

Landeshauptstadt Magdeburg - Der Oberbürgermeister -		Datum 07.03.2007
Dezernat I	Amt Amt 12	Öffentlichkeitsstatus öffentlich

INFORMATION

I0071/07

Beratung	Tag	Behandlung
Der Oberbürgermeister	13.03.2007	nicht öffentlich
Ausschuss für kommunale Rechts- und Bürgerangelegenheiten	29.03.2007	öffentlich
Stadtrat	12.04.2007	öffentlich

Thema: Ergebnisse der Kundenbefragung

Auf der Grundlage des Stadtratsbeschlusses 871/28(IV)06 vom 09.02.2006 fand in ausgewählten Dienststellen der Stadtverwaltung eine Befragung zur Kundenzufriedenheit statt. Die Umfrage wurde im Rahmen der Kooperation zwischen der Landeshauptstadt und der Universität „Otto von Guericke“ vom Institut für Soziologie der Uni, Lehrstuhl für Methoden der empirischen Sozialforschung, durchgeführt.

In die Befragung einbezogen waren die Bürgerbüros Mitte, Nord, Süd und West, die Straßenverkehrsabteilung Tessenowstraße, die Bereiche des Sozialdezernats im Wilhelm-Höpfner-Ring 4 sowie das Gesundheits- und Veterinäramt in der Lübecker Straße. Ferner fanden Befragungen am Standort Julius-Bremer-Straße 8 statt. Bei der Auswahl der Standorte musste berücksichtigt werden, dass für die Aussagekraft der Repräsentativität der Ergebnisse eine zu geringe Besucherzahl ein Ausschlusskriterium darstellt. Das in die Vorgängerbefragung im Jahr 1999 noch als Standort einbezogene Baudezernat wurde wegen der zwischenzeitlich deutlich zurückgegangenen Besucherfrequenz nicht mehr mit aufgenommen.

Die Ergebnisse der Befragung liegen jetzt in der Form des Endberichts vor und sind als Anlage beigefügt. Sie werden im Rahmen der Veröffentlichungsreihe der Otto-von-Guericke-Universität, Fakultät für Geistes-, Sozial- und Erziehungswissenschaften der Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Ein Nachdruck im Rahmen der Veröffentlichungsreihe des Amtes für Statistik, wie er 1999 erfolgte, ist aus Kostengründen diesmal nicht vorgesehen.

Bei der Durchsicht der Ergebnisse fällt auf, dass trotz unverändert hoher Zufriedenheitswerte die Bereitschaft der angesprochenen Besucher zur Beteiligung an der Befragung deutlich gefallen ist. Konnte 1999 noch eine Ausschöpfungsquote von 63,5 % erreicht werden, waren diesmal nur 43 % der Angesprochenen zur Mitwirkung bereit.

Die wertenden Urteile der Befragten weisen gegenüber der Vergleichsbefragung von 1999 insgesamt wenig Veränderungen auf, d.h. der von den Befragten 1999 attestierte relativ hohe Zufriedenheitsgrad konnte gehalten und tendenziell verbessert werden. Dabei ist auch zu beachten, dass die allgemeine Zufriedenheit der Antwortgeber in allen Aspekten tendenziell höher ausfällt, wenn sie von einer erfolgreichen Erledigung des Anliegens berichten konnten, dessentwegen sie die Verwaltung aufgesucht haben.

Die fachliche Kompetenz der von ihnen aufgesuchten Bediensteten der Verwaltung wird von den Befragten durchweg positiv eingeschätzt; die Autoren der Studie sehen daher keine Ansatzpunkte für einen nachhaltigen Verbesserungsbedarf. Besonders hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang die positive Einschätzung der Bürgerbüros. Daraus kann geschlossen werden, dass es gelungen ist, das bereits 1999 mit hohen Zufriedenheitswerten honorierte Konzept des Bürgerbüros West erfolgreich auf die seither gebildeten neuen Bürgerbüros zu übertragen.

Eine zentrale Stellung im Fragenprogramm nahmen Öffnungszeiten, Erreichbarkeit und Übersichtlichkeit der Ämter ein. Die Öffnungszeiten wurden von den Befragten überwiegend als angemessen eingeschätzt. Kritische Anmerkungen gab es lediglich zur Kfz-Abteilung in der Tessenowstraße und zum Jugendamt (siehe auch unten). Dabei ist interessant, dass die Verbesserungswünsche der Befragten, soweit sie auf die Ausdehnung der Öffnungszeiten zielen, vornehmlich die Werktage im Blick haben. Dies äußern vor allem Berufstätige. Der Wunsch nach zusätzlichen Öffnungszeiten an Samstagen spielt dagegen eine untergeordnete Rolle. Offenbar ist es der Wunsch der Bürgerinnen und Bürger, das Wochenende als Freizeit von Amtswegen freizuhalten. Auch genannt wurde in diesem Zusammenhang der Wunsch nach einer weitgehend vereinheitlichten Öffnungszeit der Ämter.

