



Politik kommunizieren

Eine vergleichende Analyse der Kommunikation von Bundesministerien

August 2006



pol-di.net e.V. / politik-digital.de
Oranienburger Straße 17
10178 Berlin
www.politik-digital.de



Ermöglicht durch die
Initiative ProDialog

Inhaltsverzeichnis

	Executive Summary	01
	Einleitung	02
I.	Die Untersuchungsmethode	04
II.	Rücklauf und Gesamtranking	06
III.	Auswertung nach Medienkanal	09
IV.	Auswertung nach Schwierigkeitsgrad der Anfragen	11
V.	Auswertung nach den drei Punktekategorien	13
VI.	Herausforderungen in den Ministerien	17
A 1	Die Test-Anfragen	22
	Über pol-di.net e.V.	31
	Impressum	33

Executive Summary

Die vorliegende Studie „Politik kommunizieren. Eine vergleichende Analyse der Kommunikation von Bundesministerien“ untersucht die Reaktionsfähigkeit aller 14 Bundesministerien und des Bundeskanzleramtes auf unterschiedliche Bürgeranfragen. Jede Institution erhielt im Untersuchungszeitraum insgesamt neun fiktive Bürgeranfragen, von denen jeweils drei als Briefpost, Fax und E-Mail übermittelt wurden. Sie waren in die Schwierigkeitsgrade leicht, mittel und schwer unterteilt und bezogen sich auf unterschiedlichste Themenbereiche, von einem touristischen Ministeriumsbesuch bis hin zu einer Bitte um Auskunft über politische Positionen der jeweiligen Hausleitung.

Für die Antworten auf die unterschiedlich schweren Anfragen wurden Punkte vergeben, die sich nach einer vorab definierten Matrix richteten. So waren für leichte Anfragen pro Ministerium maximal 63 Punkte möglich, für Antworten auf die mittelschweren Anfragen 93 Punkte und für solche auf als schwer definierte Anfragen maximal 147 Punkte. Insgesamt konnte eine Institution durch Beantwortung aller neun gestellten Anfragen somit maximal 303 Punkte im Gesamtranking erreichen.

Die Anfragen waren so verfasst, dass sie eine Auswertung der Antworten in drei verschiedenen Bereichen erlaubten. Zum Ersten wurde die Geschwindigkeit der Antwort gemessen. Erfasst wurden nur Antworten, die innerhalb von vier Wochen bei den Absendern eingingen. Zum Zweiten wurde deren Qualität und Inhalt bewertet – hierfür wurden die meisten Punkte vergeben. Zum Dritten wurde der Personalisierungsgrad der Antworten gemessen: Ist der Absender klar erkennbar? Werden weitergehende Kommunikationsangebote wie Rückfragen oder weiterführende Informationen angeboten?

Der Rücklauf der 15 angeschriebenen Institutionen innerhalb der ersten vier Wochen variierte erheblich. Das BMZ etwa beantwortete eine Anfrage, das AA und das BMF hingegen acht von neun Anfragen innerhalb der Frist. Insgesamt wurden 81 von 135 Anfragen im Zeitraum von vier Wochen beantwortet, was einer Rücklaufquote von rund 60 Prozent entspricht. Dabei schnitt das Auswärtige Amt am Besten ab. Mit 202 von 303 zu erreichenden Punkten erzielte es genau zwei Drittel der möglichen Punk-

tzahl. Danach folgen das BMF und das BMELV. Das BMZ erreichte mit 16 von 303 möglichen Punkten einen Wert von etwas über fünf Prozent.

Eine Auswertung nach den drei verschiedenen Medienkanälen (Fax, E-Mail, Printbrief) ergab die höchste Rücklaufquote für Printbriefe. Hier wurde mit 29 von 45 versendeten Anfragen die höchste Rückläuferquote erzielt; 27 Antworten wurden per Fax übermittelt, nur 25 hingegen per Mail. Nimmt man die mögliche Gesamtpunktzahl als Grundlage, erzielte das BMI die besten Ergebnisse bei der Beantwortung von Mails, das AA beantwortete Faxe am befriedigendsten und das BMAS Briefe.

Die Auswertung nach Schwierigkeitsgrad ergab die höchste Rücklaufanzahl von 34 von 45 Anfragen bei schweren Anfragen; leichte Anfragen wurden 27-mal beantwortet, mittel-schwere 20-mal. Nimmt man die mögliche Gesamtpunktzahl als Grundlage, hatte das BMELV die höchste Antwortquote bei leichten Anfragen, das BMI erzielte die meisten Punkte bei der Beantwortung von mittelschweren und das AA setzte sich bei der Beant-

Rang	Ministerium	erreichte Punkte	in %:
1	AA	202	66,7%
2	BMF	176	58,1%
3	BMELV	161	53,1%
4	BMI	156	51,5%
5	BMVG	152	50,2%
6	BMJ	149	49,2%
7	BMG	129	42,6%
8	BMAS	128	42,2%
9	BMFSFJ	120	39,6%
10	BMVBS	112	37,0%
11	BMU	111	36,6%
12	BK	105	34,7%
13	BMWI	72	23,8%
14	BMBF	56	18,5%
15	BMZ	16	5,3%
	Summe:	1845	
Maximal erreichbare Punkte pro Ministerium: 303 (100%)			

Abb. 0.1: Gesamtranking nach Punkten

wortung von schweren Anfragen an die Spitze.

Die Auswertung nach den drei Bereichen Geschwindigkeit, Inhalt und Personalisierung ergab ein differenziertes Bild. Nimmt man die mögliche Gesamtpunktzahl als Grundlage, antwortete das BMJ am besten im Bereich Inhalt. Nimmt man hingegen die durch die tatsächlich eingegangene Antwortanzahl möglichen Punkte als Grundlage (und vernachlässigt die nicht eingegangenen Briefe), wies das BMU die besten Inhalte auf. Bei der Auswertung des Bereiches Inhalt war die Antwortqualität

insgesamt niedriger. Selbst das bestplatzierte Ministerium kam hier lediglich auf 57 Prozent der möglichen Punktzahl. Bei der Geschwindigkeit erreichte das AA die höchste Punktzahl. Für den Grad der Personalisierung schließlich erreichte das BMVg absolut und relativ die besten Werte.

Statistisch gesehen haben Print-Briefe mit schweren Fragen die besten Aussichten, eine zufriedenstellende Antwort zu erhalten. Dabei kann mit einer Antwort häufig innerhalb der ersten zwei Wochen gerechnet werden. Wer innerhalb von vier Wochen nicht antwortet, versendet in der Regel auch keine Antwort innerhalb der darauf folgenden zwei Wochen.

Insgesamt zeigte sich eine unterschiedliche Antwortqualität und -geschwindigkeit bei den befragten Institutionen. Die Ergebnisse der Studie könnten Anregungen geben, über die Vereinheitlichung von Standards in allen Ministerien nachzudenken. Gerade das öffentliche Bild eines Ministeriums hängt stark von seiner Dialogfähigkeit mit den Bürgerinnen und Bürgern ab. Daher könnten die Ergebnisse der Studie dabei helfen, sich innerhalb der Ministerien über die Optimierung von Kommunikationsstrukturen Gedanken zu machen.

Einleitung

Durch das Aufkommen von E-Mails haben sich die Bürgeranfragen an politische Institutionen vervielfältigt. Doch auch traditionelle Briefe oder Faxen gehen in den Büros der Öffentlichkeitsarbeit politischer Institutionen ein. Hunderte, wenn nicht Tausende von Menschen wenden sich pro Monat an Politiker, Parteien oder Ministerien mit einer großen Bandbreite von Fragestellungen. Viele davon erreichen nicht zuständige Institutionen und Personen. Dies stellt die Handelnden vor neue logistische Probleme, auf die sich einzelne Akteure unterschiedlich gut vorbereitet haben.

Zudem sind Ministerien die Orte, an denen politische Entscheidungen auf Bundesebene nicht nur vorbereitet, sondern auch umgesetzt werden. Bei Fragen zu politischem Handeln sind daher die Ministerien eine wichtige Adresse für Anfragen der Bürger. Umso wichtiger ist ein nachvollziehbarer, transparenter und bürgerfreundlicher Umgang mit solchen Anfragen.

Aus diesem Grund beschäftigt sich die vorliegende Studie mit der Bürgerfreundlichkeit

von Bundesministerien unter Einschluss des Bundeskanzleramtes. Wie gehen die einzelnen Institutionen mit den unterschiedlichen Anforderungen um, die sich durch die große Anzahl von Bürgeranfragen ergeben? Wie schnell kann ein Bürger eine Antwort auf eine Anfrage erwarten? Welche Antwort-Qualität wird geboten? Und: Inwieweit vermögen es die Institutionen, auf die persönlichen Bedürfnisse eines jeden Anfragenden jenseits von Textbausteinen und Hochglanzbroschüren einzugehen? Wie freundlich sind die Institutionen zu den Menschen, die über die Bundestagswahl letztendlich auch über die Besetzung der Hausspitze entscheiden?

Politische Arbeit erhält ihre Legitimation unter anderem durch regelmäßige Wahlen. Doch auch zwischen den Wahlterminen muss die Arbeit kommuniziert werden. Schon in vergangenen Studien überprüfte pol-di.net e.V. / politik-digital.de immer wieder die Kommunikationskompetenzen von Politikern, Parteien oder Parlamenten. Der Schwerpunkt lag dabei fast immer auf der Nutzung von digitalen Medien für politische Kommunikation,

dem Arbeitsschwerpunkt von pol-di.net. Mit dieser Studie geht pol-di.net einen Schritt weiter und bezieht Printbriefe und Faxe mit ein; die neuen Medien sind letztendlich nur einer von mehreren zur Verfügung stehenden Medienkanälen. Die spannende Frage ist, ob Unterschiede bei der Nutzung von verschiedenen Medienkanälen zu beobachten sind und worin diese liegen.

Diese Studie wurde vom Verein pol-di.net e.V. / politik-digital.de konzipiert und durchgeführt. Der in Berlin ansässige Verein setzt sich seit 1998 für eine verbesserte Politik-Bürgerkommunikation ein und zeigt dabei vordringlich neue Möglichkeiten auf, die sich durch die Anwendung digitaler Medien ergeben. Die Optionen, die sich durch die Zweikanaligkeit der neuen Medien (im Gegensatz zu den meisten traditionellen Medien) ergeben, sollen auch für politische Kommunikation genutzt werden.

Die Studie wurde durch die Initiative ProDialog ermöglicht. Die Initiative ProDialog hat es sich zum Ziel gesetzt, die Kommunikation zwischen Politik, Zivilgesellschaft und Wirtschaft zu fördern und Wissen im Bereich Dialogkommunikation zu vermitteln. Eines der Ziele ist, die Politik von den Möglichkeiten moderner Dialogkommunikation zu überzeugen. Hier treffen sich die Interessen von pol-di.net und der Initiative ProDialog. Als Ergebnis dieser Untersuchung werden verschiedene Rankings vorgelegt, um die Gewinner und Verlierer unterschiedlicher Bereiche aufzuzeigen. Ziel ist es, den Wettbewerb auch zwischen den Institutionen zu stimulieren und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

In der Regel freuen sich Gewinner über hohe Platzierungen, Verlierer bemängeln die gewählten Methoden oder verweist auf besondere Umstände im Durchführungszeitraum. Tatsächlich ist jede Studie auf diese Weise angreifbar. pol-di.net hat großes Augenmerk auf einen fundierten und abgesicherten Methodenkatalog gelegt. Dennoch ist festzuhalten, dass die vorliegenden Ergebnisse angesichts hunderter Anfragen, die jede Institution monatlich beantwortet, nicht mehr als eine Stichprobe darstellt.

Doch auch diese Stichprobe erlaubt erste Rückschlüsse auf unterschiedliche Vorgehensweisen bei der Behandlung von Bürgeranfragen. Wir hoffen, dass diese Ergebnisse zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Ministerien und Bürgern beitragen, indem sie das Augenmerk auf eventuell bislang vernachlässigte Aspekte der Bürgerkommunikation lenkt. Wir wünschen uns, dass die untersuchten Institutionen die vorliegende Studie als Chance und Möglichkeit begreifen, ihre Dienste zu verbessern und so bürgerfreundlich wie möglich zu gestalten. Um dies zu gewährleisten, unterliegen auch Ministerien dem Modernisierungsprozess. Insofern definiert diese Studie keine Vorstellungen einer perfekten Bürgerkommunikation, macht aber den Versuch, auf einzelne Aspekte dieser Kommunikation hinzuweisen.

I. Die Untersuchungsmethode

Politik-digital.de hat sich in der Vergangenheit in zahlreichen Studien und Tests vor allem auf die Kommunikation von politischen Institutionen und Behörden über digitale Kanäle konzentriert. Bei der vorliegenden Studie zur Bürgerkommunikation von Bundesministerien wurde der digitale Kanal der E-Mail um das Fax und den traditionellen Postweg erweitert, um einen breiten Überblick über die Reaktion von Ministerien auf Bürgeranfragen in allen Medienkanälen zu bekommen.

Bürgeranfragen als Grundlage

Als Grundlage der Studie haben neun Test-Bürger aus dem gesamten Bundesgebiet im Zeitraum vom 27.3.2006 bis 3.4.2006 verschiedene Anfragen an die 14 Bundesministerien und das Kanzleramt verschickt. Die neun Anfragen pro Ministerium ergaben sich aus den drei zuvor ausgearbeiteten Kategorien Leicht, Mittel und Schwer, die sich auf den Schwierigkeitsgrad der Anfragen beziehen. Pro Kategorie wurden wiederum jeweils eine Anfrage per Email, Fax und Post versandt. Als Adressdaten wurden die auf der Website des jeweiligen Ministeriums bereitgestellten Kontaktdaten genutzt.

