

Politik kommunizieren 2009

Eine vergleichende Analyse der Kommunikation von Bundesministerien

Vorgelegt im Dezember 2009

politik-digital.de

Inhaltsverzeichnis

	Zusammenfassung	01
	Einleitung	03
I.	Die Untersuchungsmethode	04
II.	Rücklauf und Gesamtranking	05
III.	Auswertung nach Medienkanal	07
IV.	Auswertung nach Schwierigkeitsgrad der Anfragen	08
V.	Auswertung nach den drei Punktekategorien	09
A	Die Test-Anfragen	13
	Über pol-di.net e.V.	19
	Impressum	21

Zusammenfassung

Wie schnell, gut und persönlich kommunizieren die Bundesministerien mit dem Bürger?

Die vorliegende Kurzstudie „Politik kommunizieren 2009 - Eine vergleichende Analyse der Kommunikation von Bundesministerien“ untersucht die Reaktionsfähigkeit aller 14 Bundesministerien und des Bundeskanzleramtes auf unterschiedliche Bürgeranfragen. Im Jahr 2006 legte politik-digital.de unter dem Namen „Politik kommunizieren“ erstmals eine ähnliche Studie vor. Die vorliegende Studie versteht sich als Fortsetzung und überprüft die damaligen Ergebnisse. Testsieger im Jahr 2006 wurde das Auswärtige Amt.

Jede Institution erhielt im Untersuchungszeitraum vom 27. Juli bis 8. September 2009 insgesamt sechs fiktive Bürgeranfragen, von denen jeweils zwei (leichte und schwere) als Briefpost, Fax und E-Mail übermittelt wurden.

Die Anfragen 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 und für als schwer definierte Anfragen maximal 147 Punkte. Insgesamt konnte eine Institution durch Beantwortung aller sechs gestellten Anfragen somit maximal 210 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. Alle Antworten, die nach Ablauf dieser Frist eintrafen, wurden nicht mehr berücksichtigt. Zum Zweiten wurde Qualität und Inhalt der Antwortschreiben 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 variierte innerhalb der vier Wochen erheblich.

Keines der angeschriebenen Ministerien antwortete auf alle Bürgeranfragen. Insgesamt antworteten bis auf das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) zumindest alle auf die Hälfte der Anschreiben.

Insgesamt wurden 60 von 90 Bürgeranfragen im Zeitraum von vier Wochen beantwortet, was einer Rücklaufquote von genau zwei Dritteln entspricht (66,7%).

Testsieger: BMZ

Testsieger ist im Gesamtranking das Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) mit 119 von 210 Punkten (56,7%). Auf den Plätzen zwei und drei landen das Bundesfamilienministerium (BMFSFJ) (55,2%) und das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) mit 54,8% der maximal möglichen Punktzahl in der Gesamtwertung.

Rang	Ministerium	erreichte Punkte	in Prozent
1	BMZ	119	56,7%
2	BMFSFJ	116	55,2%
3	BMBF	115	54,8%
4	BMF	101	48,1%
5	BMG	91	43,3%
6	BMVBS	91	43,3%
7	AA	90	42,9%
8	BMAS	77	36,7%
9	BK	74	35,2%
10	BMVg	70	33,3%
11	BMJ	69	32,9%
12	BMELV	68	32,4%
13	BMI	65	31,0%
14	BMWi	44	21,0%
15	BMU	41	19,5%
	Summe	1231	39,08%

Maximal erreichbare Punkte pro Ministerium: 210 (100%)

Abb. 1: Gesamtranking nach Punkten

Die Kurzstudie kommt zu einem insgesamt ambivalenten Fazit bei der Bürgerkommunikation der Bundesministerien:

- Testsieger ist das BMZ. Dieses erzielt jedoch nur 56,7% der Maximalpunktzahl im Gesamtranking.

Dabei konnte das BMZ vor allem durch Antworten bei schweren Anfragen punkten. Im relativen Vergleich – also auf ausschließlicher Basis der tatsächlich eingegangenen Antworten – liegt das BMZ nur im guten Mittelfeld.

Enttäuschender Befund bei E-Mail-Kommunikation.

Nur die Hälfte aller E-Mail-Anfragen wurden überhaupt beantwortet. Falls geantwortet wurde, so in sehr kurzer Form. Daneben wurde – bis auf eine Ausnahme – kein Gebrauch von E-Mail-Anhängen gemacht, etwa um Dokumente oder Gesetzestexte beizufügen. Die meisten Antworten erhielten Bürger, die ihre Anfrage via Fax übermittelt haben.

Wenige oder langsame Antworten von Ministerien können trotzdem inhaltlich überzeugen.

Beispiel BMVG: Hier gelangten nur drei Antworten an die Testbürger. Dennoch hatten die Antworten dieses Ministeriums im relativen Vergleich die beste inhaltliche Qualität.

Beispiel BMI und BMWI: Beide landen aufgrund ihrer niedrigen relativen Antwortgeschwindigkeit auf hinteren Platzierungen. Dennoch können beide im relativen Vergleich auf Basis ihrer wenigen Antworten inhaltlich punkten.

Insgesamt gutes Ergebnis bei der Antwortgeschwindigkeit.

Hier erreichten alle Ministerien gute Werte. Es zeigt sich außerdem: Wer überhaupt antwortet, antwortet in der Regel auch schnell, d.h. innerhalb der ersten beiden Wochen.

Einleitung

Bürgeranfragen als direkte Kommunikation

Die Verbreitung von E-Mails und des Internets als alltäglichem Kommunikationskanal erhöht die Möglichkeiten eines schnellen und kostengünstigen Informationsaustausches zwischen Bürgern und Behörden. Für die staatlichen Institutionen bedeutet dies einen quantitativen Mehraufwand bei der Bewältigung einer wachsenden Zahl der Anfragen. Die Frage lautet daher: Nutzen die Bundesministerien auch die Potenziale der elektronischen Kommunikation?

Welche Rolle nehmen vergleichsweise alte Kommunikationkanäle wie Briefsendung oder Fax ein?

Hunderte, wenn nicht Tausende von Menschen wenden sich pro Monat an Politiker, Parteien oder Ministerien mit einer großen Bandbreite von Fragestellungen. Dies stellt die Handelnden vor logistische Probleme, auf die sich einzelne Akteure unterschiedlich gut vorbereitet haben.

Ministerien sind als wesentlicher Teil der Exekutive 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 erscheint ein nachvollziehbarer, transparenter und bürgerfreundlicher Umgang mit solchen Anfragen.

