

## INFORMATION

zur Pressekonferenz

mit

**Landeshauptmann Mag. Thomas Stelzer**  
**Landesamtsdirektor Dr. Erich Watzl**  
**Obmann der Personalvertretung LAbg. Dr. Peter Csar**  
**DDr. Paul Eiselsberg, IMAS**

am Donnerstag, 27. Juni 2019

Linzer Landhaus, Brauner Saal

zum Thema

**IMAS-Studie:**  
**Die öö. Landesverwaltung**  
**in den Augen der Oberösterreicher/innen**

Impressum

Medieninhaber & Herausgeber:  
Amt der Oö. Landesregierung  
Direktion Präsidium  
Abteilung Presse  
Landhausplatz 1 • 4021 Linz

Tel.: (+43 732) 77 20-114 12  
Fax: (+43 732) 77 20-21 15 88  
landeskorrespondenz@ooe.gv.at  
www.land-oberoesterreich.gv.at

## **IMAS-Studie: Die oö. Landesverwaltung in den Augen der Oberösterreicherinnen und Oberösterreicher**

**Ausgangspunkt: Interne Mitarbeiter/innen-Befragung zu „WOV2027“**

Oberösterreichs Verwaltung ist modern. Seit 2003 gibt es bereits das **Management- und Unternehmenskonzept für eine wirkungsorientierte Verwaltung** - kurz „**WOV**“ genannt - angelegt für einen langfristigen Zeithorizont von stets zwei Legislaturperioden.

In den letzten Monaten wurde eine **Umfrage unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern** innerhalb des **Amtes der Oö. Landesregierung sowie der Bezirkshauptmannschaften** zum aktuellen Konzept „WOV2027“ durchgeführt: die Rückmeldequote mit rund **30 Prozent ist erfreulich hoch, das Ergebnis** durchaus **sehr zufriedenstellend**.

Die Grundkonzeption des Unternehmenskonzeptes wird **von Seiten der Belegschaft** als auch **von Seiten der Führungskräfte** als **zeitgemäß** gesehen, wenngleich in Richtung reale Umsetzung **Veränderungsnotwendigkeit** gesehen wird.

**Status quo: Eigenbild-Fremdbild-Analyse**

**Parallel zur Mitarbeiter/innen-Umfrage** des Landes – also zur Innenansicht (Eigenbild) - wurde daher auch diese **IMAS-Umfrage** initiiert, um zeitgleich die **Sicht der Bevölkerung** auf die Landesverwaltung – also die Sicht von außen (Fremdbild) - unter die Lupe zu nehmen.

*„Ich freue mich, dass der Landesverwaltung von Seiten der Bevölkerung ein so gutes Zeugnis ausgestellt wurde. Das ist eine besondere Auszeichnung vor allem für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“, so **Landeshauptmann Mag. Thomas Stelzer**. „Ich sehe das aber gleichzeitig als neuen Auftrag an der ständigen Weiterentwicklung nach innen und nach außen. Wir wollen immer noch ein wenig besser werden.*

*„Die Eigenbild-Fremdbild-Analyse ist wesentliche Grundlage für die Weiterentwicklung und Neuausrichtung unseres Unternehmens- und Managementkonzeptes“, so **Landesamtsdirektor Dr. Erich Watzl**. „Dabei sollen jedenfalls allgemein Trends wie Digitalisierung sowie der demographische und demoskopische Wandel Berücksichtigung finden.“*

*„Das weiterentwickelte WOV-Konzept soll sich noch mehr an den angestrebten Wirkungen orientieren, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Bürgerinnen und Bürger verstärkt einbinden und praxisbezogener gestaltet werden“, so der **Obmann der Personalvertretung des Landes Oberösterreich LAbg. Dr. Peter Csar**.*

## **Zusammengefasste Ergebnisse der IMAS-Studie:**

### **Image der öö. Landesverwaltung**

#### **Die Oberösterreichische Bevölkerung lebt sehr gerne in ihrem Bundesland**

- Beinahe alle Oberösterreicher sind der Meinung, dass sie zumindest gerne in Oberösterreich leben, 9 von 10 Befragte wählen die Antwortkategorie ‚sehr gerne‘.
- Über alle soziodemografischen Gruppen hinweg, zeigt sich ein beinahe identisches Meinungsbild.

#### **9 von 10 Oberösterreicher haben von Bezirkshauptmannschaften bereits gehört oder gelesen; die häufigsten spontanen Assoziationen sind in den Funktionsbereichen zu verorten**

- Bezirkshauptmannschaften sind bei der oberösterreichischen Bevölkerung flächendeckend bekannt: 9 von 10 Befragten geben an, bereits davon gehört oder gelesen zu haben.
- Am ehesten werden die diversen Funktionen der Landesverwaltung spontan mit der öö. Landesverwaltung in Verbindung gebracht, wie beispielsweise der Straßenbau und Verkehr, die Wohnbauförderung oder die Sozialabteilung. Jeder vierte Oberösterreicher kann zu dieser Frage keine Angabe machen. Im Durchschnitt wird eine Assoziation genannt.

