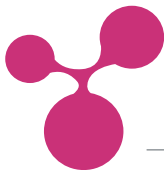


Technische Universität Dresden – Fakultät Informatik
Professur für Multimediatechnik, Privat-Dozentur für Angewandte Informatik

Prof. Dr.-Ing. Klaus Meißner
PD Dr.-Ing. habil. Martin Engelen
(Hrsg.)



GENEME '07

GEMEINSCHAFTEN IN NEUEN MEDIEN

an der
Fakultät Informatik der Technischen Universität Dresden

Unter Mitwirkung der
Comarch Software AG, Dresden und der
GI-Regionalgruppe Dresden

am 01. und 02. Oktober 2007 in Dresden
<http://www-mmt.inf.tu-dresden.de/geneme/>
geneme@mail-mmt.inf.tu-dresden.de

A.9 Elektronische Kommunikation zwischen Bürgern und Behörden

Stefan Rönsch, Dresden

1. Einleitung

Gegenstand dieses Beitrages ist die Darstellung der Ergebnisse einer exemplarischen Studie und der darauf aufbauenden Qualitätsbewertung des E-Mail-Bürgerservices sächsischer Kommunalverwaltungen, deren Vergleich mit Referenzstudien aus dem B2C-Bereich sowie daraus erzielte Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen.

Die Motivation zur Untersuchung dieser Thematik ergibt sich einerseits aus einer bislang unzureichenden Auseinandersetzung mit Qualität von Bürgerservice per E-Mail und andererseits aus der steigenden Bedeutung von E-Government. Bereits im Jahre 2002 nahmen 58% der Internetnutzer wenigstens gelegentlich E-Government-Angebote ihrer Städte oder Gemeinden wahr (TNSEMNIID 02, S. 59), was in Anbetracht umfangreicher Zuständigkeiten im Rahmen alltäglicher Verwaltungsprozesse die Bedeutung des kommunalen Bürgerservices verdeutlicht. Das Anliegen weiter Teile der Bevölkerung über E-Mail auch mit Behörden in Kontakt zu treten, verpflichtet somit die öffentlichen Verwaltungen zur Integration von elektronischer Post, neben den klassischen Kommunikationskanälen, wie Telefon, Briefverkehr und Fax (ACCENTURE 02, S. 12).

Der Abgleich zwischen der im öffentlich-rechtlichen Umfeld durchgeführten Erhebung und den Referenzstudien aus dem privatrechtlichen Bereich wirkt in zwei Richtungen. Einerseits werden Gleichartigkeiten in der Qualitätsmessung identifiziert, um Gegenüberstellungen zu ermöglichen und andererseits Differenzen, welche Besonderheiten veranschaulichen.

2. Untersuchungsdesign

Kernidee der Studie ist es, ausgewählte Kommunalverwaltungen per E-Mail mit Anfragen zu bestimmten Themengebieten, welche ihre Zuständigkeit betreffen, zu konfrontieren. Die beschriebenen Bewertungskriterien werden auf die durch die kontaktierten Verwaltungen versandten Antworten angewendet und generieren die qualitative Bewertung der E-Mail-Kommunikation.

2.1 Testobjekte

Testobjekte sind die 22 Landkreise und 7 kreisfreien Städte im Freistaat Sachsen.