Ansprüche an Bürger-Staat-Kommunikation

Aus diesem Grund beschäftigt sich die vorliegende Kurzstudie 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 einzugehen? Wie freundlich sind die Institutionen zu den Menschen, die über die

Bundestagswahl letztendlich auch über die Besetzung der Hausspitze entscheiden?

Alte und neue Medienkanäle

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. Auch bei der vorliegenden Kurzstudie liegt der Fokus allerdings nicht nur auf den elektronischen Medien, sondern auch auf klassischen Kommunikationskanälen.

Die spannende Frage ist daher, ob Unterschiede bei der Nutzung von verschiedenen Medienkanälen zu beobachten sind – und worin diese liegen.

Stichprobenhaftigkeit der Studie

Die vorliegende Kurzstudie stellt angesichts Hunderter monatlicher Bürgeranfragen nur eine Stichprobe dar. Doch auch diese 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

Das Konzept

	Leicht	Schwer
Fax	Anfrage 1	Anfrage 2
Brief	Anfrage 3	Anfrage 4
Email	Anfrage 5	Anfrage 6

Abb. 2: Versendete Anfragen pro Ministerium (N=6 Anfragen)

Konzeptionelle und methodische Grundlage dieser Kurzstudie bildet die Studie „Politik kommunizieren – Eine vergleichende Analyse der Kommunikation von Bundesministerien“, die im Jahre 2006 mit Unterstützung von ProDialog durchgeführt wurde.

- Sechs Testbürger aus dem gesamten Bundesgebiet haben im Zeitraum vom 27.7. bis 8.9.2009 verschiedene Anfragen an die 14 Bundesministerien und das Kanzleramt verschickt.
- Die sechs Anfragen pro Ministerium ergaben sich aus den zuvor ausgearbeiteten Kategorien Leicht und Schwer, die sich auf den Schwierigkeitsgrad der Anfragen beziehen (siehe Abb. 2).
- Pro Kategorie wurde wiederum jeweils eine Anfrage per E-Mail, 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 Besuchsfragen 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 Testbürger finden sich im Anhang dieser Studie.

Die Auswertung der Antworten

Nach einer vierwöchigen Rücklaufphase wurden die eingegangenen Antworten nach einer zuvor ausgearbeiteten Matrix ausgewertet. Es wurden alle Antworten bewertet, die die Testbürger innerhalb von vier Wochen erreicht haben. Antworten,

die außerhalb der Frist eintrafen, wurden nicht berücksichtigt.

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

Mehr Personalisierung ist mehr Bürgernähe

In der Kategorie Personalisierung wurde bewertet, ob dem Bürger mitgeteilt wird, wer ihm schreibt, welche Position der Antwortende innehat und ob verschiedene gängige Höflichkeitsformen gewahrt werden.

Punkte wurden vergeben für die richtige Schreibweise des Namens der anfragenden Person oder das Angebot zur weiteren Kontaktaufnahme. Hier konnten innerhalb jeder Antwort maximal fünf Punkte erreicht werden, was einer möglichen Gesamtpunktzahl von insgesamt 30 Punkten pro Ministerium entspricht (siehe Abb. 3).

Auf den Inhalt kommt es an

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 der Schwierigkeitsstufe Schwer – über die Beantwortung mit Hilfe von Textbausteinen hinausgegangen werden. Dementsprechend wurden die maximal erreichbaren Punkte für den Inhalt einer Antwort bei höherem Schwierigkeitsgrad erhöht. So konnten mit einer vollständigen Antwort auf alle Fragen einer schweren Anfrage in der Kategorie Inhalt maximal 24 Punkte erreicht werden. Bei der Beantwortung von leichten Anfragen lag die maximal erreichbare Punktzahl in dieser Kategorie bei 8 Punkten. Insgesamt konnten innerhalb der Kategorie Inhalt pro Ministerium maximal 96 Punkte erreicht werden, wenn alle sechs Anfragen vollständig beantwortet wurden (siehe Abb. 3).

Schnelligkeit zählt

Bei der Rücklaufgeschwindigkeit wurde die vierwöchige Rücklaufzeit in verschiedene Phasen unterteilt und je nach Eingangsdatum der Antwort verschiedene Punktzahlen vergeben. Antworten, die innerhalb der ersten Woche beantwortet wur-

	Leicht	Schwer	Gesamt (alle)
Personalisierung	5	5	30
Inhalt	8	24	96
Geschwindigkeit	8	20	84
Pro Anfrage total	21	49	70
Bei drei Anfragen	63	147	210

Abb. 3: Zusammensetzung der möglichen Höchstpunktzahl eines Ministeriums

den, 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 die schnelle Beantwortung von schwierigeren Anfragen höhere Punktzahlen vergeben. Bei einer Beantwortung aller Anfragen innerhalb der ersten Woche konnten in dieser Kategorie pro Ministerium insgesamt 84 Punkte erreicht werden (siehe Abb. 3).

Das Punkteverhältnis zwischen den Schwierigkeitsgraden „Leicht“ und „Schwer“ wurde im Vorfeld nach gründlichen Überlegungen festgelegt. Es orientiert sich am Schwierigkeitslevel 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 Auswertungskategorien Personalisierung, Inhalt und Geschwindigkeit

gewahrt bleibt. Um die Auswertungsmatrixen 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 dieser Auswertungsmatrixen bewertet. Aus der Addition der Punktzahlen aus den drei Kategorien ergab sich am Ende ein Gesamtranking, das im zweiten Abschnitt der Studie einzusehen ist (siehe Abb. 4).

Ein Überblick über den gesamten Rücklauf findet sich ebenfalls dort. Eine differenzierte Darstellung der Auswertungsergebnisse nach Medienkanälen, Schwierigkeitsgraden und Punkte Kategorien wird in den Abschnitten III und 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.

II. Rücklauf und Gesamtranking

Übersicht

- Kein Ministerium antwortete auf alle Bürgeranfragen.
- Durchschnittlich antworteten die Ministerien auf vier Anschreiben im Rahmen der Untersuchungsfrist (66,7%).
- Die meisten Antworten kamen innerhalb der ersten Woche (31 von 60).

Quantitativer Rücklauf

Innerhalb der vierwöchigen Frist, die den Ministerien für ihre Rückmeldung eingeräumt wurde, wurden 60 von 90 Anfragen, also genau zwei Drittel der Bürgereingaben beantwortet (siehe Abb. 2).