#### **Mehrheitlich sind die Oberösterreicher mit der öö. Landesverwaltung zufrieden (Note 1+2)**

- 7 von 10 Befragten vergeben Note 1 oder 2, wenn es um die Zufriedenheit mit der öö. Landesverwaltung geht. Jeder Vierte wählt dafür die Bestnote aus. Nur eine Minderheit ist mit der öö. Landesverwaltung eher nicht zufrieden.

---

### **Häufigster Grund für die Zufriedenheit mit der oö. Landesverwaltung: alles okay, so wie es ist**

- Die Top-3 Gründe, die von jenen Oberösterreichern geäußert werden, die mit der Landesverwaltung zufrieden sind, sind die Schnelligkeit, die kompetente Beratung und die gute Wirtschaftslage. Die relative Mehrheit gibt als Grund für die Zufriedenheit an, dass alles funktioniert bzw. okay ist und es diesbezüglich keine Probleme gibt.

### **Positiv formulierte Bereiche werden eher der Landesverwaltung zugeordnet als der Bundesverwaltung**

- Alle abgefragten acht Aspekte werden eher der Landesverwaltung zugesprochen. Am häufigsten erfolgt die Zuweisung bei der Bürgernähe, der Freundlichkeit und dem Aufbringen von Verständnis. Am wenigsten kann die oö. Landesverwaltung bei der Modernität überzeugen, trotzdem schneidet die Landesverwaltung besser ab als die Bundesverwaltung.

### **Flächendeckend wird die Landesverwaltung als zumindest einigermaßen wichtig für die positive Entwicklung von OÖ gesehen**

- Mehr als zwei Drittel nehmen eine positive Entwicklung der oö. Landesverwaltung in den letzten Jahren wahr.
- Zudem sind zwei Drittel der Oberöreicher der Meinung, dass die Landesverwaltung einen wichtigen Einfluss für die positive Entwicklung von Oberösterreich hat. Kaum jemand ist vom Gegenteil überzeugt.
- Frauen und Personen, die mit der Landesverwaltung zufrieden sind sowie jene aus dem Hausruckviertel, empfinden den Einfluss der Landesverwaltung als überdurchschnittlich sehr wichtig.

### **Wichtige Themen für die oö. Landesverwaltung**

#### **Top-3 Drivers für die oö. Landesverwaltung: kompetente Auskünfte, gute Unterstützung und Bürgernähe**

- 
- Die oberösterreichische Bevölkerung hält kompetente Auskünfte, eine gute Unterstützung im konkreten Fall und die Bürgernähe als die drei wichtigsten Aspekte, die die öö. Landesverwaltung erfüllen sollte. Lange Öffnungszeiten haben eher weniger Bedeutung für die Oberösterreicher.
  - Älteren Personen ist besonders die Bürgernähe, der persönliche Kontakt und das Beschwerdemanagement von Bedeutung im Vergleich zu den jüngeren, welche vermehrt digitale Möglichkeiten bzw. Amtswege über das Internet als wichtig empfinden.

## **2 der Top-3 Drivers kann die öö. Landesverwaltung besonders gut erfüllen**

- Die Oberösterreicher spielen der öö. Landesverwaltung gute Karten zu: Insbesondere haben die Befragten den Eindruck, dass diese am ehesten kompetente Auskünfte erteilt, bürgernah ist und es über digitale Möglichkeiten bzw. Amtswege via Internet verfügt. Damit werden zwei der wichtigsten drei Driver am häufigsten genannt. Insgesamt werden sechs von acht Aspekten von mehr als der Hälfte der oberösterreichischen Bevölkerung als zutreffend bezeichnet (Note 1+2).
- Vergleicht man die Aspekte, die für die öö. Landesverwaltung sehr wichtig sind (Top-Box Driver) mit den Punkten, die auf die öö. Landesverwaltung voll und ganz zutreffen (Top-Box Image), so ergibt sich insbesondere für die Auskünfte, die Unterstützung im konkreten Fall und die Schnelligkeit in der Bearbeitung der Anfrage Aufholbedarf in der Top-Box (Note 1). Lange Öffnungszeiten weisen die geringste Differenz auf, werden also erwartungsgemäß fast erfüllt.
- Die Gegenüberstellung der Indexwerte der Driver und des Images zeigt, dass die Landesverwaltung bei den langen Öffnungszeiten die Erwartungen am besten erfüllen kann, diese sogar übertrifft. Alle anderen Bereiche sind größtenteils etwas unter der Erwartungshaltung einzuordnen, haben also noch Aufholbedarf. Dies gilt insbesondere für die Schnelligkeit bei der Bearbeitung von Anfragen, den kompetenten Auskünften und der guten Unterstützung im konkreten Fall, wie bereits der Driver-Image-Vergleich der Top-Box gezeigt hat.