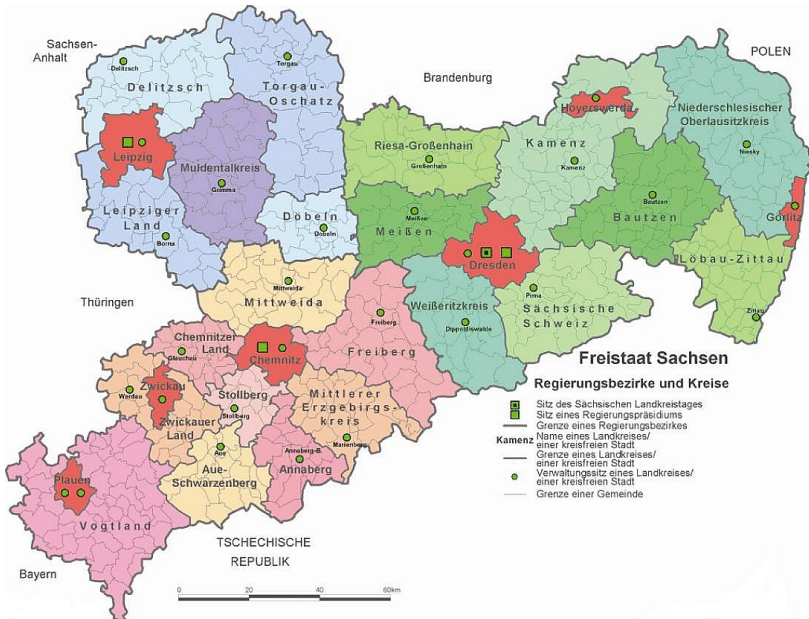


Abbildung 1: Verwaltungsatlas Sachsen 2006 (SMISA 06)

2.2 Umfang der Erhebung

Der Umfang der Untersuchung wird auf sechs unterschiedliche Anfragen begrenzt, die an jeweils alle 29 Kommunen versandt werden, insgesamt also 174 Anfragen.

2.3 Untersuchungsmethode

Die Studie wird analog einem „Mystery Research“ durchgeführt (MUNDOH 04, S. 10, KOTLER u. a. 99, S. 186). Dabei gibt der Forschende vor, Kunde bzw. Bürger zu sein, und sammelt durch sein Auftreten als Konsument bzw. Bürger möglichst realistische Informationen, Erkenntnisse und Bewertungen hinsichtlich der angebotenen Leistung.

Für die Untersuchung wird für jeden der sechs fiktiven Bürger ein E-Mail-Account eingerichtet, von denen die unterschiedlichen Anfragen jeweils an die 29 sächsischen Kommunalverwaltungen versandt werden. Um keine Antwort zu übersehen, wurde kein Gebrauch von Spam-Filtern gemacht.

2.4 Aus Referenzstudien abgeleitete Qualitätskriterien

Die in Tabelle 1 dargestellten Qualitätskriterien werden aus Referenzstudien (MUNDOH 04, MUNDOH 05, MUNDOH 06, SCHEGG u. a. 05, NOTI u. a. 05) auf die beschriebene E-Mail-Response-Analyse übertragen. Somit existieren Kriterien, welche durch analoge Erfassung eine hohe Vergleichbarkeit zwischen den Referenzstudien aus dem B2C-Bereich und der durch den Autor durchgeführten Studie (G2C) aufweisen.

<u>Bewertungs-kriterium</u>	Beschreibung
<u>Rücklaufquote</u>	Die Rücklaufquote ist eines der in allen Referenzstudien verwendeten Kriterien. Sie beschreibt den Anteil der beantworteten Anfragen, unabhängig davon, ob eine Lösung des Problems stattfand oder nicht. Die inhaltliche Auseinandersetzung ist hierbei entscheidend. Nicht berücksichtigt wurden Auto-Response-Mails und Out-of-Office-Replys. Rücklaufquoten von über 90% sollten als Maßstab gesehen werden.
<u>Antwortzeit</u>	Die Antwortzeit beschreibt den Zeitverbrauch vom Absenden der Anfrage bis zum Eingang der ersten Antwort der Kommune, die eine inhaltliche Auseinandersetzung enthielt. Nicht berücksichtigt wurden erneut Auto-Response-Mails und Out-of-Office-Replys. Antwortzeiten unter 24 Stunden sind anzustreben, um dem Medium E-Mail gerecht zu werden.
<u>Problemlösung</u>	Problemlösung liegt vor, wenn eine inhaltlich ausreichend ausführliche Antwort auf die gestellte Frage zugestellt wurde.
<u>Formale Korrektheit</u>	Als formal korrekt wird die Antwort bezeichnet, welche eine im geschäftlichen Briefverkehr übliche Begrüßung und am Ende eine Grußformel enthält, wobei prinzipiell die ausnahmslose Berücksichtigung solcher Regeln angemessen erscheint.
<u>Versagensgründe</u>	Erfolgte keine Problemlösung, so wird der Versuch unternommen, die Gründe dafür zu eruieren. Als Anhaltspunkt werden, falls vorhanden, die in der Antwort-E-Mail enthaltenen Angaben und Hinweise verwendet.
<u>E-Mail-Anhänge</u>	Ebenfalls erfasst wird der Anteil der Nachrichten, die einen E-Mail-Anhang enthalten. Weiterhin galt es zu untersuchen, welche Informationen in den Anhängen enthalten sind und ob von ihrem Gebrauch ein zusätzlicher Nutzen ausgeht. Eine geringe Größe und die Verwendung angebrachter und verbreiteter Formate sind erforderlich.

