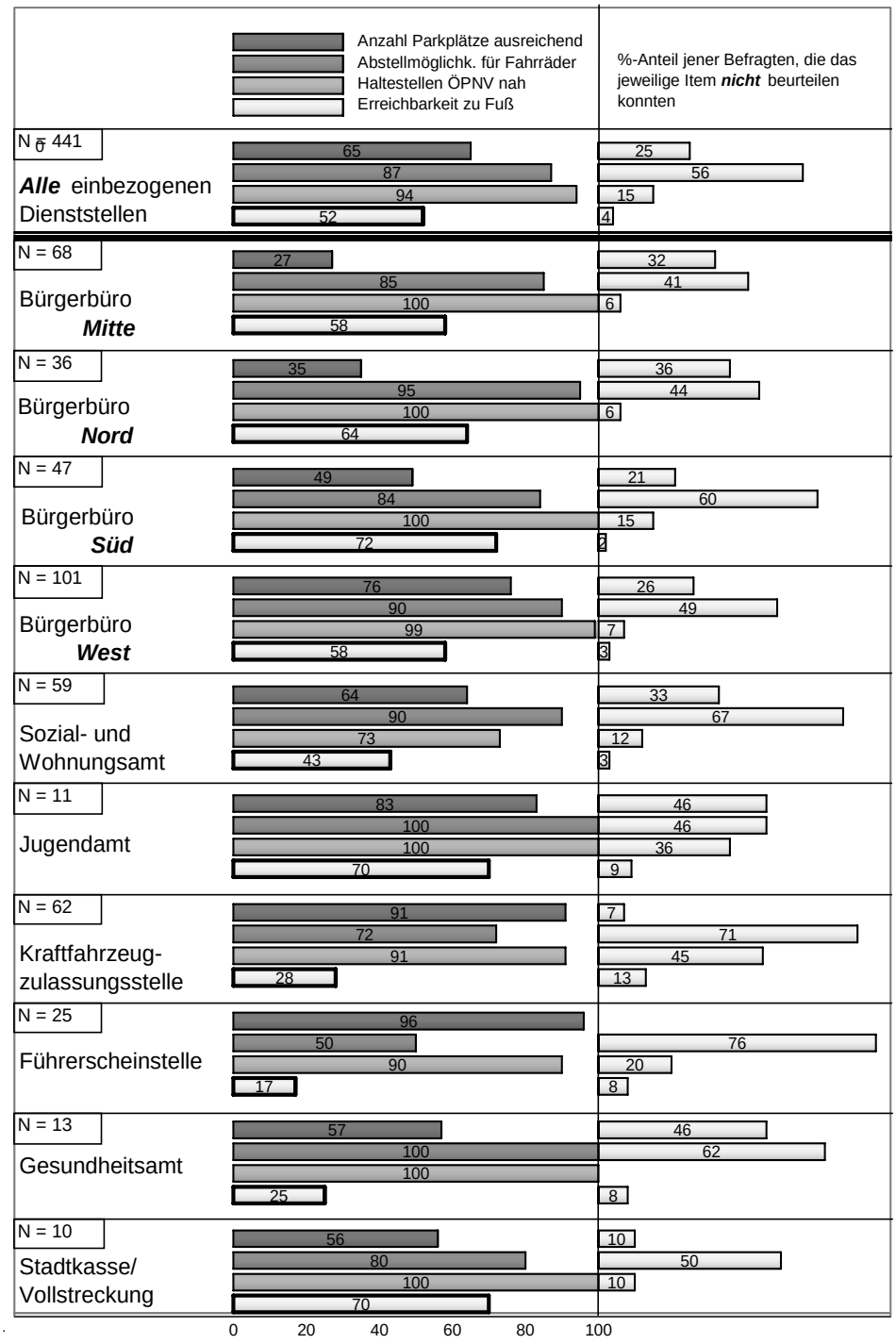


Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

Doch welchen Service bietet die Stadt ihren Besuchern für das benutzte Verkehrsmittel und wie attraktiv erscheinen potentielle Alternativen?
Rund zwei Drittel der mit dem PKW Anreisenden erachten die Anzahl der zur Verfügung gestellten Parkplätze für ausreichend, ein Viertel aller Befragten vermochte diesen Aspekt erst gar nicht zu beurteilen, somit entfällt für diese Gruppe ein Abwägungsargument für oder gegen den Gebrauch eines Autos. Deutlich positiver fällt die Resonanz bei Wahl des Fahrrads aus. Entsprechende Abstellmöglichkeiten werden in den Augen von 87 Prozent der Nutzer bereit gestellt; mehr als die Hälfte aller Kunden bezieht keine Stellung. Nahezu kritiklos wird die Anbindung an den öffentlichen Personennahverkehr gesehen, amtsnahe Haltestellen werden von 95 Prozent der Befragten erkannt und positiv honoriert. Und obwohl nur jeder Fünfte dieses Verkehrsmittel wählt, erlauben sich insgesamt 85 Prozent ein Urteil. Zurückhaltender fallen die Meinungen hinsichtlich der Erreichbarkeit zu Fuß aus; nur jeder Zweite, der diese Alternative wählte, empfindet die zu bewältigende Distanz als angemessen.

Die stadtteilnahe Ansiedlung sowie die flächenmäßige Ausdehnung geben wesentlichen Aufschluss über ämterspezifische Bedingungen vor Ort (siehe Abbildung 12):

Abb. 12: Nach Erreichen des Amts – Komfort für das jeweils gewählte Verkehrsmittel



Angaben in Prozent*

* abgebildet wird jeweils die prozentuale Besetzung der Kategorie 2 = „trifft zu“; Alternativkategorien: 1 = „trifft nicht zu“ (nicht abgebildet) und 3 = „kann ich nicht beurteilen (siehe Folgespalte)

Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

Für mit dem PKW anreisende Besucher stellt sich die Parkraumsituation bei der Stadtkasse, dem Gesundheitsamt, den Bürgerbüros Nord wie Süd, vor allem aber bei Aufsuchen des Bürgerbüros Mitte als kritisch dar, einverstanden erklärt sich nur gut jeder zweite, im Bürgerbüro Mitte gar nur jeder vierte Kunde. Durchgängig erfolgt hierbei jedoch eine Kompensation durch die Anbindung an das Netz öffentlicher Verkehrssysteme, welches nicht nur als objektiv gegeben angenommen werden kann, sondern auch in der Wahrnehmung der Besucher stattfindet. Für PKW-Nutzer entspannt gestaltet sich die Lage in den eher dezentral gelegenen Dienststellen der Straßenverkehrsabeilung. Obwohl das Gros der Befragten mit dem PKW vorfährt, können genügend Parkplätze vorgehalten werden.

Bilanzierend bliebe somit zum einen festzuschreiben, dass die Bürgerbüros ihrem Ansinnen einer bürgernahen - verstanden hier im Sinne einer stadtteilgebundenen - Betreuung gerecht werden, über die Maßen weite Wegstrecken sind von den Besuchern nicht zu schultern, Nachbesserungsbedarf bestünde einzig im Angebot von PKW-Einstellplätzen. Und zum anderen gelingt es auch den übrigen Stellen, sowohl PKW-Fahrende zu bedienen wie auch alternative Transportmittel lukrativ erscheinen zu lassen.

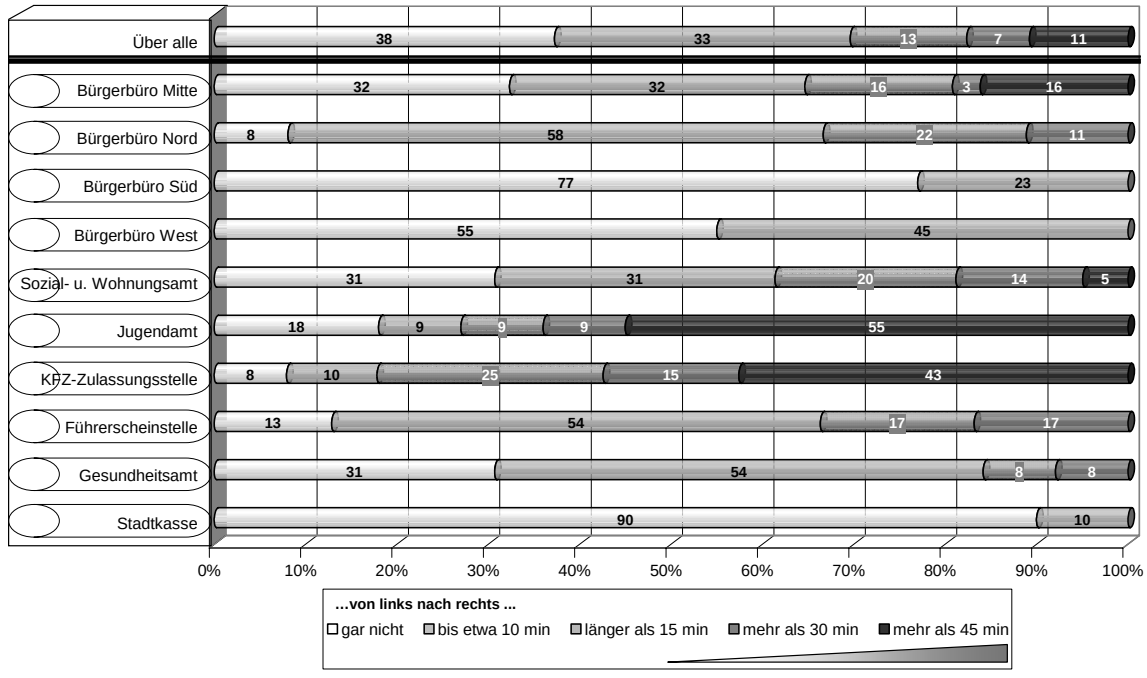
3.4.2. Vor dem Kundengespräch: Bürger im Wartestand

