

## Hauptbeitrag

### **Lob und Tadel für die Stadtverwaltung - Kundenkritik und Kundenwünsche Ergebnisse der Bürgerumfrage 1995**

Eberhard Grapke

Um den Impulsen der Verwaltungsreform Rechnung zu tragen, wurden die Leistungen und Dienste der Stadtverwaltung bei der Bürgerumfrage 1995 auf den Prüfstand gestellt. Allgemeine Bürgerumfragen und spezielle Kundenbefragungen, wie sie zum Beispiel das Baurechtsamt durchgeführt hat (dargestellt in: Statistik und Informationsmanagement, Monatsheft 3/1997), sind Bausteine einer mittlerweile unverzichtbar gewordenen kommunalen Marktforschung. Mit den Ergebnissen kann der Ausgangspunkt für eine grundlegende Verwaltungsmodernisierung bestimmt werden, die sich am Leitbild einer kundenorientierten, bürgernahen und bürgerfreundlichen Verwaltung orientiert.

Bei der Bürgerumfrage 1995 wurden konkrete Merkmale, die dieses Leitbild prägen, von den Bürgern beurteilt. Die Antworten benennen Stärken und Schwächen, die das Bild der Bürger von ihrer Stadtverwaltung kennzeichnen. Wie das Gesamturteil zu den verschiedenen Dienstleistungsaspekten ausfällt, zeigt Abbildung 1. Mehrheitlich loben die Bürger die gute fachliche Leistung und Beratung und die gute persönliche Behandlung durch Mitarbeiter der Stadtverwaltung, aber auch die Lage der Ämter im Stadtgebiet und die Ausschilderung in den Verwaltungsgebäuden beurteilen die Bürger mehrheitlich sehr gut oder gut. Ein Drittel der Befragten bringt allerdings zum Ausdruck, daß die Erfahrungen bei diesen Punkten teilweise positiv, teilweise aber auch negativ sind ("teils/teils") und somit ein einheitliches kundenorientiertes Erscheinungsbild noch nicht wahrgenommen wird.

Dies trifft noch mehr auf Punkte zu, die das Zeitbudget, die zeitliche Flexibilität und die Geduld der Verwaltungskunden beanspruchen: die Wartezeiten, die Öffnungszeiten und die Bearbeitungsdauer. Eher in schlechtem Licht wird auch die Verständlichkeit der Formulare gesehen. Jeweils ein Drittel der Bürger benennt mit den Urteilen schlecht und sehr schlecht die Punkte, bei denen verstärkt Verbesserungen gefordert werden.

Hinter dem allgemeinen Image der Stadtverwaltung, das in Abbildung 1 sichtbar wird, verbergen sich differenzierte Kundenurteile, die Lob und Tadel ausdrücken. Um vom pauschalen Meinungsbild zu einer vertieften Betrachtung überzuleiten, wurden die Antworten der Befragten zu typischen Urteilen zusammengefaßt, die ein differenziertes Bild der Kundenzufriedenheit offenlegen. Tabelle 1 zeigt die charakteristischen Urteile zu einzelnen Leistungsaspekten, während Tabelle 2 diese Urteile im Zusammenhang mit sozio-demografischen Merkmalen darstellt. Damit ist es möglich, vermuteten Gründen für Kritik an der Arbeit der Stadtverwaltung nachzugehen.

Bürgerumfragen und  
Kundebefragungen -  
Bausteine einer kommunalen  
Marktforschung

Im Gesamturteil über die  
Stadtverwaltung kommen  
Lob ...

... teilweise aber auch  
Tadel zum Ausdruck

Die Bürger beurteilen die  
Dienstleistungen der  
Stadtverwaltung sehr  
differenziert

