

**Prof. Dr. Dieter Grunow**  
**Daniela Strüngmann, MA**

Telefon (02 03) 3 79 – 2012 / –1418

E-Mail Dieter.Grunow@uni-due.de  
Daniela.Struengmann@uni-due.de

Datum 16. Januar 2008

## Forschungsergebnisse zum Projekt „BürgerInnen und Verwaltung“ im Überblick

(Lehrforschungsprojekt Sommersemester 2007)

Die Beziehungen zwischen BürgerInnen und öffentlicher Verwaltung standen im Mittelpunkt eines Forschungsprojektes, das mit einer Gruppe von Studentinnen und Studenten des Instituts für Politikwissenschaft im Sommersemester 2007 – unter Leitung von Professor Dieter Grunow und Daniela Strüngmann, BA – durchgeführt wurde. Das Projekt knüpft an frühere Studien zu diesem Thema an, die am Lehrstuhl für Verwaltungswissenschaft und in der Forschungsgruppe „Systemanalyse für Politik und Verwaltung“ (im Rahmen des Rhein-Ruhr Instituts für Sozialforschung und Politikberatung – „RISP e.V.“) bearbeitet wurden. Angeknüpft wird einerseits an inhaltlichen Fragestellungen, die als „Mehrperspektiven-Ansatz“ die spiegelbildlichen Erfahrungen, Einstellungen und Erwartungen von BürgerInnen mit denen des Verwaltungspersonals konfrontieren. Andererseits wird die Ergebnisqualität durch einen Mehrmethoden-Ansatz gesteigert – ein inzwischen international anerkannter Standard für exzellente empirische Forschung.

Konkret bedeutet dies für die Forschungsstrategie folgende Kombination von methodischen Zugangsweisen zu dem Thema:

- Schriftliche Befragung von Bediensteten der Stadtverwaltung in Duisburg und in Mülheim an der Ruhr (N=160 – was einer Rücklaufquote von nur 17% der ausgewählten 920 Personen entspricht); untersucht wird die Einschätzung der Verwaltungsreformen der letzten Jahre und ihre Auswirkungen auf die Arbeitsbedingungen für das Personal und die Gestaltung der Kontakte zu den Bürgerinnen und Bürgern.
- Inhaltsanalyse von Internetauftritten von 60 Städten und Kreisen in NRW (alle Regierungsbezirke und Gemeindegrößenklassen sind berücksichtigt); untersucht werden das Informationsangebot sowie die Möglichkeiten, Verwaltungs-Angelegenheiten online zu erledigen.
- Mündlich persönliche Befragung von BürgerInnen in Duisburg und Mülheim an der Ruhr (N=150) zur Bürgernähe der Stadtverwaltung und ihren Erwartungen an die Dienstleistungsqualität.
- Online-Befragung von BürgerInnen zu ihren guten und schlechten Erfahrungen mit der öffentlichen Verwaltung und privatwirtschaftlichen Dienstleistern (Handwerkern, Banken usw.) (N=1493; davon aber nur 137 mit vollständiger Beantwortung aller Fragen).
- Inhaltsanalyse von Printmedien (verschiedene Zeitungstypen für die Jahre 2000 und 2006 – im Vergleich); untersucht wird, wie die Printmedien über die öffentliche Verwaltung berichten, welche Aufmerksamkeit dabei die Modernisierungsmaßnahmen der letzten zehn Jahre erhalten haben und in welchem Umfang das Thema Bürgernähe zur Sprache kommt.

Ein Teil der Forschungsfragen und ihre Umsetzung in die Erhebungsinstrumente knüpft an frühere Untersuchungen an. Durch die Vergleichsmöglichkeiten kann u.a. geprüft werden, ob sich in den vergangenen 10 Jahren Änderungen in der Wahrnehmung und Bewertung des Verwaltungshandelns (auf Seiten der Beteiligten und Betroffenen) ergeben haben und ob dabei die Verwaltungsreformen, die unter dem Stichwort „Neues Steuerungsmodell“ bzw. „New Public Management“ stehen, als Moment der Veränderung und/oder der Verbesserung/Verschlechterung der Bürger-Verwaltungsbeziehungen wahrgenommen werden.

Angesichts der lokalen/regionalen Schwerpunktsetzung aller Untersuchungen (außer der Zeitungsanalyse) und der geringen Fallzahlen sind die Ergebnisse als vorläufige und regional begrenzte Aussagen zu werten: als Vorstudienresultate, auf deren Grundlage eine repräsentative Bevölkerungsbefragung begründet gestaltet werden kann. Deshalb wird bei der Ergebnisdarstellung auch auf einen expliziten Hypothesenbezug verzichtet. Es werden ausgewählte Ergebnisse dargelegt, die die Bedeutung des Themas und der untersuchten Analysegesichtspunkte belegen.

### *Zum Thema Verwaltungsanalyse*

Ziel dieses Untersuchungsbausteines ist die Befragung des Verwaltungspersonals im Hinblick auf die Bedeutung von Bürgernähe für die Behördenorganisation und für ihre alltägliche Arbeit. Ein besonderer Blick liegt dabei auf den Verwaltungsreformen der letzten 10 Jahre („Neues Steuerungsmodell“ bzw. „New Public Management“): inwiefern waren die verschiedenen Personalgruppen beteiligt und welche Bedeutung haben die damit ggf. bewirkten Veränderungen für die Bürgernähe der öffentlichen Verwaltung?

Für die Befragung wurden deshalb vor allem solche Verwaltungsbereiche ausgewählt, die besonders häufig Bürgerkontakte haben: die Bürgerämter, aber auch Bezirksämter, Ordnungsamt, Jugendamt u.a. Eine inhaltliche Ergänzung wurde zudem für MitarbeiterInnen der ARGE vorgenommen – ein Bereich, der von den BürgerInnen wegen der Hartz IV Gesetze besonders kritisch betrachtet wird. Die Befragung wurde in schriftlicher Form durchgeführt, um möglichst vielen MitarbeiterInnen eine Möglichkeit zur Mitwirkung zu geben. Dies zumindest war der Wunsch des Projektes und auch der Verwaltungsleitung, die sich bei der Durchführung eines Pretest sehr engagiert hatte – vor allem um Verständnisprobleme beim Fragebogen auszuschließen. Der tatsächliche Rücklauf war jedoch mit 17% (N=160) enttäuschend; besonders gering war die Mitwirkung in den Bereichen Ordnungsamt, Personalamt sowie verschiedene Bezirksämter. Über die Gründe dafür sollen hier keine Vermutungen angestellt werden. Allgemein gilt jedoch, dass die so genannten „Feld- Erfahrungen“ genauso zu den *Ergebnissen* der Forschungsarbeit zu rechnen sind wie die ausgefüllten Fragebögen: Sie sagen zumindest etwas über die Bedeutung des Themas in den Augen des Personals aus. Für die Auswertung ist deshalb zu beachten, dass die Ergebnisse Einseitigkeiten aufweisen können, die durch die Rücklaufmuster bestimmt sind. Allerdings wird hier davon ausgegangen, dass der Fragebogen eher dann nicht beantwortet

wurde, wenn keine ausgeprägten Vorstellungen oder Einstellungen zum Thema Bürgernähe beim Personal vorliegen.

