



Ergebnisse der Bürgerbefragung 2006 zur „Regionalen Internetplattform Ostthüringen“

Inhalt

1 Einleitung	2
2 Aufgaben, Ziele und Inhalte der Regionalen Internetplattform Ostthüringen	4
3 Methodisches Vorgehen	8
4 Ergebnisse der Befragung	10
4.1 Internetnutzung	10
4.2 Bekanntheit der Regionalen Internetplattform	13
4.3 Beurteilung der angebotenen Dienstleistungen	18
4.4 Anforderungen an die angebotenen Dienstleistungen	25
4.5 Weitere gewünschte Angebote	33
5 Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse	36
6 Literaturhinweise	39



1 Einleitung

Am 15. September 2006 erfolgte unter der Internetadresse www.kommuneonline.de die Vernetzung von Online-Angeboten der kreisfreien Städte Gera und Jena, der kreisangehörigen Stadt Altenburg sowie des Landkreises Altenburger Land, um künftig verschiedene „E-Government-Funktionen“ unter einem Dach gemeinsam anbieten zu können. Bundesweit einzigartig, umfasst die so entstandene „Regionale Internetplattform Ostthüringen (RegIP)“ Gebietskörperschaften, die sich nach ihrer Größe, ihrer Verwaltungsstruktur und ihrer technischen Ausstattung unterscheiden. Indem die Regionale Internetplattform prinzipiell als offenes Portal gestaltet ist, das die Einbindung weiterer Körperschaften zum Ziel hat, kann sie als ein Projekt verstanden werden, das Pilotcharakter aufweist und noch nicht abgeschlossen ist. Die angebotenen elektronischen Dienste umfassen neben internen kommunalen Intranetlösungen Informations-, Kommunikations- und Transaktionsdienste, die Bürgern, Gästen und Vertretern aus Wirtschaft, Kultur und Gesellschaft zur Verfügung stehen.

Die Idee zu einem „Netzwerk virtueller Rathäuser“ reicht bis in das Jahr 2001 zurück, als die Europäische Union innovative Maßnahmen im Bereich des E-Government initiierte und förderte und die vier genannten Ostthüringer Gebietskörperschaften ihr Interesse bekundeten. Am 21. Januar 2003 wurde zu Zwecken der Projektantragstellung sowie der späteren Umsetzung eine „Kommunale Arbeitsgemeinschaft (KAG)“ gegründet, die sich aus jeweils 4-5 gleichgestellten Vertretern der beteiligten Städte und des Landkreises zusammensetzt. Schließlich erfolgte am 8. April 2003 der offizielle Projektstart zur Schaffung eines überregionalen virtuellen Rathauses bzw. zur Einrichtung der Regionalen Internetplattform Ostthüringen.

Die vorliegende Studie im Auftrag der KAG hat zum Ziel, Aussagen darüber treffen zu können, welchen Bekanntheitsgrad die Regionale Internetplattform in der Bevölkerung Ostthüringens bislang erreicht hat, wie sie von den Bürgern angenommen wird, wie die angebotenen Dienste bewertet werden, um schließlich noch bestehende Mängel erkennen und ggfs. Empfehlungen zu ihrer Beseitigung geben zu können.

Im nachfolgenden Kapitel werden zunächst die mit der Internetplattform verbundenen Ziele präzisiert. Im Weiteren erfolgt die Vorstellung der bei einer Befragung Ostthüringer Bürger angewandten Methodik (Kapitel 3) sowie die Auswertung und Interpretation der



empirisch gewonnenen Erhebungsdaten (Kapitel 4). Dabei werden die Ergebnisse einer Erhebung, die im Jahr 2005 durchgeführt wurde, gegenübergestellt, um Veränderungen feststellen zu können. Im abschließenden Kapitel 5 werden die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst und Empfehlungen für den weiteren Betrieb der Internetplattform gegeben.



2 Aufgaben, Ziele und Inhalte der Regionalen Internetplattform Ostthüringen

Das grundsätzliche Ziel, das mit der Einrichtung der Internetplattform verbunden ist, besteht darin, sog. E-Government-Funktionen der beteiligten Städte und Landkreise gemeinsam wahrzunehmen, um so eine bürgerfreundliche Aufgabenerfüllung und die optimierte Abwicklung von Verwaltungsvorgängen gewährleisten zu können. Durch die gewählte Form des Verbundes von sich unterscheidenden Gebietskörperschaften sollen als Synergieeffekt vereinfachte interne Verwaltungsabläufe geschaffen und ein möglichst großer Kreis von Nutzern erreicht werden. Darüber hinaus lassen sich so die Investitionen für Infrastruktur, Geräte und Dienstleistungen gering halten sowie bestimmte Internetdienste, wie z.B. das Anbieten interaktiver Formulare, effizienter gestalten. „Die Bündelung von Wissen und Erfahrungen bei der Verwendung einer einheitlichen Plattform führt zu einem stärkeren Auftritt im Internet und zu einem besseren Kundenservice“ (KAG 2006:2).

Die gemeinsamen Lösungen, die innerhalb des Pilotprojektes gesucht werden, bestehen in den Themenbereichen:

- Digitales Rathaus und
- Bürgerkommunikation.

Innerhalb dieser Themenbereiche konzentrierten sich die Gestalter der Plattform auf drei Schwerpunkte:

- Lebenslagenkonzept,
- umfassende Formularangebote und
- interaktive Angebote.

Die Ziele, die sich die KAG (2006:3) im Rahmen des Pilotprojektes gestellt hat, lassen sich zusammengefasst wie folgt darstellen:

- Optimierte Abwicklung von Verwaltungsvorgängen mit dem Ziel einer bürgerfreundlichen Aufgabenerfüllung,
- Berücksichtigung von Lebenslagen (z.B. Umzug, Geburt, Wohnen),
- Interkommunaler Aufbau integrierter Informationssysteme in Ostthüringen,



- Konzeption einer leistungsfähigen, auf die regionalen Anforderungen abgestimmten Portalinfrastruktur,
- Ermittlung und Auswahl technologischer Komponenten, einschließlich Beschaffungsplanung,
- Umsetzungsprozess einschließlich Qualitätssicherung,
- Sicherung der Erweiterbarkeit und Übertragbarkeit des Projektes auf Dritte durch konsequente Orientierung auf Standards und innovative Ansätze und
- Kosteneinsparungen.

Die Inhalte der Online-Plattform wurden seit 2004 im Rahmen von zahlreichen durch die KAG durchgeführten Workshops entwickelt. Unterschieden wurden die festgelegten „Bausteine“ des Portals nach zentralen und dezentralen Modulen unterschieden. Die zentralen Module umfassen all jene Bausteine, die von allen beteiligten Kommunen gleichermaßen und einheitlich genutzt werden können, wie z.B. der „Formularserver“. Die dezentralen Module beinhalten dagegen Bausteine, die in den jeweiligen Kommunen voneinander abweichend behandelt werden, da sie spezifische Anforderungen oder Besonderheiten aufweisen. Mit der inhaltlichen Gestaltung der Regionalen Internetplattform wurden die Unternehmen „Steria Mummert Consulting AG“ sowie „City & Bits“ betraut, die sich durch Erfahrungen im Bereich der Beratung von Verwaltungen und des E-Government auszeichnen. Zur Ausgestaltung der einzelnen Portalseiten wurde auf die Software unterschiedlicher, auf die jeweiligen Anforderungen spezialisierter Anbieter, zurückgegriffen.

Zu den zentralen, von der KAG (2006:10) beschriebenen Modulen, die also kommunenübergreifend einheitlich genutzt werden, zählen:

- Das Content-Management-System (CMS), ein Redakteursystem zur Erstellung von internetfähigen Text- und Multimedia-Dokumenten (unter Verwendung von „sixCMS“ der Stuttgarter Firma „Six Offene Systeme GmbH),
- der Formularserver der Firma „bol GmbH“ aus Passau, auf dem Formulare in PDF-, HTML- oder Print-Versionen verfügbar sind,
- das E-Payment-Verfahren unter Verwendung von „CuriaWORLD“ der Firma „Curiavant Internet GmbH“, Nürnberg,



- das Bürgerservicemodul, ebenfalls von der „Curiavant Internet GmbH“ entwickelt, sowie
- das Modul Authentifizierung, das die Möglichkeit elektronischer Signaturen beinhaltet, wiederum von der „Curiavant Internet GmbH“ zur Verfügung gestellt.

Die dezentralen Module, die auf die besonderen Anforderungen oder auf die Infrastruktur der jeweiligen Gemeinden zugeschnitten sind, umfassen nach KAG (2006:11):

- Das Fundbüro, wo Verlust oder Fund online angezeigt werden können (alle außer Altenburger Land),
- die digitale Bauakte, auf der beispielsweise Auskünfte über den Verfahrensstand eingeholt oder Bauanträge per HTML-Formular gestellt werden können (Gera und Jena),
- Sondernutzungen, die online beantragt werden können (Jena und Altenburg),
- ein Ratsinformationssystem, das verschiedene Funktionen beinhaltet, wie z.B. Tagesordnungen, Einladungen, Beschlusskontrolle etc. (alle)
- Kfz-Wunschkennzeichen, das per HTML-Formular die Auswahl und die Reservierung von Kennzeichen ermöglicht (Gera und Jena),
- Parkausweise, die per HTML-Formular beantragt werden können (Gera und Altenburg),
- Standesamtliche Urkunden, die ebenso per HTML-Formular beantragt werden können (Gera, Jena und Altenburger Land),
- das Archiv, das den Online-Zugriff auf Bestands- und Bilddaten sowie allgemeine Archivinformationen erlaubt (Gera, Altenburg) sowie
- die Bibliothek, die eine Recherche über den gesamten Bestand online möglich macht (Altenburg).

Die genannten Module stehen nicht nur den Bürgern vor Ort und weiteren Interessierten zur Nutzung offen, sondern es besteht die Möglichkeit, dass sich weitere Kommunen an einem oder mehreren der zentralen Module beteiligen und diese zur Anwendung führen. Ziel ist es, dass sich möglichst viele Körperschaften dem Projekt anschließen um schließlich ein Portal zu verwirklichen, das alle Kommunen und Landkreise Ostthüringens, und darüber hinaus, repräsentiert.



Im Zentrum der vorliegenden Studie steht die Frage, wie die Regionale Internetplattform Ostthüringen bislang von der betroffenen Bevölkerung wahrgenommen und angenommen wird und wie die „Bausteine“, also die einzelnen auf dem Portal angebotenen Dienstleistungen bewertet werden. Darüber hinaus soll festgestellt werden, in welchen Bereichen noch Mängel bestehen und welche weiteren Anforderungen und Kundenwünsche, die bisher noch nicht realisiert wurden, bestehen. Zum Dritten soll im Zeitvergleich untersucht werden, ob sich seit der letzten Erhebung von 2005 Veränderungen ergeben haben.



3 Methodisches Vorgehen

Bereits im März 2005, also noch während der Umsetzungsphase des Pilotprojektes, wurde von Seiten der KAG eine Erhebung unter den Einwohnern der betreffenden Körperschaften Gera, Jena, Altenburg und Altenburger Land durchgeführt. Die erhobenen Daten können als Referenz- und Vergleichsbasis für die erneute Untersuchung dienen, um etwaige Veränderungen in der Bekanntheit und in der Einschätzung von Inhalten der Plattform zu erkennen.

In 2005 betrug der Stichprobenumfang unter Wahrung der Repräsentativität der Grundgesamtheit anhand festgelegter Altersklassen insgesamt 608 Personen im Alter zwischen 15 und 74 Jahren. Im Einzelnen wurden 203 Personen aus Gera, 200 aus Jena und 205 Bürger aus Altenburg und dem Altenburger Land befragt. In der aktuellen, im Oktober 2006 durchgeführten Erhebung konnten durch das beauftragte „CATI-Labor“ des Instituts für Soziologie der Friedrich-Schiller-Universität in Jena insgesamt 976 Personen aus den beteiligten Kommunen befragt werden. Ihr Alter liegt zwischen 15 und 95 Jahren. Auch hier wurden mit Stand 31.12.2004 die Bevölkerungsdaten der statistischen Ämter für die Berechnung der Anzahl der zu befragenden Personen zugrunde gelegt, um eine Repräsentativität der Ergebnisse zu gewährleisten. Tabelle 1 gibt einen Überblick über die befragten Personen nach Altersklassen.

Tab. 1: Anzahl der Befragten nach Altersklassen

	15-18		19-30		31-45		46-59		60-95		Gesamt	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
Gera	15	4,8	42	13,4	89	28,3	86	27,4	82	26,1	314	100
Jena	18	5,4	91	27,4	85	25,6	68	20,5	70	21,1	332	100
Altenburg St.	8	3,8	34	16,3	56	26,8	55	26,3	56	26,8	209	100
Altenburg La.	8	6,7	19	15,8	33	27,5	30	25,0	31	25,6	121	100
Gesamt	49	5,0	186	19,1	263	27,0	239	24,5	238	24,4	976	100

Quelle: eigene Erhebung

Die Anteile der Befragten nach Altersklassen spiegeln die tatsächliche Verteilung der Grundgesamtheit relativ gut wieder. In der jüngsten Gruppe der 15- bis 18-jährigen ist der



Anteil der Befragten mit 5,0 % etwas zu gering (bei tatsächlich 5,5 % in dieser Altersgruppe), ebenso fällt der Anteil der Ältesten über 60 Jahre mit 24,4 % gegenüber 31 % in der Grundgesamtheit zu gering aus. Dementsprechend liegen die Anteile der Befragten in den mittleren Altersgruppen leicht über den tatsächlichen Werten. Ein erheblicher Ausreißer besteht in Jena in der Altersgruppe 19-30 Jahre. Dieser ungewöhnlich hohe Wert trägt jedoch der tatsächlichen Bevölkerungsstruktur der Universitätsstadt insofern Rechnung, da sich hier der hohe Anteil Studierender in eben dieser Altersgruppe niederschlägt. Insgesamt kann trotz leichter Abweichungen von einer Repräsentativität der Untersuchung ausgegangen werden.

Die Personen wurden nach zufälliger Auswahl telefonisch mittels eines standardisierten Fragebogens (siehe Anhang) befragt. Die Befragung nahm dabei im Durchschnitt etwa 20 Minuten pro Person in Anspruch.