- Wartezeiten

Mit Rücksicht auf die zumeist knappen zeitlichen Ressourcen der Besucher stellen kurze Wartezeiten einen lobenswerten Service der Verwaltung dar. Dieser Anspruch wird im Gesamt wie auch von den einzeln Ämtern zumeist nachdrücklich eingelöst (vgl. Abbildung 13). Sieben von 10 Befragten können ihr Anliegen binnen 10 Minuten vortragen, bei vier von zehn Besuchern bedarf es überhaupt keiner Wartezeit, für sie steht mit Betreten der Dienststelle bereits ein verantwortlicher Mitarbeiter zur Verfügung. Für ein knappes Drittel gestaltet sich die Wartezeit hingegen langwieriger: Kann jeder achte Besucher noch im Rahmen einer 15-minütigen Wartezeit bedient werden, so müssen 18 Prozent Wartezeiten von mehr als 30 Minuten erdulden, hierunter auch Kunden mit immensem Zeitaufwand von mehr als einer Dreiviertelstunde.

Um es vorweg zu nehmen: Den meisten Ämtern gelingt die Einhaltung dieses Anspruches überzeugend. So berichten die Besucher der Bürgerbüros Süd und West von Wartezeiten bis etwa 10 Minuten, mit längeren Zwischenaufenthalten wurde hier kein Kunde konfrontiert. Für mehr als jeden Zweiten im Bürgerbüro West, im Bürgerbüro Süd gar für drei von vier Besuchern gab es keine Unterbrechung auf dem Weg zum Sachbearbeiter. Gleiches Bild berichten die Besucher der Stadtkasse, 90 Prozent wurden ohne Verzögerung mit ihrem Anliegen vorstellig. Aber auch die Bilanzen im Bürgerbüro Nord wie im Gesundheitsamt und Sozial-/ Wohnungsamt fallen durchaus akzeptabel aus, Wartezeiten über 30 Minuten sind eher selten (zwischen 11 und 19 Prozent), ihnen steht jeweils die Majorität der Amtsbesucher mit kurzen, bis zu 10-minütigen Wartezeiten gegenüber. So sind es insbesondere jene zwei stark frequentierten Ämter, die ihren Kunden ein Mehr an Warterei aufbürden: Im Bürgerbüro Mitte muss sich jeder sechste Besucher mehr als 45 Minuten gedulden, bei der Kfz-Zulassungsstelle gar vier von zehn Besuchern. Und besonders langwierig gestaltet sich diese Phase im Jugendamt, Wartezeiten länger als eine Dreiviertelstunde werden von 55 Prozent der Besucher berichtet. Im Bürgerbüro Mitte wie auch in der Kfz-Zulassungsstelle nur schwerlich praktikabel, wäre hier eine verstärkte Vergabepraxis von Besuchsterminen und deren Einhaltung überlegenswert.

Abb. 13: Vor dem Mitarbeitergespräch: Der Bürger im Wartestand



Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

- ***Impressionen während des Wartens***

Welche Eindrücke gewinnen die Wartenden, welche Annehmlichkeiten vermögen sie zu verzeichnen und welches Urteil erlauben sie sich hinsichtlich der Notwendigkeit des Wartens?

Zuvorderst lobend notiert wird die Eindeutigkeit der Abfolge in der Warteschlange: Nahezu neun von zehn Kunden müssen diesem Aspekt keine gesonderte Aufmerksamkeit schenken und können entspannt ihren Platz einnehmen. Auch die Zahl der vorhandenen Sitzplätze erscheint in den meisten Fällen dem Kundenandrang angemessen, obschon die Angaben in diesem Punkt streuen. Folgen 65 Prozent dieser positiven Einschätzung, so sieht ein Viertel der Befragten hierin durchaus Verbesserungsbedarf. Ähnlich auch die Heterogenität hinsichtlich der Bereitstellung von Informationsmaterial, hier sieht jeder Fünfte ein Defizit, die Mehrheit von 70 Prozent hingegen erachtet die Versorgung mit Materialien als gegeben. Und eine weitere Annehmlichkeit stößt auf positive Resonanz im Gesamt: Sechs von zehn Befragten honorieren Möglichkeiten zur Bearbeitung eigener Unterlagen bspw. in Form von ausliegen Formularen oder Schreibutensilien. Ambivalenter hingegen fallen die Aussagen zur räumlichen Gestaltung der Wartebereiche aus, über alle Ämter betrachtet sind die Urteile tendenziell eher im wertneutralen Bereich zu verorten, immerhin ein Drittel der Befragten streicht auch diese Leistung positiv hervor. Differenziert beleuchten die Kunden die Ausstattung der Ämter mit Fachpersonal, möglicherweise der Frageformulierung mitgeschuldet fällt die Kritik jedoch noch moderat aus. Ein valideres, vermutlich tendenziell jedoch auch kritischeres Urteil ist jenen Wartenden mit einer längeren Aufenthaltsdauer zu attestieren. Und in der Tat nehmen die kritischen Stimmen signifikant über die Zeit zu, der Anteil jener, die sich kein Urteil zutrauen nimmt ab: In puncto Sitzplatzangebot, ausliegendem Informationsmaterial und Freundlichkeit in der Gestaltung des Wartebereichs kehren sich die Urteile der Bürger mit Wartezeiten über 30 Minuten ins Negative um. Sie sind allenfalls noch im neutralen Bereich anzusiedeln, so die Meinungen zu den Möglichkeiten für die Bearbeitung von Unterlagen. Zugleich zeugen die Daten auch davon, dass für längere (lange) Wartezeiten die Personalausstattung verantwortlich gemacht wird: Wahrnehmbaren Unmut äußern die Kunden, die Wartezeiten von 15 Minuten oder länger erfahren. In beiden letztgenannten Aspekten ist zudem noch ein Interaktionseffekt

der Variablen Wartezeit und Alter zu verzeichnen, Alterseffekte satteln sich dem reinen Einfluss der Wartezeit auf und verstärken diesen: Hochsignifikant kritischer gehen die jüngeren (und erwerbstätigen) Besucher bis zu 35 Jahren mit der Verfügbarkeit bereit gestellter Unterlagen, insbesondere aber mit der personellen Ausstattung ins Gericht.