Rang	Ministerium	Antworten	in Prozent
1	BMVBS	5	83,3%
1	BMZ	5	83,3%
1	BMBF	5	83,3%
1	AA	5	83,3%
1	BK	5	83,3%
6	BMG	4	66,7%
6	BMAS	4	66,7%
6	BMF	4	66,7%
6	BMJ	4	66,7%
6	BMELV	4	66,7%
6	BMFSFJ	4	66,7%
12	BMVg	3	50,0%
12	BMU	3	50,0%
12	BMI	3	50,0%
15	BMWi	2	33,3%
	Summe	60	66,67%
Anfragen pro Ministerium gesamt: 6 (100%)			

Abb. 4: Quantitativer Rücklauf der Antworten

Obwohl keines der Ministerien alle Bürgeranfragen beantwortete, reagierten fünf Bundesministerien immerhin auf fünf der sechs Anfragen. Dazu gehören das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS), das Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ), das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), das Auswärtige Amt (AA) sowie das Bundeskanzleramt (BK). Mit vier Rückmeldungen liegen das Bundesministerium für Gesundheit (BMG), das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS), das Bundesministerium für Finanzen (BMF), das Bundesministerium der Justiz (BMJ), das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) sowie das Bundesfamilienministerium (BMFSFJ) im Durchschnitt. Die unteren Plätze belegen das Bundesverteidigungsministerium (BMVG), das Bundesumweltministerium (BMU) und das Bundesministerium des Inneren (BMI). Absoluter Schlusslicht bezogen auf den quantitativen Rücklauf ist das Bundeswirtschaftsministerium (BMWi).

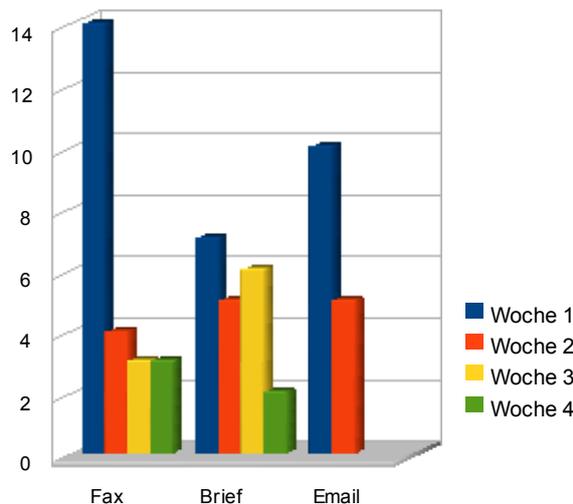


Abb. 5: Antworten aller Ministerien über einen Zeitraum von vier Wochen

Rücklauf nach Medienkanälen

Die zeitliche Auswertung der Rückläufe innerhalb der Frist ergibt Aufschluss über die Geschwindigkeit der Antworten in den einzelnen Medienkanälen (siehe Abb. 5). Knapp über die Hälfte aller Antworten (31) erreichten die Bürger allein innerhalb der ersten Woche. In der zweiten Woche wurden noch 14 Antworten, in der dritten Woche noch neun und innerhalb der vierten und letzten Woche der Frist fünf Antwortschreiben gezählt.

Auffällig ist, dass die Wahrscheinlichkeit, in der ersten Woche eine Antwort per Fax zu erhalten, am größten ist. 58,3% aller Antwortfaxe gingen innerhalb der ersten Woche ein. Ein weiterer markanter Befund ist, dass E-Mails insgesamt nur innerhalb der ersten beiden Wochen bei den Testversendern eingingen.

Bei den Briefsendungen ergibt sich ein ausgeglicheneres Bild: Innerhalb der ersten drei Wochen gingen die per Post verschickten Antwortschreiben recht konstant ein.

III. Auswertung nach Medienkanal

Übersicht

- Nur die Hälfte der E-Mails wurde beantwortet.
- Der Medienkanal Fax schlägt eindeutig Briefe und E-Mails.
- BMVg: Briefe top, Fax und E-Mails flop
- BMFSFJ: Bei Fax und E-Mail an der Spitze

Insgesamt wurden 30 Faxe, 30 Briefe und 30 E-Mails an die 15 Institutionen versendet. Bei der Betrachtung des Rücklaufs der drei verschiedenen Medienkanäle ergibt sich ein klarer Trend: Anfragen per Fax wurden am ehesten beantwortet (25 von 30). Bei den Briefen fanden noch 20 von 30 Schreiben den Weg zurück zu den Testversendern. Am schlechtesten schnitt der elektronische Kommunikationskanal E-Mail ab: Nur die Hälfte (15 von 30) Anfragen wurden von den Bundesbehörden beantwortet.

Es zeigt sich: Wer eine Antwort von den

	abgeschickt	beantwortet	in Prozent
Fax gesamt	30	25	83,3%
Brief gesamt	30	20	66,7%
Email gesamt	30	15	50,0%

Abb. 6: Quantitativer Rücklauf nach Medienkanälen gesamt

Bundesministerien erhalten will, sollte statistisch gesehen von einer Kommunikation via E-Mail absehen und auf das verhältnismäßig alte Medium Fax setzen.

Beim Blick auf die Punkteverteilung auf die verschiedenen Kommunikationswege wird dieses Ergebnis bestätigt. In jedem Medienkanal (Fax, Brief, E-Mail) wurde eine Anfrage mit den Schwierigkeitsgraden „Leicht“ und „Schwer“ versendet. So konnte in jedem Medienkanal von allen Ministerien zusammen jeweils insgesamt 1050 Punkte erzielt werden (siehe Abb. 7). Alle Antworten zusammen genommen erreichen die Faxe aller antwortenden Institutionen 491 Punkte, gefolgt von den Briefen mit 382 Punkten und E-Mails (358 Punkte).

	Punkte max.	Punkte erreicht	in Prozent
Fax gesamt	1050	491	46,8%
Brief gesamt	1050	382	36,4%
E-Mail gesamt	1050	358	34,1%

Abb. 7: Punkteauswertung nach Medienkanal

Auswertung Fax

Bei der Einzelbetrachtung der Fax-Rückläufe liegt das BMFSFJ mit 50 von 70 möglichen Punkten an der Spitze des Rankings. Das BMU, das in der Gesamtwertung (siehe Abb. 3) den letzten Platz einnimmt, liegt auch bei der Punkteauswertung im Fax-Ranking ganz unten (12 von 70 möglichen Punkten).