Die *antwortenden* Personen zumindest haben die Bedeutung der im Fragebogen behandelten Themen eindeutig bestätigt:

- 70% geben an, dass ihre Tätigkeiten häufig einen Bürgerbezug aufweisen
- Für 88% ist die Verwaltungsmodernisierung in den letzten Jahren ein Thema gewesen; immerhin 55% waren in Änderungs-Maßnahmen eingebunden
- Der Hinweis auf das Grunddilemma zum Thema Bürgernähe liegt in der Feststellung, dass ein bürgerbezogenes Kernelement der Modernisierung – Dienstleistungs-Orientierung – **auch nach 15 Jahren „Neues Steuerungsmodell“** noch immer eher als Sollmodell (40 %), aber nicht als Istmodell betrachtet wird (22 %).

Im Einzelnen sieht das Verwaltungsselbstbild folgendermaßen aus:<sup>1</sup>

- **Hierarchische** Organisation: **Ist (58 %)** Soll (2 %)
- Gewährleistungsverwaltung: Ist (25 %) Soll (18 %)
- **Dienstleistungs**verwaltung: Ist (22 %) **Soll (40 %)**
- Kooperative Verwaltung: Ist (18 %) Soll (32 %)

Derartige Randbedingungen beeinflussen die Möglichkeiten zu bürgernahem Verwaltungshandeln. Dies ergibt sich aus den Antworten der Befragten hinsichtlich der organisatorischen Aspekte einer bürgernahen Verwaltung (offene Frage): in differenzierter Form verweisen sie auf Aspekte der Erreichbarkeit, der Schaffung zentraler Anlaufstellen, der Dienstleistungsqualität, der Transparenz, der Beschwerdewege, der Qualifikation und Motivation des Verwaltungspersonals.

Die erkennbare Kompetenz in der Beantwortung dieser Frage lässt sich durch ein anderes Ergebnis begründen: 65% der Befragten halten ihre Tätigkeit im Hinblick auf Bürgernähe für sehr wichtig, 12 % für eher wichtig; d.h. für  $\frac{3}{4}$  ist dies ein wichtiger Maßstab für ihre Alltagshandeln.

Für die Karrierechancen, die Bezahlung und für die Personalbeurteilung (durch die Vorgesetzten) scheint dieser Maßstab aber nicht sehr bedeutsam zu sein (nur zwischen 5 und 10 % schätzen die Bürgernähe hier als sehr wichtig ein); die Anreize werden eher in der

---

<sup>1</sup> Dabei waren Mehrfachnennungen möglich, so dass die Summe der Prozentangaben mehr als 100 betragen kann.

Kompetenzerweiterung (22 % sehr wichtig) und in der Attraktivität der Tätigkeit (33 % sehr wichtig) gesehen.

Welche Rolle spielen einzelne Maßnahmen der *Verwaltungsmodernisierung* in diesem Zusammenhang? Neben der Dienstleistungsorientierung und Bürgernähe waren auch andere Themen auf der Tagesordnung, die vor allem auf Effizienzsteigerung und Haushaltskonsolidierung (sogenanntes „Cutback“) zielten.

Festzuhalten ist zunächst, dass die Befragten in hohem Maße von diesen Entwicklungen Kenntnis hatten, z.T. auch beteiligt waren. Die Betroffenheit von einzelnen Maßnahmen fällt dabei unterschiedlich aus. So geben z.B. nur 18 % an, dass ihr Arbeitsbereich von *Privatisierungs-/Ausgliederungsmaßnahmen* betroffen gewesen sei; aber 72 % vermuten dies für den Bereich der Kernverwaltung. Die Auswirkungen der Privatisierung auf die Bürgernähe der Verwaltung wird dies eher kritisch (ca. 50%) als neutral (33 %) oder positiv (18 %) gesehen.

Deutlich breiter gestreut sind die Erfahrungen mit *Haushaltskürzungen* – auch im eigenen Tätigkeitsbereich: dies bestätigen 52% der Befragten; beachtenswert: 33 % antworten mit weiß nicht. Das Spektrum der Maßnahmen ist breit. Besonders häufig erwähnt (bis zu 50 % auch im eigenen Bereich) werden Personalkürzungen, Budgetkürzungen, aber auch Ausgliederung von Leistungen und Leistungskürzungen für die Bürger (im eigenen Aufgabenbereich: knapp 30 %). Es ist nicht verwunderlich, dass diese Entwicklung eher kritisch (67 %) kommentiert wird, seltener neutral (25 %) oder positiv (8 %) gesehen wird.

Völlig anders ist die Bewertung einer konkreten Organisationsmaßnahme im Hinblick auf mehr Bürgernähe: das neu eingeführte Beschwerdemanagement wird überwiegend positiv (58 %), zum Teil neutral (32 %) und nur selten (10 %) negativ bewertet. Allerdings scheint es sich z.T. um eine gefühlsmäßige Einschätzung zu handeln, da große Unklarheit darüber herrscht, ob im eigenen Bereich überhaupt ein solches Verfahren eingerichtet wurde.

