

Ergebnisse der Umfrage

# Rathaus goes Digital

CDU Markdorf März 2021

## Inhaltsverzeichnis

Hintergrund zur Umfrage .....	3
Umfragezeitraum .....	4
Wohnort der Umfrageteilnehmer .....	5
Altersverteilung der Umfrageteilnehmer .....	5
Die inhaltlichen Fragestellungen .....	6
Auswertung .....	6
Fragestellungen 1-3.....	7
Welche digitalen Angebote erwarten Sie als Kunde von einer modernen kommunalen Verwaltung? .....	8
Welche Anforderungen/Wünsche haben Sie an ein modernes Rathausgebäude?.....	9
Was ist Ihnen hinsichtlich Service zukünftig in Ihrem Rathaus wichtig? .....	10
Die Einzelstatements.....	11
Ist noch etwas offengeblieben?.....	11

## Hintergrund zur Umfrage

Begriffe wie Digitalisierung, Carbon Footprint, New Work, Cyber-Security, mobiles Arbeiten, Energieeffizienz, Nachhaltigkeit, Mobilitätsbedarf, Homeoffice, künstliche Intelligenz oder Workflows prägen aktuell die Diskussion, wenn es um die gesellschaftlichen Veränderungen und Umbrüche unserer Zeit geht. Auch die Art und Weise wie wir unsere Arbeit verrichten und wo wir das tun, ist Teil dieser aufgeladenen Debatte, die meist sehr diffus geführt wird. Die Schlagworte entpuppen sich bei näherer Betrachtung oftmals als leere Worthülsen, die alles meinen aber nichts konkret beinhalten und damit in der gesellschaftlichen Breite mit detailliertem Halbwissen, ein verzerrtes Zukunftsbild erzeugen.

Die auf einer solchen Basis geführte Diskussion, führt zu keinen greifbaren Ergebnissen, die in konkrete Anforderungen umgewandelt werden und dann systematisch umgesetzt werden können.

Diesen Zustand hat die CDU Markdorf in den teils kontroversen Diskussionen zur Neugestaltung des Rathauses in den Gemeinderatssitzungen Ende 2020 feststellen müssen. Um diesem Zustand konstruktiv etwas entgegenzusetzen und der Neugestaltung des Rathauses einen inhaltlich greifbaren Input zu geben, hat die CDU Markdorf die Online-Umfrage „Rathaus goes Digital“ initiiert. Ziel war es, die Bedürfnisse, Anforderungen und Wünsche der Markdorfer Bürgerinnen und Bürgern zu erfassen, wenn es um die Ausgestaltung der Räumlichkeiten und des u.a. digitalen Angebots der neuen Wirkungsstätte der Markdorfer Verwaltung geht.

Das Ergebnis der Umfrage ist in diesem Dokument zusammengefasst.

## Umfragezeitraum

Die Umfrage war im Zeitraum 29.12.2020 bis zum 31.01.2021 online verfügbar. Die Umfrage wurde sowohl im Südkurier als Pressemitteilung veröffentlicht, als auch im Amtsblatt der Stadt Markdorf. Weiter wurde auf Facebook auf die Umfrage aufmerksam gemacht und diese sowohl bei Facebook geteilt, als auch über weitere soziale Medien.

## Wohnort der Umfrageteilnehmer

In der Umfrage wurde zur Einordnung der Ergebnisse der Wohnort der Teilnehmer abgefragt. Dabei hat sich aufgrund der Antworten folgende Verteilung ergeben.

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN
in Markdorf	94.94%
im Bodenseekreis	1.27%
Woanders	3.80%

Abb. 1: Wohnort der Umfrageteilnehmer

## Altersverteilung der Umfrageteilnehmer

Ebenfalls zur Einordnung der Ergebnisse wurde das Alter der Umfrageteilnehmer abgefragt und in die untenstehenden Altersklassen eingeordnet. Es fällt auf, dass die Altersklassen der unter 20-jährigen und der 20 – 30-jährigen zusammen auf nur rund 10% der Umfrage-Teilnehmer kommen. Die Altersklassen von 30-40 Jahren, 40-50 Jahren und 50-60 Jahren liegen zwischen 21,52 und 29,11%. Die über 60-jährigen stellen 16,46% der Umfrageteilnehmer.