Rang	Ministerium	Punkte Fax	in Prozent
1	BMFSFJ	50	71,4%
2	BMG	49	70,0%
3	BMZ	49	70,0%
4	BMWi	44	62,9%
5	BMVBS	42	60,0%
6	BMF	41	58,6%
7	BMJ	38	54,3%
8	BMBF	35	50,0%
9	BK	35	50,0%
10	BMELV	33	47,1%
11	BMI	17	24,3%
12	AA	17	24,3%
13	BMAS	16	22,9%
14	BMVg	13	18,6%
15	BMU	12	17,1%
	Summe	491	46,8%

Abb. 8: Punkteauswertung Fax (Punkte max.: 70)

Auswertung Brief

Rang	Ministerium	Punkte Brief	in Prozent
1	BMVg	57	81,4%
2	BMBF	45	64,3%
3	BMZ	36	51,4%
4	BMVBS	35	50,0%
5	AA	29	41,4%
6	BMI	29	41,4%
7	BK	25	35,7%
8	BMFSFJ	20	28,6%
9	BMJ	18	25,7%
10	BMU	18	25,7%
11	BMG	18	25,7%
12	BMAS	18	25,7%
13	BMF	17	24,3%
14	BMELV	17	24,3%
15	BMWi	0	0,0%
	Summe:	382	36,4%

Abb. 9: Punkteauswertung Brief (Punkte max.: 70)

Im Medienkanal Brief ergibt sich ein komplett anderes Bild: An der Spitze steht hier mit 57 von

70 möglichen Punkten das BMVg, das im Fax-Kanal nur den vorletzten Platz belegte (13 von 70 möglichen Punkten). Am unteren Ende der Skala findet sich das BMWi, das auf keinen Brief der Testversender antwortete (siehe Abb. 9).

Auswertung E-Mail

Ein insgesamt geringerer Rücklauf konnte bei Bürgeranfragen per E-Mail konstatiert werden. Wie beim Kommunikationskanal Fax liegt das BMFSJ mit 46 Punkten bei den E-Mails an erster Stelle. Schlusslichter sind das BMWi und das BMVG, die auf keine E-Mail antworteten. Auffällig ist ein sehr breites Punktespektrum, das sich durch den sehr heterogenen quantitativen Rücklauf erklärt. Antworten via E-Mail fielen daneben meist knapper aus als über die konkurrierenden, alten Medienkanäle. Zudem wurde – abgesehen von einer Ausnahme – nicht von E-Mail-Anhängen Gebrauch gemacht, um etwa Zusatzinformationen, Erläuterungen oder Dokumente beizufügen. Die Funktion macht je-

doch gerade den Vorteil gegenüber den anderen Kommunikationswegen aus.

Rang	Ministerium	Punkte E-Mail	in Prozent
1	BMFSFJ	46	65,7%
2	AA	44	62,9%
3	BMAS	43	61,4%
3	BMF	43	61,4%
5	BMBF	35	50,0%
6	BMZ	34	48,6%
7	BMG	24	34,3%
8	BMI	19	27,1%
9	BMELV	18	25,7%
10	BMVBS	14	20,0%
10	BK	14	20,0%
12	BMJ	13	18,6%
13	BMU	11	15,7%
14	BMWi	0	0,0%
14	BMVg	0	0,0%
	Summe	358	34,1%

Abb. 10: Punkteauswertung E-Mail (Punkte max.: 70)

IV. Auswertung nach Schwierigkeitsgrad

Übersicht

- Schwere Anfragen werden seltener beantwortet
- Zudem deutlicher Qualitätsverlust im Vergleich zu leichten Anfragen
- AA bei leichten Anfragen top, BMZ Punkt-sieger bei schweren Anschreiben

Alle 15 Bundesbehörden erhielten sechs Anfragen, von denen je drei leicht oder schwer zu beantworten waren. Insgesamt gingen also 45 leichte und 45 schwere Anfragen in den Ministerien und im Bundeskanzleramt ein. In den Bürgeranfragen wurden unterschiedlich viele und unterschiedlich komplexe Fragen gestellt. Leichte Anfragen (siehe Abb. 11) wurden insgesamt häufiger beantwortet (34 von 45 möglichen) als schwere (26 von 45 möglichen).

	abgeschickt	beantwortet	in Prozent
Leicht gesamt	45	34	75,6%
Schwer gesamt	45	26	57,8%

Abb. 11: Quantitativer Rücklauf nach Schwierigkeitsgrad

Schwere Anfragen wurden deutlich weniger zufriedenstellend beantwortet, was auch die qualitative Gesamtauswertung zeigt. Die Punkteverteilung wurde an den unterschiedlichen Schwierigkeitsgrad der Bürgeranfragen angepasst. Für alle versendeten leichten Anschreiben konnten die Bundesministerien maximal 945 Punkte insgesamt erreichen. Für die schweren Anschreiben wurden maximal 2205 Punkte vergeben. Addiert man die Punktezahlen aller Rückläufe der Kategorie „Leicht“, so wurden insgesamt 551 von 945 maximal möglichen Punkten erreicht (58,3%). Dagegen erreichten alle Bundesbehörden insgesamt nur 30,8% der maximal möglichen Punkte bei schweren Anfragen (siehe Abb. 12).

	Punkte max.	Punkte erreicht	in Prozent
Leicht gesamt	945	551	58,3%
Schwer gesamt	2205	680	30,84%

Abb. 12: Punkteauswertung nach Schwierigkeitsgrad

Kategorie „Leicht“

Wie Abbildung 11 verdeutlicht, können deutliche Unterschiede bei der Beantwortung von leichten Anfragen zwischen den Bundesbehörden konstatiert werden. Diese werden am besten vom AA beantwortet. Insgesamt verbuchte der Spitzenreiter 84,1% der Maximalpunktzahl (53 von 63 möglichen Punkten) bei Anschreiben der Kategorie „Leicht“. Klar abgeschlagen ist bei diesem Schwierigkeitsgrad das BMWi mit nur 17 von 63 möglichen Punkten. Das schlechte Abschneiden erklärt sich vor allem durch die Tatsache, dass dieses Ministerium lediglich auf eine leichte Bürgeranfrage (Fax) reagierte.