Der Inhalt der Anfragen variierte je nach Schwierigkeitsgrad und reichte von einfachen Besuchsanfragen bis hin zu detaillierten Nachfragen zu einzelnen Sachgebieten. Um eine objektive Bewertung zu ermöglichen, erhielt jedes Ministerium die gleichen Anfragen – allenfalls in Ausnahmefällen wurde der Inhalt geringfügig variiert. Die verschiedenen Anfragen unserer Test-Bürger finden sich im Anhang I dieser Studie.

	Leicht	Mittel	Schwer
Email	Anfrage 1	Anfrage 4	Anfrage 7
Fax	Anfrage 2	Anfrage 5	Anfrage 8
Brief	Anfrage 3	Anfrage 6	Anfrage 9

Abb. I.1: Versendete Anfragen pro Ministerium (N=9 Anfragen)

Die Auswertung der Antworten

Nach einer vierwöchigen Rücklauf-Phase wurden die eingegangenen Antworten nach einer zuvor ausgearbeiteten Matrix ausgewertet. Es wurden

alle Antworten bewertet, die die Testbürger innerhalb von vier Wochen erreicht haben. Nicht berücksichtigt wurden spätere Antworten sowie Briefsendungen ohne Anschreiben. Ebenso wenig wurden unaufgeforderte Telefonanrufe bewertet. Eine telefonische Kontaktaufnahme mag zwar in einigen Fällen eine adäquate Lösung für die Klärung von offenen Fragen sein, allerdings hatten die Bürger in ihren Anfragen ausdrücklich um eine Antwort im selben Medienkanal gebeten, vor allem vor dem Hintergrund, dass unerwartete Telefonanrufe den Bürger auch in Lebenssituationen erreichen können, die sich für die Klärung dieser Fragen nicht eignen. Zudem ist eine objektive Auswertung von Telefongesprächen (im Gegensatz zu den sonst vorhandenen schriftlichen Dokumenten) nicht ohne Weiteres möglich. Die Versuche des Telefonkontakts sind allerdings in der zu Beginn des zweiten Kapitels abgedruckten Tabelle „Übersicht über den Rücklauf“ vermerkt.

Um dem normativen Anspruch einer persönlichen, schnellen und inhaltlich richtigen Bürgerkommunikation gerecht zu werden, wurde die Auswertungs-Matrix in drei verschiedenen Auswertungs-Kategorien eingeteilt: Personalisierung, Inhalt und Rücklauf-Geschwindigkeit. Innerhalb dieser Kategorien konnten Punkte für die Erfüllung verschiedener Kriterien erreicht werden.

In der Kategorie Personalisierung wurde bewertet, ob dem Bürger mitgeteilt wird, wer ihm schreibt, welche Position der Antwortende besitzt und ob verschiedene gängige Höflichkeitsformen gewahrt werden. So wurden zum Beispiel für die richtige Schreibweise des Namens der anfragenden Person oder das Angebot zur weiteren Kontaktaufnahme Punkte vergeben. Hier konnten innerhalb jeder Antwort maximal 5 Punkte erreicht werden, was einer möglichen Gesamtpunktzahl von insgesamt 45 Punkten pro Ministerium entspricht.

Bei der Auswertung in der Kategorie Inhalt wurde bewertet, ob der Antwortende auf die verschiedenen in der Anfrage gestellten Fragen eingeht. Je nach Schwierigkeitsgrad und Anzahl der Fragen mussten hier unterschiedliche Anforderungen erfüllt werden und – vor allem in den Schwierigkeitsstufen Mittel und Schwer – über die Beantwortung mit Hilfe von Textbausteinen hinausgegangen werden. Dem entsprechend wurden die maximal erreichbaren Punkte für den Inhalt einer Antwort bei steigendem

Schwierigkeitsgrad erhöht. So konnte mit einer vollständigen Antwort auf alle Fragen einer schweren Anfrage in der Kategorie Inhalt maximal 24 Punkte erreicht werden. Bei der Beantwortung von mittleren bzw. leichten Anfragen lag die maximal erreichbare Punktzahl in dieser Kategorie bei 14 bzw. 8 Punkten. Insgesamt konnten innerhalb der Kategorie Inhalt pro Ministerium maximal 138 Punkte erreicht werden, wenn alle neun Anfragen vollständig beantwortet wurden.

Bei der Rücklauf-Geschwindigkeit wurde die vierwöchige Rücklauf-Zeit in verschiedene Phasen unterteilt und je nach Eingangs-Datum der Antwort verschiedene Punktzahlen vergeben. Antworten, die innerhalb der ersten Woche beantwortet wurden, bekamen die höchste Punktzahl. Für eine Beantwortung in der zweiten, dritten und vierten Woche wurden gestaffelt jeweils weniger Punkte vergeben. Da es für den Antwortenden schwieriger war, auf eine inhaltlich komplizierte Anfrage zu antworten, wurden hier wie schon in der Kategorie Inhalt für dieschnelle Beantwortung von schwierigeren Anfragen höhere Punktzahlen vergeben. Bei einer Beantwortung aller Anfragen innerhalb der ersten Woche konnten in dieser Kategorie pro Ministerium insgesamt 120 Punkte erreicht werden.

Das Punkteverhältnis zwischen den Schwierigkeitsgraden Leicht, Mittel und Schwer wurde im Vorfeld nach gründlichen Überlegungen festgelegt. Es orientiert sich am Schwierigkeitsgrad und der Anzahl der in der jeweiligen Kategorie zu beantwortenden Fragen. Hierbei wurde Wert darauf gelegt, dass innerhalb der verschiedenen Anfragen das prozentuale Verhältnis zwischen den drei Auswertungs-Kategorien Personalisierung, Inhalt und Geschwindigkeit gewahrt bleibt.

dieser Auswertungs-Matrizen bewertet. Die gesamte Auswertung wurde von zwei Personen unabhängig voneinander durchgeführt und anschließend abgeglichen, um bei der Bewertung der Antworten die größtmögliche Objektivität zu wahren. Auch beim Vergleich der Endergebnisse ergaben sich keine methodisch relevanten Abweichungen, die eine Nachkorrektur der Matrix erforderlich gemacht hätten.

Aus der Addition der Punktzahlen aus den drei Kategorien ergab sich am Ende ein Gesamtranking, das im zweiten Abschnitt der Studie einzusehen ist. Ein Überblick über den gesamten Rücklauf findet sich ebenfalls dort. Eine differenzierte Darstellung der Auswertungs-Ergebnisse nach Medienkanälen, Schwierigkeitsgraden und Punkte-kategorien wird in den Abschnitten III bis IV ausführlich dargestellt. Da Ministerien, die besonders oft geantwortet haben, ein deutlich positiveres Ergebnis erreichen, als Ministerien, die mehrere Anfragen nicht berücksichtigten, wurden in einigen Abschnitten der Auswertung zwei unterschiedliche Bezugsgrößen nebeneinander gestellt. Neben der durch die Beantwortung aller Anfragen maximal erreichbaren Punktzahl wurde auch die durch die optimale Beantwortung der eingegangenen Antworten maximal erreichbare Punktzahl in Relation zu den tatsächlich erreichten Punkten gesetzt. Die Ergebnisse dieser Gegenüberstellung wurden auch im letzten Teil der Studie als Grundlage genommen, um dort die Stärken und Schwächen der einzelnen Ministerien genauer herauszuarbeiten.

	Leicht	Mittel	Schwer	Summe
Personalisierung	5	5	5	45
Inhalt	8	14	24	138
Geschwindigkeit	8	12	20	120
Pro Anfrage total	21	31	49	101
Bei drei Anfragen	63	93	147	303

Abb. I.2: Zusammensetzung der möglichen Höchstpunktzahl eines Ministeriums

Um die Auswertungs-Matrizen zu eichen, wurde die Kodierung im Vorfeld der Auswertungsphase von sieben Personen unabhängig voneinander geprüft. Es ergaben sich keine relevanten Abweichungen in den Ergebnissen der verschiedenen Tester. Alle eingegangenen Antworten wurden in Folge anhand

II. Rücklauf und Gesamtranking

		BMAS	AA	BMI	BMJ	BMF	BMW	BMELV	BMVg	BMFSFJ	BMG	BMVBS	BMU	BMBF	BMZ	BK	gesamt
leicht	Email	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	7
leicht	Fax	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	11
leicht	Brief	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	9
mittel	Email	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
mittel	Fax	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	6
mittel	Brief	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	9
schwer	Email	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	13
schwer	Fax	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	10
schwer	Brief	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	11
	gesamt	6	8	6	6	8	3	7	7	4	5	7	4	3	1	6	81

Eingang nach Ablauf der Frist:
 Telefonisch gemeldet:
 Eingangsbestätigung erhalten:
 Antworten ohne Anschreiben:

Abb. II.1: Übersicht über den Rücklauf (Stand: 17.05.06)
 0=keine Antwort erhalten; 1=Antwort erhalten

Übersicht über den Rücklauf

Innerhalb der vierwöchigen Frist, die den Ministerien für eine Rückmeldung gegeben wurde, wurden 81 von insgesamt 135 Anfragen beantwortet. Dies entspricht einer Rücklaufquote von rund 60 Prozent. Eingänge nach dieser Frist – in der Übersicht grün gekennzeichnet – wurden nicht mehr berücksichtigt und sind in Abb. II.1 bis zwei Wochen nach Ablauf der Frist (17.05.2006) vermerkt. Zudem wurden von fünf Ministerien Versuche verzeichnet, sich per Telefon bei den Anfragenden zu melden – auch wenn in den Briefen ausdrücklich darum gebeten wurde, den Medienkanal nicht zu verlassen und entweder per Fax, Mail oder Brief zu antworten. Zwei Briefe kamen ohne jegliches Anschreiben zurück, so dass diese Sendungen ebenfalls aus der Wertung fallen mussten.

Quantitativer Rücklauf

Acht von neun Briefen wurden innerhalb der Vierwochenfrist vom Auswärtigen Amt (AA) sowie vom Bundesministerium der Finanzen (BMF) beantwortet. Auch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

(BMELV), das Bundesministerium der Verteidigung (BMVg) und das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS) beantworteten mit jeweils sieben Antworten mehr als zwei Drittel der durch die Tester versendeten Anfragen. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS), das Bundesministerium des Innern (BMI), das Bundesministerium der Justiz (BMJ) sowie das Bundeskanzleramt (BK) beantworteten mit jeweils sechs Antworten genau zwei Drittel der versendeten Anfragen. Das Bundesministerium für Gesundheit (BMG) antwortete fünfmal, das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) sowie das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit (BMU) jeweils viermal. Dreimal antwortete das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMW) und das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF). Eine auswertbare Antwort wurde vom Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) registriert.

Die quantitativen Rückläufe lassen sich grob in drei Bereiche einteilen: Der Großteil der Ministerien hat innerhalb von vier Wochen auf sechs bis acht der insgesamt neun Anfragen geantwortet. Optimierungbedarf erscheint bei den Workflows derjenigen Ministerien notwendig, die zwischen fünf und dreimal antworteten.

Rang	Ministerium	Antworten	in %
1	AA	8	88,9%
1	BMF	8	88,9%
3	BMELV	7	77,8%
3	BMVG	7	77,8%
3	BMVBS	7	77,8%
6	BMAS	6	66,7%
6	BMI	6	66,7%
6	BMJ	6	66,7%
6	BK	6	66,7%
10	BMG	5	55,6%
11	BMFSFJ	4	44,4%
11	BMU	4	44,4%
13	BMWI	3	33,3%
13	BMBF	3	33,3%
15	BMZ	1	11,1%
	Summe:	81	
Anfragen pro Ministerium gesamt: 9 (100%)			

Abb. II.2: Ranking nach quantitativem Rücklauf

Rücklauf nach Medienkanälen

Die Auswertung der Rückläufe innerhalb der Frist ergibt Aufschluss über die Geschwindigkeit der Antworten in den einzelnen Medienkanälen. Zudem wird klar, dass in der ersten Woche mit insgesamt 37 Antworten ein Großteil der Antworten zu verzeichnen war. In der zweiten Woche wurden insgesamt 27 Antworten gezählt. In der dritten Woche wurden acht Rückläufe, in der vierten Woche neun Rückläufe gezählt. Auffällig ist zudem, dass die Wahrscheinlichkeit, eine schnelle Antwort per Mail zu erhalten, in der ersten Woche am höchsten ist, dann aber beständig zurückgeht und unter den Wert der anderen Medien zurückfällt. Briefe und Faxe wurden in der zweiten Woche am häufigsten verzeichnet, die Rücklaufquote ging in der dritten Woche deutlich zurück um in der vierten Woche noch einmal leicht anzusteigen.