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN
jünger als 20 Jahre	1.27%
zwischen 20 und 30 Jahren	8.86%
zwischen 30 und 40 Jahren	22.78%
zwischen 40 und 50 Jahren	29.11%
zwischen 50 und 60 Jahren	21.52%
älter als 60 Jahre	16.46%

Abb. 2: Altersverteilung der Umfrageteilnehmer

## Die inhaltlichen Fragestellungen

Die Umfrage bestand neben den zwei Fragen zu Wohnort und Alter der Umfrageteilnehmer, aus den vier unten aufgelisteten, offenen Fragestellungen.

1. Welche digitalen Angebote erwarten Sie als Kunde von einer modernen kommunalen Verwaltung?
2. Welche Anforderungen und Wünsche haben Sie an ein modernes Rathausgebäude?
3. Was ist Ihnen hinsichtlich Service zukünftig in Ihrem Rathaus wichtig?
4. Ist noch etwas offengeblieben?

## Auswertung

Da die Fragen offen gestellt wurden, gab es ein breites Feld an Formulierungen in den einzelnen Antworten. Die Antworten auf die Fragen wurden in einer Arbeitsgruppe systematisch gesichtet und Cluster gebildet. Konnten Antworten einem bereits bestehenden Cluster zugeordnet werden, wurden diese entsprechend zugeordnet und damit je Nennung um eins hochgezählt.

*Beispiel: Die Antwort „Bessere Öffnungszeiten“ und „Verlängerte Öffnungszeiten“ wurden zusammengefasst und unter der Rubrik „Verlängerte Öffnungszeiten“ weitergeführt.*

Zusammenhängende Antworten der Fragestellungen 1-3, die nicht ohne weiteres aufgelöst und den bestehenden Clustern zugeordnet werden konnten, sind im Bereich der Einzelstatements aufgeführt.

Die Antworten der Frage 4 wurden ebenfalls der Rubrik der Einzelstatements 1:1 zugeordnet, da es sich hier um zusammenhängende Formulierungen handelt.

## Fragestellungen 1-3

Welche digitalen Angebote erwarten Sie als Kunde von einer modernen kommunalen Verwaltung?

