



**HOCHSCHULE LUDWIGSBURG**

**HOCHSCHULE FÜR ÖFFENTLICHE  
VERWALTUNG UND FINANZEN**

Wahlpflichtfach Nr. 17 im Wirtschaftszweig:  
„Unternehmensführung in der öffentlichen Wirtschaft“

**Erhebung der Kundenzufriedenheit im  
„Virtuellen Amt“ der Stadt Wien**

**Diplomarbeit**

zur Erlangung des Grades einer  
**Diplom-Verwaltungswirtin (FH)**

vorgelegt von

Kathrin Bensel

Studienjahr 2009/2010

Erstgutachter: Prof. Fritz Hieber

Zweitgutachter: Prof. Uwe Bähr

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>IV</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>V</b>
<b>1 Einführung</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Themenrelevante Grundlagen</b> .....	<b>3</b>
2.1 New Public Management – Kundenorientierung mittels IKT-Einsatz .....	3
2.2 E-Government .....	6
2.2.1 Definition von E-Government .....	6
2.2.2 Kommunikationsbeziehungen des E-Governments.....	8
2.2.3 Interaktionsstufen des E-Governments .....	10
2.2.4 Nutzen von E-Government.....	12
2.3 Kunde, Dienstleistung und Markt .....	14
<b>3 Kundenzufriedenheit</b> .....	<b>17</b>
3.1 Entstehung von Kundenzufriedenheit .....	18
3.2 Ergänzende Theorien zur Entstehung von Kundenzufriedenheit	20
3.3 Auswirkungen von Kundenzufriedenheit und -unzufriedenheit ...	22
3.4 Messung von Kundenzufriedenheit.....	23
<b>4 Das „Virtuelle Amt“ der Stadt Wien</b> .....	<b>25</b>
<b>5 Empirische Erhebung</b> .....	<b>30</b>
5.1 Auswahl der Erhebungsmethode.....	31
5.2 Entwicklung des Fragebogens.....	35
5.3 Vorgehensweise und Durchführung der Erhebung .....	40
<b>6 Analyse der Befragung</b> .....	<b>42</b>
6.1 Struktur der Befragten.....	43

---

6.2	Grundauswertung .....	44
6.3	Auswertung der offenen Fragen .....	49
6.4	Auswertung einzelner Fragen in Bezug auf die erstmalige Nutzung des „Virtuellen Amtes“ .....	50
6.5	Vergleich zwischen Spiegel- und Kundenbefragung.....	52
6.6	Handlungsempfehlungen.....	55
<b>7</b>	<b>Fazit .....</b>	<b>59</b>
	<b>Anlagen.....</b>	<b>VIII</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>LXXXVI</b>
	<b>Erklärung .....</b>	<b>XCIII</b>

---

## Abkürzungsverzeichnis

bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
C/D-Paradigma	Confirmation/Disconfirmation-Paradigma
E-Government	Electronic Government
etc.	et cetera
f.	folgende
ff.	fortfolgende
Hrsg.	Herausgeber
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
NPM	New Public Management
Nr.	Nummer
S.	Seite
u.a.	und andere
usw.	und so weiter
vgl.	vergleiche
z.B.	zum Beispiel



---

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das Confirmation/Disconfirmation-Paradigma als integrativer Rahmen.....	21
Abbildung 2: Die Assimilationstheorie bei negativer Diskonfirmation.....	XV
Abbildung 3: Die Assimilationstheorie bei positiver Diskonfirmation .....	XV
Abbildung 4: Die Kontrasttheorie bei negativer Diskonfirmation .....	XVI
Abbildung 5: Die Kontrasttheorie bei positiver Diskonfirmation.....	XVI
Abbildung 6: Auswirkungen von Kundenzufriedenheit bzw. -unzufriedenheit .....	XVII
Abbildung 7: Verfahren zur Messung von Kundenzufriedenheit .....	XVII
Abbildung 8: Graphische Darstellung der Online-Umfrage – Eingangstext (Kundenbefragung) .....	XLIII
Abbildung 9: Graphische Darstellung der Online-Umfrage – Frage: 1 (Kundenbefragung) .....	XLIII
Abbildung 10: Gesamtauswertung nach Lagemaßzahlen (Kunden).....	LI
Abbildung 11: Häufigkeitsverteilung – Frage 1 (Kunden).....	LII
Abbildung 12: Häufigkeitsverteilung – Frage 2 (Kunden).....	LII
Abbildung 13: Häufigkeitsverteilung – Frage 4 (Kunden).....	LIII
Abbildung 14: Häufigkeitsverteilung – Frage 5 (Kunden).....	LIII
Abbildung 15: Häufigkeitsverteilung – Frage 6 (Kunden).....	LIV
Abbildung 16: Häufigkeitsverteilung – Frage 7 (Kunden).....	LIV
Abbildung 17: Häufigkeitsverteilung – Frage 8 (Kunden).....	LV
Abbildung 18: Häufigkeitsverteilung – Frage 9 (Kunden).....	LV
Abbildung 19: Häufigkeitsverteilung – Frage 11 (Kunden).....	LVI
Abbildung 20: Häufigkeitsverteilung – Frage 12 (Kunden).....	LVI
Abbildung 21: Häufigkeitsverteilung – Frage 13 (Kunden).....	LVII
Abbildung 22: Häufigkeitsverteilung – Frage 14 (Kunden).....	LVII
Abbildung 23: Häufigkeitsverteilung – Frage 15 (Kunden).....	LVIII
Abbildung 24: Häufigkeitsverteilung – Frage 16 (Kunden).....	LVIII
Abbildung 25: Häufigkeitsverteilung – Frage 17 (Kunden).....	LIX
Abbildung 26: Häufigkeitsverteilung – Frage 18 (Kunden).....	LX

---

Abbildung 27: Häufigkeitsverteilung – Frage 21 (Kunden).....	LXI
Abbildung 28: Häufigkeitsverteilung – Frage 22 (Kunden).....	LXI
Abbildung 29: Häufigkeitsverteilung – Frage 23 (Kunden).....	LXII
Abbildung 30: Häufigkeitsverteilung – Frage 24 (Kunden).....	LXII
Abbildung 31: Offene Nennungen - Frage 3 (Kunden).....	LXIII
Abbildung 32: Offene Nennungen – Frage 10 (Kunden).....	LXIV
Abbildung 33: Offene Nennungen – Frage 14 (Kunden).....	LXIV
Abbildung 34: Offene Nennungen – Frage 19 (Kunden).....	LXV
Abbildung 35: Offene Nennungen – Frage 20 (Kunden).....	LXVI
Abbildung 36: Auswertung einzelner Fragen nach Lagemaßzahlen (Erstnutzer) .....	LXVII
Abbildung 37: Häufigkeitsverteilung – Frage 6 (Erstnutzer).....	LXVII
Abbildung 38: Häufigkeitsverteilung – Frage 7 (Erstnutzer).....	LXVIII
Abbildung 39: Häufigkeitsverteilung – Frage 8 (Erstnutzer).....	LXVIII
Abbildung 40: Häufigkeitsverteilung – Frage 9 (Erstnutzer).....	LXIX
Abbildung 41: Häufigkeitsverteilung – Frage 11 (Erstnutzer).....	LXIX
Abbildung 42: Häufigkeitsverteilung – Frage 12 (Erstnutzer).....	LXX
Abbildung 43: Häufigkeitsverteilung – Frage 13 (Erstnutzer).....	LXX
Abbildung 44: Häufigkeitsverteilung – Frage 15 (Erstnutzer).....	LXXI
Abbildung 45: Häufigkeitsverteilung – Frage 16 (Erstnutzer).....	LXXI
Abbildung 46: Häufigkeitsverteilung – Frage 17 (Erstnutzer).....	LXXII
Abbildung 47: Gesamtauswertung nach Lagemaßzahlen (Mitarbeiter) .....	LXXIII
Abbildung 48: Häufigkeitsverteilung – Frage 1 (Mitarbeiter) .....	LXXIII
Abbildung 49: Häufigkeitsverteilung - Frage 2 (Mitarbeiter) .....	LXXIV
Abbildung 50: Häufigkeitsverteilung – Frage 4 (Mitarbeiter) .....	LXXIV
Abbildung 51: Häufigkeitsverteilung – Frage 5 (Mitarbeiter) .....	LXXV
Abbildung 52: Häufigkeitsverteilung – Frage 6 (Mitarbeiter) .....	LXXV
Abbildung 53: Häufigkeitsverteilung – Frage 7 (Mitarbeiter) .....	LXXVI
Abbildung 54: Häufigkeitsverteilung – Frage 8 (Mitarbeiter) .....	LXXVI
Abbildung 55: Häufigkeitsverteilung – Frage 9 (Mitarbeiter) .....	LXXVII
Abbildung 56: Häufigkeitsverteilung – Frage 11 (Mitarbeiter) .....	LXXVII

---

Abbildung 57: Häufigkeitsverteilung – Frage 12 (Mitarbeiter) .....	LXXVIII
Abbildung 58: Häufigkeitsverteilung – Frage 13 (Mitarbeiter) .....	LXXVIII
Abbildung 59: Häufigkeitsverteilung – Frage 14 (Mitarbeiter) .....	LXXIX
Abbildung 60: Häufigkeitsverteilung – Frage 15 (Mitarbeiter) .....	LXXX
Abbildung 61: Häufigkeitsverteilung – Frage 16 (Mitarbeiter) .....	LXXX
Abbildung 62: Häufigkeitsverteilung – Frage 17 (Mitarbeiter) .....	LXXXI
Abbildung 63: Häufigkeitsverteilung – Frage 18 (Mitarbeiter) .....	LXXXII
Abbildung 64: Häufigkeitsverteilung – Frage 21 (Mitarbeiter) .....	LXXXII
Abbildung 65: Häufigkeitsverteilung – Frage 22 (Mitarbeiter) .....	LXXXIII
Abbildung 66: Häufigkeitsverteilung – Frage 23 (Mitarbeiter) .....	LXXXIII
Abbildung 67: Häufigkeitsverteilung – Frage 24 (Mitarbeiter) .....	LXXXIV
Abbildung 68: Offene Nennungen – Frage 3 (Mitarbeiter) .....	LXXXIV
Abbildung 69: Offene Nennungen – Frage 10 (Mitarbeiter) .....	LXXXV
Abbildung 70: Offene Nennungen – Frage 14 (Mitarbeiter) .....	LXXXV
Abbildung 71: Offene Nennungen – Frage 19 (Mitarbeiter) .....	LXXXV
Abbildung 72: Offene Nennungen – Frage 20 (Mitarbeiter) .....	LXXXV

# 1 Einführung

*„Maßgeblich ist, was die BürgerInnen brauchen, wollen und erwarten, wie sie die Leistungen der Stadtverwaltung empfinden, beurteilen und annehmen.“<sup>1</sup>*

Dieses Zitat beschreibt treffend die seit den 90er Jahren immer lauter werdende Forderung nach einer stärkeren Ausrichtung der öffentlichen Verwaltung und ihres Handelns an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger und damit an ihren Kunden.<sup>2</sup> Das Verständnis einer modernen Verwaltung hat sich grundlegend verändert. Die bislang starre Verwaltung wandelt sich hin zu einem Dienstleister für Bürger<sup>3</sup> und Unternehmen.<sup>4</sup> Diese stellen an die Behörde die gleichen Anforderungen, wie an die freie Wirtschaft. Während sich der Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologie in der Privatwirtschaft unter dem Begriff „E-Business“ etabliert hat, entwickelt sich in den letzten Jahren in der öffentlichen Verwaltung das „E-Government“.<sup>5</sup> Hierzu zählt auch Informationen und Amtswege nach den Wünschen und Anforderungen der Kunden online bereitzustellen.

Österreich ist dieser Entwicklung gefolgt und nimmt seit 2006 eine Spitzenposition im europaweiten Vergleich, in der Kategorie „Online-

---

<sup>1</sup> MD Dr. Ernst Theimer: Dienstleistungskonzern Magistrat (rk-spezial), <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=%2F1995%2F0822%2F011.html>, abgerufen am: 02.03.2010

<sup>2</sup> Vgl. Hopp, Helmut/Göbel, Astrid: Management in der öffentlichen Verwaltung. Organisations- und Personalarbeit in modernen Kommunalverwaltungen, 3., überarbeitete und erweiterte Auflage, Stuttgart 2008, S. 87 (im Folgenden zitiert als: Hopp/Göbel (2008))

<sup>3</sup> Der Vereinfachung und besseren Lesbarkeit wegen wird im Rahmen dieser Arbeit lediglich die männliche Form bei Begriffen verwendet. Diese Abkürzung schließt sowohl das männliche, als auch das weibliche Geschlecht mit ein.

<sup>4</sup> Vgl. Schedler, Kuno/Proeller, Isabella: New Public Management, 4. Auflage, Bern/Stuttgart/Wien 2009, S. 18 (im Folgenden zitiert als: Schedler/Proeller (2009))

<sup>5</sup> Vgl. Blanke, Bernhard/Einemann, Edgar/Palm, Hermann/Thörmer, Heinz (Hrsg.): Modernes Management für die Verwaltung. Ein Handbuch, 2., grundlegend überarbeitete, aktualisierte Auflage, Hannover 2005, S. 461

Verfügbarkeit der Dienstleistungen der öffentlichen Hand“ ein.<sup>6</sup> Die Hauptstadt Wien selbst ist bei der Inanspruchnahme derartiger Angebote führend in Europa.<sup>7</sup> Sie sieht sich als Dienstleister und verknüpft die Umsetzung von „E-Government“ mit der Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit.

Wer sich die Erreichung von Kundenzufriedenheit zum Ziel gesetzt hat, muss sich daran auch unweigerlich messen lassen.<sup>8</sup> Bisher erfolgte allerdings noch keine derartige Erhebung im „Virtuellen Amt“ der Stadt Wien. Angesichts des stetigen Ausbaus und der Optimierung des E-Government-Angebots, wird im Rahmen dieser Arbeit die Zufriedenheit der Kunden erstmals erhoben. Dies soll den aktuellen Stand ermitteln, Problemfelder aufdecken und der Gefahr entgegenwirken, an den Bedürfnissen der Nutzer vorbei zu entwickeln.

Zu Beginn der vorliegenden Arbeit erfolgt ein kurzer Abriss zu einzelnen Themenbereichen, welche von der Kundenzufriedenheitserhebung im „Virtuellen Amt“ tangiert werden. Die einzelnen Ausführungen sind dabei stark auf das „Virtuelle Amt“ und somit auch auf das Medium Internet ausgerichtet. Eine ausführliche Auseinandersetzung mit dem Konstrukt der Kundenzufriedenheit erfolgt in Kapitel 3. Hierin findet sich eine Erläuterung des Confirmation/Disconfirmation-Paradigmas, als Modell zur Entstehung von Kundenzufriedenheit, in welches ergänzende Theorien eingeordnet werden. Darüber hinaus werden mögliche Auswirkungen von Kundenzufriedenheit und -unzufriedenheit aufgezeigt sowie ein Verfahrensweg zur Messung von Kundenzufriedenheit vorgestellt. Kapitel 4 stellt das „Virtuelle Amt“ der Stadt Wien vor und zeigt seine Entwicklung auf. Darauf folgend werden die angewendete Erhebungsmethode, die Entwicklung des Fragebogens sowie die Vorgehensweise und

---

<sup>6</sup> Vgl. Digitales Österreich: EU-Benchmark der E-Government Basisdienste, [http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob\\_\\_37432/5247/default.aspx](http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob__37432/5247/default.aspx), abgerufen am: 02.03.2010

<sup>7</sup> Vgl. Stadt Wien: EDV für die Bürgerinnen und Bürger, <http://www.wien.gv.at/ma14/buerger.html>, abgerufen am: 02.03.2010

<sup>8</sup> Vgl. Scharnbacher, Kurt/Kiefer, Guido: Kundenzufriedenheit. Analyse, Messbarkeit und Zertifizierung, 3., unwesentlich veränderte Auflage, München 2003, S. 2 (im Folgenden zitiert als: Scharnbacher/Kiefer (2003))

Durchführung der Befragung, in Zusammenhang mit theoretischen Aspekten, dargestellt. In Kapitel 6 erfolgt eine Analyse der Umfrageergebnisse, welche mit einer ergänzend vorgenommenen Spiegelbefragung in Verbindung gebracht wird. Auf dieser Grundlage werden abschließend Handlungsempfehlungen ausgesprochen.

## **2 Themenrelevante Grundlagen**

Eingangs wird dargelegt, welchen Stellenwert Kundenorientierung und demnach die Kundenzufriedenheit in öffentlichen Verwaltungen aufgrund des New Public Managements einnimmt. Exemplarisch werden in diesem Zusammenhang Möglichkeiten des Einsatzes von Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) bei der Umsetzung der Kundenorientierung aufgezeigt. Ein weiteres Unterkapitel widmet sich dem komplexen Themenbereich des E-Governments und arbeitet die für diese Arbeit relevanten Aspekte heraus. Abschließend werden die Begriffe Kunde, Dienstleistung und Markt näher erläutert und eine kritische Auseinandersetzung mit dem Kundenbegriff in Bezug auf den Bürger vorgenommen.

### **2.1 New Public Management – Kundenorientierung mittels IKT-Einsatz**

New Public Management (NPM) steht als zentraler Begriff für die, seit den neunziger Jahren stattfindende, Reform und Modernisierung von Verwaltung und Staat und vereint eine breite Palette von Reformbestandteilen und –richtungen unter sich.<sup>9</sup> Gründe für diese Reformentwicklung lagen mitunter darin, dass die bisherigen bürokratischen Verwaltungsstrukturen den komplexen Anforderungen

---

<sup>9</sup> Vgl. Schedler, Kuno: New Public Management, in: Eichhorn, Peter u.a. (Hrsg.): Verwaltunglexikon, 3., neu bearbeitete Auflage, Stand: Juli 2002, Baden-Baden 2003, S. 717 (im Folgenden zitiert als: Schedler (2003))

eines sich stetig verändernden Umfeldes nicht mehr gerecht wurden und sich der öffentliche Sektor mit knappen Haushaltskassen konfrontiert sah.<sup>10</sup> Charakteristisch für alle Ansätze ist die Ausrichtung am Wettbewerb und an Konzepten der Privatwirtschaft.<sup>11</sup> Im Vordergrund steht vor allem eine verstärkte Output- und Outcomeorientierung.<sup>12</sup> Dennoch unterscheiden sich die einzelnen Ansätze, hinsichtlich ihrer Bestandteile, voneinander. Eine Konkretisierung erfährt der New Public Management-Ansatz, z.B. in Österreich, unter der Bezeichnung „wirkungsorientierte Verwaltungsführung“. Gemeinhin vollzieht sich die Reform jedoch zum einen auf der Ebene der Veränderung von Strukturen und des Rollenverständnisses von Staat und Verwaltung, zum anderen auf der Ebene der Binnenmodernisierung.<sup>13</sup> Die einzelnen Bestandteile der Binnenmodernisierung sind dabei auf eine stärkere Kundenorientierung, als strategisches Ziel<sup>14</sup> des New Public Management, ausgerichtet.<sup>15</sup> Die Kundenorientierung gewinnt vor allem in Zeiten, in welchen die Gebietskörperschaften vermehrt um die häufig örtlich unabhängigen Bürger und Unternehmen konkurrieren, zunehmend an Bedeutung.<sup>16</sup> Die öffentliche Verwaltung soll sich zu einem Dienstleistungsunternehmen entwickeln,<sup>17</sup> welches sich an den Bedürfnissen und Erwartungen seiner Kunden orientiert,<sup>18</sup> ohne dabei rechtliche Vorgaben und dergleichen außer Acht zu lassen, und ihnen eine qualitativ hochwertige Leistungserbringung bietet.<sup>19</sup> Kundenorientierung wird mit dem Ziel verfolgt die Kunden zufriedenzustellen und eine positive Außenwirkung zu

---

<sup>10</sup> Vgl. Budäus, Dietrich: New Public Management (NPM), in: Alisch, Katrin/Arentzen, Ute/Winter, Eggert/Rahmede, Stephanie (Red.): Gabler-Wirtschafts-Lexikon, 16., vollständig überarbeitete und aktualisierte Auflage, Wiesbaden 2005, S. 2163 (im Folgenden zitiert als: Budäus (2005))

<sup>11</sup> Vgl. Schedler (2003), S. 717

<sup>12</sup> Vgl. Budäus (2005), S. 2163

<sup>13</sup> Vgl. Schedler (2003), S. 717

<sup>14</sup> Vgl. Schedler/Proeller (2009), S. 66 f.

<sup>15</sup> Vgl. Schedler (2003), S. 717

<sup>16</sup> Vgl. Baumann, Martina: Kundenorientierung, in: Eichhorn, Peter u.a. (Hrsg.): Verwaltungslexikon, 3., neu bearbeitete Auflage, Stand: Juli 2002, Baden-Baden 2003, S. 622 (im Folgenden zitiert als: Baumann (2003))

<sup>17</sup> Vgl. Schedler/Proeller (2009), S. 18

<sup>18</sup> Vgl. Baumann (2003), S. 622

<sup>19</sup> Vgl. Schedler/Proeller (2009), S. 62

erreichen.<sup>20</sup> Das New Public Management misst Kundenbefragungen im Rahmen der Kundenorientierung große Bedeutung bei. Sie können beispielsweise dazu dienen, die Zufriedenheit der Kunden zu erheben und festzustellen wie kundenorientiert die Verwaltung tatsächlich handelt.<sup>21</sup>

Neue Möglichkeiten Kundenorientierung umzusetzen bietet der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT).<sup>22</sup> Unter anderem können die Austausch- und Kommunikationsabläufe zwischen der Verwaltung und ihren Kunden durch die IKT effizienter gestaltet werden, sodass beispielsweise das Internet es dem Kunden nun ermöglicht, mit verhältnismäßig geringem Aufwand, mit der Verwaltung in Verbindung zu treten und Informationen, Anträge und dergleichen zu übermitteln.<sup>23</sup> Darüber hinaus bedingt der IKT-Einsatz eine Umgestaltung der Aufbau- und Ablauforganisation, welche es der Verwaltung ermöglicht sich an den Leistungen, welche sie für ihre Kunden erbringt, auszurichten.<sup>24</sup> Vorteile für den Kunden können sich hierbei beispielsweise in verkürzten Durchlaufzeiten von Anträgen ergeben.<sup>25</sup>

Die moderne IKT gehört heute zwar zur Grundausstattung jeder öffentlichen Verwaltung und kommt in den unterschiedlichsten Bereichen und Formen zum Einsatz, allerdings werden bislang die Möglichkeiten, welche die vorhandene IKT bietet, bei Weitem nicht ausgeschöpft. Wenn eine erfolgreiche Umsetzung von Maßnahmen im Rahmen des New Public Management gelingen soll, reicht die Bereitstellung entsprechender IKT allein nicht aus, die Potenziale müssen genutzt und Prozesse optimiert werden.<sup>26</sup>

---

<sup>20</sup> Vgl. Baumann (2003), S. 622

<sup>21</sup> Vgl. Schedler/Proeller (2009), S. 130

<sup>22</sup> Vgl. Schedler/Proeller (2009), S. 252

<sup>23</sup> Vgl. Schwiering, Katrin: Electronic Government: Ein Konzept zur innovativen Neugestaltung öffentlicher Aufgabenwahrnehmung, in: Lenk, Klaus/Brüggemeier, Martin/Reichard, Christoph (Hrsg.): E-Government und die Erneuerung des öffentlichen Sektors, Band 5, Münster 2005, S. 5 (im Folgenden zitiert als: Schwiering (2005))

<sup>24</sup> Vgl. Schedler/Proeller (2009), S. 251

<sup>25</sup> Vgl. Schedler/Proeller (2009), S. 252

<sup>26</sup> Vgl. Schedler/Proeller (2009), S. 249



## 2.2 E-Government

Im Rahmen des vorliegenden Kapitels wird der Begriff „E-Government“, als Grundlage für weitere Ausführungen im Rahmen dieser Arbeit, näher definiert. Des Weiteren werden die verschiedenen Kommunikationsbeziehungen und Interaktionsstufen des E-Governments herausgearbeitet und abschließend der Nutzen von E-Government verdeutlicht.

### 2.2.1 Definition von E-Government

Für den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologie in der öffentlichen Verwaltung und Regierung hat sich der Begriff „Electronic Government“, kurz „E-Government“, etabliert.<sup>27</sup> Allerdings findet sich hierzu keine allgemein anerkannte Definition.<sup>28</sup> Eine weitverbreitete und weitgehende Begriffsbestimmung stellt die Speyerer Definition dar,<sup>29</sup> wonach unter E-Government *„die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien“*<sup>30</sup> zu verstehen ist. Der umfassende Ansatz des E-Governments beinhaltet nicht nur die Strategie und Organisationsform der öffentlichen Verwaltung sowie deren Produkte, Dienstleistungen und Prozesse, sondern legt auch das soziotechnische System vollständig dar.<sup>31</sup> Die Stadt Wien selbst bezeichnet E-Government als *„die Nutzung des Internet und anderer elektronischer Medien zur*

---

<sup>27</sup> Vgl. Schedler/Proeller (2009), S. 253

<sup>28</sup> Vgl. Schwiering (2005), S. 50

<sup>29</sup> Vgl. Schwiering (2005), S. 50

<sup>30</sup> von Lucke, Jörn/Reinermann, Heinrich: Speyerer Definition von Electronic Government. Ergebnisse des Forschungsprojektes Regieren und Verwalten im Informationszeitalter, Online-Publikation, <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii>, Speyer 2000, S. 1

<sup>31</sup> Vgl. von Lucke, Jörn: Gestaltungspotenziale durch E-Government, in: Zechner, Achim (Hrsg.): Handbuch E-Government. Strategien, Lösungen und Wirtschaftlichkeit, Stuttgart 2007, S. 97

*Durchführung von Abläufen zwischen der öffentlichen Verwaltung, der Politik und den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Unternehmen“.<sup>32</sup>*

E-Government geht über den bisherigen binnenorientierten Einsatz von IKT hinaus<sup>33</sup> und kommt primär im Rahmen von Entscheidungs-, Leistungserstellungs- und Leistungsaustauschprozessen unterstützend zum Einsatz.<sup>34</sup> Eine Steigerung der Effizienz und Effektivität von Verwaltungshandeln sowie eine stärkere Kundenorientierung soll durch E-Government unter anderem erreicht werden.<sup>35</sup>

Elektronische Medien, wie z.B. Internet, Intranet, interaktive Fernsehdienste, Sprachtelekommunikationsdienste und elektronische Offline-Lösungen können im Rahmen des E-Governments zur Anwendung kommen. Bisher wird jedoch vorwiegend das Internet in Verbindung mit E-Mail, elektronischem Datenaustausch und entsprechenden Datenbanken genutzt.<sup>36</sup> Um das Potenzial von E-Government ausschöpfen zu können, ist allerdings, wie in Kapitel 2.1 bereits im Zusammenhang mit dem Einsatz von IKT aufgeworfen, eine organisatorische Umgestaltung und Prozessoptimierung erforderlich.<sup>37</sup>

---

<sup>32</sup> Stadt Wien: Electronic Government (E-Government) in der Stadt Wien, <http://www.wien.gv.at/egov/e-government/>, abgerufen am: 15.02.2010

<sup>33</sup> Vgl. Schwiering (2005), S. 56

<sup>34</sup> Vgl. Schwiering (2005), S. 50 f.