4 Ergebnisse der Befragung

4.1 Internetnutzung

Wesentlich für den Erfolg einer Regionalen Internetplattform bzw. eines virtuellen Rathauses ist zunächst die Frage, ob die Bürger der beteiligten Kommunen überhaupt über ausreichende Möglichkeiten verfügen, das Internet zu nutzen. Häufig wird als problematisch gesehen, dass insbesondere ältere Bevölkerungsschichten nicht mit dem Umgang des Internets vertraut sind und so die angebotenen Dienste nicht nutzen können.

Die Ergebnisse im Vergleich der beiden Erhebungen 2005 und 2006 zeigen, wie in Abbildung 1 dargestellt, dass insgesamt immer mehr Bürger über einen Internetzugang, ob privat oder in ihrem Berufsalltag, verfügen.

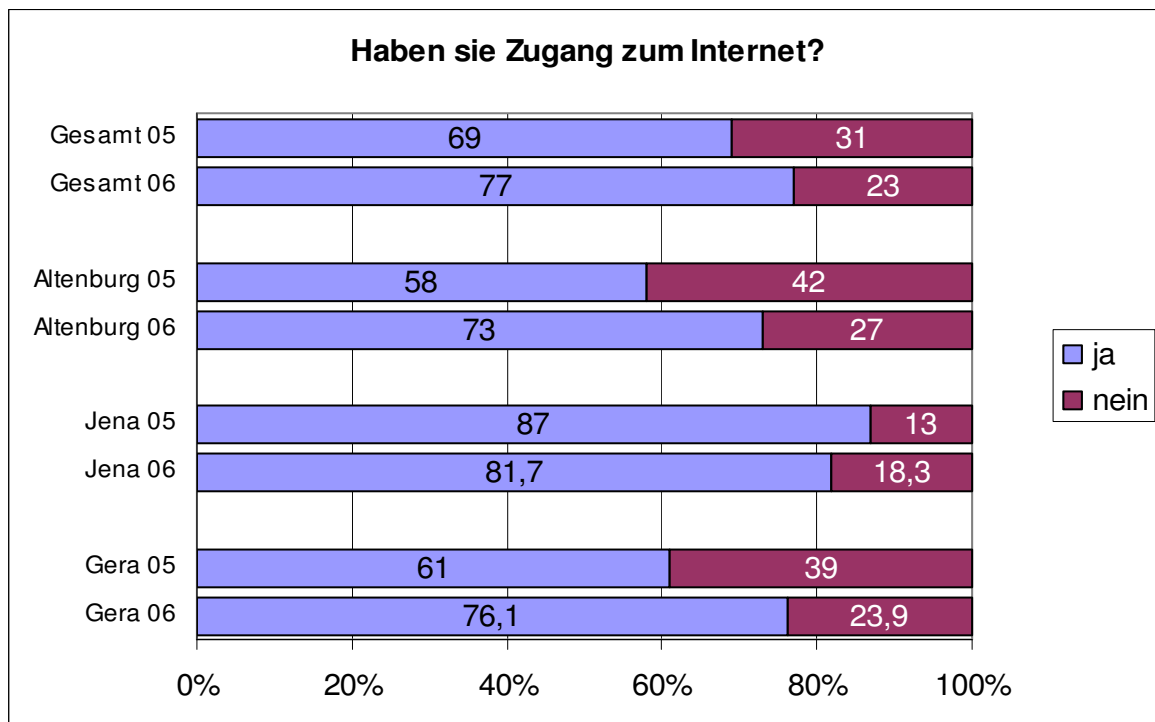


Abb. 1: Zugang zum Internet in den beteiligten Kommunen im Jahresvergleich

Quelle: eigene Erhebung und KAG (2005)

Um die beiden Erhebungen vergleichen zu können, wurden bei der Auswertung für 2006 nur die Befragten bis zu einem Alter von 74 Jahren (931 Befragte) mit in die Auswertung aufgenommen. Es kann gezeigt werden, dass insgesamt über drei Viertel der Bevölkerung



in den betreffenden Kommunen über einen Internetzugang verfügen gegenüber knapp 70 % noch vor Jahresfrist. Obwohl die höchsten Werte aufweisend, ging die Zahl der Befragten in Jena, die über einen Zugang verfügen, zurück, während sie in Gera sowie in Altenburg und Altenburger Land angestiegen ist. Die geringste Internetdichte besteht im Landkreis Altenburger Land, wo ein Drittel der Befragten angaben, über keinen Internetanschluss zu verfügen.

Die Ursachen für die höheren Werte bezüglich eines Internetzugangs in Jena liegen wiederum in der besonderen Bevölkerungsstruktur der Kommune begründet. So zählt die Stadt aufgrund der Hochschulen viele Studierende, die den Altersdurchschnitt der Bevölkerung erheblich senken, sowie akademische Universitätsmitarbeiter und hochqualifizierte Beschäftigte in verschiedenen Branchen zu ihren Bewohnern, die notwendigerweise über einen Internetzugang verfügen müssen. So fand sich unter den insgesamt befragten 86 Studierenden nur ein Fall, der über keinen Internetzugang verfügt.

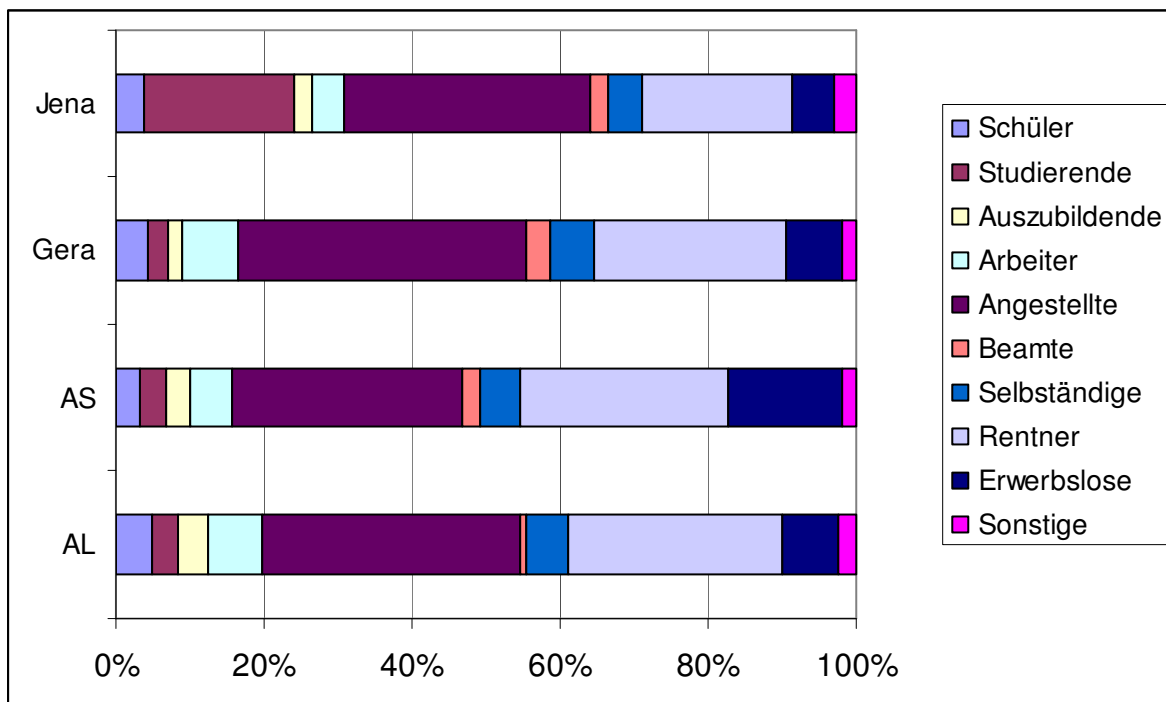


Abb. 2: Verteilung der Befragten nach ihrem Berufsstand

Quelle: eigene Erhebung

Befragt nach dem Beschäftigungsverhältnis ergibt sich somit das in Abbildung 2 dargestellte Bild, das die Sonderstellung Jenas deutlich macht und zu unterschiedlichen Ergebnissen bezüglich des Internetzugangs der Bevölkerung führt. Auch zeigt sich, dass



die Befragten in Gera und im Raum Altenburg zu einem höheren Teil Rentner sind, was zur Frage nach dem Zusammenhang zwischen Alter und Internetzugang führt.

Wie oben vermutet, sinkt der Anteil derjenigen, die über einen Internetzugang verfügen, im Alter rapide ab (vgl. Abbildung 3). Von den über 60-jährigen haben nur etwas mehr als ein Drittel der Befragten überhaupt die Möglichkeit, Dienstleistungen, wie sie auf der Regionalen Internetplattform angeboten werden, aufzusuchen. Dies kann zwar heute noch als problematisch eingestuft werden, allerdings ist davon auszugehen, dass der Anteil älterer Bürger, die mit dem Internet vertraut sind und über einen Zugang verfügen, in Zukunft stetig anwächst.

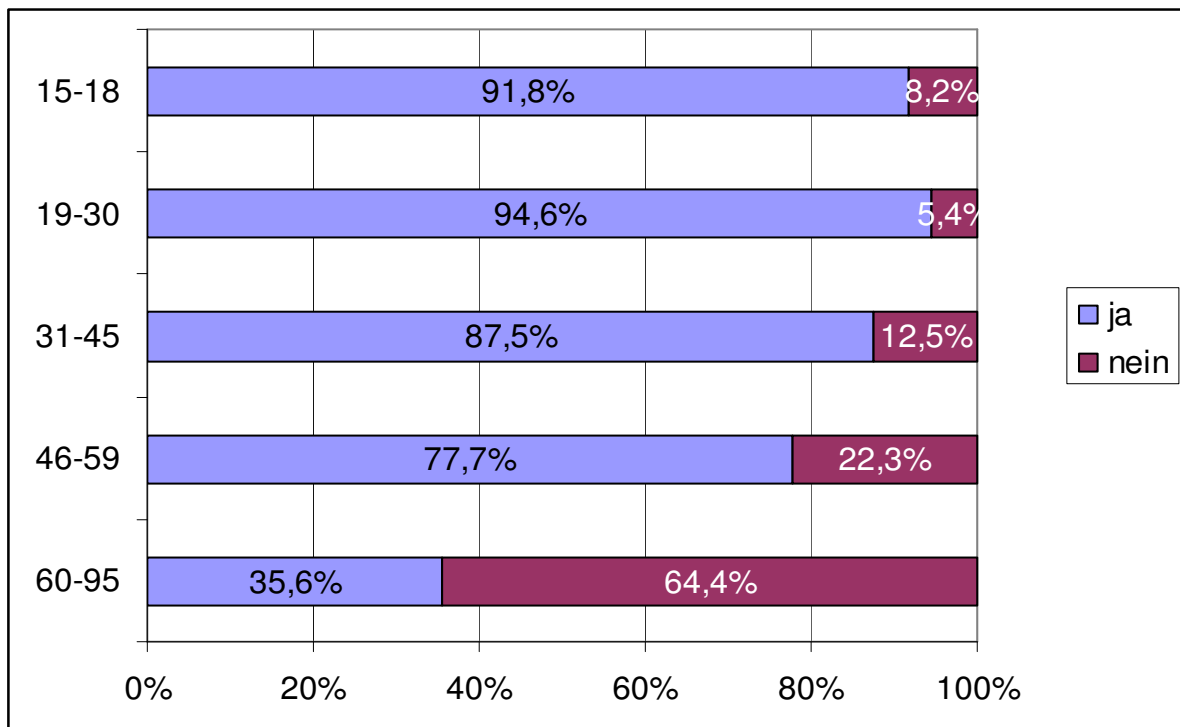


Abb. 3: Verfügbarkeit von Internetzugang nach Altersgruppen

Quelle: eigene Erhebung

Es kann zusammengefasst werden, dass die grundsätzliche Voraussetzung eines Internetzugangs für den erfolgreichen Betrieb der Regionalen Internetplattform in der Bevölkerung Ostthüringens als durchaus gegeben anzusehen ist. Immerhin mehr als drei Viertel der Bevölkerung verfügen über einen privaten Anschluss und/oder können das Internet an ihrem Arbeitsplatz nutzen. Insbesondere in Jena, dessen Bevölkerung im Durchschnitt jünger ist als in den anderen Kommunen und von einem hohen Anteil



Studierender geprägt ist, bestehen sehr hohe Zugangsraten, auch wenn diese im Zeitvergleich leicht gesunken sind. Aber auch in Gera, in Altenburg und im Altenburger Land liegen die Anteile der Bürger mit Internetanschluss hinreichend hoch, um an der Plattform partizipieren zu können. Allein bei denjenigen Einwohnern, die sich im Rentenalter befinden, ist die Ausstattung mit einem Internetanschluss noch als gering anzusehen, so dass diese Bevölkerungsgruppe nur begrenzt von den Diensten des Portals profitieren kann.

Stellt der potentielle Internetzugang eine unverzichtbare Voraussetzung für die Nutzung der Angebote des Internetportals dar, so stellt sich im Weiteren die Frage, ob die Bürger über die Existenz des Portals und die angebotenen Dienstleistungen informiert sind.

4.2 Bekanntheit der Regionalen Internetplattform

Im Vergleich der beiden Befragungen aus 2005 und 2006 lässt sich, wie in Abbildung 4 dargestellt, zeigen, dass der Bekanntheitsgrad der Regionalen Internetplattform Ostthüringen nicht gesteigert werden konnte, sondern sogar insgesamt leicht rückläufig ist. Allerdings geht der Rückgang in der Bekanntheit allein zulasten der Stadt Altenburg und des Landkreises Altenburger Land, die hier zusammengefasst dargestellt wurden, um die Vergleichbarkeit der beiden Erhebungen zu gewährleisten. Hier ging der Bekanntheitsgrad von über 42 % der Befragten auf nur noch 27 % zurück, während die Anteile derer, die bereits von der Plattform gehört haben, in Jena und Gera deutlich gestiegen ist. Insgesamt ist festzustellen, dass die Plattform in Jena bislang noch am wenigsten Bekanntheit erlangt hat.