Frage 10: Gesamturteil zu einzelnen Dienstleistungsaspekten der Stadtverwaltung

Unabhängig von Ihrem letzten Besuch: Wie beurteilen Sie die Stadtverwaltung bezüglich ...							10
	sehr gut		↔	sehr schlecht		weiß nicht	
(Bitte pro Zeile ein Kreuz!)	1	2	3	4	5	9	
fachlicher Leistung und Beratung	<input type="checkbox"/>						
persönlicher Behandlung	<input type="checkbox"/>						
Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>						
Bearbeitungsdauer	<input type="checkbox"/>						
Wartezeiten	<input type="checkbox"/>						
Ausschilderung	<input type="checkbox"/>						
Verständlichkeit der Formulare	<input type="checkbox"/>						
Lage der einzelnen Ämter im Stadtgebiet	<input type="checkbox"/>						
<b>Nennen Sie bitte den wichtigsten Punkt, der unbedingt verbessert werden sollte!</b> Bitte nur eine Nennung!							
.....							<input type="checkbox"/>
Und was genau müßte dabei verbessert werden? .....							
.....							

Abbildung 1: Gesamturteil zu einzelnen Dienstleistungsaspekten der Stadtverwaltung - Bürgerumfrage 1995 -

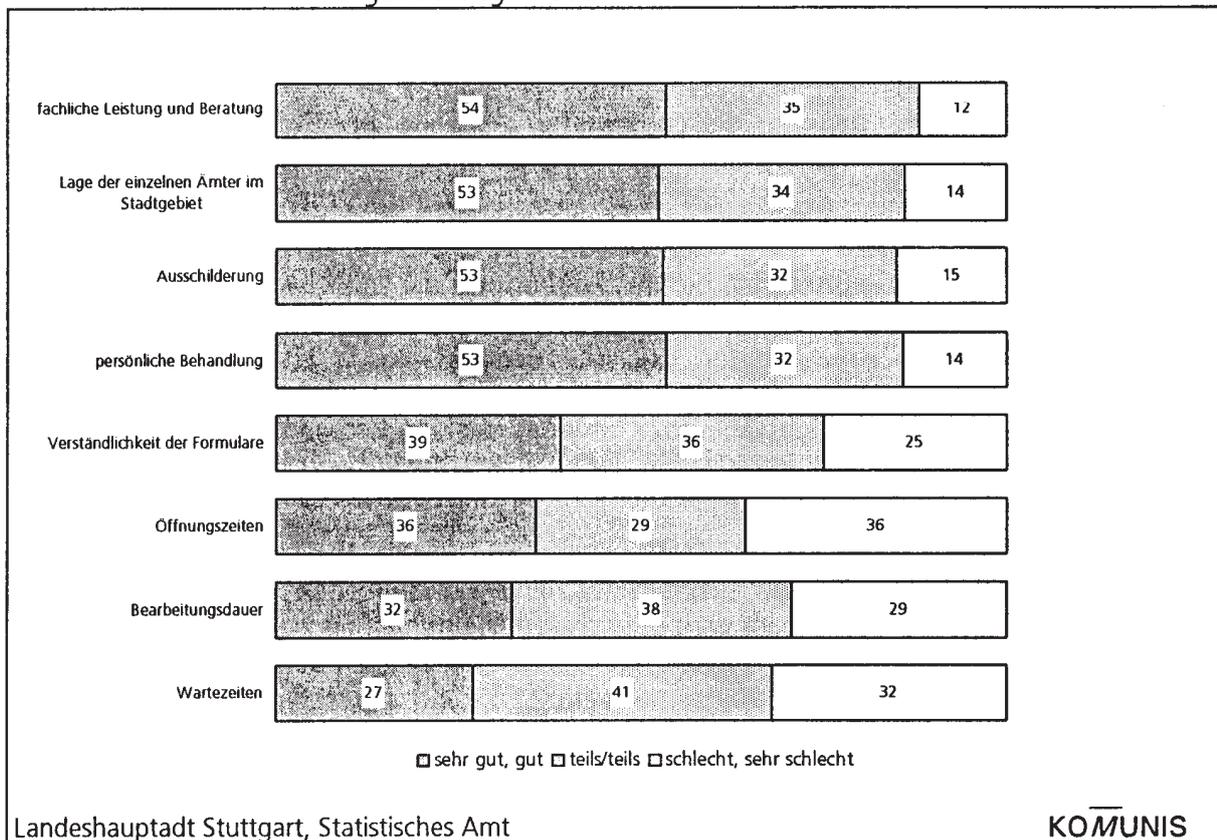
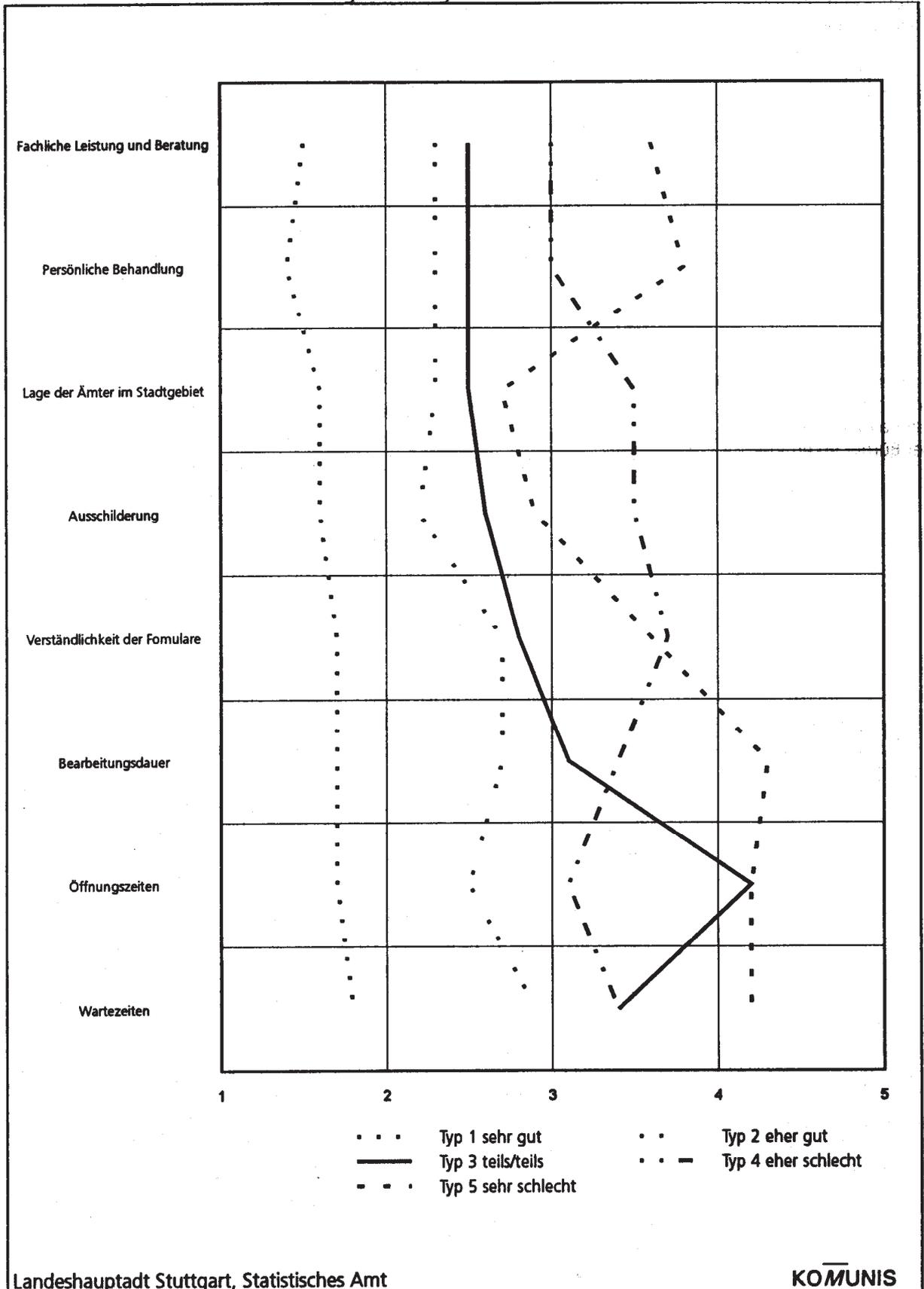


Abbildung 2: Profile typischer Antwortmuster (Kunden-Typen)  
 arithmetisches Mittel der jeweils vergebenen Noten (1 bis 5)  
 - Bürgerumfrage 1995 -



Rentner und Pensionäre, aber auch die ausländischen Mitbürger sind mit der Stadtverwaltung sehr zufrieden