Tabelle 1: aus den Referenzstudien übertragene Bewertungskriterien

2.5 Neu entwickelte Qualitätskriterien

Konkret erfassbare Merkmale, welche eigens für die E-Mail-Kommunikation zwischen Bürger und Behörde formuliert wurden, ergänzen die nur unzureichend überprüften Bestimmungsfaktoren der Dienstleistungsqualität

Aus grundlegenden Eigenschaften der E-Mail-Kommunikation und der Beschaffenheit, der durch die Behörden erbrachten Dienstleistung „E-Mail-Kundenservice“, werden schließlich die Determinanten der Qualität und fehlende Kriterien hergeleitet. Ergebnis dieser Betrachtungen sind Merkmale, die insbesondere den Nutzen, die Glaubwürdigkeit und Kompetenz erhaltener Beantwortungen adressieren (ROENSCH 06, S. 25ff, S. 40ff).

Identität/Verantwortungsbereich Antwortender

Glaubwürdigkeit und Transparenz spielen bei der qualitativen Bewertung von Antworten eine große Rolle. Daher ist es nötig festzustellen, ob der Absender und dessen Verantwortungsbereich innerhalb der Verwaltung klar zu identifizieren sind. Angaben wie „Bürgerbüro“, „Ordnungsamt“, „Zulassungsstelle“, „Sozialamtsleiter“ oder „Amt für Arbeit und Soziales“ erfüllen neben der Angabe des Namens diesen Anspruch. Bezeichnungen wie „Sachbearbeiter“ oder „Stadt Plauen“ lassen keine Rückschlüsse auf das Arbeitsgebiet des Absenders und dessen mögliche Kompetenzen zu und werden folglich nicht als befriedigende Identifikation gewertet.

Zuständigkeit-Fachamt

Erfolgt eine Bürgeranfrage zu einem spezifischen Thema, so erwartet der Anfragende, die Auskunft von einem kompetenten Ansprechpartner zu erhalten. Für diese fachspezifischen Anfragen wird der Anteil der Rückmeldungen erfasst, bei denen die Antwort von einem als fachkundig identifizierbaren Mitarbeiter erstellt wurde.

2.6 Anfrageinhalte

- Vier der sechs Bürgeranfragen wurden zu einem spezifischen, die Zuständigkeit der Kommune betreffenden Thema entworfen. Je eine Anfrage betraf konkret das Gesundheits- und das Sozialamt, zwei die Kfz-Zulassungsstelle. Zweck dieser vier Anfragen war es, eine intensive fachkundige Auseinandersetzung durch die entsprechenden Fachabteilungen zu bewirken.
- Zwei Anfragen waren hinsichtlich ihres Anliegens eher leicht zu beantworten und bezogen sich auf allgemeine Informationen zu der jeweiligen Kommunalverwaltung.

Die vollständigen Anfrageinhalte finden sich in ROENSCH 06, S. 80ff.

2.7 Erlangung der Kontaktinformation

Die Bürgeranfragen wurden den 29 Kommunen über die jeweils zentral im Impressum oder an vergleichbarer Stelle kommunizierten E-Mail-Adressen zugestellt.

