Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 32	S0139/11	30.05.2011

zum/zur

F0071/11 – FDP-Ratsfraktion, Dr. Hörold

Bezeichnung

Studie zur Bürgerorientierung in Mitteldeutschland

Verteiler	Tag
Der Oberbürgermeister	14.06.2011

Durch das „Institut für Vertriebsforschung und Entwicklung“, Sitz Chemnitz, wurde für die Bereiche eGovernment/IT/TK eine Studie zur Bürgerorientierung und Servicequalität für Landratsämter und kreisfreie Städte in Sachsen, Thüringen und Sachsen-Anhalt erstellt.

1. *Ist der Verwaltung bekannt, dass die Studie vorliegt?*
2. *Ist beabsichtigt, diese Studie zu erwerben?*
3. *Ist beabsichtigt, die Auswertung der spezifischen Studienergebnisse für Magdeburg einer Wertung zu unterziehen und sie ggfl. zu nutzen?*

Bei der Präsentation der Studie am 15.04.2011 wurde nach hiesiger Auffassung kein besonderer Bezug des Institutes für Vertriebsforschung & Entwicklung e. V. (IVE) zum Bereich der öffentlichen Verwaltung deutlich. Hiervon konnte sich auch ein Vertreter meines Dezernates überzeugen. Vielmehr scheint das IVE seine eigentlichen Kompetenzen eher im Bereich der Wirtschaft und der gewerblichen Dienstleistungen zu haben.
Vergleiche, die zum Teil bemüht wurden, wiesen zumindest sehr stark in diese Richtung.

Unbenommen davon liegt ein Exemplar als Leihgabe im Fachdienst Bürgerservice vor.
Die allgemein anonymisiert dargestellten Ergebnisse sind für Magdeburg entsprechend ausgewiesen und können bewertet werden.
Hinsichtlich der Vergleichbarkeit mit nicht bekannten Partnern (Landkreisen, Stadtverwaltungen) sind die Ergebnisse jedoch nur von eingeschränktem Wert.

So wurde u.a. das Telefonverhalten in drei Bundesländern bewertet. Seit der Befragung sind hier bereits deutlich andere Voraussetzungen eingekehrt. So verfügt die Landeshauptstadt heute über ein modernes TelefonServiceCenter, ein funktionierendes Wissensmanagement und fungiert als Verbundpartner beim Behördentelefon D115.

Der Internetauftritt der Stadt Magdeburg sieht seinem Relaunch entgegen. Sofern die Studie hier Verbesserungsbedarf erwähnt, so sollte dieser dann am neuen Auftritt gemessen werden.

Eine tatsächliche Analyse des Ist-Standes unserer Verwaltung findet vorrangig in gremienbezogener Arbeit statt, in der die einzelnen Bereiche entsprechend vernetzt sind. Diese Form des direkten und indirekten Vergleichens erwies sich in der Vergangenheit als sehr effektiv und zielführend.

Die Studie leidet wohl auch an der Art Ihrer Entstehung. Die von den Verfassern selbst gewählten Ziele und deren Ergebnisse nunmehr auf einen potenziellen Kundenkreis projizieren zu wollen, bleibt daher (zwangsläufig) deutlich unter den Möglichkeiten spezialisierter Untersuchungen.

Holger Platz