Befragte, die insgesamt eine gute Meinung von der Stadtverwaltung haben (Typ 1), vergeben mehrheitlich die Bestnote "sehr gut" für persönliche Behandlung (56 %) sowie für fachliche Leistung und Beratung (52 %). Übereinstimmend mit der allgemeinen Tendenz schränken sie ihr Urteil zu den Wartezeiten, zur Bearbeitungsdauer und zu den Öffnungszeiten ein. Die Mehrheit votiert hier jeweils für die Note "gut". Schlechte Noten gibt es nur vereinzelt. Unter den zufriedenen Kunden dominieren die Rentner und Pensionäre, die noch den Vergleich zur Verwaltung klassischer Prägung ziehen können, die aber auch die bei Behördengängen mitunter notwendige Zeit und Geduld leichter aufbringen und sich auf die Öffnungszeiten besser einstellen können. Auch ausländischen Befragte gehören häufiger zu den zufriedenen Kunden der Stadtverwaltung.

Mitunter schlechte Erfahrungen, aber auch eine kritischere Einstellung zur Verwaltung ist im Urteil der Bürger erkennbar

Ein eher gutes, aber erkennbar verhalteneres Urteil kennzeichnet den Typ 2. Die sozio-demografische Struktur (Beruf, Bildung u.a.) zeigt kaum signifikante Unterschiede zum Gesamtbild, so daß diese Befragten zusammenfassend als die eher zufriedene "Durchschnittskunden" charakterisiert werden können. Auf mitunter schlechte Erfahrungen, möglicherweise auch auf eine insgesamt kritischere Einstellung zur Verwaltung, weisen unter anderem die Urteile zu den Wartezeiten, zur Bearbeitungsdauer und zu den Öffnungszeiten hin. Voll- und Teilzeiterwerbstätige sind mit einem Anteil von 58 Prozent gegenüber der ersten Gruppe (Typ 1) - hier sind es 46 Prozent - stärker vertreten. Aufgrund ihrer Erwerbstätigkeit haben sie weniger Zeit und können sich schlechter auf die Öffnungszeiten der Stadtverwaltung einstellen.

Im Zentrum der Kritik von erwerbstätigen Bürgern: die Öffnungszeiten

Deutlicher wird dies noch bei den Verwaltungskunden, die im Typ 3 zusammengefaßt sind. Von ihnen sind 75 Prozent erwerbstätig (Vollzeit und Teilzeit). Der Anteil liegt deutlich über dem Gesamtdurchschnitt von 60 Prozent. Die Öffnungszeiten werden von 91 Prozent dieser Befragten schlecht oder sehr schlecht beurteilt. Kritik wird auch an den Wartezeiten geäußert, die von 44 Prozent der Befragten schlecht oder sehr schlecht beurteilt werden. Bei den weiteren Punkten überwiegen die mittleren (teils/teils) und die guten Noten, es werden also bewußt die Öffnungszeiten und Wartezeiten zum Schwerpunkt der Kritik erhoben. Angestellte mit qualifizierter Tätigkeit und in leitender Tätigkeit sind überdurchschnittlich vertreten, ebenso Auszubildende und Studenten. Auch hier wird das Problem deutlich, bei notwendigen Behördengängen die Erwerbstätigkeit bzw. die Ausbildung mit den Öffnungszeiten und Wartezeiten zu vereinbaren.

Ein Drittel der Befragten (35 %) kritisiert die Stadtverwaltung deutlich

Die stärkste Kritik bringen Befragte zum Ausdruck, deren Antwortmuster im Typ 4 und im Typ 5 zusammengefaßt sind - allerdings mit unterschiedlichen Schwerpunkten. Beim Kundentyp 4 sagen 58 Prozent, die Formulare seien schlecht oder sehr schlecht verständlich und 46 Prozent meinen, daß die Dienstgebäude der Stadtverwaltung schlecht oder sehr schlecht ausgeschildert sind. Die Lage der Ämter im Stadtgebiet wird von 42 Prozent der Befragten schlecht oder sehr schlecht benotet. Die insgesamt am schlechtesten urteilenden

Befragten (Typ 5) bewerten zwar die Ausschilderung und der Lage der Ämter im Stadtgebiet besser, beurteilen aber alle anderen Punkte mehrheitlich schlecht oder sehr schlecht, am deutlichsten die Bearbeitungsdauer, die 91 Prozent schlecht oder sehr schlecht bewerten.

