



BEITRÄGE

AUS DEM INSTITUT FÜR VERKEHRSWISSENSCHAFT
AN DER UNIVERSITÄT MÜNSTER

HERAUSGEGEBEN VON KARL-HANS HARTWIG

Heft 154

Bernd Adamaschek

Werner Allemeyer

Matthias Borrmann

Peter Jakobowski

Carsten Lehmann

Interkommunaler Leistungsvergleich Mobilität

VANDENHOECK & RUPRECHT IN GÖTTINGEN

2003

Inhaltsverzeichnis

	Seite
I. Mobilität als Gegenstand des Interkommunalen Leistungsvergleichs (IKLV).....	8
A. Effizienz und Kundenorientierung abseits des Marktes	8
B. Die Aufbereitung der Mobilität für den IKLV	12
1. Die Einstufung der Mobilität durch die Bürger	12
2. Zum Begriff Mobilität	14
3. Begriffliche Fassung des Leistungsauftrages	14
4. Mobilitätsindikatoren.....	16
a) Anforderungen an Mobilitätsindikatoren	16
b) Aussagekraft von Mobilitätsindikatoren	17
c) Ein Orientierungsraster für die Suche nach Mobilitätsindikatoren.....	18
C. Das Produkt Mobilität: Erhebungsbogen und Indikatorenkatalog	20
D. Kundenzufriedenheit als Gegenstand des IKLV	23
1. Entwicklung eines Fragebogens zur operationalen Ermittlung der Kundenzufriedenheit	24
2. Statistische Probleme: Grundgesamtheit und Befragungsverfahren	26
3. Ergebnisse der Ermittlung der Kundenzufriedenheit	30
E. Wirtschaftlichkeit als Bestandteil des IKLV	31
1. Die theoretisch relevanten Kennzahlen	31
2. Mobilitätsspezifische Probleme eines Wirtschaftlichkeitsvergleichs.....	32
3. Das Problem der kardinalen Messung von Leistung, Zufriedenheit und Aufwand	34
4. Perspektiven für den Wirtschaftlichkeitsvergleich der Mobilität.....	36
F. Mitarbeiterzufriedenheit als Bestandteil des IKLV.....	36
II. Die Umsetzungsphase: Qualitätszirkel.....	38
A. Die Rolle der Qualitätszirkel	38
1. Die Aufgabe der Qualitätszirkel im Interkommunalen Leistungsvergleich ...	38
Exkurs: Die Rolle der Presse bei der Verarbeitung der Ergebnisse des Interkommunalen Leistungsvergleichs.....	43
2. Probleme beim Übergang von der Analysephase in die Phase der Qualitätszirkel.....	43
B. Die Auseinandersetzung mit den Ergebnissen des Interkommunalen Leistungsvergleichs in den Städten – Die einheitliche Vorgehensweise	49

C. Die Umsetzungsphase in Dortmund.....	51
1. Auswahl des Betätigungsfeldes: Fahrradverkehr	51
2. Ursachenanalyse und Verbesserungsvorschläge	52
3. Dialog mit der Best-practice	54
4. Konzentration oder Breitenarbeit in der Verbesserung der Mobilität	57
5. Die weitere Arbeit in Dortmund	58
D. Die Umsetzungsphase in Münster	58
1. Auswahl des Betätigungsfeldes: ÖPNV-Angebot in Schwachlastzeiten	58
2. Entwicklung eines Angebots im ÖPNV	60
3. Kosten-Nutzen-Kriterien auf der politischen Ebene.....	62
E. Die Umsetzungsphase in Hamm.....	63
1. Auswahl des Betätigungsfeldes: Sicherheit für Kinder im Stadtverkehr	63
2. Ergebnisse der Arbeit des Qualitätszirkels.....	64
3. Interkommunaler Erfahrungsaustausch zur Verkehrssicherheit.....	68
4. Die weitere Arbeit in Hamm.....	70
III. Der Interkommunale Leistungsvergleich – eine geeignete Strategie für Regionen?	71
A. New Public Management und Wettbewerb.....	71
B. Der Interkommunale Leistungsvergleich: Das Prinzip	72
C. Eine Strategie für Regionen?.....	78
D. Notwendigkeit und Chance	79
E. Umsetzung	80
F. Fazit.....	81
Anhang.....	83
Anlage 1: Erhebungsbogen.....	84
Anlage 2: Indikatorenkatalog	127
Anlage 3: Fragebogen.....	148
Anlage 4: Anschreiben zum Fragebogen.....	148
Anlage 5: Zufriedenheitsprofile im ÖPNV, MIV, Fahrradverkehr und als Fußgänger	161
Anlage 6: Mittelwert und Standardabweichung der Kundenzufriedenheit nach Nutzergruppen.....	166
Anlage 7: Strukturmerkmale der befragten Personen.....	182