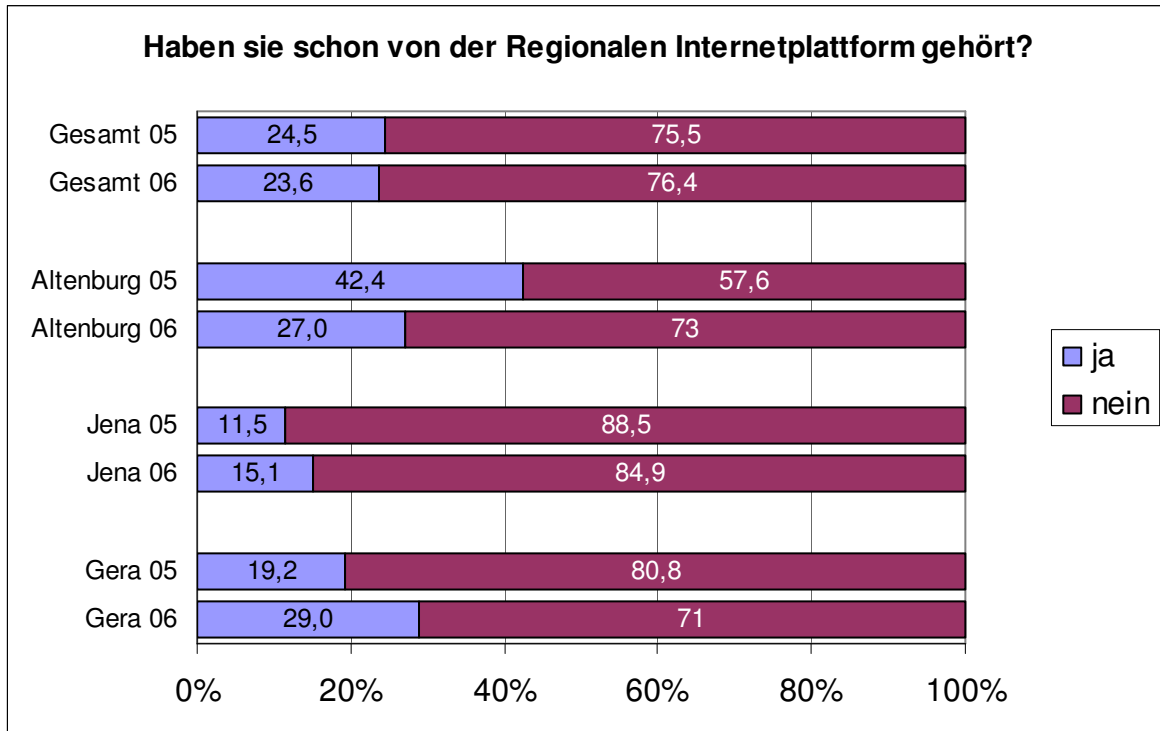


Abb. 4: Bekanntheit der Regionalen Internetplattform im Vergleich der beiden Untersuchungen

Quelle: eigene Erhebung

Über die Ursachen für den enormen Rückgang der Bekanntheit im Altenburger Raum kann nur spekuliert werden. Möglicherweise wurde kurz vor der Durchführung der Erhebung in 2005 in der lokalen Presse über das Internetportal berichtet, so dass sich die Bevölkerung damals an die Informationen erinnern konnte.

Die geringe Bekanntheit des Internetportals in Jena scheint indessen überraschend, da gerade hier im Vergleich zu den anderen Kommunen mit mehr als 80 % ein besonders hoher Teil der Bevölkerung privaten und/oder beruflichen Zugang zum Internet hat (vgl. Kap. 4.1).

Absolut gaben 230 aller befragten Personen an, von der Internetplattform gehört zu haben (7 Befragte waren sich nicht sicher und antworteten mit „weiß nicht“). Von diesen wiederum haben nur 10 %, also 23 Befragte die Internetplattform auch bereits besucht. Von allen 976 Befragten haben bisher also nur verschwindende 2,35 % die Seiten des Portals aufgesucht. Es muss daher konstatiert werden, dass den meisten Bürgern Ostthüringens die Inhalte der Regionalen Internetplattform noch nicht bekannt sind.

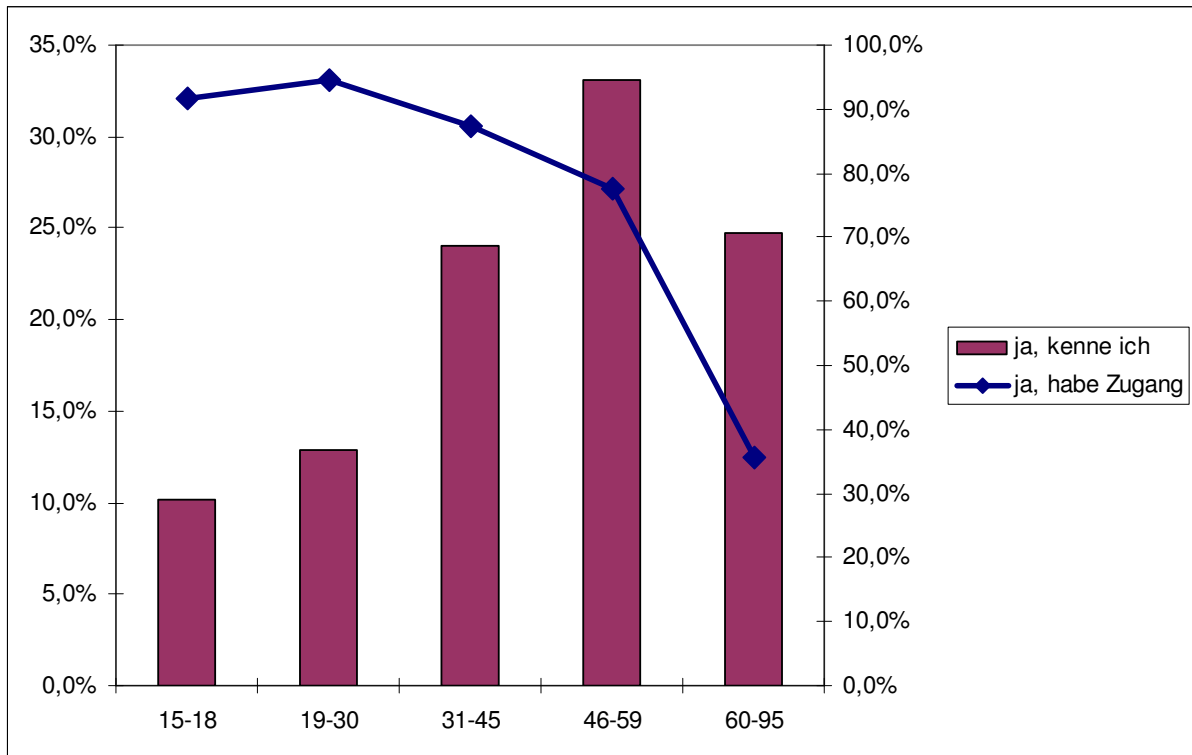


Abb. 5: Bekanntheit der Internetplattform im Vergleich zum Internetzugang der Befragten nach Altersgruppen

Quelle: eigene Erhebung

Betrachtet man die Bekanntheit der Plattform etwas differenzierter, so zeigen sich weitere überraschende Ergebnisse. Nach Altersgruppen unterschieden ergibt sich das in Abbildung 5 dargestellte Bild.

Deutlich wird, dass der Bekanntheitsgrad der Plattform mit zunehmendem Alter steigt und erst in der höchsten Altersgruppe wieder etwas zurückgeht. Damit verläuft die Kurve der Bekanntheit genau gegenläufig zur Verfügbarkeit von Internetzugängen. Bei der Gruppe der über 60-jährigen ist festzuhalten, dass hier nur etwa 35 % der Befragten überhaupt einen Zugang zum Internet haben, so dass der Bekanntheitsgrad bei 25 % der Befragten in dieser Altersgruppe als besonders hoch einzustufen ist. Die jüngeren Befragten unter 30 Jahren verfügen dagegen zu über 90 % über einen Internetzugang, haben aber nur in den seltensten Fällen von der Plattform gehört. Es kann geschlossen werden, dass die über 60-jährigen auch durch andere Informationsmedien auf die Internetplattform aufmerksam wurden, beispielsweise durch die Berichterstattung in der lokalen Tagespresse.



In der Feststellung, dass insbesondere jüngere Bevölkerungsgruppen nicht über die Existenz der Regionalen Internetplattform informiert sind, liegt auch die Ursache begründet, dass v.a. in Jena noch Unkenntnis besteht, da hier ja ein besonders großer Anteil der Befragten jünger als 30 Jahre alt ist. Obwohl die Jüngeren also stärker im Internet vertreten sind, scheinen sie sich entweder nur wenig für die angebotenen Dienste zu interessieren oder wurden schlicht noch nicht von Informationen über das Internetportal erreicht, da sie weniger häufig Lokalzeitungen lesen.

Es kann daher festgehalten werden, dass die Inhalte der Plattform v.a. bei jüngeren Bevölkerungsgruppen noch bekannter gemacht werden müssen. Dabei können neben dem Internet selbst weitere alternative Informationskanäle genutzt werden, wie die Berichterstattung in der Lokalpresse, im Lokalfernsehen oder im Radio. Auch gezielte Informationskampagnen, beispielsweise durch das Verteilen sog. Flyer an den Hochschulen oder durch Werbeplakate, Kinowerbung usw. scheinen geeignet, die Bekanntheit der Plattform in der Region zu erhöhen. Die Intensität der Werbemaßnahmen hängt dabei von den finanziellen Budgets ab, die die Kommunen zur Verfügung stellen können.

Aus der Erkenntnis, dass die Regionale Internetplattform bislang nur sehr selten von den Bürgern genutzt wurde, lässt sich indessen nicht ableiten, dass Internetseiten von kommunalen Behörden generell nicht auf Interesse stießen. So zeigt sich deutlich, dass die Befragten wesentlich häufiger die lokalen Internetseiten ihrer Städte bzw. ihres Landkreises aufsuchten, wie Abbildung 6 zeigt.

Insgesamt gaben etwa 30 % der Befragten an, schon einmal die neuen Internetseiten ihrer jeweiligen Kommune besucht zu haben. In Jena, wo die regionale Plattform am wenigsten bekannt ist, ist der Anteil der Befragten hier mit ca. 43 % überdurchschnittlich hoch, während er im Altenburg Land, wo das Ostthüringer Portal bekannter ist, hier am niedrigsten ausfällt. Es scheint also eine Diskrepanz zu bestehen zwischen der Kenntnis von der Plattform und dem Interesse an den Seiten der jeweiligen öffentlichen Verwaltung.

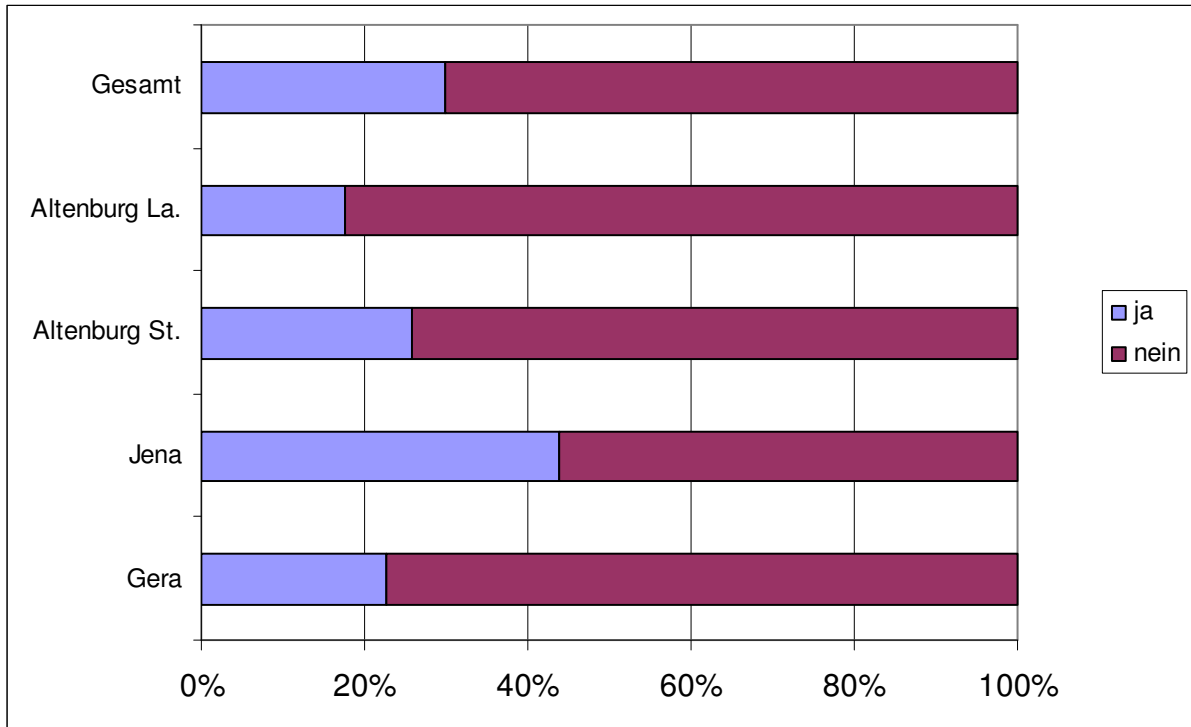


Abb. 6: Besuch der lokalen Internetseiten der Städte und des Landkreises

Quelle: eigene Erhebung

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass nur ein geringer Teil der Bevölkerung der vier beteiligten Ostthüringer Städte und Landkreise bislang Kenntnis von der Regionalen Internetplattform Ostthüringen erlangt hat. Ein noch geringerer Teil, nur 2,35 % aller Befragten, hat bereits einmal auf die Seiten des Portals zugegriffen. Überraschenderweise fällt der Bekanntheitsgrad in Jena am Geringsten aus, obwohl in der Universitätsstadt die höchste Internetdichte der untersuchten Kommunen herrscht. Vor allem jüngere Bürger, insbesondere Studierende, scheinen noch nicht von Informationen zur Plattform erreicht worden zu sein. Um aber die Plattform zum Erfolg zu führen, ist ihre Nutzung durch die Bevölkerung, für die sie ja erstellt wurde, unerlässlich, so dass weitere Bemühungen unternommen werden sollten, die Internetseiten bekannter zu machen. Da die lokalen Internetseiten der jeweiligen Kommunen deutlich häufiger aufgesucht werden, scheint durchaus Interesse an Internetangeboten der öffentlichen Verwaltungen zu bestehen, so dass auch der Regionalen Internetplattform noch erhebliches Potential zugestanden werden muss, ihre Bürger zu erreichen.