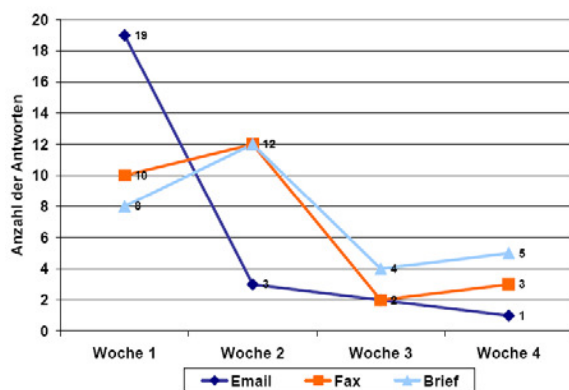


Abb. II.3: Antworten aller Ministerien über einen Zeitraum von vier Wochen

Bezogen auf die Gesamtzahl der erreichten

Das Gesamtranking

Punkte Bezogen auf die Gesamtzahl der erreichten Punkte ist das Auswärtige Amt klarer Gesamtsieger des Kommunikationstests. Damit ist das Ministerium in der Gesamtschau der drei untersuchten Bereiche Antwortgeschwindigkeit, Inhalt und Personalisierungsgrad Spitze. Mit 202 von insgesamt 303 zu erreichenden Punkten liegt das Auswärtige Amt auch deutlich vor den zweit- (BMF, 176 Punkte) und drittplatzierten (BMELV, 161 Punkte) Ministerien. Doch auch das BMI (156 Punkte) und das BMVg (152 Punkte) erreichten mehr als 50 Prozent der möglichen Punkte. Auf Platz sechs des Gesamtrankings folgt das BMJ (149 Punkte), auf Platz sieben das BMG (129 Punkte). Die Plätze acht, neun und zehn gingen an das BMAS (128 Punkte), an das BMFSFJ (120 Punkte),

Rang	Ministerium	erreichte Punkte	in %:
1	AA	202	66,7%
2	BMF	176	58,1%
3	BMELV	161	53,1%
4	BMI	156	51,5%
5	BMVG	152	50,2%
6	BMJ	149	49,2%
7	BMG	129	42,6%
8	BMAS	128	42,2%
9	BMFSFJ	120	39,6%
10	BMVBS	112	37,0%
11	BMU	111	36,6%
12	BK	105	34,7%
13	BMWI	72	23,8%
14	BMBF	56	18,5%
15	BMZ	16	5,3%
	Summe:	1845	
Maximal erreichbare Punkte pro Ministerium: 303 (100%)			

Abb. II.4: Gesamtranking nach Punkten

und an das BMVBS (112 Punkte). Die Plätze elf und zwölf wurden an das BMU (111 Punkte) und an das Kanzleramt (105 Punkte) vergeben. Die drei letzten Plätze gingen an das BMWi (72 Punkte), an das BMBF (56 Punkte) sowie an das BMZ (16 Punkte).

Nachvollziehbar ist, dass jene Ministerien, die viele Antworten innerhalb der Frist schickten, bessere Chancen auf die vorderen Plätze hatten. Da aber neben der Antwortgeschwindigkeit auch der Inhalt der Antworten sowie der Personalisierungsgrad gemessen wurde, ergeben sich ab dem vierten Platz deutliche Unterschiede im Vergleich zur Darstellung der absoluten Rückläufe. Das bedeutet, dass einzelne Ministerien trotz einer geringeren Rücklaufzahl durch bessere Inhalte und schnelle und personalisierte Antworten ihre Position im Vergleich

zur absoluten Zahl der Antworten verbessern konnten. „Mehr“ ist nicht immer auch „besser“.

Der Vergleich zeigt, dass erhebliche Unterschiede zwischen den Ministerien zu verzeichnen waren. Bei der Beantwortung von Bürgeranfragen per Fax, Brief oder Mail bestehen unterschiedliche Maßstäbe. Während das AA rund 66 Prozent der möglichen Punkte erreichte, kam das BMZ über die fünf-Prozent-Hürde. Immerhin fünf von 15 Institutionen konnten 50 oder mehr Prozent der möglichen Punktzahl erreichen; drei Ministerien erreichten hingegen weniger als 25 Prozent.

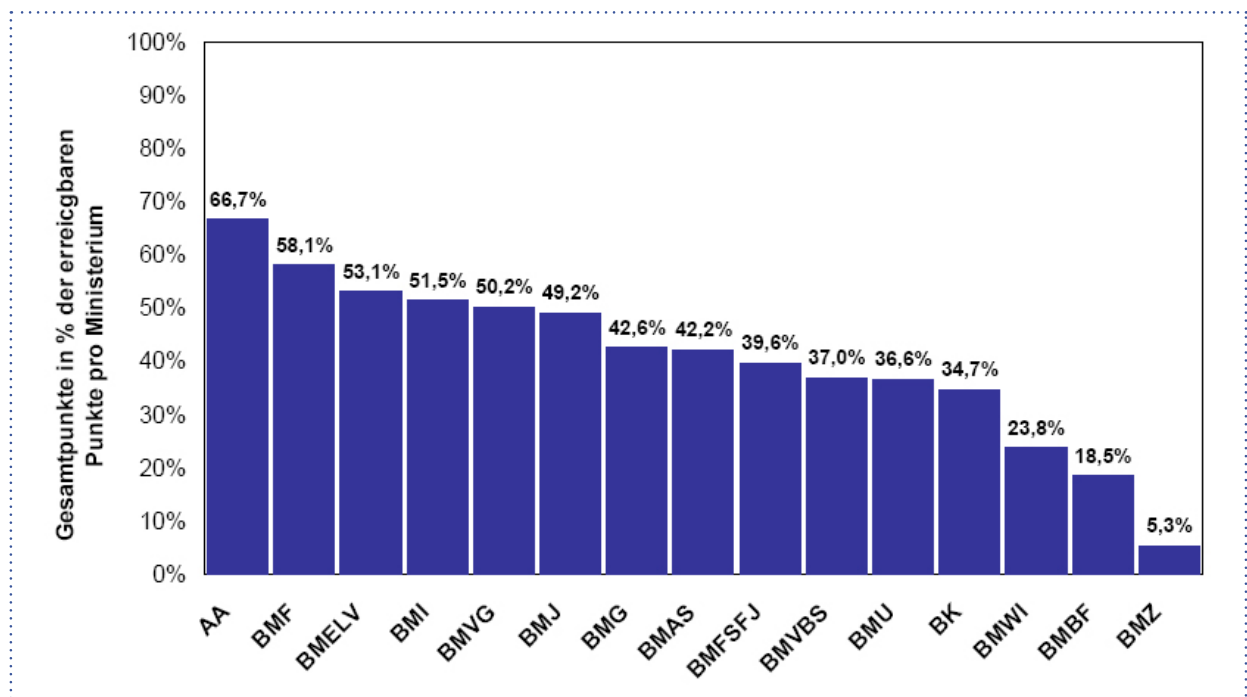


Abb. II.5: Gesamtranking der Ministerien

III. Auswertung nach Medienkanal

Übersicht

Versendet wurden insgesamt 45 E-Mails, 45 Faxe sowie 45 Briefe an 15 Institutionen. Vergleicht man den Rücklauf in den verschiedenen Medienkanälen, fällt auf, dass Briefe am häufigsten innerhalb der Frist beantwortet wurden (29 von 45 Anfragen, entspricht 64 Prozent); auf dem zweiten Platz liegen die Antworten per Fax (27 von 45 Anfragen, entspricht 60 Prozent). Überraschend: Zwar wird auf Mails vergleichsweise schnell geantwortet (siehe oben), in der Gesamtschau aber liegen Mails mit einem Rücklauf von 25 Antworten (entspricht 56 Prozent) an letzter Stelle. Wer eine Antwort erwartet, sollte also statistisch gesehen auf den Brief setzen und keine Mail schreiben.

	abgeschickt	beantwortet	%
Email gesamt	45	25	55,6%
Fax gesamt	45	27	60,0%
Brief gesamt	45	29	64,4%

Abb. III.1: Quantitativer Rücklauf nach Medienkanal gesamt

Auch die Punkteverteilung weist auf die Vorteile eines Briefes hin. In jedem Medienkanal (Fax, Brief, E-Mail) wurde an die Institutionen jeweils eine Anfrage mit dem Schwierigkeitsgrad Leicht, Mittel und Schwer versendet. So konnten in jedem Medienkanal von allen Ministerien zusammen jeweils insgesamt 1515 Punkte erzielt werden. Alle Antworten zusammengenommen erreichten die Briefe aller antwortenden Institutionen 650 Punkte, gefolgt von E-Mails (612 Punkte) und Faxantworten (583 Punkte). Trotz der höheren Rücklaufzahl von Faxanfragen erzielten so die Mailanfragen mehr Punkte, was auf die höhere Geschwindigkeit der Mailantworten zurückzuführen ist.

	Punkte max.	Punkte erreicht	%
Email gesamt	1515	612	40,4%
Fax gesamt	1515	583	38,5%
Brief gesamt	1515	650	42,9%

Abb. III.2: Punkteauswertung nach Medienkanal

E-mail

Eine Auswertung der einzelnen Medienkanäle nach Institutionen erhellt die Situation weiter. In einem Ranking zeigt sich, dass das BMI mit 71 von 101 erreichbaren Punkten für die drei empfangenen E-Mails (je eine Leicht, Mittel und Schwer) die höchste Punktzahl erreichen konnte. Gefolgt wird das BMI auf Platz zwei vom BMF (66 Punkte) und auf Platz drei vom AA (61 Punkte). Am untersten Ende in diesem Bereich stehen das BMBF und das BMZ: Von den beiden Ministerien wurde keine der drei versendeten Mails innerhalb von vier Wochen beantwortet.

Rang	Ministerium	Punkte max.	Punkte erreicht	%
1	BMI	101	71	70,3%
2	BMF	101	66	65,3%
3	AA	101	61	60,4%
4	BMJ	101	58	57,4%
5	BMELV	101	55	54,5%
6	BMVG	101	49	48,5%
6	BMVBS	101	49	48,5%
8	BMFSFJ	101	42	41,6%
9	BMAS	101	40	39,6%
10	BK	101	37	36,6%
11	BMU	101	29	28,7%
12	BMWI	101	28	27,7%
13	BMG	101	27	26,7%
14	BMBF	101	0	0,0%
15	BMZ	101	0	0,0%
	Summe	1515	612	

Abb. III.3: Punkteauswertung Email

Fax

Im Medienkanal Fax führt in der Einzelauswertung das AA (82 Punkte), gefolgt vom BMVg (67 Punkte) und dem BMF (59 Punkte). Am unteren Ende der Skala finden sich das BMAS (17 Punkte), das BMZ (16 Punkte) sowie das BMBF (12 Punkte).

Rang	Ministerium	Punkte max.	Punkte erreicht	%
1	AA	101	82	81,2%
2	BMVG	101	67	66,3%
3	BMF	101	59	58,4%
4	BMJ	101	51	50,5%
4	BMG	101	51	50,5%
6	BMWI	101	44	43,6%
7	BMELV	101	42	41,6%
8	BK	101	36	35,6%
9	BMFSFJ	101	32	31,7%
10	BMVBS	101	26	25,7%
11	BMU	101	25	24,8%
12	BMI	101	23	22,8%
13	BMAS	101	17	16,8%
14	BMZ	101	16	15,8%
15	BMBF	101	12	11,9%
	Summe	1515	583	

Abb. III.4: Punkteauswertung Fax

Brief

Der Medienkanal Brief hingegen wird vom BMAS angeführt (71 Punkte), gefolgt vom BMELV (64 Punkte) und dem BMI (62 Punkte). Schlusslicht in diesem Bereich ist das BMZ auf Grund fehlender Response sowie das BMWi.

Rang	Ministerium	Punkte max.	Punkte erreicht	%
1	BMAS	101	71	70,3%
2	BMELV	101	64	63,4%
3	BMI	101	62	61,4%
4	AA	101	59	58,4%
5	BMU	101	57	56,4%
6	BMF	101	51	50,5%
6	BMG	101	51	50,5%
8	BMFSFJ	101	46	45,5%
9	BMBF	101	44	43,6%
10	BMJ	101	40	39,6%
11	BMVBS	101	37	36,6%
12	BMVG	101	36	35,6%
13	BK	101	32	31,7%
14	BMWI	101	0	0,0%
15	BMZ	101	0	0,0%
	Summe	1515	650	

Abb. III.5: Punkteauswertung Brief

IV. Auswertung nach Schwierigkeitsgrad der Anfragen

Übersicht

Jedes Ministerium erhielt neun Anfragen, von denen je drei leicht, mittelschwer und schwer zu beantworten waren. In den Briefen wurden je nach Schwierigkeitsgrad unterschiedlich viele und unterschiedlich leicht zu beantwortende Fragen gestellt. Insgesamt ergibt sich, dass die schweren Anfragen häufiger beantwortet wurden (34 Rückläufe von 45) als die mittelschweren (20 Rückläufe von 45) oder leichten Anfragen (27 Rückläufe von 45).

	abgeschickt	beantwortet	%
Leicht gesamt	45	27	60,0%
Mittel gesamt	45	20	44,4%
Schwer gesamt	45	34	75,6%

Abb. IV.1: Quantitativer Rücklauf nach Schwierigkeitsgrad

In der Punkteverteilung wurde auf den abweichenden Schwierigkeitsgrad Rücksicht genommen. So hätten für alle 45 versendeten leichten Anschreiben insgesamt 945 Punkte vergeben werden können, für die mittelschweren Anschreiben 1395 Punkte und für die schweren Anfragen 2205 Punkte. Zählt man alle Punkte der einzelnen Kategorien zusammen, so ergibt sich bei leichten Anfragen ein Gesamtpunktstand von 409 Punkten, was 43 Prozent der in dieser Kategorie möglichen Punkte entspricht; bei mittelschweren Briefen wurden insgesamt 406 Punkte erzielt, was 29 Prozent der möglichen Punkte entspricht. Am besten war die erreichte Punktzahl der Kategorie „schwerer Brief“, in dem 1030 oder 47 Prozent der möglichen Punkte erzielt werden konnten.