Rang	Ministerium	Punkte erreicht	in Prozent
1	AA	53	84,1%
2	BMELV	50	79,4%
3	BMVBS	49	77,8%
4	BMJ	47	74,6%
5	BK	42	66,7%
6	BMFSFJ	37	58,7%
7	BMBF	36	57,1%
7	BMI	36	57,1%
9	BMVg	34	54,0%
10	BMAS	33	52,4%
10	BMF	33	52,4%
12	BMZ	32	50,8%
13	BMG	29	46,0%
14	BMU	23	36,5%
15	BMWi	17	27,0%
	Summe	551	

Abb. 13: Punktauswertung Kategorie Leicht (Punkte max.: 63 pro Institution)

Kategorie „Schwer“

Innerhalb der Kategorie „Schwer“ kann der Sieger im Gesamtranking der Studie, das BMZ, punkten. Mit 87 von 147 erreicht das Ministerium zwar nur 59,2% der möglichen Punkte, setzt sich damit jedoch an die Spitze bei den schweren Bürgeranfragen. Ein sehr ambivalentes Bild ergibt sich beim BMELV: Liegt die Institution mit 79,4% der möglichen Punkte in der Kategorie „leicht“ auf dem zweiten Rang, so nimmt das BMELV mit nur 18 von 147 möglichen Punkten bei den als „schwer“ codierten Bürgeranfragen den vorletzten Platz ein. Das BMU schneidet sowohl bei „leichten“, als auch bei „schweren“ Anschreiben schlecht ab und landet auf den hinteren Plätzen (siehe Abb. 13 und 14).

Rang	Ministerium	Punkte erreicht	in Prozent
1	BMZ	87	59,2%
2	BMFSFJ	79	53,7%
2	BMBF	79	53,7%
4	BMF	68	46,3%
5	BMG	62	42,2%
6	BMAS	44	29,9%
7	BMVBS	42	28,6%
8	AA	37	25,2%
9	BMVg	36	24,5%
10	BK	32	21,8%
11	BMI	29	19,7%
12	BMWi	27	18,4%
13	BMJ	22	15,0%
14	BMELV	18	12,2%
14	BMU	18	12,2%
	Summe	680	

Abb. 14: Punktauswertung Kategorie „Schwer“ (Punkte max.: 147 pro Institution)

V. Auswertung nach drei Punktekategorien

Alle Bürgeranfragen wurden in drei Bereichen ausgewertet. Die meisten Punkte konnten die Institutionen im Bereich Inhalt erreichen. Daneben wurde neben der Geschwindigkeit der Antwort auch der Grad der Personalisierung berücksichtigt.

Insgesamt, also bei der Summierung aller Anfragen aller Institutionen, konnten in der Kategorie Personalisierung 450 Punkte erreicht werden. Davon erzielten die Ministerien in der Addition 199 Punkte (44,2%). Im Bereich Inhalt waren 1440 Punkte möglich, von denen insgesamt nur

479 Punkte bzw. 33,3% erreicht wurden. In der Untersuchungskategorie Geschwindigkeit erzielten die angeschriebenen Institutionen 553 von 1260 maximal erreichbaren Punkten, also 43,9% (siehe Abb. 15).

	Punkte max.	Punkte erreicht	%
Personalisierung	450	199	44,2%
Inhalt	1440	479	33,3%
Geschwindigkeit	1260	553	43,9%

Abb. 15: Punktauswertung nach Kategorien (Bezug: absolute Maximalpunktzahl)

Ein differenzierteres Bild entsteht, wenn als Grundlage nicht die Zahl der insgesamt möglichen Punkte genommen wird – denn diese Zahl schließt auch nicht beantwortete Anfragen mit ein. Nimmt man stattdessen nur die mögliche Punktzahl der eingegangenen 60 Antworten als Grundlage (und vernachlässigt die nicht eingegangenen Antworten), verschiebt sich das Bild (siehe Abb. 14).

Addiert man die theoretische maximale Punktzahl aller eingegangenen Antworten im Bereich Personalisierung, erhält man einen Wert von 300 Punkten. Auf dieser Basis erreichen die Ministerien mit 199 Punkten damit 65,6% der möglichen Maximalpunktzahl in dieser Kategorie, im Bereich Inhalt 55,0% und bei der Geschwindigkeit 69,5% der Punkte.

	mögliche Punkte	Punkte erreicht	%
Personalisierung	300	199	65,6%
Inhalt	896	479	55,0%
Geschwindigkeit	792	553	69,5%

Abb. 16: Punkteauswertung nach Kategorien (Bezug: maximal mögliche Punkte auf Basis der eingegangenen Antworten)

Auswertung Inhalt

- In einem großen Teil der Antwortschreiben wurde nur ein Teil der Fragen beantwortet, einige wurden oftmals gänzlich ignoriert
- Es konnten große Unterschiede bei der inhaltlichen Tiefe der Antworten festgestellt werden. Kurze, allgemein gehaltene Floskeln wechselten sich mit ausführlichen Erläuterungen zu einer Fragestellung ab
- Sehr oft umgingen die Antwortenden zeitaufwendige Eigenrecherchen durch einfache Angabe von Links oder Gesetzestexten

Die inhaltliche Botschaft ist wichtigster Aspekt der Antwortschreiben – hier werden die Fragen der Bürger beantwortet. Dies spiegelt nicht zuletzt die hohe Gewichtung der Inhaltskategorie bei der Punktevergabe wider. Hierbei ist es entscheidend, dass möglichst alle Fragen zufriedenstellend beantwortet werden. Das Ergebnis aller Ministerien ist in dieser wichtigen Kategorie ernüchternd: Im Durchschnitt erlangten die Institutionen nur 33,3% aller Punkte, die in diesem Bereich vergeben wurden. Selbst die bestplatzierte Institution, das BMBF, konnte mit 58,3% der Maximalpunktzahl nur mäßig überzeugen (siehe Abb. 17).

Rang	Ministerium	Punkte erreicht	in Prozent
1	BMBF	56	58,3%
2	BMFSFJ	54	56,3%
3	BMF	47	49,0%
4	BMZ	46	47,9%
5	BMVBS	36	37,5%
6	BMVg	34	35,4%
7	BMI	33	34,4%
8	AA	31	32,3%
9	BMG	28	29,2%
10	BMAS	26	27,1%
11	BMWi	25	26,0%
12	BMJ	20	20,8%
13	BMELV	16	16,7%
14	BMU	14	14,6%
15	BK	13	13,5%
	Summe	479	33,3%

Abb. 17: Punkteauswertung Kategorie Inhalt (Bezug: absolute Maximalpunktzahl)

Ein anderes Bild ergibt sich, wenn nicht die absolut erreichbaren Punkte als Grundlage genommen werden, sondern nur die mit den auch tatsächlich eingegangenen Antworten erzielbaren Punkte. Am deutlichsten wird dieser Unterschied bei der Betrachtung des BMWi, das aufgrund der geringen Rücklaufzahl (nur zwei Antworten gingen vom BMWi ein) im Gesamtranking der Kurzstudie nur den vorletzten Rang belegt. Betrachtet man ausschließlich die inhaltliche Qualität der beiden eingegangenen Antworten, so erreicht das Ministerium einen vergleichsweise hohen Wert von 78,1% der möglichen Maximalpunktzahl (siehe Abb. 18).