4.3 Beurteilung der angebotenen Dienstleistungen

Da bereits festgestellt wurde, dass sich die untersuchten Städte und der Landkreis erheblich in der Zusammensetzung ihrer Bevölkerung unterscheiden, ist zu schließen, dass sich auch in der Beurteilung einzelner Dienste bzw. in der Einschätzung ihrer Wichtigkeit Unterschiede ergeben. So ist zu erwarten, dass beispielsweise junge Studierende aus Jena andere Sachverhalte für bedeutend erachten als etwa Rentner, die in Gera und im Raum Altenburg einen größeren Teil der Befragten ausmachen. Daher, und auch aus Gründen der Übersichtlichkeit, scheint es sinnvoll, die Bewertungen nach den jeweiligen Kommunen differenziert wiederzugeben.

Die Befragten hatten einige wesentliche der in Kapitel 2 vorgestellten Module mit den Einschätzungen „sehr wichtig“ bis „unwichtig“ zu bewerten (vgl. Fragebogen im Anhang). Für die Befragten des Landkreises Altenburger Land ergab sich folgendes, in Abbildung 7 gezeigtes Bild.

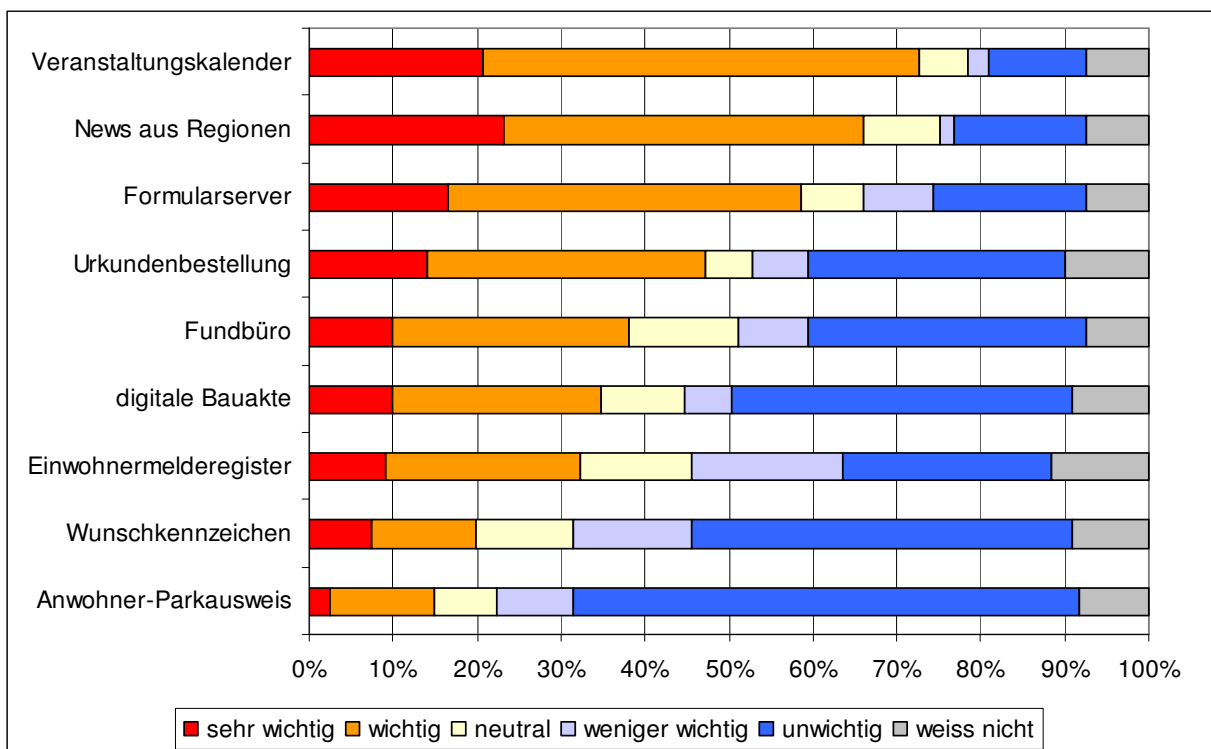


Abb. 7: Wichtigkeit der angebotenen Dienstleistungen im Altenburger Land

Quelle: eigene Erhebung



Für die Bürger des Altenburger Landes ist es am wichtigsten, durch die Angebote auf der Internetplattform über Nachrichten aus der Region informiert und auf Veranstaltungen hingewiesen zu werden. Über 60 % bzw. 70 % der Befragten erachten diese Dienstleistungen als „sehr wichtig“ oder „wichtig“. Erst dann folgen jene Funktionen der Internetplattform, die den Gang zu den Behörden ersetzen, wie das Angebot von Formularen, die Bestellung von Urkunden oder das Beantragen von Bauvorhaben. Nur für die wenigsten Befragten (weniger als 10 %) ist es wichtig, auf den Seiten des Portals Kfz-Wunschkennzeichen reservieren oder Anwohner-Parkausweise bestellen zu können.

In annähernd gleicher Rangfolge wurden die Dienstleistungen von den Befragten der Stadt Altenburg bewertet, wie in Abbildung 8 ersichtlich. Auch hier wird der Informationscharakter der Plattform als bedeutender erachtet als die übrigen Funktionen. Die Möglichkeit, einen Anwohner-Parkausweis zu bestellen, wird hier von mehr als 30 % der Befragten für wichtig oder sehr wichtig erachtet, was nicht überraschend ist, da diese Funktion für Bewohner der Städte eine andere Rolle spielt als im eher ländlich geprägten Raum.

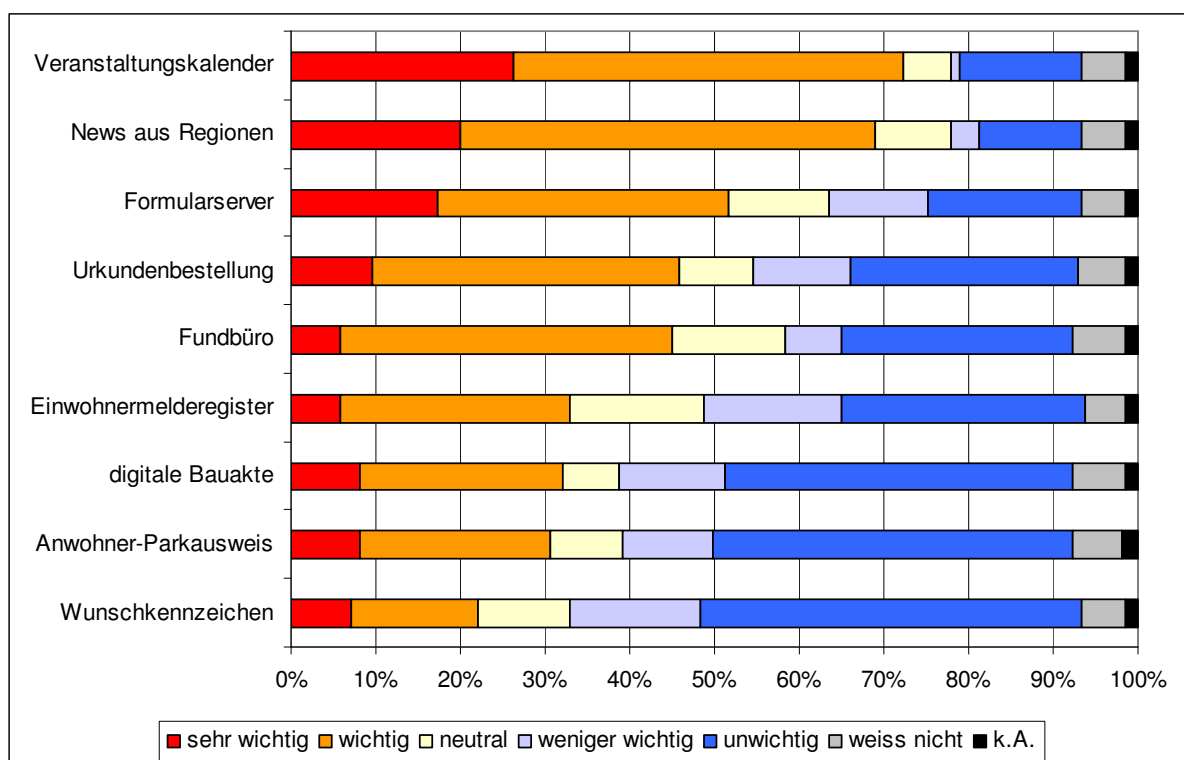


Abb. 8: Wichtigkeit der angebotenen Dienstleistungen in der Stadt Altenburg

Quelle: eigene Erhebung



Die Ergebnisse aus Gera, dargestellt in Abbildung 9, ergeben exakt die gleiche Rangfolge, wie sie für die Stadt Altenburg besteht. Allerdings wurden hier die Module „Formularserver“, „Urkundenbestellung beim Standesamt“, „Auskünfte aus Einwohnermelderegister“ und „digitale Bauakte“ von deutlich mehr Bürgern als sehr wichtig oder wichtig eingestuft.

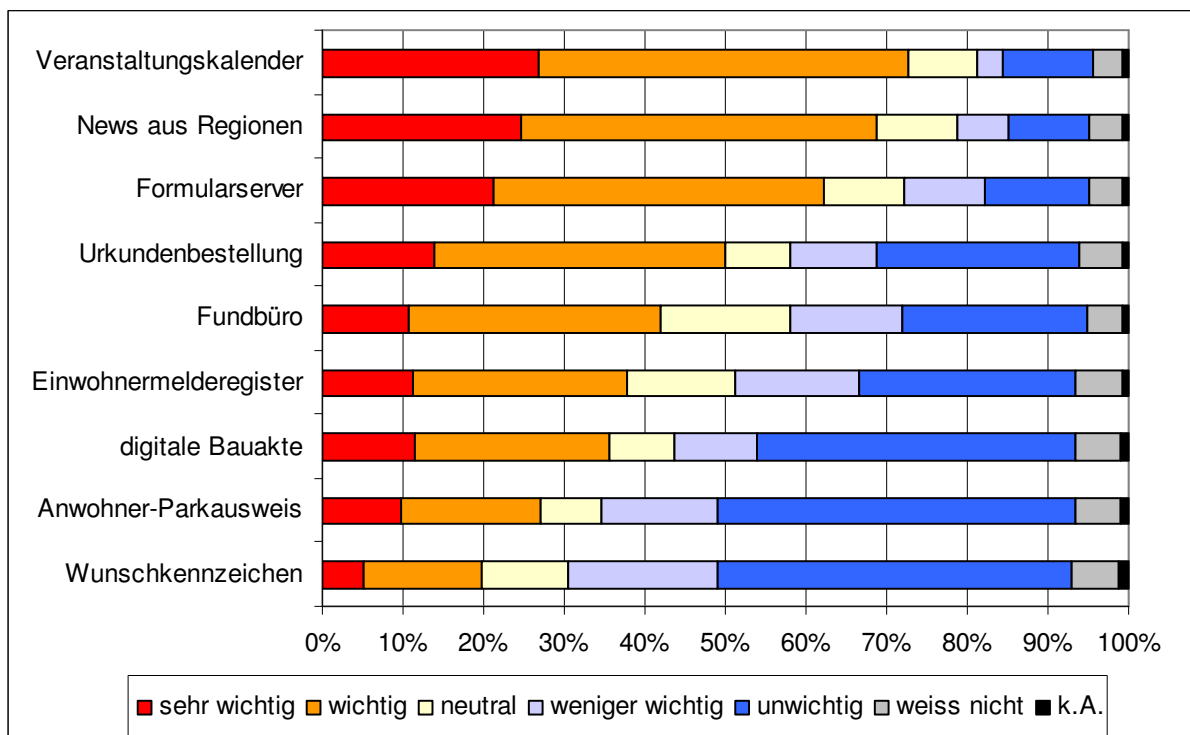


Abb. 9: Wichtigkeit der angebotenen Dienstleistungen in Gera

Quelle: eigene Erhebung

Schließlich ergibt sich auch für Jena ein vergleichbares Bild in der Einschätzung der Wichtigkeit einzelner Funktionen (vgl. Abbildung 10). Hier wird die Bedeutung des Veranstaltungskalenders mit nahezu 80 % der Antworten für sehr wichtig oder wichtig noch höher eingeschätzt, als in den anderen Kommunen. Auf den mittleren Rängen haben die einzelnen Funktionen die Positionen getauscht. Die Funktionen des Formularservers und des Fundbüros werden in Jena von mehr Befragten als bedeutsam eingeschätzt und erreichen hier im regionalen Vergleich die höchsten Werte. Auch hier werden „Anwohner-Parkausweis“ und „Kfz-Wunschzeichen“ als unwichtigste Kategorien eingestuft.