<sup>35</sup> Vgl. Franz, Arne: Gibt es für kommunale „Bürgerämter/-büros“ einen dauerhaften Stellenwert im Konzept des „elektronischen Rathauses“?, Speyerer Arbeitsheft Nr. 160, Speyer 2003, S. 20 (im Folgenden zitiert als: Franz (2003))

<sup>36</sup> Vgl. von Lucke, Jörn: Electronic Government, in: Eichhorn, Peter u.a. (Hrsg.): Verwaltungslexikon, 3., neu bearbeitete Auflage, Stand: Juli 2002, Baden-Baden 2003, S. 300 (im Folgenden zitiert als: von Lucke (2003))

<sup>37</sup> Vgl. Franz (2003), S. 20

## 2.2.2 Kommunikationsbeziehungen des E-Governments

In Abhängigkeit der Kommunikationspartner kann zwischen folgenden drei Beziehungsformen unterschieden werden.<sup>38</sup>

- Verwaltung - Bürger            G2C    (= Government-to-Citizen)
- Verwaltung - Wirtschaft        G2B    (= Government-to-Business)
- Verwaltung - Verwaltung        G2G    (= Government-to-Government)<sup>39</sup>

Eine Eingruppierung der Kommunikationsbeziehung kann in der Praxis jedoch meist nicht einwandfrei vorgenommen werden.<sup>40</sup> Während sich für den Bürger eine Antragstellung häufig als G2C-Beziehung darstellt, können sich für die Verwaltung hieraus weitere Prozesse, z.B. Datenabgleich mit anderen Behörden, ergeben, welche das Beziehungsgeflecht erweitern.<sup>41</sup>

Die Spannweite der G2C-Beziehung kann unter anderem vom Informationsabruf des Bürgers über ein Onlineportal, bis hin zur Durchführung von Transaktionen reichen.<sup>42</sup> Hierbei kann, muss es sich aber nicht zwangsläufig um komplexe Vorgänge handeln. Selbst der Besuch des Onlineauftritts einer öffentlichen Verwaltung, mit dem Ziel die Öffnungszeiten eines Amtes zu erfragen, stellt bereits eine G2C-Beziehung dar.<sup>43</sup> Umfangreichere Ausmaße kann die Beziehung unter anderem dann annehmen, wenn Verfahren vollständig online, mit Authentifizierungs- und Identifizierungsbestandteilen, einschließlich

---

<sup>38</sup> Vgl. Karning, Bernhard: Rechtliche Aspekte des E-Government in Österreich, Berlin 2004, S. 17 (im Folgenden zitiert als: Karning (2004))

<sup>39</sup> Vgl. Karning (2004), S. 17

<sup>40</sup> Vgl. Mehlich, Harald: Electronic Government. Die elektronische Verwaltungsreform. Grundlagen – Entwicklungsstand – Zukunftsperspektiven, Wiesbaden 2002, S. 64 (im Folgenden zitiert als: Mehlich (2002))

<sup>41</sup> Vgl. Mehlich (2002), S. 64

<sup>42</sup> Vgl. Asghari, Reza: Digitale Evolution im Staat, in: Asghari, Reza (Hrsg.): E-Government in der Praxis. Leitfaden für Politik und Verwaltung, Frankfurt 2005, S. 22 (im Folgenden zitiert als: Asghari (2005))

<sup>43</sup> Vgl. Mehlich (2002), S. 67

elektronischem Bezahlvorgang, abgewickelt werden.<sup>44</sup> Im Zusammenhang mit der G2C-Beziehung wird eine Verbesserung des Service angestrebt,<sup>45</sup> indem das Potenzial des Internets ausgenutzt wird und so weitere Leistungen für den Bürger hinzukommen.<sup>46</sup> Die Dienstleistungen der Verwaltungen sollen dem Bürger hierbei möglichst rasch, reibungslos und kostengünstig angeboten werden können.<sup>47</sup> Da sich der Bürger im Falle der Verwaltung häufig einem Komplex gegenüber sieht, soll diese Vielschichtigkeit im Rahmen der elektronischen Kundenbeziehung, z.B. mit Hilfe von Lebenslagenmodellen, individuell auf den Bürger herunter gebrochen werden und die Inanspruchnahme von Diensten hierdurch angenehmer gestaltet werden.<sup>48</sup> Während der Bürger in den bisher genannten Punkten vorwiegend als Kunde und Antragssteller gesehen wurde, kann dieser aber auch als Entscheidungsträger mit der Behörde in Verbindung treten. So ermöglicht es E-Democracy, als Teilbereich des E-Governments,<sup>49</sup> dem Bürger auf elektronischem Wege an politischen Entscheidungsprozessen umfassend mitzuwirken.<sup>50</sup>

Unter der G2B-Beziehung ist die Kommunikation zwischen Verwaltung und Wirtschaftsunternehmen über das Internet zu verstehen.

Non-Profit-Organisationen, Verbände werden häufig ebenso zur Wirtschaft gezählt wie Nicht-Regierungsorganisationen.<sup>51</sup> Eine derartige Beziehung kommt zum einen dann zustande, wenn Unternehmen Leistungen der öffentlichen Verwaltung in Anspruch nehmen bzw. ihren Verpflichtungen, z.B. Steuerzahlungen, gegenüber der Behörde nachkommen, zum anderen, wenn sie gegenüber der Verwaltung selbst als Anbieter auftreten. Elektronische Beschaffung (E-Procurement) und Vergabe (E-Vergabe) stellen dabei einen Schwerpunkt der G2B-Beziehung dar und

---

<sup>44</sup> Vgl. Mehlich (2002), S. 67

<sup>45</sup> Vgl. Mehlich (2002), S. 68

<sup>46</sup> Vgl. Asghari (2005), S. 23

<sup>47</sup> Vgl. Mehlich (2002), S. 68

<sup>48</sup> Vgl. Mehlich (2002), S. 68

<sup>49</sup> Vgl. Mehlich (2002), S. 281

<sup>50</sup> Vgl. Asghari (2005), S. 23

<sup>51</sup> Vgl. Mehlich (2002), S. 70

sorgen für eine ressourcenschonende und schnelle Abwicklung auf beiden Seiten.<sup>52</sup> Aber auch im Dienstleistungssektor nimmt die Bedeutung von G2B-Beziehungen zu. Die Unternehmen treten nicht nur selbst als Kunden auf, sondern immer häufiger übernehmen Unternehmen, wie Autohäuser, Behördengänge für ihre Kunden und reichen z.B. Kfz-Zulassungsanträge gesammelt ein. Darin wird ein großes Interesse an der elektronisch gestützten Kommunikationsbeziehung begründet.<sup>53</sup>

Bei der G2G-Beziehung handelt es sich hingegen um eine Beziehung, bei welcher sowohl über alle Staatsgewalten, als auch Staatsebenen hinweg inner- und zwischenbehördlich kommuniziert wird. Dabei werden vorwiegend Daten für unterschiedlichste Zwecke ausgetauscht bzw. übermittelt. So kann beispielsweise ein Antrag auf Ausstellung eines Reisepasses eine G2G-Beziehung zwischen der Kommune und der Bundesdruckerei hervorrufen.<sup>54</sup>

### 2.2.3 Interaktionsstufen des E-Governments

Das E-Government hat sich in den vergangenen Jahren stark weiterentwickelt und bietet mittlerweile mehr als lediglich die Bereitstellung von Informationen im Internet.<sup>55</sup> Aufgrund des Interaktionsgrades kann in diesem Zusammenhang zwischen drei Ebenen differenziert werden, welche unmittelbar aufeinander aufbauen.<sup>56</sup>

- Informationsebene
- Kommunikationsebene
- Transaktionsebene<sup>57</sup>

---

<sup>52</sup> Vgl. Asghari (2005), S. 25

<sup>53</sup> Vgl. Mehlich (2002), S. 72 f.

<sup>54</sup> Vgl. Mehlich (2002), S. 73

<sup>55</sup> Vgl. Asghari (2005), S. 20

<sup>56</sup> Vgl. Karning (2004), S. 20

<sup>57</sup> Vgl. Mann, Andreas: Akzeptanz des e-Government, in: Bieler, Frank/Schwarting, Gunnar (Hrsg.): e-Government. Perspektiven – Probleme – Lösungsansätze, Berlin 2007, S. 275 f. (im Folgenden zitiert als: Mann (2007))

Auf erster Ebene finden keine Interaktionen zwischen der Behörde und ihren Bezugsgruppen statt, sondern die Aktivitäten der Behörde im Internet beschränken sich auf das Bereitstellen von Informationen.<sup>58</sup> Hierbei kann es sich unter anderem um Wissenswertes zu Behördengängen, wie Öffnungszeiten, Zuständigkeiten oder erforderliche Formulare und Unterlagen handeln, aber auch um Relevantes zu weiteren Bereichen, z.B. der Bürgerschaft, Stadt und Politik.<sup>59</sup> Aufgrund dessen, dass diese Informationen mitunter Amtswege erläutern und erleichtern sollen, sind die Erwartungen der Nutzer an deren Aktualität entsprechend hoch.<sup>60</sup>

Die Kommunikationsebene hingegen ist, wie die Bezeichnung schon deutlich macht, von einer zweiseitigen Kommunikation zwischen der Behörde und ihren Kommunikationspartnern gekennzeichnet.<sup>61</sup> Den Nutzern ist es hierbei beispielsweise möglich, Anfragen per E-Mail an die Verwaltung zu richten und Dokumente elektronisch zu übermitteln. Das Tätigen von Bestellungen über Online-Formulare ist dabei ebenso denkbar, wie Beratungsgespräche per Videokonferenz<sup>62</sup> und Kontaktaufnahmen über Internetforen und Chats.<sup>63</sup>

Auf Transaktionsebene werden darüber hinaus Abläufe zwischen der Verwaltung und ihren Bezugsgruppen elektronisch durchgeführt. Es können nicht nur verschiedenste Formulare für die Eingabe von Daten genutzt werden, sondern auch Anträge online gestellt und die entsprechenden Bescheide, Leistungen und dergleichen elektronisch von der Verwaltung übermittelt werden.<sup>64</sup> Diese Ebene bietet den Nutzern

---

<sup>58</sup> Vgl. Asghari (2005), S. 20

<sup>59</sup> Vgl. Mehlich (2002), S. 79

<sup>60</sup> Vgl. Karning (2004), S. 22

<sup>61</sup> Vgl. Scheer, August-Wilhelm/Kruppke, Helmut/Heib, Ralf: E-Government. Prozessoptimierung in der öffentlichen Verwaltung, Heidelberg 2003, S. 29

<sup>62</sup> Vgl. Schwiering (2005), S. 67

<sup>63</sup> Vgl. Mann (2007), S. 275

<sup>64</sup> Vgl. Schwiering (2005), S. 67 f.

daher besonders große Vorteile und verringert die Kosten für die öffentliche Verwaltung erheblich. Dennoch stellen Transaktionen in der Verwaltungspraxis eher die Ausnahme dar.<sup>65</sup>

Vereinzelt wird in der Literatur die Integration als separate Ebene angeführt. Diese ist dann erreicht, wenn die einzelnen Abläufe vollständig aneinander angepasst sind und Verfahren ausnahmslos elektronisch, und somit medienbruchfrei, von der Antragsstellung über die Bearbeitung bis hin zum abschließenden Bescheid, durchgeführt werden können.<sup>66</sup>

#### **2.2.4 Nutzen von E-Government**

Ein Nutzen von E-Government ist sowohl für die öffentliche Verwaltung als auch für den Kunden gegeben. Unter der vermehrten Anwendung von Informations- und Kommunikationstechnologie werden Arbeitsabläufe kritischer geprüft und gegebenenfalls angepasst bzw. optimiert. Eine höhere Effektivität und Effizienz kann beispielsweise die Folge einer Neuorganisation und Automatisierung von Geschäftsabläufen sein. Gespeicherte Daten können, aufgrund einer systematischen elektronischen Datenerfassung und –verarbeitung, gezielter und schneller abgerufen werden. Die Durchlaufzeiten der entsprechenden Unterlagen werden hierdurch verkürzt und eine schnellere Abwicklung der Vorgänge ermöglicht. Dies liegt sowohl im Interesse der Verwaltung als auch der Kunden. Ein weiterer Vorteil ist darin zu sehen, dass eben genannte Veränderungen sich, hinsichtlich Erfassung, Archivierung und Übermittlung von Schriftstücken, nachhaltig auf den Personalbedarf in den Dienststellen auswirken und mit einer Reduzierung der Kosten bei gleicher bzw. höherer Leistungserbringung einhergehen. Des Weiteren präsentiert sich die öffentliche Verwaltung als Dienstleistungsunternehmen, indem sie sich an den Bedürfnissen ihrer Kunden orientiert und nachgefragte

---

<sup>65</sup> Vgl. Mann (2007), S. 276

<sup>66</sup> Vgl. Schwiering (2005), S. 68

Informationen und Dienstleistungen online zugänglich macht. Die Bereitschaft der öffentlichen Verwaltung mit der Anwendung von Informations- und Kommunikationstechnologie neue Wege zu gehen wirkt sich dabei positiv auf deren Image aus.<sup>67</sup>

Von besonderer Bedeutung ist der zusätzliche Nutzen für den Kunden. Denn nur, wenn dieser gegeben ist, werden sich elektronisch angebotene Verwaltungsdienstleistungen behaupten und konventionelle Vorgehensweisen ablösen können.<sup>68</sup> Ein Vorteil für den Kunden ist darin zu sehen, dass bereits einfache Fragen durch das zur Verfügung gestellte E-Government-Angebot beantwortet werden können.<sup>69</sup> Das spart nicht nur unnötige Wege, sondern auch Wartezeiten vor Ort. E-Government soll es dem Kunden ermöglichen Behördengänge rund um die Uhr online durchzuführen. Online-Formulare und E-Mail-Verkehr stellen, sofern ein Internetzugang vorhanden ist, eine neue Möglichkeit dar mit einem Anliegen, unabhängig von Ort und Zeit, an die Behörde heranzutreten.<sup>70</sup> Wird das Anliegen dann auch noch automatisch an die zuständige Dienststelle übermittelt, muss der Kunde nicht mal mehr die entsprechende Zuständigkeit kennen.<sup>71</sup> Darüber hinaus wird das Verwaltungshandeln, mit der Möglichkeit den Stand seines Verfahrens online abzufragen, für den Kunden transparenter. Eine wesentliche Annehmlichkeit zeigt sich für den Kunden folglich in der Reduzierung seiner Wartezeiten und Wege zum Amt sowie in der beschleunigten Abwicklung seiner Anliegen. Jedoch ist dieser Komfort für den Kunden in erster Linie mit zusätzlichen Kosten verbunden. Ein Computer mit Internetzugang stellt eine wesentliche Voraussetzung dafür dar, dass dem Kunden diese Vorteile zuteilwerden. Vereinzelt können sogar entsprechende Identifikationssysteme erforderlich sein. Die Bereitschaft der Kunden zu investieren hängt dabei maßgeblich vom Ausmaß

---

<sup>67</sup> Vgl. Karnig (2004), S. 47

<sup>68</sup> Vgl. von Lucke (2003), S. 301 f.

<sup>69</sup> Vgl. Stadt Wien: Electronic Government (E-Government) in der Stadt Wien, <http://www.wien.gv.at/egov/e-government/>, abgerufen am: 15.02.2010

<sup>70</sup> Vgl. Karnig (2004), S. 48

<sup>71</sup> Vgl. Stadt Wien: Electronic Government (E-Government) in der Stadt Wien, <http://www.wien.gv.at/egov/e-government/>, abgerufen am: 15.02.2010



bereitgestellter E-Government-Anwendungen ab. Baut die öffentliche Verwaltung ihr Angebot weiter aus, werden auch die Kunden mit Investitionen darauf reagieren und mittelfristig alle Vorteile von E-Government ausschöpfen können.<sup>72</sup>

### 2.3 Kunde, Dienstleistung und Markt

Der **Kunde** stellt den Nachfrager im Marktgeschehen dar.<sup>73</sup> Von zentraler Bedeutung für die Kundenorientierung ist es festzulegen, wer vom Kundenkreis einzelner Verwaltungsbereiche erfasst wird. Zwar mag der Begriff des Kunden in manchen Bereichen der öffentlichen Verwaltung als ungeeignet erscheinen, was aber nicht zwangsläufig bedeuten muss, dass eine Kundenorientierung nicht auch dort möglich ist.<sup>74</sup> „*Kunde bzw. Kundin einer Verwaltungseinheit ist,*“ nach Schedler und Proeller „*wer von ihr individuell Leistungen abnimmt oder wer durch eigene Aktivität die Wirkung einer Leistung verbessert.*“<sup>75</sup> Diese Definition erscheint im Rahmen dieser Arbeit als besonders geeignet, da für den Kundenkreis des „*Virtuellen Amtes*“ der Stadt Wien, sowohl Personen als auch Unternehmen infrage kommen.

Kritisch wird bei Verwendung des Kundenbegriffs in der öffentlichen Verwaltung häufig hinterfragt, inwieweit der Bürger als Kunde gesehen werden kann. Unter anderem wird die Ansicht vertreten, dass die Rolle des Kunden weitaus weniger umfasst, als die des Bürgers. Der Kunde wird in erster Linie als passiver Konsument gesehen, welcher die Befriedigung seiner Bedürfnisse anstrebt. Der Bürger hingegen finanziert als Steuerzahler nicht nur die Leistungen der öffentlichen Verwaltung mit,<sup>76</sup> sondern kooperiert auch aktiv mit der Verwaltung, z.B. im Kultur-

---

<sup>72</sup> Vgl. Karnig (2004), S. 48

<sup>73</sup> Vgl. Diller, Hermann: Kunde, in: Diller, Hermann (Hrsg.): Vahlens Großes Marketing Lexikon, 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, München 2001, S. 845

<sup>74</sup> Vgl. Schedler/Proeller (2009), S.69

<sup>75</sup> Schedler/Proeller (2009), S.69

<sup>76</sup> Vgl. Hohn, Stefanie: Public Marketing. Marketing-Management für den öffentlichen Sektor, 2., überarbeitete und erweiterte Auflage, Wiesbaden 2008, S. 51 (im Folgenden zitiert als: Hohn (2008))

und Sportbereich, und nimmt im Rahmen von Wahlen und dergleichen die Rolle des Partizipanten ein.<sup>77</sup> Dennoch ist er, in Bereichen wie der Ordnungsverwaltung, hoheitlichen Entscheidungen der Verwaltung unterworfen,<sup>78</sup> welche häufig nur wenig kundenorientiert durchgesetzt werden können.<sup>79</sup> Auch wird der Bürger, in Bereichen wie der Leistungsverwaltung, in der untergeordneten Rolle des Klienten gesehen.<sup>80</sup> Eine weitere Auffassung ist darin begründet, dass die Rolle des Kunden eine Ergänzung der Bürgerrolle darstellt. Der Bürger wird dabei nicht mehr nur als Auftraggeber der öffentlichen Verwaltung, sondern auch als Leistungsabnehmer gesehen. Die Verwaltung soll sich an dessen individuellen Bedürfnissen orientieren, ohne dabei Gesetz und Verfahren hintenanzustellen. Die Bürgerrolle stellt dabei keine zwingende Voraussetzung für die Kundenrolle dar, sodass der Kreis der Kunden weitaus größer ausfallen kann als jener der Bürger.<sup>81</sup>

Unter **Dienstleistung** wird eine direkt am Kunden erbrachte, wirkungserzielende Leistung verstanden, welche die Anwendung bzw. Bereitstellung von Leistungsfähigkeiten im Rahmen eines Interaktionsprozesses zwischen Anbieter und Kunde, umfasst.<sup>82</sup> Die Dienstleistung stellt im Wesentlichen ein immaterielles Gut dar.<sup>83</sup> Darüber hinaus zeichnet sie sich dadurch aus, dass sie zum Zeitpunkt ihrer Erbringung verbraucht wird.<sup>84</sup> Leistungen der öffentlichen Verwaltung und ihrer Betriebe sind vor diesem Hintergrund, überwiegend als Dienstleistungen zu verstehen.<sup>85</sup>

---

<sup>77</sup> Vgl. Hopp/Göbel (2008), S.88

<sup>78</sup> Vgl. Hohn (2008), S. 51

<sup>79</sup> Vgl. Schedler/Proeller (2009), S.67

<sup>80</sup> Vgl. Hohn (2008), S. 51

<sup>81</sup> Vgl. Schedler/Proeller (2009), S.67 ff.

<sup>82</sup> Vgl. Meffert, Heribert/Bruhn, Manfred: Dienstleistungsmarketing. Grundlagen – Konzepte – Methoden, 6., vollständig neubearbeitete Auflage, Wiesbaden 2009, S. 19 (im Folgenden zitiert als: Meffert/Bruhn (2009))

<sup>83</sup> Vgl. Eichhorn, Peter u.a. (Hrsg.): Verwaltungslexikon, 3., neu bearbeitete Auflage, Stand: Juli 2002, Baden-Baden 2003, S. 260 (im Folgenden zitiert als: Eichhorn (2003))

<sup>84</sup> Vgl. Eichhorn (2003), S.260

<sup>85</sup> Vgl. Eichhorn (2003), S.260

Alle weiteren Ausführungen dieser Arbeit beschränken sich daher lediglich auf die Inanspruchnahme von Dienstleistungen.

Unter **Markt** ist jener reale oder virtuelle Ort<sup>86</sup> zu verstehen an dem Angebot und Nachfrage aufeinandertreffen und Leistungen ausgetauscht werden.<sup>87</sup> Eine Abgrenzung des relevanten Markts kann unter anderem im Bereich des Marketings erforderlich sein.<sup>88</sup> Diese könnte für das „Virtuelle Amt“ der Stadt Wien wie folgt aussehen. Definiert man den Markt über die Anbieter<sup>89</sup>, könnte von einem „Behörden-Markt“ oder „Hoheitsträger-Markt“ gesprochen werden. Stellt man hingegen das Produkt in den Mittelpunkt,<sup>90</sup> wäre dies z.B. ein „Markt für hoheitliche Verwaltungsdienstleistungen“. Eine Abgrenzung über die Nachfrager ist ebenso denkbar,<sup>91</sup> z.B. „Markt der Personen und Unternehmen, welche hoheitliche Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch nehmen“, wie über deren Bedürfnisse<sup>92</sup> z.B. „Markt für Online-Abwicklung von Verwaltungsverfahren“. Vorwiegend sollte eine Abgrenzung auf Grundlage von Nachfragern und deren Bedürfnissen vorgenommen werden.<sup>93</sup> Exemplarisch käme hier „Markt der Personen und Wirtschaftsunternehmen, welche hoheitliche Verwaltungsdienstleistungen der Stadt Wien online in Anspruch nehmen und Verwaltungsverfahren über das Internet abwickeln möchten“ als Definition in Betracht.

---

<sup>86</sup> Vgl. Homburg, Christian/Krohmer, Harley: Grundlagen des Marketingmanagements. Einführung in Strategie, Instrumente, Umsetzung und Unternehmensführung, 2., vollständig überarbeitete Auflage, Wiesbaden 2009, S.2 (im Folgenden zitiert als: Homburg/Krohmer (2009))

<sup>87</sup> Vgl. Oettle, Karl: Markt, in: Eichhorn, Peter u.a. (Hrsg.): Verwaltunglexikon, 3., neu bearbeitete Auflage, Stand: Juli 2002, Baden-Baden 2003, S. 667

<sup>88</sup> Vgl. Bauer, Hans: Marktabgrenzung, in: Diller, Hermann (Hrsg.): Vahlens Großes Marketing Lexikon, 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, München 2001, S. 1034

<sup>89</sup> Vgl. Homburg/Krohmer (2009), S. 4

<sup>90</sup> Vgl. Homburg/Krohmer (2009), S. 4

<sup>91</sup> Vgl. Homburg/Krohmer (2009), S. 4

<sup>92</sup> Vgl. Homburg/Krohmer (2009), S. 4

<sup>93</sup> Vgl. Homburg/Krohmer (2009), S. 4

### 3 Kundenzufriedenheit

Während die Kundenorientierung in der Privatwirtschaft schon seit Langem eine zentrale Komponente erfolgreicher Unternehmensführung darstellt,<sup>94</sup> gewinnt diese, wie eingangs bereits erläutert, auch im öffentlichen Sektor zunehmend an Bedeutung. Vielfach wird hierbei die Kundenzufriedenheit zu einem relevanten Marketingziel<sup>95</sup> erklärt. Doch was ist unter Kundenzufriedenheit eigentlich zu verstehen?

