

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  $\alpha$  .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-*

geist sind als gut ( $\bar{x}$  3,41), jene für die *Abwechslung und Herausforderung der Arbeit* als sehr positiv ( $\bar{x}$  3,96) einzuschätzen.

Für den additiven Index der *Arbeitszufriedenheit* wird eine zufriedenstellende interne Konsistenz erreicht (Cronbach's  $\alpha$  .715). Es zeigt sich, dass auch in der Addition der Einzelitems die Mitarbeiter der Mittelbehörden eine signifikant höhere Arbeitszufriedenheit berichten als dies in Oberen Landesbehörden und Kommunen der Fall ist. Allerdings kann die Zufriedenheit über alle Behördentypen mit Werten zwischen 3,42 (OLB, KOM) und 3,79 (MiB) auf der Skala von 1 bis 5 als insgesamt erfreulich hoch angesehen werden. Die Boxplots (vgl. Abbildung 7) zeigen die hohe Varianz im Antwortverhalten insbesondere innerhalb der Oberen Landesbehörden und der Kommunen. Bei letzteren ist der Interquartilsabstand extrem hoch und das gesamte Spektrum der Antwortmöglichkeiten wird ausgeschöpft. Im Gegensatz dazu profitieren die Unteren Landesbehörden in ihrer Bewertung von den nur wenigen Ausreißern nach unten.

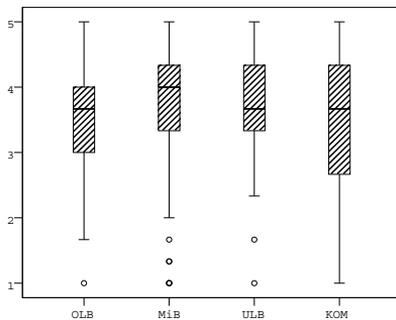


Abbildung 7: Boxplot Index Arbeitszufriedenheit

Quelle: Eigene Darstellung.

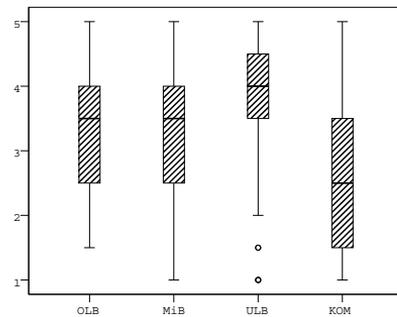


Abbildung 8: Boxplot Index Org. Bindung

Quelle: Eigene Darstellung.

### 6.3.6. Organisationale Bindung

Der zweite mitarbeiterbezogene Aspekt der *Organisationalen Bindung* (vgl. Kapitel 5.4.1.3) wurde mittels zweier Items erhoben: Erstens wurde die Zustimmung zur Frage „Ich empfinde ein starkes Gefühl der Zugehörigkeit zu meiner Gesamtbehörde“, zweitens zur Frage „Ich würde mich (wieder) in dieser Behörde bewerben“ erfasst. Auf beiden Items finden sich gravierende Unterschiede zwischen den Behördentypen. So betonen auf dem ersten Item insbesondere die Mitarbeiter der Unteren Landesbehörden ihr starkes Zugehörigkeitsgefühl zu ihrer Behörde ( $\bar{x}$  3,58). Während die Aussagen aus Oberen Landesbehörden ( $\bar{x}$  3,17) und Mittelbehörden ( $\bar{x}$  3,15) schon deutlich und teils statistisch signifikant