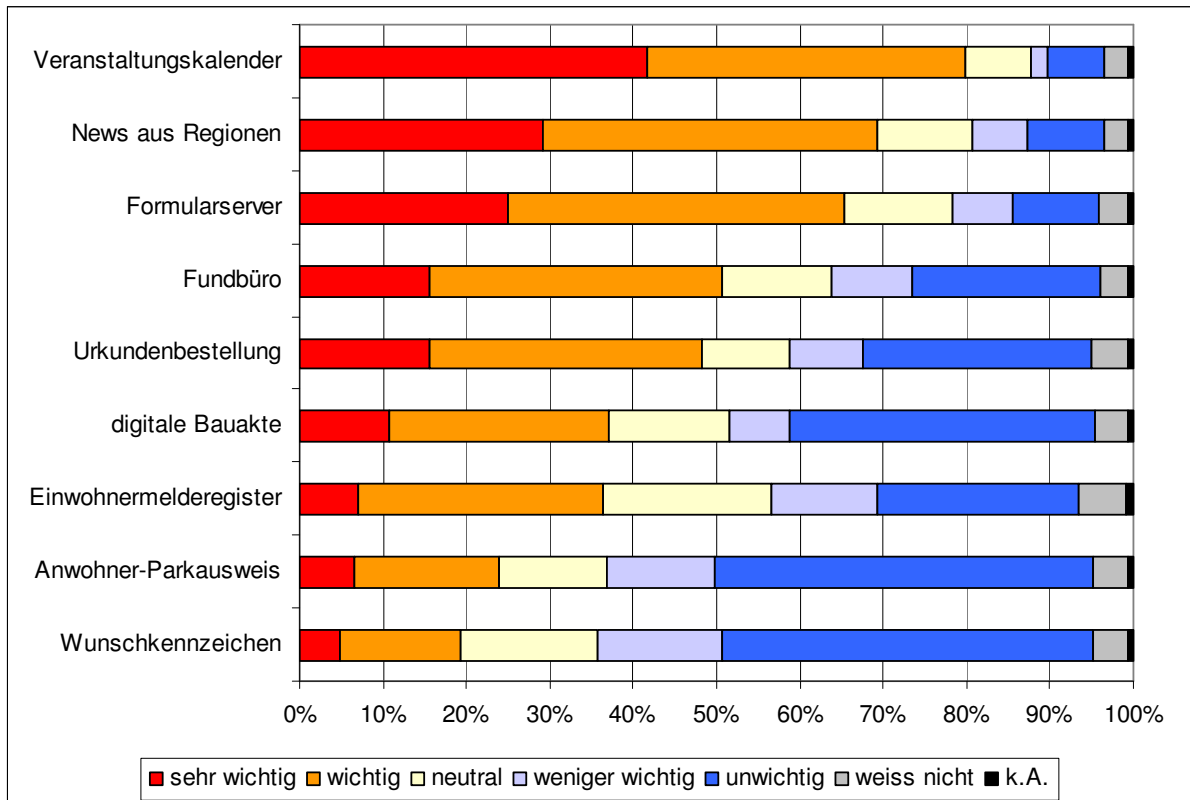


Abb. 10: Wichtigkeit der angebotenen Dienstleistungen in Jena

Quelle: eigene Erhebung

Insgesamt ergibt sich somit ein relativ stabiles Bild in der Einschätzung der angebotenen Dienstleistungen. Für alle Befragten der vier Gebietskörperschaften sind die Funktionen, die einen Informationscharakter aufweisen, wesentlicher als die Inhalte, die im Zusammenhang mit behördlichen Verwaltungsaufgaben zu nennen sind. Informationen über Veranstaltungen und Neuigkeiten aus der Region sind jedoch auch auf anderen Webseiten zu beziehen, beispielsweise bei den lokalen Tageszeitungen, und stellen nicht den vordergründigen Zweck eines virtuellen Rathauses dar. Dennoch werden auch die zentralen Inhalte der Internetplattform, wie der Formularserver oder die Möglichkeit der Urkundenbestellung etc. von vielen Bürgern als durchaus wichtig eingeschätzt.

Ergeben sich zwar nur geringe Abweichungen im regionalen Vergleich, so zeigen sich in der Gegenüberstellung verschiedener Altersgruppen relative Unterschiede in der Bewertung der Funktionen. Wird ausschließlich die Gruppe der bis zu 30-jährigen betrachtet (Abbildung 11), so fällt auf, dass die Anteile, die auf „sehr wichtig“ und „wichtig“ entfallen in allen Kategorien relativ höher ausfallen als in der Gesamtheit. Die Angebote werden also von den jüngeren Befragten insgesamt als wichtiger eingestuft als im



Durchschnitt aller Befragten. Die Kategorie „unwichtig“ wurde hier maximal von 33 % der Befragten bei der Bewertung der „Anwohner-Parkausweise“ vergeben.

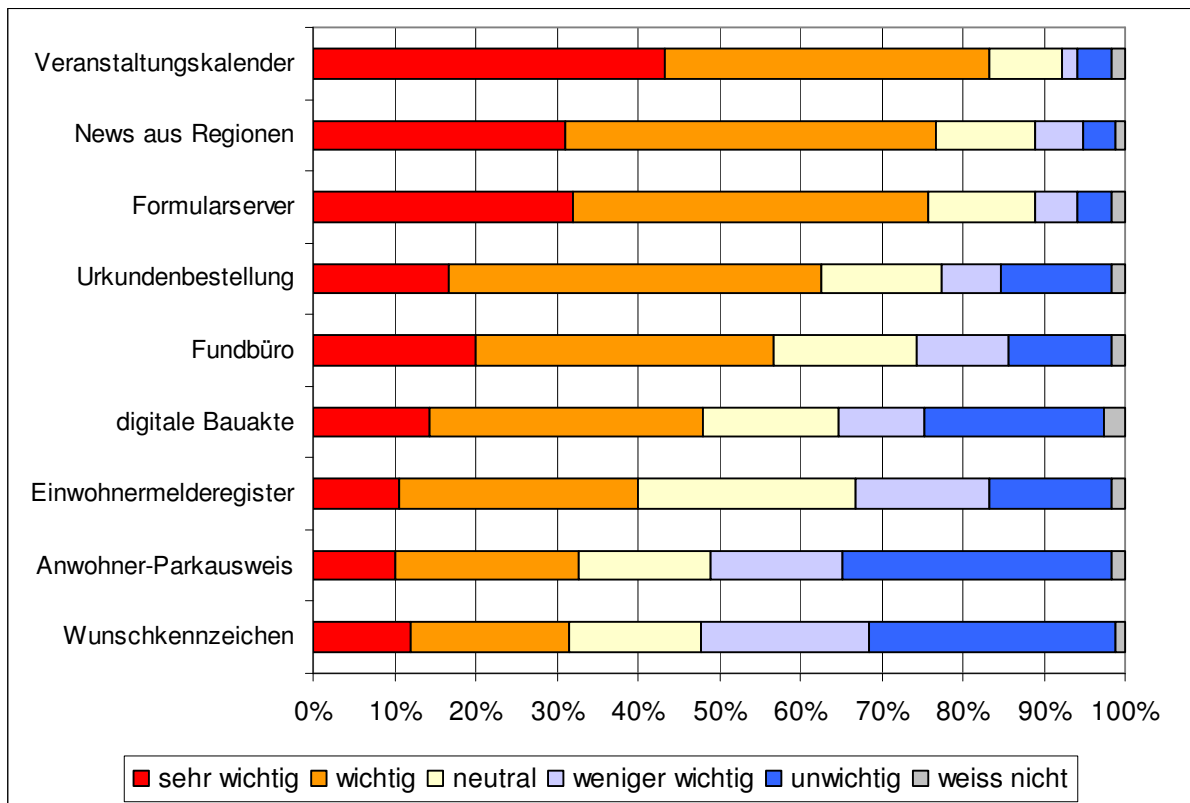


Abb. 11: Wichtigkeit der angebotenen Dienstleistungen bei bis zu 30-jährigen

Quelle: eigene Erhebung

Obwohl also die jüngeren Befragten, wie oben gesehen, zu einem wesentlich geringeren Anteil über das Bestehen der Regionalen Internetplattform informiert sind, erachten sie die dort angebotenen Dienste für wichtiger als die älteren Befragten.

Deutlich wird dies, werden diesen Ergebnissen die Einschätzungen der Ältesten, also der Gruppe der über 60-jährigen gegenübergestellt (vgl. Abbildung 12), denn so ergeben sich deutliche Unterschiede in der Gesamtbeurteilung. Zunächst erstaunt nicht, dass sich unter den älteren Befragten ein größerer Teil befindet, welche die Internetangebote mit „weiß nicht“ beantworten oder keine Angabe machen, da es sich hierbei zum überwiegenden Teil um jene Personen handelt, die über keinen Internetanschluss verfügen und sich daher außerstande fühlen, eine Beurteilung abzugeben. Wird von diesen beiden Kategorien abgesehen fällt dennoch auf, dass die Einschätzung „unwichtig“ deutlich häufiger getroffen wird als im Durchschnitt und insbesondere im Vergleich zu den unter 30-jährigen.



Funktionen, wie die „digitale Bauakte“, „Wunschkennzeichen“ oder „Anwohner-Parkausweis“ werden mit Anteilen von 50 bis 60 % als gänzlich unwichtig erachtet.

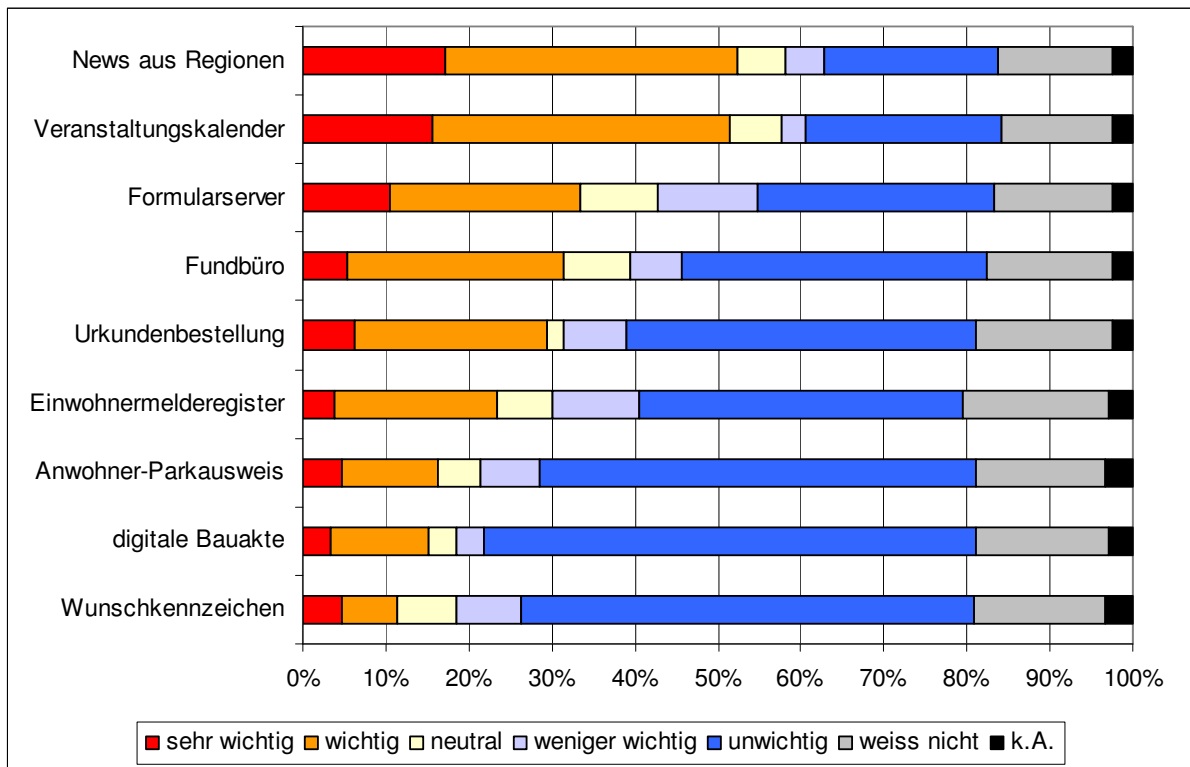


Abb. 12: Wichtigkeit der angebotenen Dienstleistungen bei über 59- jährigen

Quelle: eigene Erhebung

In der kritischeren Haltung gegenüber den Inhalten der Plattform kommt zum einen die geringere Beschäftigung der älteren Bevölkerung mit dem Internet generell zum Ausdruck. Zum anderen kommen einige der angebotenen Dienste, wie die Urkundenbestellung auf dem Standesamt oder die digitale Bauakte für Senioren weniger in Frage, sondern spielen in der Regel für junge Menschen eine zentralere Rolle. Dies wurde zwar im Rahmen des „Lebenslagenkonzeptes“ durchaus berücksichtigt, zu fragen wäre dann allerdings, welche Angebote der Plattform sich auf die Lebenslage der Älteren beziehen. Hier besteht offensichtlich noch Bedarf an spezifischen Angeboten, die auf Senioren zugeschnitten sind.

Werden die Ergebnisse mit den Angaben der Befragten aus dem Jahr 2005 verglichen, so zeigen sich deutliche Veränderungen in der Einschätzung der angebotenen Dienste. Als wichtigste Dienstleistung wurde 2005 mit 77,6 % aller Angaben (sehr wichtig und wichtig)



das Bereitstellen von Formularen gewertet. Erst an zweiter Stelle folgten der Veranstaltungskalender mit 76,3 % entsprechender Nennungen sowie das Fundbüro mit 59,9 %. Ein regionaler „Newsletter“ wurde dagegen nur von weniger als 40 % als wichtig erachtet und landete auf einem hinteren Rang. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass in der jüngeren Befragung nicht von einem Newsletter die Rede war, sondern nach „News aus den Regionen“ gefragt wurde. Eine Vergleichbarkeit ist daher nur bedingt möglich; dennoch scheint das Interesse an regionalen Nachrichten größer als es die Erhebung von 2005 zum Ausdruck brachte. Die Funktionen des Fundbüros wurden 2006 nur noch von etwa 45 % der Befragten als sehr wichtig oder wichtig befunden, was den fünften Rang bedeutet.

Zusammenfassend wird deutlich, dass sich im regionalen Vergleich ein relativ stabiles Bewertungsmuster bezüglich der auf der Internetplattform angebotenen Dienstleistungen ergibt. Als wichtigste Dienste werden

- der Veranstaltungskalender (75 % sehr wichtig und wichtig),
- News aus den Regionen (68,5 %) sowie
- das Bereitstellen von Formularen (60,5 %)

erachtet.

Am unwichtigsten erscheinen den Bürgern

- Reservierungen von Wunschkennzeichen (20 %),
- Beantragung von Anwohner-Parkausweisen (25 %) sowie
- Angebote im Bereich der digitalen Bauakte (35 %).

In ihrer Einschätzung unterscheiden sich die Befragten dabei nach Altersgruppen. Ältere Befragte schätzen die Dienste deutlich häufiger als unwichtig ein. Auch im Jahresvergleich ergeben sich Unterschiede in der Bewertung, da 2005 der Formularserver noch am wichtigsten erschien sowie die Bedeutung der einzelnen Angebote im Durchschnitt als etwas höher erachtet wurde.