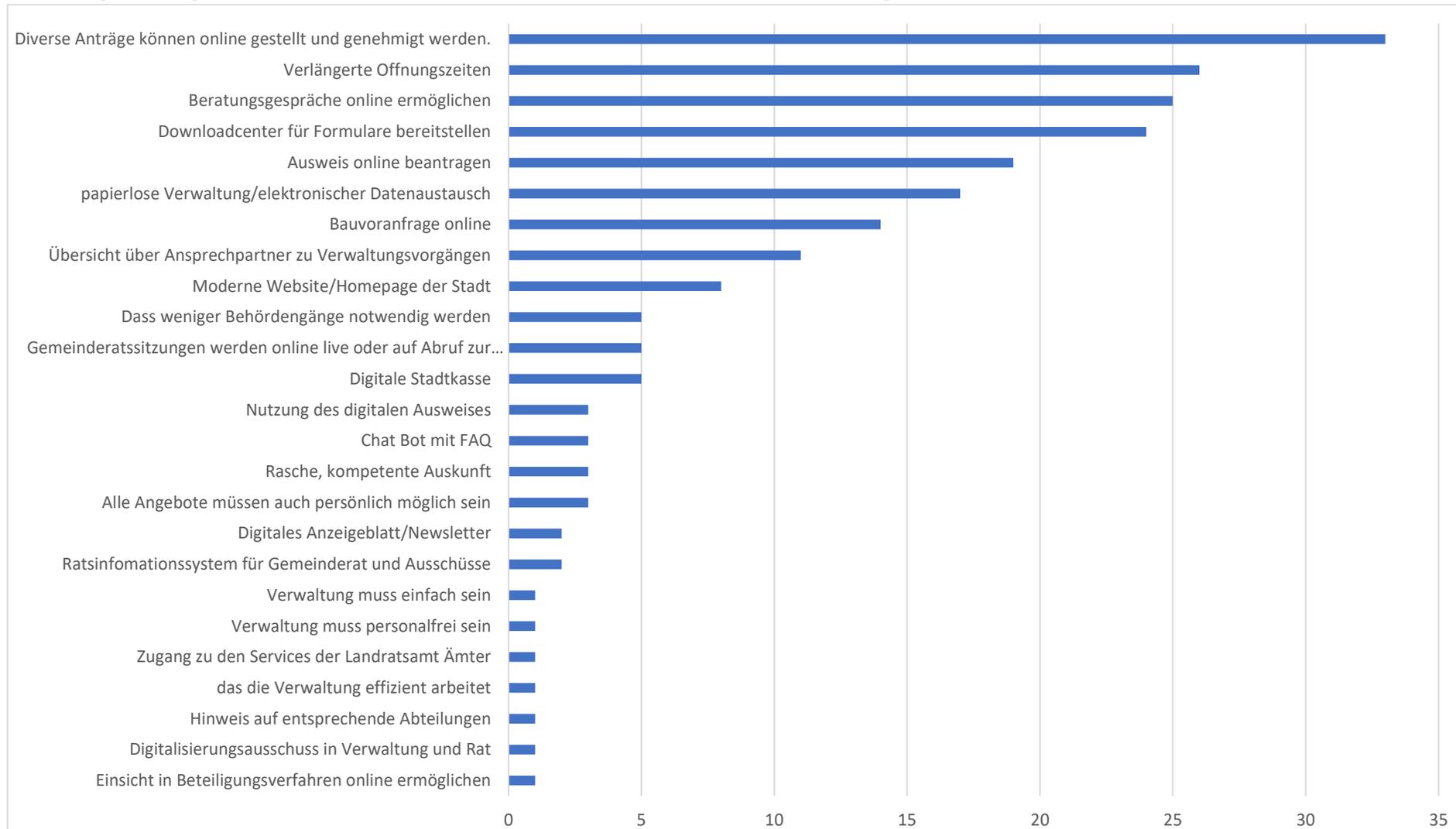


Abb. 3: Ergebnis zur Fragestellung 1

Welche Anforderungen/Wünsche haben Sie an ein modernes Rathausgebäude?