Es wurden keinerlei Anfragen direkt an Fachämter, bestimmte Dezernate oder andere fachlich spezialisierte Abteilungen geschickt, da die Heterogenität der auf den Webseiten der unterschiedlichen Kommunen veröffentlichten E-Mail-Adressen eine unzureichende Vergleichbarkeit zur Folge gehabt hätte. In den Referenzstudien erfolgte gleichermaßen nur die Verwendung von zentralen E-Mail-Adressen der Unternehmen.

2.8 Untersuchungszeitraum/Erfassungszeitraum

Die erste Anfrage wurde am 11.07.2006 10:00 an die 29 Kommunen verschickt, die letzte am 13.07.2006 11:00. Erfolgte bis zum 24.07.2006 9:00 auf eine Anfrage keine Antwort, so wurde diese am 24.07.2006 wiederholt. Dies war in 43 Fällen erforderlich. Für die daraufhin eingetroffenen Antworten wurde als Betrachtungszeitpunkt der Versandzeitpunkt der wiederholten Anfrage gewertet. Antworten wurden berücksichtigt, wenn Sie bis zum 31.07.2006 23:59 eingegangen waren.

3. Ergebnisse

Neben dem Vergleich der über alle 29 Kommunalverwaltungen aggregierten Ergebnisse mit den Resultaten der Vergleichsstudien wird bei geeigneten Bewertungskriterien eine vergleichende Beurteilung der einzelnen kommunalen Verwaltungen durchgeführt.

In ROENSCH 06 finden sich zusätzliche Analysen, die die unterschiedlichen Ergebnisse der einzelnen Kommunalverwaltungen zu begründen versuchen. Dabei bedient sich der Autor dreier die Kommunen klassifizierender Kennzahlen, den Schuldenstand pro Einwohner (ohne Eigenbetriebe bzw. Eigengesellschaften), die Bevölkerungszahl und die Anzahl der Mitarbeiter in der Kernverwaltung (ohne Eigenbetriebe bzw. Eigengesellschaften).

3.1 Rücklaufquote

Die Rücklaufquote vor dem Versand der Erinnerungen lag bei 83,3%. Nach Wiederholung der Anfrage an die Kommunen, von denen bis zum 24.07.2006 9:00 keine Antwort eingegangen war, ergab sich eine Rücklaufquote von 94,3%.

In den Vergleichsstudien der M&Oh Research Services e.K. (MUNDOH 04, S. 11, MUNDOH 05, S. 17, MUNDOH 06, S. 13) lagen die Rücklaufquoten in der

branchenübergreifenden Studie „Online-Kundenservice 2004“ bei 92,1%, bei 86% unter getesteten Kreditinstituten bzw. bei 64% in der Studie der Versicherungen. Die übrigen verwendeten Referenzstudien erreichen mit 64,6% und 76% noch geringere Werte (SCHEGG u. a. 05, S. 3, NOTI u. a. 05, S. 12).

Zu bemerken ist, dass sich die 29 sächsischen Kommunen im Vergleich zu allen angeführten Vergleichsstudien, durch eine zumeist erheblich höhere Rücklaufquote auszeichnen (vgl. Abbildung 2). Unterschiede durch die Verwendung von Erinnerungen wurden berücksichtigt.

