

Teil ihrer Einzelbestandteile – keine statistisch signifikanten Unterschiede zwischen den vier Organisationsmodellen. Wie der Vergleich der Boxplots zeigt (vgl. Abbildung 5), weisen die vier Behördentypen bei verhältnismäßig ähnlichen Medianwerten durchaus voneinander abweichende Interquartilsabstände aufgrund unterschiedlich breiter Streuungen der Daten auf. Während die Bewertungen aus den Unteren Landesbehörden eher homogen sind, streuen jene aus den Mittelbehörden und der kommunalen Ebene deutlich breiter.

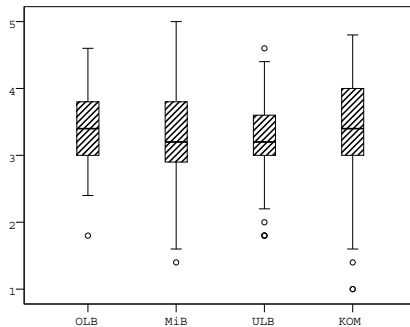


Abbildung 5: Boxplot Index Professionalität/Responsivität

Quelle: Eigene Darstellung.

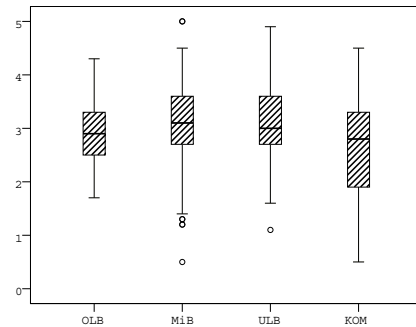


Abbildung 6: Boxplot Index Wirtschaftliche Qualität¹⁵⁷

Quelle: Eigene Darstellung.

6.3.4. Wirtschaftliche Qualität

Das Konstrukt der *wirtschaftlichen Qualität* (vgl. Kapitel 5.4.1.2.2) wird über fünf Items erfasst. Die befragten Mitarbeiter wurden gebeten, eine Einschätzung der Leistung ihrer Verwaltungseinheit zu den folgenden Aspekten abzugeben: *Fachliche Qualität*, *Dienstleistungsqualität*, *Wirtschaftlichkeit*, *Prozesse und Organisation* sowie der *Gesamtleistung*. Die Ergebnisse sind in ihrer Deutlichkeit überraschend: Über alle Items finden sich signifikante Unterschiede zwischen den Gruppen. Allerdings zeigen die *Post-hoc Tests*, dass zwischen den Aussagen der Mitarbeiter der staatlichen Behördentypen keinerlei überzufällige Unterschiede bestehen. Dagegen fallen die Bewertungen der Mitarbeiter von Kommunen deutlich und oft signifikant ab – und zwar durchgängig nach unten.

¹⁵⁷ Da die Maße zur Einschätzung der *Wirtschaftlichen Qualität* im Fragebogen auf einer Skala von 1 bis 10 abgefragt wurden, erreichen die standardisierten Minimalwerte hier Werte von 0,5.

Besonders bemerkenswert ist dies beim Item der *Fachlichen Qualität*, bei dem zwischen Kommunen (2,92) und den staatlichen Behörden (OLB Ø 3,48; MiB Ø 3,52 Ø ULB: 3,44) ein statistisch signifikanter Unterschied von über einem halben Punkt auf der Skala von eins bis fünf berichtet wird. Ebenso überraschend ist die durchgängig negativere Selbsteinschätzung der Mitarbeiter von Kommunen hinsichtlich der *Dienstleistungsqualität* (OLB Ø 3,20; MiB Ø 3,34; ULB Ø 3,30; KOM Ø 2,99), der *Wirtschaftlichkeit* (OLB Ø 2,77; MiB Ø 2,77; ULB Ø 2,60; KOM Ø 2,38) sowie *Prozesse und Organisation* – wobei auf dem letzten Item auch die Mitarbeiter von Oberen Landesbehörden ihren Verwaltungseinheiten ein überraschend schlechtes Zeugnis ausstellen (OLB Ø 2,34; MiB Ø 2,61; ULB Ø 2,80; KOM Ø 2,22). Zusammenfassend bestätigen diese Ergebnisse eher jener Annahmen (vgl. Kapitel 2.3.4.1), welche die Vorteile von Spezialisierung und Skalenerträgen betonten. Allerdings lässt sich auf der staatlichen Ebene kein klarer Sieger ausmachen, da die Einschätzungen meist sehr dicht beieinander liegen.

Der additive Index für den Performanzaspekt der *wirtschaftlichen Qualität* weist eine sehr zufriedenstellende interne Konsistenz auf (Cronbach's α .853). Es zeigt sich, dass aus den staatlichen Behörden eine sehr ähnliche Leistung berichtet wird, während die Wahrnehmung in den Kommunen statistisch signifikant niedriger ausfällt. Die Boxplots (vgl. Abbildung 6) zeigen, wie der niedrige Mittelwert der kommunalen Ebene zustande kommt: Während ihr Median kaum unter jenen der staatlichen Behörden liegt, zeigt die Länge der unteren beiden Quartile die extreme Streuung der Einschätzung gerade in der leistungsschwächeren Hälfte des Feldes. Die Mitarbeiter nennen regelmäßig den Minimalwert von 0,5 (s. FN 157). Aufgrund des hohen Interquartilsabstands der Verteilung sind die Werte am unteren Ende der Skala auch nicht als Ausreißer zu werten.

6.3.5. Arbeitszufriedenheit

Der in Kapitel 5.4.1.3 theoretisch eingeführte, mitarbeiterzentrierte Aspekt der *Arbeitszufriedenheit* wird über die folgenden drei Items erfasst: „Ich bin zufrieden mit...dem Arbeitsklima; ... Abwechslung und Herausforderung der Arbeit; ... dem Teamgeist.“ Dabei zeigen sich auf dem ersten Item des *Arbeitsklimas* deutliche und statistisch signifikante Unterschiede zwischen den Gruppen – so sind die Bewertungen im Durchschnitt mit 3,48 von 5 Punkten zwar insgesamt gut, allerdings schneiden Mittelbehörden (Ø 3,77) und Untere Landesbehörden (Ø 3,51) mit rund einem halben Punkt Vorsprung in der Einschätzung ihrer Mitarbeiter deutlich besser ab als Obere Landesbehörden (Ø 3,22) und Kommunen (Ø 3,14). Hinsichtlich der beiden weiteren Items finden sich keine statistisch signifikanten Unterschiede zwischen den Gruppen – die Ergebnisse für den *Team-*