Rang	Ministerium	mögliche Punkte	Punkte erreicht	in Prozent
1	BMVg	40	34	85,0%
2	BMFSFJ	64	54	84,4%
3	BMI	40	33	82,5%
4	BMWi	32	25	78,1%
5	BMF	64	47	73,4%
6	BMBF	88	56	63,6%
7	BMZ	88	46	52,3%
8	BMVBS	72	36	50,0%
9	BMG	64	28	43,8%
10	AA	72	31	43,1%
11	BMJ	48	20	41,7%
12	BMAS	64	26	40,6%
13	BMU	40	14	35,0%
14	BMELV	48	16	33,3%
15	BK	72	13	18,1%
	Summe	896	479	55,0%

Abb. 18: Punkteauswertung Kategorie Inhalt (Bezug: maximal mögliche Punkte auf Basis der eingegangenen Antworten)

Der Gesamtsieger der Kurzstudie, das BMZ, kann bei der Betrachtung der Inhalte mit 46 von 88 möglichen Punkten nur einen Mittelfeldplatz erzielen. Die Spitzenplatzierung des BMVg erklärt sich insbesondere durch die vergleichsweise hohe Anzahl an Antworten, insbesondere von schweren Anfragen.

Auswertung Personalisierung

- Generell gutes Personalisierungsniveau, jedoch teilweise Tendenz zur standardisierten Beantwortung von Bürgeranfragen (BK, BMU, AA)
- Der Grad der Personalisierung ist oftmals abhängig vom Rang des Antwortenden: Je höher die Position, desto individueller die Antwort
- Negativ: Kaum ein Antwortschreiben enthielt das Angebot der abermaligen Kontaktaufnahme
- Positiv: Der überwiegende Teil der Antwortschreiben enthält einen Dank für die Bürgeranfrage

Bei der Untersuchung des Personalisierungsgrads der Antworten wurde bewertet, inwieweit Höflichkeitsformen und persönliche Kontaktmöglichkeiten gegeben sind. Es wurde je ein Punkt vergeben für die persönliche Anrede des Bürgers, die Angabe des vollen Namens des zuständigen Antwortgebers und seine Position, die Angabe einer Telefondurchwahl sowie das Angebot einer nochmaligen Kontaktaufnahme.

Die überzeugendste Personalisierung konnte das BMVBS für sich verbuchen. Von 30 möglichen Punkten in dieser Kategorie erzielt der Spitzenreiter 22 Punkte bzw. 73,3%. Das BMZ liegt mit 19 Punkten (63,3%) an zweiter Stelle (siehe Abb. 19).

Rang	Ministerium	Punkte erreicht	in Prozent
1	BMVBS	22	73,3%
2	BMZ	19	63,3%
3	BMBF	18	60,0%
4	BMFSFJ	16	53,3%
5	BMELV	15	50,0%
5	BMF	15	50,0%
7	BMAS	14	46,7%
7	BK	14	46,7%
9	BMG	13	43,3%
10	BMJ	12	40,0%
11	AA	10	33,3%
11	BMVg	10	33,3%
13	BMI	9	30,0%
14	BMU	6	20,0%
14	BMW i	6	20,0%
	Summe	199	44,2%

Abb. 19: Punktauswertung Kategorie Personalisierung (Bezug: Maximalpunktzahl)

Aussagekräftiger ist auch hier die gezielte Betrachtung der Rückläufe ohne Mitberücksichtigung der fehlenden Antworten (siehe Abb. 20). Blickt man ausschließlich auf die tatsächlich eingegangenen Antworten der Institutionen, so

behauptet das BMVBS mit hohen 88,8% auch hier den ersten Platz im Bereich Personalisierung.

Schlusslichter auf der Grundlage der eingegangenen Antworten sind das BMU und das AA mit jeweils 40% der höchst möglichen Punktzahl. Beide zeichnen sich durch die standardisiertesten Antwortschreiben der Kurzstudie aus.

Rang	Ministerium	mögliche Punkte	Punkte erreicht	in Prozent
1	BMVBS	25	22	88,0%
2	BMFSFJ	20	16	80,0%
3	BMZ	25	19	76,0%
4	BMELV	20	15	75,0%
4	BMF	20	15	75,0%
6	BMBF	25	18	72,0%
7	BMAS	20	14	70,0%
8	BMVg	15	10	66,7%
9	BMG	20	13	65,0%
10	BMW i	10	6	60,0%
10	BMJ	20	12	60,0%
10	BMI	15	9	60,0%
13	BK	25	14	56,0%
14	BMU	15	6	40,0%
14	AA	25	10	40,0%
	Summe	300	199	65,6%

Abb. 20: Punktauswertung Kategorie Personalisierung (Bezug: maximal mögliche Punkte auf Basis der eingegangenen Antworten)

Auswertung Geschwindigkeit

- Insgesamt zufriedenstellendes Niveau
- Falls geantwortet wurde, dann meist schnell

Die Auswertung der Rücklaufgeschwindigkeit der Behördenantworten offenbart deutliche Unterschiede bei der Bearbeitungszeit von Bürgeranfragen bei den Institutionen. Die Rücklaufzeit von gleich lautenden Anschreiben variiert in hohem

Rang	Ministerium	Punkte erreicht	in Prozent
1	BMZ	54	64,3%
2	BMG	50	59,5%
3	AA	49	58,3%
4	BK	47	56,0%
5	BMFSFJ	46	54,8%
6	BMBF	41	48,8%
7	BMF	39	46,4%
8	BMAS	37	44,0%
8	BMELV	37	44,0%
8	BMJ	37	44,0%
11	BMVBS	33	39,3%
12	BMVg	26	31,0%
13	BMI	23	27,4%
14	BMU	21	25,0%
15	BMW i	13	15,5%
	Summe	553	43,9%

Abb. 21: Punktauswertung Kategorie Geschwindigkeit (Bezug: absolute Maximalpunktzahl)

Maße. Mit 54 von 84 maximal möglichen Punkten liegt das BMZ zwar vorne (siehe Abb. 21) – die hohe absolute Punktezahl ist nicht zuletzt der hohen Antwortzahl des Ministeriums geschuldet.

