

Zufriedenheit der Bürger mit öffentlichen Dienstleistungen

Die Messung der Nutzerzufriedenheit mit öffentlichen Gütern und Dienstleistungen ist das Kernstück eines bürgerorientierten Ansatzes bei der Leistungserbringung und eine wichtige Komponente organisatorischer Erfolgsstrategien zur kontinuierlichen Verbesserung. Üblicherweise werden Daten aus Meinungsumfragen herangezogen, um die Erfahrungen der Bürger beim Umgang mit staatlichen Stellen zu evaluieren und ihre Meinung zu den erhaltenen Leistungen einzuholen. Diese Informationen liefern Verwaltungsmanagern Erkenntnisse darüber, welche Elemente der Leistungserbringung die Zufriedenheit steigern, und helfen ihnen dabei, die Auswirkungen von Reformen auf die Endnutzer zu überwachen. Außerdem wird es den politischen Entscheidungsträgern und Verwaltungsmanagern durch die Messung der Bürgerzufriedenheit ermöglicht, die Nutzer der öffentlichen Dienstleistungen besser zu verstehen und Untergruppen von Nutzern sowie Bedürfnisse oder Zugänglichkeitsdefizite zu identifizieren. Darüber hinaus kann die Zufriedenheit der Bürger ein wichtiger Outcome-Indikator für die Gesamtleistung des Staats sein.

Immer mehr staatliche Stellen sind bestrebt, proaktiv Feedback von Bürgern einzuholen und darauf zu reagieren, um so die Bürgerorientierung und Qualität öffentlicher Dienstleistungen zu verbessern. Das in Kanada genutzte „gemeinsame Messinstrument“ sowie die in Italien und Frankreich verwendeten „Qualitätsbarometer“ beispielsweise erfassen Meinungsdaten von Bürgern und sind dafür konzipiert, verschiedenen staatlichen Stellen die Messung und Überwachung der Qualität öffentlicher Dienstleistungen im Zeitverlauf zu ermöglichen. Frankreich hat ein Befragungspanel eingerichtet, das kontinuierliches Feedback zu den erbrachten Dienstleistungen, insbesondere im Zusammenhang mit wichtigen Lebensereignissen, liefert.

Im Allgemeinen erfreuen sich die öffentlichen Dienstleistungen in den OECD-Mitgliedsländern bei der Mehrheit der Bevölkerung einer hohen Wertschätzung. Beispielsweise gaben 2012 durchschnittlich 72% der Bürger in den OECD-Mitgliedsländern an, Vertrauen in die örtliche Polizei zu haben. Ein fast ebenso hoher Prozentsatz äußerte Zufriedenheit mit der Verfügbarkeit guter Gesundheitsversorgung, während sich 66% mit dem Bildungssystem und den Schulen in ihrer Stadt oder Region zufrieden zeigten.

Im Schnitt blieben die Zufriedenheitswerte während und unmittelbar nach der wirtschaftlichen und sozialen Krise relativ konstant. Zwischen 2007 und 2012 steigerte sich die Zufriedenheit der Bürger in allen drei hier analysierten Bereichen nur geringfügig – um weniger als 2 Prozentpunkte. Dabei sind jedoch große Unterschiede zwischen den einzelnen Ländern festzustellen. Das Vertrauen in die örtliche Polizei stieg in weniger OECD-Ländern (15) als die Zufriedenheit mit dem Bildungs- (19) und dem Gesundheitswesen (19 Länder). Am stärksten nahm das Vertrauen in die örtliche Polizei in Estland (+14 Prozentpunkte) und in der Slowakischen Republik (+13 Prozentpunkte) zu, während es in Mexiko (-15 Prozentpunkte) und Ungarn (-7 Prozentpunkte) deutlich zurückging. Die Zufriedenheit mit dem Bildungssystem verzeichnete in Israel und im Vereinigten Königreich den größten Anstieg (jeweils um 9 Prozentpunkte), während Chile und Mexiko den stärksten Rückgang (um 17 bzw. 11 Prozentpunkte) auswies. Bei der Zufriedenheit mit der Gesundheitsversorgung bewegten sich die Veränderungen in allen außer neun Ländern innerhalb einer Spanne von 5 Prozentpunkten. Die deutlichste Steigerung wurde in Ungarn (10 Prozentpunkte) und im Vereinigten Königreich (8 Prozentpunkte), der stärkste Rückgang in Griechenland (23 Prozentpunkte) und Japan (10 Prozentpunkte) festgestellt.