Die Wissenschaft beschäftigt sich seit Jahren mit dem Konstrukt der Kundenzufriedenheit und zahlreiche unterschiedliche Ansätze haben dazu geführt, dass es bis heute keine allgemeingültige Definition und Theorie hierzu gibt. Obwohl der Einzelne eine unterschiedliche Auffassung davon haben mag, was unter Zufriedenheit konkret zu verstehen ist, handelt es sich hierbei um einen gängigen und verständlichen Begriff.<sup>96</sup> Zufriedenheit bzw. „zufrieden sein“ ist dabei gleichbedeutend mit Begriffen wie Ausgeglichenheit, Erfüllung, Freude, Genugtuung, Wohlbefinden, befriedigt und wunschlos sein.<sup>97</sup> Das bisherige Verständnis von Kundenzufriedenheit, als alleiniges Resultat eines kognitiven<sup>98</sup> Vergleichsprozesses, wurde mittlerweile ebenfalls um eine affektive Komponente erweitert.<sup>99</sup> Kundenzufriedenheit ist demnach als „*emotionale Reaktion eines Kunden*“<sup>100</sup> zu verstehen, welche aus seinem Vergleich, zwischen Erwartungshaltung und wahrgenommenen Leistungsniveau, resultiert.<sup>101</sup>

---

<sup>94</sup> Vgl. Jourdan, Rudolf: Professionelles Marketing für Stadt, Gemeinde und Landkreis, 2., überarbeitete und erweiterte Auflage, Sternenfels 2007, S. 21

<sup>95</sup> Vgl. Hohn (2008), S. 46

<sup>96</sup> Vgl. Scharnbacher/Kiefer (2003), S. 5

<sup>97</sup> Vgl. Dudenredaktion (Hrsg.): Duden. Das Synonymwörterbuch. Ein Wörterbuch sinnverwandter Wörter, Duden Band 8, 4. Auflage, Mannheim 2007, S. 1082

<sup>98</sup> „**Kognitive**“ Vorgänge beruhen auf Erkenntnissen, „**affektive**“ hingegen auf Emotionen.

<sup>99</sup> Vgl. Homburg, Christian/Stock-Homburg, Ruth: Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit, in: Homburg, Christian (Hrsg.): Kundenzufriedenheit. Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 7., überarbeitete Auflage, Wiesbaden 2008, S. 22 (im Folgenden zitiert als: Homburg/Stock-Homburg (2008))

<sup>100</sup> Henning-Thurau (2001), S. 878

<sup>101</sup> Vgl. Henning-Thurau (2001), S. 878

Umstritten ist, inwieweit Kundenzufriedenheit vom Konstrukt Einstellung abzugrenzen ist. Einige Autoren vertreten die Ansicht, dass Kundenzufriedenheit, im Gegensatz zur Einstellung, nicht verallgemeinert werden kann, sondern sich lediglich auf die individuelle Inanspruchnahme einer Leistung bezieht. Weitere Unterscheidungen werden auch in zeitlicher Hinsicht gemacht. Kundenzufriedenheit entsteht demnach erst in Folge einer Entscheidung, wohingegen Einstellungen bereits vorab entwickelt werden. Andere wiederum sind der Meinung, dass Kundenzufriedenheit durchaus als Einstellung aufgefasst werden kann.<sup>102</sup>

### 3.1 Entstehung von Kundenzufriedenheit

Es existieren verschiedene Ansätze zur Entstehung von Kundenzufriedenheit. Das Confirmation/Disconfirmation-Paradigma (C/D-Paradigma) (vgl. *Abbildung 1, S. 21*) hat sich dabei, gegenüber anderen theoretischen Modellen, weitgehend durchgesetzt.<sup>103</sup> Es basiert auf der Annahme, dass Kundenzufriedenheit aus einem Vergleichsprozess zwischen Soll- und Ist-Komponente einer zu beurteilenden Leistung hervorgeht.<sup>104</sup> Die Soll-Komponente stellt dabei den Vergleichsstandard dar<sup>105</sup> und ist in den Erwartungen des Kunden an die Leistung begründet. Erwartungen werden unter anderem durch die individuellen Bedürfnisse und Erfahrungen des Kunden hervorgerufen. Des Weiteren fließen Erkenntnisse aus der Kommunikation mit dem eigenen Umfeld sowie erhaltene Leistungszusicherungen, sei es durch den Anbieter selbst oder durch Werbemaßnahmen, ebenfalls in die Erwartungshaltung mit ein.<sup>106</sup> Die Erwartung stellt dabei kein starres Konstrukt dar, sondern ist einem kontinuierlichen Anpassungsprozess

---

<sup>102</sup> Vgl. Homburg/Stock-Homburg (2008), S. 22 f.

<sup>103</sup> Vgl. Schneider, Willy/Kornmeier, Martin: Kundenzufriedenheit. Konzept, Messung, Management, Bern/Stuttgart/Wien 2006, S. 19 f. (im Folgenden zitiert als: Schneider/Kornmeier (2006))

<sup>104</sup> Vgl. Schneider/Kornmeier (2006), S. 20

<sup>105</sup> Vgl. Homburg/Stock-Homburg (2008), S. 20

<sup>106</sup> Vgl. Scharnbacher/Kiefer (2003), S. 7 f.

unterworfen.<sup>107</sup> Die Ist-Komponente spiegelt hingegen das durch den Kunden wahrgenommene Leistungsniveau wieder und bildet damit die Grundlage für einen Vergleich.<sup>108</sup> Darüber hinaus wirkt sich die Ist-Komponente unmittelbar auf die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit des Kunden aus.<sup>109</sup> Folgende drei Varianten können sich aus einem Vergleich ergeben:

Konfirmation:

Die Ist-Komponente entspricht der Soll-Komponente.

Die Bestätigung der Erwartungen führt dazu, dass diese aufrecht erhalten werden und der Kunde zufrieden ist.<sup>110</sup>

Positive Diskonfirmation:

Die Ist-Komponente übersteigt die Soll-Komponente.

Diese Übererfüllung steigert sowohl die Erwartungen als auch die Zufriedenheit.<sup>111</sup>

Negative Diskonfirmation:

Die Ist-Komponente unterschreitet die Soll-Komponente.

Ursachen für diese Untererfüllung können sowohl in einer mangelhaften Leistungserbringung als auch in einer überhöhten Erwartungshaltung begründet sein. In beiden Fällen hat dies die Unzufriedenheit des Kunden zur Folge.<sup>112</sup>

---

<sup>107</sup> Vgl. Schneider/Kornmeier (2006), S. 21

<sup>108</sup> Vgl. Scharnbacher/Kiefer (2003), S. 9

<sup>109</sup> Vgl. Homburg/Stock-Homburg (2008), S. 20

<sup>110</sup> Vgl. Scharnbacher/Kiefer (2003), S. 10 ff.

<sup>111</sup> Vgl. Scharnbacher/Kiefer (2003), S. 10 ff.

<sup>112</sup> Vgl. Scharnbacher/Kiefer (2003), S. 10 ff.

### 3.2 Ergänzende Theorien zur Entstehung von Kundenzufriedenheit

Bei dem C/D-Paradigma handelt es sich um ein Basismodell, in welches verschiedene ergänzende Theorien und Konzepte eingeordnet werden können.<sup>113</sup> Exemplarisch für die Fülle an Ansätzen werden nachfolgend drei spezielle Theorien hieraus aufgezeigt.

Die **Assimilationstheorie** (vgl. *Abbildung 2 und Abbildung 3, S. XV*) geht auf Festingers Theorie der kognitiven Dissonanz zurück und beruht auf der Annahme, dass entweder die wahrgenommene Leistung oder die Erwartungshaltung durch den Kunden angeglichen wird, sofern diese, im Rahmen der positiven oder negativen Diskonfirmation, auseinanderfallen. Der Grund für dieses Verhalten wird darin gesehen, dass der Mensch stets bemüht ist, einer Differenz zwischen seinen Erwartungen und der tatsächlichen Gegebenheit entgegen zu wirken. Liegt kein Gleichgewicht vor, wird eine der Komponenten bei Bedarf rückwirkend anpasst, um das Konfirmationsniveau zu erlangen (Assimilations-Effekt).<sup>114</sup> Beispielsweise wird ein Kunde, dessen hohe Erwartungen nicht bestätigt wurden, die Leistung nachträglich besser beurteilen bzw. seine Erwartungen reduzieren. Die Verringerung der Diskrepanz führt in diesem Fall zur Zufriedenheit. Ohne Anpassung hätte eine negative Diskonfirmation vorgelegen, welche die Unzufriedenheit des Kunden zur Folge gehabt hätte.

Die **Kontrasttheorie** (vgl. *Abbildung 4 und Abbildung 5, S. XVI*) geht ebenfalls davon aus, dass bei Vorliegen einer Diskonfirmation entweder eine Anpassung der wahrgenommenen Leistung oder der Erwartungen erfolgt. Die Kunden sind von der Nicht-Bestätigung ihrer Erwartung jedoch derart überrascht, dass sie die Differenz, im Gegensatz zur Assimilationstheorie, nicht versuchen zu minimieren, sondern weiter

---

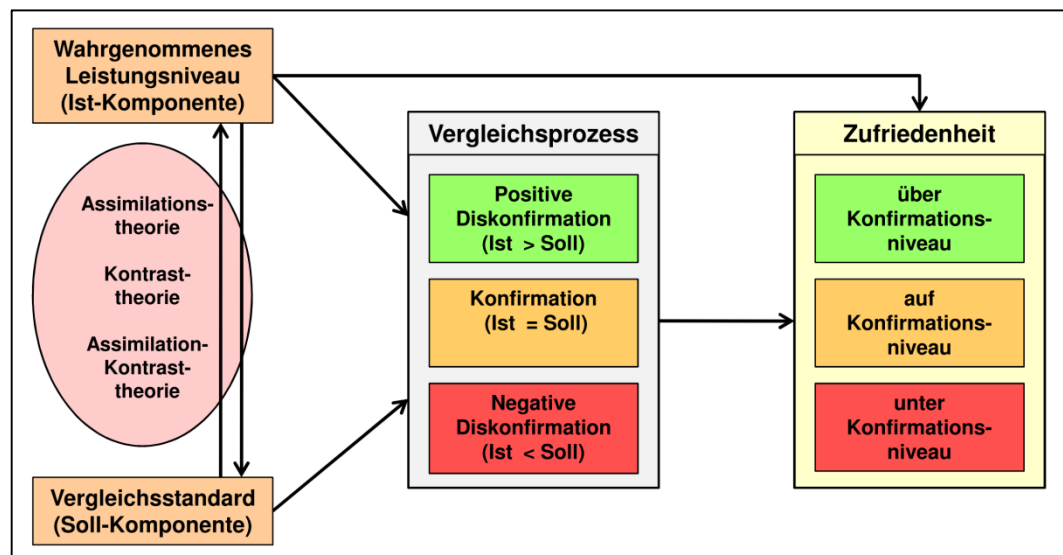
<sup>113</sup> Vgl. Homburg/Stock-Homburg (2008), S. 23

<sup>114</sup> Vgl. Homburg/Stock-Homburg (2008), S. 24 f.

ausdehnen (Kontrast-Effekt). Übersteigt die wahrgenommene Leistung die Erwartung, wird der Kunde dies besonders positiv bewerten. Die Folge ist eine erhöhte Zufriedenheit. Im Umkehrschluss führt eine Unterschreitung der Erwartungen zu einer besonders negativen Beurteilung der Leistung und zu einer Verstärkung der Unzufriedenheit.<sup>115</sup>

Die **Assimilations-Kontrast-Theorie** verbindet die beiden eben genannten Theorien miteinander. Sie besagt, dass das subjektiv empfundene Ausmaß der Differenz zwischen Soll- und Ist-Komponente zum einen ausschlaggebend dafür ist, ob einer der beiden Effekte überhaupt auftritt und zum anderen welcher davon. Während sich bei tolerierbar geringen Abweichungen die Assimilationstheorie auswirkt, zeigt sich bei einer für den Kunden inakzeptabel großen Differenz der Kontrasteffekt. Dazwischen liegt der neutrale Bereich des Kunden. Differenzen, welche in diesen fallen, werden vom Kunden nicht angepasst. Die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit wird aufrechterhalten.<sup>116</sup>

Abbildung 1: Das Confirmation/Disconfirmation-Paradigma als integrativer Rahmen



Quelle: In Anlehnung an Homburg/Stock-Homburg (2008), S. 21

<sup>115</sup> Vgl. Homburg/Stock-Homburg (2008), S. 25 f.

<sup>116</sup> Vgl. Homburg/Stock-Homburg (2008), S. 26 f.



### 3.3 Auswirkungen von Kundenzufriedenheit und -unzufriedenheit

Kundenzufriedenheit bzw. –unzufriedenheit kann sich in unterschiedlicher Weise auf das Verhalten des Kunden auswirken (vgl. *Abbildung 6, S. XVII*). Zufriedene Kunden erweisen sich als loyal, indem sie die betreffende Dienstleistung erneut in Anspruch nehmen und im Idealfall darüber hinaus weitere Leistungen des Anbieters nutzen. Des Weiteren kann die Zufriedenheit dazu führen, dass die Kunden sich gegenüber möglichen Neukunden positiv über die empfangene Leistung äußern und diese weiterempfehlen.<sup>117</sup> Auf der anderen Seite kommunizieren unzufriedene Kunden ihre negativen Erfahrungen gegenüber ihrem Umfeld weitaus häufiger als zufriedene und üben damit einen erheblichen Einfluss auf dieses aus.<sup>118</sup> Unzufriedenheit kann aber auch in Form von Beschwerden zum Ausdruck kommen.<sup>119</sup> Das Interesse des Vortragenden liegt hierbei auf der Aufrechterhaltung der Kundenbeziehung, welches jedoch maßgeblich von einer zufriedenstellenden Abwicklung seiner Beschwerde abhängt.<sup>120</sup> Allerdings kann Unzufriedenheit auch die Abwanderung des Kunden zur Folge haben.<sup>121</sup> Fraglich ist, inwiefern die Option der Abwanderung für Kunden im öffentlichen Sektor zur Verfügung steht.<sup>122</sup> Zum einen gehen nicht alle Behördenkontakte mit einer Freiwilligkeit einher und zum anderen steht dem Kunden, wenn er, im hier vorliegenden Fall, die Leistungen des „Virtuellen Amtes“ in Anspruch nehmen möchte, nur der Gang zur Verwaltung vor Ort als Alternative zur Verfügung. Jedoch bringen viele Kunden ihre Unzufriedenheit durch keine

---

<sup>117</sup> Vgl. Homburg/Krohmer (2009), S. 22

<sup>118</sup> Vgl. Kaiser, Marc-Oliver: Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit. Dimensionen und Messmöglichkeiten, 2., neu bearbeitete und erweiterte Auflage, Reihe: Betriebswirtschaftliche Studien 64, Berlin 2005, S. 38 (im Folgenden zitiert als: Kaiser (2005))

<sup>119</sup> Vgl. Balderjahn, Ingo/Scholderer, Joachim: Konsumentenverhalten und Marketing. Grundlagen für Strategien und Maßnahmen, Stuttgart 2007, S. 135 (im Folgenden zitiert als: Balderjahn/Scholderer (2007))

<sup>120</sup> Vgl. Balderjahn/Scholderer (2007), S. 137

<sup>121</sup> Vgl. Kaiser (2005), S. 36

<sup>122</sup> Vgl. Schedler/Proeller (2009), S. 68

dieser Reaktionsformen zum Ausdruck.<sup>123</sup> Kritisch zu betrachten sind in diesem Zusammenhang vor allem jene Kunden, welche von einer Äußerung absehen und im schlechtesten Fall stillschweigend abwandern.<sup>124</sup> Möchte man dies verhindern, empfiehlt es sich im Rahmen eines Beschwerdemanagements unzufriedene Kunden zur Beschwerdeäußerung zu animieren. Ziel hierbei ist es, die Zufriedenheit des Kunden, durch eine Bearbeitung seiner Beschwerde und entsprechende Reaktion, wieder herzustellen.<sup>125</sup>

### 3.4 Messung von Kundenzufriedenheit

Zur Messung der Kundenzufriedenheit stehen verschiedene Verfahren zur Verfügung. Im Folgenden wird der Weg zur Einordnung der Messung des direkten Zufriedenheitsurteils aufgezeigt (*vgl. Abbildung 7; S. XVII*).

Generell wird zwischen **objektiven** und **subjektiven** Verfahren unterschieden. Während im Rahmen des ersten Verfahrens ausschließlich objektive Messgrößen, wie beispielsweise Marktanteil oder Umsatz, herangezogen werden, konzentriert sich das subjektive Verfahren auf die Erhebung der individuell wahrgenommenen Zufriedenheit der einzelnen Kunden. Die hier genannten objektiven Größen unterliegen zwar keinen subjektiven Wahrnehmungen, jedoch können sich äußere Umstände, wie Konjunkturentwicklungen und dergleichen, auf diese auswirken und das Ergebnis der Zufriedenheitsmessung verzerren. Der subjektive Messansatz erweist sich unter diesem Gesichtspunkt folglich als der geeignetere. Dieser kann entweder **ereignisorientiert**, indem eine konkrete Begebenheit in Verbindung mit dem Kunden, z.B. ein Telefongespräch, näher analysiert wird, oder **merkmalsorientiert** zur Anwendung kommen. Bei der merkmalsorientierten Vorgehensweise wird versucht das ganze Ausmaß einer Kundenbeziehung darzustellen, indem

---

<sup>123</sup> Vgl. Balderjahn/Scholderer (2007), S. 135

<sup>124</sup> Vgl. Balderjahn/Scholderer (2007), S. 137

<sup>125</sup> Vgl. Meffert/Bruhn (2009), S. 211 ff.

eine Reihe von Eigenschaften einzelner Leistungen geprüft wird.<sup>126</sup> In diesem Zusammenhang wird davon ausgegangen, dass sich der Kunde aus der Beurteilung all dieser Einzelleistungen ein Gesamturteil bildet.<sup>127</sup> Strittig ist, welcher der beiden Ansätze vorzuziehen ist.<sup>128</sup> Angesichts der Tatsache, dass ausschließlich der merkmalsorientierte Ansatz die Kundenbeziehung als Ganzes über einen weitaus größeren Zeitraum zu erfassen versucht, erscheint dieser für eine profunde Ermittlung der Kundenzufriedenheit zweckmäßiger und wird im Folgenden näher erläutert.<sup>129</sup>

Grundsätzlich kann **implizit** oder **explizit** verfahren werden. Der implizite Ansatz geht davon aus, dass Beschwerdeverhalten und Kundenzufriedenheit unmittelbar miteinander korrelieren. Die Registrierung und Auswertung z.B. von Kundenbeschwerden soll dabei Aussagen über die Zufriedenheit der Kunden ermöglichen. Als problematisch kann sich dieser Ansatz dann erweisen, wenn Kunden, obwohl sie unzufrieden sind, sich nicht aktiv beschweren, und als zufriedene Kunden aufgefasst werden.<sup>130</sup> Das explizite Verfahren hingegen versucht mittels Befragung die Zufriedenheit direkt am Kunden zu ermitteln.<sup>131</sup> Die Befragung kann entweder **ein-** oder **mehrdimensional** erfolgen.<sup>132</sup> Das gleichzeitige Stellen mehrerer (= multi) Fragen zu verschiedenen Merkmalen (= attributiv) hat sich gegenüber der Beschränkung auf nur einen inhaltlichen Zufriedenheitsbereich durchgesetzt<sup>133</sup> und korrespondiert überwiegend mit dem

---

<sup>126</sup> Vgl. Beutin, Nikolas: Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit im Überblick, in: Homburg, Christian (Hrsg.): Kundenzufriedenheit. Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 7., überarbeitete Auflage, Wiesbaden 2008, S. 127 ff. (im Folgenden zitiert als: Beutin (2008))

<sup>127</sup> Hohn (2008), S. 73

<sup>128</sup> Vgl. Siebrecht, Philipp: Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität. Messung, Umsetzung, Management von Erfolgsfaktoren, (in:) Europäische Hochschulschriften, Reihe: V, Volks- und Betriebswirtschaft, Band 3079, Frankfurt am Main 2004, S. 42 (im Folgenden zitiert als: Siebrecht (2004))

<sup>129</sup> Vgl. Beutin (2008), S. 129

<sup>130</sup> Vgl. Scharnbacher/Kiefer (2003), S. 20

<sup>131</sup> Vgl. Beutin (2008), S. 131

<sup>132</sup> Vgl. Siebrecht (2004), S. 45

<sup>133</sup> Vgl. Beutin (2008), S. 131 f.

merkmalsorientierten Ansatz.<sup>134</sup> Hinsichtlich des Zeitpunkts kann zwischen einer **ex ante/ex post-Messung** und einer **ex post-Messung** differenziert werden. Bei Ersterer wird vor Inanspruchnahme einer Leistung die Erwartungshaltung des Kunden erfasst und im Anschluss daran deren Erfüllungsgrad gemessen. Die ex post-Messung hingegen lagert diese beiden Schritte der Inanspruchnahme nach bzw. beschränkt sich dabei auf die direkte Erfragung der subjektiv wahrgenommenen Zufriedenheit.<sup>135</sup> Dieser Arbeit liegt ebenfalls eine ex post-Messung zugrunde, welche auf die Gewinnung eines direkten Zufriedenheitsurteils abzielt.

## 4 Das „Virtuelle Amt“ der Stadt Wien

Wien ist sowohl Bundesland als auch Bundeshauptstadt Österreichs und zählt rund 1,7 Millionen Einwohner mit Hauptwohnsitz in Wien.<sup>136</sup>

Der Internetauftritt der Stadt Wien („wien.at“) zählt ca. 40.000 Seiten und ist unter [www.wien.gv.at](http://www.wien.gv.at) zu finden. Im Monat wird ca. 30 Millionen Mal auf Seiten von „wien.at“ zugegriffen.<sup>137</sup> Rund 73% der Wiener Haushalte verfügen über einen Internetanschluss und rund 65% über eine Breitbandverbindung für den Internetzugang. Damit liegt Wien in beiden Fällen über dem österreichischen Bundesdurchschnitt.<sup>138</sup> Um das Internetangebot österreichischer Behörden allgemein zugänglich zu machen, bietet die Stadt Wien öffentliche Internetzugänge an. Über WLAN-Hotspots kann an mehr als 200 Standorten in Wien auf alle Webseiten österreichischer Behörden, deren Internetadresse „.gv.at“

---

<sup>134</sup> Vgl. Henning-Thurau (2001), S. 882

<sup>135</sup> Vgl. Beutin (2008), S. 132 ff.

<sup>136</sup> Vgl. Stadt Wien: Wien auf einen Blick – Statistiken,  
<http://www.wien.gv.at/statistik/daten/aktuell.html>, abgerufen am: 16.02.2010

<sup>137</sup> Vgl. Anhang, S. XXXIV, Anlage 24: E-Mail-Verkehr vom 22.01.2010 mit Herrn Thomas Skerlan-Schuhböck, Magistratsdirektion der Stadt Wien, Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Informations- und Kommunikationstechnologie (im Folgenden zitiert als: Skerlan-Schuhböck, Thomas (Stadt Wien))

<sup>138</sup> Vgl. Statistik Austria: „Haushalte mit Internetzugang 2009 nach Bundesländern“ und „Haushalte mit Breitbandverbindungen für den Internetzugang 2009 nach Bundesländern“, [http://www.statistik-austria.at/web\\_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz\\_in\\_haushalten/index.html](http://www.statistik-austria.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html), abgerufen am: 16.02.2010

beinhaltet, mit einem WLAN-fähigen Notebook kostenlos zugegriffen werden. Darüber hinaus ist dies auch an mehr als 500 öffentlichen Internet-Terminals möglich.<sup>139</sup>

Auch im Fall der Stadt Wien kommen Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützend zum Einsatz, um eine Kundenorientierung im Rahmen der Verwaltungsmodernisierung zu erreichen.<sup>140</sup> Die Stadt Wien versteht sich als Dienstleistungskonzern, zu dessen Verwaltungszielen neben Leistungs- und Ergebniszielen, Finanz- und Wirtschaftlichkeitszielen sowie Managementzielen auch Kundinnen- und Kundenziele zählen. Während im Rahmen der Managementziele die hochwertige Erweiterung des E-Government-Leistungsangebots verfolgt wird, streben letztgenannte Ziele eine stärkere Kundenorientierung an. Hierbei soll unter anderem eine sehr hohe bis überdurchschnittliche Kundenzufriedenheit mit dem E-Government-Angebot erzielt werden und den Bedürfnissen der Kunden bewusst nachgekommen werden.<sup>141</sup> Nach dem Motto „Die Akten sollen laufen – nicht die Bürgerinnen und Bürger“ werden Leistungsangebote der Stadt Wien mit Hilfe von E-Government online umgesetzt.<sup>142</sup>

Das E-Government-Leistungsangebot der Stadt Wien findet sich im „Virtuellen Amt“, einem Portal innerhalb von „wien.at“, unter [www.wien.gv.at/amtshelfer/](http://www.wien.gv.at/amtshelfer/) wieder (vgl. *Anlage 13 S. XXIV*).<sup>143</sup> Dieses wird sowohl im Rahmen von G2C- und G2B-Beziehungen als auch von Nicht-Wiener-Bürgern genutzt. Das „Virtuelle Amt“ ist über die Navigationsleiste auf „wien.at“ zu erreichen und beinhaltet ca. 560

---

<sup>139</sup> Vgl. Stadt Wien: Öffentlicher Internetzugang in Wien, <http://www.wien.gv.at/ma14/pia/index.html>, abgerufen am: 21.02.2010

<sup>140</sup> Vgl. Stadt Wien: IKT-Strategie der Stadt Wien, <http://www.wien.gv.at/egov/index.html>, abgerufen am: 21.02.2010

<sup>141</sup> Vgl. Stadt Wien: Der Dienstleistungskonzern Magistrat, <http://wien.gv.at/statistik/leistungsbericht/md.html>, abgerufen am: 21.02.2010

<sup>142</sup> Vgl. Stadt Wien: IKT-Strategie der Stadt Wien, <http://www.wien.gv.at/egov/index.html>, abgerufen am: 21.02.2010

<sup>143</sup> Vgl. Stadt Wien: Electronic Government (E-Government) in der Stadt Wien, <http://www.wien.gv.at/egov/e-government/>, abgerufen am: 15.02.2010

sogenannte Amtshelferseiten,<sup>144</sup> welche behördlichen Charakter aufweisen. Der Stadtplan und dergleichen besitzen keinen Behördencharakter und finden sich deshalb nicht im „Virtuellen Amt“, sondern unter „Interaktive Services von A bis Z“ auf „wien.at“ wieder.<sup>145</sup>

Die Amtshelferseiten informieren nicht nur über die städtischen Dienstleistungen, sondern erläutern auch die einzelnen Amtswegen und tragen dazu bei, dass diese erleichtert oder sogar erspart werden.<sup>146</sup>

Exemplarisch hierfür sei die Möglichkeit genannt, sich vor Antragsstellung eines Reisepasses, über die entsprechenden Voraussetzungen, erforderlichen Unterlagen und dergleichen informieren und eine Terminreservierung bei der zuständigen Stelle online vornehmen zu können. Ein Verfahren, welches hingegen vollständig online abgewickelt werden kann, stellt die Gewerbebeantragung dar.