## **Kontakt zur öö. Landesverwaltung**

### **Jeder zweite Oberösterreicher hatte im letzten Jahr Kontakt mit der Landesverwaltung**

- Mehr als die Hälfte der oberösterreichischen Bevölkerung gibt an, im letzten Jahr Kontakt mit einer Dienststelle der öö. Landesverwaltung oder der Bezirkshauptmannschaft gehabt zu haben. Bei gut einem Drittel war dies sogar im letzten halben Jahr der Fall. Eine Minderheit von fünf Prozent meint, noch nie mit der Landesverwaltung oder der Bezirkshauptmannschaft zu tun gehabt zu haben.
- Mehrheitlich herrscht Zufriedenheit bei Personen, die im letzten Jahr mit einer Dienststelle der öö. Landesverwaltung oder der Bezirkshauptmannschaft zu tun gehabt haben. 9 von 10 Oberösterreichern, die im letzten Jahr Kontakt gehabt haben, sind zumindest einigermaßen zufrieden, rund drei Fünftel sind damit sogar sehr zufrieden.
- Ältere Personen, Frauen und Menschen aus dem Innviertel vergeben dabei überdurchschnittlich häufig die Bestnote in Bezug auf die Zufriedenheit mit dem Kontakt im letzten Jahr.
- Oberösterreicher, die im letzten Jahr etwas mit der Landesverwaltung oder der Bezirkshauptmannschaft zu tun gehabt haben, empfanden vor allem die Freundlichkeit bzw. Kompetenz der Mitarbeiter und die schnelle Bearbeitung als sehr positiv. Am wenigsten konnten die Öffnungszeiten für eine positive Stimmung sorgen.

### **Von zwei Fünftel wurde im letzten Jahr die Homepage des Landes OÖ oder der Bezirkshauptmannschaft besucht**

- Zwei Fünftel geben an, zumindest eine dieser Homepages besucht zu haben.
- Jene Personen, die die Homepage besucht haben, haben einen positiven Eindruck gewinnen können. Alle vier abgefragten Bereiche schneiden ähnlich gut

ab (Aktualität, Benutzerfreundlichkeit, Informationen und Übersichtlichkeit). Mindestens vier Fünftel bewerten diese als zumindest eher positiv.

- Anträge bzw. Formulare und Informationen sind unter den Online-Angeboten am wichtigsten für die Oberösterreicher. Alle fünf Angebote sind mehrheitlich zumindest einigermaßen wichtig. Besonders für junge Personen haben Online-Angebote eine hohe Bedeutung.

---

## **Eckpunkte und Kernergebnisse**

### **1 Image der Landesverwaltung**

- 9 von 10 Oberösterreicher haben von Bezirkshauptmannschaften bereits gehört oder gelesen.
- 7 von 10 Befragten vergeben Note 1 oder 2, wenn es um die Zufriedenheit mit der oö. Landesverwaltung geht.
- Am ehesten werden die diversen Funktionen der Landesverwaltung spontan mit der oö. Landesverwaltung in Verbindung gebracht.
- Flächendeckend wird die Landesverwaltung als zumindest einigermaßen wichtig für die positive Entwicklung von OÖ gesehen.
- Positiv formulierte Bereiche, wie etwa Bürgernähe oder Freundlichkeit, werden eher der Landesverwaltung zugeordnet als der Bundesverwaltung.

### **2 Wichtige Themen für Landesverwaltung**

- Die Oberösterreicher halten kompetente Auskünfte, gute Unterstützung im konkreten Fall und Bürgernähe als die drei wichtigsten Aspekte, die die oö. Landesverwaltung erfüllen sollte.
- Die Gegenüberstellung der Driver und des Images der Landesverwaltung zeigt, dass die Landesverwaltung bei den langen Öffnungszeiten die Erwartungen am besten erfüllen kann, diese sogar übertrifft. Alle anderen Bereiche sind großteils etwas unter der Erwartungshaltung einzuordnen, haben also noch Aufholbedarf. Dies gilt insbesondere für die Schnelligkeit bei der Bearbeitung von Anfragen, den kompetenten Auskünften und der guten Unterstützung im konkreten Fall.

### **3 Kontakt zur oö. Landesverwaltung**

- Jeder zweite Oberösterreicher hatte im letzten Jahr Kontakt mit der Landesverwaltung.

- 9 von 10 Personen, die im letzten Jahr Kontakt zur Landesverwaltung gehabt haben, sind zumindest einigermaßen zufrieden, drei Fünftel sind damit sogar sehr zufrieden. Vor allem die Freundlichkeit bzw. Kompetenz der Mitarbeiter und die schnelle Bearbeitung wurden dabei als sehr positiv empfunden.
- Jene zwei Fünftel der Oberösterreicher, die im letzten Jahr die Homepage des Landes OÖ oder der Bezirkshauptmannschaft besucht haben, haben einen positiven Eindruck gewinnen können.
- Anträge bzw. Formulare und Informationen sind unter den Online-Angeboten am wichtigsten für die Oberösterreicher.