Insgesamt gesehen ist die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit öffentlichen Dienstleistungen größer als ihr Vertrauen in die Regierung. Im OECD-Durchschnitt waren 2012 sowohl das Vertrauen in die örtliche Polizei als auch die Zufriedenheit mit der Gesundheitsversorgung um 30 Prozentpunkte höher als das Vertrauen in die Regierung, während die Zufriedenheit mit dem Bildungssystem um 26 Prozentpunkte höher war.

Methodik und Definitionen

Die Daten stammen aus der Gallup-Umfrage (Gallup World Poll), die in rd. 140 Ländern weltweit auf der Basis eines einheitlichen, in die wichtigsten Sprachen jedes Landes übersetzten Fragebogens durchgeführt wird. Von wenigen Ausnahmen abgesehen, sind alle Stichproben zufallsbasiert und national repräsentativ für die Wohnbevölkerung des gesamten Landes (einschließlich ländlicher Gebiete) ab 15 Jahren. Die Ergebnisse können jedoch durch Stichprobenfehler und sonstige Fehler beeinflusst werden. Der Stichprobenumfang liegt bei mindestens 1 000 Einzelpersonen pro Land. Vgl. Kapitel 1 wegen einer umfassenderen Erläuterung zur Messung des Vertrauens in den Staat.

Die Daten zum Vertrauen in die örtliche Polizei beziehen sich auf den Prozentsatz der Befragten, die mit „Ja“ auf die folgende Frage antworteten: „Haben Sie Vertrauen in die Polizei Ihres Ortes/Ihrer Umgebung?“

Die Daten zur Zufriedenheit mit dem Bildungssystem und den Schulen beziehen sich auf den Prozentsatz der Befragten, die mit „Zufrieden“ auf die folgende Frage antworteten: „In der Stadt oder der Region, in der Sie leben, sind Sie zufrieden oder nicht zufrieden mit dem Bildungssystem oder den Schulen?“

Die Daten zur Zufriedenheit mit der Verfügbarkeit von guter Gesundheitsversorgung beziehen sich auf den Prozentsatz der Befragten, die mit „Zufrieden“ auf die folgende Frage antworteten: „In der Stadt oder der Region, in der Sie leben, sind Sie zufrieden oder nicht zufrieden mit der Verfügbarkeit von guter Gesundheitsversorgung?“

Abbildung 9.14, „Levels of satisfaction and confidence across selected public services compared to confidence in national government (2012)“ ist online verfügbar unter <http://dx.doi.org/10.1787/888932943153>.