Bei der Bereitstellung von Informationen und Amtswegen wird darauf geachtet, dass dies möglichst barrierearm erfolgt. Verfahrensbeschreibungen werden ausschließlich in der Amtssprache Deutsch online bereitgestellt. Einzelne Inhalte des „Virtuellen Amtes“ stehen jedoch auch in anderen Sprachen zur Verfügung.<sup>147</sup> Neben 201 PDF- und 203 RTF-Formularen beinhaltet das „Virtuelle Amt“ auch 184 Online-Formulare. Ziel ist es durch das „Virtuelle Amt“ die Online-Antragsstellung voranzutreiben und dadurch die Anzahl traditionell eingebrachter Anträge (z.B. persönlich, postalisch, per Telefax) zu verringern.<sup>148</sup>

---

<sup>144</sup> Vgl. Anhang, S. XXXIII, Anlage 23: Entwicklung der Anzahl der Amtshelferseiten  
Quelle: Stadt Wien

<sup>145</sup> Vgl. Stadt Wien: Electronic Government (E-Government) in der Stadt Wien,  
<http://www.wien.gv.at/egov/e-government/>, abgerufen am: 15.02.2010

<sup>146</sup> Vgl. Stadt Wien: Das Wiener Modell des Virtuellen Amtes,  
<http://www.wien.gv.at/egov/e-government/virtuelles-amt.html>, abgerufen am:  
21.02.2010

<sup>147</sup> Vgl. Anhang, S. XXXV, Anlage 25: E-Mail-Verkehr vom 27.01.2010 mit Herrn Michael Rederer, Referatsleiter wien.at online, Magistratsabteilung 53, Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien (im Folgenden zitiert als: Rederer, Michael (Stadt Wien))

<sup>148</sup> Vgl. Skerlan-Schuhböck, Thomas (Stadt Wien)

Um dabei den Schutz der Daten zu gewährleisten, erfolgen beispielsweise Formularübermittlungen über HTTPS-Verbindungen mit gesichertem Hypertext-Übertragungsprotokoll.<sup>149</sup>

Mit dem Aufbau des „Virtuellen Amtes“ nach dem Lebenslagenprinzip orientiert sich die Verwaltung an den Bedürfnissen der Nutzer. Über die Kategorien *Persönliche Dokumente, Gesellschaft & Soziales, Gesundheit, Freizeit & Sport, Umwelt, Wirtschaft, Finanzielles, Bauen & Wohnen* sowie *Straße & Verkehr* sind die gesuchten Informationen für die Nutzer leicht auffindbar, ohne vorher Kenntnis darüber haben zu müssen, welche Dienststelle innerhalb der Verwaltung für ihr Anliegen zuständig ist.<sup>150</sup>

Zusätzlich verfügt das „Virtuelle Amt“ über eine Stichwortsuche, welche dem Nutzer die entsprechenden Amtshelferseiten oder auch Links zu anderen österreichischen Verwaltungen, z.B. [help.gv.at](http://help.gv.at), aufzeigt. Die einzelnen Amtshelferseiten können jedoch auch über eine alphabetische Auflistung unter „*Das Virtuelle Amt von A-Z*“ erreicht werden.<sup>151</sup> Anhand dieser Liste ist für den Nutzer ersichtlich, welche Angebote (z.B. Information, Formular, Online-Antrag, elektronische Terminvereinbarung) die einzelnen Amtshelferseiten umfassen.<sup>152</sup>

Sämtliche Amtshelferseiten unterliegen dabei einem einheitlichen Aufbau (vgl. *Anlage 16, S. XXVII*).<sup>153</sup> Voraussetzungen, notwendige Unterlagen, Zuständigkeiten und Kosten werden ebenso aufgeführt wie Termine bzw. Fristen und zu Beachtendes. Abschließend werden, sofern verfügbar, z.B. Formulare, Online-Anträge und Terminvereinbarungen aufgeführt.<sup>154</sup>

---

<sup>149</sup> Vgl. Rederer, Michael (Stadt Wien)

<sup>150</sup> Vgl. Skerlan-Schuhböck, Thomas (Stadt Wien)

<sup>151</sup> Vgl. Stadt Wien: Das Wiener Modell des Virtuellen Amtes, <http://www.wien.gv.at/egov/e-government/virtuelles-amt.html>, abgerufen am: 21.02.2010

<sup>152</sup> Vgl. Stadt Wien: Das Virtuelle Amt von A bis Z, <http://www.wien.gv.at/egov/e-government/virtuell.html>, abgerufen am: 21.02.2010

<sup>153</sup> Vgl. Stadt Wien: Das Wiener Modell des Virtuellen Amtes, <http://www.wien.gv.at/egov/e-government/virtuelles-amt.html>, abgerufen am: 21.02.2010

<sup>154</sup> Vgl. Stadt Wien: Graphisches Konzept einer Amtshelferseite, <http://www.wien.gv.at/egov/images/amtshelfer.jpg>, abgerufen am: 21.02.2010

Die Entwicklung des E-Governments der Stadt Wien fand im Jahr 1998 ihren Anfang.<sup>155</sup> Bereits 2000 war in diesem Zusammenhang der Begriff „Amtshelfer“ in der Navigationsleiste des Internetauftrittes „Wien Online“ zu finden.<sup>156</sup> Im Jahr 2001 wurde „Wien Online“ in „wien.at“ umbenannt und erhielt ein neues Design. Hierbei wurde auf Standardtechnologien und kurze Ladezeiten gesetzt, um den Nutzern einen einfachen Zugriff zu ermöglichen.<sup>157</sup> Das „Virtuelle Amt“ wurde im Zuge dieser Veränderungen auf der Startseite platziert.<sup>158</sup> Des Weiteren wurde, um ein einheitliches Erscheinungsbild der Inhalte zu gewährleisten, ein „Styleguide“ eingeführt.<sup>159</sup> Im Rahmen des Projektes „eVienna“ (2001-2003) wurde der Ausbau des „Virtuellen Amtes“ forciert.<sup>160</sup> 2003 wurde das „Virtuelle Amt“ einem umfassenden Relaunch<sup>161</sup> unterzogen, welcher nicht nur mit einem neuen Design, sondern auch mit der Einführung übersichtlicher Themengruppen nach dem Lebenslagenprinzip einherging.<sup>162</sup> Im selben Jahr konnten bereits in 52 Fällen Formulare heruntergeladen und 27 Amtswege online durchgeführt werden. Bis 2005 war die Anzahl der Amtshelferseiten auf nahezu 280 angestiegen. Von da an sollte nicht nur der weitere Ausbau des „Virtuellen Amtes“ und die „elektronische Bezahlungsfunktion“ für weitere E-Government-Anwendungen, sondern auch

---

<sup>155</sup> Vgl. Stadt Wien: 1998: Stadt Wien startet eGovernment („Virtuelles Amt“), <http://www.wien.gv.at/pid/wienat-online/zehnjahresjubilaeum/virtuelles-amt.html>, abgerufen am: 21.02.2010

<sup>156</sup> Vgl. Stadt Wien: Internetauftritt „Wien Online“ im Jahr 2000, <http://www.wien.gv.at/pid/wienat-online/zehnjahresjubilaeum/images/magwien-august-2000-homepage.jpg>, abgerufen am: 24.02.2010

<sup>157</sup> Vgl. Stadt Wien: 2001: „Wien Online“ wird zu wien.at, <http://wien.gv.at/pid/wienat-online/zehnjahresjubilaeum/2001.html>, abgerufen am: 21.02.2010

<sup>158</sup> Vgl. Stadt Wien: Rathauskorrespondenz vom 12.06.2001: Neuer Name – neues Design – noch besserer Services, <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=%2F2001%2F0612%2F008.html>, abgerufen am: 21.02.2010

<sup>159</sup> Vgl. Stadt Wien: 1997 bis 2001: Ein Design im permanenten Wandel, <http://www.wien.gv.at/pid/wienat-online/zehnjahresjubilaeum/1997.html>, abgerufen am: 21.02.2010

<sup>160</sup> Vgl. Stadt Wien: 1998: Stadt Wien startet eGovernment („Virtuelles Amt“), <http://www.wien.gv.at/pid/wienat-online/zehnjahresjubilaeum/virtuelles-amt.html>, abgerufen am: 21.02.2010

<sup>161</sup> Unter „Relaunch“ ist hier der Neustart einer Web-Anwendung zu verstehen, welcher auf der Vorgänger-Anwendung aufbaut.

<sup>162</sup> Vgl. Stadt Wien: Rathauskorrespondenz vom 01.08.2003: Das Amt kommt zum Bürger – das neue Virtuelle Amt ist online!, <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=%2F2003%2F0801%2F006.html>, abgerufen am: 21.02.2010



die Möglichkeit der Authentifizierung und Identifikation mittels Bürgerkarte, die „Amtssignatur“ für elektronische Bescheide sowie die „elektronische Zustellung“ vorangetrieben werden.<sup>163</sup> Anfang August 2009 erreichte die Anzahl der Amtshelferseiten die 500er Marke.<sup>164</sup> Mittlerweile wird rund 800.000 Mal pro Monat auf das „Virtuelle Amt“ zugegriffen.<sup>165</sup> Mit der steigenden Zahl der Amtshelferseiten wird der Ansatz eines quantitativen Ausbaus verfolgt. Alle behördlichen Verfahren der Stadt Wien und jene, welche von der Bevölkerung als solche wahrgenommen werden (z.B. Anmeldung für einen Kindergartenplatz), sollen auch in Form einer Amtshelferseite online zugänglich sein.<sup>166</sup> Für April 2010 ist ein erneuter Relaunch des „Virtuellen Amtes“ geplant, mit welchem trotz vorgegebener Standardkonformität, Barrierefreiheit und dergleichen auch Möglichkeiten der Webgestaltung genutzt werden sollen.<sup>167</sup>

## 5 Empirische Erhebung

Dieses Kapitel befasst sich mit den theoretischen Aspekten einer empirischen Erhebung im Allgemeinen und geht dabei auf die konkret durchgeführte Erhebung der Kundenzufriedenheit im „Virtuellen Amt“ der Stadt Wien ein. Eingangs wird die Auswahl der Befragung als Erhebungsmethode begründet, bevor die Entwicklung des Erhebungsinstrumentes, in diesem Fall des Fragebogens, näher erläutert und abschließend auf die konkrete Durchführung der Datenerhebung eingegangen wird.

---

<sup>163</sup> Vgl. Stadt Wien: 1998: Stadt Wien startet eGovernment („Virtuelles Amt“), <http://www.wien.gv.at/pid/wienat-online/zehnjahresjubilaeum/virtuelles-amt.html>, abgerufen am: 21.02.2010

<sup>164</sup> Vgl. Anhang, S. XXXIII, Anlage 23: Entwicklung der Anzahl der Amtshelferseiten  
Quelle: Stadt Wien

<sup>165</sup> Vgl. Skerlan-Schuhböck, Thomas (Stadt Wien)

<sup>166</sup> Vgl. Rederer, Michael (Stadt Wien)

<sup>167</sup> Vgl. Rederer, Michael (Stadt Wien)

## 5.1 Auswahl der Erhebungsmethode

Es wird zwischen Primär- und Sekundärforschung, als Methoden der Informationsgewinnung unterschieden.<sup>168</sup> Im Gegensatz zur Sekundärforschung wird bei der Primärforschung nicht auf bereits anderweitig generiertes Datenmaterial zurückgegriffen,<sup>169</sup> sondern eine eigens zur Befriedigung des vorliegenden Informationsbedarfs entwickelte Erhebung vorgenommen.<sup>170</sup> Hierbei stehen die Inhaltsanalyse, die Beobachtung und die Befragung als Erhebungsformen zur Verfügung,<sup>171</sup> wobei letztere am häufigsten Anwendung findet.<sup>172</sup> Für die hier erstmalig durchgeführte Erhebung der Kundenzufriedenheit im „Virtuellen Amt“ der Stadt Wien wurde ebenfalls auf die Befragung zurückgegriffen. Die Befragung kann persönlich, schriftlich oder telefonisch erfolgen. Im vorliegenden Fall wurde die Online-Befragung, als spezielle Form der schriftlichen Befragung gewählt.<sup>173</sup> Sie ermöglichte es, die Zielgruppe der Befragung direkt im „Virtuellen Amt“, als Ort des Geschehens, zu kontaktieren. Hierfür wurde ein Umfragelink auf der Web-Seite des „Virtuellen Amtes“ platziert, welcher beim Anklicken dem Nutzer die Online-Umfrage direkt präsentierte und die Antwortdaten auf einem Webserver speicherte.

In diesem Zusammenhang sind einige Vor- und Nachteile der Online-Befragung zu nennen, welche es gegeneinander abzuwägen gilt. Einen wesentlichen Vorteil stellen die schnelle Umsetzung und die einfache Handhabung dieser Befragungsform dar, welche mit vergleichsweise

---

<sup>168</sup> Vgl. Hohn (2008), S 59

<sup>169</sup> Vgl. Kirsch, Jürgen/Müllerschön, Bernd: Marketing kompakt, 6., überarbeitete und erweiterte Auflage mit englischem Marketing-Fachwortverzeichnis, Sternenfels 2009, S. 92 (im Folgenden zitiert als: Kirsch/Müllerschön (2009))

<sup>170</sup> Vgl. Hohn (2008), S. 59

<sup>171</sup> Vgl. Schnell, Rainer/Hill, Paul B./Esser, Elke: Methoden der empirischen Sozialforschung, 8., unveränderte Auflage, München 2008, S. 319 (im Folgenden zitiert als: Schnell/Hill/Esser (2008))

<sup>172</sup> Vgl. Kirsch/Müllerschön (2009), S. 79

<sup>173</sup> Vgl. Scholl, Armin: Die Befragung, 2., überarbeitete Auflage, Konstanz 2009, S.29 (im Folgenden zitiert als: Scholl (2009))

geringen Kosten einhergeht,<sup>174</sup> da hierbei weder Personalkosten, für den Einsatz eines Interviewers, noch Versandkosten anfallen. Als weiterer positiver Gesichtspunkt ist die direkte Dateneingabe durch die Teilnehmer ins Befragungssystem zu nennen, sodass die generierten Daten unmittelbar, ohne weitere Bearbeitung, elektronisch für weitere Auswertungen bereitstehen.<sup>175</sup> Der Anonymität der Befragten und der Gewährleistung eines vertraulichen Umgangs mit den erhobenen Daten ist besondere Bedeutung beizumessen.<sup>176</sup> Umso mehr fällt es ins Gewicht, dass Online-Verfahren den Befragten ein höheres Maß an Anonymität bieten dürften, als telefonische oder persönliche Befragungen.<sup>177</sup> Ebenso ist ein möglicher Einfluss des Interviewers auf das Antwortverhalten des Befragten ausgeschlossen, da im Gegensatz zur persönlichen Befragung keine Person, sondern ein Online-Umfrageprogramm die Präsentation der Fragen<sup>178</sup> übernimmt. Fraglich ist hingegen, ob die Antworten der Befragten dadurch ehrlicher ausfallen und die fehlende Kontrolle durch den Interviewer sich nicht auch nachteilig auf die Befragung auswirken kann.<sup>179</sup> So liegen beispielsweise keine Informationen darüber vor, wer wie oft an der Befragung teilgenommen hat,<sup>180</sup> welche Bedeutung der Teilnehmer der Befragung beigemessen hat und, ob er bei der Beantwortung der Fragen in irgendeiner Form beeinflusst wurde.<sup>181</sup> Die Befragung mit Stift und Papier erlaubt es dem Befragten selbst zu

---

<sup>174</sup> Vgl. Zerback, Thomas/Schoen, Harald/Jacob, Nikolaus/Schlereth, Stefanie: Zehn Jahre Sozialforschung mit dem Internet – eine Analyse zur Nutzung von Online-Befragungen in den Sozialwissenschaften, in: Jakob, Nikolaus/Schoen, Harald/Zerback, Thomas (Hrsg.): Sozialforschung im Internet. Methodologie und Praxis der Online-Befragung, Wiesbaden 2009, S. 15 (im Folgenden zitiert als: Zerback/Schoen/Jacob/Schlereth (2009))

<sup>175</sup> Vgl. Atteslander, Peter: Methoden der empirischen Sozialforschung, 12., durchgesehene Auflage, Berlin 2008, S. 156 (im Folgenden zitiert als: Atteslander (2008))

<sup>176</sup> Vgl. Häder, Michael: Empirische Sozialforschung. Eine Einführung, Wiesbaden 2006, S. 132 (im Folgenden zitiert als: Häder (2006))

<sup>177</sup> Vgl. Häder (2006), S. 237

<sup>178</sup> Der Begriff der „Frage“ umfasst im Rahmen dieser Arbeit sowohl die Formulierung in Form einer Fragestellung als auch in Form einer Aussage.

<sup>179</sup> Vgl. Häder (2006), S. 236-237

<sup>180</sup> Vgl. Pötschke, Manuela/Simonson, Julia: Online-Erhebungen in der empirischen Sozialforschung: Erfahrungen mit einer Umfrage unter Sozial-, Markt- und Meinungsforschern, in: Zentralarchiv für Empirische Sozialforschung Universität zu Köln (Hrsg.): ZA-Information, 49, Köln 2001, S. 16

<sup>181</sup> Vgl. Schnell/Hill/Esser (2008), S. 359

entscheiden, wann und wo er den Fragebogen ausfüllt und kann hierdurch die Bereitschaft zur Teilnahme erhöhen und die Konzentration bei der Beantwortung der Fragen fördern.<sup>182</sup> Die Tatsache, dass dies, durch ein Zwischenspeichern mit späterer Wiederaufnahme der Befragung, bei Online-Befragungen nur selten möglich ist, könnte sich deswegen als nachteilig erweisen. Kritisch muss auch gesehen werden, dass nur jene Personen an einer Online-Umfrage teilnehmen können, welche über einen Internetzugang verfügen und diesen auch nutzen.<sup>183</sup> Aber auch die Vielzahl an unterschiedlichen Computerprogrammen und -einstellungen kann zu Problemen bei der Darstellung und Ausführung der Online-Befragung führen.<sup>184</sup> Einen erheblichen Nachteil der Online-Befragung stellt jedoch die mangelnde Repräsentativität dar. Die Grundgesamtheit<sup>185</sup> der Untersuchung lässt sich meist nur unzureichend abgrenzen, sodass daraus keine echte Zufallsstichprobe gezogen werden kann. Vielmehr zieht sich die Stichprobe selbst, indem die Zielpersonen eigenständig bestimmen, ob sie an der Befragung teilnehmen oder nicht.<sup>186</sup> Diese Selbstrekrutierung führt demzufolge zu erheblichen Verzerrungen der Stichprobe.<sup>187</sup>

Folgende Aspekte wurden in die Auswahl der Online-Befragung als Erhebungsmethode mit einbezogen. Der Kritikpunkt, dass Personen ohne Internetzugang von derartigen Befragungen ausgeschlossen sind, konnte vernachlässigt werden, da jene schon allein deswegen keine Aussagen zum „Virtuellen Amt“ machen konnten. Für die Eingabe und Aufbereitung beispielsweise postalisch generierter Daten standen weder Personal noch technische Hilfsmittel zum Auslesen der Fragebögen zur Verfügung.

---

<sup>182</sup> Vgl. Schnell/Hill/Esler (2008), S. 359

<sup>183</sup> Vgl. Atteslander (2008), S. 156

<sup>184</sup> Vgl. Roessing, Thomas: Internet für Online-Forscher: Protokolle, Dienste und Kommunikationsmodi, in: Jakob, Nikolaus/Schoen, Harald/Zerback, Thomas (Hrsg.): Sozialforschung im Internet. Methodologie und Praxis der Online-Befragung, Wiesbaden 2009, S. 52

<sup>185</sup> Hier: Gruppe der Zielpersonen, mit welcher die Ergebnisse der Befragung in Verbindung gebracht werden sollen.

<sup>186</sup> Vgl. Atteslander (2008), S. 156

<sup>187</sup> Vgl. Homburg/Krohmer (2009), S. 68

Jedoch war die Stadt Wien bereits im Besitz eines geeigneten Online-Umfrageprogramms und im Umgang mit diesem erfahren. Probleme bei der Darstellung und Ausführung des Online-Fragebogens wurden nicht völlig ausgeschlossen, sollten allerdings in einem Pretest ausfindig gemacht und behoben werden. Auch schien das Online-Umfrageprogramm durchaus in der Lage, mit der reihenfolgegerechten Präsentation der Fragen und der Filterführung, den Wegfall des Interviewers auf ein vertretbares Maß zu kompensieren. Darüber hinaus galt es vor allem die Fragen klar und verständlich zu formulieren, um Rückfragen unnötig werden zu lassen. Auch konnte den Nutzern bei der Beantwortung der Fragen durchaus eine gewisse Ernsthaftigkeit unterstellt werden, denn schließlich liegt es in ihrem eigenen Interesse ihre Meinung kundzutun und damit zu einer Optimierung des „Virtuellen Amtes“ beizutragen. Aufgrund der Tatsache, dass bei der hier zur Anwendung gekommenen Erhebungsmethode, die Nutzer den Befragungszeitpunkt frei wählen konnten, wurde dem Aspekt der mangelnden Motivation und Konzentration keine allzu große Bedeutung beigemessen. Es lag im Ermessen des Nutzers, ob er den Umfragelink bei seinem aktuellen Besuch des „Virtuellen Amtes“ anklickte oder zu einem späteren Zeitpunkt wieder kam, um dann die Umfrage durchzuführen. Sofern dieser die Umfrage noch nicht, mittels Button auf der letzten Seite, abgesendet hatte, konnte er sie beliebig oft öffnen und erneut ausfüllen. Vorteilhaft war hierbei, dass das Befragungssystem, nach Absenden des Fragebogens, Mehrfachteilnahmen automatisch unterband. Die Online-Befragung erschien, unter zeitlichen, finanziellen und administrativen Gesichtspunkten, als die geeignetste Methode der Erhebung. Die unzureichende Repräsentativität, mit dem Wissen, dass die Ergebnisse nicht auf die Gesamtheit der „Virtuellen Amt“-Nutzer übertragen werden können, wurde in Kauf genommen.

## 5.2 Entwicklung des Fragebogens

Die Online-Befragung wurde voll-standardisiert mittels Fragebogen durchgeführt. Der genaue Wortlaut der einzelnen Fragen wurde dabei ebenso festgelegt, wie die Art der Fragen und deren Abfolge.<sup>188</sup> Zu Beginn der Fragebogenentwicklung wurden die Inhalte der einzelnen Fragen definiert. Ziel hierbei war es, die Fragen so zu stellen, dass aus den Antworten, Aussagen über die Kundenzufriedenheit mit dem „Virtuellen Amt“ getroffen werden können. Um den Fragebogen möglichst schlank zu halten, wurden nur jene Fragen aufgenommen, bei welchen die erfragten Informationen nicht auch aus Statistiken oder bereits anderweitig generierter Daten gewonnen werden können.

Hinsichtlich der Antwortvorgaben wurden sowohl offene als auch geschlossene Fragen gewählt, um den Fragebogen möglichst abwechslungsreich und motivierend zu gestalten.<sup>189</sup> Offene Fragen geben keine Antwort vor, sondern verlangen vom Befragten seine Antwort in eigene Worte zu fassen.<sup>190</sup> Sie sind aufwendiger auszuwerten als geschlossene Fragen, und gehen mit einem größeren Zeitaufwand für den Befragten einher.<sup>191</sup> Sie sollten deshalb nur sparsam zum Einsatz kommen.<sup>192</sup> Allerdings bieten sie dem Befragten die Möglichkeit sich frei mitzuteilen und vermitteln ihm so das Gefühl, dass seine Meinung für die Befragung relevant ist. Offene Fragen sind daher vor allem zum Erforschen von Sachverhalten geeignet, zu denen noch keine oder unzureichende Informationen vorliegen.<sup>193</sup>

---

<sup>188</sup> Vgl. Kromrey, Helmut: Empirische Sozialforschung. Modelle und Methoden der standardisierten Datenerhebung und Datenauswertung, 12., überarbeitete und erweiterte Auflage, Stuttgart 2009, S. 365 (im Folgenden zitiert als: Kromrey (2009))

<sup>189</sup> Vgl. Kuckartz, Udo/Ebert, Thomas/Rädiker, Stefan/Stefer, Claus: Evaluation online. Internetgestützte Befragung in der Praxis, Wiesbaden 2009, S. 35 (im Folgenden zitiert als: Kuckartz/Ebert/Rädiker/Stefer (2009))

<sup>190</sup> Vgl. Atteslander (2008), S. 136

<sup>191</sup> Vgl. Kuckartz/Ebert/Rädiker/Stefer (2009), S. 33

<sup>192</sup> Vgl. Kuckartz/Ebert/Rädiker/Stefer (2009), S. 35

<sup>193</sup> Vgl. Atteslander (2008), S. 138 f.

Die geschlossene Fragestellung hingegen gibt dem Befragten bereits alle Antwortmöglichkeiten vor, welche für die Befragung von Interesse sind. Der Befragte muss sich hierbei je nach Fragestellung einer oder mehrerer Antworten eindeutig zuordnen.<sup>194</sup> Geschlossene Fragen sind für die Befragten oft leichter zu beantworten, für den Forscher einfacher zu analysieren und liefern vergleichbarere Ergebnisse als offene Fragen.<sup>195</sup> Allerdings kann es bei geschlossenen Fragen zu Problemen kommen, wenn die Antwortmöglichkeiten nicht erschöpfend aufgeführt sind und es dem Einzelnen somit schwerfällt sich einer Antwort zuzuordnen.<sup>196</sup> Für diesen Fall sollte die Möglichkeit bestehen die Antwortalternative „Sonstiges“ zu wählen oder keine Angaben zur Frage zu machen.<sup>197</sup> Beide Vorgehensweisen kamen im Rahmen dieser Arbeit bei den geschlossenen Fragen, mitunter auch in Kombination, zum Einsatz.