Diese Zahlen weisen darauf hin, dass schwere Briefe teilweise an Personen weitergegeben werden, die über bessere und ausführlichere Informationen verfügen als die Bearbeiter, die

	Punkte max.	Punkte erreicht	%
Leicht gesamt	945	409	43,3%
Mittel gesamt	1395	406	29,1%
Schwer gesamt	2205	1030	46,7%

Abb. IV.2: Punkteauswertung nach Schwierigkeitsgrad

leichte und mittelschwere Briefe bearbeiten. Die Einzelauswertung der leichten, mittelschweren und schweren Anfragen ergibt eine weitere Konkretisierung. Zunächst fällt auf, dass alle Ministerien mindestens einen leichten Brief beantwortet haben; bei mittelschweren und schweren Briefen hingegen gibt es Institutionen, die keinen Brief der entsprechenden Kategorie beantwortet haben.

Kategorie Leicht

Leichte Anfragen werden am besten vom BMELV bearbeitet (53 von 63 möglichen Punkten), gefolgt vom BMAS (47 von 63 möglichen Punkten) und vom BMVBS (46 von 63 möglichen Punkten). Schlusslichter sind das BMG (13 von 63 möglichen Punkten) und das BMWi (12 von 63 Punkten).

Rang	Ministerium	Punkte max.	Punkte erreicht	%
1	BMELV	63	53	84,1%
2	BMAS	63	47	74,6%
3	BMVBS	63	46	73,0%
4	BK	63	38	60,3%
5	AA	63	30	47,6%
5	BMVG	63	30	47,6%
7	BMF	63	28	44,4%
8	BMBF	63	27	42,9%
9	BMU	63	19	30,2%
10	BMI	63	18	28,6%
11	BMJ	63	16	25,4%
11	BMFSFJ	63	16	25,4%
11	BMZ	63	16	25,4%
14	BMG	63	13	20,6%
15	BMWi	63	12	19,0%
	Summe	945	409	

Abb. IV.3: Punkteauswertung Kategorie Leicht

Kategorie Mittel

In der Einzelauswertung der Rückläufe der mittelschweren Anfragen führt hingegen das BMI (75 von 93 möglichen Punkten), gefolgt vom BMF (71 von 93 möglichen Punkten) und dem AA (64 von 93 möglichen Punkten). Nicht die gewünschten Informationen auf mittelschwere Anfragen erhielten die Testervom BMWi, BMFSFJ, BMBF und vom BMZ.

Rang	Ministerium	Punkte max.	Punkte erreicht	%
1	BMI	93	75	80,6%
2	BMF	93	71	76,3%
3	AA	93	64	68,8%
4	BMJ	93	36	38,7%
5	BMVG	93	34	36,6%
6	BMVBS	93	28	30,1%
7	BMU	93	25	26,9%
8	BMAS	93	23	24,7%
9	BMG	93	19	20,4%
9	BK	93	19	20,4%
11	BMELV	93	12	12,9%
12	BMWi	93	0	0,0%
12	BMFSFJ	93	0	0,0%
12	BMBF	93	0	0,0%
12	BMZ	93	0	0,0%
	Summe	1395	406	

Abb. IV.4: Punkteauswertung Kategorie Mittel

Kategorie Schwer

Schwere Anfragen wurden von 14 der 15 angefragten Institutionen mindestens mit einem Brief, Fax oder einer Mail beantwortet. Das AA überzeugte in dieser Kategorie mit 108 von 147 zu erzielenden Punkten, dicht gefolgt vom BMFSFJ mit 104 von 147 möglichen Punkten. Platz drei teilen sich das BMJ und das BMG mit jeweils 97 von 147 Punkten. Vom BMZ wurde kein Eingang einer als schwer kodierten Anfrage verzeichnet.

Rang	Ministerium	Punkte max.	Punkte erreicht	%
1	AA	147	108	73,5%
2	BMFSFJ	147	104	70,7%
3	BMJ	147	97	66,0%
3	BMG	147	97	66,0%
5	BMELV	147	96	65,3%
6	BMVG	147	88	59,9%
7	BMF	147	77	52,4%
8	BMU	147	67	45,6%
9	BMI	147	63	42,9%
10	BMWi	147	60	40,8%
11	BMAS	147	58	39,5%
12	BK	147	48	32,7%
13	BMVBS	147	38	25,9%
14	BMBF	147	29	19,7%
15	BMZ	147	0	0,0%
	Summe	2205	1030	

Abb. IV.5: Punkteauswertung Kategorie Schwer

V. Auswertung nach drei Punkte Kategorien

Übersicht

Alle Anfragen wurden in drei Bereichen ausgewertet. Neben der Geschwindigkeit der Antwort spielte auch der Grad der Personalisierung der Antwort eine Rolle. Am meisten Punkte waren mit der Antwort der im Text formulierten Fragen zu erreichen (Inhalt). Insgesamt – also bei Summierung aller Anfragen aller Institutionen - waren im Bereich Personalisierung 675 Punkte zu erreichen. Tatsächlich erreicht wurden 284 Punkte oder 42 Prozent der möglichen Punktzahl. Im Bereich Inhalt waren 2070 Punkte zu erreichen, lediglich 675 Punkte wurden in diesem Bereich vergeben, was 33 Prozent der möglichen Punktzahl entspricht. Für die Geschwindigkeit der Antwort waren 1800 Punkte zu vergeben, von denen 886 Punkte oder 49 Prozent tatsächlich vergeben wurden.

	Punkte max.	Punkte erreicht	%
Personalisierung	675	284	42,1%
Inhalt	2070	675	32,6%
Geschwindigkeit	1800	886	49,2%

Abb. V.1: Punkteauswertung nach Kategorien (Bezug: Punkte max.)

Etwas differenzierter ist das Bild, wenn als Grundlage nicht die Zahl der insgesamt möglichen Punkte genommen wird – denn diese Zahl rechnet auch nicht beantwortete Anfragen mit ein. Nimmt man statt dessen nur die mögliche Punktzahl der eingegangenen 81 Antworten als Grundlage (und vernachlässigt die theoretisch weiteren möglichen Punkte, die durch Nicht-Antwort auch nicht erzielt werden konnten), verschiebt sich das Bild. Zählt man die theoretische maximale Punktzahl aller eingegangenen Antworten im Bereich Personalisierung zusammen, kommt man auf einen Wert von 405 Punkten. Davon wurden 284 Punkte oder 70 % erreicht. Im Bereich Inhalt hätten nach derselben Berechnung von den Antwortschreibern insgesamt 1312 Punkte erreicht werden können, von denen 675 Punkte oder 51 Prozent vergeben wurden. Im Bereich Geschwindigkeit schließlich hätten von den 81 Antwortschreibern zusammen 1136 Punkte maximal erreicht werden können, von denen 886 Punkte oder 78 Prozent vergeben wurden.

	mögliche Punkte	Punkte erreicht	%
Personalisierung	405	284	70,1%
Inhalt	1312	675	51,4%
Geschwindigkeit	1136	886	78,0%

Abb. V.2: Punkteauswertung nach Kategorien (Bezug: mögliche Punkte)

Auswertung Inhalt

Bei der Auswertung des Bereiches Inhalt ist die Antwortqualität insgesamt mittelmäßig. Selbst das bestplatzierte Ministerium kam hier lediglich auf 78 von maximal 138 erreichbaren Punkten, was einem Anteil von 57 Prozent der möglichen Punkte entspricht. Das zweitplatzierte AA (66 Punkte) und das drittplatzierte BMELV (60 Punkte) erreichten bereits weniger als die Hälfte der erreichbaren Punkte für die Inhalte der Antwortschreibern.

Auffällig in diesem Bereich ist, dass viele Briefe mit Hilfe von Textbausteinen beantwortet werden, die nicht immer eine adäquate Antwort auf die gestellten Fragen zu geben in der Lage sind. Dabei werden häufig Floskeln verwendet. Zudem entsteht der Eindruck, dass sehr oft nicht alle Fragen des anfragenden Bürgers in Betracht gezogen und beantwortet wurden. Auch inhaltlich unklare und teilweise sogar missverständliche Antworten wurden wiederholt registriert, unter anderem bei Fragen zum politischen System Deutschlands oder zu Aufgabenbereichen der Ministerien. Zwei Beispiele: So erklärte ein Ministerium auf eine Anfrage, die unter anderem wissen wollte, wie die Regierung interne Streitigkeiten löst, man sei nicht der richtige Ansprechpartner und verwies an den Bundestagsabgeordneten im Wahlkreis. Ein anderes Ministerium wurde gefragt, wie viel Urlaubstage ein Minister hat – und antwortete mit einer sehr unrealistischen, falschen Angabe.

Besonders aussichtslos war der Versuch, Aussagen zur persönlichen politischen Position des jeweiligen Ministers bzw. der Leitung des Hauses zu erfragen. Ein großer Teil der Antwortenden übergangen diese Frage schlicht oder antwortete mit nebulösen Floskeln. Andererseits zeigen einzelne Mitarbeiter auch, dass es anders geht. So verwiesen engagierte Mitarbeiter in Einzelfällen auf anderweitig veröffentlichte Positionierungen

der Hausleitungen oder gaben an, die Frage an das Ministerbüro weiterzuleiten – allerdings ohne, dass dies eine weitere Antwort nach sich gezogen hätte. Wieder andere Mitarbeiter zeigten Engagement, indem proaktiv Internetrecherchen vorgenommen wurden, über deren Ergebnisse in dem Antwortschreiben berichtet wurde.

Rang	Ministerium	Punkte max.	Punkte erreicht	%
1	BMJ	138	78	56,5%
2	AA	138	66	47,8%
3	BMELV	138	60	43,5%
4	BMI	138	58	42,0%
5	BMU	138	51	37,0%
6	BMFSFJ	138	50	36,2%
7	BMF	138	48	34,8%
7	BMVG	138	48	34,8%
7	BMG	138	48	34,8%
10	BMVBS	138	40	29,0%
11	BMAS	138	39	28,3%
12	BK	138	38	27,5%
13	BMBF	138	24	17,4%
14	BMWI	138	22	15,9%
15	BMZ	138	5	3,6%
	Summe	2070	675	

Abb. V.3: Punkteauswertung Kategorie Inhalt (Bezug: Punkte max.)

Ein gänzlich anderes Bild ergibt sich, wenn man nicht die absolut erreichbaren Punkte als Grundlage nimmt, sondern nur die mit den auch tatsächlich eingegangenen Briefen erzielbaren Punkte. So beantwortete das BMU zwar nur vier von neun Anfragen und konnte somit höchstens 70 Punkte im Bereich Inhalt erzielen. Von diesen Punkten aber erreichte das Ministerium 51, was einem Anteil von 73 Prozent entspricht. Auf Platz zwei in dieser Betrachtungsweise liegt das BMJ (sechs Rückläufe, 78 von 108 möglichen Punkten, entspricht 72 Prozent). Den dritten Platz teilen sich das BMFSFJ (vier Rückläufe, damit maximal 80 Punkte, von denen 50 oder 63 Prozent erreicht wurden) und das BMZ (ein Antwortschreiben, damit acht Punkte möglich von denen fünf oder 63 Prozent erreicht wurden). An letzter Stelle liegt hingegen das BMF, dass zwar durch die hohe Rücklaufzahl von acht Briefen hier 130 Punkte hätte erzielen können, jedoch oft nicht auf die Fragen der Bürger einging und somit nur 48 Punkte oder 37 Prozent der möglichen Punkte erreichte. Inhaltliche Qualitätsunterschiede der antwortenden Ministerien fielen also durchaus ins Gewicht.

Rang	Ministerium	mögliche Punkte	Punkte erreicht	%
1	BMU	70	51	72,9%
2	BMJ	108	78	72,2%
3	BMFSFJ	80	50	62,5%
3	BMZ	8	5	62,5%
5	BMBF	40	24	60,0%
6	BMI	98	58	59,2%
7	BMELV	110	60	54,5%
8	BMG	94	48	51,1%
9	AA	130	66	50,8%
10	BMAS	86	39	45,3%
11	BK	86	38	44,2%
12	BMVG	116	48	41,4%
13	BMVBS	100	40	40,0%
14	BMWI	56	22	39,3%
15	BMF	130	48	36,9%
	Summe	1312	675	

Abb. V.4: Punkteauswertung Kategorie Inhalt (Bezug: mögliche Punkte)

Auswertung Personalisierung

Innerhalb der Anfragen wurde zudem der Personalisierungsgrad der Antwort untersucht. Hierbei wurde unter anderem bewertet, ob klare Absender benannt wurden, ob Möglichkeiten der Rückfragen eingeräumt wurden oder ob gängige Höflichkeitsformen gewahrt wurden. Bewertet werden sollte damit, inwieweit die angefragte Institution vermittelt, an einem Austausch mit dem Anfragenden interessiert zu sein und in wieweit sie ihn ernst zu nehmen vermag.

In der Übersicht (Abb. V.5) ist ablesbar, dass das BMVG hier die nachvollziehbarste Personalisierungsstrategie vorweist. Im Vergleich zu den anderen Ministerien überzeugt das Verteidigungsministerium durch einen sehr persönlichen Stil. Mit 30 von 45 erreichbaren Punkten liegt das Ministerium knapp vor dem BMF mit 29 von 45 möglichen Punkten. Den dritten Platz teilen sich hier das AA sowie das BMVBS mit 28 von 45 Punkten. Schlusslicht ist erneut das BMZ mit 3 von erreichbaren 45 Punkten.