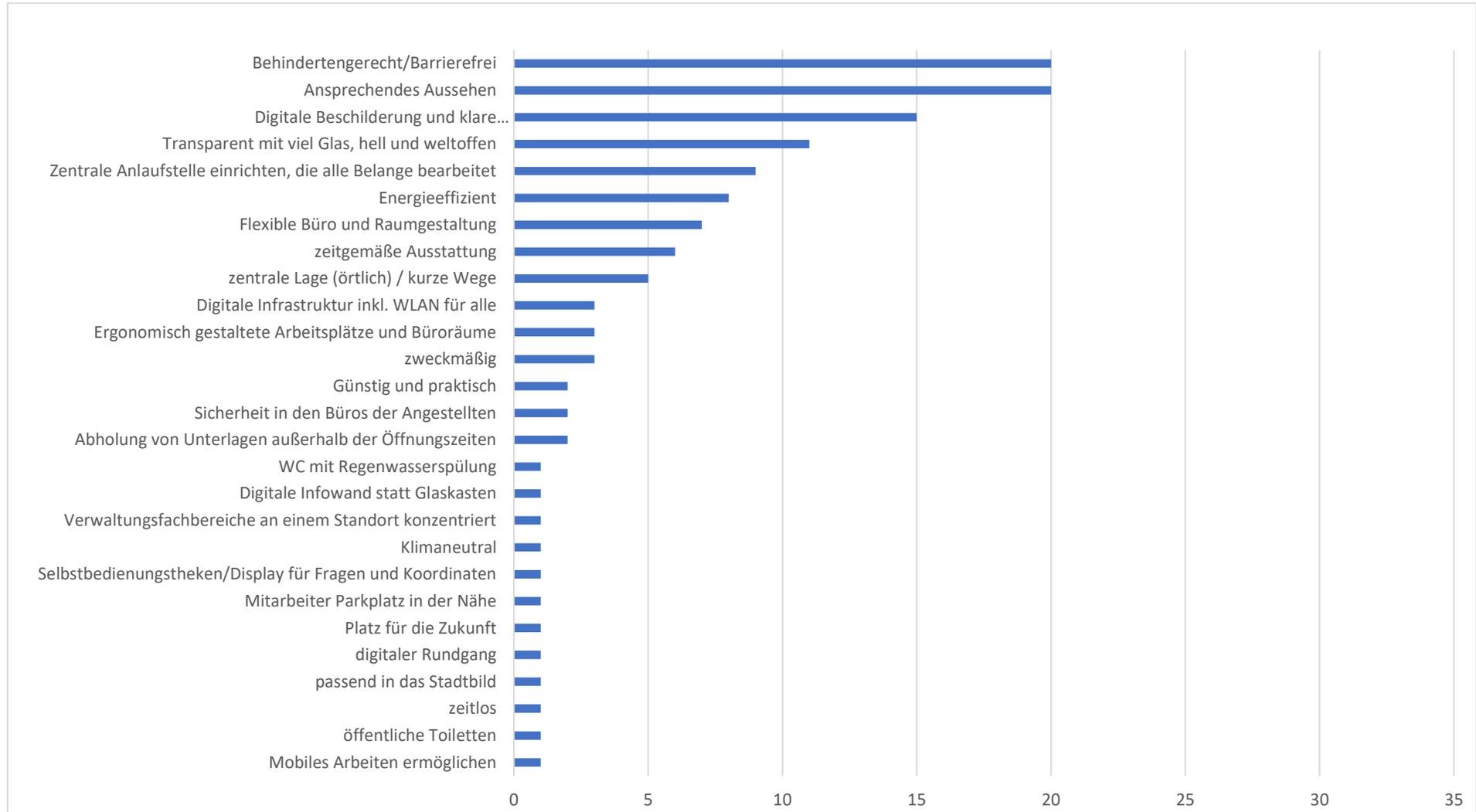


Abb. 4: Ergebnis zur Fragestellung 2

Was ist Ihnen hinsichtlich Service zukünftig in Ihrem Rathaus wichtig?