Die Ergebnisse zeigen, daß die Bürger die Arbeit der Stadtverwaltung sehr differenziert vor dem Hintergrund ihrer persönlichen Erwartungen und Erfahrungen beurteilen. Auch die zeitliche Flexibilität, Verwaltungskontakte wahrzunehmen, findet ihren Niederschlag. Deutlich wird, daß es für die erwerbstätigen Bürger schwieriger ist, mit den gegenwärtigen Öffnungszeiten zurechtzukommen. Von diesen Befragten, die ganz speziell mit den Öffnungszeiten unzufrieden sind (Typ 3) benennen dementsprechend 62 Prozent die Öffnungszeiten als wichtigsten Punkt, der unbedingt verbessert werden sollte. Auch von allen Befragten wird dieser Punkt am häufigsten benannt (31 %).

Um zur Bürgerumfrage 1997 überzuleiten, wurden die Ergebnisse zur Kundenzufriedenheit aus der Umfrage 1995 zusammengefaßt und bewertet. Wiederholte Befragungen erlauben einen zeitlichen Vergleich und damit auch eine Erfolgskontrolle der Maßnahmen zur Verwaltungsmodernisierung. Deshalb werden die Leistung der Stadtverwaltung auch Schwerpunktthema der Bürgerumfrage 1997 sein. Einen aktuellen Bezug erhält diese Umfrage auch durch die Bemühungen um ein noch besseres, bürgernahes Dienstleistungsangebot vor Ort (Bezirksrathäuser), die Teil eines bürgerfreundlichen und kundenorientierten Konzepts zur Verwaltungsmodernisierung sind.

Die Öffnungszeiten sind für 31 Prozent der wichtigsten Punkt, der unbedingt verbessert werden sollte

Die Leistung der Stadtverwaltung ist auch bei der Bürgerumfrage 1997 Schwerpunktthema - der zeitliche Vergleich ermöglicht die Erfolgskontrolle

Tabelle 1: Gesamturteil der Befragten über die Stadtverwaltung und Beurteilung einzelner Leistungsaspekte

	Typische Kunden nach ihrem Gesamturteil über die Stadtverwaltung					
	Typ 1 sehr gut	Typ 2 eher gut	Typ 3 teils/teils	Typ 4 eher schlecht	Typ 5 sehr schlecht	Alle Befragten
<b>fachliche Leistung und Beratung</b>						
sehr gut	52	3	4	0	-	12
gut	46	69	50	16	4	42
teils/teils	2	24	43	70	46	35
schlecht	0	3	3	11	36	9
sehr schlecht	-	0	1	2	15	3
<b>persönliche Behandlung</b>						
sehr gut	56	5	3	1	-	12
gut	43	66	46	23	4	41
teils/teils	0	25	46	58	33	32
schlecht	0	3	4	16	41	10
sehr schlecht	-	1	0	3	22	4
<b>Öffnungszeiten</b>						
sehr gut	40	5	-	1	-	9
gut	53	47	-	15	5	27
teils/teils	5	46	9	57	13	29
schlecht	2	3	59	22	34	22
sehr schlecht	-	-	32	5	48	14
<b>Bearbeitungsdauer</b>						
sehr gut	39	1	2	-	-	7
gut	55	40	13	7	0	25
teils/teils	5	48	59	52	9	38
schlecht	0	8	25	33	47	20
sehr schlecht	0	3	2	8	44	9
<b>Wartezeiten</b>						
sehr gut	29	1	0	0	0	5
gut	62	27	10	6	1	22
teils/teils	8	58	46	56	16	41
schlecht	1	11	34	30	41	22
sehr schlecht	0	3	10	8	42	10
<b>Ausschilderung</b>						
sehr gut	43	11	4	-	4	12
gut	53	61	39	7	30	41
teils/teils	4	25	45	50	41	32
schlecht	0	3	11	32	19	12
sehr schlecht	-	-	0	12	6	3
<b>Verständlichkeit der Formulare</b>						
sehr gut	35	3	2	-	0	8
gut	56	42	34	4	12	31
teils/teils	8	42	50	38	36	36
schlecht	1	10	12	41	30	17
sehr schlecht	0	3	2	17	21	8
<b>Lage der einzelnen Ämter im Stadtgebiet</b>						
sehr gut	47	7	6	0	7	13
gut	48	57	44	9	34	40
teils/teils	5	32	40	49	42	34
schlecht	1	3	9	29	11	10
sehr schlecht	-	0	1	13	6	4