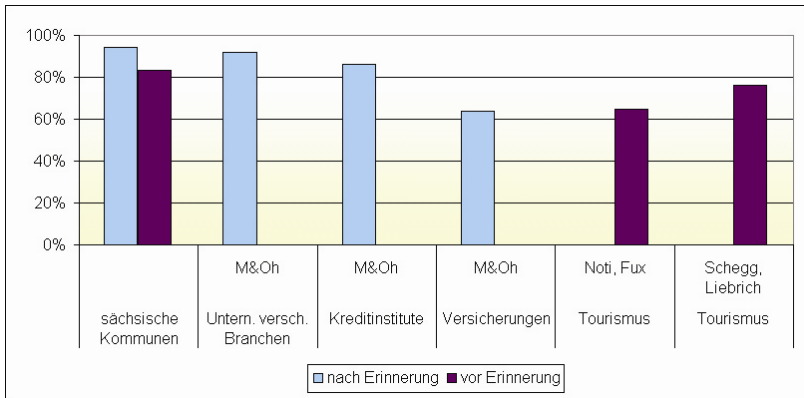


Abbildung 2: Vergleich der Rücklaufquoten der unterschiedlichen Studien

Ex ante erschien dem Autor, insbesondere was den Vergleich von Unternehmen und Behörden betrifft, eine Überlegenheit der Unternehmen plausibel. Denn für Unternehmen bietet ein qualitativer Vorsprung in der Kundenbetreuung Wettbewerbsvorteile. Behörden dagegen müssen Bürger aufgrund ihrer Monopolstellung nicht als Klienten gewinnen und können auf diesem Wege auch keine Wettbewerbsvorteile generieren. Diese hypothetische Überlegenheit von Unternehmen im Vergleich zu Behörden wurde bezüglich dieses Qualitätsmerkmals keineswegs bestätigt, eher widerlegt.

3.2 Antwortzeit

Von der Anfrage bis zur ersten Rückmeldung durch die Kommune vergingen im Durchschnitt 22 Stunden und 34 Minuten, allerdings offenbarten sich außerordentlich

starke Unterschiede bei der Analyse der durchschnittlichen Antwortzeiten der einzelnen regionalen Verwaltungen. Während der Landkreis Sächsische Schweiz durchschnittlich (bei 100%-iger Rücklaufquote) nur etwa 45 Minuten benötigte, um eine Rückmeldung zu versenden, und sei es nur die Mitteilung über die Weiterleitung der Anfrage an eine Fachabteilung, so lässt sich der Landkreis Delitzsch durchschnittlich mehr als drei Tage Zeit.

Abbildung 3 vergleicht die eingehenden Antworten der sächsischen Kommunen innerhalb bestimmter Zeitintervalle und stellt sie dem besten Ergebnis der verwendeten Referenzstudien (MUNDOH 05, S. 18) gegenüber.

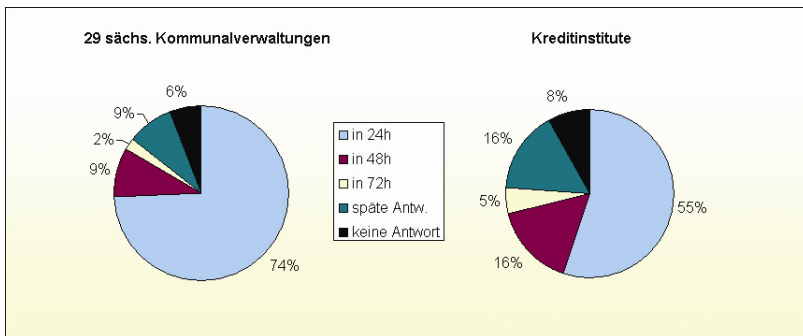


Abbildung 3: Antwortzeit in 24-Std.-Intervallen, Vergleich zu MUNDOH 05, S. 18

Auch hier ist zu beobachten, dass die sächsischen Kommunen im Mittel schneller antworten als die im Rahmen der Studie MUNDOH 05 betrachteten Kreditinstitute, welche das beste Ergebnis aller Referenzstudien repräsentieren. Insbesondere der deutlich höhere Anteil der innerhalb von 24 Stunden beantworteten Anfragen überrascht.

Eines der grundlegenden Charakteristika von E-Mail ist die theoretisch mögliche Verkürzung von Antwortzeiten auf wenige Stunden bzw. Minuten. Auch innerhalb dieses wichtigen Kriteriums erzielten die betrachteten Verwaltungen eindeutig bessere Ergebnisse als die Unternehmen der Referenzstudien. Eine Unterstützung der Hypothese von einer Überlegenheit von Unternehmen im Vergleich mit Behörden bezüglich E-Mail-Service ist also auch hier nicht zu erlangen.

3.3 Problemlösung

Bei 132 der insgesamt 174 Anfragen wurde die Fragestellung als in ausreichender Weise erklärt gewertet, das entspricht 75,9%. Nicht ausreichend beantwortet wurden 18,4%, gänzlich ohne Antwort blieben 5,7% der Bürgeranfragen.