4.4 Anforderungen an die angebotenen Dienstleistungen

Ein zentrales, mit der Einrichtung der Regionalen Internetplattform verbundenes Ziel, besteht in der „Bürgernähe“ bzw. in Erleichterungen bei der Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten. Die Angebote sollen den Gang zur Behörde ersetzen und gleichzeitig die Versorgung der Bevölkerung mit verwaltungstechnischen Angeboten gewährleisten und angesichts knapper öffentlicher Kassen in Zukunft auch effizienter und kostengünstiger gestalten. Wesentlich für den erfolgreichen Betrieb der Internetplattform ist daher nicht nur, wie die Angebote im Einzelnen bewertet werden (Kap.4.3), sondern auch, welche Anforderungen die Bürger an die Umsetzungspraxis stellen, wenn sie ihren Behördengang per Internet absolvieren. Daher wurden die Befragten gebeten einzuschätzen, wie wichtig ihnen Kriterien wie „Sicherheit“, „Einfachheit der Bedienung“, „Online-Bezahlungsfunktionen“ etc. bei der Online-Erledigung von Verwaltungsdingen sind.

Bevor die Ergebnisse wiederum differenziert nach den vier Gebietskörperschaften dargestellt werden, soll zunächst das Gesamtergebnis wiedergegeben werden (vgl. Abbildung 13), um einen Vergleich mit der Erhebung aus 2005 zu ermöglichen, bei der zu dieser Frage keine regionale Differenzierung vorgenommen wurde.

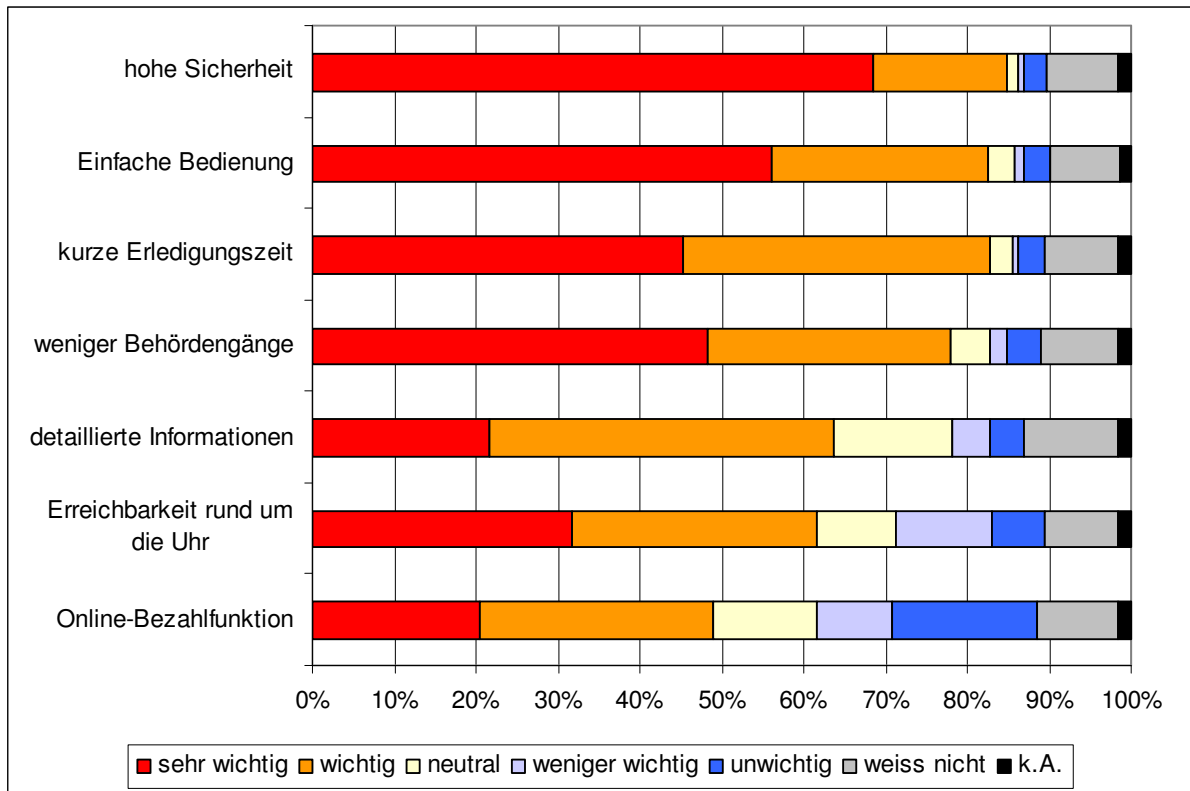


Abb. 13: Anforderungen an die Regionale Internetplattform insgesamt

Quelle: eigene Erhebung

Sowohl die Rangfolge der in ihrer Bedeutung eingeschätzten Kriterien, wie auch ihre Intensität betreffend, ergibt sich 2006 ein nahezu identisches Bild wie bei der älteren Untersuchung. Die höchste Bedeutung messen in beiden Erhebungen die Bewohner der Städte und des Landkreises einer „hohen Sicherheit“ bei. Fast 70 % der Befragten beurteilen diese Kategorie mit „sehr wichtig“ und weitere 16 % mit „wichtig“. Es folgen die „einfache Bedienung“ und die „kurze Erledigungsdauer“, welche von den Befragten mit über 80 % der Angaben ebenfalls hohe Bedeutung erhalten.

Die Möglichkeit einer Online-Bezahlung wird in beiden Untersuchungsjahren als weniger wichtig angesehen, wenngleich auch dieses Kriterium für fast die Hälfte der Befragten von Bedeutung ist. Das geringere Interesse, das dem Online-Bezahlen entgegengebracht wird, ist auch auf den Sicherheitsaspekt zurückzuführen. Nach wie vor schrecken viele Nutzer des Internets davor zurück, Geldbewegungen im Internet durchzuführen, so dass derartige Funktionen für diese Nutzer auch nicht von Bedeutung sind.



Haben sich im Vergleich der beiden Untersuchungen keine Veränderungen ergeben, so zeigt die regionale Differenzierung der Ergebnisse kleinere Abweichungen. Nur die Antworten aus dem Landkreis Altenburger Land betrachtet (vgl. Abbildung 14) fällt auf, dass die einfache Bedienbarkeit der Internetplattform für die dortigen Bewohner von weniger großer Bedeutung ist als in den übrigen Kommunen. Nur 71 % hielten dieses Kriterium für „sehr wichtig“ oder „wichtig“. Auch ist hier mit Werten zwischen 12,5 und 16,5 % der Anteil derjenigen besonders hoch, die mit „weiß nicht“ antworteten. Dabei handelt es sich nahezu ausschließlich um Personen, die über keinen Internetzugang verfügen. Deren Anteil liegt im Altenburger Land mit 33 % höher als in den anderen drei Kommunen (vgl. Kap. 4.1).

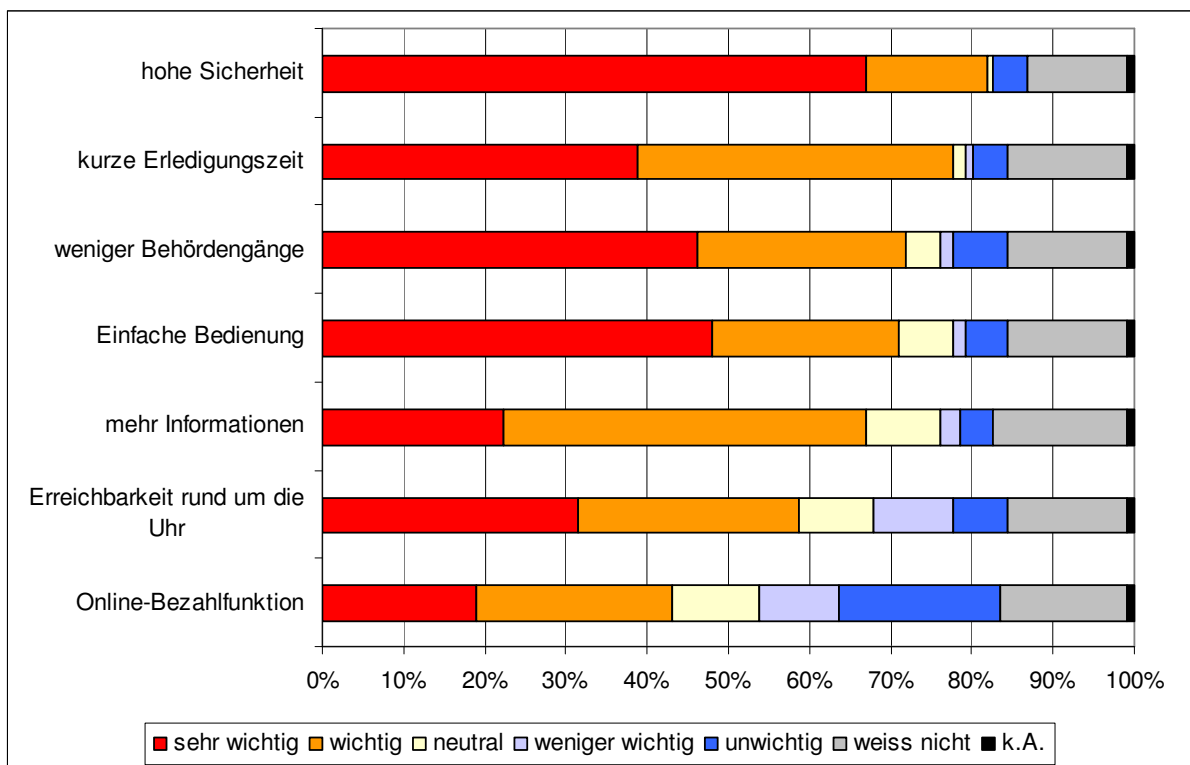


Abb. 14: Anforderungen an die Regionale Internetplattform – Altenburger Land

Quelle: eigene Erhebung

Auch in der Stadt Altenburg ist, wie in Abbildung 15 dargestellt, der Anteil derer, die mit „weiß nicht“ antworteten oder keine Angabe machten, relativ groß. Auch hier korreliert diese Angabe mit der hohen Zahl derer, die keine Erfahrungen im Umgang mit dem Medium haben.



Als wichtigstes Kriterium erachten die Bewohner Altenburgs eine „kurze Erledigungsdauer“ mit 78,5 % der Nennungen. Mit geringen Abständen folgen die „hohe Sicherheit“ sowie die „einfache Bedienung“. Insgesamt fällt auf, dass die Werte, die auf „sehr wichtig“ und „wichtig“ entfallen, in der Stadt Altenburg in fast allen Kategorien am niedrigsten ausfallen. Allein die „einfache Bedienung“ wird etwas wichtiger eingeschätzt als im Altenburger Land.