Quelle: Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

Tabelle 2: Urteil der Bürger über die Stadtverwaltung nach typischen Gesamturteilen und sozio-demografischen Merkmalen

	Kunden-Typ und Gesamturteil				
	Typ 1 sehr gut	Typ 2 eher gut	Typ 3 teils/teils	Typ 4 eher schlecht	Typ 5 sehr schlecht
Anteil in % (Zeile)					
<b>Altersgruppe</b>					
18 bis unter 25	5	24	28	18	25
25 bis unter 35	10	23	30	16	20
35 bis unter 45	14	26	20	25	15
45 bis unter 55	15	30	19	23	13
55 bis unter 65	22	40	10	19	10
65 und älter	38	28	6	19	8
<b>Wohndauer in Stuttgart</b>					
seit Geburt	13	29	20	21	18
unter 5 Jahre	18	25	22	19	16
5 bis unter 15 Jahre	15	27	25	19	15
15 Jahre und länger	24	31	14	20	11
<b>Geschlecht</b>					
weiblich	18	29	18	21	14
männlich	19	28	20	19	15
<b>Familienstand</b>					
ledig	9	25	28	17	21
verheiratet	20	31	15	23	12
geschieden	26	24	24	11	15
verwitwet	33	33	8	19	8
<b>Der Befragte ist ...</b>					
Deutscher	17	28	19	21	15
Nichtdeutscher	30	30	17	12	11
<b>Erwerbstätigkeit</b>					
Vollzeit erwerbstätig	14	26	24	19	17
Teilzeit erwerbstätig	13	32	20	22	13
nicht erwerbstät., im Erziehungsurl.	25	31	12	20	12
<b>Höchster Schul-/Hochschulabschluß</b>					
Volks-/Hauptschulabschluß	23	31	11	20	14
Mittlere Reife, Realschulabschluß	14	30	20	20	16
Fachhochschulreife, Abitur	14	27	23	20	16
Hochschulabschluß	13	28	26	20	13
Sonstiges	27	23	17	19	14
<b>Berufsgruppe</b>					
Arbeiter	37	27	15	14	8
Facharbeiter, Meister	23	23	15	22	17
Angestellte m. ausführender Tätigk.	13	35	20	16	16
Angestellte m. qualifizierter Tätigk.	8	28	29	20	15
Angestellte in leitender Funktion	12	20	28	24	17
Beamte, Wehr-/Zivildienstleistende	10	33	21	21	15
Selbständige	18	25	14	21	22
Hausfrauen, Hausmänner	22	32	10	25	11
Rentner, Pensionäre	34	32	7	18	8
Auszubildende, Studenten	5	23	32	17	23
Arbeitslose, sonstige Berufe	17	34	11	23	14
<b>Der Befragte wohnt...</b>					
zur Miete	19	27	19	19	15
im Eigentum	16	31	18	21	14
<b>Monatliches Haushalts-Netto-Einkommen</b>					
bis unter 2 000 DM	24	26	17	17	15
2 000 bis unter 4 000 DM	21	30	17	20	12
4 000 bis unter 6 000 DM	13	29	22	23	14
6 000 bis unter 8 000 DM	16	34	20	18	12
8 000 DM und mehr	8	27	24	21	20
<b>Die Wohnung des Befragten liegt...</b>					
im inneren Stadtgebiet	21	28	19	17	15
im äußeren Stadtgebiet	17	29	19	21	14
<b>Gesamtergebnis</b>					
alle Befragten	18	29	19	20	15

Quelle: Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt