

Ein Anruf verbindet

Die Bürger wählen bei der Kommunikation mit der Verwaltung meist den bequemsten Weg: das Telefon. Online-Services spielen eine Nebenrolle, werden aber langfristig wichtiger. Ergebnisse einer repräsentativen Studie im Freistaat Sachsen.

In Sachen Bürgerservice via Internet herrscht in den öffentlichen Verwaltungen längst Ernüchterung. Es gibt zwar inzwischen kaum noch eine Kommune, die nicht mit eigenem Auftritt im Internet vertreten ist. Städte, Gemeinden und Landkreise informieren nicht nur umfassend über die von ihnen erbrachten Leistungen. Viele stellen Formulare im Web bereit und ermöglichen die elektronische Kommunikation mit den eigenen Bürgern. Dennoch ist es bisher Illusion geblieben, dass die meisten Behördengänge und Amtsangelegenheiten online erledigt werden.

Über die Gründe lässt sich trefflich spekulieren. Um Fakten zu erhalten, hat das Unternehmen Siemens von einem Meinungsforschungsinstitut im Freistaat Sachsen nachfragen lassen (*siehe auch Kasten*). Erstmals in Deutschland liegen nun verlässliche, statistisch relevante Zahlen vor, wie die Bürger mit der Verwaltung kommunizieren möchten. Die Ergebnisse der bisher unveröffentlichten Studie liegen Kommune21 vor.

Wenig überraschend ist, dass auch Sachsens Bürger eher selten Kontakt zur Verwaltung haben. Mehr als drei Viertel der Befragten

gaben an, nicht öfter als zwei Mal im Jahr einen Behördengang zu unternehmen. Interessant ist jedoch, dass über die Hälfte (52 Prozent) wegen einer Angelegenheit mehrmals ein Amt aufsucht. Dies könnte verhindert werden, wenn sich die Bürger vorher informieren würden. 75 Prozent der Befragten verzichten jedoch darauf. Dabei würde schon ein Anruf genügen, um sich Klarheit zu verschaffen über Öffnungszeiten, Zuständigkeiten und benötigte Unterlagen. Zudem haben 53 Prozent der Befragten Zugang zu einem Computer, 79 Prozent davon auch Internet-Anschluss.

Von E-Government haben ein Drittel aller Befragten schon einmal gehört (47 Prozent der PC-Nutzer und 64 Prozent der Internet-Nutzer). Immerhin kennen 32 Prozent der Befragten das Online-Angebot ihrer Gemeinde. Bekannter sind die kommunalen Websites bei den PC- und Internet-Nutzern (61 Prozent und 76 Prozent), 23 Prozent der Bürger mit Internet-Zugang haben die Online-Services auch schon genutzt. Am häufigsten wird nach allgemeinen Informationen, aber auch nach Zuständigkeiten und Öffnungszeiten gesucht.

Erstaunliches Ergebnis der Umfrage: Drei Viertel der säch-



Leipziger Rathaus: Bürger rufen lieber an.

sischen Bürger wissen nicht, ob sie sich in ihrer Angelegenheit an die Gemeinde oder an den Kreis wenden sollen. Deshalb haben die Interviewer nachgefragt, wie hier Abhilfe geschaffen werden könnte. Die Fragen nach einem Wegweiser für die jeweiligen Amtsanliegen sollen mehrheitlich durch telefonische Dienste gelöst werden: Über die Hälfte aller Befragten (55 Prozent) präferierten ein Call Center, 27 Prozent ein Bürger-Portal im Internet und 14 Prozent das Bürgerbüro.

Die Meinungsforscher wollten von den Bürgern auch wissen, wie der Kontakt zur Verwaltung für ein bestimmtes Anliegen aussehen sollte. Allgemeine Informationen wünschen sich 61 Prozent aller Be-

fragten per Telefon und 16 Prozent über ein Bürgerbüro. Sogar 65 Prozent der Internet-Nutzer entschieden sich für die Telefon-Variante. Auch bei persönlichen Anliegen liegt die telefonische Kontaktmöglichkeit vorn: 42 Prozent entschieden sich für das Telefon und 37 Prozent für das Bürgerbüro. Nur sechs Prozent würden das Internet nutzen.

Wird zur Bearbeitung des Anliegens der Austausch von Unterlagen notwendig, wollen 43 Prozent der Befragten die Sache im Bürgerbüro erledigen. Erstaunlich viele würden ein Call Center nutzen, das den Dokumentenaustausch per Fax vorsieht (37 Prozent). Geht es allerdings um die komplette Bearbeitung eines Vorganges, wünscht sich die Mehrheit der Befragten (53 Prozent), dies im Bürgerbüro zu erledigen, immerhin noch 26 Prozent über Telefon und sechs Prozent über das Internet. Werden neue Zugangswege zur Verwaltung jedoch unsicher für den Bürger, dann verlässt er sich lieber auf Altbewährtes. In der Frage nach

der kompletten Bearbeitung war auch die jeweilige Bezahlungsart berücksichtigt: bar beim Vor-Ort-Besuch, per Telefonrechnung über ein Call Center und Online Banking beim Internet. Immerhin 22 Prozent lehnten in diesem Fall die Bearbeitung per Telefon ab, weil es zu unsicher sei, beim Internet lag der Anteil sogar bei 68 Prozent.

Die Autoren der Studie bewerten die Ergebnisse wie folgt: Gebe es eine Möglichkeit, die Erledigung eines Vorganges zu vereinfachen, so entscheiden sich die Bürger für den bequemsten Weg. Dieser sei nun einmal das Telefon. Ein Call Center erlaube ein persönliches Gespräch und der Bürger erhalte Informationen aktiv, während er im Internet passiv suchen müsse. Deshalb stellen die Meinungsforscher fest, dass Neuerungen und Erweiterungen im Bereich E-Government bei der Mehrheit der Bevölkerung nicht den gewünschten Effekt erzielen werden. Dennoch müssten die Online-Angebote weiter ausgebaut werden. Allerdings mit einem längerfristigen Zeithorizont,

da die derzeitige Zielgruppe sehr jung sei. Bei der Frage nach den richtigen Behördenwegweiser votierten die unter 35-Jährigen zu 98 Prozent für das Bürger-Portal im Internet.

Alexander Schaeff

Bürgerumfrage in Sachsen

Für die Umfrage über das Kommunikationsverhalten der Bürger mit der Verwaltung wurden insgesamt 1.835 erwachsene Einwohner des Freistaates Sachsen im Zeitraum von November 2003 bis Januar 2004 telefonisch befragt. Die Studie wurde im Auftrag der Siemens AG – in Zusammenarbeit mit der Sächsischen Anstalt für kommunale Datenverarbeitung (SAKD) – von der Dresdener Firma Analyse GmbH durchgeführt. Nach Angaben des Marktforschungsunternehmens konnte eine durchschnittliche Wahrscheinlichkeit der Aussagen von 97,8 Prozent mit einer Fehlerquote von 1,4 Prozent erreicht werden.