Die Problemlösung zu beurteilen, unterliegt in aller Regel subjektiven Einschätzungen des Bewertenden und soll daher nicht näher analysiert werden, zumal ebenso die Studien der M&Oh Research Services e.K. nur eine Messung dieses Kriteriums vornehmen und es dort zwischen 49% und 70% variiert (MUNDOH 04, S. 14, MUNDOH 05, S. 20, MUNDOH 06, S. 17).

3.4 Zuständigkeit-Fachamt

Vier der sechs Bürgeranfragen (dies entspricht insgesamt 116 der 174 Anfragen) erforderten eine intensivere Auseinandersetzung mit der Problematik und hätten aufgrund des Anfrageinhaltes von einem Fachamt, im konkreten Fall der verwendeten Anfragen von der Kfz-Zulassungsstelle, vom Sozialamt und vom Gesundheitsamt, beantwortet werden sollen. In 54,3% dieser speziellen Anfragen erfolgte dann tatsächlich die Beantwortung durch eine auf die Thematik spezialisierte Stelle. Maßgebend hierfür waren die später durch das Kriterium „Identität/Verantwortungsbereich Antwortender“ untersuchten Angaben. Fehlte diese Information, konnte keine Beantwortung durch eine kompetente Stelle angenommen werden.

Hier (ebenso wie in Gliederungspunkt 3.8) unterscheidet sich die Beschaffenheit von Qualität eindeutig von den B2C-Referenzstudien, in denen die Darlegung gegebener Zuständigkeit das Qualitätsempfinden nicht signifikant beeinflusst.

3.5 Formale Korrektheit

Formal korrekt unter den definierten Bedingungen waren 171 der 183 Antworten, das entspricht 93,4%. Von 29 Kommunalverwaltungen reagierten 17 durchweg mit formal korrekten Antworten. Positiv ist hervorzuheben, dass alle Antworten in der Begrüßung eine persönliche Ansprache enthielten.

Soweit die Vergleichsstudien dieses Kriterium berücksichtigten, wurde es in über 80% der Antworten vorgefunden. Offenbar werden die Anforderungen an eine angemessene Korrespondenz in der Regel sowohl in Unternehmen als auch in den sächsischen Kommunen in der Regel eingehalten.

3.6 Versagensgründe

Bei insgesamt 42 der 174 Anfragen wurde keine zufrieden stellende Auskunft erzielt. 10 dieser 42 entfallen auf nicht beantwortete Anfragen, bei den übrigen 32 defizitären Rückmeldungen war der Antwortende meist bemüht, auf andere Kommunikationskanäle, vor allem das Telefon, auszuweichen oder die Zuständigkeit auszuschließen. Ähnliche Versagensgründe eruieren die Vergleichsstudien (MUNDOH 04 bis 06), insbesondere den Verweis auf andere Kommunikationskanäle (in MUNDOH 04 24% der Anfragen) und die Existenz von Vertriebsstellen vor Ort, was einem Zuständigkeitsausschluss gleich kommt.

3.7 E-Mail-Anhänge

Unter allen Antworten enthielten 4,4% (8 Antworten) einen E-Mail-Anhang. Allerdings erschien die Verwendung der E-Mail-Anlage tatsächlich nur in zwei E-Mails der Stadt Dresden sinnvoll, wo jeweils ein Merkblatt im PDF-Format mit allgemeinen Informationen zu den verschiedenen Verwaltungsverfahren der Kfz-Zulassungsstelle verwendet wurde.

In MUNDOH 04 traten entsprechende Anhänge in 4% der Anfragen, bei MUNDOH 06 in 13% und zu 9% in MUNDOH 05 auf. In den beiden Studien der Tourismusbranche (NOTI u. a. 05, SCHEGG u. a. 05) ist ein noch häufigerer Einsatz zu beobachten, in 24% und ca. 15% der E-Mails wurden dort Anhänge verwendet.

Es wird deutlich, dass Unternehmen offenbar häufiger E-Mail-Anhänge zur Unterstützung ihrer Auskünfte einsetzen als die untersuchten Kommunalverwaltungen.

