

### 6.3 Mitarbeiterorientierung

Zur Vervollständigung der Betrachtung gehört noch eine Betrachtung der Mitarbeiterorientierung durch eine Mitarbeiterbefragung. Diese ist für eine etwaige 2. Projektphase in 2011 vorgesehen.

## 7 Gesamtergebnis/weiteres Vorgehen

Auf Grundlage der Einzelergebnisse fasst die folgende Übersicht den „Charakter“ der Ausländerbehörde in Form eines Fremdbilds zusammen.

| Stadt   |                 |   |      |                     | ERL |   |                    |   |
|---|-----------------|---|------|---------------------|-----|---|--------------------|---|
| Aspekt  |                 |   |      |                     |     |   |                    |   |
| Integrationsorientierung  | H               | H | G    | H                   | N   | G | N                  | N |
| Ordnungsbehördliche Aufgabenwahrnehmung im Rahmen der Ermessensspielräume | k.A.            | G | H    | G                   | N   | N | H                  | N |
| Dienstleistungsorientierung   | N               | H | G    | N                   | H   | G | H                  | G |
| Wirtschaftlichkeit Allgemeine Ausländerangelegenheiten                    | G               | N | G    | G                   | N   | H | N                  | H |
| Wirtschaftlichkeit Einbürgerung   | N               | N | k.A. | N                   | G   | G | H                  | N |
| Legende   | Hohe Ausprägung |   |      | Neutrale Ausprägung |     |   | Geringe Ausprägung |   |

Es fällt auf, dass es nur in Erlangen, xxxxxxx und xxxxxx einen „Gleichklang“ zwischen Dienstleistungsorientierung und Wirtschaftlichkeit gibt, in xxxxxxx und xxxxxxx gibt es Hinweise darauf, dass die Wirtschaftlichkeit zulasten der Dienstleistungsqualität geht.

Die Übersicht soll als Diskussionsgrundlage für eine Erörterung der Ergebnisse auf kommunaler Ebene dienen. Dabei sollte dieses Fremdbild mit den Selbsteinschätzungen der Verwaltungsführung und der Mitarbeiter verglichen werden, um Abweichungen zu ermitteln. Diese Abweichungsanalyse könnte Grundlage für eine Diskussion von Zielen und Maßnahmen sein. Ein Ergebnis dieser Diskussion sollte die Formulierung von mess- und terminierbaren Zielen sein, die sich auf alle dargestellten Aspekte beziehen können, z. B.

- Verbesserung der Note Orientierung auf X in der nächsten Kundenbefragung 2012
- Gleichbleibende Personalkosten trotz Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels (eAT) bis 31.12.2011 (vgl. Ziffer 8)
- ...