Relativ, d.h. auf Grundlage der vorhandenen Antworten, liegt das BMG mit 50 von 56 möglichen Punkten an der Spitze des Rankings (siehe Abb.

22). Seine Spitzenplatzierung im Ranking erklärt sich daraus, dass zwei schwere Anfragen innerhalb der ersten Woche beantwortet wurden.

Rang	Ministerium	mögliche Punkte	Punkte erreicht	in Prozent
1	BMG	56	50	89,3%
2	BMJ	44	37	84,1%
2	BMELV	44	37	84,1%
4	BMFSFJ	56	46	82,1%
5	AA	64	49	76,6%
6	BK	64	47	73,4%
7	BMVg	36	26	72,2%
8	BMZ	76	54	71,1%
9	BMF	56	39	69,6%
10	BMAS	56	37	66,1%
11	BMI	36	23	63,9%
12	BMU	36	21	58,3%
13	BMBF	76	41	53,9%
14	BMVBS	64	33	51,6%
15	BMWi	28	13	46,4%
	Summe	792	553	69,5%

Abb. 22: Punkteauswertung Kategorie Geschwindigkeit
(Bezug: maximal mögliche Punkte auf Basis der eingegangenen Antworten)

Das BMWi, das insgesamt nur zwei Antworten innerhalb der vierwöchigen Frist an die Testbürger versendete, ist im absoluten und relativen Vergleich Schlusslicht bei der Antwortgeschwindigkeit. Insgesamt muss jedoch konstatiert werden, dass alle Ministerien recht schnell antworteten: Im relativen Vergleich auf Grundlage der eingegangenen Antworten liegen bis auf das BMWi alle Ministerien über der 50%-Marke der erreichbaren Punkte in diesem Bereich.

Von nahezu allen Ministerien kam also, falls überhaupt geantwortet wurde, bereits in den ersten beiden Wochen ein Antwortschreiben zurück.

Anhang: Die Test-Anfragen

Folgende Anfragen wurden im Rahmen der Studie an alle Bundesministerien und das Kanzleramt verschickt. Hierbei erhielten alle Ministerien die gleichen Anfragen.

Kategorie Leicht - E-mail

An das
Bundesministerium für Arbeit und Soziales

eMail: info@bmas.bund.de

Sehr geehrte Damen und Herren,

Vor einigen Tagen habe ich eine Radiosendung zum Thema Diäten gesehen. Ich schreibe Ihnen, um mich lieber noch einmal herauszufinden, was falsch und was richtig ist. Ich hatte in dem, was ich dort hörte, so einige Zweifel. An sie richte ich mich daher direkt, um Informationen aus erster Hand zu bekommen.

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

Das mit den „Nebeneinkünften“ hab ich auch nicht so ganz verstanden. Bezieht ihr Minister Nebeneinkünfte, und wenn ja in welcher Höhe?

Ich danke Ihnen für die Beantwortung meiner Fragen!

Mit freundlichen Grüßen

Kategorie Leicht - Fax

Toppenstedt, den 27.07.2009

**An das
Bundesministerium für Arbeit und Soziales
Wilhelmstraße 49
10117 Berlin**

Fax: 030 18 527-1830

██████████
██████████
██████████

Fax: ██████████

Sehr geehrte Damen und Herren,

nachdem wir uns unter Bürokollegen vergangene Woche nicht einig werden konnten über einen gewissen Sachverhalt, haben wir nun entschlossen, uns direkt an die entsprechende Stelle zu wenden.

Wir haben die verschiedensten Informationsquellen zu Rate gezogen. Doch hatten diese zu so unterschiedlichen Ergebnissen geführt, dass wir auf diesem Wege eine weitere Verwirrung vermeiden wollen. Es geht um die Staatssekretäre im Arbeitsministerium. Beim Minister herrschte noch Einigkeit. Bei den Staatssekretären herrschte Unklarheit.

Unsere Frage lautet also: Wer ist der momentane Staatssekretär? Oder gibt es mehrere davon? Falls es mehrere gibt, wie ist in diesem Fall die Hierarchie unter ihnen? Die dritte Frage wäre: Was ist der unterscheidet parlamentarische von nicht-parlamentarischen Staatssekretären?

Wir würden uns sehr freuen, wenn sie Licht ins Dunkle bringen könnten 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

██████████

Kategorie Leicht - Brief

Marburg, den 13.08.2009

An das
Bundesministerium für Arbeit und Soziales
Wilhelmstraße 49
10117 Berlin

Herrn Gernot

Wilhelmstraße 49
35037 Marburg

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Belegschaft unseres Cafés plant für den Sommer einen Ausflug in die Hauptstadt. Gibt es eine Möglichkeit, ihr Ministerium zu besuchen?

Wir wissen noch nicht genau, wo wir übernachten. Aber mit dem öffentlichen Nahverkehr gelangt man sicherlich recht einfach zu Ihnen. Vielleicht können Sie mir sagen, wie man mit öffentlichen Verkehrsmitteln am besten zu Ihnen kommt?

Gegebenenfalls reisen wir mit körperlich eingeschränkten Personen an. Gibt es einen behindertengerechten Zugang in ihr Ministerium?

Ich danke Ihnen für eine Beantwortung meiner Fragen. Über einen Antwortbrief würde ich mich sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen,

Kategorie Schwer - E-mail

Sehr geehrter Damen und Herren,

in meiner Projektarbeit im Rahmen meines politikwissenschaftlichen Studiums beschäftige ich mich zur Zeit intensiver mit dem Gesetzgebungsprozess auf Bundesebene. Wir legen unseren Schwerpunkt dabei vor allem auf den Einfluss der Ministerien auf Gesetzesinitiativen unter groß-koalitionären Bedingungen, wie Sie derzeit (noch) herrschen. In diesem Zusammenhang wende ich mich direkt an Sie, um unmittelbare Informationen von einer sicheren Quelle zu beziehen.

Meine erste Frage bezieht sich auf die Gesetzesinitiativen Ihres Hauses. Können Sie mir Zahlen nennen, wie viele Gesetzentwürfe seit Beginn der großen Koalition durch ihre Initiative in die parlamentarischen Gremien gelangten?

Desweiteren interessiert mich der europapolitische Bezug. Wie viele der Gesetze unter ihrem Mitwirken beziehen sich auf europäische Vorgaben?

Meinem privaten Interesse ist die letzte Frage an Sie geschuldet: Wie ist die ganz persönliche Haltung des Ministers zur derzeitigen Großen Koalition und speziell dem Punkt, dass die zwischenministeriale Zusammenarbeit durch eine solche Koalition ja nicht gerade vereinfacht wird?