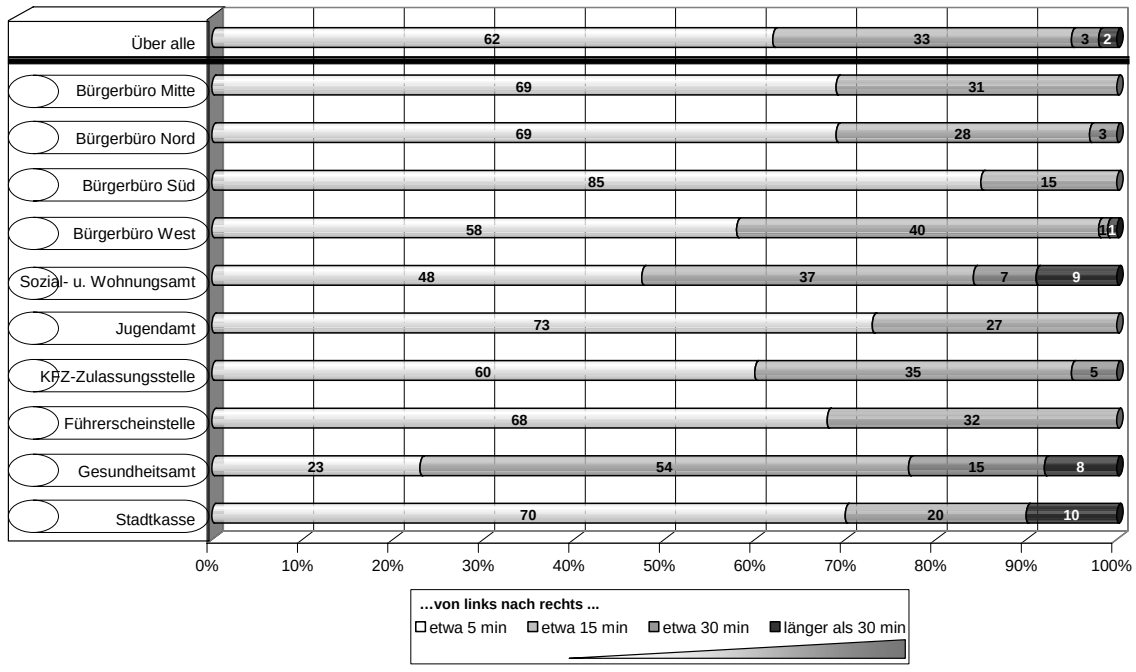
Hinter diesen Antwortmustern stehen Diskrepanzen zwischen den beurteilten Dienststellen. So lassen sich Dienststellen benennen, denen ein charakteristisches und vom Durchschnitt abweichendes Profil zu eigen ist. Die Bürgerbüros folgen in den meisten der betrachteten Aspekte den Darstellungen über alle Ämter. Kritischer angemahnt wird im Bürgerbüro Nord einzig das nicht den Wünschen aller entsprechende Sitzplatzangebot, im Bürgerbüro Mitte richtet sich die Kritik vor allem auf die aus Sicht der Bürger unzureichende Personalversorgung. Hier reiht sich das Kritikpotenzial in jenes des Jugendamts wie auch den Stellen der Straßenverkehrsabteilung ein – jene Ämter also, bei denen es auch die längsten Wartezeiten zu konstatieren galt. Überzeugen können die Bürgerbüros Süd und West durch deren räumliche Gestaltung, zusätzlich wird dem Bürgerbüro Süd noch eine hervorragende Versorgung mit Informationsmaterialien und Hilfsmitteln für die Bearbeitung eigener Unterlagen attestiert. Annehmlichkeiten bei gleichzeitig verhältnismäßig langen Wartezeiten werden den Kunden des Jugendamts und der Straßenverkehrsabteilung nur begrenzt offeriert: Ein ausbaufähiges Angebot an Sitzplätzen, ein allenfalls mittelmäßig freundlich gestalteter Wartebereich sowie unzureichende Bearbeitungsmöglichkeiten eigener Unterlagen auf Seiten des Jugendamtes; begrenzte Sitzmöglichkeiten, die bedingte Verfügbarkeit von Informationsmaterialien und ein verbesserungsbedürftiger Wartebereich bei der Zulassungsstelle; sowie ein nicht befriedigender Mangel an Informationsmaterial, die ebenfalls begrenzte Bereitstellung von Bearbeitungsutensilien und ein wenig überzeugender Wartebereich bei der Führerscheinstelle stellen die Eckpfeiler der Kritik dar.

3.4.3. Das Kundengespräch: Zeitliche Rahmung und Ablauf

- ***Gesprächsdauer und Angemessenheit***

Kündet die subjektiv einzuschätzende Dauer des Gesprächs mit dem Mitarbeiter der Verwaltung nicht auch zwangsläufig von der Qualität der Kundenbetreuung, so ist sie dennoch für den Bürger eine Bezugsgröße für die Einschätzung hinsichtlich Angemessenheit, Zufriedenheit und mitunter auch zugeschriebener Kompetenz.
Ausgehend von der Gesamtstichprobe berichten sechs von zehn Befragten von einer Gesprächsdauer bis etwa fünf Minuten, ein weiteres Drittel öffnet die zeitliche Rahmung bis zu einer Viertelstunde. In dem Zeitfenster zwischen fünfzehn bis dreißig Minuten verorten sich drei Prozent und zwei von einhundert Befragten berichten darüber hinaus gehende Zeiten. Den Durchlaufzeiten korrespondieren in der Regel unterschiedliche Dienstgeschäfte, sie sind somit nicht einseitig als Gütemerkmal der Kundenbetreuung zu werten (siehe Abbildung 14).

Abb. 14: Die Dauer des Kundengesprächs: Im direkten Kontakt mit dem Bürger



Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

Mit wenigen Ausnahmen überwiegt in fast allen Verwaltungseinheiten die kurze Verweildauer, zugleich steht dabei als Grund für den Amtsbesuch eine Antragstellung im Vordergrund. Einzig vom Sozial- und Wohnungsamt bzw. mit deutlicher Tendenz vom Gesundheitsamt sind längere Gesprächsintervalle zu vermelden. Und in der Tat sind hiermit auch jene Einrichtungen genannt, deren vorrangiges Dienstgeschäft sich in Relation zu den übrigen Ämtern von einer reinen Antragstellung fortbewegt.

Ist es auch problematisch, aus dem Zeitfaktor einen objektivierbaren Indikator oder gar eine Norm für dem jeweiligen Anliegen zugeschriebene Publikumszeiten abzuleiten, so wurde den Bürgern selbst eine Einschätzung der Angemessenheit abverlangt. Und dies mit einem überwältigen Ergebnis: 96 Prozent aller Besucher empfanden die Gesprächsdauer als angemessen, unbeeindruckt vom tatsächlichen zeitlichen Aufwand. Einzig das Resultat des Gesprächs – nämlich die abschließende Frage nach der Klärung des Anliegens – entfaltet eine Wirkung: Das gesamthafte Urteil prägend urteilen 97 Prozent der Kunden mit erfolgreichem Ausgang positiv, leicht zurückhaltender mit 89 Prozent Zustimmungspotenzial halten aber auch jene Bürger, deren Anliegen nicht erledigt werden konnte, die Dauer für angemessen.

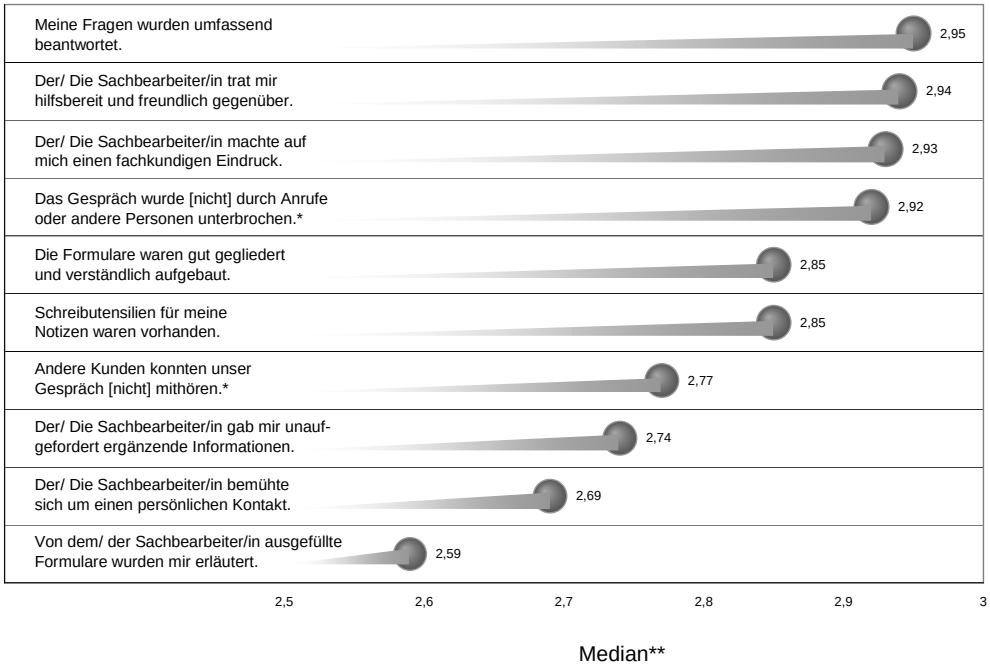
- ***Facetten des Gesprächs aus Kundensicht***