3.8 Identität/Verantwortungsbereich Antwortender

Aus 69,4% aller Antworten war ersichtlich, wer der Verfasser der Nachricht war und in welchem Fachbereich dieser tätig ist. Dieser Aspekt ist als durchaus erheblich für das Gesamtbild der Beratungsqualität zu sehen, da nur so Kompetenz demonstriert und Glaubwürdigkeit geschaffen werden kann.

Bei Analyse der Werte der einzelnen Kommunalverwaltungen zeigt sich, dass tendenziell größere und gering verschuldete Kommunen in diesem Punkt professioneller agieren.

4. Schlussfolgerungen

Im Vergleich der Ergebnisse der verschiedenen Referenzstudien mit der Studie der sächsischen Kommunalverwaltungen konnte im Rahmen der vergleichbaren

Bewertungskriterien die Hypothese von einer Überlegenheit von Unternehmen im Vergleich mit Behörden in Bezug auf E-Mail-Service nicht bestätigt werden. Die erzielten Ergebnisse lassen sogar das Gegenteil vermuten, dass die sächsischen Kommunalverwaltungen Bürger per E-Mail besser betreuen, als dies Unternehmen mit ihren Kunden tun, was allerdings im Rahmen weiterer Forschungen zu validieren ist.

Die untersuchten Behörden überzeugen vor allem im Antwortverhalten durch eine erstaunlich schnelle und zuverlässige Beantwortung der Bürgeranfragen und offenbaren in den meisten Bewertungskriterien dabei einen höheren Erfüllungsgrad als die in den Vergleichsstudien getesteten Unternehmen. Eine Erklärung hierfür könnte die Beschaffenheit dieser speziellen elektronischen Dienstleistung sein, die nur geringe Ressourcen erfordert und deren Qualität offenbar in hohem Maße vom persönlichen Engagement der Verwaltungsmitarbeiter und von einer ausgeprägten Bürgernähe der Verwaltungen abhängt. Größenvorteile spielen scheinbar keine Rolle, da ein Zusammenhang zwischen der Größe der Kommunalverwaltung und der Qualität des Bürgerservices nicht erkennbar ist (ROENSCH 06, S. 58ff).

4.1 Weiterer Forschungsbedarf

Forschungsbedarf besteht in der Überprüfung der Gültigkeit der gewonnenen Erkenntnisse durch weitere, umfangreich größere oder auch detailliertere Untersuchungen der Beratungsqualität aus fachlicher Sicht. Des Weiteren bedürfen die erzielten Einblicke in die elektronische Kommunikation zwischen Bürgern und Behörden weitergehender Analysen in Bezug auf andere Verwaltungsebenen, sowohl auf horizontaler, wie auch auf vertikaler Ebene. Auf diese Weise können Standortbestimmungen der untersuchten sächsischen Kommunen im Gefüge der gesamtdeutschen Verwaltungslandschaft oder im Verhältnis zu anderen Verwaltungsebenen im Freistaat Sachsen erzielt werden.

Ein anderer Ansatz zur fortgesetzten Auseinandersetzung mit dem Thema und auch zu einer möglichen Erklärung der gewonnenen Erkenntnisse ist die Analyse der internen Prozesse der öffentlichen Verwaltungen. Insbesondere die in die Beantwortung von Bürgeranfragen involvierten Arbeitsabläufe, IT-Systeme und Bearbeitungsvorgänge lassen nach gründlichem Reengineering zweifelsohne Qualitätssteigerungen zu.

4.2 Handlungsempfehlungen

Die insgesamt positiven Ergebnisse der vorliegenden Studie sollten die Verwaltungen dazu ermutigen, den bereits als gut einzuschätzenden Bürgerservice weiter zu optimieren.

Ein Ansatzpunkt zur Verbesserungen der Informationsversorgung der Bürger ist die automatische Angabe von Informationen zur Identität, zum Zuständigkeitsbereich und zur dienstlichen Position des antwortenden Behördenmitarbeiters. Außerordentlich leicht ist die Einrichtung von so genannten „Footern“ bzw. Fußzeilen oder auch Signaturen (im Sinne von Textbestandteilen) in allen gängigen E-Mail-Clients.