PS: Ist es möglich, mit unser studentischen Projektgruppe eine Führung durch Ihr Haus zu unternehmen? Ich interessiere mich weiter für ein studienrelevantes Praktikum. Gibt es die Möglichkeit, bei Ihnen ein Studienpraktikum zu leisten?

Ich danke Ihnen sehr für Ihre Auskunft und verbleibe

mit freundlichen Grüßen

ihr [REDACTED]

Kategorie Schwer - Fax

Thomm, den 04.08.2009

An das
Bundesministerium für Arbeit und Soziales
Wilhelmstraße 49
10117 Berlin

Fax: 030 18 527-1830

Informationsfreiheitsgesetz

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe einige Fragen zum sog. „Informationsfreiheitsgesetz“. Gegenwärtig wird gesellschaftlich ja viel zum Thema informationelle Gleichheit und Transparenz diskutiert.

Ich bin sehr interessiert und würde gerne von Ihnen wissen wie dort jetzt die Rechtslage ist und natürlich ob dieses Gesetz auch für ihr Ministerium zutrifft. Wie ist der Ablauf bei Ihnen im Ministerium, wenn man behördliche Informationen anfragt?

Für die Auskünfte werden zum Teil hohe Gebühren verlangt. Woraus ergeben sich diese Kosten genau?

Und ich möchte auf eine weitere Sache hinweisen: Im Grundgesetz ist eine Gleichheit für alle Bürger niedergeschrieben. Nicht alle Bürger jedoch können sich diese Gebühren leisten.

Daher würde ich gerne erfahren, wie die Einschätzung des Ministers darüber ist. Also wie er es findet, dass man für Behördeninformationen bezahlen muss und dass somit die im Grundgesetz festgelegte Gleichheit von Bürgern verletzt werden könnte.

Ich danke Ihnen für Ihre Bemühungen und hoffe auf eine zufriedenstellende Antwort, am besten per Fax.

Mit freundlichen Grüßen,

Kontakt:

██████████
██████████
██████████

Faxnummer: ██████████

Kategorie Schwer - Brief

An das
Bundesministerium für Arbeit und Soziales
Wilhelmstraße 49
10117 Berlin

Hennef, den 05.08.2009

██████████
██████████
██████████

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich bin politisch sehr interessiert und sehe mit Spannung der kommenden Bundestagswahl entgegen. Durch die nächste Wahl werden wichtige Weichen gestellt. Dabei ist es nicht unwahrscheinlich, dass die gegenwärtige große Koalition fortgeführt wird.

Warum ich mich an Sie wende: Ich interessiere mich für die politischen Abläufe innerhalb der großen Koalition, und deren Bedeutung für die Arbeit in ihrem Ministerium. Auf welcher gesetzlichen Basis arbeitet ein Bundesministerium? Gibt es einen Geschäftsplan, der Zuständigkeiten regelt?

Gerade im Vorfeld der Wahl habe ich das Gefühl, dass auch die Bundesministerien Teil des Wahlkampfs werden und nur versuchen, Parteiinteressen durchzusetzen. Eine wesentliche Grundlage Ihrer Arbeit ist ja der Koalitionsvertrag zwischen CDU/CSU und SPD. Können Sie mir die Stellen angeben, die für die Arbeit ihres Hauses wichtig sind?

Im Koalitionsvertrag wurden ja Ziele vereinbart – nur habe ich Zweifel, ob diese auch durchgesetzt wurden. Gibt es so etwas wie einen Arbeitsbericht ihres Hauses, der ihre Tätigkeiten in der laufenden Legislaturperiode dokumentiert, den sie mir zuschicken könnten?

Ich kann mir vorstellen, dass das Arbeiten innerhalb einer großen Koalition auch für die Ministerien sicher nicht einfach ist, da sie auf Kooperation mit dem politischen Gegner angewiesen sind.

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 poldi.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.politikdigital.ch) und den Niederlanden (www.politiekdigitaal.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. Im Jahr 2009 gewann politik-digital.de den „European e-Participation Award“ für die Webseite www.e-participation.net.

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 Artikel und Dossiers zu Themen aus der Schnittmenge „Politik und Internet“ veröffentlicht. Das Angebot wird ergänzt durch einen wöchentlichen Newsletter, der derzeit 10.000 Personen erreicht.

Chats

Aktuell führt politik-digital.de regelmäßig Chats u. a. für tagesschau.de durch. Unter den über 500 Chat-Gästen bei politik-digital.de waren u. a. Johannes Rau, Wolfgang Thierse, Angela Merkel, Renate Künast, Gregor Gysi, Guido Westerwelle, Wolfgang Schäuble und viele weitere Personen des öffentlichen Lebens (Liste unter <http://www.politik-digital.de/chats>). 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.

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@lma Mater“ im Auftrag des DAAD) oder ein Vergleich der Internetpräsenzen deutscher Landesparlamente.

Bundestagswahlen

Bis zur Bundestagswahl 2002 übernahm poldi.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.

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.

Kurz vor der Bundestagswahl 2009 erzielte pol-di.net hohe Aufmerksamkeit mit einem Video, in dem Prominente vermeintlich zum Nichtwählen aufriefen. Die Filme wurden mehrere hunderttausendmal gesehen und auf der Kampagnenwebseite www.gehnichthin.de gab es rege Diskussionen zum Thema.

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. Im Jahr 2009 wurde bereits zum dritten Mal die eDemocracy-Konferenz 'Berlin In ...' ausgerichtet.

Kontakt

Stefan Gehrke
Geschäftsführer pol.di.net e.V.
Alte Schönhauser Str. 23/24
D-10119 Berlin
030-97004879
sgehrke@politik-digital.de

Impressum

pol-di.net e.V.
Alte Schönhauser Straße 23/24
10119 Berlin

Diese Studie steht als PDF-Download unentgeltlich unter www.politik-digital.de zur Verfügung. Sie wurde zwischen Juli und September 2009 erstellt.

Projektleitung

Stefan Gehrke

Research/Umsetzung

Simon Ruff

Assistenz

Lorina Buhr
Thorben Knobloch

Satz

Christian Jung (www.stylecollision.de)

Abkürzungsverzeichnis

BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
AA	Auswärtiges Amt
BMI	Bundesministerium des Inneren
BMJ	Bundesministerium der Justiz
BMF	Bundesministerium der Finanzen
BMWI	Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
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