In der direkten Auseinandersetzung mit dem jeweiligen Mitarbeiter manifestiert sich der Eindruck von Bürgerfreundlichkeit und Fachkunde. Es wurde deshalb die Sicht der Befragten bezüglich der Verhaltensweisen und des Auftretens des Sachbearbeiters wie auch der räumlich-strukturellen Merkmale erhoben. Wohlgemerkt: Erklärtes Ziel der Studie war es nicht, eine Kompetenzanalyse der Beschäftigten zu erstellen, schon gar nicht ein individuelles respektive ämterspezifisches Profil. Dieses ist auch nicht aus den Angaben der Befragten retrospektiv ableitbar. Hierzu böten sich im Rahmen der Personalentwicklung interne Möglichkeiten, individuelle Ressourcen zu fördern und zu stärken. So wurde das Konstrukt Fachkunde zum einen gesamthaft erfragt, zum anderen aber auch über einzelne, dem Bürger gut erinnerliche Handlungen und Einlassungen operationalisiert: Wurden Fragen umfassend beantwortet? Gab der Sachbearbeiter Erläuterungen zu den von ihm ausgefüllten Vordrucken? Und gab dieser unaufgefordert ergänzende Informationen? Entscheidend für die

Darstellungen ist somit die Sichtweise des Kunden: Welche Aspekte stoßen bei ihm auf breite Akzeptanz, finden Eingang in das Gesamtbild oder werden als verbesserungswürdig eingestuft. So galt es zu eruieren, welche Gesprächsfacetten dem Kunden nachhaltig in Erinnerung blieben und zugleich deren individuellen Bedeutungsgehalt festzuhalten. Der beschreibenden Dimension wird eine bewertende Dimension an die Seite gestellt, denn nicht alle als weniger zufrieden stellend erlebte Aspekte ziehen ein gleichrangiges Kritikpotenzial auf sich, spielen möglicherweise in der individuellen Wertigkeitshierarchie eine nur untergeordnete Rolle.

Zunächst einmal ist zu unterstreichen, dass alle im Instrument erfassten Merkmale wertschätzenden Anklang bei den Bürgern finden, die positiv formulierten Aspekte werden auf einer dreistufigen Skala zumeist deutlich als zutreffend eingestuft (siehe Abbildung 15).

Abb. 15: Das Kundengespräch: Mehr als nur Randnotizen der Bürger …



* Umpolung des Wertebereiches zwecks Vereinheitlichung der Darstellung; somit Verbalisierung mit Einschub [„nicht“]
** Skalierung mit den Ausprägungen 1 = „trifft nicht zu“ bis 3 = „trifft zu“

Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

In der Spitze finden sich dabei sowohl fachliche wie auch für die atmosphärische Kundenbeziehung relevante Aspekte wieder. Die erschöpfende Beantwortung von

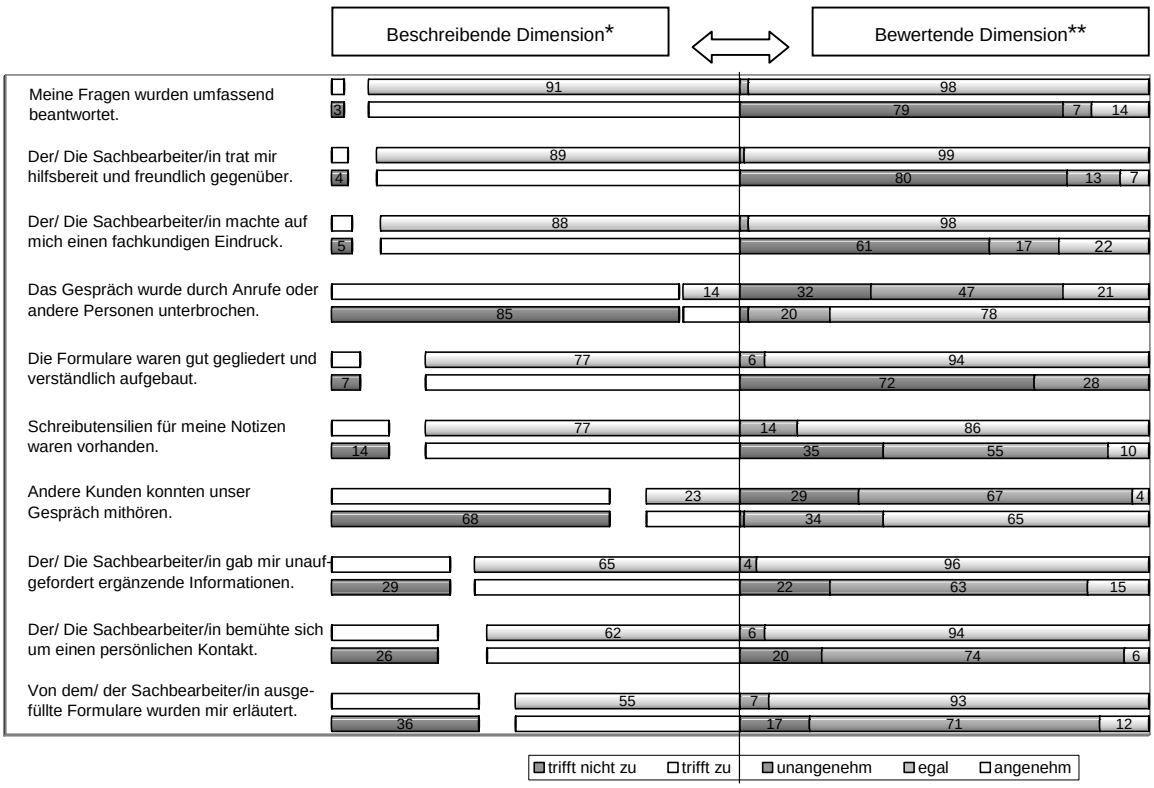
Fragen als Ausdruck von Kompetenz, gepaart mit einem freundlichen Auftreten in ungestörter Gesprächsatmosphäre führen den Reigen auf äußerst hohem Niveau an. Jeweils neunzig Prozent der Befragten sahen diese Aspekte als eingelöst an. Nicht minder in der Gunst der Bürger stehen ein verständlicher Aufbau der Formulare sowie die Verfügbarkeit von Schreibutensilien. Auch die Anonymität bleibt mehrheitlich gewahrt, Unterbrechungen des Kundengespräches durch Dritte stellen eher die Ausnahme dar. Drei weitere Aspekte, die direkt das Handeln des Sachbearbeiters berühren, finden sich am Ende der Rangreihung wieder, wiewohl auch sie auf hohem Niveau angesiedelt werden. Mit mittleren Werten zwischen 2,7 bis 2,6 wird auch das – unaufgeforderte – Anbringen ergänzender Informationen, das Bemühen um einen persönlichen Kontakt wie auch die Erläuterung von Formularen als gegeben erkannt.

Für diese positive Gesamtbilanz zeichnen alle Ämter verantwortlich, Unterschiede zwischen diesen sind zwar empirisch feststellbar, interpretatorisch aber kaum bedeutsam. Allenfalls Besucher des Jugendamts konstatieren einen eher unpersönlichen Kontakt zum jeweiligen Sachbearbeiter, dem möglicherweise auch eine unterdurchschnittlich ausgeprägte Erläuterung von Formulareingaben sowie der Erhalt weiterführender Informationen anzulasten sind. Der Alltagsroutine und dem schnellen Dienstgeschäft unterworfen manifestiert sich im Bürgerbüro Mitte und der Kfz-Zulassungsstelle ein Bild, nach welchem Erläuterungen zu Eingaben eher als Ausnahme erscheinen.

Und wie positionieren sich die Befragten zu den vorgefundenen Aspekten, welche bewertende Komponente stellen sie diesen an die Seite?
Abbildung 16 zeigt auf, dass die Bürger und Bürgerinnen einen positiv erlebten Ist-Zustand (beschreibende Dimension) mit überwältigender Mehrheit gutheißen, sehr wohl aber auch ein feines Gespür für kritikwürdige Merkmale besitzen. Als besonders unangenehm werden unzureichende Antworten auf gestellte Fragen, ein eher unfreundliches und wenig zuvorkommendes Verhalten des Gegenübers, ein weniger kompetent wirkendes Auftreten des Sachbearbeiters sowie ein Mangel an inhaltlicher Verständlichkeit der Formulare empfunden. Sind die erstgenannten Facetten noch vorrangig dem direkten Kontakt mit der Person des Sachbearbeiters geschuldet, so obliegt die Gestaltung der Formulare nicht dessen Verantwortlichkeit, Erhellung und Transparenz könnte der Mitarbeiter jedoch verbal liefern. Zugleich sind aber auch

Aspekte zu nennen, die trotz Minderausprägung weniger kritikwürdig erscheinen: Vernachlässigtes Bemühen um einen persönlichen Kontakt, ausbleibende Erläuterungen zu Formulareingaben sowie der Verzicht auf zusätzliche Informationen seitens des Bearbeiters werden zuvorderst mit einer gleichgültigen Haltung bedacht, da sie im Erwartungshorizont der Kunden nicht mit gleicher Bedeutung behaftet sind.