Oft werden überraschender Weise gängige Höflichkeitsformen wenig beachtet. So fehlen in einigen Fällen nicht nur Hinweise auf die Position des Antwortenden innerhalb des Ministeriums, sondern auch eine Unterschrift. Andere Ministerien verzichteten ganz auf ein Anschreiben und schickten ein Paket mit Informationsbroschüren. In wieder anderen Antworten fanden sich unterschiedliche Namen im Briefkopf und in der Fußzeile; ein Antwortschreiben verzeichnete drei verschiedene Personen an unterschiedlichen Stellen des Briefes. Dass es auch anders geht, beweisen viele Mitarbeiter. Ein Dank für die Anfrage ist häufig zu finden, zudem wird recht häufig angeboten,

für weitere Rückfragen zur Verfügung zu stehen.

Auswertung Geschwindigkeit

Im Bereich Geschwindigkeit schließlich offenbaren sich deutlich Unterschiede in den Workflows der verschiedenen Institutionen. Die – überwiegend gleichlautenden – Anfragen wurden von den Institutionen sehr unterschiedlich schnell beantwortet. Einzelne Ministerien wie das BMZ oder das BMBF fielen durch einen insgesamt eher geringen Rücklauf innerhalb der ersten vier Wochen auf. Dafür aber zeigten andere Ministerien wie das AA (108 von 120 möglichen Punkten) oder das BMF (99 von 120 Punkten), dass es durchaus möglich ist, den Bürgern eine Antwort innerhalb von vier Wochen zukommen zu lassen und diese Antwortgeschwindigkeit auch für einen Großteil der unterschiedlichen Anfragen aufrecht zu erhalten. Allerdings fällt auf, dass die Institutionen ab Rang acht jeweils weniger als 50 Prozent der erreichbaren Punkte erzielten. Insgesamt gilt: Wer antwortet, antwortet in der Regel auch schnell.

Rang	Ministerium	Punkte max.	Punkte erreicht	%
1	BMVG	45	30	66,7%
2	BMF	45	29	64,4%
3	AA	45	28	62,2%
3	BMVBS	45	28	62,2%
5	BMELV	45	26	57,8%
6	BMAS	45	20	44,4%
7	BMI	45	19	42,2%
7	BK	45	19	42,2%
9	BMJ	45	17	37,8%
9	BMG	45	17	37,8%
11	BMFSFJ	45	16	35,6%
12	BMU	45	13	28,9%
13	BMBF	45	10	22,2%
14	BMWi	45	9	20,0%
15	BMZ	45	3	6,7%
	Summe	675	284	

Abb. V.5: Punkteauswertung Kategorie Personalisierung (Bezug: Punkte max.)

Auch die Auswertung nach Punkten, die mit den eingegangenen Antworten hätten maximal erreicht werden können, sieht das BMVG in diesem Bereich in Führung. Mit den sieben Antwortschreibern hätten von diesem Ministerium im Bereich Personalisierung maximal 35 Punkte erzielt werden können. Erreicht wurden 30 Punkte oder 86 Prozent der möglichen Punktzahl. Gefolgt wird das BMVG vom BMFSFJ (16 von 20 in vier Antwortschreibern erreichbaren Punkten, entspricht 80 Prozent) und dem BMVBS (28 von 35 in sieben Briefen erreichbaren Briefen, entspricht ebenfalls 80 Prozent). Auf dem letzten Plätzen im Bereich Personalisierung liegen das BMWi (neun von 15 Punkten, 60 Prozent) und das BMZ (drei von fünf Punkten, ebenfalls 60 Prozent) sowie das BMJ (17 von 30 Punkten oder 57 Prozent der möglichen Punkte).

Rang	Ministerium	mögliche Punkte	Punkte erreicht	%
1	BMVG	35	30	85,7%
2	BMFSFJ	20	16	80,0%
2	BMVBS	35	28	80,0%
4	BMELV	35	26	74,3%
5	BMG	25	17	68,0%
6	BMAS	30	20	66,7%
6	BMBF	15	10	66,7%
8	BMU	20	13	65,0%
9	BMF	45	29	64,4%
10	BMI	30	19	63,3%
10	BK	30	19	63,3%
12	AA	45	28	62,2%
13	BMWi	15	9	60,0%
13	BMZ	5	3	60,0%
15	BMJ	30	17	56,7%
	Summe	415	284	

Abb. V.6: Punkteauswertung Kategorie Personalisierung (Bezug: mögliche Punkte)

Rang	Ministerium	Punkte max.	Punkte erreicht	%
1	AA	120	108	90,0%
2	BMF	120	99	82,5%
3	BMI	120	79	65,8%
4	BMELV	120	75	62,5%
5	BMVG	120	74	61,7%
6	BMAS	120	69	57,5%
7	BMG	120	64	53,3%
8	BMJ	120	54	45,0%
8	BMFSFJ	120	54	45,0%
10	BK	120	48	40,0%
11	BMU	120	47	39,2%
12	BMVBS	120	44	36,7%
13	BMWi	120	41	34,2%
14	BMBF	120	22	18,3%
15	BMZ	120	8	6,7%
	Summe	1800	886	

Abb. V.7: Punkteauswertung Kategorie Geschwindigkeit (Bezug: Punkte max.)

Auch in diesem Bereich ergibt sich ein anderes Bild, wenn nicht die absolut erreichbaren Punkte als Grundlage genommen werden, sondern die maximale Punktzahl, die mit dem tatsächlich erfolgten Rücklauf hätte erreicht werden können. Hier ist das BMZ mit 100 Prozent an der Spitze; allerdings basiert dies auf dem einzigen Antwortschreiben, das die Tester aus dem BMZ überhaupt erreichte; dieses Schreiben kam innerhalb der ersten Woche, so dass für die Geschwindigkeit die maximale Punktzahl gegeben wurde (acht von acht möglichen Punkten, 100 Prozent). Auf Platz zwei liegt das AA, dass alle acht Antwortschreiben umgehend und in der Regel in der ersten Woche schickte (108 von 112 Punkten, entspricht 96,4 Prozent). Gefolgt wird das AA vom BMI, das seine sechs

Antwortschreiben ebenfalls in kürzester Zeit schickte (79 von 84 möglichen Punkten, 94 Prozent). Zeitliche Verzögerungen hingegen gab es beim BMBF (22 von 36 Punkten, 61 Prozent), beim BMJ (54 von 92 Punkten, 59 Prozent) sowie beim BMVBS (44 von 88 Punkten, 50 Prozent). Dennoch: Selbst die hier als langsam titulierten Institutionen antworteten noch innerhalb der ausgegebenen Vierwochenfrist. Einige Antworten gingen auch nach dieser Frist bei den Absendern ein – wurden aber nicht mehr gewertet und fließen damit nicht in diese Übersicht ein.

Rang	Ministerium	mögliche Punkte	Punkte erreicht	%
1	BMZ	8	8	100,0%
2	AA	112	108	96,4%
3	BMI	84	79	94,0%
4	BMAS	76	69	90,8%
5	BMF	112	99	88,4%
6	BMWI	48	41	85,4%
7	BMG	80	64	80,0%
8	BMFSFJ	68	54	79,4%
9	BMU	60	47	78,3%
10	BMELV	96	75	78,1%
11	BMVG	100	74	74,0%
12	BK	76	48	63,2%
13	BMBF	36	22	61,1%
14	BMJ	92	54	58,7%
15	BMVBS	88	44	50,0%
	Summe	1136	886	

Abb. V.8: Punkteaushwertung Kategorie Geschwindigkeit
(Bezug: mögliche Punkte)

VI. Herausforderungen in den Ministerien

In den folgenden Abschnitten wird abschließend noch einmal jedes Ministerium einzeln untersucht. Die in den Grafiken dargestellten Prozentzahlen zeigen hierbei das Verhältnis zwischen den durch die eingegangenen Antworten (N) maximal erreichbaren Punkte und den tatsächlich erreichten Punkten des jeweiligen Ministeriums. Durch die sehr unterschiedliche

Anzahl der Rückläufe sind die Ergebnisse in dieser Darstellungsform wenig vergleichbar. Allerdings können sie erste Hinweise für die einzelnen Ministerien liefern, in welchen Bereichen (Personalisierung, Inhalt, Geschwindigkeit) durch die hier angewendeten Methoden Stärken und Schwächen identifiziert werden konnten.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

Das BMAS hat sechs von acht Anfragen beantwortet und erreichte doch im Gesamtranking lediglich einen Platz im Mittelfeld (8.). Dies lag vor allem daran, dass diejenigen Anfragen, die wir bekommen haben, in der Kategorie Inhalt nur sehr wenige Punkte erzielen konnten. Bei der Personalisierung konnte ein eher durchschnittlicher Wert von rund 70% der Punkte erreicht werden. Positiv hervorzuheben ist, dass alle Antworten, die von den Mitarbeitern des BMAS zurückkamen, innerhalb der ersten beiden Wochen bearbeitet wurden.

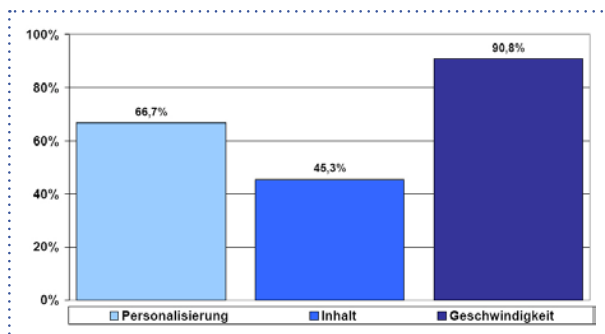


Abb. VII.1: BMAS (N=6 Antworten)

Auswärtiges Amt (AA)

Das Auswärtige Amt ist mit großem Abstand zum Zweitplatzierten der Gesamtsieger der Studie. Dies lag hauptsächlich daran, dass acht unserer neun Anfragen tatsächlich beantwortet wurden, alle davon innerhalb von zwei Wochen. Der Blick auf die Grafik zeigt aber auch, dass bei Personalisierungsgrad und der inhaltlichen Beantwortung von Bürgeranfragen durchaus noch ein erhebliches Verbesserungspotential besteht. Dies macht auch die erreichte Punktzahl bei der Gesamtauswertung deutlich: Hier konnte das AA als Gesamtsieger nur knapp 70 Prozent der Gesamtpunktzahl erreichen.

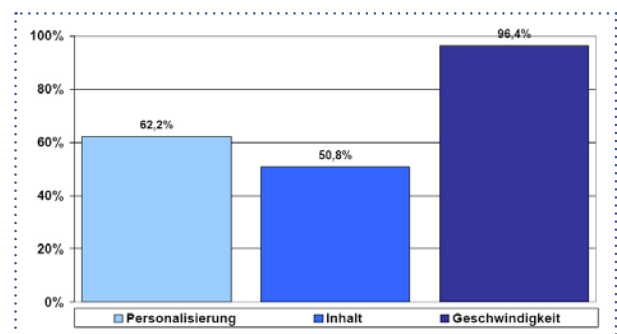


Abb. VII.2: AA (N=8 Antworten)

Bundesministerium des Innern (BMI)

Seinen Platz im oberen Mittelfeld des Gesamtrankings (4.) hat sich das Ministerium trotz nur sechs gewerteter Antworten (achtmal wurde insgesamt reagiert, zwei Antworten wurden nicht gewertet, da eine davon Telefonanruf und eine Antwort nach Ablauf der 4-Wochen-Frist) durch eine vergleichsweise hohe inhaltliche Qualität und der hohen Rücklaufgeschwindigkeit seiner Antworten gesichert.

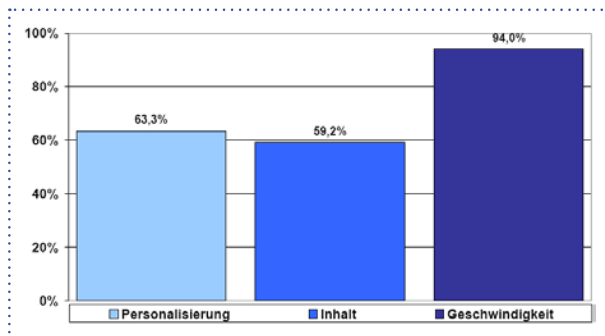


Abb. VII.3: BMI (N=6 Antworten)

Bundesministerium der Finanzen (BMF)

Das BMF schaffte es in der Gesamtwertung auf den zweiten Platz, allerdings mit einigem Abstand zum Spitzenreiter, dem AA. Positiv hervorzuheben ist, dass das BMF auf alle neun Anfragen von uns reagierte (lediglich ein Telefonanruf konnte von uns nicht gewertet werden) und dies bis auf eine Ausnahme auch immer innerhalb von zwei Wochen schaffte.

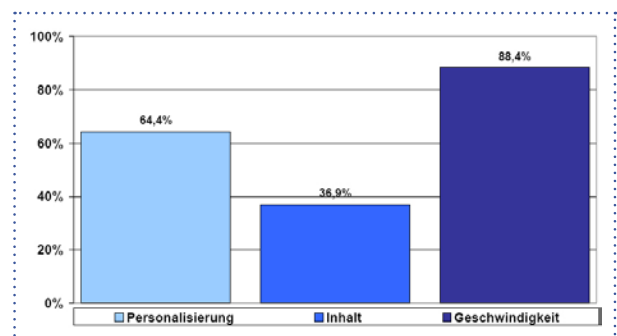


Abb. VII.5: BMF (N=8 Antworten)

Bundesministerium der Justiz (BMJ)

Die Antworten des BMJ wiesen im Durchschnitt eine im Gesamtvergleich unter allen Ministerien bemerkenswert hohe Qualität auf. Dass am Ende trotzdem nur der sechste Platz im Gesamtvergleich blieb, lag an der geringen Rücklaufquote (sechs von neun) und der mittelwertigen Bearbeitungszeit von Bürgeranfragen.