Für die geschlossenen Fragen wurden sowohl nominale als auch ordinale Skalen verwendet. Nominalskalen unterscheiden lediglich zwischen Gleichheit und Ungleichheit (z.B. weiblich/männlich).<sup>198</sup> Jeder der Befragten kann dabei nur einer Antwortkategorie zugeordnet werden.<sup>199</sup> Aussagen über deren Rangfolge können nicht gemacht werden. Für Nominalskalen darf lediglich der Modalwert genannt werden.<sup>200</sup> Ordinalskalen hingegen sind abgestuft und lassen eine Rangfolge erkennen (z.B. sehr gute Internetkenntnisse/gute Internetkenntnisse usw.). Die Abstände zwischen den einzelnen Antwortkategorien lassen allerdings keine Rückschlüsse auf die tatsächlichen Abstände zwischen den einzelnen Ausprägungen zu. Für die Berechnung des Mittelwertes wird bei Ordinalskalen der Median herangezogen.<sup>201</sup>

---

<sup>194</sup> Vgl. Atteslander (2008), S. 136

<sup>195</sup> Vgl. Atteslander (2008), S. 138 f.

<sup>196</sup> Vgl. Kromrey (2009), S. 353

<sup>197</sup> Vgl. Hohn (2008), S. 70

<sup>198</sup> Vgl. Häder (2006), S. 97

<sup>199</sup> Vgl. Atteslander (2008), S. 216

<sup>200</sup> Vgl. Häder (2006), S. 97

<sup>201</sup> Vgl. Häder (2006), S. 99

Weit verbreitet ist die Messung der Kundenzufriedenheit mittels sogenannter Ratingskalen. Sie sind ebenfalls hierarchisch aufgebaut, unterliegen jedoch der Annahme, dass es sich um gleichbleibende Abstände zwischen den einzelnen Stufen handelt und demnach Intervallskalenniveau vorliegt.<sup>202</sup> Die Bildung eines arithmetischen Mittels ist hierfür zulässig.<sup>203</sup> Zusätzlich zu Nominal- und Ordinalskalen kamen sechsstufige Ratingskalen zur Anwendung. Diese haben den Vorteil, dass eine neutrale Mitte nicht gegeben ist und sich der Befragte aufgrund dessen eindeutig positionieren muss.<sup>204</sup> Die Anfangs- und Endpunkte waren jeweils mit Smileys gekennzeichnet. Der „Daumen-hoch-Smiley“ stand hierbei für „volle Zustimmung“, der „Daumen-runter-Smiley“ für „volle Ablehnung“ gegenüber einer aufgestellten Aussage. Die Punkte dazwischen wurden im Fragebogen nicht näher definiert, sondern waren mit den Ziffern 2 bis 5 durchnummeriert. Eine Zuordnung der Zustimmung bzw. Ablehnung zu diesen Punkten erfolgt im Rahmen der Auswertung in Kapitel 6.

Bei der Formulierung der Fragen gilt es einige Punkte zu berücksichtigen. Die Fragen sollten kurz und prägnant in einfache Worte gefasst sein. Nur so kann der Befragte sie beim Überfliegen des Bildschirms schnell erfassen und richtig verstehen. Zu lange und komplizierte Sätze oder Verwendung von nicht gängigen Fach- und Fremdwörtern sowie doppelten Negationen erschweren dies nur unnötig. Ebenso sollten, dem einfacheren Verständnis wegen, nicht zwei Fragen in einer abgehandelt werden, sondern hierfür vorzugsweise getrennte Fragen gestellt werden. Wichtig ist, dass die Fragen stets sachlich gehalten werden und den Befragten in seinem Antwortverhalten nicht beeinflussen. Darüber hinaus sind die dazugehörigen Antwortmöglichkeiten deutlich voneinander abgegrenzt und umfassend zu formulieren. Grundsätzlich sollten die

---

<sup>202</sup> Vgl. Scharnbacher/Kiefer (2003), S. 77

<sup>203</sup> Vgl. Häder (2006), S. 99

<sup>204</sup> Vgl. Beutin (2008), S. 143



Fragen der Zielgruppe entsprechend angepasst sein und diese nicht überfordern.<sup>205</sup>

Bei der Konstruktion des Fragebogens empfiehlt es sich, die einzelnen Fragen zu Themenblöcken zusammenzufassen und in eine geeignete Abfolge zu bringen.<sup>206</sup> Eingangs sollten Fragen gestellt werden, welche von jedem der Befragten leicht beantwortet werden können und Bedenken gegenüber der Befragung abbauen. Hierzu eignen sich vor allem allgemein gehaltene Fragen, welche in der Lage sind das Interesse des Befragten für das Umfragethema zu wecken.<sup>207</sup> Fragen von besonderer Relevanz sollten im zweiten Drittel gestellt werden, da hier die Aufmerksamkeit am meisten gegeben ist. Dementsprechend bietet es sich an, die besonders leicht und schnell zu beantwortenden, soziodemographischen Fragen am Ende des Fragebogens zu platzieren.<sup>208</sup> Ferner sollte bei der Anordnung beachtet werden, dass einzelne Fragen durch vorangegangene Fragen und Antwortverhalten beeinflusst werden können.<sup>209</sup> Um einem frühzeitigen Abbruch der Befragung entgegenzuwirken, sollten für die Beantwortung insgesamt nicht mehr als 15 Minuten erforderlich sein.<sup>210</sup> Vorteilhaft kann sich hierbei die Anzeige eines graphischen Balkens auswirken, welcher das Verhältnis von bereits beantworteten zu noch ausstehenden Fragen darstellt.<sup>211</sup>

Dem eigentlichen Fragebogen sollte ein Einführungstext vorangestellt werden, in welchem deutlich gemacht wird, welche Institution, zu welchem Zweck die Erhebung durchführt und welche Bedeutung die Teilnahme des Einzelnen dabei hat. Die Gewährleistung der Anonymität sollte ebenso

---

<sup>205</sup> Vgl. Diekmann, Andreas: Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen, 20., vollständig überarbeitete und erweiterte Neuausgabe, Hamburg 2009, S. 479 ff. (im Folgenden zitiert als: Diekmann (2009))

<sup>206</sup> Vgl. Diekmann (2009), S. 483

<sup>207</sup> Vgl. Schnell/Hill/Esser (2008), S. 343

<sup>208</sup> Vgl. Diekmann (2009), S. 484

<sup>209</sup> Vgl. Schnell/Hill/Esser (2008), S. 342

<sup>210</sup> Vgl. Kuckartz/Ebert/Rädiker/Stefer (2009), S. 37

<sup>211</sup> Vgl. Kuckartz/Ebert/Rädiker/Stefer (2009), S. 37

explizit genannt werden, wie die Zusicherung des vertraulichen Umgangs mit den erhobenen Daten. Abschließend sollte dem Fragebogen der Dank an die Teilnehmer folgen.<sup>212</sup>

Der in dieser Arbeit verwendete Fragebogen ist daher wie folgt aufgebaut. Eingangs werden die Teilnehmer in einem kurzen Text über den Sinn und Zweck sowie über die Anonymität der Befragung informiert und gebeten sich ein paar Minuten hierfür Zeit zu nehmen. Um die spätere Beantwortung der Fragen zu erleichtern und Missverständnisse zu vermeiden, wird das Beantwortungsverfahren der Ratingskalen mittels Smileys kurz erläutert.

Der eigentliche Fragebogen beginnt mit zwei allgemeinen Fragen, welche das persönliche Internetnutzungsverhalten und die Internetkenntnisse der Teilnehmer abfragen. Um feststellen zu können, ob der Begriff der „Virtuellen Amtes“ positiv belegt ist, werden die Teilnehmer in Frage 3 gebeten wiederzugeben, was ihnen spontan zum „Virtuellen Amt“ einfällt. Bei der vierten Frage handelt es sich um eine Filterfrage, welche die Nutzungshäufigkeit des „Virtuellen Amtes“ erfasst und Teilnehmer, welche angeben das „Virtuelle Amt“ zum ersten Mal zu nutzen an Frage 5 weiterleitet. Mittels Frage 5 wird dann ermittelt auf welchem Wege die Teilnehmer das „Virtuelle Amt“ gefunden haben.

Daraufhin folgt ein Block (Frage 6 bis 15) mit konkreten Fragen zum „Virtuellen Amt“. Bei den Fragen 6, 7, 8, 9, 11, 12 und 13 wird versucht mittels Aussagen Informationen über die Zufriedenheit, mit dem Informationsgehalt, dem Aufbau, der Bedienbarkeit und der Verständlichkeit des „Virtuellen Amtes“ sowie mit dem Auffinden von Informationen, zu erlangen. Frage 9 ist dabei ebenfalls als Filterfrage angelegt. All jene Teilnehmer, welche der Aussage, dass die Informationen im „Virtuellen Amt“ leicht aufzufinden seien, nicht voll und ganz zustimmen werden automatisch an Frage 10 weitergeleitet. Dort haben sie die Möglichkeit anzugeben, um welche gesuchten

---

<sup>212</sup> Vgl. Häder (2006), S. 240

Informationen es sich in ihrem Fall handelt. In Frage 14 werden die Teilnehmer gebeten den Grund für ihre Nutzung des „Virtuellen Amtes“ zu nennen. Eine Mehrfachauswahl, von minimal einer Angabe bis maximal sechs Angaben, war dabei ebenso möglich, wie eine freie Texteingabe. Eine besondere Stellung im Fragebogen nimmt die Frage 15 ein, da mit ihr die Gesamtzufriedenheit der Teilnehmer mit dem „Virtuellen Amt“ ermittelt wird. Diese wird gefolgt von Fragen (16 und 17) zur Wiederbesuchs- und Weiterempfehlungsabsicht. Mit Frage 18 wird erfragt, welche drei der angeführten Aussagen aus den Fragen 6, 7, 8, 9, 11, 12 und 13 den Teilnehmern besonders wichtig sind. Dies ermöglicht eine kombinierte Auswertung dieser Fragen, sodass aufgedeckt werden kann, in welchen Bereichen Handlungsbedarf besteht. Zum Ende hin beinhaltet der Fragebogen noch zwei offene Fragen, mit welchen neue Erkenntnisse darüber gewonnen werden sollen, was den Nutzern am „Virtuellen Amt“ besonders gut gefällt, aber auch wo sie Verbesserungspotenzial sehen. Abschließend werden soziodemographische Daten zu Wohnort, Geschlecht, Alter und höchster abgeschlossener Schulbildung erhoben.

### **5.3 Vorgehensweise und Durchführung der Erhebung**

An die, in kontinuierlicher Absprache mit Mitarbeitern der Stadt Wien, erfolgte Fragebogenkonstruktion, schloss sich ein Pretest an. Ein derartiger Testlauf ist unerlässlich, um einen möglichst reibungslosen Ablauf der späteren Erhebung sicherzustellen. Die Testpersonen können unter anderem Aufschluss darüber geben, ob die Fragen einfach und hinreichend verständlich formuliert sind, die Antwortmöglichkeiten erschöpfend aufgeführt sind, die automatische Filterführung fehlerfrei funktioniert und mit welcher Bearbeitungsdauer gerechnet werden kann.<sup>213</sup> Der Pretest erforderte nur wenige Anpassungen, sodass die Kundenzufriedenheitsumfrage ab dem 07.09.2009 für sieben Wochen

---

<sup>213</sup> Vgl. Schnell/Hill/Esser (2008), S. 347

online gestellt werden konnte. Das Ende der Sommerferienzeit erschien als geeignet für einen Umfragestart, da es ab diesem Zeitpunkt, mittels der breit angelegten Umfragedauer möglich sein sollte einen Großteil der Nutzer zu erreichen. Aufgrund dessen, dass die Zielgruppe der Befragung lediglich die „Virtuellen Amt“-Nutzer und nicht die Gesamtheit der „wien.at“-Nutzer umfasste, wurde die Bild-Box mit Umfragelink (vgl. Anlage 29, S. LI) nur in den dritten Spalten jener Seiten platziert, deren Internetadressierung mit [www.wien.gv.at/amtshelfer/](http://www.wien.gv.at/amtshelfer/) beginnt.

Parallel hierzu wurde eine Spiegelbefragung unter jenen Mitarbeitern der Stadt Wien durchgeführt, welche im Rahmen ihrer Tätigkeit direkt mit dem „Virtuellen Amt“ in Verbindungen stehen (z.B. durch Eingabe von Inhalten, Layout-Gestaltung, Navigation, Strategie, Umsetzung). In diesem Fall wurde der Umfragelink gezielt per E-Mail versandt. Die Anonymität war durch das Online-Umfragesystem jedoch nach wie vor gewährleistet. Die Mitarbeiter bekamen die gleichen Fragen wie die Nutzer gestellt und sollten sie so beantworten, wie ihrer Meinung nach der überwiegende Teil der „Virtuellen Amt“-Nutzer dies tun würde. Von dieser Form der Gegenbefragung erhoffte man sich wertvolle Erkenntnisse über Differenzen zwischen der Selbst- und Fremdeinschätzung bezüglich der Leistungen im „Virtuellen Amt“ zu erhalten. Ein Vergleich beider Umfragen erfolgt in Kapitel 6.5.

## 6 Analyse der Befragung

Im Folgenden werden die einzelnen Fragen mittels Häufigkeitsverteilungen dargestellt und je nach deren Skalenniveau mit den entsprechenden Lagemaßzahlen (Modus, Median und arithmetisches Mittel)<sup>214</sup> ausgewertet. Die einzelnen Ziffern der Ratingskalen wurden dabei wie folgt definiert.

- 1 = volle Zustimmung
- 2 = überwiegende Zustimmung
- 3 = eher Zustimmung
- 4 = eher Ablehnung
- 5 = überwiegende Ablehnung
- 6 = volle Ablehnung

Ergänzend wurden für die Auswertung anhand der Lagemaßzahlen folgende Bereiche gebildet.

Positiver Bereich: „sehr zufrieden“ für Werte von 1-1,49

„zufrieden“ für Werte von 1,5-2,49

Neutraler Bereich: weder zufrieden noch unzufrieden,

„Tendenz zu zufrieden“ für Werte von 2,5-2,99

„Tendenz zu unzufrieden“ für Werte von 3-3,49

Negativer Bereich: „unzufrieden“ für Werte von 3,5-4,49

„sehr unzufrieden“ für Werte von 4,5-6

---

<sup>214</sup> **Modus bzw. Modalwert** (Lagemaßzahl bei Nominalskalenniveau): Der am häufigsten vorkommende Wert in einer Verteilung.

**Median** (Lagemaßzahl bei Ordinalskalenniveau): Der Wert, welcher in einer geordneten Datenreihe genau in der Mitte liegt und diese somit in zwei gleich große Hälften teilt.

**Arithmetisches Mittel** (Lagemaßzahl bei Intervallskalenniveau): Ist die Summe aller Werte einer Datenreihe geteilt durch deren Anzahl.

Diesem Vorgehen liegt die Annahme zugrunde, dass die Zustimmung bzw. Ablehnung einer Aussage mit der Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit einhergeht. Für die Auswertung und die Erstellung von Graphiken und Tabellen wurde das Programm Windows Office EXCEL verwendet.

## 6.1 Struktur der Befragten

Im Rahmen der Kundenbefragung konnten 64 Datensätze ausgewertet werden. Aufgrund der bereits problematisierten Selbstrekrutierung der Befragungsteilnehmer kann keine Rücklaufquote ermittelt werden. Insgesamt haben 29 (45,31%) Frauen und 29 (45,31%) Männer an der Befragung teilgenommen. Weitere sechs Teilnehmer (9,38%) machten keine Angaben zu ihrem Geschlecht. Der Hauptwohnsitz von 54 (84,38%) Befragten liegt dabei in Wien selbst, fünf (7,81%) haben diesen in einem anderen österreichischen Bundesland und einer (1,56%) außerhalb Österreichs. Das Alter der Teilnehmer deckt dabei die gesamte Bandbreite von „unter 20 Jahre“ bis „60 Jahre und älter“ ab. Am häufigsten waren die 30 bis 39-Jährigen mit 29,69% vertreten. Als höchste abgeschlossene Schulbildung wurde 23-mal (35,94%) die Universität bzw. Fachhochschule genannt, dicht gefolgt von der Matura<sup>215</sup> mit 17 (26,56%) und der Lehre bzw. Fachschule mit 13 (20,31%) Nennungen. Lediglich fünf (7,81%) Befragte gaben an mit der Pflichtschule abgeschlossen zu haben. Ein Median von 3 zeigt an dieser Stelle auf, dass 50% der Werte auf die Matura und höher Abschlüsse entfallen.

---

<sup>215</sup> In Österreich: Abschluss einer höheren Schule, mit welchem die Hochschulreife erlangt wird.

## 6.2 Grundauswertung

Die Auswertung der **Frage 1** (Nutzungshäufigkeit des Internets) zeigt, dass mit 82,81% der überwiegende Teil der Befragten, das Internet „täglich“ nutzt. Ein Median von 1 bestätigt dies. Weitere Angaben (17,2%) verteilen sich zu 9,38% auf „wöchentlich“, zu 3,13% auf „monatlich“ und zu 4,68% auf „seltener“ als monatlich.

**Frage 2** (Internetkenntnisse) verdeutlicht, dass 92,19% der Befragten über „gute“ bis „sehr gute Internetkenntnisse“ verfügen. Über „wenig Internetkenntnisse“ verfügen lediglich 7,81% der Befragten. Ein Median von 1 zeigt die deutliche Tendenz zu „sehr guten Internetkenntnissen“ (56,25%) auf.

Im Gegensatz zum Internet wird das „Virtuelle Amt“ im Mittel (Median 5) 4-mal im Jahr von den Befragten genutzt (**Frage 4**). Am häufigsten wurde Antwortkategorie 6 „monatlich“ mit 35,94% genannt, auf „4-mal im Jahr“ entfielen 18,75% und auf „2 bis 3-mal im Jahr“ 14,06%. Von 4,69% der Befragten wird das „Virtuelle Amt“ 1-mal im Jahr und von 1,56% noch seltener als 1-mal im Jahr genutzt. Überraschenderweise haben 15,63%, das entspricht zehn von 64 Teilnehmern, das „Virtuelle Amt“ im Befragungszeitpunkt zum ersten Mal genutzt.

Die hohe Anzahl ungültiger Werte (84,38%) in **Frage 5** resultiert aus der Filterführung von Frage 4. Am häufigsten (Modus 3) sind die Erstnutzer mit 50% (fünf Angaben) über die Internetseite der Stadt Wien auf das „Virtuelle Amt“ gestoßen. Die restlichen 50% verteilen sich mit je einer Angabe auf das Auffinden durch eine Suchmaschine und durch Empfehlung der Behörde sowie auf drei sonstige Nennungen.

In **Frage 6** stimmten 67,18% der Befragten der Aussage, sich vom „Virtuellen Amt“ sehr gut informiert zu fühlen, überwiegend bis voll zu. Allerdings entschieden sich weitere 15,63% der Befragten für die

Antwortkategorien 5 und 6 („überwiegende bzw. volle Ablehnung“), welche im negativen Skalendrittel liegen. Das arithmetische Mittel beträgt 2,45, und liegt im positiven Beurteilungsbereich, sodass dies als Zufriedenheit mit dem Informationsgehalt interpretiert werden kann. Modus und Median, je mit dem Wert 2, deuten dabei auf eine linksteile Verteilung der Werte hin.

Ein etwas anderes Bild zeigt sich bei der Aussage, das „Virtuelle Amt“ sei klar und übersichtlich aufgebaut, in **Frage 7**. Hierbei wurde 20 Mal (31,25%) voll und 19 Mal (29,69%) überwiegend zugestimmt. 17,19% der Befragten wählten auch hier die Kategorien 5 und 6. Ein Modus von 1 und ein Median von 2 lassen hier eine ausgeprägte linksteile Verteilung der Werte erkennen. Jedoch fällt der Durchschnittswert von 2,58 nicht mehr in den positiven, sondern bereits in den neutralen Bereichen, in welchem die Befragten lediglich eine Tendenz zur Zufriedenheit aufweisen, aber an sich nicht als zufrieden angesehen werden können.

Der einfachen Bedienung (**Frage 8**) stimmen weit über die Hälfte (68,74%) überwiegend bzw. voll zu. Das arithmetische Mittel liegt dabei mit 2,19 im positiven Beurteilungsbereich, sodass auf eine Zufriedenheit mit der Bedienung des „Virtuellen Amtes“ geschlossen werden kann. Auch hier deuten Modus (1) und Median (2) auf eine deutlich ausgeprägte linksteile Verteilung hin.

Bei der Auswertung der **Frage 9** zeigt sich, dass 26 (40,63%) der befragten Nutzer der Aussage, gesuchte Informationen leicht gefunden zu haben, voll zustimmen kann. Allerdings trifft dies für die restlichen 59,37% nicht zu. Ein arithmetisches Mittel von 2,46 lässt dennoch auf eine positive durchschnittliche Beurteilung schließen, was als Zufriedenheit mit der Informationsauffindung interpretiert werden kann. Die linksteile Verteilung der Werte zieht sich auch hier weiter fort (Modus 1, Median 2).



Beim Ergebnis der **Frage 11**, zum logischen Aufbau der Themenbereiche/-blöcke, spiegelt sich das arithmetische Mittel mit 2,24 auch im Modus und Median mit je 2 wieder. Die am häufigsten genannte Antwort stellt folglich die „überwiegende Zustimmung“ dar. Auch hier kann, aufgrund der Lage des Durchschnittswertes im positiven Beurteilungsbereich, auf die Zufriedenheit der Teilnehmer mit dem Aufbau der Themenbereiche/-blöcke geschlossen werden.

Bei **Frage 12** entfielen, hinsichtlich der Verständlichkeit der Inhalte des „Virtuellen Amtes“, 25 (39,06%) Antworten auf die „volle Zustimmung“, weitere 20 (31,25%) Antworten auf die „überwiegende Zustimmung“ und die übrigen 19 (28,13%) auf die restlichen Kategorien. Das arithmetische Mittel beträgt 2,19, was als eine positive, durchschnittliche Beurteilung und somit als Zufriedenheit mit der Verständlichkeit der Inhalte interpretiert werden kann. Eine linksteile Werteverteilung ist mit einem Modus von 1 und einem Median von 2 auch hier gegeben.

Das arithmetische Mittel liegt bei **Frage 13**, mit einem Wert von 2,26 ebenfalls im positiven Bereich. Modus (1) und Median (2) deuten auch hier auf eine deutlich ausgeprägte linksteile Verteilung der Werte hin. Für mehr als die Hälfte der Befragten (44 Angaben, 68,75%) enthält das „Virtuelle Amt“ dabei alle wichtigen Inhalte/Informationen für ihre Behördenwege. Unter diesen Umständen kann von einer Zufriedenheit mit den angebotenen Inhalten des „Virtuellen Amtes“ für Behördenwege ausgegangen werden.

Mit **Frage 14** sollte der Grund für die Nutzung des „Virtuellen Amtes“ ermittelt werden. Zu den Hauptgründen zählen, sich online informieren zu wollen (28,85%), Amtswege online abwickeln zu wollen (19,87%), keine Wartezeiten bei Behördenwegen (19,23%) sowie außerhalb der Öffnungszeiten der Behörde Amtswege erledigen zu wollen (18,59%). Der Tatsache, dass kein Wissen über Zuständigkeiten erforderlich ist, wurde

von den Befragten hingegen, mit 8,33%, nur geringe Bedeutung beigemessen. Ergänzend wurden im offenen Frageteil von den Teilnehmern folgende Gründe aufgeführt.

- Bedürfnis innovativen Dienst unterstützen zu wollen
- Vereinzelt nur Online-Anmeldung möglich
- Berufliche Gründe
- Herunterladen von Formularen
- Schneller Zugang zur Verwaltung
- Telefonische Auskunft nur schwer einholbar

Die Teilzufriedenheiten aus den Fragen 6-9 und 11-13 spiegeln sich auch weitgehend in der Gesamtzufriedenheits-**Frage 15**, mit einem arithmetischen Mittel von 2,28 wieder. Der Aussage mit dem „Virtuellen Amt“ sehr zufrieden zu sein, stimmen dabei 39,06% voll, 29,69% überwiegend und 12,50% eher zu. Modus (1) und Median (2) bestätigen die linksteile Verteilung der Werte.

Die Auswertung der **Frage 16** ergibt, dass 65,63% der Befragten das „Virtuelle Amt“ sicher wieder besuchen werden. Weitere 20,31% stimmen dieser Aussage überwiegend bzw. eher zu. Modus und Median von je 1, weisen zwar eine sehr starke linksteile Verteilung auf, allerdings zeigen 4,69% der befragten Nutzer eine Tendenz dazu auf, einen Wiederbesuch nicht in Erwägung zu ziehen, sowie 9,37% welche dies mitunter voll und ganz ablehnen. Dennoch zählt das arithmetische Mittel mit 1,89 zum zweit niedrigsten Durchschnittswert der Befragung und fällt eindeutig in den positiven Beurteilungsbereich.

Ähnlich verhält es sich hinsichtlich der Weiterempfehlungsabsicht (**Frage 17**). 53,12% der Befragten werden das „Virtuelle Amt“ sicher weiterempfehlen. Weitere 26,56% stimmen der Aussage dies zu tun nur überwiegend bzw. eher zu. Das arithmetische Mittel stellt, mit 1,84, den

niedrigsten Durchschnittswert der Befragung dar und positioniert sich, wie die Wiederbesuchsabsicht, ebenfalls im positiven Beurteilungsbereich. Obwohl Modus (1) und Median (1) auch hier eine ausgeprägte linksteile Verteilung der Werte erkennen lassen, stimmen 10,94% der Befragten einer sicheren Weiterempfehlungsabsicht nicht zu.

In **Frage 18** wurden die Teilnehmer gebeten anzugeben, welche drei der Aussagen aus den Fragen 6-9 und 11-13 ihnen besonders wichtig sind.