Abb. 16: Die Gesprächssituation mit dem Mitarbeiter: Bewertende Dimensionen in Abhängigkeit wahrgenommener situativer Aspekte



* Beschreibende Dimension: Darstellung der Kategorie 3 = „trifft zu“ (jew. obere Zeile) und der Kategorie 1 = „trifft nicht zu“ in %
** Bewertende Dim.: In Abhängigkeit der Kategorienvorgabe der beschreibenden Dimension Prozentuierung auf 100 je Zeile

Quelle: Kundenbefragung der Stadt Magdeburg in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg; Frühjahr 2006.

4. Kundenzufriedenheit aus analytischer Perspektive

Die bisherigen Darstellungen führten die differenzierte Wahrnehmung der Befragten deutlich vor Augen, nicht nur der Blick für das große Ganze – die vier Kernaspekte des Konstrukts „Kundenzufriedenheit“ – konnte empirisch nachgezeichnet werden, auch situative Aspekte wurden von den Bürgern erkannt und dezidiert vermerkt. Auf

dieser Basis sind weiterführende statistische Auswertungen ertrag- und aufschlussreich: Unterscheiden sich beispielsweise jene Kunden, die etwa die Bürgerfreundlichkeit eines Amtes positiv bewerten, systematisch von jenen Bürgern, die hierin Abstriche machen? Und lassen sich diese Variationen im Antwortverhalten wieder finden? Urteilen somit Befragte, die von der Übersichtlichkeit eines Amtes angetan sind, grundsätzlich positiver hinsichtlich der Bürgerfreundlichkeit als die Befragten, die den Aspekt Übersichtlichkeit kritisch sehen? Sind Besucher, deren Fragen vom Gegenüber eher unzureichend beantwortet wurden, auch unzufriedener mit der fachlichen Bearbeitung im Ganzen? Und findet ein unzureichendes Parkplatzangebot sein Echo in einer schlecht benoteten Erreichbarkeit des Amtes? Oder sind möglicherweise kompensatorische Effekte zu verzeichnen, etwa derart: Führt eine lange Aufenthaltsdauer im Amt nicht zwangsläufig zu Unmutsbekundungen, so lange im Ergebnis eine Erledigung des Anliegens steht? Derartige Auswertungen sind für den Auftraggeber von großem Wert, geben sie doch konkrete Hinweise auf potenzielle Ursachen von „Unzufriedenheiten“ und somit auch umsetzbare Handlungsanweisungen für gewünschte Verbesserungen. Und umgekehrt lassen sie konstatieren, dass manch nahe liegende, einseitige Erklärung durchaus überdenkenswert erscheint, da sich beim Bürger erst im Zusammenspiel mehrerer Variablen ein Niederschlag im Urteil abzeichnet. Mittels statistischer Prüfgrößen kann nachgewiesen werden, dass gefundene Einflüsse nicht zufälliger Natur sind, hinter den Variationen in den Antworten also wahre Unterschiede in den Werturteilen stehen.

Aus methodischer Sicht gilt es, noch einige Anmerkungen voranzustellen: Wie beschrieben antwortet ein Großteil der Bürger auf hohem positiven Niveau. Diese positive Bilanz erschwert in mancherlei Hinsicht die bivariaten Auswertungen. Gruppen zufriedener und weniger zufriedener Kunden können anhand statistischer Kriterien definiert und identifiziert werden, mitgedacht werden muss dabei jedoch stets, dass auch die tendenziell weniger zufriedenen Bürger sich noch immer auf zumeist hohem absoluten Niveau verorten. Entsprechend ungleich groß fallen auch die Zellbesetzungen der Teilstichproben aus: Vielen positiv Urteilenden stehen wenige unzufriedene Besucher gegenüber. Statistische Verfahren jedoch stellen Mindestanforderungen an relative wie absolute Zellbestzungen, andernfalls könnten gefundene Unterschiede doch rein zufälliger Natur sein. Diese Anmerkungen betreffen nicht die Auswertungen über alle Ämter, bei einer ämterspezifischen Betrachtung mit

anteiligem Stichprobenumfang verwundern ausbleibende Signifikanzen jedoch nicht. Doch auch für diese Ämter gilt: Insgesamt gefundene Wirkzusammenhänge beanspruchen durchaus für jedes einzelne Amt Gültigkeit, so lassen Plausibilitätsvermutungen schließen, deren Gehalt zumindest an Urteilstendenzen vor Ort ablesbar ist.

4.1. Bürgerfreundlichkeit in Abhängigkeit von potenziellen Einflussgrößen

„Bürgerfreundlichkeit“ begleitet den Kunden während seines gesamten Amtsgeschäfts und empfängt ihn bereits mit Betreten der Dienststelle. In der Summe wie auch bei Betrachtung der einzelnen Facetten entfalten die die Übersichtlichkeit eines Amtes ausmachenden Aspekte ihre Wirkung: Positive Urteile in den Merkmalen ‚Hinweise auf Ansprechpartner’, ‚…Schalter’, ‚…Wartezonen’ und ‚…andere Ämter’ ziehen eine positive Bilanz der Bürgerfreundlichkeit nach sich. Kritische Stimmen aber lassen den Bürger auch Abstriche bei der Bürgerfreundlichkeit vornehmen. Und dieser Effekt im Aggregat gilt ausnahmslos für die einzelnen Dienststellen, wenn auch ob der geschilderten Zellbesetzungen nicht im statistisch signifikanten Ausmaß.
Weitere Pluspunkte sammeln die Ämter mit Einhaltung kurzer Wartezeiten: Bei einer Wartedauer von bis zu 10 Minuten fallen die Urteile zur Bürgerfreundlichkeit hochsignifikant besser aus als bei darüber hinausgehenden Wartefristen. Eine spürbare Schwächung in Abhängigkeit von längeren Wartefristen erfahren insbesondere das Bürgerbüro Mitte, das Sozial- und Wohnungsamt sowie tendenziell die Führerscheinstelle der Straßenverkehrsabteilung. Umgekehrt lassen die Daten jedoch aufhorchen: Sind kurze Wartezeiten bei den meisten Ämtern eher die Regel, so gereichen spürbar längere Wartezeiten bei der Kfz-Zulassungstelle nicht zu Minderbewertungen der Bürgerfreundlichkeit. Das Manko längeren Wartens erkennend werden dort entsprechende Auswege insbesondere in dem Wunsch nach Ausdehnung der Öffnungszeiten sowie einer verstärkten Internetpräsenz artikuliert, ohne jedoch den jetzigen status-quo abzuwerten. Offensichtlich ist die Klientel dieses Amtes bereits im Vorfeld des Besuchs auf entsprechende Verzögerungen eingestellt.
Und es bestehen Möglichkeiten, länger währende Wartezeiten angenehm zu gestalten. Gleichermaßen werden vom Bürger vorhandene Materialien, die Eindeutigkeit in der Abfolge wie auch die personelle Ausstattung goutiert. In Interaktion dieser Facetten mit der rein zeitlichen Wartedauer gestattet das Bemühen um Annehmlich-

keiten kompensatorische Effekte: Schon bei Wartefristen bis zu 10 Minuten spielt ein freundliches Umfeld eine Rolle. Noch stärker schlägt die Interaktion aus Wartezeit und Annehmlichkeiten bei fortgesetztem Aufenthalt zu Buche. Besonders ungünstig fallen die Urteile zur Bürgerfreundlichkeit bei langem Warten in Kombination mit einer kargen Ausstattung des Amtes aus.