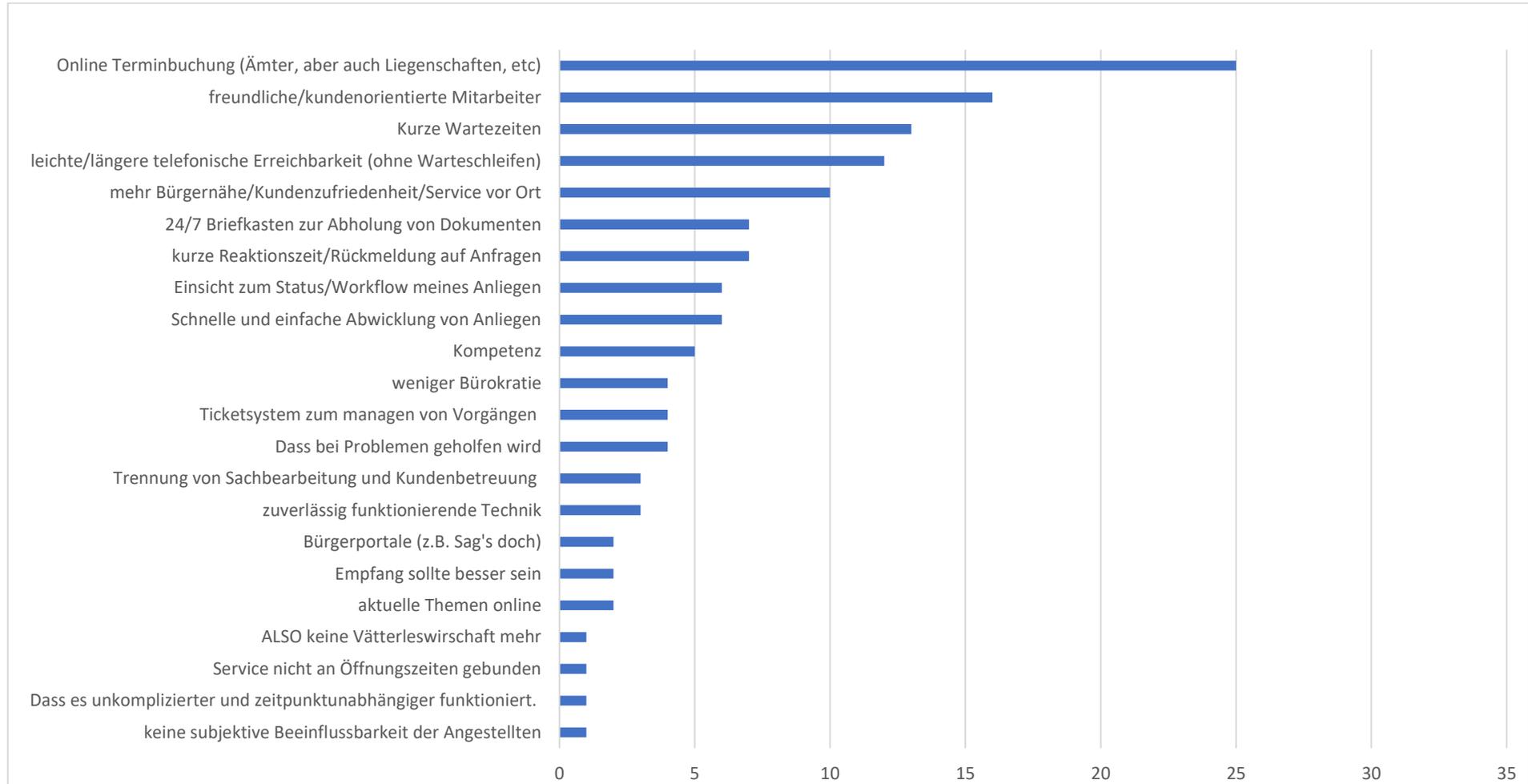


Abb. 5: Antworten zur Fragestellung 3

## Die Einzelstatements

Ist noch etwas offengeblieben?

- *Also Klinker an einem Rathaus schrecklich, ich kannte das ganz alte Rathaus noch vor dem Brand, das war ein Rathaus. Warum kann man nicht ein helles, modernes Rathaus machen.*
- *Wären Sie offensiver mit den Bischofschloss umgegangen, wäre diese Umfrage unnötig!*
- *Insgesamt sollte es mehr Mitbestimmung durch digitale Abfragen der Einwohner geben*
- *Das Rathaus könnte/ sollte ein Ort sein an dem Leben und Dynamik herrscht. Ich glaube, dass eine Renovierung des Gebäudes das Problem nicht allein löst. Viel mehr braucht es ein Umdenken der Menschen im und um das Rathaus was den Einsatz von Technologie, Digitalisierung und Modernen Arbeitsweisen angeht.*
- *Man hätte jemand fragen sollen der sich damit auskennt*
- *Es müssen in einem digitalen Servicesystem/Ablauf alle Experten und Fachleute in die Problemlösung einbezogen werden*
  - *an der Front müssen aber Digital-Experten und Kommunikationserfahrene Mitarbeiter um den Erstkontakt, die Anfragen/Themen etc. und Dringlichkeit kümmern und dem Prozess mit Tickets zuführen mit festem Rückmeldedatum für 1. Antwort seitens Rathaus.*
  - *kein Kontakt der Bürger im ersten Schritt zu den Fachämtern*
  - *internes Prio - und Trackingsystem stellt Transparenz von Fortschritt und Informationen zum Vorgang sicher und ist für Bürger mit Ticketnummer systemseitig jederzeit einsehbar*
  - *erfordert viel Disziplin und zuverlässige Vertreterregelungen*
- *Nutzen ist wichtiger als Aussehen - wirtschaftlich muss es sein*