Dabei ergibt sich folgende Rangfolge:

1. „Ich fühle mich vom „Virtuellen Amt“ sehr gut informiert.“ (19,61%)
2. „Das „Virtuelle Amt“ enthält alle wichtigen Inhalte/Informationen für meine Behördenwege.“ (16,99%)
3. „Das „Virtuelle Amt“ ist einfach zu bedienen.“ (15,69%)

Ermittelt man die Rangfolge der Zufriedenheit unter diesen drei Aussagen, zeigt sich, dass Platz 1 der Wichtigkeit, mit einem Durchschnittswert von 2,45, an Platz 3 der Zufriedenheit steht. Platz 2 der Wichtigkeit behält diesen, mit einem Durchschnittswert von 2,26, auch in der Zufriedenheitsrangfolge bei. Platz 1 der Zufriedenheit, mit einem arithmetischen Mittel von 2,19, wird jedoch in der Wichtigkeitsfolge auf Rang 3 verwiesen.

Zusammenfassend ergibt sich aus den Werten der Fragen 6-9 und 11-13 ein überwiegend positives Zufriedenheitsbild. Vier von sieben Durchschnittswerten liegen zwischen 2,19 und 2,26 und damit eindeutig im positiven Beurteilungsbereich. Die Befragten zeigen sich sowohl mit dem logischen Aufbau der Themenbereiche/-blöcke, der Bedienung, den enthaltenen Informationen für Behördenwege als auch der Verständlichkeit der Inhalte durchweg zufrieden. Allerdings liegen die Ergebnisse der Frage 6 und 9 (Durchschnittswerte 2,45 und 2,46) nur noch sehr knapp im positiven Bereich und weisen eine Tendenz zum

neutralen Beurteilungsbereich auf. Dies deutet darauf hin, dass die Befragten sich vom „Virtuellen Amt“ nur bedingt gut informiert fühlen und die gesuchten Informationen für ihre Verhältnisse noch leichter aufzufinden sein könnten. Angesichts der Werte kann dies dennoch als Zufriedenheit interpretiert werden. Der Aufbau des „Virtuellen Amtes“ hingegen ist, mit einem arithmetischen Mittel von 2,58, für die Befragten nicht klar und übersichtlich genug gestaltet, um sich damit zufrieden zu zeigen. Durchschnittlich erfolgt eine neutrale Beurteilung, welche noch eher eine Tendenz zur Zufriedenheit als zur Unzufriedenheit aufweist.

Diesem und den beiden eben genannten Bereichen sollte besonderes Augenmerk gelten. Werden diese vernachlässigt oder entwickeln sie sich entgegen der Erwartungen der Nutzer, besteht die Gefahr, dass dies in Zukunft die Unzufriedenheit der Kunden bzw. die Tendenz dazu zur Folge hat.

### 6.3 Auswertung der offenen Fragen

In **Frage 3** wurden die Teilnehmer gebeten wieder zu geben, was ihnen spontan zum „Virtuellen Amt“ einfällt. Neben „Wien“ wurden unter anderem Begriffe wie „sehr gut“, „ausgezeichnet“, „praktisch“, „schnell“ und „kundenfreundlich“ genannt. Formulare und Informationen wurden in diesem Zusammenhang ebenso angeführt wie Zeit- und Ortsunabhängigkeit und leichtere bzw. schnellerer Amtswege. Ferner erfolgten positive Äußerungen über Aufbau, Übersicht und Design. Vereinzelt wurde das „Virtuelle Amt“ jedoch als „ausbaufähig“, „unübersichtlich“, „irreführend“ und „nutzlos“ bezeichnet.

Es lässt sich jedoch feststellen, dass für den überwiegenden Teil der Befragten der Begriff des „Virtuellen Amtes“ positiv belegt ist.

Mit der **Frage 10** wurde all jenen Teilnehmern, welche bei der Frage 9 der Aussage, dass die von ihnen gesuchten Informationen leicht zu finden seien, nicht voll zustimmen konnten, die Möglichkeit gegeben die

gesuchten und nicht gefundenen Informationen zu benennen. Hierbei wurde angemerkt, dass die Suchvorgänge zu lange dauern und keine genauen Angaben bzw. Informationen vorhanden sind. Die nicht gefundenen Informationen umfassen ein breites Spektrum von allgemeinen Fragen (z.B. Öffnungszeiten, gesetzliche Grundlagen) bis hin zu speziellen Anliegen wie Einkommensgrenzen im geförderten Wohnbau.

Auf die **Frage 19** hin, was den Befragten am „Virtuellen Amt“ besonders gut gefällt, wurden mitunter ähnliche bzw. gleiche Aspekte genannt, wie bereits in Frage 3. Ergänzend wurden neben speziellen Themenbereichen (z.B. „Asyl“ oder „Behinderung“) weitere Punkte, wie die Existenz des „Virtuellen Amtes“ an sich, die gute Verständlichkeit, leichtes Auffinden der Inhalte, Online-Anmeldung für diverse Angelegenheiten und Stichworte wie „Alles“ und „Nichts“ aufgeführt.

Verbesserungspotenzial im „Virtuellen Amt“ (**Frage 20**) sehen die Befragten mitunter im weiteren Ausbau der Online-Amtswege, Online-Formulare und der Online-Einreichung von Unterlagen. Das Design erscheint ebenso verbesserungswürdig, wie der Aufbau, die Suche, die Verständlichkeit der Inhalte und der Informationsumfang einschließlich Aktualität.

#### **6.4 Auswertung einzelner Fragen in Bezug auf die erstmalige Nutzung des „Virtuellen Amtes“**

Die Erstnutzer des „Virtuellen Amtes“ bewerten, im Verhältnis zu den anderen Befragten, auffallend negativ, sodass deren Angaben nachfolgend im Rahmen einzelner Fragen näher beleuchtet werden.

Bei der Auswertung der Gesamtzufriedenheit unter den Erstnutzern beträgt das arithmetische Mittel 3,5. Dies kann als negative durchschnittliche Beurteilung und folglich als Unzufriedenheit mit dem „Virtuellen Amt“ interpretiert werden. 40% der befragten Erstnutzer lehnten

die Aussage mit dem „Virtuellen Amt“ sehr zufrieden zu sein überwiegend bzw. voll ab. Weitere 10% stimmten der Aussage voll, 30% überwiegend und 20% eher zu. Modus (3) und Median (3) lassen nur noch eine sehr geringe linksteile Verteilung der Werte erkennen.

Um der Frage auf den Grund zu gehen, woher diese Unzufriedenheit rührt und, ob sie sich in den Teilfragen widerspiegelt, werden zusätzlich die Fragen 6-9 und 11-13 ausgewertet. Die arithmetischen Mittel liegen hierbei zwischen 3,1 und 3,8 und somit durchweg im neutralen bis negativen durchschnittlichen Beurteilungsbereich, was als Unzufriedenheit bzw. Tendenz dazu interpretiert werden kann. Auffallend hoch sind die Durchschnittswerte mit 3,6 und 3,8 bei der Aussage, sich vom „Virtuellen Amt“ sehr gut informiert zu fühlen, und der Aussage zum klaren und übersichtlichen Aufbau. Während Modus und Median, je mit den Werten 2, bei den Fragen zum logischen Aufbau der Themenbereiche/-blöcke, zur Verständlichkeit der Inhalte und zu den Inhalten/Informationen für Behördenwege noch auf eine linksteile Verteilung der Werte schließen lassen, ist dies bei den beiden eben genannten Aussagen sowie der Bedienung und dem Auffinden von gesuchten Informationen nicht mehr der Fall. Die angebotenen Informationen und die mangelnde Klarheit und Übersichtlichkeit beim Aufbau des „Virtuellen Amtes“ kommen folglich als Ursachen für die Unzufriedenheit ebenso in Betracht, wie die Suchfunktionen und Einordnung der Inhalte. Allerdings können auch andere Aspekte nicht ausgeschlossen werden.

Hinsichtlich der Wiederbesuchsabsicht werden 30% der Erstnutzer das „Virtuelle Amt“ sicher wieder besuchen, wohingegen 30% dies mit Sicherheit nicht tun werden. Weitere 30% stimmen der sicheren Wiederbesuchsabsicht eher zu und 10% lehnen dies überwiegend ab. Der Durchschnitt liegt mit 3,5 ebenfalls im negativen Bereich. Der Median weist mit einem Wert von 3 auch hier nur noch eine geringe linksteile

Verteilung der Werte auf. Anders als bisher liegt nicht mehr nur ein Modalwert vor, sondern die Werte 1, 3 und 6 wurden gleich häufig genannt und treten als Modalwerte nebeneinander.

Angesichts dessen fällt das Ergebnis für die Weiterempfehlungsabsicht mit einem arithmetischen Mittel von 2,5 erfreulich gut aus und kann dem neutralen Beurteilungsbereich zugeordnet werden. Das „Virtuelle Amt“ sicher weiterempfehlen werden 30% der Erstnutzer. 20% stimmen einer sicheren Weiterempfehlung überwiegend und 10% eher zu. Weitere 20% lehnen dies hingegen zu gleichen Teilen eher bzw. voll ab. Ein Modus von 1 und ein Median von 2 lassen Rückschlüsse auf eine ausgeprägte linksteile Werteverteilung zu.

Daraus lässt sich schließen, dass der Durchschnitt der Erstnutzer mit dem „Virtuellen Amt“ zwar unzufrieden ist und eine erneute Nutzung für sich selbst nicht in Betracht zieht, das „Virtuelle Amt“ jedoch als interessant für das Umfeld erachtet und dies unter Umständen dennoch weiterempfehlen würden.

Aufgrund des geringen Umfangs des erhobenen Datenmaterials erscheinen weitere differenzierte Auswertungen einzelner Fragen nach soziodemographischen Merkmalen, Internetkenntnissen und dergleichen als nicht zielführend und werden außenvorgelassen.

## **6.5 Vergleich zwischen Spiegel- und Kundenbefragung**

Von insgesamt 37 ausgewählten Mitarbeitern haben 24 an der Spiegelbefragung teilgenommen. Dies entspricht einer beachtlichen Rücklaufquote von mehr als 64%. Aus den erhobenen Daten wurden Hypothesen bezüglich der „Virtuellen Amt“-Nutzer entwickelt, welche im Folgenden dargelegt und anschließend, mittels der Ergebnisse aus der Kundenbefragung, verifiziert bzw. falsifiziert werden.

Demnach ist der durchschnittliche „Virtuelle Amt“-Nutzer **männlich, zwischen 30 und 39 Jahre** alt, mit Hauptwohnsitz in **Wien** und **Matura**, als höchste abgeschlossene Schulbildung. Er verfügt über **gute Internetkenntnisse**, nutzt das **Internet täglich** und das „**Virtuelle Amt**“, welches er **durch die Internetseite der Stadt Wien** gefunden hat, **4-mal im Jahr**. Er ist mit dem **Informationsgehalt**, dem **Aufbau** und der **Bedienung** des „**Virtuellen Amtes**“ (Frage 6-8) **zufrieden**. Mit dem **Auffinden von gesuchten Informationen** (Frage 9) zeigt er sich hingegen **neutral** mit leichter Tendenz zur Zufriedenheit. Eine **Zufriedenheit** liegt auch beim **Aufbau** der einzelnen **Themenbereiche/blöcke**, der enthaltenen **Informationen für Behördenwege** und deren **Verständlichkeit** vor (Frage 11-13). **Insgesamt** ist der Nutzer mit dem „**Virtuellen Amt**“ **zufrieden** (Frage 15) und würde es sowohl **wiederbesuchen** als auch **weiterempfehlen** (Frage 16 und 17). Die drei am häufigsten genannten **Gründe für die Nutzung** des „**Virtuellen Amtes**“ (Frage 14) sind, sich **online informieren** zu wollen (z.B. Öffnungszeiten), **keine Wartezeiten** bei Behördenwegen und **Amtswege außerhalb der Öffnungszeiten erledigen** zu wollen. Besonders **wichtig** ist dem Nutzer an erster Stelle, dass das „**Virtuelle Amt**“ alle wichtigen **Inhalte/Informationen für seine Behördenwege** enthält, gefolgt vom **Informationsgehalt** und der einfachen **Bedienung** (Frage 18).

Die Hypothesen bezüglich des Alters, des Hauptwohnsitzes und der höchsten abgeschlossenen Schulbildung können bestätigt werden. Die Annahme es handle sich bei den Nutzern vorwiegend um Männer muss hingegen entkräftet werden, da Frauen und Männern in der Befragung zu gleichen Teilen vertreten waren. Der Vergleich zeigt, dass die Mitarbeiter hinsichtlich ihrer Hypothese zur Nutzungshäufigkeit des Internets und des „**Virtuellen Amtes**“ sowie dem ersten Auffinden richtig lagen. Allerdings verfügen die Nutzer über noch bessere Internetkenntnisse als angenommen. Die aufgestellten Hypothesen zur Zufriedenheit der Fragen 8, 11 bis 13 und 15 können verifiziert werden. Abweichungen gibt es



dagegen beim Zufriedenheitsvergleich der Fragen zum Informationsgehalt, Aufbau und Auffinden von gesuchten Informationen. Die Lagemaßzahl der Mitarbeiterbefragung ist bei Frage 6 um 0,41 kleiner als die der Kundenbefragung. Nichtsdestotrotz liegen beide Werte im positiven Bereich, sodass auch diese Hypothese bezüglich der Zufriedenheit mit dem Informationsgehalt verifiziert werden kann. Anders fällt der Vergleich bei den Fragen 7 und 9 aus. Beide Hypothesen können aufgrund der Tatsache, dass die Nutzer nicht wie angenommen mit dem Aufbau des „Virtuellen Amtes“ zufrieden sind, sondern sich neutral zeigen und hinsichtlich des Auffindens von Informationen wider Erwarten keine neutrale Haltung, sondern Zufriedenheit aufweisen, nicht bestätigt werden. Die Hypothesen der Wiederbesuchs- und Weiterempfehlungsabsicht können hingegen wieder verifiziert werden.

Inhaltlich liegen die Mitarbeiter zwar mit ihrer Vermutung der genannten Gründe für die Nutzung des „Virtuellen Amtes“ (Frage 14) größtenteils richtig, allerdings erweist sich diese Hypothese dennoch als falsch. Zwar wird an erster Stelle der Grund, sich online informieren zu wollen, sowohl von den Mitarbeitern als auch von den Nutzern angeführt, letztere sehen an Position zwei jedoch den Grund Amtswege online abwickeln zu wollen. Keine Wartezeiten bei Behördenwegen sind für die Kunden erst an dritter und nicht an zweiter Stelle ursächlich für die Nutzung des „Virtuellen Amtes“. Hierbei sei erwähnt, dass die Entscheidung zwischen Rang zwei bis vier bei der Kundenbefragung, lediglich aufgrund einer Nennung mehr, sehr knapp ausfällt. Der Grund Amtswege außerhalb der Öffnungszeiten erledigen zu können wird, mit nur einer Nennung weniger als Platz drei, auf Platz vier verdrängt. Die Hypothese der drei wichtigsten Aussagen (Frage 18) muss ebenfalls falsifiziert werden. Es werden zwar dieselben drei Aussagen genannt, jedoch sind die Ränge eins und zwei vertauscht.

Ein detaillierter Vergleich zwischen den einzelnen Angaben der offenen Fragen kann, aufgrund des begrenzten Umfangs dieser Arbeit, nicht vorgenommen werden. Die einzelnen Antworten wurden allerdings zusammengefasst und sind nach Fragen getrennt im Anhang aufgeführt. Ergänzend sei angemerkt, dass sich die Angaben der Mitarbeiter und Kunden dabei häufig decken und zusätzlich von beiden Befragungsgruppen weitere interessante Aspekte aufgeführt werden.

Beispielsweise sehen die Mitarbeiter bei Frage 20, ebenso wie die Kunden, unter anderem Verbesserungspotenzial bei dem Ausbau der Informationen und des Online-Angebots. Die Mitarbeiter gehen darüber hinaus davon aus, dass für die Nutzer mitunter die Übersicht und die Vollständigkeit verbesserungswürdig sind. Die Kunden selbst führen zusätzlich Punkte, wie Aktualität, chronologische Beschreibung der Behördenwege und Unterlagenmuster, auf.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Mitarbeiter trotz geringfügiger Abweichungen ein recht gutes Bild davon haben, welches Profil die „Virtuellen Amt“-Nutzer aufweisen, wie sie das „Virtuelle Amt“ wahrnehmen und an welchen Stellen anzusetzen ist, wenn eine Verbesserung des „Virtuellen Amtes“ und der Zufriedenheit der Nutzer erreicht werden soll.

## **6.6 Handlungsempfehlungen**

Die Umfrageergebnisse lassen vermuten, dass es sich bei den „Virtuellen Amt“-Nutzern um Personen mit guten bis sehr guten Internetkenntnissen handelt. Dieser Nutzerkreis mag unter Umständen gewisse Anforderungen z.B. an Layout, Umfang und Funktionen von Internetangeboten haben. Dennoch kann davon ausgegangen werden, dass auch Personen mit wenig oder kaum Internetkenntnissen das

„Virtuelle Amt“ prinzipiell nutzen möchten. Dieser Aspekt sollte bei Weiterentwicklungen stets beachtet werden, damit der Grad an Internetkenntnissen nicht zum Ausschlusskriterium der Nutzung wird.

Der einfachen Bedienung und den enthaltenen Informationen, allgemein und speziell zu den Behördenwegen, wird von den Befragten besondere Bedeutung beigemessen und sollten beim Relaunch Beachtung finden.

Hauptgrund für die Nutzung des „Virtuellen Amtes“ stellt die Suche nach Informationen dar. Offensichtlich ergeben sich für die Nutzer hierbei immer wieder Schwierigkeiten. Häufig steht die Suche nach Informationen in Verbindung mit relevanten und dringlichen Anliegen, sodass schnell eine Unzufriedenheit beim Nutzer auftreten kann, wenn er diese nicht findet. Hierbei sollte auch stets die Aktualität der Informationen gewährleistet sein. Um die Suche für die Kunden zu erleichtern, sollte herausgefunden werden, ob das „Virtuelle Amt“ die von den Nutzern gesuchten Informationen schlichtweg nicht enthält oder diese nur ungünstig platziert sind. Hierfür eignet sich die systematische Auswertung der Stichworte, welche innerhalb des „Virtuellen Amtes“ gesucht wurden und keine Treffer erzielten. Sofern das „Virtuelle Amt“ die gesuchte Information unter anderen Stichworten aufführt, sollte eine Ergänzung der Stichwortliste erfolgen. Ist dies nicht der Fall, kommt gegebenenfalls eine Erweiterung des „Virtuellen Amtes“ um die nachgefragten Informationen infrage. Auch wäre eine semantische Suche sowie eine Rangliste mit den meist gesuchten Informationen denkbar.

Ergänzend zu der Kontakt- und Beschwerdemöglichkeit über „Bürgeranliegen Online“ in „wien.at“, empfiehlt sich die Einrichtung eines Kontaktformulars innerhalb des „Virtuellen Amtes“, über welches die Nutzer Fragen und Anregungen an die Mitarbeiter der Verwaltung richten können.

Um die Bedürfnisse und Probleme der Nutzer zu erkennen und entsprechend darauf reagieren zu können, ist ein ständiger Austausch zwischen den Nutzern und der Stadtverwaltung erforderlich. Denkbar wäre neben der eben genannten Ergänzung um eine Beschwerdefunktion, die Einrichtung einer Servicestelle innerhalb der Stadtverwaltung. An diese können sich interessierte Kunden mit Fragen wenden und Hilfestellung bei der Nutzung des „Virtuellen Amtes“ erhalten. Dies stellt in erster Linie zwar einen zusätzlichen Personalaufwand dar, zahlt sich aber auf lange Sicht in der steigenden Zahl der online abgewickelten Verfahren aus.

Usability-Tests durch interne und externe Mitarbeiter kommen bei der Ausrichtung des „Virtuellen Amtes“, an den Bedürfnissen und Anforderungen der Kunden, ebenso in Betracht, wie regelmäßig durchgeführte Erhebungen unter den Nutzern. Mit deren Hilfe können neue Erkenntnisse für die Weiterentwicklung und Optimierung des „Virtuellen Amtes“ gewonnen werden.

Die Erhebung zeigt auf, dass das „Virtuelle Amt“ nicht nur von jungen Menschen, sondern auch von älteren, genutzt wird. Den älteren Generationen sollte in Zukunft, insbesondere hinsichtlich der klaren und übersichtlichen Darstellung entgegen gekommen werden. Hierfür kämen der Einsatz großer Schriften und die Reduzierung der Darstellung, auf die für diese Altersgruppe relevanten Themenbereiche, infrage.

Auch wenn die befragten Nutzer der Verständlichkeit der Inhalte nicht die gleiche Bedeutung beimessen wie anderen Aspekten, empfiehlt es sich, angesichts der breiten Bildungsstruktur der Nutzer, auf eine einfach und verständliche Sprache zu achten.

Unter anderem wurde angemerkt, dass Hinweise auf Rechtsgrundlagen wünschenswert wären. Dies wird bereits auf einzelnen Amtshelferseiten umgesetzt. In diesem Zusammenhang empfiehlt sich die Überprüfung aller

Amtshelferseiten, um bei entsprechender Relevanz Rechtsgrundlagen ergänzend aufzuführen zu können.

Die Tatsache, dass das „Virtuelle Amt“ beruflich und folglich auch von Unternehmen genutzt wird, sollte für Wien als Wirtschaftsstandort nicht unterschätzt werden. Je effizienter und unkomplizierter sich deren Kontakt mit der Behörde im Vergleich zu anderen Kommunen gestaltet, desto weniger werden sie eine Standortverlegung in Betracht ziehen.

Als problematisch erweist sich die Zufriedenheit unter den Erstnutzern. Hierbei stellt sich die Frage, ob deren hohe Erwartungen auf einem falsch vermittelten Bild des „Virtuellen Amtes“, vergleichsweise besseren Angeboten anderer Behörden oder bisher unbeachteten Aspekten beruhen. Womöglich hat die Weiterentwicklung des „Virtuellen Amtes“ aus Sicht der Nutzer keine Verbesserung, sondern eine Verschlechterung bewirkt. Das umfangreiche Informationsangebot ist für viele Nutzer unübersichtlich und erschwert die Suche. Im logischen Aufbau ergeben sich für die Erstnutzer, im Gegensatz zur Übersichtlichkeit, nur wenig Probleme. Im Zuge des Relaunchs sollte daher das Lebenslagenprinzip beibehalten werden und lediglich eine neue, übersichtlichere Untergliederung der Inhalte in Betracht gezogen werden.

Jeder neue Nutzer ist für die Zukunft des „Virtuellen Amtes“ von Bedeutung. Zeigen diese sich bereits von Anfang an unzufrieden und ziehen eine erneute Nutzung nicht in Erwägung, kann es sich für die Behörde als schwierig gestalten, Verfahren auf lange Sicht vorwiegend elektronisch abzuwickeln. Die Ergänzung des „Virtuellen Amtes“ um Rubriken in der dritten Spalte (z.B. Hilfefunktion, Weiterleitung zur Auflistung häufig gestellter Fragen und aufgerufener Formulare), könnten dieser Entwicklung entgegenwirken. Hilfestellung könnte auch ein regelmäßiger Newsletter, welcher die neuesten Amtswege aufzeigt und erläutert, bieten.

Hinsichtlich der Befriedigung des Kundenbedürfnisses, Amtswege online abwickeln zu wollen, sollte ein stetiger Ausbau dieser Verfahrenswege erfolgen.

Ein weiteres Handlungsfeld, welches nicht unmittelbar mit der Zufriedenheit zusammenhängt, stellt das Auffinden des „Virtuellen Amtes“ dar. Es sollte verstärkt über weitere Kommunikationswege, neben „wien.at“, auf das „Virtuelle Amt“ aufmerksam gemacht werden, um eine breite Nutzung zu erzielen. Unter anderem kämen Medienberichte über neueste Amtswege sowie Plakat-Aktionen infrage.

## 7 Fazit

Die vorgenommene Erhebung und anschließende Analyse lässt auf eine Zufriedenheit der befragten Nutzer mit dem „Virtuellen Amt“ schließen. Demzufolge ist die, von der Stadt Wien angestrebte, sehr hohe bis exzellente Beurteilung des E-Government-Angebots, im Fall des „Virtuellen Amtes“, nicht vollkommen gegeben. Nach Ansicht der Befragten weisen vor allem der Aufbau des „Virtuellen Amtes“, das Auffinden von Informationen, der Informationsgehalt und der Ausbau der E-Government-Angebote auf allen Transaktionsebenen Verbesserungspotenzial auf. Allerdings entfallen die Antworten bei allen aufgestellten Aussagen auf den kompletten Beurteilungsbereich. Für die Erreichung einer sehr hohen Zufriedenheit der Nutzer sind folglich nicht nur Optimierungen in den eben genannten Bereichen erforderlich. Vergleichsweise auffällig sind die Ergebnisse in Bezug auf die Erstnutzer. Offensichtlich liegen bei diesem Teilnehmerkreis vermehrt Gründe für eine Unzufriedenheit vor. Es empfiehlt es sich dieser negativen Entwicklung detailliert auf den Grund zu gehen. Dennoch lässt die vorliegende durchschnittliche Zufriedenheit der Befragten Rückschlüsse darauf zu, dass es der Stadt Wien, mit dem bereitgestellten E-Government-Angebot, überwiegend gelingt die Bedürfnisse ihrer Kunden zu befriedigen.

---

Dies kann auf die tendenziell richtige Einschätzung der Mitarbeiter hinsichtlich der Erwartungen und Bedürfnisse der Nutzer zurückgeführt werden. Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung im „Virtuellen Amt“ der Stadt Wien sind jedoch mit Bedacht zu bewerten und sollten nicht als Grundlage für übereilte Entscheidungen dienen. Zum einen war eine echte Stichprobenziehung nicht möglich und zum anderen handelt es sich, im Vergleich zu den Nutzerzahlen des „Virtuellen Amtes“, um einen sehr kleinen Teilnehmerkreis. Folglich ist nicht bekannt, ob alle „Virtuellen Amt“-Nutzer die Auffassung der Befragungsteilnehmer teilen. Wie bereits thematisiert, kann nicht ausgeschlossen werden, dass es durchaus auch Nutzer gibt, welche ihre Unzufriedenheit nicht durch ihre Teilnahme an der Befragung geäußert haben. Ebenso ermöglichte die Platzierung der Umfrage innerhalb des „Virtuellen Amtes“ keine Befragung einstiger Nutzer, welche aufgrund ihrer Unzufriedenheit das „Virtuelle Amt“ nicht mehr in Anspruch nehmen. Nichtsdestotrotz ist die vorliegende Erhebung als wertvolle Richtschnur für weitere spezialisierte Erhebungen und Nachforschungen anzusehen.