Spielt der Faktor Zeit als quantifizierbares Element vor dem Mitarbeitergespräch eine wesentliche Rolle, so geht dieser Maßstab während des eigentlichen Gesprächs verloren. Kurze Gesprächszeiten mit dem Sachbearbeiter sind in den Augen der Bürger kein Kriterium für die Bemessung der Freundlichkeit eines Amtes. Einzig im Bürgerbüro Mitte stellen Zeiten bis zu fünf Minuten ein Plus dar. Entscheidend für die Zuschreibung von Bürgerfreundlichkeit ist vielmehr die attestierte Qualität der Interaktion zwischen Bürger und Verwaltung hinsichtlich der subjektiv empfundenen Angemessenheit der Gesprächsdauer, der direkten Auseinandersetzung mit dem Mitarbeiter und dem erzielten Ergebnis. Vorhergehende Auswertungen zeigten auf, dass unabhängig von der absoluten Gesprächsdauer diese auf breite Akzeptanz stößt – kurze Zeiten werden ebenso für angemessen empfunden wie längere Gespräche, so sie denn der Sache als dienlich erscheinen. Diese Einstellung des Kunden findet Widerhall in den Äußerungen zur Bürgerfreundlichkeit, angemessene Zeiten werden gutgeheißen, zu lange Gespräche führen zu empfindlichen Abwertungen. Kriterium für die Akzeptanz der Gesprächsdauer stellt dabei vielmals das Ergebnis der Unterredung dar, bestenfalls die Erledigung des Anliegens. Und auch dieser Aspekt polarisiert die Befragten mit Blick auf deren Urteile zur Bürgerfreundlichkeit. Im Aggregat urteilen jene Bürger, die das Haus im Wissen um die Erledigung ihres Anliegens verlassen, signifikant zufriedener.

Unabhängig vom Ausgang der Unterredung obliegt es den Ämtern, eine Gesprächskultur zu schaffen, die dem Bürger Ernsthaftigkeit und zugleich Freundlichkeit vermittelt. In der Summe finden diese Aspekte Eingang in das mentale Abbild des Kunden von Bürgerfreundlichkeit. Positiv gesehene und bewertete Aspekte des fachlichen Engagements wie auch des sichtlichen Bemühens um den Kunden durch Hilfestellungen werden den Ämtern einhellig hoch angerechnet. Hervorstechende Bedeutung fällt dabei insbesondere einem freundlichen Auftreten des Mitarbeiters zu, nicht minder ausgeprägt sind jedoch die Effekte der Fachkunde wie einer erschöpfenden Beantwortung von Fragen.

Wurde das Konstrukt „Kundenzufriedenheit“ bisher in seinen vier Facetten „Bürgerfreundlichkeit“, „Fachlichkeit“, „Öffnungszeiten“ und „Erreichbarkeit“ gedacht und folglich getrennt analysiert, so schlagen bivariate Auswertungen eine Brücke. Denn sehr wohl korrespondieren diese Bausteine auch untereinander: Ausgeprägte Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten und der verkehrstechnischen Anbindung, zuvorderst aber mit der fachlichen Bearbeitung in der bilanzierenden Rückschau entfalten ihre positive Wirkung in der Zuschreibung von Bürgerfreundlichkeit im Allgemeinen.

4.2. Fachlichkeit in Abhängigkeit von potenziellen Einflussgrößen

Stärker als in der Studie aus dem Jahr 1999 wurden in 2006 Aspekte der fachlichen Betreuung erfasst. Hierbei galt es nicht, eine objektive Evaluierung des Schaffens der städtischen Verwaltungsmitarbeiter zu leisten. Entscheidend ist jedoch der Eindruck, den diese beim Bürger erwecken. Gelingt es dem Mitarbeiter, seine fachliche Performanz glaubhaft zu vermitteln? Und wie drückt sich diese im Kundenkontakt aus? Werden von ihm getätigte Eingaben in Formulare oder den PC erläutert, schafft er hiermit Transparenz seines Handelns? Beantwortet er an Ihn gerichtete Fragen umfassend, stellt den Bürger somit zufrieden? Und geht der Bürgerservice möglicherweise so weit, dass auch unaufgefordert ergänzende zweckdienliche Informationen vermittelt werden? Ist hierin ein Bemühen um eine umfassende Klärung des Anliegens vermittelbar? All diese Facetten sind Ausdruck von Fachlichkeit und sollten entsprechende Wirkung auf das bilanzierende Urteil entfalten.

Und in der Tat tragen entsprechende Verhaltensweisen deutlich zur zugesprochenen Fachlichkeit bei – ein Effekt, der im Aggregat durchgehend, bei den einzelnen Ämtern mehrheitlich seine Berechtigung findet und hochsignifikant aufleuchtet. Führen unterlassene Erläuterungen wie auch ausbleibende Ergänzungen zu Abwertungen hinsichtlich attestierter Fachlichkeit, so bewegen sich die Urteile auch jener, die dies nicht zu erkennen vermögen, auf insgesamt recht hohem Niveau. So lassen die Daten schließen, dass diese Aspekte zwar durchaus als wünschenswert erscheinen, nicht aber zwingend erwartet werden. Anders hingegen figuriert sich ein Bild, wonach der vermittelte Eindruck von Fachwissen und die erschöpfende Beantwortung von Fragen deutlichere Spuren in der Gesamtbilanz hinterlassen.

Unbeantwortete Fragen sind sichtbarer Ausdruck unzureichenden fachlichen Wissens und finden ihr erkennbar negativ getöntes Echo im Urteil der Befragten.
Hierbei lassen sich die Besucher der Ämter jedoch nicht in ein zeitliches Korsett pressen. Die Dauer des Gesprächs ist überhaupt kein Entscheidungskriterium, kurze wie längere Verweilzeiten zeugen gleichermaßen von Fachlichkeit, so sie denn als der Klärung des Anliegens angemessen werden.

4.3. Öffnungszeiten in Abhängigkeit von potenziellen Einflussgrößen

Zufriedenheit mit den angetroffenen Öffnungszeiten drückt sich in minder ausgeprägten Wünschen nach Veränderungen aus. Weniger zufrieden äußern sich die Besucher, die eine gesamthafte Ausdehnung, eine Angleichung der Öffnungszeiten wie auch eine Erreichbarkeit am Samstag für erstrebenswert erachten. Tangieren die Ausdehnung wie der samstägliche Zugang ein Mehr an Flexibilität im Publikumsverkehr, steht bei dem Wunsch nach Angleichung der Gedanke der Transparenz im Vordergrund. Wieder einmal zeigt sich die Richtigkeit des Vorgehens, Zufriedenheiten mit den Öffnungszeiten nicht pauschal zu erfassen, sondern konkrete Alternativen zur Disposition zu stellen, aus denen klare Handlungsempfehlungen abgeleitet werden können. Ein diskussionswürdiger Aspekt korrespondiert nicht mit einem bilanzierenden Resümee zu den Öffnungszeiten: Der deutlich artikulierte Wunsch nach verstärkter Internetpräsenz beeinflusst nicht das Zufriedenheitsurteil. Offensichtlich erkennt der Bürger den Zweischritt zwischen der Notwendigkeit zur persönlichen Präsenz im Amt – und der damit einhergehenden Orientierung an vorhandenen Öffnungszeiten – sowie dem Ideal einer weiteren Lösung und Erweiterung des Serviceangebots.
Doch nicht nur die Wünsche als Spiegel der Rahmenbedingungen vor Ort, sondern auch aus Anlass des Amtsbesuches gemachte Erfahrungen zeitigen deutliche Effekte: Kurze Wartezeiten bis zu 10 Minuten ermöglichen den Besuchern ein zeitnahes Vorbringen ihres Anliegens und unterbreiten eine profunde Akzeptanz der – zeitlichen – Steuerung des Besucherstroms. Unter Hinzuziehung der subjektiv bewerteten personellen Ausstattung der Behörde in Interaktion mit der Wartezeit zeigen sich lineare Verkettungen: Über kurze Wartezeiten mit einhergehender Goutierung des Personalangebots bis hin zu längeren Wartezeiten und vernehmbarer Kritik

an der nicht ausreichenden Mitarbeiterzahl verschlechtert sich die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten linear. Dies wiederum vermögen Annehmlichkeiten beim Warten in Maßen aufzufangen. Dem gesellen sich weitere Facetten hinzu: Arrondiert werden die örtlichen Aspekte von den Möglichkeiten, das Amt überhaupt zu erreichen. Eine positive Bilanz der verkehrstechnischen Anbindung zieht wohlwollende Urteile zu den Öffnungszeiten nach sich. Umgekehrt bedeutet dies zugleich, dass dem Besucher aufgebürdete (Mehr-) Anstrengungen zum Erreichen der Dienststelle den Wunsch nach Veränderungen der Öffnungszeiten deutlich steigern. Signifikant eingefordert wird dabei eine größere Transparenz zwischen den Ämtern wie auch eine deutliche Ausweitung der Öffnungszeiten. Und schließlich spielt auch das individuell verfügbare Zeitkonto eine wesentliche Rolle, im Rahmen der Studie erfasst über die Ausübung einer Erwerbstätigkeit. Eine positive Bilanz der Öffnungszeiten ziehen jene, deren zeitlicher Dispositionsspielraum aufgrund von Teilzeitbeschäftigungen oder der Nichtausübung einer Berufstätigkeit größer ist gegenüber den Kunden, die einer Vollzeitbeschäftigung nachgehen und folglich mehr Aufwand betreiben müssen, um ihre Amtsgeschäfte im Rahmen der gegebenen Öffnungszeiten erledigen zu können.