Insgesamt zeigen die Fragen zur Verwaltungsmodernisierung unterschiedliche Grade der Informiertheit und damit auch Ambivalenzen in der Bewertung der Folgen für das Personal und für die BürgerInnen. Dies wird durch die Aussagen hinsichtlich der Umsetzungsprobleme bei den Modernisierungsmaßnahmen deutlich:

- Die *Parallelität von Verwaltungsmodernisierung und Haushaltskonsolidierung* wird von 19 % der Befragten auf **Rang 1 der Problempunkte** gesetzt (Rang 1 bis 3 vergeben: 35%)
- *Vorbehalte der Beschäftigten* werden auch häufig auf Rang 1 gesetzt (14%; Rang 1 bis 3 vergeben: 31%)
- *Mängel in der Modernisierungskonzeption* werden von 8 % auf Rang 1 gesetzt (Rang 1 bis 3 vergeben: 27%)
- Mehr als 15% der Befragten geben auch den folgenden Faktoren einen Rangplatz (1, 2 oder 3): *Vorbehalte der Verwaltungsführung und der Politik, starre gesetzliche Rahmenbedingungen, mangelnde Qualifikation des Personals für eine Reform-Beteiligung*

Diese Ergebnisse belegen auch die komplexen Herausforderungen, die mit der Modernisierung verbunden sind und begründen, warum viele Pläne in der Umsetzung stecken geblieben sind. Die Bilanz der Modernisierungsmaßnahmen im Hinblick auf die *Akzeptanz des Verwaltungshandelns durch die BürgerInnen* fällt im Urteil des befragten Verwaltungspersonals deshalb sehr variationsreich aus: etwa die Hälfte vermeidet ein Urteil, indem sie „weiß nicht“ oder „unentschieden“ antwortet. Die Befragten mit positiver Bilanz für die Bürgernähe halten sich in etwa mit den negativ Urteilenden die Waage (je etwa 25 %): „genaues weiß man nicht“ lässt sich zusammenfassend feststellen. Dies mag damit zusammenhängen, dass dem Personal weitgehend unklar ist, ob die BürgerInnen die Veränderungen überhaupt wahrnehmen.

Die zusammenfassende bzw. allgemeine Bewertung der Modernisierungsmaßnahmen fällt etwas positiver aus; hier urteilen 36 % positiv gegenüber 18 % negativ (der Rest kann sich nicht entscheiden).

Abschließend ein Blick auf eine häufig angewendete Frage zum so genannten Institutionen-Vertrauen: die Antworten lassen nicht nur einen Vergleich mit anderen/früheren Studien zu, sondern auch mit der Befragung der BürgerInnen im Rahmen dieses Forschungsprojektes.

Zunächst belegen die Ergebnisse die Stabilität des langfristigen Trends: „*sehr großes*“ und „*großes Vertrauen*“ bringen (auch) die Verwaltungsbediensteten folgenden Institutionen entgegen:

- Bundesverfassungsgericht 26% und 45 %
- Polizei 8% und 45 %
- Justiz 4% und 32 %
- **Stadtverwaltung 3% und 27%**
- Bundestag 2% und 11%
- Bundesregierung 0% und 7 %
- Zeitungswesen 1% und 5% (erreicht mit 17% „überhaupt kein Vertrauen“ den höchsten Kritik-Wert)

Vergleicht man dies mit der Befragung der BürgerInnen, so ist die Rangordnung ähnlich: allerdings rangiert die Polizei dort vor dem Bundesverfassungsgericht und die Bundesregierung hinter dem Zeitungswesen. Die mittlere Position der Stadtverwaltung ist durch vergleichbare Verteilungsergebnisse bei den BürgerInnen (7% „sehr großes“ und 24% „großes Vertrauen“) verankert.

#### *Zum Thema Internetauftritt der Städte und Kreise*

Das Thema E-government, das heißt die Nutzung der neuen Medien in internen und nach außen gerichteten Kommunikationen der öffentlichen Verwaltung zählt zwar zu den Bausteinen der Verwaltungsmodernisierung, ist aber ein Dauerthema der Verwaltungsreform. Ein besonderer neuerer Schub für diese Entwicklung ist mit dem „Aufstieg“ des Internet als neuem Kommunikationsmedium verbunden. Die zeitliche Parallelität mit dem „Neuen Steuerungsmodell“ als Reformperspektive lässt dies stärker in einem Zusammenhang erscheinen als dies sachlich begründet ist.

Für das Thema Bürgernähe ist die Frage der Kommunikation zwischen BürgerInnen und Verwaltung dementsprechend ein zentraler Aspekt kommunikationstechnisch bedingter Neuerungen. Dabei stellt sich die Frage, welche Beschaffenheit neue Kommunikationskanäle (hier also das Internet) haben, wie sie von der öffentlichen Verwaltung gestaltet werden, wie sie von den BürgerInnen angenommen werden und wie sich dies alles auf die Nutzung bisheriger Kommunikationskanäle auswirkt (persönliches Gespräch, telefonischer oder schriftlicher Kontakt).

Die Befragungen der beiden Gruppen (Verwaltungspersonal und BürgerInnen) belegt, dass das Internet nur einer von vielen Kommunikationskanälen ist, der zudem in der

Nutzungsintensität keineswegs an erster Stelle steht: es dominieren persönliche Kontakte und das Call Center – so die Antworten des Personals. Bei der Frage an die befragten BürgerInnen, wie der letzte Kontakt mit der Verwaltung durchgeführt wurde, sagten 84% „mündlich persönlich“ (!); nicht eine Person sagte, dass es den Kontakt über Internet/E-mail gegeben hat. Hier ist also deutlich zwischen Möglichkeiten und Realisierung zu unterscheiden; zudem sind die verschiedenen Funktionen des Internet – z.B. als Informationsquelle, zum Herunterladen von Formularen, zur interaktiven Abwicklung von Antragsangelegenheiten etc. – zu unterscheiden und ggf. differenziert zu bewerten.

In dem Forschungszusammenhang des Projektes sind die diesbezüglichen Aktivitäten weitgehend Angelegenheit der kommunalen Selbstverwaltung, so dass auch kein einheitlicher Standard für die verschiedenen internetbasierten Angebote zu unterstellen ist. Deshalb wurden im Rahmen des Projektes auch die Internet-Auftritte der Kommunalverwaltungen (hier nun breiter: in NRW) erfasst und analysiert. Dabei wurde die Methode der standardisierten Inhaltsanalyse angewendet: anhand von vorgegebenen Kategorien werden die Darstellungen der Kommunalverwaltung analysiert und bewertet. Dies betrifft die folgenden Sachverhalte:

- Öffentlichkeitsarbeit
- Selbstdarstellung und Verwaltungsstruktur
- Verwaltungsleistungen und Formulare
- Zusatzleistungen
- Kontakt- und Interaktionsmöglichkeiten
- Übersichtlichkeit (Transparenz der Seite)

Zufällig ausgewählt wurden 60 Kommunen: jeweils 20 mit über 100T Einwohnern, mit 50-100T und unter 50T Einwohnern in allen fünf Regierungsbezirken (je 12 Fälle).

