

# Bauplan fürs virtuelle Rathaus

Die Stadt Bielefeld wollte es genau wissen: Welche Dienstleistungen erwarten die Bürger der Stadt beim Gang ins virtuelle Rathaus? Auf Basis einer Emnid-Studie werden noch dieses Jahr die ersten neuen Services online gehen.

**D**as kommunale Internetangebot der Stadt Bielefeld gehört zu den reichweitenstärksten Websites der regionalen Internetofferten. Jeder zehnte Bielefelder klickt auf [www.bielefeld.de](http://www.bielefeld.de), um sich über das Geschehen in und um Bielefeld zu informieren. Wenn es zukünftig um den Einzug städtischer Dienstleistungen in ein virtuelles Bielefelder Rathaus unter dieser Webadresse geht, dann erwarten die Bürger vor allem konkrete städtische Leistungs- und Serviceangebote. Dies ergab eine e-Government-Pilotstudie von eMind@emnid, der Internetforschung von TNS Emnid. Der Untersuchung vorausgegangen war Mitte letzten Jahres eine Vorstudie der Stadt in Zusammenarbeit mit einer Unternehmensberatung. In der Emnid-Erhebung wurden im Auftrag der Stadt 1.000 zufällig ausgewählte Bielefelder Bürger zur Nutzung neuer Medien und ihren Erwartungen an ein „virtuelles Rathaus“ befragt. Die telefonischen Interviews wurden von November bis Dezember letzten Jahres mit Personen im Alter ab 14 Jahren durchgeführt.

Oberbürgermeister Eberhard David: „Wir wollten bei der Entwicklung des virtuellen Rathauses nicht auf allgemeine Trendaussagen zurückgreifen. Deshalb haben wir das Bielefelder Emnid-Institut beauf-



Bielefeld: Bürger wollen das virtuelle Rathaus.

tragt, gezielt Wünsche und Erwartungen, aber auch Hemmnisse innerhalb der Bielefelder Bevölkerung nachzufragen. Die Ergebnisse zeigen, dass wir mit dem Angebot, ein virtuelles Rathaus zu schaffen, richtig liegen.“

Terminvereinbarung für die Sperrmüllabfuhr, Umzugsmitteilungen innerhalb Bielefelds, der Antrag auf ein Führungszeugnis und die Briefwahl, Störungsmitteilungen sowie das Kfz-Wunschzeichen und die Hundesteuer stehen auf der Wunschliste für ein städtisches Online-Angebot ganz weit oben. Die eMind@emnid-Studie erwies, dass die Bielefelder Bürger konkrete Erwartungen an einen elektronischen

Behördenkontakt via Internet knüpfen. 44 Prozent der Bevölkerung versprechen sich mit der Implementierung von städtischen Verwaltungsakten im Internet vor allem eine erhebliche Zeitersparnis. Auch für die Bielefelder, die beabsichtigen, erst in den nächsten 12 Monaten online zu gehen, wäre die Zeitersparnis die Hauptmotivation für den virtuellen Amtsgang. Jeder Fünfte der Personen, die bereits online sind oder dies planen, verspricht sich, zukünftig mit der Möglichkeit, über das Internet Verwaltungsvorgänge erledigen, den Gang ins Rathaus ganz vermeiden zu können. Information, Unabhängigkeit und Funktionalität gehören zu den weiteren Erwartungen, die mit einem bequemen Online-Be-

such im virtuellen Rathaus verbunden werden. Als weitere Gründe für die Online-Präferenz nennen die Bielefelder die wegfallenden Wartezeiten und die Bequemlichkeit, Behördliches am heimischen PC erledigen zu können. Zudem werden die ausbleibende Parkplatzsuche, das 24 Stunden geöffnete Online-Rathaus und die schnelle Bearbeitung genannt.

45 Prozent der Bielefelder nutzen das Internet, elf Prozent planen die Anschaffung eines Internetzugangs, 44 Prozent geben an, das Internet in einem absehbaren Zeitraum nicht zu nutzen. Damit liegt die Akzeptanz des Mediums Internet bei den Bielefeldern zwar im bundesweiten Durchschnitt, aber deutlich höher als der regionale Durchschnitt in Nordrhein-Westfalen. NRW-weit sind 38 Prozent online, nahezu jeder Zehnte sieht sich in absehbarer Zeit als User, 53 Prozent wollen Web-abstinent bleiben. Nach Einschätzung von Emnid geben die Ergebnisse der Pilotstudie den Entscheidungsträgern der Stadt Bielefeld gezielt Hinweise zur Realisierung und Umsetzung ihrer e-Government-Aktivitäten für ein virtuelles Rathaus. Die Online-Services werden aber nach Angabe von Eberhard David die herkömmlichen Dienstleistungen nicht ersetzen: „Ich verspreche mir einen deutlichen Innovationsschub für das städtische Dienstleistungsangebot. Eine Zwei-Klassen- Gesellschaft wird es deshalb aber nicht geben. Auch der persönliche Kontakt zur Verwaltung ist nach wie vor gewünscht und wichtig.“

Die Zugriffsraten auf die städtische Homepage wachsen stetig und belaufen sich mittlerweile auf über 450.000 Seitenaufrufe pro Monat.

Mit dem Begriff „e-Government“ wissen dennoch laut der Studie nur die wenigsten etwas anzufangen. Nur 25 Prozent der Befragten war der Begriff geläufig. Um auch Internet-Muffel an das Online-Angebot der Stadt heranzuführen, ist angedacht, die verschiedenen Zielgruppen über die entsprechenden in Bielefeld publizierten Printmedien anzusprechen. In Zukunft soll das Informationsangebot weiter ausgebaut werden. Ein Online-Abfallkalender ist in Vorbereitung. Der Stadtplan ist komplett überarbeitet und mit weiteren Funktionalitäten versehen worden.

„Die Akzeptanz ist da. Investitionen in das virtuelle Rathaus lohnen sich. Sie sind ein wichtiger Baustein bei der Verwaltungsmodernisierung“, betont der Oberbürgermeister. Eine vom ihm eingesetzte Lenkungsgruppe wird den Ausbau des virtuellen Rathauses in die Wege leiten. Dazu Projektleiter Gerald Burkat: „Wir werden noch in diesem Jahr mit ersten Online-Angeboten starten. Gemeinsam mit den Fachämtern und dem Informatikbetrieb sowie unter Einbeziehung des Datenschutzbeauftragten werden wir versuchen, die Ergebnisse der Emnid-Studie umzusetzen.“ Die erste Anwendung soll im Bereich Einwohnerwesen mit der Möglichkeit der



Die Bielefelder Website wird an Bürgerwünsche angepasst.

Online-An- und Ummeldung realisiert werden.

Für Bielefeld ist die Pilotfunktion zur Erforschung der Bürger-Erwartungen an ein virtuelles Rathaus abgeschlossen. „Wir würden es begrüßen, würden andere Städte auf Basis der Emnid-Studie ebenfalls eine Befragung vornehmen. So ließe sich eine Vergleichbarkeit herstellen“, erklärt Projektleiter Burkat.

### Web-Service

Weitere Informationen zum Online-Auftritt der Stadt Bielefeld und zum Internet-Marktforschungsunternehmen eMind@emnid finden Sie im Internet unter:

- [www.bielefeld.de](http://www.bielefeld.de)
- [www.emind.emnid.de](http://www.emind.emnid.de)
- [www.emnid.tnsifres.com](http://www.emnid.tnsifres.com)

Eine detaillierte Zusammenfassung der Studie ist bei der Stadt erhältlich.