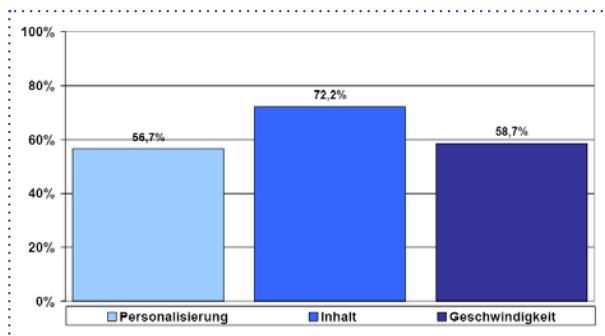


Abb. VII.4: BMJ (N=6 Antworten)

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi)

Das BMWi gehört mit nur 72 erreichten Gesamtpunkten zum untersten Drittel (13.). Grund hierfür ist hauptsächlich der sehr geringe Rücklauf (drei von neun Antworten und ein nicht gewerteter Telefonanruf). Die eingegangenen Antworten erreichten in den Kategorien Personalisierung und Geschwindigkeit durchschnittliche Werte, in der Kategorie Inhalt wurden vergleichsweise wenige Punkte erreicht.

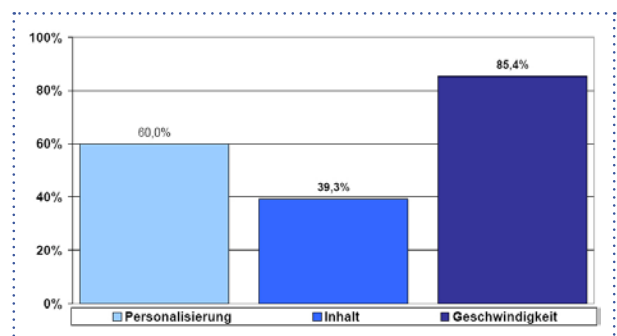


Abb. VII.6: BMWi (N=3 Antworten)

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)

Als drittplatziertes Ministerium bekam auch das BMELV im Gesamtranking einen Platz auf dem Siegertreppchen, obwohl nur sieben von neun Anfragen beantwortet wurden. Dass das Endergebnis dennoch so gut ausfiel, lag an der guten inhaltlichen Qualität vieler Antworten und dem hohen Grad an Personalisierung. Die Antwortgeschwindigkeit differierte.

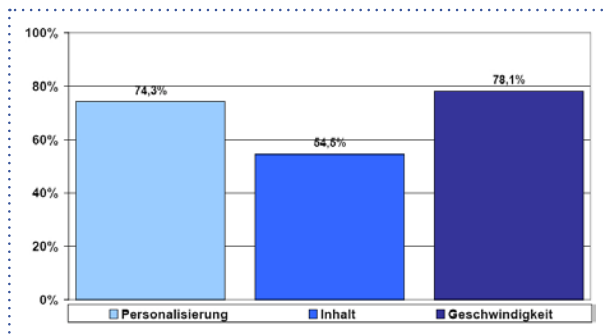


Abb. VII.7: BMELV (N=7 Antworten)

Bundesministerium der Verteidigung (BMVg)

Die Platzierung im oberen Mittelfeld (5.) mit rund 50% der Gesamtpunkte hat das BMVg vor allem der hohen Antwortquote (sieben von neun Anfragen wurden beantwortet, zudem eine telefonische Antwort, die nicht gewertet wurde) und dem sehr hohen Personalisierungsgrad seiner Bürgerkommunikation zu verdanken. Sehr positiv hervorzuheben ist die Bemühung der BMVg-Mitarbeiter, dem Bürger möglichst freundlich und persönlich zu antworten und den Kontakt durch das Angebot von weiteren Rückfragen nicht auf nur einen Briefwechsel zu beschränken.

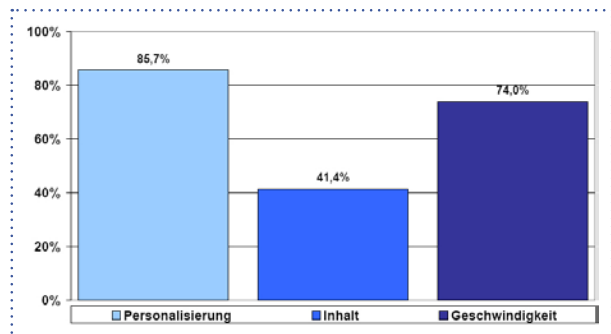


Abb. VII.8: BMVg (N=7 Antworten)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)

Das BMFSFJ erzielte bei der Auswertung der eingegangenen Antworten in den Kategorien Personalisierung und Inhalt überdurchschnittlich gute Werte, lediglich die Rücklauf-Geschwindigkeit war durchwachsen. Dass es am Ende nur für einen mittelmäßigen neunten Platz reichte, lag an der geringen Rücklaufquote (nur vier von neun Anfragen wurde vom BMFSFJ beantwortet).

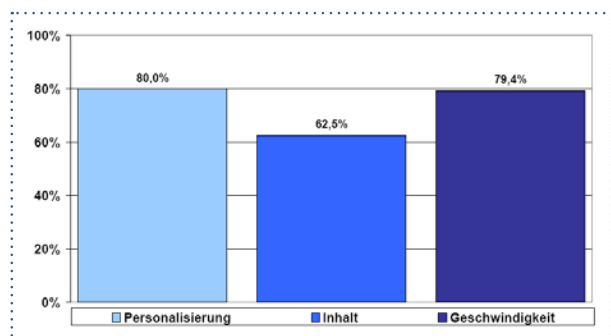


Abb. VII.9: BMFSFJ (N=4 Antworten)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Die Mittelfeld-Platzierung des BMG erklärt sich hauptsächlich aus dem mittelmäßigen Rücklauf (fünf von neun beantwortete Anfragen, eine nicht gewertete telefonische Antwort). Die bewerteten Antworten haben in der Gesamtheit eine durchschnittliche Punkteausbeute vorzuweisen.

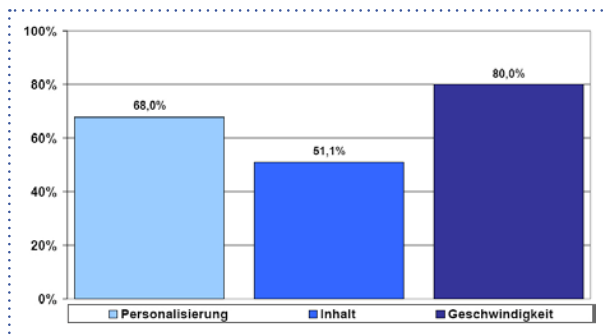


Abb. VII.10: BMG (N=5 Antworten)

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit (BMU)

Die Antworten des BMU, waren im Durchschnitt die qualitativ hochwertigsten. Dass das Ministerium dennoch nur auf einem schlechten elften Rang landete, lag vor allem daran, dass insgesamt nur vier Anfragen beantwortet wurden. Personalisierungsgrad und Geschwindigkeit der Antworten lagen nahe beim Durchschnitt.

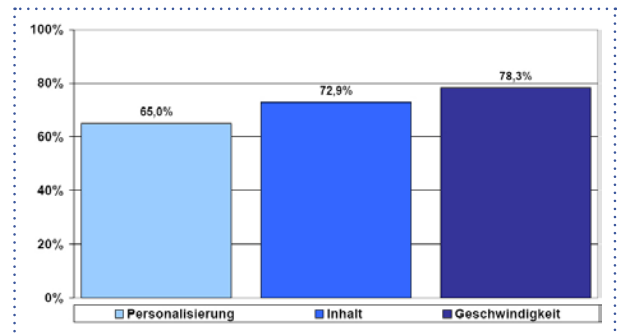


Abb. VII.12: BMU (N=4 Antworten)

Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS)

Obwohl sieben von neun Anfragen beantwortet wurden, liegt das BMVBS nur auf einem schlechten Mittelfeld-Platz (10.). Die Gründe hierfür sind die sehr unterschiedliche inhaltliche Qualität der Antworten und die überdurchschnittlich lange Zeit, die sich die Mitarbeiter für die Antwort genommen haben. Die Verluste konnten auch durch eine hohe Punktzahl im Bereich Personalisierung nicht ausgeglichen werden.

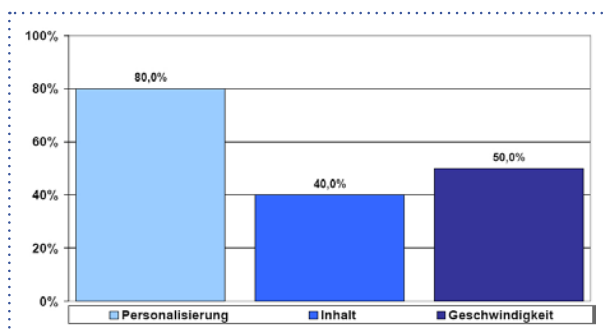


Abb. VII.11: BMVBS (N=7 Antworten)

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)

Das BMBF reiht sich aufgrund seiner geringen Rücklaufquote in die Reihe des Schlussrios ein und kam in der Gesamtpunktwertung auf unter 20% der erreichbaren Punkte. Das Ministerium antwortete lediglich auf drei von neun Anfragen innerhalb der von uns gesetzten Frist von vier Wochen. Bemerkenswerterweise war das Bildungsministerium eines der beiden Ministerien, die nicht innerhalb der Frist auf die Fragen einer Schülerin im Rahmen eines Referats für die Schule antworteten. Positiv anzumerken ist, dass die von uns ausgewerteten Antworten in der Kategorie Inhalt leicht über dem Durchschnitt lagen.

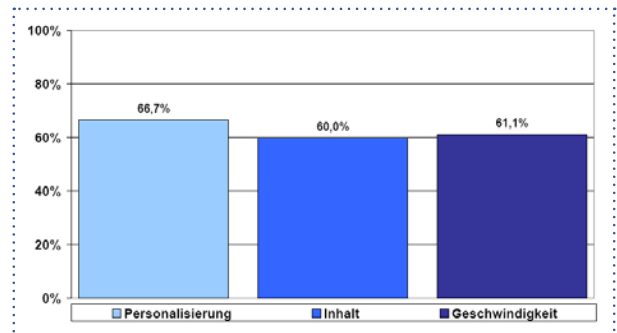


Abb. VII.13: BMBF (N=3 Antworten)

Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)

Das BMZ landete mit nur 5,3% der maximal erreichbaren Gesamtpunktzahl in der Gesamtwertung auf dem letzten Platz (15.). Der Hauptgrund hierfür war, dass das Ministerium selbst auf die einfachsten Anfragen (z.B. einer Besuchergruppe) nicht innerhalb von vier Wochen reagierte. Insgesamt wurde nur eine einzige verwertbare Antwort auf neun Anfragen gezählt. Dabei könnte die eine Antwort ein Maßstab sein, denn diese erzielte in der Auswertung sowohl beim Inhalt als auch bei der Rücklauf-Geschwindigkeit überdurchschnittlich gute Werte.

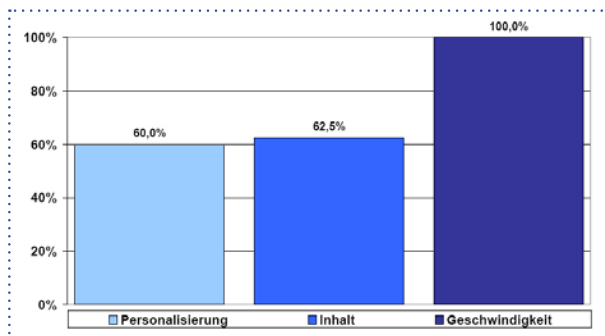


Abb. VII.14: BMZ (N=1 Antwort)

Bundeskanzleramt (BK)

In der Gesamtauswertung liegt das BK nur auf einen Platz im unteren Mittelfeld, obwohl die Hälfte aller Anfragen beantwortet wurde. Diese Diskrepanz erklärt sich vor allem durch die unterdurchschnittliche inhaltliche Qualität der Antworten sowie der lange Rücklauf-Zeit der Antworten.

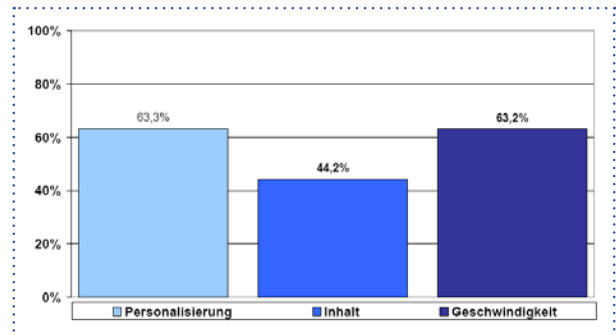


Abb. VII.15: BK (N=6 Antworten)

Anhang 1: Die Test-Anfragen

Folgende Anfragen wurden im Rahmen der Studie an alle Bundesministerien und das Kanzleramt verschickt. Hierbei erhielten alle Ministerien die gleichen Anfragen, lediglich die Briefe der mittleren Kategorie wurden inhaltlich leicht verändert (siehe Anmerkung).

Kategorie Leicht - E-mail

Sehr geehrte Damen und Herren,

Nachdem ich vergangene Woche einen äußerst interessanten Beitrag auf RTL zum Thema Politikergehälter gesehen habe, wollte ich mich lieber noch einmal selber von der Richtigkeit des dort Berichteten überzeugen. Wie die Erfahrungen mit den Medien und insbesondere mit dem Fernsehen ja beweisen, ist nicht alles Gold was glänzt...

An sie richte ich mich daher direkt. Informationen aus erster Hand sind dann wohl immer noch die verlässliche Quelle.