Folgende Ergebnisse geben einen Überblick über die Selbstdarstellung der Kommunen sowie über ihre Angebote für die BürgerInnen:

Intuitiv erreichbare Webadresse: 97% aller 60 Websites

Pressemitteilungen stehen online zur Verfügung: 70%

Archiv für Pressemitteilungen: 62%

Information über Öffnungszeiten: 99%

Wegbeschreibung: 47%

Katalog der Verwaltungs-Dienstleistungen: 84%



Ämterübersicht (Organigramm): 67%  
Formulare online abrufbar: 84%  
Anträge online abzuwickeln: 28%  
Zentrale Infoadresse: 83%  
Bürgerservice: 77%  
Online Beschwerdemöglichkeit: 37%  
1 Klick zum Bürgermeister/OB: 35%  
1 Klick zum Bürgeramt: 17%  
1 Klick zum Beschwerdemanagement: 13%  
Bürgermeister/OB mit Photo: 86%  
Reaktion auf das Nutzer-Verhalten: 33%

Die Ergebnisse zeigen, dass es bisher nur wenig „Selbstverständliches“ in den Internetauftritten der Kommunen gibt. Ein Mindeststandard muss sich in einigen Aspekten erst noch entwickeln.

Die Zusammenfassung der verschiedenen Kriterien zu einem Bürgernähe-Index des Web-Auftritts führt zu folgender Verteilung:

- sehr gut 1 Fall
- gut 14 Fälle
- über dem Durchschnitt 15 Fälle
- Durchschnitt 14 Fälle
- Unter dem Durchschnitt 9 Fälle
- Schlechtes Angebot 6 Fälle
- Sehr schlechtes Angebot 1 Fall

Sowohl bei den Einzelaspekten als auch (konsequenterweise) bei dem o.a. Index gibt es Zusammenhänge mit der Gemeindegrößenklasse. Insgesamt kann man von der Tendenz sprechen, *dass mit der Größe der Kommune auch der Umfang und die bürgernahe Qualität des Internetauftritts zunehmen*. Aber es ist kein strikter Zusammenhang:

- das Top-Ergebnis liefert eine Kommune der Kategorie III (unter 50T Einw.)
- bei den guten Ergebnissen sind 6 mal die großen und 6 mal die mittleren Kommunen vertreten, nur 2 mal die kleinen
- bei den schlechten Beispielen dominieren dann deutlich die kleinen Kommunen (5 mal; ein mal eine mittelgroße);

- den Negativrekord hält allerdings eine mittelgroße Kommune

Betrachtet man abschließend noch einmal die inhaltlichen Aspekte, so stehen die großen Kommunen nur im Hinblick auf die Pressearbeit (online, Archiv), bei der Ämterübersicht und bei der Online-Antragsbearbeitung besser da als die kleineren.

Die Inhaltsanalyse sollte durch Experteninterviews mit den für die Internetpräsentation verantwortlichen Personen vertieft werden; dieser Untersuchungsschritt kam aber nur in sehr geringem Umfang zur Geltung, so dass hier nur sehr knapp darauf eingegangen wird. Die Gespräche fanden in vier Ruhrgebietsstädten statt. Die Experten sehen die Kennzeichnung der Internetnutzung als ein Muster von E-Government an und erwarten deutliche Wirkungen auf die Struktur und die Ablauforganisation der Stadtverwaltungen – was vom befragten Personal aber so nicht bestätigt wurde. Vor allem die Bürgernähe sehen sie durch die neuen Medien gefördert, akzeptieren aber gleichzeitig, dass auch die anderen Kommunikationskanäle bestehen bleiben werden – was die Kostenfrage ins Gespräch bringt. Hier sind sich die befragten Experten nicht einig bzw. zu einer Abschätzung nicht in der Lage. Auch die Frage, ob in Zukunft genug Geld verfügbar ist, um die technische Entwicklung „mitzumachen“ bleibt unklar. Insgesamt bleibt das Thema E-Government bei allen Fortschritten im Einzelnen offenbar eine dauerhafte *Zukunftshoffnung*.

### *Zum Thema Bürgersicht*

Welches Bild haben die BürgerInnen von der öffentlichen Verwaltung? Für die Untersuchung der Bürgernähe der öffentlichen Verwaltung, ihre Dienstleistungs-, aber auch Ergebnisqualität ist es unerlässlich, die Sicht der BürgerInnen zu beleuchten. Nur so lässt sich erkennen, inwieweit mögliche Veränderungen durch Verwaltungsreformen der letzten 10 Jahre von den BürgerInnen überhaupt als solche wahrgenommen werden und welche Auswirkungen diese letztlich haben.

In einer persönlichen Befragung wurden 150 BürgerInnen in den Innenstädten von Duisburg und Mülheim an der Ruhr nach Erfahrungen mit der Verwaltung und Erwartungen an diese befragt – die Auswahl der Städte entspricht dabei denen der Verwaltungsanalyse.

Die Frage nach der Zufriedenheit mit der öffentlichen Verwaltung im Allgemeinen wurde dabei entsprechend der Erwartung bisheriger Bürgerbefragung beantwortet: hier zeigt sich

eine mittlere Verteilung (2% „sehr zufrieden“, 32% „zufrieden“ 40% „teils/teils“, 17% „eher unzufrieden“, 5% „völlig unzufrieden“ sowie 9% „weiß nicht/k.A.“). Allerdings ist hierbei zu beachten, dass als Referenzpunkt für die Einschätzung der eigenen Zufriedenheit konkret der letzte Verwaltungskontakt angegeben wurde.<sup>2</sup>

Ein weiterer Fragekomplex, an dem die Bewertung der Verwaltung durch die Bürger abgelesen werden kann – und der auch in anderen/früheren Studien immer wieder verwendet wird – ist die Frage nach dem Institutionenvertrauen. Wie in der Beschreibung der Verwaltungsanalyse bereits dargelegt, nimmt die Stadtverwaltung bei der Befragung der BürgerInnen in der Rangfolge des Institutionenvertrauens eine mittlere Position ein (7% sehr großes und 24% großes Vertrauen). Dies entspricht sowohl der auf früheren Studien basierenden Erwartung als auch der Einschätzung des Verwaltungspersonals selbst.

Die Rangfolge sieht bei den BürgerInnen folgendermaßen aus:

- Polizei 21,5% und 45 %
- Bundesverfassungsgericht 15 % und 47 %
- Justiz 13 % und 35 %
- Stadtverwaltung 7% und 24 %
- Zeitung 2% und 25 %
- Bundestag 5 % und 18 %
- Bundesregierung 3 % und 22 %
- Arbeitsamt 1% und 9 %

Es zeigen sich jedoch zwei politikfeldspezifische Besonderheiten: auf der einen Seite nimmt die Polizei den Spitzenplatz – d.h. noch vor dem Bundesverfassungsgericht - mit dem höchsten Institutionenvertrauen ein, auf der anderen Seite wird dem Arbeitsamt dagegen das geringste Vertrauen entgegengebracht. Besonders hervorzuheben ist zudem, dass bei Arbeitslosigkeit das Vertrauen in das Arbeitsamt niedriger ist.