Da es zunehmend im Trend liegt, Dienstleistungsangebote der Verwaltung auch im Internet anzubieten, wurde auch hiernach gefragt. Dabei ergab sich durchaus der Wunsch nach mehr Internetpräsenz, keinesfalls aber nach ausschließlicher Abwicklung im Internet.

Das Urteil über die Übersichtlichkeit der Ämter fiel überall gut aus, allerdings wurde hier und da eine bessere Ausschilderung der Warteflächen gewünscht, besonders in räumlich ausgedehnten Ämtern.

Überraschend sind die Ergebnisse zum Thema Erreichbarkeit der Ämter. In diesem Zusammenhang wurde auch nach der Verkehrsmittelwahl gefragt. Obwohl im Gesamturteil der PKW als Verkehrsmittel überwiegt, spielt die Frage nach Stellplätzen in der Umgebung der Ämter eine weit geringere Rolle für die Zufriedenheit der Kunden als im Vorfeld der Umfrage erwartet wurde. Hingegen wird vor allem in den Bürgerbüros Mitte und Süd sowie an den Standorten Lübecker Straße und Julius-Bremer-Straße die gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln hervorgehoben. Es kann gefolgert werden, dass insbesondere bei der Wahl des aufzusuchenden Bürgerbüros die örtlichen Verhältnisse als bekannt vorausgesetzt werden können und jenes Bürgerbüro aufgesucht wird, das mit dem beabsichtigten Verkehrsmittel am besten zu erreichen ist.

Ein weiterer wichtiger Fragenkomplex bezog sich auf die Dauer der Warte- und Bearbeitungszeit. Hinsichtlich der Wartezeiten gab es kritische Antworten erwartungsgemäß für das Bürgerbüro Mitte und die Kfz-Abteilung, aber auch für das Jugendamt. Dabei überrascht nicht, dass sich längere Wartezeiten auch auf die Wertungen zu anderen Themen tendenziell negativ auswirken. Die Dauer der Fallbearbeitung wird dagegen überwiegend als dem Anliegen angemessen eingeschätzt.

Die Ergebnisse der Befragungen sind nach Vorliegen des Endberichts mit den in die Erhebung einbezogenen Verwaltungsbereichen ausgewertet worden. Zum Teil vorliegende Zwischenergebnisse waren bereits zu früheren Zeitpunkten den Ämtern zur Kenntnis gegeben worden. Es zeigte sich, dass die im Zuge der Befragung erkennbar gewordenen Verbesserungswünsche der Besucher in die gleiche Richtung gingen wie die Verbesserungsbemühungen der Ämter, die zum Teil schon vor Vorliegen des Endberichts umgesetzt waren.

So wurde beispielsweise die Leistungspalette des Eingangs- und Servicebereiches im Sozial- und Wohnungsamt im Oktober 2006 auch auf Leistungen des Jugendamtes ausgedehnt. Die Funktion der Elternbeitragsstelle des Jugendamtes, die nach Einschätzung des Amtes 51 die Wartezeiten im Jugendamt wesentlich beeinflusst hat, wurde mit Wirkung vom 01.01.2007 den Sozialzentren übertragen. Damit kann eine Quelle verlängerter Wartezeiten entschärft werden.

Eine weitere Entlastung der Bürger von unnötigen Wartezeiten wird durch die Ausweitung von Callcenter-Funktionen erwartet. In diesem Sinne befindet sich im Bereich der Straßenverkehrsabteilung z.Z. ein Projekt in der Pilotphase.

Weitere Maßnahmen, die von den Ergebnissen der Befragung nahegelegt werden, wie Schaffung zusätzlicher Warteflächen und erweiterte Leit- und Beschilderungssysteme (z.B. in der Kraftfahrzeugmeldestelle; hier müsste die Beschilderung gegebenenfalls mehrsprachig erfolgen) erfordern den Einsatz zusätzlicher Haushaltsmittel und sollen aus diesem Grund kurzfristig nicht in Angriff genommen werden.

In der Gesamtsicht sieht sich die Verwaltung durch die Ergebnisse der Kundenbefragung in den Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit, die in den zurückliegenden Jahren getroffen worden sind, bestätigt. Ob und in welchem Maße die derzeit angespannte Haushaltssituation mittelfristig zu einem Absinken des Serviceniveaus führt, kann nach Auffassung der beteiligten Bereiche derzeit noch nicht eingeschätzt werden.

Holger Platz

Anlagen:

Anlage 1 – Text

Anlage 2 – Fragebogen