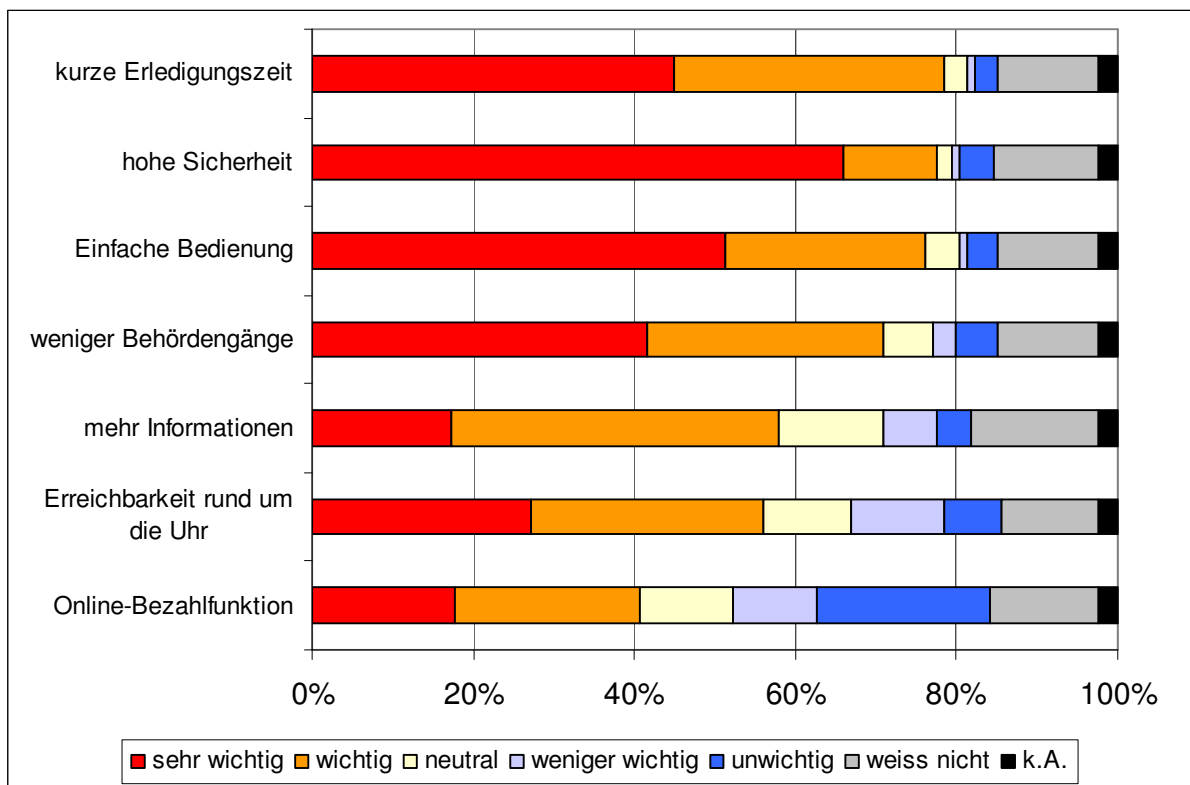


Abb. 15: Anforderungen an die Regionale Internetplattform – Stadt Altenburg

Quelle: eigene Erhebung

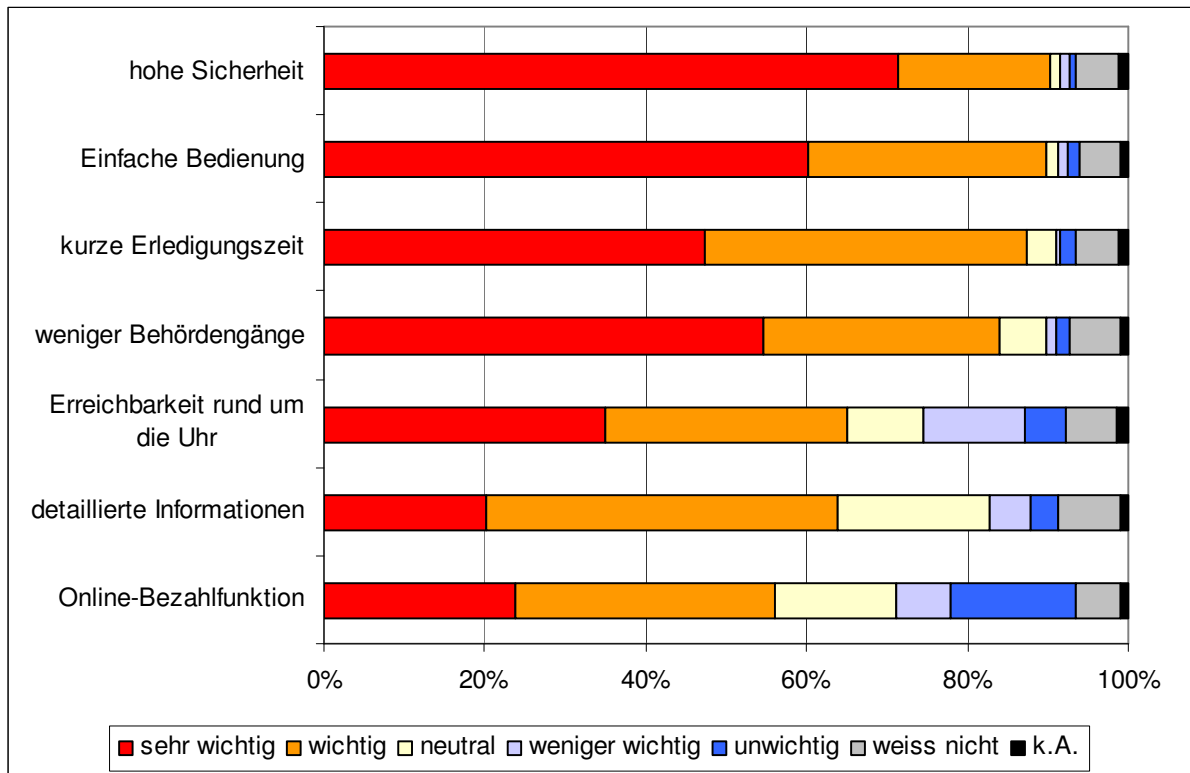


Abb. 16: Anforderungen an die Regionale Internetplattform – Stadt Jena

Quelle: eigene Erhebung

In Jena dagegen, wo wie gesehen ein größerer Teil der Bevölkerung über einen Internetzugang verfügt, werden dementsprechend die einzelnen Kategorien fast alle als wichtiger angesehen als in den Vergleichsregionen. Aus Abbildung 16 geht hervor, dass in Jena 90 % der Befragten eine „hohe Sicherheit“ und eine „einfache Bedienung“ für wichtig oder sehr wichtig erachten. Auch fällt hier der Anteil derer, die mit „weiß nicht“ antworten deutlich geringer aus. Haben die Befragten also Erfahrungen im Umgang mit dem Internet, wirkt sich dies auf die Anforderungen, die sie an ein „virtuelles Rathaus“ stellen unmittelbar aus, indem sie die genannten Kriterien für wichtiger halten.

Bestätigt wird diese Feststellung durch die Ergebnisse aus Gera. Dort liegt der Anteil der Bewohner, die über einen Internetanschluss verfügen zwischen den Werten aus Jena und Altenburg. Auch bezüglich der Anforderungen an Online-Dienste repräsentieren die Geraer Befragten exakt den Durchschnitt aller Nennungen, wie Abbildung 17 zeigt.

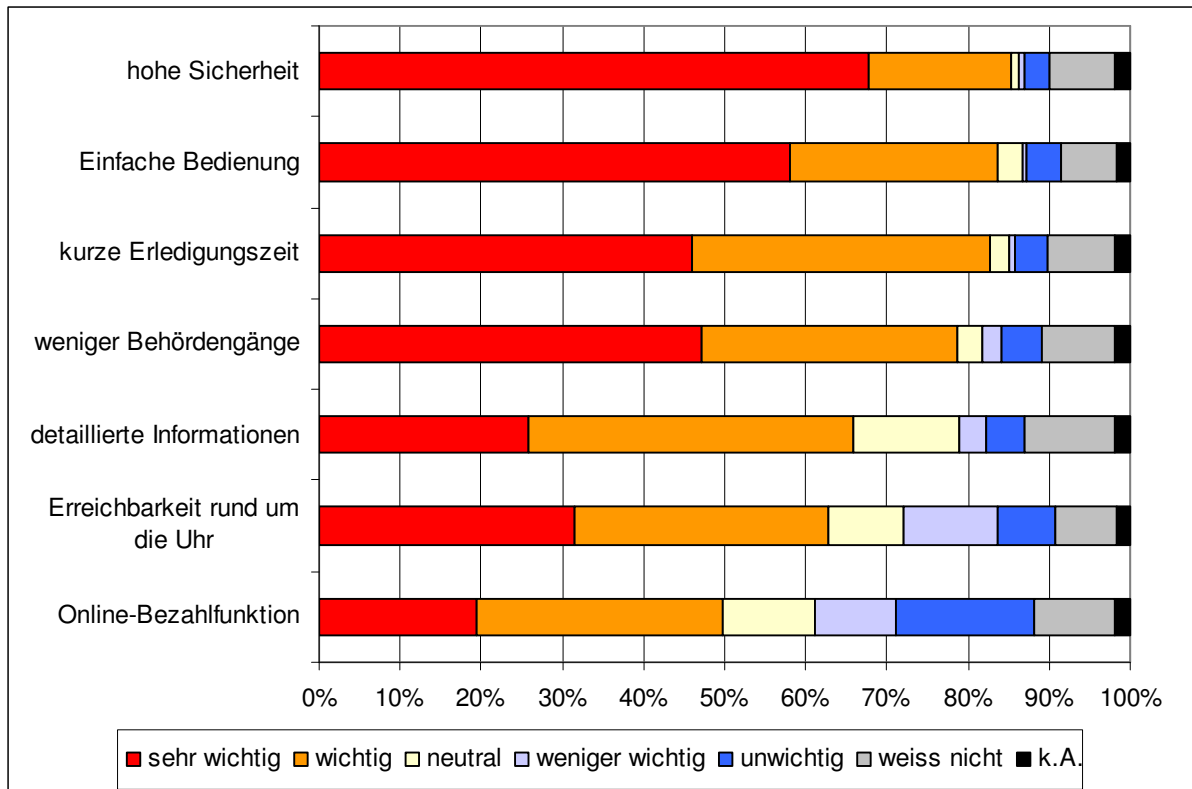


Abb. 17: Anforderungen an die Regionale Internetplattform – Stadt Gera

Quelle: eigene Erhebung

Werden die Ergebnisse differenziert nach dem Alter der Befragten, so ergeben sich wiederum deutliche Unterschiede in der Beurteilung der Wichtigkeit einzelner Anforderungen an die Plattform. So stufen jeweils über 90 % der Befragten im Alter von bis zu 30 Jahren die Kriterien „kurze Erledigungsdauer“, „hohe Sicherheit“, „weniger Behördengänge“ und „einfache Bedienung“ als sehr wichtig oder wichtig ein (vgl. Abbildung 18).

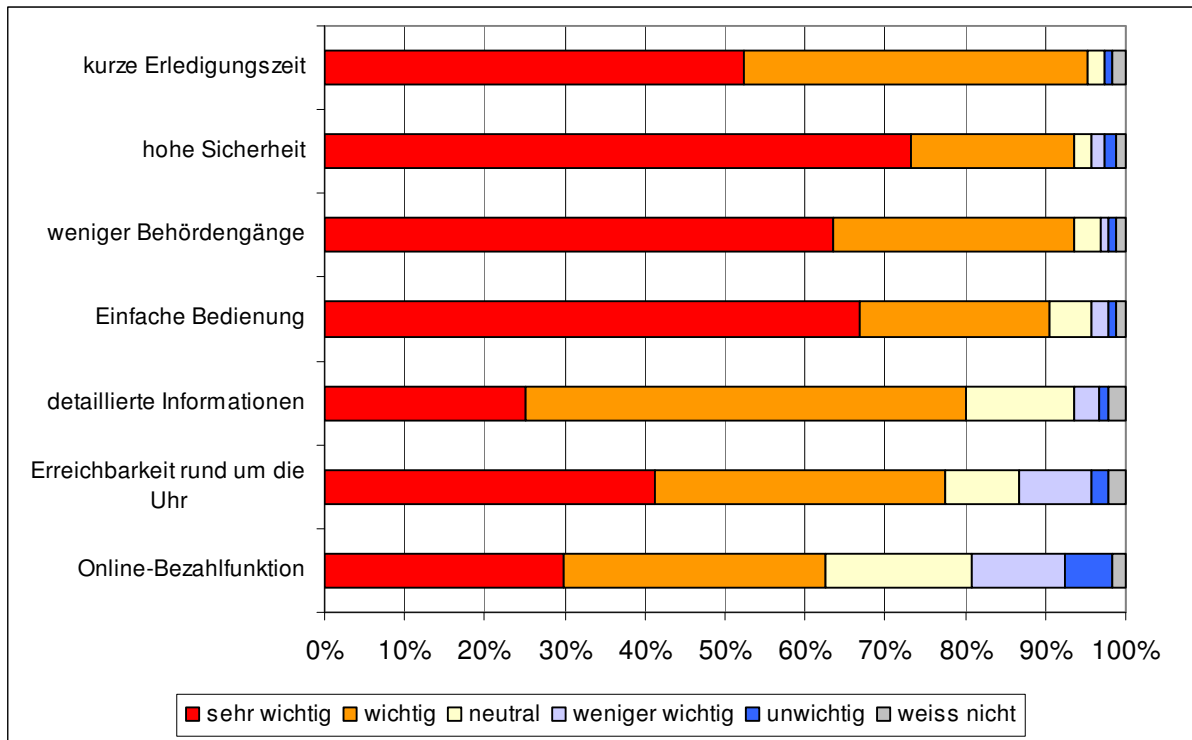


Abb. 18: Anforderungen an die Regionale Internetplattform –bis 30-jährige

Quelle: eigene Erhebung

Insgesamt werden in dieser Altersgruppe alle Kriterien als wesentlich wichtiger eingeschätzt als von älteren Befragten. Besonders deutlich wird dies, werden nur die Ergebnisse der ältesten, über 59-jährigen Befragten dargestellt (vgl. Abbildung 19). Zunächst fällt auf, dass in dieser Gruppe der Anteil derer, die mit „weiß nicht“ antworten oder „keine Angabe“ machen, besonders hoch ist, was wiederum auf die geringere Erfahrung im Umgang mit dem Internet zurückzuführen ist. Auch wenn diese Werte unberücksichtigt bleiben und aus den Angaben herausgerechnet werden, zeigt sich, dass wesentlich weniger Befragte dieser Altersgruppe die einzelnen Kriterien für bedeutend erachten.

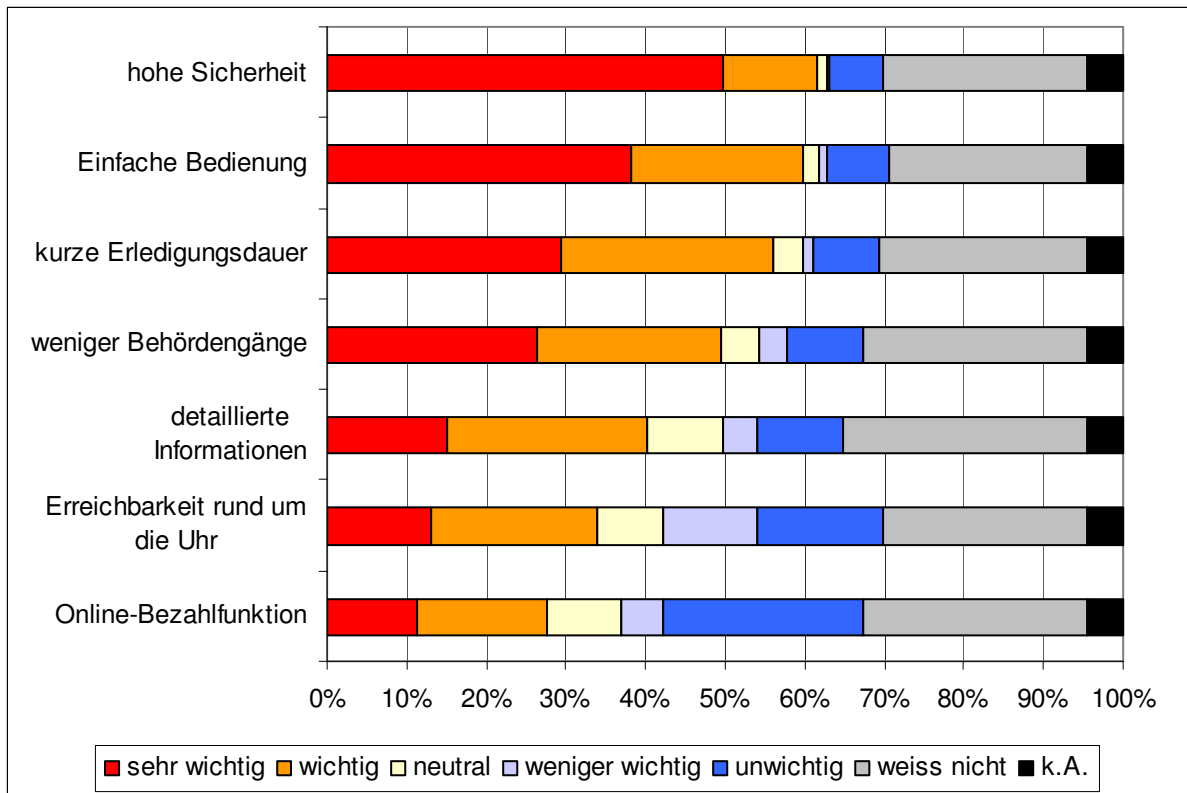


Abb. 19: Anforderungen an die Regionale Internetplattform – über 59-jährige

Quelle: eigene Erhebung

Die Möglichkeit einer Online-Bezahlungsfunktion und eine ständige Erreichbarkeit der Internetplattform werden nur von weniger als der Hälfte der älteren Bürger als sehr wichtig oder wichtig eingestuft. Im Vergleich dazu entfielen bei den Jüngsten zwar auch die geringsten Anteile auf diese beiden Kategorien, wurden dabei aber Werte von 63 % und 77 % erreicht.

