

### 6.3.2. Kundenbild

Der Performanzaspekt *Kundenbild* (Kapitel 5.4.1.1.2) wurde mittels der Frage „Welche Erfahrung haben Sie mit Betrieben?“ anhand von zwei Items erfasst:<sup>156</sup> Erstens der Zustimmung zur Aussage „Geringe Kontrolldichte führt zu Schlendrian“, zweitens der Zustimmung zur Aussage „Es gibt nur wenige schwarze Schafe.“ Die Ergebnisse zeigen, dass das erste Item extrem hohe Zustimmungswerte ( $\bar{M}$  4,19 von max. 5) über alle realtypischen Verwaltungsorganisationsmodelle erhält. In keinem Behördentyp wird der Wert von 4,0 unterschritten – und die Unterschiede zwischen den Behördentypen sind nicht signifikant. Dieses Ergebnis zeigt, welche Bedeutung alle Befragten der Präsenz vor Ort einräumen. Hier spiegeln sich die von den Berufsverbänden geäußerten Befürchtungen, dass sich eine einsparungsbedingte Verringerung der Kontrollintensität unmittelbar auf die Disziplin der Betreiber hinsichtlich der Einhaltung von Arbeitsschutz- und Umweltschutzvorschriften auswirken könnte (vgl. BTB 2007: 27). Hinsichtlich des zweiten Items zeigt sich ebenfalls ein verhältnismäßig homogenes Antwortverhalten – die maximale Varianz beträgt lediglich 0,38 zwischen den Behördentypen und ist nicht statistisch signifikant. Allerdings liegen die Antworten im Durchschnitt nahe der Mitte der Skala mit einer leichten Neigung zur Zustimmung. Diese Befunde zeigen, dass sich die Annahme eines besonders freundlichen Kundenbildes auf der kommunalen Ebene (vgl. 2.3.3.2.1) nur äußerst eingeschränkt bestätigen lässt. Diese Bewertung ist ob ihrer Homogenität über alle Behördentypen auch kein Kompliment für die Kunden der Verwaltungen.

Bei der Bildung des additiven Index für das Konstrukt *Kundenbild* zeigt sich, dass die beiden Items „Geringe Kontrolldichte führt zu Schlendrian“ und „Es gibt nur wenige schwarze Schafe“ nur eine geringe interne Konsistenz aufweisen (Cronbach's  $\alpha$  .512). Dies kann damit erklärt werden, dass ein großer Teil der Antwortenden der Aussage „Geringe Kontrolldichte führt zu Schlendrian“ zustimmten, während die Antworten auf das zweite Item durchaus Varianz aufweisen. So liegt die Inter-Item Korrelation lediglich bei einem Wert von .353. Angesichts dieser Situation soll lediglich das zweite Item „Es gibt nur wenige schwarze Schafe“ zur Operationalisierung des Konstrukts *Kundenbild* verwendet werden. Die Indexentwicklung entfällt damit auch hier.

156 Sofern nicht explizit anders erwähnt, wurden alle Items über fünfstufigen Likert-Skalen mit den Extrempunkten 1 = trifft nicht zu und 5 = trifft völlig zu, erfasst.

### 6.3.3. Professionalität / Responsivität

Das Konstrukt *Professionalität/Responsivität* setzt sich aus zwei Fragenblöcken zusammen (vgl. Kapitel 5.4.1.2 und Kapitel 5.4.1.1.1). Diese umfassen insgesamt fünf Items. Das erste Item zur *Professionalität* lautet „Meine Kollegen und ich sind selbstbewusst genug, fachfremd motivierte Einflussnahme zurückzuweisen.“ Die berichteten Aussagen zeigen, dass die Mitarbeiter aller Behördentypen dieser Aussage tendenziell zustimmen und sich darin kaum unterscheiden (OLB Ø 3,65; MiB Ø 3,86; ULB Ø 3,77; KOM Ø 3,56). Auch das zweite Item „Meine Verpflichtung gegenüber Arbeitnehmern und Öffentlichkeit ist wichtiger als jene gegenüber Vorgesetzten“ zeichnet sich durch eine tendenzielle Zustimmung der Befragten bei statistisch nicht signifikanten Unterschieden zwischen den Gruppen aus (OLB Ø 3,53; MiB Ø 3,30; ULB Ø 3,11; KOM Ø 3,46). Das erste Item zur *Responsivität* „Ich stimme meine Entscheidungen von mir aus auf die Wünsche der Hausspitze ab“ weist hingegen überzufällige und überraschende Gruppenunterschiede aus: Während die Mitarbeiter staatlicher Behörden dieser Aussage eher zustimmen (OLB Ø 2,70; MiB Ø 2,86; ULB Ø 2,77), wird sie von kommunalen Mitarbeitern eher abgelehnt (KOM Ø 2,31). Dieses Muster wiederholt sich tendenziell auch beim zweiten Item zur *Responsivität* „Es ist meine Aufgabe, auch fachlich kritische Entscheidungen von Vorgesetzten loyal umzusetzen“, wenn auch mit statistisch nicht signifikanten Unterschieden zwischen den Gruppen (OLB Ø 3,24; MiB Ø 3,23; ULB Ø 3,28; KOM Ø 3,05). Angesichts dieser Ergebnisse überrascht das letzte Item „Die Berücksichtigung politischer Argumente gehört zum Job“ mit gänzlich konträren Befunden: Die Zustimmung ist hierbei insbesondere bei den staatlichen Sonderbehörden deutlich und statistisch signifikant niedriger (OLB Ø 2,33; MiB Ø 2,67; ULB Ø 2,43) als bei den kommunalen Bediensteten (KOM Ø 2,91).

Damit ergibt sich ein ambivalentes Bild, welches nur im Ansatz den in Kapitel 2.3.4.2 und 2.3.3.2.2 geäußerten Annahmen über stärker professionell orientierter Sonderbehörden und responsiverer kommunaler Mitarbeiter entspricht: Während also die Mitarbeiter staatlicher Behörden Loyalität und die eigenständige Berücksichtigung (angenommener) Wünsche der Hausspitze betonen, scheinen die Mitarbeiter von Städten und Landkreisen eher die Berücksichtigung von direkt an sie gerichteter „politischer Argumente“ für üblich zu halten.

Der additive Index aus den dargestellten Items der *Professionalität/ Responsivität* weist eine kritische interne Konsistenz auf (Cronbach's  $\alpha$  .609). Angesichts dieses Befunds erscheint keine der zwei möglichen Optionen zufriedenstellend – ein Konstrukt mit niedriger innerer Konsistenz oder zwei getrennte Konstrukte mit hoher Kollinearität. Die getroffene Entscheidung der Zusammenfassung unter dem Dach eines Konstrukts erscheint aus theoretischer Perspektive die gebotene Lösung. Die empirischen Ergebnisse zeigen – wie schon der überwiegende