Nach der Rolle gefragt, in der sich die BürgerInnen bei Ihrem letzten Verwaltungskontakt gefühlt haben, sahen sich

- 43 % in der Rolle als "Bürger"
- und 26 % in der Rolle "Kunde"
- immerhin über 22 % in der Rolle eines "Bittstellers"<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Vergleichbare andere Studien geben in der Regel keinen derartigen Referenzpunkt an.

<sup>3</sup> Die weiteren Prozentzahlen verteilten sich auf "Verhandlungspartner" (6%) und "Sonstiges" (3%).

Kombiniert mit der Behörde, der letzten Kontaktaufnahme, ergibt sich für die Rolle in der die Befragten sich gefühlt haben, folgendes Bild: Für das Bürgeramt stellt sich heraus, dass zwar der Anteil der Rolle „Bürger“ annähernd gleich bleibt, sich allerdings mehr Befragte als „Kunden“ und weniger als „Bittsteller“ fühlen. Beim Finanzamt ist diese Verschiebung dagegen konträr: zwar nimmt auch hier der Anteil der „Bürger“ zu und der der „Bittsteller“ entspricht etwa dem Durchschnitt, aber kein Befragter mit dem letzten Verwaltungskontakt beim Finanzamt bezeichnet sich als „Kunde“.

**Tabelle: Rolle der Bürger bei der letzten Kontaktaufnahme;**

	Allgemein (n=129)	Letzter Kontakt mit der Behörde...	
		... Bürgeramt (n=64)	... Finanzamt (n= 13)
Rolle Bürger	43 %	52 %	61,5
Kunde	26 %	31 %	--
Bittsteller	22 %	12 %	23 %
Verhandlungspartner	6 %	3 %	15 %
Sonstiges	3 %	2 %	--

Die Qualität der Bürger-Verwaltungsbeziehung wurde zudem anhand eines Fragenkatalogs, der wiederum bereits Gegenstand früherer Studien war, untersucht: Mit 69% hat eine deutliche Mehrheit der Befragten das Gefühl, dass die Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung am längeren Hebel sitzen (33% „stimme voll und ganz zu“ + 36% „stimme eher zu“), 42% sind darüber hinaus der Meinung sich nicht gegen Entscheidungen der öffentlichen Verwaltung wehren zu können (19% „stimme voll und ganz zu“ + 23% „stimme eher zu“). Es scheint somit bei den Bürgern das Gefühl eines Machtgefälles zu bestehen. Dennoch haben fast die Hälfte der Befragten, d.h. 49% das Gefühl, mit dem einzelnen Verwaltungsmitarbeiter auf Augenhöhe reden zu können (21% „stimme voll und ganz zu“ + 28% „stimme eher zu“).

Die Frage, ob die Entscheidungen der öffentlichen Verwaltung mitunter als Schikane empfunden werden, erzielte eine differenzierte Ergebnisverteilung: Ein großer Anteil der Befragten empfindet die Entscheidungen als Schikane (41%, d.h. 13% „stimme voll und ganz zu“ + 28% „stimme eher zu“); ein ebenfalls großer Anteil der Befragten widerspricht dieser Aussage dagegen (34%, d.h. „ 24% stimme eher nicht zu“ + 10% „stimme nicht zu“).

Wie zufrieden sind die Bürger mit der Leistungserbringung der öffentlichen Verwaltung? Zunächst zeigt sich, dass mit 61% bei der Mehrheit der Befragten die Erwartungen an den

letzten Verwaltungsbesuch zufriedenstellend erfüllt worden sind. Darüber hinaus besteht ein Zusammenhang zwischen der Erfüllung der Erwartung und der Einschätzung über den angemessenen Zeitraum dieser Erfüllung. Während 81 % der Personen, die den Zeitraum als angemessen bewerten, ihre Erwartungen als erfüllt ansehen, wurden bei 53 % der Personen, die den Zeitraum als unangemessen ansehen, die Erwartungen nicht erfüllt.

Die Ergebnisse weisen auch auf einen Zusammenhang zwischen der Erwartungszufriedenheit und der Einschätzung der Mitarbeiter-Kompetenz hin: 52 der 70 Personen, deren Erwartungen beim letzten Kontakt zufriedenstellend erfüllt wurden, stufen die Kompetenz der Mitarbeiter mit „sehr gut“ und „gut“ ein. gestuft haben, wurden die. Dies entspricht einer positiven Bewertung der Kompetenz von 74 %. Die anderen Personen, deren Erwartungen nicht erfüllt wurden, empfanden die Kompetenz der MitarbeiterInnen nur „durchschnittlich“ bis „schlecht“.

Zusätzlich sollten die BürgerInnen die Qualität der Leistungserbringung der öffentlichen Verwaltung mit privaten Dienstleistern vergleichen. Die öffentliche Verwaltung wird dabei ähnlich häufig als „gleich gut“ (31 %) oder aber „schlechter“ (32 %) bewertet – die Zahl der Befragten, die die Qualität der Leistungserbringung durch die öffentliche Verwaltung „besser“ einschätzen ist sehr gering (unter 7%).

Die Reformmaßnahmen der letzten Jahre stellten auch in der Bürgerbefragung eine wichtige Variable dar. Einer der zu überprüfenden Sachverhalte umfasst dabei die Wahrnehmung der Verwaltungsmodernisierung seitens der BürgerInnen: Inwieweit haben die BürgerInnen von Modernisierungsmaßnahmen der öffentlichen Verwaltung (bereits) Kenntnis genommen?

Der Grad der Informiertheit der BürgerInnen zeigt sich dabei eher gering: nur rund 25% der Befragten gaben an, generell von den Veränderungen in den Arbeitsabläufen der öffentlichen Verwaltung etwas gemerkt zu haben, 75% haben dagegen überhaupt keine Veränderung zu Kenntnis genommen. Folgende Veränderungen sind dabei bemerkt worden (offene Frage): Veränderte Aufbauorganisation“, „Digitalisierung“, „Schnellere, vereinfachte Arbeitsabläufe“, „Privatisierungsmaßnahmen“ und einige weitere Einzelnennungen.

Nach der Wahrnehmung konkreter Modernisierungselemente gefragt, zeigt sich folgendes Bild: Rund 35% der BürgerInnen geben an, Personalkürzungen wahrgenommen zu haben. Offensichtlich scheinen derartige cutback-Maßnahmen ein Einflussfaktor auf die Ergebniszufriedenheit zu sein: fast 78% der BürgerInnen, die Personalkürzungen in der

öffentlichen Verwaltung zur Kenntnis genommen haben, meinen, dass sich die Arbeitsqualität durch Personalkürzungen verschlechtert habe. Nur ca. 6% sprechen von einer Verbesserung der Arbeitsqualität durch die Personalkürzung.