Es kann festgehalten werden, dass sich die älteren Bürger nicht nur gegenüber den Inhalten der Internetplattform zurückhaltender eingestellt zeigen, sondern dass sie auch weniger Ansprüche an bestimmte Anforderungen stellen. Auch wenn man nur die älteren Befragten betrachtet, die über einen Internetanschluss verfügen, zeigen sie sich weniger von den angebotenen Dienstleistungen überzeugt und beurteilen die Anforderungen an die Plattform als weniger wichtig. Möglicherweise ziehen ältere Menschen bei der Abwicklung von Verwaltungsangelegenheiten das persönliche Gespräch mit einem Angestellten der Behörde gegenüber einer Nutzung des „anonymen“ Internets vor. Daneben ist zu vermuten, dass ältere Bürger, sofern sie bereits Rentner sind, mehr Zeit für Behördengänge erübrigen können, so dass die auf der Internetplattform angebotenen



Dienstleistungen als nicht notwendig erachtet werden. Für Berufstätige ist dagegen ein Behördengang häufig mit einem höheren Aufwand verbunden, der unter Umständen sogar erfordert, einen Urlaubstag zu nehmen. Solche Befragte können von den Diensten mehr profitieren, erachten sie auch als wichtiger und stellen daher höhere Anforderungen an das Angebot.

Zusammenfassend kann geschlossen werden, dass die Befragten im Rahmen der Regionalen Internetplattform Ostthüringen den Bereichen

- hohe Sicherheit (85 % „sehr wichtig“ und „wichtig“),
- einfache Bedienbarkeit (83 %),
- kurze Erledigungsdauer (83 %) und
- weniger Behördengänge (78 %)

mit hohen Erwartungen begegnen.

Die höchsten Anforderungen an Sicherheit, Bedienung, Zeitaufwand etc. stellen eher die jüngeren Befragten bis zu 30 Jahren und im regionalen Vergleich die Bürger aus Jena. Dementsprechend beurteilen die Befragten im Alter von über 60 Jahren diese Kriterien als unwichtiger, was sich ebenso für die Befragten aus Altenburg und dem Altenburger Land feststellen lässt. Allerdings fallen die Unterschiede nur gering aus.

4.5 Weitere gewünschte Angebote

Da es sich bei der Regionalen Internetplattform wie bereits erwähnt um ein noch offenes und gestaltbares Projekt handelt, ist es notwendig, die Inhalte der Internetseiten von den Bürgern überprüfen zu lassen, um mögliche Mängel zu beseitigen, fehlende Inhalte zu erkennen usw. Daher wurden die Befragten gebeten, weitere ihnen wichtig erscheinende Angebote zu nennen, die auf den Seiten noch fehlen.

Insgesamt machten 301 Personen Angaben zu weiteren gewünschten Angeboten. Da die Frage offen formuliert war, konnten die Befragten auch mehrere Wünsche oder Kritikpunkte äußern, so dass insgesamt 368 Angaben gemacht wurden. Die meisten Vorschläge kamen mit 173 Nennungen aus Jena, 91 Angaben wurden in Gera gemacht, 67 in der Stadt Altenburg und 37 Vorschläge gaben die Befragten des Altenburger Landes ab. In Tabelle 2 werden die 10 am häufigsten genannten Bereiche wiedergegeben.


Tab. 2: Weitere gewünschte Angebote und Inhalte auf der Regionalen Internetplattform

	Altenburg La.	Altenburg St.	Gera	Jena	Gesamt
Öffnungszeiten, Bereitschaftsdienste, Adressen etc.	5	5	11	27	48
Kultur, Tickets, Programme	6	5	15	19	45
Stellenangebote, Arbeitsamt	3	8	6	14	31
Straßenbau, Baustellen, Sperrungen etc	2	6	3	17	28
Fahrpläne von Bus und Bahn	2	2	7	13	24
Sporttermine, Ergebnisse etc.	4	8	4	6	22
Angebote für Kinder und Jugendliche	3	6	5	3	17
Vereinsnachrichten, Vorstellung von Vereinen	3	3	5	2	13
Informationen zu regionalen Unternehmen	2	1	2	8	13
Stadtpläne	1	2	3	5	11

Quelle: eigene Erhebung

Mit 48 Nennungen wurde zusammengefasst am häufigsten das Fehlen von behördlichen Öffnungszeiten, Adressen und Kontaktdaten der Ämter sowie Bereitschaftszeiten von Ärzten und Apothekern genannt. An zweiter Stelle wurde von 45 Befragten der Bereich Kultur genannt (Kinoprogramme, Museen, Theaterspielpläne, Online-Erwerb von Eintrittskarten etc.). Insgesamt 31 Nennungen entfielen auf die Kategorie Arbeitsmarkt bzw. Stellenausschreibungen, die auch auf der Plattform Berücksichtigung finden sollte. 28 Befragte würden auf der Internetplattform gerne über Straßenbaumaßnahmen, Verkehrssperrungen etc. informiert und weitere 24 vermissten Fahrpläne des Öffentlichen Nahverkehrs oder zumindest einen Link zu den entsprechenden Seiten der Verkehrsbetriebe. Weitere vereinzelte Wünsche bestehen in Tourismusinformationen



(Hotelführer, Infos zur Bundesgartenschau etc. mit 10 Nennungen), in Möglichkeiten, Pass, Führungszeugnis etc. online bestellen zu können (10 Nennungen), aber auch in seniorenspezifischen Angeboten (3 Nennungen) u.a.

Insgesamt können so hilfreiche Erkenntnisse für die Verbesserung des Online-Angebots gewonnen werden. In einigen Fällen entziehen sich die geforderten Inhalte jedoch dem Bereich der lokalen bzw. regionalen Zuständigkeiten. So unterliegen beispielsweise die Formulare des Arbeitsamtes oder der GEZ, wie von einigen als Angebot gefordert, nicht den kommunalen Behörden und lassen sich daher nicht auf der regionalen Plattform platzieren. Jedoch könnte per Link auf solche Angebote verwiesen werden.



5 Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Zu den wesentlichen Zielen der Regionalen Internetplattform Ostthüringen zählt, ein leistungsfähiges und effizientes Portal anzubieten, das den Bürgern der beteiligten Kommunen Erleichterungen bei der Abwicklung von Behördenangelegenheiten verschafft. Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung wurde erhoben, wie bekannt das Internetportal bei der Bevölkerung ist, wie die Plattform angenommen wird und wie die einzelnen Inhalte der Internetseiten von den Einwohnern bewertet werden sowie welche weiteren Angebote erwünscht sind.

Die zentralen Ergebnisse können wie folgt zusammengefasst werden:

- Insgesamt ist die Zahl der Bürger, die über einen Internetanschluss verfügen auf drei Viertel der Bevölkerung angewachsen. Dabei herrscht in Jena die höchste Internetdichte (82 %), während im Raum Altenburg noch ein Drittel der Bevölkerung über keinen Internetzugang verfügt.
- Mit zunehmendem Alter haben immer weniger Bürger Ostthüringens einen Internetzugang. Die Gruppe der 60-jährigen und Älteren verfügt nur noch zu einem guten Drittel über einen Anschluss.
- Die Bekanntheit der Internetplattform ging im Jahresvergleich im Raum Altenburg zurück und stieg in Jena leicht und in Gera stark an. Insgesamt gaben 23,6 % der Befragten an, bereits von der Regionalen Internetplattform gehört zu haben.
- Obwohl mit den meisten Internetzugängen ausgestattet, ist die Bekanntheit der Plattform in Jena mit ca. 15 % der Befragten am Geringsten, in Altenburg kennen die Plattform 27 % und in Gera 29 %.
- Obwohl die älteren Befragten über weniger Möglichkeiten eines Internetzugangs verfügen, ist ihnen die Internetplattform zu einem deutlich höheren Anteil bekannt. In der Gruppe der 46-59-jährigen erreicht die Plattform mit 33 % den höchsten Bekanntheitsgrad, in der Gruppe der unter 19-jährigen mit nur 10 % den geringsten.
- Von den 230 Befragten, die bereits von der Internetplattform wissen, haben nur 23, also 10 %, die Seiten besucht; insgesamt macht dies nur 2,35 % aller Befragten aus.



- Die lokalen Angebote der jeweiligen Kommunen wurden indessen mit einem Anteil von etwa 30 % der Befragten deutlich häufiger aufgesucht. Insbesondere in Jena besteht eine Diskrepanz zwischen den Besuchern der lokalen Angebote (42 %) und der Bekanntheit der Regionalen Plattform (15 %).
- Bezüglich der auf der Internetplattform angebotenen Dienstleistungen ergibt sich ein relativ stabiles Bewertungsmuster. Am wichtigsten werden der Veranstaltungskalender (75 % der Nennungen entfallen auf „sehr wichtig“ oder „wichtig“), News aus den Regionen (68,5 %) sowie das Bereitstellen von Formularen (60,5 %) eingeschätzt. Als weniger bedeutend werden das Reservieren von Kfz-Wunschkennzeichen (20 %), die Beantragung von Anwohner-Parkausweisen (25 %) sowie Angebote der digitalen Bauakte (35 %) erachtet.
- Von älteren Befragten werden die Angebote weniger wichtig eingeschätzt als von jüngeren. Auch wenn diejenigen unberücksichtigt bleiben, die über keine Erfahrungen im Umgang mit dem Internet verfügen, schätzen die über 59-jährigen die Dienste als unbedeutender ein. Als Ursache kann das Fehlen seniorenspezifischer Angebote gewertet werden.
- Im Umgang mit den Internetseiten werden den Bereichen „hohe Sicherheit“ (85 % „sehr wichtig“ und „wichtig“), „einfache Bedienbarkeit“ (83 %), „kurze Erledigungsdauer“ (83 %) sowie „weniger Behördengänge“ (78 %) hohe Bedeutungen beigemessen.
- Die höchsten Anforderungen stellen dabei die jüngeren Befragten, während die über 59-jährigen die Kriterien als weniger wichtig erachten. Im regionalen Vergleich schätzen die Befragten aus Jena die Anforderungen als bedeutender ein.
- Weitere, noch nicht auf der Internetplattform angebotene Dienste, wünschen sich die Befragten v.a. in den Bereichen „Bereitschaftsdienste, Öffnungszeiten, Adressen, Ansprechpartner der Behörden“, „Kultur, Museen, Theater, Online-Reservierung von Eintrittskarten etc.“ sowie „Stellenangebote, Arbeitsmarkt“.

Es konnte somit gezeigt werden, dass die angebotenen Dienstleistungen auf der Regionalen Internetplattform Ostthüringen von einem großen Teil der befragten Einwohner durchaus als wichtig angesehen werden. Demgegenüber ist der Bekanntheitsgrad der



Plattform als deutlich zu niedrig einzustufen. Ziel der Plattform ist es, die Bürger zu erreichen, eine „Bürgernähe“ herzustellen und wichtige Verwaltungsangelegenheiten effizient erledigen zu können. Dazu ist es unerlässlich, dass die Angebote von den Bürgern stärker genutzt werden. Die Inhalte des Portals müssen somit wesentlich bekannter gemacht werden und die Bürger vom Nutzen der Angebote, der zweifellos besteht, überzeugt werden.

Insbesondere jüngere Internetnutzer (bis zu 30 Jahren) wissen nur zu einem sehr geringen Anteil von der Existenz der Plattform. Dennoch schätzen gerade diese Befragten die angebotenen Dienstleistungen als besonders wichtig ein, so dass ihre Unkenntnis nicht auf mangelndes Interesse an solchen Inhalten zurückzuführen ist. Um diese Bevölkerungsteile zu erreichen, müssen alternative Informationskanäle genutzt werden. Berichte in der lokalen Presse sprechen häufiger ältere Menschen an, da diese das Medium intensiver nutzen. So erklärt sich auch der relativ hohe Bekanntheitsgrad bei den Älteren.

Um die Bekanntheit in Jena zu steigern, könnten beispielsweise Kampagnen (Informationsstand, Verteilen von Infoblättern) an den Hochschulen durchgeführt werden. Um generell junge Menschen zu informieren scheint Werbung im Kino, im Radio o.ä. sinnvoll. Auch im Rahmen von Kulturveranstaltungen oder Großveranstaltungen wie dem Thüringentag o.ä. könnten Vertreter der Plattform präsent sein, um auf die Angebote hinzuweisen. Generell sollte auf allen lokalen Internetangeboten von Behörden und Verwaltungen auf die Regionale Internetplattform hingewiesen und diese verlinkt werden.

Um den Bedürfnissen der älteren Bürger gerecht zu werden, sollten auch seniorenspezifische Inhalte angeboten und als solche kenntlich gemacht werden. Es hat sich gezeigt, dass zwar noch immer ein großer Teil der älteren Bevölkerung nicht im Umgang mit dem Internet geübt ist, diejenigen jedoch, die über einen Zugang verfügen, durchaus Interesse an den Angeboten haben.

Im Weiteren sollten im Sinne der Qualitätssicherung wiederkehrende Untersuchungen zur Akzeptanz der Regionalen Internetplattform in der Bevölkerung durchgeführt werden.



6 Literaturhinweise

KAG Kommunale Arbeitsgemeinschaft RegIP (2006): Die Internetplattform Ostthüringen. Vier auf einen Klick. www.kommuneonline.de.

KAG Kommunale Arbeitsgemeinschaft RegIP (2005): Auswertung der Bürgerbefragung.