4.4. Erreichbarkeit in Abhängigkeit von potenziellen Einflussgrößen

Ein abschließender Blick sei auf jenen Aspekt geworfen, der Kundenzufriedenheit entscheidend mitgestaltet, bevor überhaupt ein Kontakt zu den Mitarbeitern oder strukturellen Gegebenheiten des organisatorischen oder räumlichen Arrangements stattgefunden hat: Aufgrund der Ansiedlung der Ämter im Stadtgebiet treffen die Kunden auf zum Teil höchst unterschiedliche Voraussetzungen der verkehrstechnischen Anbindung: Hier das in der City verortete Bürgerbüro Mitte mit wenigen PKW-Stellplätzen, dafür mit einer guten Anbindung an den ÖPNV, ferner die stadtteilnahen weiteren Bürgerbüros, auf der anderen Seite die eher in der Peripherie gelegenen Einrichtungen der Straßenverkehrsabteilung mit ausreichendem Parkplatzangebot, die aber im Gesamt dem Besucher einen längeren Anfahrtsweg abverlangen. In Kapitel 3.4.1. wurden bereits die Vorzüge und Nachteile der einzelnen Ämter eingehender benannt und analysiert. Zu beobachten waren dabei auch kompensatorische Effekte, welche die unterschiedlichen Ausgangslagen der Dienststellen zwar keineswegs kaschieren können, dennoch aber keines der Ämter in den Werturteilen deut-

lich abfallen lassen. Einflussnahmen je nach Wahl des Verkehrsmittels und gebotenem Service auf die gesamthafte Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit eines Amtes liefern auch hier Hinweise, das Angebot noch kundenfreundlicher und effizienter zu gestalten. Über alle Ämter betrachtet ziehen die mit dem PKW anreisenden Besucher die vergleichsweise schlechteste Bilanz, urteilen dabei aber noch stets auf hohem positiven Niveau. Deutlichere Abstufungen in den Werturteilen zeigen sich dann, wenn die Stimmen zum dargebotenen Service für das jeweils gewählte Verkehrsmittel mit ins Kalkül gezogen werden. Dabei spielt das vorgefundene Parkplatzangebot überhaupt keine Rolle: Selbst jene, die mit dem PKW anreisen und die Einstellplätze für unzureichend erklären, äußern sich gleichermaßen zufrieden hinsichtlich der Anbindung wie die Bürger, die die Parkplatzsituation gutheißen. Hiervon unberührt bleiben gleichsam auch die Urteile zur Bürgerfreundlichkeit eines Amtes.
So kann geschlossen werden, dass – erstens – Probleme der Parkplatzfindung nicht zwangsläufig dem Amt ursächlich zugeschrieben werden, sondern möglicherweise dem eigenen Verhalten (bspw. Aufsuchen der Behörde zu Stoßzeiten) und – zweitens – die Unvermeidbarkeit äußerer Zwänge (bspw. Beengtheit zentraler Einrichtungen) in den Urteilen durchaus Berücksichtigung erlangen. Nachhaltiger macht sich das Fehlen von Abstellmöglichkeiten für mitgeführte Fahrräder bemerkbar. Hier gehen die befragten Bürger und Bürgerinnen offensichtlich schon davon aus, dass ein entsprechendes Angebot seitens der Verwaltung durchaus leistbar erscheint. Sind derartige Abstellmöglichkeiten nicht gegeben, führt dies zu Abstrichen in der Beurteilung des Amtes. Gleiches gilt für jene Kunden, die sich generell die Option bewahren möchten, das Amt zu Fuß aufzusuchen. Besteht diese Möglichkeit, wird dies positiv honoriert. Werden aus dem Datensatz jedoch nur die Antworten jener extrahiert, die tatsächlich einen Fußweg auf sich genommen haben, so zeigt sich, dass zum Erreichen des Amtes keine immensen Mühen auf sich genommen werden: Unter den ‚Fußgängern' reiht sich kein Befragter ein, der das Amt nur schwerlich zu Fuß erreichen kann. Umso lauter ertönt der Ruf nach Alternativen, zuvorderst ist hier eine Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln gemeint. Und dabei ist das Meinungsbild sehr eindeutig – sowohl über alle Befragte wie auch bei den tatsächlichen Nutzern des ÖPNV: Sind Haltestellen in unmittelbarer Nähe des Amtes anzutreffen, ziehen die Kunden eine deutlich positive Bilanz der Verkehrsanbindung, schließt sich nach Verlassen des Verkehrsmittels noch ein weiterer Fußmarsch an, wird dies eindringlich moniert.

5. Erhebung der Kundenzufriedenheit: Bilanz und Ausblick

Die Erfassung von Zufriedenheit stellt alle Beteiligten vor eine Herausforderung: Den Durchführenden obliegt es, ein gedachtes Konstrukt auf die Ebene des Messbaren zu transformieren, Vorstellungsinhalte treffend zu benennen und dem zu Befragenden in ansprechender Form zu präsentieren. Diese sehen sich ihrerseits vor die Aufgabe gestellt, sich abseits von pauschalisierenden Urteilen an konkrete Sachverhalte zu erinnern und ihr einmal gebildetes Urteil an den Vorgaben eines Fragebogens zu justieren. Nur so kann es gelingen, gleiches Verständnis über den Fragengegenstand zu erzeugen und – viel wichtiger noch – entsprechende Empfehlungen für eine verbesserte Praxis aus den Anmerkungen der befragten Bürger und Bürgerinnen zu extrahieren. Hiernach gelang es, ein valides und differenziertes Meinungsbild über die Kundenzufriedenheit auch in 2006 zu erheben. Denn bereits in der Kundenbefragung 1999 hatten die Bürger ihrer Verwaltung ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt, wiewohl durchaus auch manch kritische Aspekte zu Papier gebracht wurden. Ausgehend von dieser Grundrate und einer korrespondierenden Erwartungshaltung bezüglich der Fortschreibung in 2006 wurden die involvierten Ämter neuerlich einer tiefgründigen Analyse unterzogen. Im Vordergrund stand dabei, ein Gesamtbild zu zeichnen und ferner, dort wo es die Datenlage erlaubt, auch auf Besonderheiten einzelner Einrichtungen näher einzugehen. Nicht intendiert ist ein Ranking der Dienststellen, denn gar zu unterschiedlich ist das Serviceprofil der Ämter wie auch die die Einrichtungen aufsuchende Klientel. Zu warnen bleibt daher vor einer verkürzten Darstellung unter Hervorhebung einzelner Facetten – im positiven wie im negativen Sinne.

Wo aber liegen nun die Stärken und Schwächen der Ämter, die stellvertretend für den publikumsrelevanten Teil der kommunalen Verwaltung stehen? Trotz kurzer Verweildauer im Amt – rund zwei Drittel der Besucher verlassen dieses wieder nach einer Viertelstunde – zeichnen die Bürger ein differenziertes Bild.
Bilanzierend stellen die Kunden ihren Behörden sowohl in der Struktur- als auch in der Prozessqualität ein löbliches Zeugnis aus. Unter Strukturqualität firmieren jene Aspekte, die die äußere Rahmung des Besuchs schaffen und nur schwerlich von den Agierenden vor Ort beeinflussbar erscheinen – gemeint sind also vorrangig Aspekte

der Öffnungszeiten, der Erreichbarkeit, der räumlichen Gestaltung. Prozessqualität hingegen meint den dynamischen Austausch im direkten Kundenkontakt, bei welchem sich ein Bild von Bürgerfreundlichkeit und Fachlichkeit bei den Besuchern manifestiert.