Von der Stadthomepage, dem Internetauftritt der Stadt, haben nur 44% Kenntnis, für 56% der Befragten ist der Modernisierungskomplex *E-government* somit unbekannt. Von den BürgerInnen, denen Angebote des E-governments bekannt sind, werden folgende Gründe für die Nutzung genannt (Mehrfachnennung möglich): Die Hauptmotivation ist mit deutlichem Abstand „Allgemeine Informationen über die Behörden (Adresse etc.)“, weitere Gründe, die angegeben wurden, sind „Abrufen von Formularen“, „Informationen zur Leistungserbringung“, „Kontaktaufnahme“, „Zuständigkeiten der Ämter“, „Rechtliche Informationen“ sowie „Jobsuche“.

Die Frage nach der Art des letzten Verwaltungskontakts zeigt aber deutlich, dass das E-government zumindest bei den BürgerInnen (noch) nicht sehr weit fortgeschritten ist: Kein Befragter kontaktierte die entsprechende Behörde zuletzt elektronisch!

#### *Ergänzende Informationen der Bürgersicht durch Onlinebefragung*

Über die persönliche BürgerInnen-Befragung hinaus wurde eine Onlinebefragung durchgeführt, um ergänzende Ergebnisse zu gewinnen. Der Schwerpunkt lag hier insbesondere auf konkreten persönlichen Erfahrungen der BürgerInnen: die Befragten wurden gebeten, über ihre guten sowie schlechten Erfahrungen mit der öffentlichen Verwaltung – aber um einen Vergleich zu ermöglichen – auch über ihre Erfahrungen mit privaten Dienstleistern (wie z.B. über Banken und Handwerkern) zu berichten.

Die Befragung wurde im Lokalteil der Presse in Duisburg und Mülheim an der Ruhr sowie über die Homepage der Universität Duisburg-Essen angekündigt. Allerdings haben von den 1493 Personen, die den Fragebogen im Internet geöffnet haben, nur 137 alle Fragen vollständig beantwortet.

Zudem ist bei der Rezeption der Ergebnisse zu beachten, dass 32% der Teilnehmer der Online-Befragung Beamte sind und weitere 17,4% Angestellte im öffentlichen Dienst – der

öffentliche Dienst ist somit in der Befragung deutlich überrepräsentiert, da in Deutschland die Quote der Beschäftigten im öffentlichen Dienst an allen Erwerbstätigen nur bei ca. 15% liegt.

Über eine Zuordnung einzelner Organisationen und Bereiche hinsichtlich der Frage, ob diese ein Teil der öffentlichen Verwaltung sind, sollte das „Bild“ der öffentlichen Verwaltung von den BürgerInnen erfasst werden: was rechnen die BürgerInnen zu „der“ öffentlichen Verwaltung?

Wie man sieht, gibt es in einigen Fällen Unklarheiten (oder Enthaltungen) sowie auch falsche Zuordnungen.

**Tabelle: „Die“ öffentlichen Verwaltung aus Bürgersicht**

<i>Einrichtung (n=391 in jeder Zeile)</i>	<i>Ist der öffentlichen Verwaltung zugehörig</i>	<i>Ist der öffentlichen Verwaltung nicht zugehörig</i>	<i>Befragte sind sich unsicher</i>	<i>Enthaltungen</i>
Agentur für Arbeit	52,6%	10,9%	2,9%	33,6%
Polizei	59,1%	8%	0,7%	32,2%
Finanzamt	62%	5,1%	0,7%	32,2%
Jugendamt	60,6%	5,1%	0,7%	33,6%
Deutsche Telekom	3,6%	56,2%	2,9%	37,3%
Müllabfuhr	43,1%	19%	3,6%	34,3%
Krankenkasse	12,4%	47,4%	3,6%	36,6%
Bürgeramt	62,8%	2,9%	1,5%	32,8%
Schule	55,5%	10,2%	0,7%	33,6%
ÖPNV	24,1%	36,5%	3,6%	35,8%
Lebensversicherung	2,9%	56,9%	2,9%	37,3%
AWO	9,5%	49,6%	5,8%	35,1%

Bei den in der Untersuchung nachgefragten positiven und negativen Erfahrungen der BürgerInnen mit der öffentlichen Verwaltung ist insbesondere auffällig, dass sich die Indikatoren in den Beschreibungen der guten und schlechten Erfahrungen in ihren Gegensätzen widerspiegeln.

Die *besonders positiven* Erfahrungen, die die BürgerInnen mit der öffentlichen Verwaltung gemacht haben, beziehen sich insbesondere auf die Serviceleistung. Folgende Indikatoren der Kundenorientierung werden dabei in der Beschreibung ihrer positiven Erfahrung durch die BürgerInnen immer wieder hervorgehoben (offene Frage – Fallbeispielbeschreibung: „kurze Wartezeiten“, „unbürokratische Lösungen“, „schnelle Bearbeitungszeiten“, „Freundlichkeit,

Engagement und Kompetenz des Personals“ sowie „telefonische Erreichbarkeit“ und „Möglichkeit des Downloads von Formularen (E-government)“.

Neben positiven Erfahrungen mit der Servicequalität der Verwaltung wurde als weiterer Indikator, der eher auf die Ergebnisqualität abzielt, die zufriedenstellende Erfüllung des eigenen Anliegens genannt – hier wurden vor allem Fallbeispiele im Bereich des Wohnumfelds und Umweltfragen angeführt.

Interessanterweise beziehen sich auch die negativen Erfahrungen vor allem auf die (mangelnde) Servicequalität der Verwaltung. Die häufigsten Indikatoren sind hier vor allem (offene Frage): „zu bürokratisch und kompliziert“, „unfreundliches und inkompetentes Personal“, „lange Wartezeiten“, „schnelle Abfertigung“ durch die Mitarbeiter, „schlechte (telefonische) Erreichbarkeit“ sowie weitere negative Erfahrungen mit spezifischen Behörden in spezifischen Fällen.

Zudem wiederum auch hier Ergebnisunzufriedenheit deutlich: im Gegensatz zu den positiven Erfahrungen wird bei den Negativ-Erfahrungen vor allem kritisiert, dass „Anliegen nicht oder nur sehr langsam erledigt werden“ bzw. dass das „Preis-Leistungs-Verhältnis nicht stimmt“.