## Anlagen

Anlage 1: Digitales Österreich: EU-Benchmark der E-Government Basisdienste .....	X
Anlage 2: Stadt Wien: MD Dr. Ernst Theimer: Dienstleistungskonzern Magistrat (rk-spezial) .....	XI
Anlage 3: Stadt Wien: EDV für die Bürgerinnen und Bürger .....	XII
Anlage 4: von Lucke, Jörn/Reinermann, Heinrich: Speyerer Definition von E-Government, Speyer 2000 .....	XIII
Anlage 5: Stadt Wien: Electronic Government (E-Government) in der Stadt Wien.....	XIV
Anlage 6: Graphiken zur Kundenzufriedenheit .....	XV
Anlage 7: Stadt Wien: Wien auf einen Blick – Statistiken .....	XVIII
Anlage 8: Statistik Austria: Haushalte mit Internetzugang 2009 nach Bundesländern.....	XIX
Anlage 9: Statistik Austria: Haushalte mit Breitbandverbindungen für den Internetzugang 2009 nach Bundesländern .....	XX
Anlage 10: Stadt Wien: Öffentlicher Internetzugang in Wien, .....	XXI
Anlage 11: Stadt Wien: IKT-Strategie der Stadt Wien.....	XXII
Anlage 12: Stadt Wien: Der Dienstleistungskonzern Magistrat.....	XXIII
Anlage 13: Das „Virtuelle Amt“ der Stadt Wien .....	XXIV
Anlage 14: Stadt Wien: Das Wiener Modell des Virtuellen Amtes .....	XXV
Anlage 15: Stadt Wien: Das Virtuelle Amt von A bis Z.....	XXVI
Anlage 16: Stadt Wien: Graphisches Konzept einer Amtshelferseite..	XXVII
Anlage 17: Stadt Wien: 1998: Stadt Wien startet eGovernment („Virtuelles Amt“) .....	XXVIII
Anlage 18: Stadt Wien: 1997 bis 2001: Ein Design im permanenten Wandel.....	XXIX
Anlage 19: Stadt Wien: 2001: „Wien Online“ wird zu wien.at.....	XXIX
Anlage 20: Stadt Wien: Internetauftritt „Wien Online“ 2000 .....	XXX
Anlage 21: Stadt Wien: Rathauskorrespondenz vom 12.06.2001: Neuer Name – neues Design – noch besserer Services .....	XXXI



---

Anlage 22: Stadt Wien: Rathauskorrespondenz vom 01.08.2003: Das Amt kommt zum Bürger – das neue Virtuelle Amt ist online!....	XXXII
Anlage 23: Entwicklung der Anzahl der Amtshelferseiten.....	XXXIII
Anlage 24: E-Mail-Verkehr vom 22.01.2010 mit Herrn Thomas Skerlan-Schuhböck, Magistratsdirektion der Stadt Wien, Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Informations- und Kommunikationstechnologie .....	XXXIV
Anlage 25: E-Mail-Verkehr vom 27.01.2010 mit Herrn Michael Rederer, Referatsleiter wien.at online, Magistratsabteilung 53, Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien .....	XXXV
Anlage 26: Fragebogen Kundenbefragung – Ausdruck aus dem Online-Umfragesystem „Netigate“ .....	XXXVI
Anlage 27: Graphische Darstellung der Online-Umfrage (Kundenbefragung).....	XLIII
Anlage 28: Fragebogen Spiegelbefragung – Ausdruck aus dem Online-Umfragesystem „Netigate“ .....	XLIV
Anlage 29: Bildbox mit Umfragelink .....	LI
Anlage 30: Grundausswertung der Kundenbefragung.....	LI
Anlage 31: Auswertung der offenen Fragen der Kundenbefragung .....	LXIII
Anlage 32: Auswertung einzelner Fragen nach erstmaliger Nutzung .	LXVII
Anlage 33: Grundausswertung der Spielbefragung .....	LXXIII
Anlage 34: Auswertung der offenen Fragen der Spiegelbefragung .	LXXXIV

## Anlage 1: Digitales Österreich: EU-Benchmark der E-Government Basisdienste

Quelle: [http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob\\_\\_37432/5247/default.aspx](http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob__37432/5247/default.aspx),  
abgerufen am: 02.03.2010

DIGITALES  ÖSTERREICH

Sie befinden sich hier: [Aktuelles](#) Benchmark

### EU-Benchmark der E-Government Basisdienste

- [EU-Benchmark der Basisdienste im E-Government](#)
- [Basisdienste](#)

#### EU-Benchmark der Basisdienste im E-Government

Die Management- und Informationstechnologie-Beratung Capgemini führte im Auftrag der Europäischen Kommission einen Benchmark der Basisdienste im E-Government durch: Die bereits achte Erhebung der "Online Verfügbarkeit der Dienstleistungen der öffentlichen Hand" bestätigt erneut die Vorreiterrolle Österreichs in Europa.

**Österreich ist seit 2006 an der Spitze der EU-Länder und erreicht 100 Prozent beim Indikator "full online availability".**

Im Rahmen der E-Government Ministerkonferenz in Malmö/Schweden wurde am 20. November 2009 dieses - für Österreich hervorragende - Ergebnis bekanntgeben. 2009 erreichen Malta, Portugal und das Vereinigte Königreich erstmalig ebenfalls 100 Prozent.

Die Studie wurde in über 28 europäischen Staaten (25 EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen und Schweiz) im Auftrag der Europäischen Kommission von Capgemini durchgeführt. Seit 2002 konnte sich Österreich kontinuierlich steigern und von Platz 11 auf Platz 1 vorarbeiten und diesen seit 2006 auch verteidigen.

Durch eine intensive gemeinsame Arbeit von Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und der Wirtschaft, vereint in der Plattform "Digitales Österreich" im Bundeskanzleramt, konnte dieses Spitzenergebnis erreicht werden. Für den Wirtschaftsstandort Österreich sind E-Government Dienste unumgänglich.

#### Österreichische Schwerpunkte

Mit dem Portal [HELP.gv.at](http://HELP.gv.at) und dem personalisierten Portal [MyHELP.gv.at](http://MyHELP.gv.at) setzt Österreich bei der Effizienzsteigerung einen Schwerpunkt auf Lösungen mittels One-Stop Verfahren. Etwa 4,6 Millionen Anwender fragen jährlich 31 Millionen Seiten in [HELP.gv.at](http://HELP.gv.at) rund um die Uhr ab. Zirka 1.000 Anfragen pro Monat werden individuell durch Experten beantwortet, über 1.000 Formulare stehen zum Download zur Verfügung, über 350 Verfahren können direkt online erledigt werden.

Beim Indikator "Benutzerorientiertes Portal-Design" erreicht [HELP.gv.at](http://HELP.gv.at) im neuen EU-Benchmarking 100 Prozent aufgrund seiner Strukturierung nach Lebenslagen, Zielgruppen und Themengebieten. [MyHelp.gv.at](http://MyHelp.gv.at) wird bei den Entwicklungstrends als Vorzeigebispiel für die Personalisierung von Angeboten hervorgehoben.

## Anlage 2: Stadt Wien: MD Dr. Ernst Theimer: Dienstleistungskonzern Magistrat (rk-spezial)

Quelle: <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=%2F1995%2F0822%2F011.html>,  
abgerufen am: 02.03.2010



Webservice der Stadt Wien

[wien.at](http://wien.at)

[vorige Meldung](#) - [Tagesübersicht](#) - [nächste Meldung](#)

**Archivmeldung der Rathauskorrespondenz vom 22.8.1995:**

Bitte beachten Sie, dass die Inhalte (Termine, Kontaktmöglichkeiten,...) möglicherweise nicht mehr aktuell sind.

### MD Dr. Ernst Theimer: Dienstleistungskonzern Magistrat (rk-spezial)

Wien, 22.8. (RK-SPEZIAL) Dr. Ernst Theimer ist seit 1. August 1995 Magistratsdirektor von Wien. Im Folgenden die grundlegenden Zielsetzungen und Schwerpunkte seines Programms für die nächsten Jahre:

Der Magistrat der Stadt Wien ist ein großer Dienstleistungskonzern, dessen Kunden die Menschen in dieser Stadt sind. Von den mehr als 70.000 MitarbeiterInnen sind nur etwa 7.000 im Rahmen der sogenannten Hoheitsverwaltung tätig, alle anderen im Dienstleistungssektor: Krankenanstalten, Kindergärten, Feuerwehr, Kanalisation, Wasserwerke, Müllentsorgung etc. (Dabei ist noch zu berücksichtigen, daß auch zahlreiche Aufgaben der Hoheitsverwaltung, wie etwa der Baupolizei, Dienstleistungscharakter haben.)

Diesen Servicecharakter der Stadtverwaltung gilt es in den nächsten Jahren nach den Kriterien der Kundenorientiertheit und Effizienz forciert weiterzuentwickeln. Verwaltungsreform kann und darf in diesem Zusammenhang kein einmaliger Paukenschlag sein, sondern ein permanenter Optimierungsprozeß zur Anpassung von Organisations-, Entscheidungs- und Verfahrensstrukturen an sich verändernde Rahmenbedingungen und neue Entwicklungen.

**Dazu im folgenden einige grundlegende Ansätze:**

#### Zwtl.: Orientierung am Bürger

Die Verwaltung ist für die Bürger da, nicht für sich selbst. Aufgabendefinition ebenso wie Aufbau- und Ablauforganisation des Magistrats (sowie das Bewußtsein der Mitarbeiter) müssen deshalb in erster Linie auf die Bedürfnisse der Bürger und nicht auf die Bedürfnisse der Verwaltung ausgerichtet sein. Die Verwaltung hat sich daher weniger mit sich selbst zu beschäftigen als primär mit ihrer Außenwirkung: Maßgeblich ist, was die BürgerInnen brauchen, wollen und erwarten, wie sie die Leistungen der Stadtverwaltung empfinden, beurteilen und annehmen.

#### Zwtl.: Aufgabenkritik - Deregulierung

Die Bedürfnisse und Ansprüche der Bevölkerung sind nicht statisch, sondern unterliegen gesellschaftlichen Entwicklungen. Die Verwaltung hat in weiter zunehmendem Maß mit dem informierten und emanzipierten Bürger zu rechnen. In diesem Zusammenhang ist zu hinterfragen, ob alle derzeit von der Verwaltung wahrgenommenen Aufgaben heute überhaupt noch notwendig, sinnvoll und von den Menschen erwünscht sind. Ergebnis dieser Aufgabenkritik wird eine Deregulierung in manchen Bereichen sein: So soll es sinnvollerweise in Zukunft nicht Aufgabe der Verwaltung sein, mündige Bürger vor sich selbst zu schützen. (Um dies an einem konkreten Beispiel zu illustrieren: Die in der Bauordnung vorgesehene behördliche Benützungsbewilligung für die Kellerstiege eines privaten Einfamilienhauses entspricht in der Regel weder einem dringenden Bedürfnis des Bauwerbers, noch erscheint sie aus einem übergeordneten gesellschaftlichen Interesse wirklich notwendig. Es besteht kein Grund, die Entscheidung und Verantwortung in diesem Fall nicht dem Bürger zu überlassen.)

#### Zwtl.: Verkürzung von Entscheidungsabläufen

Entscheidungsabläufe in der Verwaltung sollen durch Delegierung und Dezentralisierung verkürzt werden. Viel zu viele Entscheidungen werden derzeit in die falsche Richtung, "nach oben", delegiert, zum Stadtrat, zum Magistratsdirektor, zum Bürgermeister. Viele Verfahren laufen sowohl vertikal als auch horizontal über zu viele Dienststellen ab, was die Abläufe verzögert, verkompliziert und für die Bürger unverständlich macht. Ziel ist es, die Organisation des Magistrats diesbezüglich konzentrierter, schlanker und überschaubarer zu machen. Entscheidungen sollen soweit wie möglich dorthin verlagert werden, wo die tatsächlichen Ressourcen, Informationen und sachlichen Kompetenzen liegen. Das heißt: Stärkung der Eigenverantwortung auf der Ebene der sachlich zuständigen MitarbeiterInnen. Zum Teil werden dafür auch legislative Änderungen notwendig sein.

#### Zwtl.: Kalkuliertes Fehlerrisiko

Die Übernahme von Entscheidungen durch Mitarbeiter bedeutet die Übernahme von Verantwortung und Risiko. Die Ausbildung ist auf dieses Anforderungsprofil auszurichten, und den Mitarbeitern ist dafür Mut zu machen. Das setzt auch voraus, daß Fehler möglich sein müssen. Wenn bei jedem Fehler schärfste Sanktionen zu erwarten sind, führt dies zwangsläufig zum Abschieben von Entscheidungen und Verantwortungen, sei es nach oben oder in die Breite, und damit zur Verlangsamung von Verwaltungsabläufen. Ein kalkuliertes Fehlerrisiko ist der Lähmung des Verwaltungsapparates vorzuziehen.

#### Zwtl.: Kontrolle: von der Disziplinierung zur Leistungssteigerung

Ähnliches gilt für das - wie in jedem Unternehmen selbstverständlich erforderliche - Kontrollwesen. Es kann und soll nicht auf hundertprozentige Sicherheit aufgebaut sein, weil der dafür notwendige Mitteleinsatz in keiner Relation zum Erfolg stünde und

## Anlage 3: Stadt Wien: EDV für die Bürgerinnen und Bürger

Quelle: <http://www.wien.gv.at/ma14/buerger.html>, abgerufen am: 02.03.2010



Webservice der Stadt Wien

[wien.at](http://wien.at) Rechenzentrum

### EDV für die Bürgerinnen und Bürger

#### Technologie für die moderne Kommunikation mit der Stadt Wien

Neben dem Schwerpunkt der internen EDV-Unterstützung in der Stadt Wien liefern wir auch Technologien für den direkten Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern.



#### Internet und e-Government

Wien nimmt europaweit eine Spitzenstellung bei der Nutzung behördlicher Dienstleistungen über das Internet ein. Im so genannten [Virtuellen Amt](#) kann man bereits ums Parkpickerl ansuchen, Staatsbürgerschaftsnachweise und Heiratsurkunden bestellen oder einen Termin beim Bezirksamt für einen neuen Pass fixieren. Das Angebot reicht von Ausschreibungen für aktuelle Projekte und Bauvorhaben über Diskussionsforen bis zu Live-Übertragungen von Gemeinderats- und Landtagsitzungen. Wahlkarten gibt es ebenso online anzufordern wie eine Gewerbeberechtigung.

#### Öffentlicher Internetzugang

Der Stadt Wien ist es ein Anliegen, allen Wienerinnen und Wienern einen möglichst breiten Zugang zu den neuen Kommunikationstechnologien zu bieten. [wien.at](#), das Internet-Angebot der Stadt, steht nicht nur in den neuen Telefonzellen, den sogenannten "Multimedia Stations", gratis zur Verfügung, sondern kann an vielen öffentlichen Orten in Wien auch über [WLAN-Hotspots](#) kostenlos abgerufen werden.

[Öffentlicher Internetzugang in Wien](#)

#### Elektronisch bezahlen

Die Stadt Wien strebt eine weitgehend automatisierte Abwicklung von Zahlungsvorgängen zwischen Wirtschaft, Bürgerinnen und Bürgern sowie den Fachabteilungen an. Applikationen sollen offen für alle am Markt vorhandenen Bezahlssysteme sein (zum Beispiel Bareinzahlung bei der Amtskassa, Überweisungen, Bezahlung mit Kreditkarten, Bezahlung mit Mobiltelefonen)

[Rechnungsamt - Bezahlen bei städtischen Einrichtungen](#)

#### GIS

Mit dem [Geografischen Informationssystem ViennaGIS](#) stellt die Stadt Wien eine umfassende und nachhaltige Geodaten- und Geodienste-Infrastruktur für die Wiener Stadtverwaltung, die Wirtschaft, aber auch für alle an Geoinformation interessierten BürgerInnen bereit. Mehr als 30 Magistratsdienststellen halten Daten zur Topographie, Verkehrsinfrastruktur, Belagszuständen, Baustellen, Flächenwidmungen, Schutzzonen, Infrastruktureinrichtungen, Kulturgeschichte, etc. stets aktuell, die MA 14 verwaltet die Daten zentral und macht sie im Internet zugänglich. Über 100.000 tägliche Zugriffe belegen das hohe Interesse an [ViennaGIS](#).

#### Personen

Mehr als 1,6 Millionen Menschen leben in Wien. Die MA 14 verwaltet Daten betreffend die Personenidentität des Menschen, insbesondere Meldedaten, Wählervidenz-Daten, Daten zur Staatsbürgerschaftsevidenz und Einbürgerung sowie Daten über Personenstand (Geburt, Heirat, Sterbefälle). Die Informationen unserer Bürgerinnen und Bürger werden verantwortungsvoll und sicher verwahrt. Auch die IT-Unterstützung bei einer Wahl zählt zu diesen verantwortungsvollen Aufgaben. 1,1 Millionen Wienerinnen und Wiener sind in mehr als 1.800 Sprengeln wahlberechtigt. Im Vorfeld von Wahlen und am Wahltag selbst wird eine enorme Datenmenge in kürzester Zeit verarbeitet.

#### Wohnen

Die Stadt Wien verwaltet mehr als 220.000 Gemeindewohnungen in über 2.000 Wohnhausanlagen. Das bedeutet einen enormen Verwaltungsaufwand, der mit EDV unterstützt wird.

#### Bildung

400 Schulen in Wien sind miteinander verbunden: Über ein Hochleistungsdatennetz stehen rund 13.200 PCs, 4.200 Drucker und 70 Server zur Verfügung.

1,5 Millionen Medien (Bücher, CDs, DVDs, Audio-Kassetten, VHS-Kassetten, PC-Software) werden von der Stadt Wien verwaltet. Die MA 14 vernetzt die 50 städtischen Büchereien miteinander und betreut die neue multimediale Hauptbibliothek.

#### Politik

Gemeinderatssitzungen und Pressekonferenzen des Bürgermeisters werden live im Internet übertragen. Auch Rednerlisten,

#### **Anlage 4: von Lucke, Jörn/Reinermann, Heinrich: Speyerer Definition von E-Government, Speyer 2000**

Quelle: Online-Publikation unter: <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii/SP-EGov.pdf>, abgerufen am: 15.02.2010

##### **Speyerer Definition von Electronic Government**

*Jörn von Lucke und Heinrich Reinermann, Speyer*

Mit "Electronic Government" eröffnet sich ein bisher unbekanntes Potenzial für Dienstleistungsorientierung, Bürgerbeteiligung, Produktivität und Wirtschaftlichkeit im öffentlichen Sektor. Übereinstimmend damit gewinnt der Begriff Electronic Government zunehmend an Bedeutung. Allerdings stoßen wir täglich auf unterschiedliche Interpretationen und auch auf Missverständnisse. Um die immer wieder auftretenden Ungenauigkeiten und Zweideutigkeiten mit Blick auf Umfang und Inhalt dieses Terminus zu überwinden, möchten wir mit einer **Speyerer Definition von Electronic Government** eine umfassende Begriffsbestimmung vorschlagen.

##### **I.**

Unter **Electronic Government** verstehen wir die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien. Auf Grund der technischen Entwicklung nehmen wir an, dass diese Prozesse künftig sogar vollständig elektronisch durchgeführt werden können. Diese Definition umfasst sowohl die lokale oder kommunale Ebene, die regionale oder Landesebene, die nationale oder Bundesebene sowie die supranationale und globale Ebene. Eingeschlossen ist somit der gesamte öffentliche Sektor, bestehend aus Legislative, Exekutive und Jurisdiktion sowie öffentlichen Unternehmen.

Bei Electronic Government geht es sowohl um Prozesse innerhalb des öffentlichen Sektors (**G2G**), als auch um jene zwischen diesem und der Bevölkerung (**C2G** und **G2C**), der Wirtschaft (**B2G** und **G2B**) und den Non-Profit und Non-Government Organisationen des Dritten Sektors (**N2G** und **G2N**). Dieses Beziehungsgeflecht lässt sich mit Abbildung 1 gut darstellen, in der sich Electronic Government besonders hervorhebt.



## Anlage 5: Stadt Wien: Electronic Government (E-Government) in der Stadt Wien

Quelle: <http://www.wien.gv.at/egov/e-government/>, abgerufen am: 15.02.2010



Webservice der Stadt Wien

[wien.at](#) [Verwaltung](#) [IKT-Strategie](#) [E-Government](#)

### Electronic Government (E-Government) in der Stadt Wien

#### Was bedeutet E-Government?

E-Government bezeichnet die Nutzung des Internet und anderer elektronischer Medien zur Durchführung von Abläufen zwischen der öffentlichen Verwaltung, der Politik und den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Unternehmen. Mit E-Government wird den Kundinnen und Kunden die Möglichkeit geboten, Dienstleistungen der Stadt Wien einfach und bequem in Anspruch zu nehmen.

#### Was ist das "Virtuelle Amt" und wo finden Sie es?

E-Government ist der allgemeine Begriff. Er wird unter Fachleuten für Internet-Auftritte, Projekte, und Konferenzen verwendet.

Das Virtuelle Amt ist die Wiener Bezeichnung für die Plattform im Internetauftritt der Stadt Wien, in der das E-Government-Leistungsangebot zur Verfügung gestellt wird. Im Virtuellen Amt finden Sie wichtige Informationen zur Erledigung Ihrer Amtswegen bei Stadt und Bund. Viele Angelegenheiten können sofort online erledigt werden.

[Das Wiener Modell des Virtuellen Amtes](#)

#### Das Virtuelle Amt und die Interaktiven Services von A bis Z

[Interaktive Services von A bis Z](#) sind Internet-Angebote der Stadt Wien, die **keinen** Behördencharakter haben, wie zum Beispiel der Stadtplan. Die Webseiten **mit** Behördencharakter finden Sie im [Virtuellen Amt](#).

[Das Virtuelle Amt von A bis Z](#)

#### Welchen Nutzen haben Sie von E-Government?

Die E-Government-Angebote stellen eine zusätzliche Möglichkeit für Sie dar, um mit der Wiener Stadtverwaltung in Kontakt zu treten. Neben den traditionellen Wegen - persönlich, schriftlich, telefonisch, per Telefax - wird das Internet als weitere Möglichkeit der Kommunikation angeboten.

- Die Möglichkeit zur Kommunikation besteht rund um die Uhr, sieben Tage in der Woche.
- Bequem und komfortabel können Sie vom Wohnzimmer oder vom Arbeitsplatz aufwandschonend mit der Verwaltung kommunizieren.
- Sie müssen keine Zuständigkeiten wissen, denn das Internet übermittelt Ihre Angelegenheit an die zuständige Magistratsdienststelle automatisch.
- Antworten von einfachen Fragen können im Internet gefunden werden.
- Müssen Sie einmal aufs Amt, können Sie im Internet Auskünfte, wie zum Beispiel Öffnungszeiten, Telefonnummern, Voraussetzungen für eine Bewilligung, Kosten bereits im Vorhinein einholen.