- Die Öffnungszeiten – geschuldet mitunter auch unterschiedlichster Provenienz der Kundschaft und deren Erwartungen – lassen nur bedingt Wünsche offen. Vorrangig sind diese zu vernehmen, wenn eine Erweiterung des Internetauftritts der Stadt und Erhalt von Informationen über dieses Medium unabhängig von den gegebenen Öffnungszeiten thematisiert wird. Wird jedoch der tatsächlich im Internet gebotene Service in Betracht gezogen, so ist durchaus eine Grundversorgung der Bürger mit den meist genannten Anliegen und Erläuterungen zu konstatieren. Kritik an diesem Aspekt mag also auch ein stückweit aus Unkenntnis resultieren, der ein intensiverer Verweis auf in das Medium Internet eingestellte Angebote entgegen wirken kann. Weiters wird ein Mehr an Transparenz zwischen den Dienstsellen als Wunsch artikuliert, und dies zuvorderst von Besuchern jener Einrichtungen, die auf ämterspezifische Besonderheiten – gemeint sind hiermit insbesondere verkürzte Öffnungszeiten – treffen. Beleg für die grundlegende Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten ist auch, dass eine Ausdehnung im Ganzen aus Sicht der Bürger als gar nicht so bedeutsam empfunden wird und allenfalls in jenen Ämtern vernehmbar ist, die einen vermehrten Kundenandrang bei gleichzeitig knappen Personalressourcen zu verzeichnen haben. Eher unwichtig in der Bedeutungshierarchie, jedoch mit erheblichen Streuungen zwischen den Ämtern, folgt der Wunsch nach Erreichbarkeit am Samstag. Offensichtlich ist der Bürger nicht bereit trotz mancher Wartezeit seinen Amtsgang in das Wochenende zu verlegen. Es sei denn, dieser Besuch wäre mit weiteren Annehmlichkeiten und Erledigungen verbunden – so lassen die Stimmen im Bürgerbüro Mitte vermuten, welches als einziges der betrachteten Institutionen dieses Angebot unterbreitet.

- Auch die verkehrstechnische Anbindung stellt für den Bürger bei Weitem nicht das Problem dar, wie vielerorts vermutet wurde. Einzig: Erreichbarkeit sollte nicht weiterhin verstanden werden als alleinige Domäne des privaten PKWs.

Hierbei finden die Auto-Nutzer je nach Amt in der Tat sehr unterschiedliche Bedingungen vor. Doch längst nicht jeder Besucher nutzt dieses Verkehrsmittel auch, Alternativen werden durchaus ins Kalkül gezogen und tragen somit zu einer durchweg positiven Beurteilung der Erreichbarkeit bei – und dies selbst bei jenen Kunden, die aufgrund der eigenen Wahl mitunter Einschränkungen hinnehmen mussten.

- Auch die räumliche Gestaltung der Ämter sowie dem Publikum unterbreitete Annehmlichkeiten, in Form von Hinweisen aller Art oder in der Bereitstellung von Materialien, findet im Gesamt Anklang. Große Schwankungen zwischen den Ämtern verweisen zugleich auf Nachbesserungspotenziale, die vor Ort abrufbar erscheinen: Allenfalls mäßig befriedigend gelungen ist die Ausschilderung von Warte- oder sonstigen Sonderbereichen in den Augen der Kunden in den Bürgerbüros Mitte und West sowie in den Räumlichkeiten des Sozial- und Wohnungsamtes respektive des Jugendamtes. Ähnliches gilt tendenziell auch für die weitläufige Straßenverkehrsabteilung. Zuvorderst moniert in punkto Übersichtlichkeit wird mangelnde Transparenz über die Verflechtung der einzelnen Ämter und deren Verteilung über das Stadtgebiet. Ob dies zwingend erforderlich ist, bedarf einer Diskussion vor Ort, zumindest aber wäre ein Ausbau dieses Aspekts ein weiterer Baustein für ein Mehr an Bürgerfreundlichkeit. Auch die anfallende Wartezeit wird dem Vernehmen nach den Besuchern möglichst angenehm gestaltet. Das Auslegen von Informationsmaterial, Formularen und Stiften würde in den Einheiten der Straßenverkehrsabteilung wie auch im Sozial- und Wohnungsamt zu besseren Urteilen beitragen.

- Nicht einzelne Personen, sondern die Verwaltung im Zusammenspiel aus individuellen, insbesondere aber auch aus strukturell-organisatorischen Elementen stand auf dem Prüfstand. Dennoch bleibt festzuhalten, dass die direkte Begegnung mit dem Mitarbeiter einen Großteil an Kundenzufriedenheit konstituiert. Insbesondere die wahrgenommene Fachlichkeit und ein dem Kunden zugewandtes Auftreten tragen ihren Anteil bedeutsam bei. Keines der betrachteten Ämter fällt dabei signifikant ins Hintertreffen. Im Gegenteil: Sowohl Hilfsbereitschaft, das Bemühen um einen persönlichen Kontakt wie

> die Fachkompetenz, die sich dem Bürger durch eine umfassende Beantwortung seiner Fragen und Unterbreitung zusätzlicher Informationen vermitteln, werden ausdrücklich gelobt.

Nach der Erhebung aus 1999 bleibt somit Erfreuliches festzuhalten. Trotz mancher Veränderungen hinter den Kulissen wie auch sichtbar für den Kunden durch Neuausrichtungen im Dienstleistungsangebot ist die Zufriedenheit der Besucher mit ihrer Verwaltung weiterhin außerordentlich hoch. Die Datenlage für diese Aussage ist durchaus verlässlich, auch wenn eine höhere Bürgerbeteiligung bei manch kleinerer Dienststelle wünschenswert gewesen wäre. Einbußen in der Beteiligungsquote bei nahezu identischem Aufwand und Design der Studie um 20 Prozentpunkte lassen aufmerken. Doch sollte dies die Verantwortlichen in der Verwaltung der Stadt keinesfalls davon abhalten, die Stimmen der Bürgerinnen und Bürger ernst zu nehmen und trotz des hohen Zustimmungspotenzials weiterhin an dem Selbstverständnis eines Serviceanbieters zu arbeiten. Problematiken einzelner Ämter sind für alle relevant und diskussionswürdig, um gemeinsam Lösungswege zu skizzieren und gleichsam auch ein wachsames Auge auf die Zustände im eigenen Haus zu werfen. „Verwaltung verändert sich“ – und wird es auch weiterhin, und dies nicht nur aus einer Eigendynamik heraus. Verwaltungsreformen, knappe Finanzmittel, Veränderungen in Personalwesen und –struktur und nicht zuletzt auch eingedenk neuer Bedürfnislagen bei den Bürgern und Bürgerinnen fordern auch weiterhin dazu auf, diesen Prozess empirisch zu begleiten und die Meinung der Kunden zu dokumentieren.

Verzeichnis der Abbildungen

Seite

Abbildung 1 Die einbezogenen Ämter im Kurzprofil. Aufgabenspektrum und Standort. 10

Abbildung 2 Stichprobenziehung und Beteiligungsquote nach Ämtern. Angaben in Prozent und Absolutwerten. 13

Abbildung 3 Prozentuale Beteilungsquote nach Ämtern am Gesamtstichprobenumfang. Angaben in Prozent. 14

Abbildung 4 Kundenklientel nach Alter: Ämterspezifische Alterstrukturen. Angaben in Prozent 15

Abbildung 5 Anteil nach Geschlecht über die Ämter. Angaben in Prozent. 16

Abbildung 6 Klientel der Ämter nach Erwerbsstatus. Angaben in Prozent. 17

Abbildung 7 Vorrangige Gründe für das Aufsuchen der Ämter und Dienststellen zum Befragungszeitpunkt. Angaben in Prozent. 19

Abbildung 8 Bausteine des Konstrukts „Kundenzufriedenheit“ – Eine differenzierte Betrachtung nach Ämtern. Mediane. 21

Abbildung 9 Öffnungszeiten differenziert betrachtet: Bürgerfreundliche Aspekte im Meinungsbild der Kunden und Kundinnen. Mediane. 23

Abbildung 10 Übersichtlichkeit differenziert betrachtet: Bürgerfreundliche Aspekte im Meinungsbild der Kunden und Kundinnen. Mediane. 25

Abbildung 11 Die Erreichbarkeit der Ämter – Wahl des Verkehrsmittels. Angaben in Prozent. 27

Abbildung 12 Nach Erreichen des Amts – Komfort für das jeweils gewählte Verkehrsmittel. Angaben in Prozent. 28

Abbildung 13 Vor dem Mitarbeitergespräch: Der Bürger im Wartestand. Angaben in Prozent. 30

Abbildung 14 Die Dauer des Kundengesprächs: Im direkten Kontakt mit dem Bürger. Angaben in Prozent. 33

Abbildung 15 Das Kundengespräch: Mehr als nur Randnotizen der Bürger... Mediane. 35

Abbildung 16 Die Gesprächssituation mit dem Mitarbeiter: Bewertende Dimensionen in Abhängigkeit wahrgenommener situativer Aspekte. Angaben in Prozent. 37

Fragebogen Kundenbefragung der Stadt Magdeburg 2006