- *Ich habe als Bürger keine besonderen Anforderungen. Das Angebot ist für mich ausreichend. Allerdings ist es gegebenenfalls wichtig, dass die Verwaltung ihre Abläufe digitalisiert. Das betrifft mich dann vielleicht indirekt*
- *Bitte darauf achten, dass die Lösungen, die wir hinsichtlich Digitalisierung planen nicht nur entstehen indem zurückgeschaut wird, sondern aktiv nach vorn schauen was morgen wichtig wird und das mit vordenken*
- *Protokolle von Gemeinderatsitzungen sollten online gestellt werden*
- *Eine Übersicht welche Services es überhaupt gibt, die ich als Bürger bereits nutzen kann*
- *Nehmen Sie bei der Gestaltung der zukünftigen Abläufe bitte auf die folgende Reihenfolge der Implementierung von Neuerungen Rücksicht: Menschen; Organisation und als letztes erst Technologie! Die Digitalisierung ist nicht in erster Linie ein technisches, sondern ein soziales Problem, das gelöst werden muss. Die Technik zu kaufen ist einfach, diese aber effizient in die bestehenden Prozesse und Abläufe zu integrieren ist der Schlüssel für die Akzeptanz bei den Mitarbeitern, die am Ende die Leitung gegenüber dem Bürger erbringen und für dessen Zufriedenheit oder Unzufriedenheit mit dem gebotenen Service sorgen. Danke.*
- *Ich bedanke mich für diese Möglichkeit, meine Wünsche und Meinung zu äußern.*
- *Selbst wenn gesetzlich im Hinblick auf die Digitalisierung im kommunalen Bereich noch nicht alles umsetzbar ist, sollte der Umbau sich weitestgehend in diese Richtung orientieren. Die Digitalisierung wird kommen. Sieh die freie Wirtschaft. Homeoffice, Onlineangebote, etc. dürfen auch in der Verwaltung kein Tabu sein.*
- *Nicht an der falschen Stelle sparen. Ein Parkhaus macht Sinn. Clevere Gestaltung im Rathaus und Kirche. Die Stadt soll lebendig werden*
- *Datenschutz nicht "überbewerten", sich nicht hinter Datenschutz verstecken*
- *Verlagerung des Rathauses ausserhalb des Stadtkerns/Bürgerbüro*

- *Ich finde das Bischofsschloss ist das Wahrzeichen Markdorfs und wäre der perfekte Ort für das Rathaus genesend. Eine Schande das es nun leer steht und vergessen wird!*
- *Wenig da ich als Bürger kaum oder so gut wie nie persönlich in ein modernes Rathaus kommen muss*
- *Ich hoffe auf ein schönes Rathaus mit Sicherheit für alle Mitarbeiter/innen*
- *Ich möchte kein Prunkstück als Rathaus! Die letzten paar Wochen haben mir zwei Artikel im SÜDKURIER zu denken geben. Der war vom Stadtmarketing und der andere aus einem Büro des Rathauses. Die Aufgabe vom Marketing der Stadt ist meiner Meinung nach, die Stadt und Region von der besten Seite zu zeigen. Wie kann es dann sein, dass im Büro der Chefin ein großer Kalender der Arktis hängt? Da frage ich mich gibt es keine tollen Bilder aus Markdorf? Im zweiten Artikel habe ein Büro gesehen was mir einiges über die Arbeitsweise der Verwaltung sagt. Seit Jahren habe ich kein Büro mit so vielen Ordnern und Papier gesehen. Ich denke hier ist ganz dringend was zu unternehmen. Vielleicht lässt sich dann die Arbeit produktiver gestalten und das Rathaus braucht nicht noch mehr Räume. Ich denke es spricht auch nichts gegen das Arbeiten von Zuhause, wenn die Mitarbeiter eine gute Internet Verbindung verfügen. Ich denke die CDU ist hier am Richtigem Punk unterwegs. Dankeschön.*
- *Das Gebäude soll nicht nur für die Bürger, sondern besonders für die Nutzer komfortabler werden, Digitalisierung muss die Arbeit erleichtern!*
- *Mich würde interessieren welches Bild die Verwaltung von der Art und Weise hat wie sie in 2, 5 und 10 Jahren aufgestellt sein muss, um den sich schnell weiterentwickelnden Anforderungen und Randbedingungen entsprechen zu können. Gibt es da eine Strategie zum Thema Digitalisierung und technologischer Wandel in Bereich der immateriellen Wertschöpfung?*
- *Mitarbeiter des Rathauses einbinden, von anderen Kommunen lernen*
- *irgendwann die Möglichkeit schaffen, online zu wählen.*
- *Keine Auslagerung von Büros ins Bischofsschloss*
- *Das man sich als Kunde nicht“ lästig“ fühlt*