Eine Empfehlung zur inhaltlichen Aufbereitung und qualitativen Verbesserung der elektronischen Kommunikation per E-Mail ist der gezielte und effektive Einsatz von E-Mail-Anhängen. Dabei bestehen Einsparpotentiale insbesondere bei der Bearbeitungszeit von Bürgeranfragen, da Standardinformationen wie Öffnungszeiten, Voraussetzungen zur Beantragung bestimmter Leistungen oder ähnliche Informationen leicht durch digitale Dokumente hinzugefügt werden können. Ein Mehrwert für den Bürger entsteht so ebenfalls, da derartige Dokumente in der Regel mehr Übersichtlichkeit und Transparenz bieten als Antworten im Text der E-Mail und leicht abgelegt und gespeichert werden können. Die elektronische Distribution spart darüber hinaus auch Druck- und Versandkosten.

Teilweise wird E-Mail noch nicht als vollwertiger Kommunikationskanal angesehen, da gelegentlich der Wunsch seitens der Verwaltungsmitarbeiter besteht, auf traditionelle Kommunikationsmittel wie das Telefon auszuweichen. Wohl erst, wenn rechtsverbindliche Signaturen breite Anwendung finden und elektronischen Medien die gleiche Rechtskraft wie den traditionellen Medien verleihen, kann die E-Mail aus dem Schatten der etablierten Kommunikationskanäle heraustreten.

Literatur

[ACCENTURE 02] o. V.: Was-will-der-Buerger.de – Online-Angebot und -Nachfrage im öffentlichen Sektor; accenture 2002.

[KOTLER u. a. 99] Kotler, P./Bliemel, F.: Marketing-Management – Analyse, Planung, Umsetzung und Steuerung; 9. Aufl., Schäffer-Pöschel, Stuttgart 1999.

- [MUNDOH 04] o. V.: Online-Kundenservice 2004 – Eine Untersuchung der Reaktionsfähigkeit 100 wichtiger Unternehmen in Deutschland auf Kundenanfragen per Email – im Auftrag der novomind AG; Hamburg 2004.
- [MUNDOH 05] o. V.: E-Mail-Kundenservice Kreditinstitute 2005 – Eine Untersuchung der Reaktionsfähigkeit auf E-Mail- Kundenanfragen bei Kreditinstituten – im Auftrag der novomind AG; Hamburg 2005.
- [MUNDOH 06] o. V.: E-Mail-Kundenservice Versicherungen 2006 – Eine Untersuchung der Reaktionsfähigkeit auf E-Mail- Kundenanfragen bei Versicherungen – im Auftrag der novomind AG; Hamburg 2006.
- [NOTI u. a. 05] Noti, M./Fux, M.: Elektronischer Kundenservice bei Tourismusdestinationen -- Eine Analyse der E-Mail-Kommunikation; Arbeitsbericht Nr. 173, Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern Technologiezentrum Wirtschaftsinformatik (TEWI) 2005.
- [ROENSCH 06] Rönsch, S.: Elektronische Kommunikation zwischen Bürger und Behörde, Diplomarbeit; Technische Universität Dresden 2006.
- [SCHEGG u. a. 05] Schegg, R./Liebrich, A.: E-Mail Mystery Guest Survey 2005 Alpine 3- und 4-Sterne Hotels aus der Schweiz und Österreich im Vergleich; 2 Institut für Tourismuswirtschaft (ITW), Institut Wirtschaft & Tourismus, Fachhochschule Wallis/Hochschule für Wirtschaft in Luzern 2005.
- [SMISA 06] o. V.: Verwaltungsatlas Sachsen 2006; Sächsische Staatsregierung, Staatsministerium des Innern, Referat 46, <http://www.sachsen.de/de/bf/staatsregierung/ministerien/smi/verwaltungsatlas/>, Abruf am 04.08.2006.
- [TNSEMNID 02] o. V.: (N)ONLINER Atlas 2002, Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland; TNS EMNID eMind@emnid in Kooperation mit der Initiative D21 e. V. 2002.