Die zum Vergleich erfragten Ergebnisse bezüglich der positiven und negativen Erfahrungen mit privaten Dienstleistern zeigen, dass die Befragten bei ihren Darstellungen nicht von den genannten Beispielen (Banken, Handwerkern) abstrahierten. Dies hat zur Folge, dass kein allgemeiner Vergleich der Erfahrungen der BürgerInnen mit der öffentlichen Verwaltung und der Wirtschaft möglich ist. Einzelne genannte Indikatoren weisen jedoch darauf hin, dass auch hier insbesondere die negativen Kritikpunkte vor allem in einer mangelnden Servicequalität verankert sind: so wird bei den negativen Erfahrungen auf „schlechte Beratung“, „unfreundliches und inkompetentes Personal“ sowie auch „lange Wartezeiten“ verwiesen.<sup>4</sup>

Die Ergebnisse zu den Fragen, die auf ein etwaiges Machtgefälle zwischen Bürgern und Verwaltung abzielen, stimmen im Wesentlichen mit den Ergebnissen der persönlichen Befragung überein.

Darüber hinausgehend zeigt sich jedoch, dass positive Erfahrungen mit der Verwaltung Einfluss auf die Bewertung und Einschätzung der Qualität der Beziehung mit dieser haben: Befragte, die eine Angabe zu positiven Erfahrungen mit der Verwaltung gemacht haben, stimmen der Aussage, dass „Entscheidungen der Verwaltung mitunter Schikane sind“ seltener

---

<sup>4</sup> Die positiven Erfahrungen sind jeweils sehr spezifische Fallbeispiele, die sich nicht abstrahieren lassen.



nicht zu. Bürger, die positive Erfahrungen mit der Verwaltung gemacht haben, sind zudem eher der Meinung mit dem Verwaltungspersonal „auf gleicher Augenhöhe reden zu können“ sowie haben eher das Gefühl, sich gegen „Entscheidungen der Verwaltung letztlich nicht erfolgreich wehren zu können“. Es besteht dagegen kein Zusammenhang zwischen positiven Erfahrungen und der Aussage, dass die Verwaltungsmitarbeiter „am längeren Hebel sitzen“.

Das Thema Verwaltungsmodernisierung wurde in der Online-Befragung schwerpunktmäßig unter dem Stichwort „E-Government“ behandelt: entsprechend dem Erhebungsinstrument haben überdurchschnittlich viele – im Vergleich zur persönlichen Befragung – das heißt 87% der Befragten das Internetangebot ihrer öffentlichen Stadtverwaltung bereits genutzt. Dem entsprechend ist das Internet für die BürgerInnen, die an der Onlinebefragung teilgenommen haben, sehr wichtig für die Kontaktaufnahme mit der Verwaltung (n= 323):

- mit 68 % „sehr wichtig“ ist es für die Befragten das wichtigste Medium
- gefolgt von dem persönlichen Gespräch (50 % „sehr wichtig“),
- dem Telefonat (50 % „sehr wichtig“),
- und schließlich dem Schriftverkehr (39 % „sehr wichtig“).

Die Motivation der Internetnutzung entspricht weitestgehend den Ergebnissen der persönlichen Bürgerbefragung (offene Frage): „Informationen über Zuständigkeiten und Adressen einzelner Verwaltungsbereiche“, „Öffnungszeiten“, „Formularvordrucke“ und „KFZ-Kennzeichen“.

#### *Zum Thema Medienberichterstattung*

Zusätzlich zu den anderen vier Untersuchungsbausteinen, welche die Bürger-Verwaltungsbeziehung direkt, d.h. entweder auf Seiten der Verwaltung oder aber der BürgerInnen beleuchten, setzt ein weiterer Baustein der Erhebung in Form einer Inhaltsanalyse bei der Medienberichterstattung zum Thema öffentliche Verwaltung an. Hierzu wurde eine Presseanalyse der Artikel der Zeitungen FAZ, Hamburger Abendblatt, Berliner Zeitung, TAZ und Süddeutsche Zeitung (SZ) in den Jahren 2000 und 2006 durchgeführt; die Erhebung der Jahre 2000 und 2006 soll dabei etwaige Veränderungen erfassen.

Die Analyse konzentriert sich zunächst auf die Frage, inwieweit die öffentliche Verwaltung überhaupt Thema in der Medienberichterstattung ist. Weiterhin war die Bewertung der

öffentlichen Verwaltung in den Medien (ausgewählten Zeitungen) sowie die Art und Weise der Berichterstattung über Reformmaßnahmen der Verwaltung Gegenstand der Analyse.

Die Berichterstattung über die Verwaltung wurde über eine Suchanfrage einer bestimmten Stichwortkombination zum Thema öffentliche Verwaltung in den digitalen Datenbanken der Zeitungen identifiziert. Für die allgemeine Analyse wurde anschließend aus der Menge aller gefundenen Artikel eine Zufallsstichprobe gezogen.<sup>5</sup>

Darüber hinaus wird die Frage einer bürgernahen Verwaltung bzw. die Berichterstattung über diese in den Medien mittels einer zusätzlichen Analyse nochmals näher betrachtet (hier sind alle mit der Suchanfrage gefundenen Artikel, die das Stichwort „Bürgernähe“ enthalten, in die Untersuchung eingegangen).<sup>6</sup>

Für den allgemeinen Teil der Medienanalyse wurden 10 % der mit dem Suchstring gefundenen Artikel per Zufallsprinzip ausgewählt und analysiert. Es sind insgesamt 174 Artikel in die Untersuchung eingegangen, so dass das mit der Suchanfrage erzielte Gesamtexposure, d.h. die ungefähre Gesamtberichterstattung der Zeitungen in den Jahren 2000 und 2006 bei ca. 1740 Artikeln liegen dürfte.<sup>7</sup> 38% Prozent dieser Artikel stammen aus der FAZ, gefolgt von der SZ (19%), dem Hamburger Abendblatt (16%), der TAZ (14%) und der Berliner Zeitung (13%).

Die Betrachtung der Verteilung der untersuchten Artikel im Jahresvergleich zeigt insgesamt im Jahr 2006 ein geringeres Gesamtexposure: der Anteil der FAZ Artikel, in denen über die öffentliche Verwaltung berichtet wurde, sank von 42 % im Jahr 2000 auf 33 % im Jahr 2006. Bei der Berliner Zeitung und der SZ zeigt sich ein ähnliches Ergebnis, allerdings sind es hier nur um die 3% Differenz. Dagegen steigt der Anteil der TAZ Artikel um 6% und der der Berliner Zeitung sogar um 9%.