Meine konkrete Frage ist: Was verdient ein Minister im Monat bzw. im Jahr? Und wie verhält es sich mit den Urlaub? Wieviel freie Tage stehen dort zur Verfügung?

Des weiteren hört man ja immer wieder von so genannten „Nebeneinkünften“. Hat ihr Minister so etwas auch, und wenn ja in welcher Höhe?

Ich hoffe sie können und wollen mir meine Fragen in Bälde beantworten und verbleibe

Mit freundlichen Grüßen

[REDACTED]

[REDACTED]

10999 Berlin

Kategorie Leicht - Fax

Alveslohe, den 27.03.2006

Bundesministerium für Arbeit und Soziales
Mohrenstraße 62
10117 Berlin
Fax: 030 - 20072166

[REDACTED]
[REDACTED]
25486 Alveslohe
[REDACTED]

Sehr geehrte Damen und Herren,

Nachdem ich mich mit zwei meiner Kollegen vergangene Woche nicht einig werden konnte über einen gewissen Sachverhalt, haben wir nun entschlossen uns direkt an die entsprechende Stelle zu wenden. Unterschiedliche Informationsquellen hatten zu so unterschiedlichen Ergebnissen geführt, dass wir auf diesem Wege eine weitere Desinformation vermeiden wollen. Es geht um den Regierungswechsel und die Staatssekretäre im Arbeitsministerium. Beim Minister herrschte noch Einigkeit. Bei den Staatssekretären war dies definitiv nicht der Fall. Unsere Frage lautet also: Wer ist der momentane Staatssekretär? Oder gibt es gar mehrere davon? Falls es mehrere gibt, wie ist in diesem Fall die Hierarchie unter ihnen? Die zweite Frage wäre, ob Staatssekretäre, genauso wie Politiker, in Parteien sind?

Wir würden uns sehr freuen, wenn sie Licht ins dunkle bringen würden und uns diese Informationen zur Verfügung stellen könnten. Sie können dazu gerne die oben stehende Fax-Nummer meines Büros verwenden.

Ich verbleibe mit freundlichen Grüßen

[REDACTED]

Kategorie Leicht - Brief

Oberensingen, den 27.03.2006

Bundesministerium für Arbeit und Soziales
Mohrenstraße 62
10117 Berlin

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Sehr geehrte Damen und Herren,

unsere Tischtennisabteilung plant für den Sommer einen Ausflug in die Hauptstadt. Ich wollte Sie fragen, ob es die Möglichkeit gibt, mit einer Gruppe das Ministerium zu besuchen?

Wir wissen noch nicht genau, wo wir übernachten. Aber ich denke, dass der öffentliche Nahverkehr in Berlin gut ausgebaut ist. Vielleicht können Sie mir sagen, wie man mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu Ihnen kommt?

Für uns wäre es außerdem wichtig zu wissen, ob es bei Ihnen einen behindertengerechten Zugang gibt. Wir wollen unsere Ausflüge so gestalten, dass alle Mitreisende mitkönnen.

Über einen Antwortbrief zu meinen Fragen würde ich mich sehr freuen!!

Mit freundlichen Grüßen,

[REDACTED]

Kategorie Mittel - E-mail

Madame, Sir,

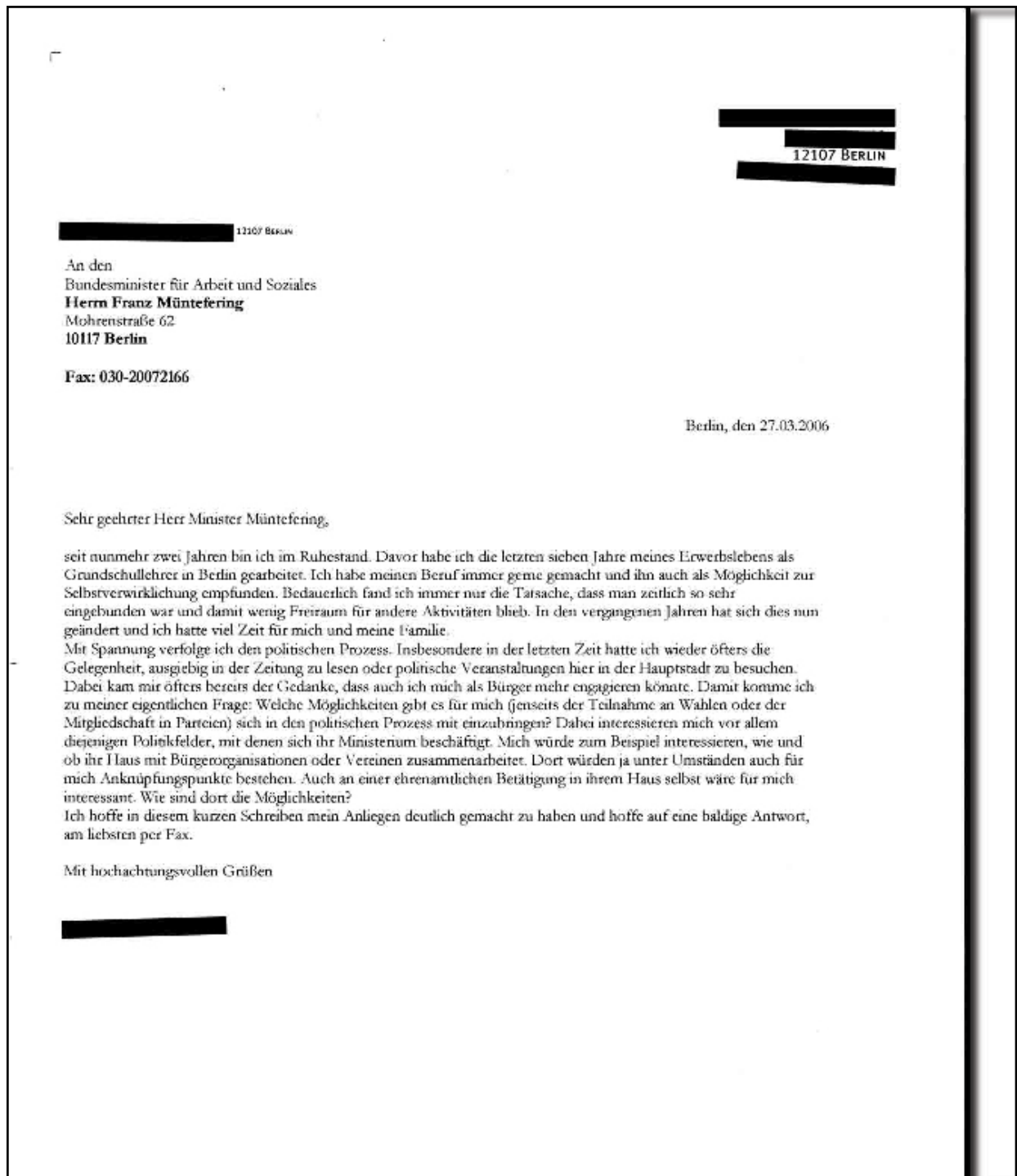
due to an academic research in the course of my architecture studies I will soon visit Berlin. Political power and the architectural attempt to visualize it have a long tradition in the history of mankind. Empires as well as democracies always attached great importance to the way they represented themselves toward their citizens. Recently I have been working on a term paper for a course at my university with the title >State power – and how to show it. Political architecture in Western Europe<. Even though I almost finished this work, I have luckily got the chance to visit Berlin before the deadline. This will provide me the chance to have a personal look on what I wrote about in my paper. I also hope to get the possibility to take some pictures or to even make some charts by my own, if the weather admits that. To prepare my visit the best I have a few questions on your ministry. Because it will be my first time in Berlin, I do not have any idea of how to get to your ministry. In all likelihood I will stay at a youth hostel in [REDACTED] Berlin Kreuzberg. Could you please give me advice how to get to your house by local traffic? I would also appreciate to receive some information material in English as well as some digital and high resolution pictures of the buildings your ministry is hosted at, if they are available. Providing me these things would take a huge burden off me, because my German is not the best and until now I hardly found any material in English on the net. I thank you for your help and look forward to an interesting and enjoyable travel to your country.

With kind regards

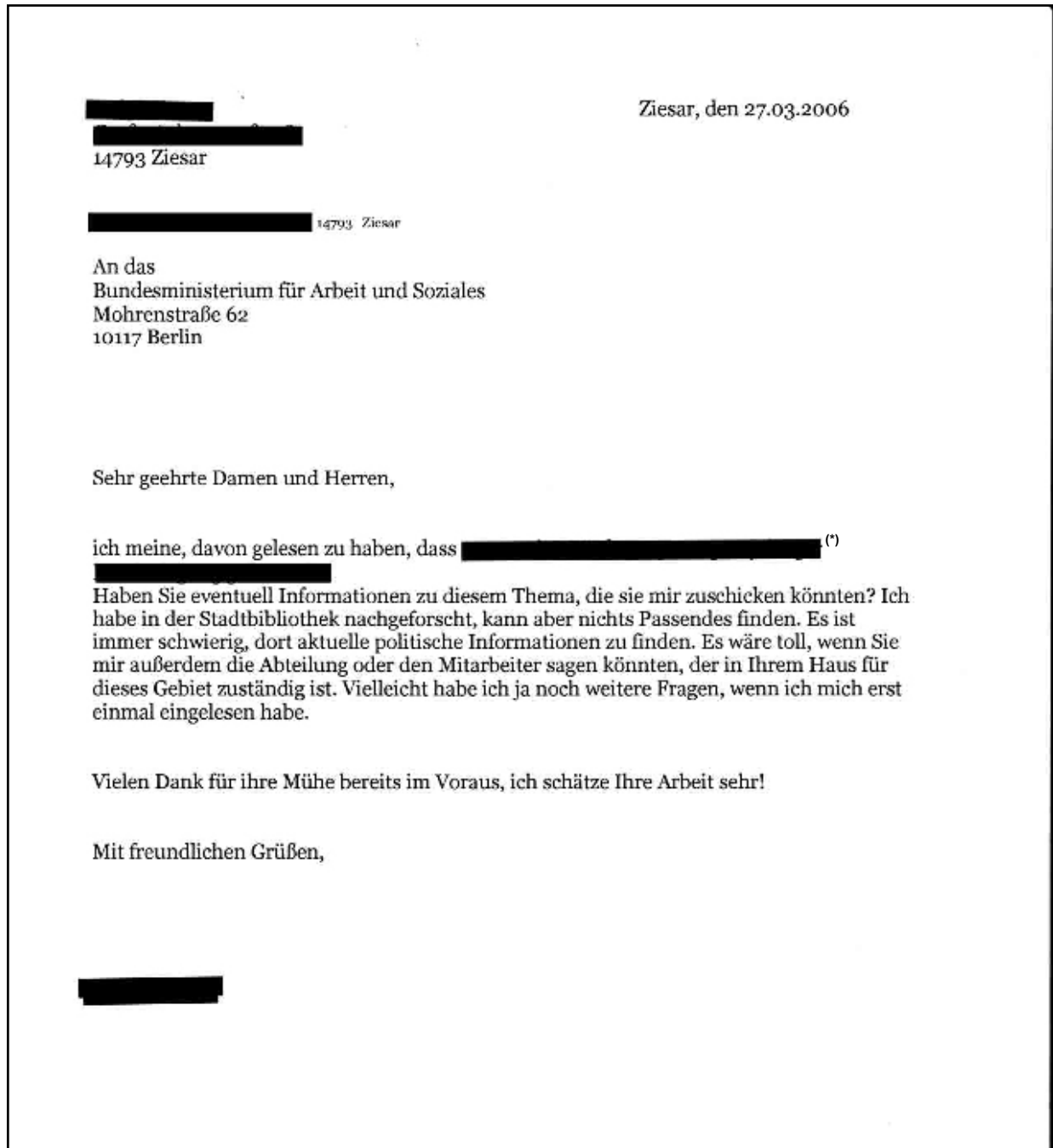
[REDACTED], Norwegian University of Science and Technology [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
3269 Larvik
Norway

Kategorie Mittel - Fax



Kategorie Mittel - Brief



(*)**Anmerkung:** Hier wurde nach dem Inhalt der auf der jeweiligen Ministeriums-Website an erster Position veröffentlichten Pressemitteilung gefragt. Alle Webseiten wurden zum selben Zeitpunkt eingesehen.

Kategorie Schwer - E-mail

Sehr geehrter Herr Minister Müntefering,

Mein Name ist [REDACTED]. Ich bin Schülerin des [REDACTED] [REDACTED] in Fürth und besuche momentan die 12 Klasse. Ich bereite mit einigen Mitschülern ein Referat über Institutionen der Bundesregierung vor. Zusätzlich zu den Informationen, die wir bereits im Internet gefunden haben hat uns unsere Lehrerin geraten, direkt an Sie zu schreiben um weitere Informationen zu bekommen. In diesem Jahr haben wir unter Anderem den Gesetzgebungsprozess der BRD gelernt. Neben dem Bundestag und dem Bundesrat kann demnach auch die Regierung eine Gesetzesinitiative machen. Eine Zahl, die uns in diesem Zusammenhang interessiert ist die Anzahl der Gesetze seit Beginn der großen Koalition, bei denen ihr Ministerium diese Initiative ergriffen hat. Das konnten wir leider nicht herausfinden, vielleicht können Sie uns das sagen?

Auch interessant wäre für unser Referat Informationen über den Zusammenhang von Europarecht und der Gesetzgebung des Ministeriums. Wir möchten gerne wissen, wie viele der Gesetze an denen sie mitgearbeitet haben wegen Vorgaben aus Europa gemacht werden mussten.