Weitere Informationen

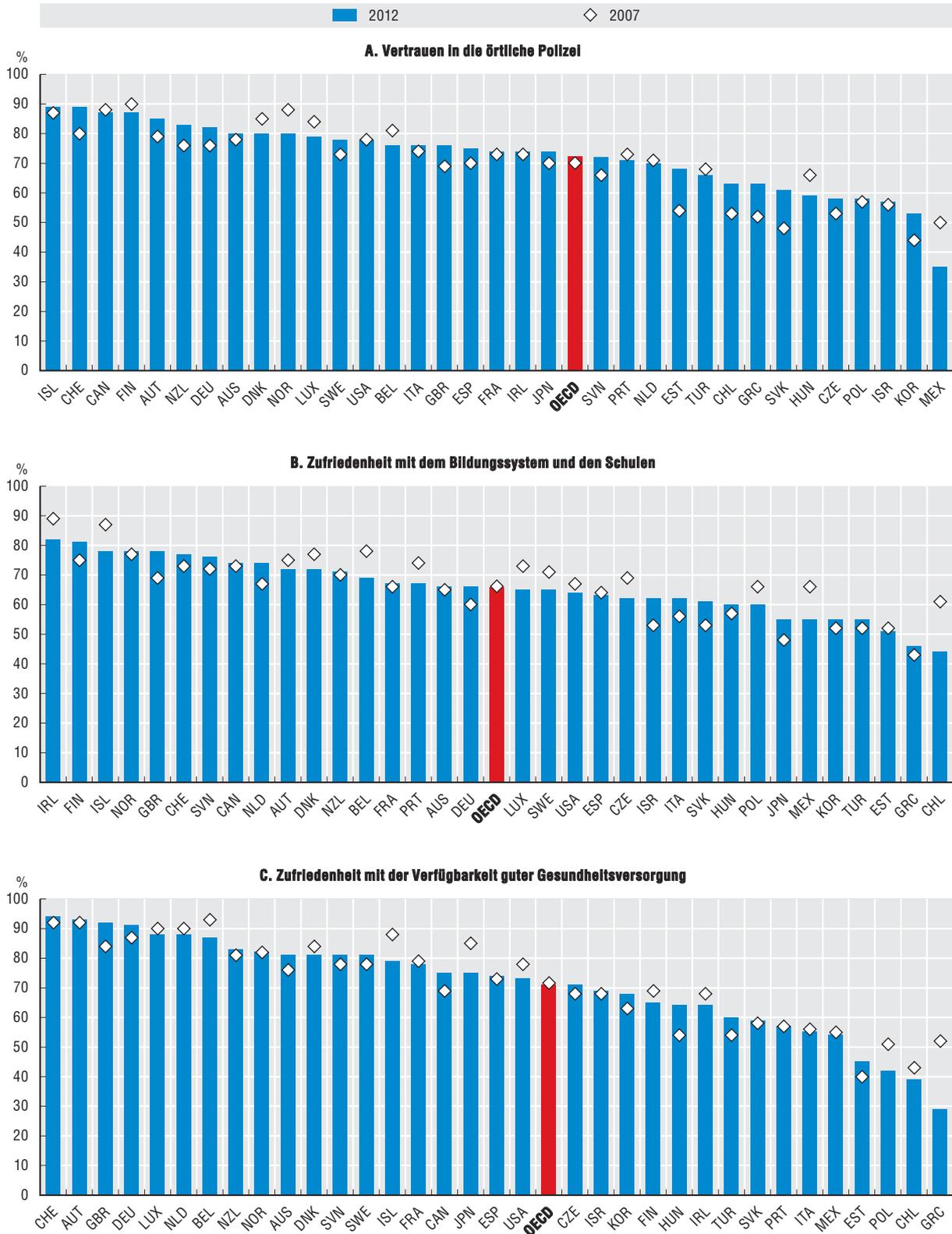
OECD (2012), *Measuring Regulatory Performance: A Practitioner's Guide to Perception Surveys*, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264167179-en>.

Anmerkungen zu den Abbildungen

Die Daten für Finnland, Frankreich, Irland, Österreich, Portugal, die Schweiz, die Slowakische Republik und Slowenien beziehen sich auf 2006 anstelle von 2007. Die Daten für Chile, Deutschland und das Vereinigte Königreich beziehen sich auf 2011 anstelle von 2012. Die Daten für Japan, Korea und Mexiko zum Vertrauen in die örtliche Polizei und zur Zufriedenheit mit der Gesundheitsversorgung beziehen sich auf 2011 anstelle von 2012.

Hinweis zu den Daten für Israel: <http://dx.doi.org/10.1787/888932315602>.

9.13. Zufriedenheits- bzw. Vertrauenswerte für verschiedene öffentliche Dienstleistungen (2007 und 2012)



Quelle: Gallup World Poll.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932943134>



From:
Government at a Glance 2013

Access the complete publication at:
https://doi.org/10.1787/gov_glance-2013-en

Please cite this chapter as:

OECD (2014), "Zufriedenheit der Bürger mit öffentlichen Dienstleistungen", in *Government at a Glance 2013*, OECD Publishing, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264209541-56-de>

Das vorliegende Dokument wird unter der Verantwortung des Generalsekretärs der OECD veröffentlicht. Die darin zum Ausdruck gebrachten Meinungen und Argumente spiegeln nicht zwangsläufig die offizielle Einstellung der OECD-Mitgliedstaaten wider.

This document and any map included herein are without prejudice to the status of or sovereignty over any territory, to the delimitation of international frontiers and boundaries and to the name of any territory, city or area.

You can copy, download or print OECD content for your own use, and you can include excerpts from OECD publications, databases and multimedia products in your own documents, presentations, blogs, websites and teaching materials, provided that suitable acknowledgment of OECD as source and copyright owner is given. All requests for public or commercial use and translation rights should be submitted to rights@oecd.org. Requests for permission to photocopy portions of this material for public or commercial use shall be addressed directly to the Copyright Clearance Center (CCC) at info@copyright.com or the Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) at contact@cfcopies.com.