Die häufigste Rubrik, in der die Artikel abgedruckt sind, ist der Lokalteil der Zeitungen mit 35% aller Artikel; die übrigen Rubrikverteilung sind: „Politik; Deutschland; Welt“ (27 %) sowie „keine exakte Rubrik oder Sport, Reisetil“ (21 %) und schließlich „Wirtschaft“ (10%), Sonstiges (7 %).

---

<sup>5</sup> Die digitalen Datenbanken waren [www.lexisnexis.de](http://www.lexisnexis.de) sowie <http://business-archiv.faz.net/intranet/biblio/FAZ> benutzte Stichwortkombination für die Suchanfrage lautet: (!verwaltung! + (!reform!, modernisierung!) + (beamte!, mitarbeiter!)), verwaltungsreform, entbürokratisierung.

<sup>6</sup> Benutzte Suchanfrage: !Verwaltung! und Bürgernähe

<sup>7</sup> Bei der Bestimmung des Gesamtexposure ist zu beachten, dass auf der einen Seite Artikel, die nicht das zu untersuchende Thema zum Gegenstand haben, erfasst werden können (z.B. Verwaltungen anderer Länder), auf der anderen Seite aber auch Artikel, die das zu untersuchende Thema zum Gegenstand haben, nicht durch die Suchanfrage erfasst werden, da sie keins der Stichwörter enthalten (z.B. Bürgeramt). Die als „Gesamtexposure“ definierte Artikelzahl kann daher nur einen ungefähren Einblick geben.

Folgende Verteilung ergibt sich hinsichtlich der Verwaltungsebenen über die berichtet wird. In 68 von den 174 untersuchten Artikeln, also 38%, ist die lokale Verwaltungsebene Thema des Artikels. Die Länderebene ist in 31% der Artikel Thema. Bund- und EU-Ebene waren in 12% bzw. 9% Thema der Berichterstattung.

Die Verteilung der Artikel nach inhaltlichen Themengebieten zeigt darüber hinaus, dass Reform- bzw. Modernisierungsmaßnahmen der öffentlichen Verwaltung der häufigste Gegenstand der Berichterstattung sind, (das ändert sich auch nicht beim Vergleich der Jahre 2000 und 2006):

**Tabelle: Verteilung der Artikel nach Thema und Zeitung**

	Zeitung					Gesamt (n=174)
	FAZ	Hamburger Abendblatt	Berliner Zeitung	TAZ	SZ	
Thema Reform; Modernisierung	31,8%	82,1%	40,9%	48,0%	72,7%	51,1%
Bürger - Verwaltungs- Beziehung	15,2%	,0%	4,5%	8,0%	3,0%	8,0%
Verwaltungsinterne Strukturen und Prozesse	30,3%	17,8%	50%	40,0%	21,3%	30,5%
Parteipolitik	22,7%	,0%	4,5%	4,0%	3,0%	10,4%

Die Mehrzahl der Artikel zum Thema Verwaltungsmodernisierung bewertet die in ihnen angesprochenen Modernisierung nicht (60% der Artikel mit dem Thema Verwaltungsmodernisierung). 25% der Artikel bewerten das Ergebnis negativ und 19,1% positiv. Nach Zeitungen unterteilt zeigen sich auch hier keine besonderen Unterschiede zwischen den Zeitungen und der Kategorie der regionalen und überregionalen Zeitungen.

In der zusätzlichen Analyse wurden weitere 127 Artikel, d.h. eine Vollerhebung aller Artikel mit dem Begriff „Bürgernähe“ in den ausgewählten Zeitungen in beiden Untersuchungsjahren intensiv betrachtet.

Bei dem *exposure* dieser Artikel zeigt sich eine deutliche Differenzierung im Jahresvergleich: 92 Artikel zum Thema „Bürgernähe“ sind im Jahr 2000 gedruckt worden, im Jahr 2006 dagegen nur 35. Offensichtlich war das Thema Bürgernähe im Jahr 2000 in den Medien deutlich präsenter als im Jahr 2006.

Auch hier ist die häufigste Rubrik erneut der Lokalteil. Zudem beziehen sich 70 % der Artikel auf die kommunale Verwaltungsebene.

In 45 % der Artikel zum Thema „Bürgernähe“ wird die öffentliche Verwaltung bewertet. In 54 % der analysierten Artikel negativ, in 25 % ausgeglichen und nur 21 % positiv.

In 52% der Artikel sind Reformen oder Modernisierungsmaßnahmen der Verwaltung das Hauptthema des Artikels. Die Intensität mit der über Prozesse der Verwaltungsmodernisierung berichtet wird bzw. der Grad der Informationsvermittlung ist dabei sehr unterschiedlich. So wurde der Begriff „Bürgernähe“ in 123 von den untersuchten 127 Artikeln nur 1-2-mal pro Artikel verwendet.

Es gibt keine besonderen Ergebnisse zu einzelnen Modernisierungselementen mit Ausnahme des *E-governments*: In nur 11 Artikeln, d.h. weniger als 9 % der Artikel, die in die Intensivanalyse zum Thema „Bürgernähe“ eingegangen sind, wird darüber berichtet – jedoch sind 10 aus dem Jahr 2000 und nur einer aus dem Jahr 2006: auch bei der Medienanalyse bestätigt sich also, dass E-government im Moment keine übermäßige Bedeutung in der Bürger-Verwaltungsbeziehung einnimmt, das zurückgehende Interesse der Medien im Jahresvergleich wirft darüber hinaus die Frage auf, inwieweit tatsächlich von der *Zukunftshoffnung* E-Government gesprochen werden kann.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Themen und Fragestellungen des Forschungsprojekts auf breite Resonanz gestoßen sind. Die Bürgernähe der Verwaltung ist ein Dauerthema hinsichtlich der Erwartungen der BürgerInnen an alle für die Bereitstellung öffentlicher (Dienst-)Leistungen verantwortlichen Personen und Organisationen. Insofern ist sie auch stets ein zu beachtendes Element bei den Reformmaßnahmen in der öffentlichen Verwaltung. Die im Projekt geprüften Aspekte der unter dem „Neuen Steuerungsmodell“ initiierten Reform hinterlassen mit Blick auf Bürgernähe-Standards einen bestenfalls ambivalenten Eindruck.

Bei Rückfragen oder für weitere Informationen wenden Sie sich an Prof. Dr. D. Grunow, Tel. 0203/ 379 – 2012, E-mail: dieter.grunow@uni-due.de oder D. Strüngmann, MA, Tel. 0203/ 379 – 1418, E-mail: daniela.struengmann@uni-due.de.