Neben diesen allgemeinen Fragen sollen wir bei unserem Referat eine Sache besonders in den Vordergrund stellen. Es handelt sich dabei um die Frage, in wie fern die Person an der Spitze eines Ministeriums mit seiner Persönlichkeit Einfluss auf die Entscheidungen nimmt. Gibt es so zu sagen persönliche Eigenschaften des Ministers, die sich besonders in der politischen Laufbahn und auch der momentanen Arbeit zeigen? Auch die Frage nach der persönlichen Motivation eines Ministers, diese Arbeit zu tun bzw. einen solchen Beruf auszuwählen ist für uns also interessant. Informationen über diese Dinge finden wir leider nicht im Internet oder den Büchern der Schule und würden uns daher über eine persönliche Antwort zu unseren Fragen sehr freuen.

Zuletzt haben wir noch eine Anfrage: Gibt es die Möglichkeit mit der Schulklasse das Ministerium zu besuchen und dort auch eine Führung oder einen Ansprechpartner zu bekommen? Außerdem wäre es interessant, ob man auch als Schüler bei Ihnen ein Berufspraktikum machen kann. Bitte informieren sie uns darüber.

Mit freundlichen Grüßen

[REDACTED]

[REDACTED]

90763 Fürth

Kategorie Schwer - Brief

Bundesministerium für Arbeit und Soziales
Mohrenstraße 62
10117 Berlin

Heidelberg, den 27.03.2006

██████████
██████████
69115 Heidelberg

Sehr geehrte Damen und Herren im Ministerium für Arbeit und Soziales,

Mein Name ist ██████████ und ich schreibe Ihnen, weil ich aufgrund der neuen Koalition große Sorgen um unser Land habe und mir gerne ein ausführliches Urteil über die neue Regierung bilden möchte. Ich hoffe, dass Sie mich dabei unterstützen können. Ich bin Jahrgang 1941 und habe damals als junger Mann die erste große Koalition unter Kiesinger am eigenen Leib miterlebt. Aufgrund meiner damaligen Erfahrungen habe ich große Bedenken, was diese erneute Vernunfttuche zwischen SPD und CDU angeht. Schon damals war die große Koalition nur eine Notlösung, die drei Jahre lang die Probleme Deutschlands verwaltet hat, anstatt sie zu lösen. Dazu kommt, dass solch hanebüchene Ideen wie die Notstandsgesetze meiner Meinung nach brandgefährlich für die Werte unseres Grundgesetzes waren. Und nun steht Deutschland erneut vor einer solch schwierigen Konstellation, was mir erhebliches Kopfzerbrechen bereitet, denn erfahrungsgemäß lähmt eine große Koalition die politische Entscheidungskraft der Regierung. Meine erste Frage an Sie bezieht sich auf genau dieses Problem: Ich würde gerne wissen, wie die neue Regierung interne Streitigkeiten löst. Welche Grundsätze bzw. Verfahren zur Lösung von Kompetenzstreitigkeiten zwischen Bundesministerien werden im Rahmen der CDU-SPD-Koalition zur Anwendung kommen?

Des weiteren würde ich mir gerne einmal den Koalitionsvertrag anschauen. Wäre es möglich, dass Sie mir den Vertrag zwischen den beiden Parteien zuschicken? Ich richte mich mit meiner Anfrage an Sie, da mich der Politikbereich, in dem Ihr Ministerium arbeitet, am meisten interessiert und sie ja sicherlich in einem großen Maße vom Inhalt dieses Vertrages abhängig sind. Daher fände ich es auch sehr aufschlussreich, wenn Sie mir die Passagen nennen könnten, die für die zukünftige Arbeit Ihres Hauses besonders relevant sind.

Angesichts der unsicheren politischen Mehrheiten der letzten Jahre und der neuerlichen großen Koalition überlege ich mir seit einiger Zeit, ob es nicht doch besser wäre, das deutsche Wahlsystem nach angelsächsischem Vorbild umzugestalten und das Mehrheitswahlrecht einzuführen. Das wäre doch eine gute Möglichkeit, für stabile Mehrheiten und somit auch für durchsetzungsfähige Regierungen zu sorgen. Was denkt ihr Minister darüber? Gibt es derartige Überlegungen schon in den Reihen

der neuen Regierung? Ähnliche Überlegungen kursierten ja auch schon in den 60er Jahren - vielleicht wäre es gut, diese wieder aufleben zu lassen? Ich jedenfalls bin der Meinung, dass unser Land eine leistungsfähige und starke Regierung braucht, um die zweifels ohne anstehenden Probleme zu lösen.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mir bei der Beantwortung meiner Fragen behilflich sein könnten und verbleibe

mit freundlichen Grüßen

██████████

Über pol-di.net e.V.

Pol-di.net e.V. ist ein digitaler Think-Tank in der europäischen Informationsgesellschaft. Als europaweiter Verein konstituiert, betreibt pol-di.net seit dem Jahr 1998 unter der Adresse www.politik-digital.de Deutschlands führende unabhängige Informations- und Kommunikationsplattform zum Thema Internet und Politik. Zudem initiierte und finanzierte pol-di.net die Gründung der inzwischen unabhängigen Plattform www.europa-digital.de für die Begleitung des europäischen Integrationsprozesses im Jahr 2001. Das Büro befindet sich in Berlin. In Abstimmung mit den deutschen Initiatoren haben sich Schwesterangebote in Frankreich (www.politique-digitale.fr), der Schweiz (www.politik-digital.ch) und den Niederlanden (www.politiek-digitaal.nl) gegründet.

politik-digital.de wurde im Jahr 2001 mit dem „Grimme-Online-Award Medienkompetenz“ ausgezeichnet. politik-digital.de erhielt zudem den „Alternativen Medienpreis 2003“ in der Sparte „Internet“. In den Jahren 2001 und 2003 wurde politik-digital.de vom amerikanischen Internetdienst „PoliticsOnline“ zu den „25 Who Are Changing the World of Internet and Politics“ gezählt. Zudem war der Weblog „Metablocker“ 2004 bei den „Best of the Blogs Award“ der Deutschen Welle in der Kategorie „best Journalistic German Blog“ nominiert.

In enger Zusammenarbeit mit Akteuren aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft entwickelt pol-di.net Lösungen für die aktuellen Herausforderungen der Informationsgesellschaft und begleitet diese aktiv. Neben dem journalistischen Angebot und Internet-Chats mit bekannten Politikern bietet pol-di.net e.V. wissenschaftliche Expertise bei Studien und Untersuchungen im Bereich Politik, Kommunikation und Internet.

Redaktion politik-digital.de

Kern des Angebots ist die Website politik-digital.de, die regelmäßig donnerstags Artikel und Dossiers zu Themen aus der Schnittmenge „Politik und Internet“ veröffentlicht. Erstellt werden die Texte von einer rund 100 Personen umfassenden ehrenamtlichen Redaktion, die von einem festangestellten Redaktionsleiter geführt wird. Das Angebot wird ergänzt durch einen wöchentlichen

Newsletter, der derzeit 8.000 Personen erreicht und in dem Textwerbung geschaltet werden kann.

Weblogs

politik-digital.de betreibt zudem die beiden Weblogs „Metablocker“ (<http://www.politik-digital.de/metablocker/>) und das „Mierscheid-Weblog“ (<http://www.politik-digital.de/mierscheid/>). Im Metablocker werden aktuelle Kurzmeldungen zum Thema eDemocracy und eGovernment angeboten. Das Mierscheid-Weblog ist das Weblog des (fiktiven) Bundestagsabgeordneten Jakob Maria Mierscheid, der die Vorkommnisse im Bundestag kommentierend begleitet.

Chats

Aktuell führt politik-digital.de eine regelmäßige Chatreihe für tagesschau.de durch. Unter den ca. 300 Chat-Gästen bei politik-digital.de waren u.a. Johannes Rau, Wolfgang Thierse, Angela Merkel, Renate Künast, Gregor Gysi, Guido Westerwelle und viele weitere Personen des öffentlichen Lebens (Liste unter <http://www.politik-digital.de/salon/transcripte/index.shtml>). Weitere Chatpartner waren oder sind Landes- und Bundesministerien, stern.de, Bundeszentrale für politische Bildung, arte-tv (zweisprachige Chats), BOL, Initiative D21 etc.

Research

Wissenschaftliche Arbeiten wurden unter anderem in Kooperation mit oder im Auftrag von der Bertelsmann-Stiftung, Accenture Unternehmensberatung, der Bundeszentrale für politische Bildung, dem Zentrum für Medien und Interaktivität an der Universität Gießen, dem Hessischen Rundfunk, dem BMBF oder der Initiative D21 gefertigt. Letzte Projekte waren

- eine Studie für das Technikfolgenabschätzungsbüro beim Deutschen Bundestag, Thema: „Die Debatte über Copyright und Urheberrecht im Internet“

- eine Studie für die Bundeszentrale für politische

Bildung zum Thema „Weblogs in der politischen Bildung – zwischen Hype und Potenzial“

- Eine Studie zur Erstellung eines Internet-Metaportals zur Bewerbung des Forschungsstandortes Deutschland für das BMBF

Tests

Darüber hinaus erstellt politik-digital.de seit 1998 Benchmarkings innovativer Websiteprojekte, so zum Beispiel einen Vergleich der eGovernment-Aktivitäten deutscher Großstädte („eTown“, im Auftrag der Initiative D21), einen Vergleich der Internetseiten von Kandidaten für den Bundestag („eCandidates“ in Kooperation mit emnid@emind), ein Vergleich der internationalen Marketingstrategien deutscher Hochschulen („Glob@Ima Mater“ im Auftrag des DAAD) oder ein Vergleich der Internetpräsenzen deutscher Landesparlamente.

Bundestagswahl 2002

Bis zur Bundestagswahl 2002 übernahm pol-di.net die redaktionelle Betreuung und konzeptionelle Ausgestaltung des Projekts www.wahlthemen.de der Bundeszentrale für politische Bildung und des Zentrums für Medien und Interaktivität an der Universität Gießen. Das Projekt wurde mit dem von der EU-Kommission initiierten „Europrix 2002“ in der Kategorie „Citizens, Democracy and eGovernment: Empowerment and Improvement“ ausgezeichnet.

Bundestagswahl 2005

Im Wahlkampf 2005 bot politik-digital.de zudem mit der Website www.ich-gehe-nicht-hin.de eine Internetseite für Menschen an, die sich mit dem Gedanken trugen, nicht an der Bundestagswahl teilzunehmen. Ziel war, eine Debatte über das für und wieder der Wahlteilnahme auf innovative Art und Weise zu entfachen. Berichterstattungen von „taz“ bis „tagesthemen“ und über 13.000 Textbeiträge in acht Wochen zeugten von dem Bedarf für diese Form der Bürgerdebatte.

UNO-Informationsgipfel

Im Zusammenhang mit dem UNO-Gipfel „World Summit on the Information Society“ hat politik-digital.de gemeinsam mit der Deutschen

Gesellschaft für die Vereinten Nationen eine Awareness-Internetseite in deutscher Sprache erstellt, die Experten und Journalisten zu den Themen des Gipfels zu Wort kommen lassen soll (www.gipfelthemen.de). Das Projekt wird im Auftrag von InWent und dem Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung weitergeführt.

Bürger-Politiker-Kommunikation

Im Mai 2006 startete politik-digital.de die Internetplattform www.sie-schreiben-dir.de. Diese Website soll der Kommunikation zwischen Abgeordneten und Bürgern in den jeweiligen Wahlkreisen dienen. Nutzer geben ihre Postleitzahl ein um ihre/n Abgeordneten zu identifizieren und hinterlassen ihre Mailadresse, wenn sie von diesem kontaktiert werden wollen. Ab einer bestimmten Anzahl von Interessierten bekommt der entsprechende Abgeordnete eine Mail, in der er aufgefordert wird, die Nutzer per Mail über seine regionale Politik zu informieren.

Offline Veranstaltungen

Darüber hinaus führt politik-digital.de regelmäßig Offline-Veranstaltungen zu den Themen Online-Journalismus und eDemocracy durch. Neben den Formaten „spin off“ und „poldi meets the press“ wurden bereits wiederholt auch Abendveranstaltungen in Kooperation mit dem British Council Berlin durchgeführt.

Kontakt

Christoph Dowe
Geschäftsführer pol.di.net e.V.
Oranienburger Straße 17
D-10178 Berlin
030-97004879
0177-8989333
cdowe@politik-digital.de

Impressum

pol-di.net e.V.
Oranienburger Straße 17
10178 Berlin

Diese Studie steht als PDF-Download unentgeltlich unter www.politik-digital.de zur Verfügung. Sie wurde zwischen März und Juni 2006 erstellt.

Projektleitung und Konzeption

Christoph Dowe

Research und Design

Thilo Hanemann
Moritz H'lawatscheck

Assistenz

Simone Gerdesmeier
Meike Ullrich

Abkürzungsverzeichnis

BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
AA	Auswärtiges Amt
BMI	Bundesministerium des Innern
BMJ	Bundesministerium der Justiz
BMF	Bundesministerium der Finanzen
BMWi	Bundesministerium für Wirtschaft
BMELV	Bundesministerium für Ernährung Landwirtschaft und Verbraucherschutz
BMVg	Bundesministerium für Verteidigung
BMFSFJ	Bundesministerium für Familie, Senioren Frauen und Jugend
BMG	Bundesministerium für Gesundheit
BMVBS	Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung
BMU	Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit
BMBF	Bundesministerium für Bildung und Forschung
BMZ	Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung
BK	Bundeskanzleramt