- *Dass BürgerInnen nur nach Anmeldung auf die einzelnen Sachbearbeiter zugehen. Ich finde es ein Unding, dass man in Markdorf einfach reinlaufen darf u. die Verwaltungsangestellten bei der Arbeit unterbricht. Das ist nicht effizient. Außerdem ist wichtig, dass Homeoffice ermöglicht, wird für die Mitarbeiter.*
  
- *Bei aller Digitalisierung- der Mensch muss im Mittelpunkt bleiben.*
  
- *Erwartungen? Außer alle paar Jahre einen neuen Ausweis beantragen, bei Bedarf gelbe Säcke zu holen - öfters komme ich nicht ins Rathaus. Bei aller Forderung nach Digitalisierung, darf nicht vergessen werden, dass für viele ältere Bürgerinnen und Bürger der persönliche Kontakt wichtig ist. Und was die Digitalisierung interner Abläufe betrifft, fühle ich mich nicht kompetent, irgendwelche Erwartungen zu formulieren. Dass die Verwaltung mit der Zeit geht und bei internen Abläufen, z.B. im Bauamt, Digitalisierung forciert, da vertraue ich voll und ganz der Verwaltung. Das zu fordern oder Erwartungen zu formulieren ist nicht die Aufgabe der Bürgerinnen und Bürger.*
  
- *Beim Angebot nicht nur an das notwendige Denken und Möglichkeiten über den Tellerrand hinaus schaffen.*
  
- *Markdorf wächst, die Aufgaben der Verwaltung somit auch. Es kommen sicher neue Aufgaben dazu, für die auch die notwendigen Räumlichkeiten da sein müssen. Diese sind in der jetzigen Planung überhaupt nicht vorgesehen, bereits jetzt zu knapp geplant.*
  
- *wurden die Mitarbeiter der Verwaltung in diese Planungen involviert?*
  
- *Ich erwarte, dass die zukünftigen digitalen Angebote der Verwaltung auch in einem Not-/Katastrophenfall soweit erforderlich bereitgestellt werden. Bei aller Digitalisierung sollten wir das Risiko der Abhängigkeit von einer digitalen Infrastruktur berücksichtigen und dementsprechend unsere Infrastruktur gegen äußere Einflüsse z.B. Blackout beim Strom absichern. Bitte daran denken.*
  
- *Sollte auch im Notfall für die Bevölkerung erreichbar sein und zur Verfügung stehen.*
  
- *Bitte die Infrastruktur zum Sichern Betrieb von digitalen Angeboten ebenfalls auf den Stand der Technik bringen, mit der Perspektive Zukunftsfähigkeit.*

- *Das Standesamt kann für Eheschließungen ins Bischofsschloss ausgelagert werden.*
  
- *Vielen Dank für eine Plattform, wo man seine Ideen mit einbringen kann. Gibt es leider viel zu selten.*
  
- *Digitale Stimmabgabe bei der Bürgermeisterwahlen legitimiert über E-Personalausweis*
  
- *Was wird aus dem Bischofsschloss. Wie beleben wir die Innenstadt und machen sie auch attraktiv für unsere Jugend*
  
- *Wann hört die CDU endlich auf darüber zu jammern, dass sie mit 5 Stimmen verloren hat? Dieses Gejammer zeigt das prinzipiell vorhandene Defizit bezgl. Demokratieverständnis in der CDU. Als einer derjenigen, die gegen den Rathausumzug ins Bischofsschloß gestimmt haben, verwahre ich mich dagegen, als Unruhestifter und Fehlgeleiteter dargestellt zu werden, der halt bloß zu blöd war die göttliche Weisheit in den Plänen der CDU zu erkennen und stattdessen "kreativen" Behauptungen aka FakeNews aufgesessen ist. Kommt endlich von dem Roß runter - die Unruhestifter seid Ihr!*
  
- *Dass es unkomplizierter und zeitpunktunabhängiger funktioniert. Nicht jeder kann zu den Bürozeiten des Rathauses auch dort Termine (z.B. Bürgerservice) wahrnehmen. Soweit wie möglich sollten Dienste die man im „Self-Service“ machen kann auch den Bürgern angeboten werden*

Die Umfrage „Rathaus goes Digital“ wurde vom CDU Stadtverband Markdorf durchgeführt.

CDU Markdorf  
Florianweg 1  
88677 Markdorf