[Bürgerkarte](#)

#### E-Day 2010 der WKÖ



Neueste Entwicklungen und Trends der Informationstechnologie und im Bereich E-Business - [Mehr...](#)

#### Virtuelles Amt



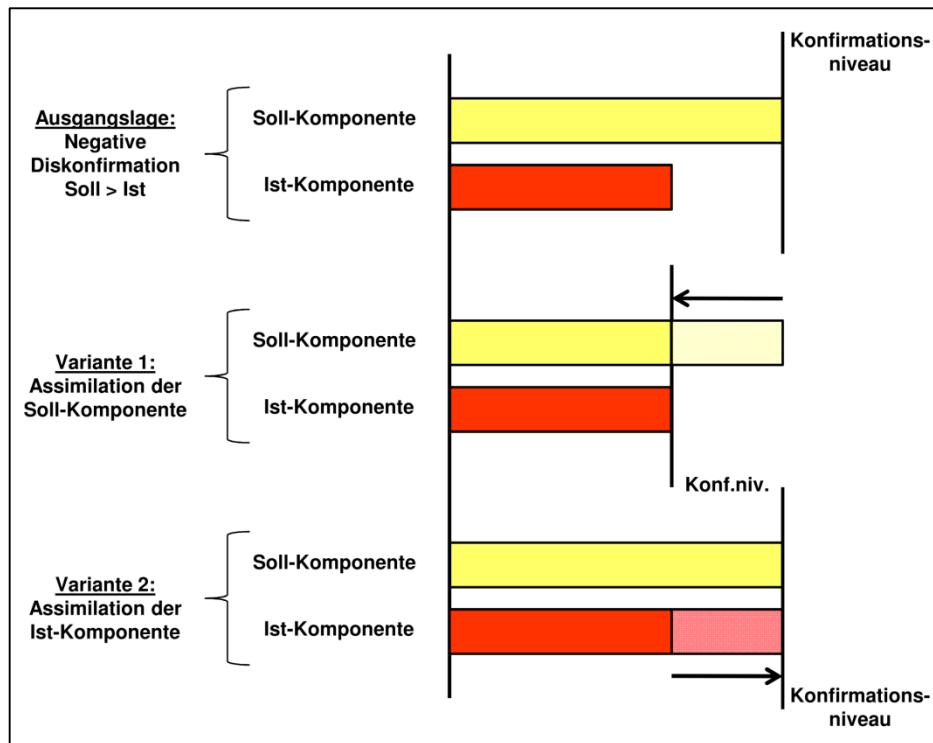
Mehr als 500 Informationen zu Amtswegen erleichtern den Kontakt mit der Behörde - [Mehr...](#)



Verantwortlich für diese Seite:  
Thomas Skerlan-Schuhböck (Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit)

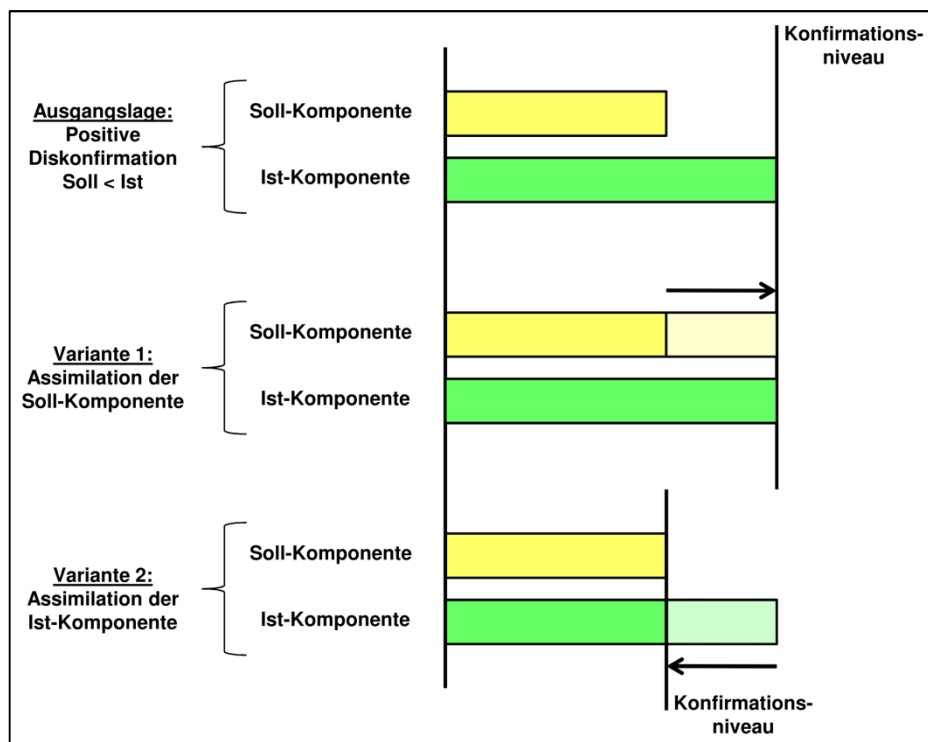
**Anlage 6: Graphiken zur Kundenzufriedenheit**

**Abbildung 2: Die Assimilationstheorie bei negativer Diskonfirmation**



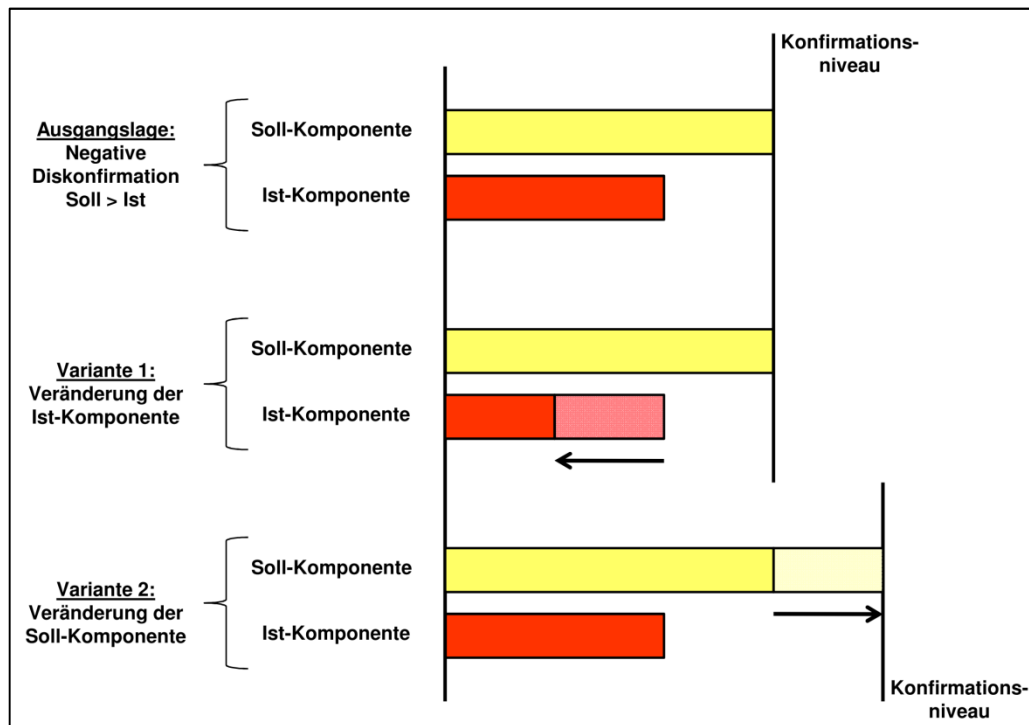
Quelle: Eigene Darstellung

**Abbildung 3: Die Assimilationstheorie bei positiver Diskonfirmation**



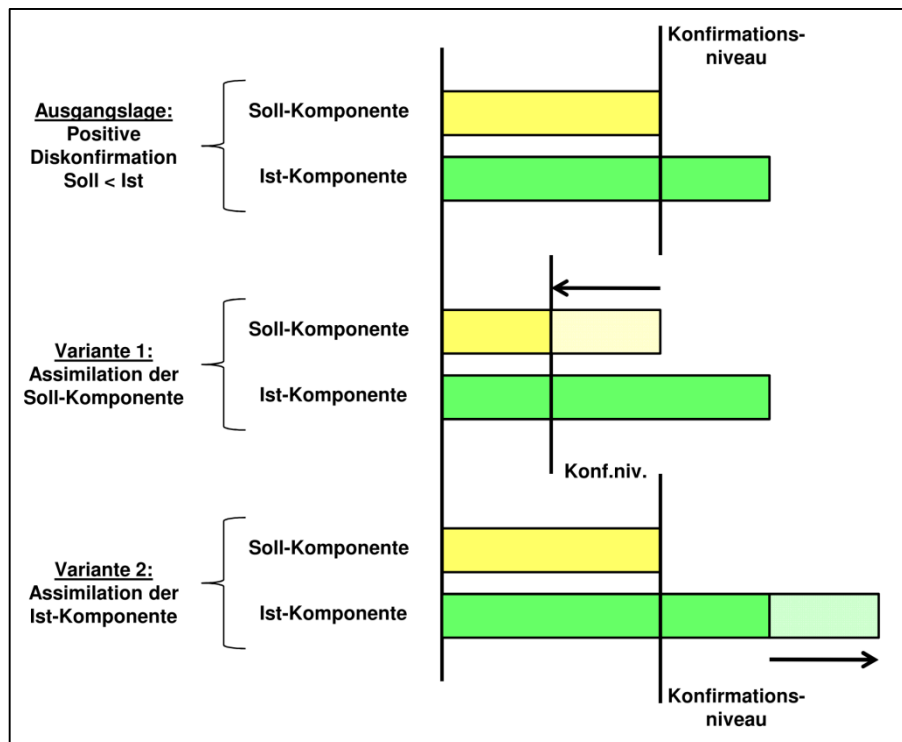
Quelle: Eigene Darstellung

**Abbildung 4: Die Kontrasttheorie bei negativer Diskonfirmation**



Quelle: Eigene Darstellung

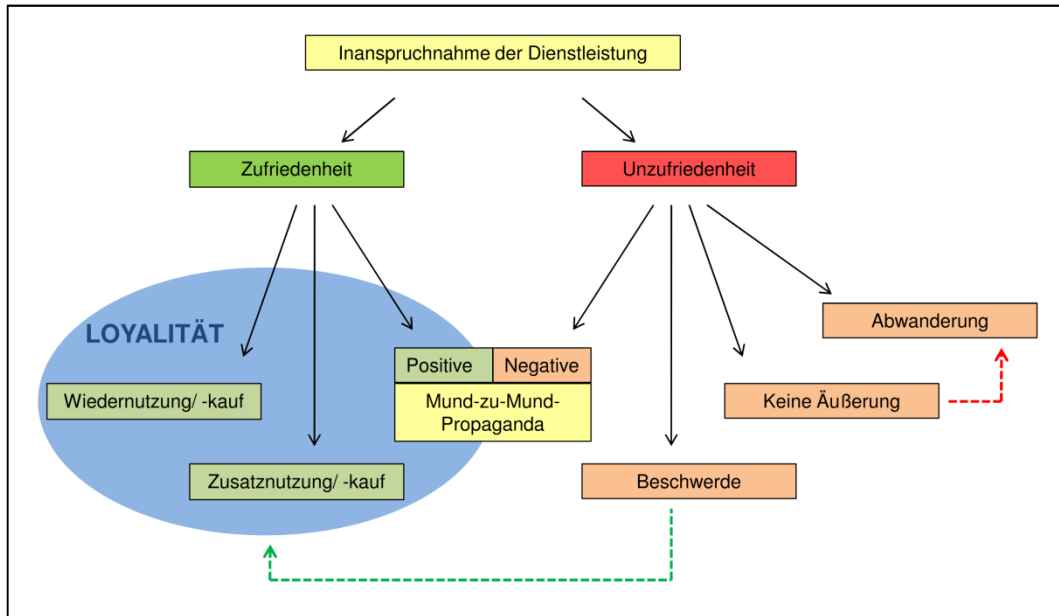
**Abbildung 5: Die Kontrasttheorie bei positiver Diskonfirmation**



Quelle: Eigene Darstellung

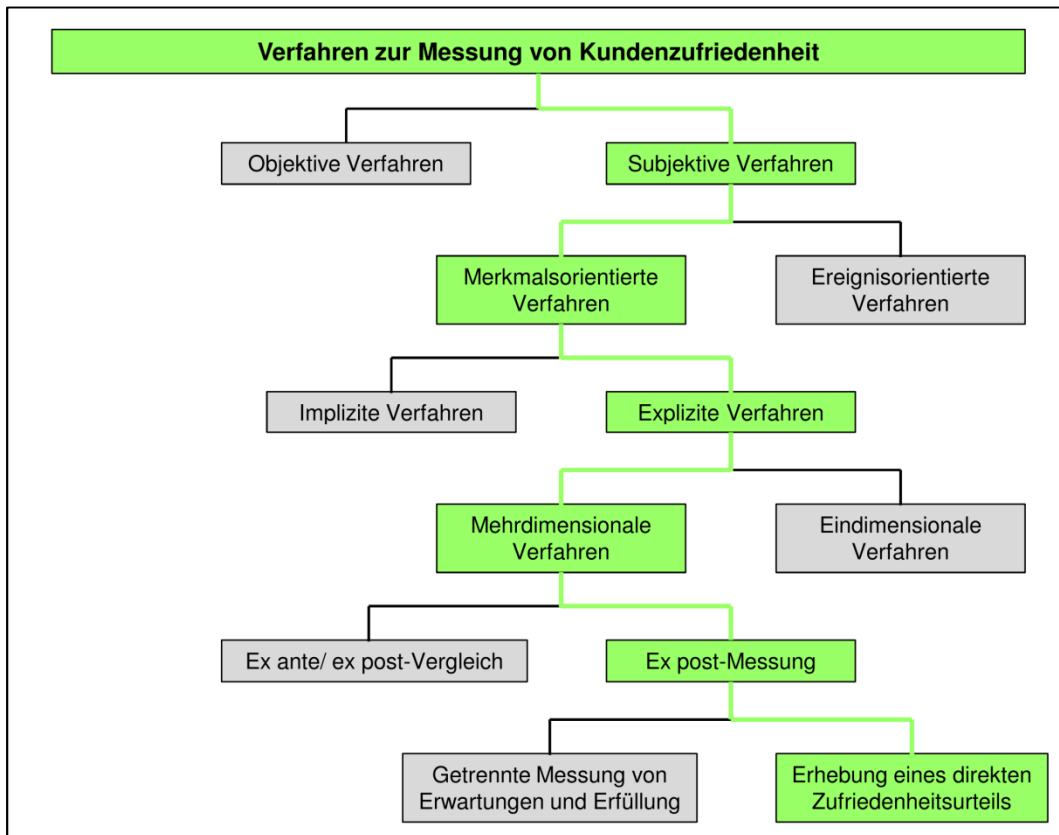


Abbildung 6: Auswirkungen von Kundenzufriedenheit bzw. -unzufriedenheit



Quelle: In Anlehnung an Balderjahn/Scholderer (2007), S. 135

Abbildung 7: Verfahren zur Messung von Kundenzufriedenheit



Quelle: In Anlehnung an Bruhn, Manfred/Homburg, Christian (Hrsg.): Handbuch Kundenbindungsmanagement. Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM, 6., überarbeitete und erweiterte Auflage, Wiesbaden 2008, S. 613

## Anlage 7: Stadt Wien: Wien auf einen Blick – Statistiken

Quelle: <http://www.wien.gv.at/statistik/daten/aktuell.html>, abgerufen am: 16.02.2010



Webservice der Stadt Wien

[wien.at](#) [Verwaltung](#) [Statistik](#) [Daten](#)

### Wien auf einen Blick - Statistiken



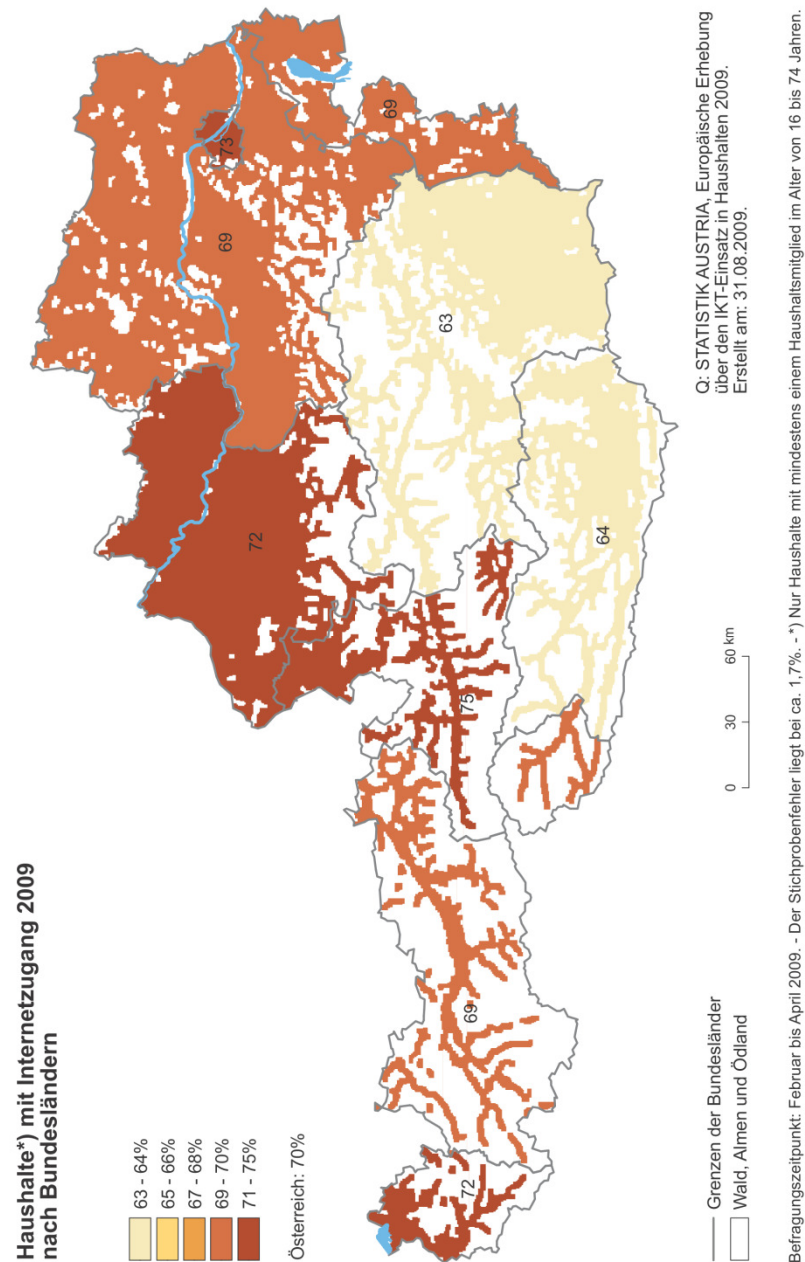
Die Tabelle gibt einen schnellen Überblick über wichtige Daten und Fakten der Stadt Wien. Die Zahlen werden laufend aktualisiert. In der Spalte "Weitere Informationen" finden Sie detaillierte Angaben zu den einzelnen Fachgebieten.

Das gesamte Datenangebot steht Ihnen unter [Wien in Zahlen - Statistik und Analyse, Budget](#) zur Verfügung.

Bezeichnung	Wert	Zeitpunkt/Zeitraum	Weitere Informationen
Fläche in Quadratkilometer	414,9	2009	<a href="#">Stadtgebiet, Gewässer und Wetter</a>
Einwohnerinnen und Einwohner mit Hauptwohnsitz (vorläufiger Wert)	1.697.982	1. Oktober 2009	<a href="#">Bevölkerung</a>
Ausländeranteil in Prozent	20,7	1. Oktober 2009	<a href="#">Bevölkerung</a>
Lebendgeborene	17.375	2008	<a href="#">Geborene und Gestorbene</a>
Sterbefälle	15.702	2008	<a href="#">Geborene und Gestorbene</a>
Zuwanderung	69.901	2008	<a href="#">Wanderungsbewegungen und Einbürgerungen</a>
Abwanderung	58.997	2008	<a href="#">Wanderungsbewegungen und Einbürgerungen</a>
Arbeitsstätten	81.279	2007	<a href="#">Entwicklung und Struktur der Wiener Wirtschaft</a>
Versicherte Beschäftigungsverhältnisse (Jahresdurchschnitt)	960.880	2008	<a href="#">Beschäftigung und Arbeitsmarkt</a>
Unselbstständig Beschäftigte	767.229	Dezember 2009	<a href="#">Beschäftigung und Arbeitsmarkt</a>
Arbeitslose	84.728	Dezember 2009	<a href="#">Beschäftigung und Arbeitsmarkt</a>
Inflationsrate in Prozent (vorläufiger Wert)	1,0	Dezember 2009	<a href="#">Indizes</a>
Touristenübernachtungen	915.917	Dezember 2009	<a href="#">Tourismus</a>
Tiefste Lufttemperatur des Monats in Grad Celsius	-11,7	Jänner 2010	<a href="#">Stadtgebiet, Gewässer und Wetter</a>
Höchste Lufttemperatur des Monats in Grad Celsius	6,4	Jänner 2010	<a href="#">Stadtgebiet, Gewässer und Wetter</a>
Kinder in Kinderbetreuungseinrichtungen	74.858	2008/2009	<a href="#">Bildung</a>
Schülerinnen und Schüler in allgemein bildenden Schulen	162.832	2007/2008	<a href="#">Bildung</a>
Studentinnen und Studenten (Ordentliche Studierende) an Universitäten	135.070	2007/2008	<a href="#">Bildung</a>
Fahrgäste in Straßenbahn, U-Bahn und Autobus (Wiener Linien)	803.642.000	2008	<a href="#">Verkehr</a>
Personenkraftwagen	657.192	2008	<a href="#">Verkehr</a>

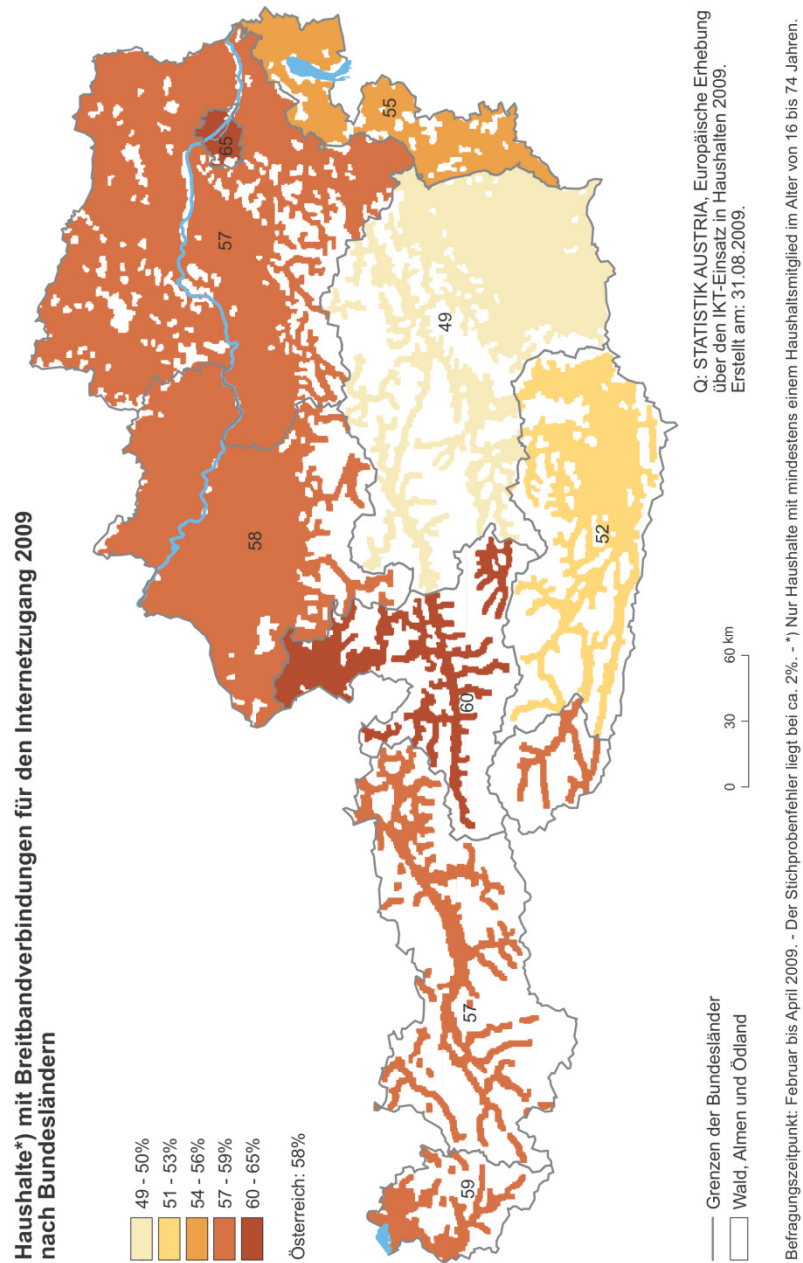
### Anlage 8: Statistik Austria: Haushalte mit Internetzugang 2009 nach Bundesländern

Quelle: [http://www.statistik-austria.at/web\\_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz\\_in\\_haushalten/index.html](http://www.statistik-austria.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html), abgerufen am: 16.02.2010



**Anlage 9: Statistik Austria: Haushalte mit Breitbandverbindungen für den Internetzugang 2009 nach Bundesländern**

Quelle: [http://www.statistik-austria.at/web\\_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz\\_in\\_haushalten/index.html](http://www.statistik-austria.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html), abgerufen am: 16.02.2010



## Anlage 10: Stadt Wien: Öffentlicher Internetzugang in Wien,

Quelle: <http://www.wien.gv.at/ma14/pia/index.html>, abgerufen am: 21.02.2010



### Webservice der Stadt Wien

[wien.at](http://www.wien.at) [Rechenzentrum](#) Öffentlicher Internetzugang

## Öffentlicher Internetzugang in Wien

### Kostenloser Zugriff auf [www.wien.gv.at](http://www.wien.gv.at) über WLAN-Hotspots



Ab sofort sind alle österreichischen Behörden-Webseiten mit der Domäne ".gv.at" über WLAN-Hotspots (Zugangspunkt zu kabellosem Internetzugang) kostenlos aufrufbar. Wiens Webservice steht unter der Adresse [www.wien.gv.at](http://www.wien.gv.at) via WLAN zur Verfügung.

Mit einem WLAN-fähigen Notebook können somit an über 200 Standorten in ganz Wien Amtswege erledigt und Behördeninfos abgefragt werden. Ein Vertrag mit den verschiedenen Internet-Anbietern (Providern) ist dazu nicht erforderlich.

[Wie funktioniert "WLAN" und was ist ein "Hotspot"?](#)

### Öffentliche Internet-Terminals



Ebenfalls kostenlos sind die Zugriffe auf Behördeninformationen und Amtswege an über 500 öffentlichen Internet-Terminals ("Vienna Access Points" und weitere Terminals).

### Weiterführende Informationen

[Öffentlicher Internetzugang in Wien](#) (Kostenloser Zugriff auf [www.wien.gv.at](http://www.wien.gv.at) über WLAN-Hotspots)

[Internet-Terminals in Wien](#)



Verantwortlich für diese Seite:  
Ingrid Kammerer (Magistratsabteilung 14)  
E-Mail: [ADV-Web-Redaktion-I@adv.magwien.gv.at](mailto:ADV-Web-Redaktion-I@adv.magwien.gv.at)



## Anlage 11: Stadt Wien: IKT-Strategie der Stadt Wien

Quelle: <http://www.wien.gv.at/egov/index.html>, abgerufen am: 21.02.2010



Webservice der Stadt Wien

[wien.at](#) [Verwaltung](#) [IKT-Strategie](#)

### IKT-Strategie der Stadt Wien

Die Stadt Wien baut ihre Leistungsangebote für die Bürgerinnen und Bürger und für die Wirtschaft mit Hilfe der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) ständig aus. Dadurch wird die Lebensqualität für die Menschen erhöht und der Standort Wien für die Wirtschaft attraktiv erhalten.

Die Stadt Wien setzt sich [Unternehmensziele](#) betreffend ihre Leistungen und Ergebnisse, ihre Kundinnen und Kunden, die Wirtschaftlichkeit sowie das Management. Sie sind Signal- und Orientierungspunkte für die Fortsetzung des eingeschlagenen Weges zu einem modernen Dienstleistungskonzern mit sozialer Verantwortung.

Der IKT kommt als Innovationsmotor bei dieser Entwicklung eine Schlüsselrolle zu. Die IKT-Strategie orientiert sich an der Unternehmensstrategie der Stadt Wien und hat zum Ziel, den Wertbeitrag der IKT-Dienstleistungen und Produkte zur Umsetzung der Gesamtstrategie zu optimieren.

Der IKT-Einsatz unterstützt dabei insbesondere die beiden Eckpfeiler der Verwaltungsmodernisierung: Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit. Neben der IKT-Strategie der Stadt Wien gibt es nationale ([IKT-Strategie des Bundes](#)) und internationale ([European Information Society for growth and employment](#)) Aktionspläne.

In Österreich ist für E-Government ein Koordinations- und Strategiegremium der Bundesregierung eingerichtet: die Plattform Digitales Österreich. Für die Zusammenarbeit der Vertreterinnen und Vertreter des Bundes, der Länder, des Gemeindebundes, des Städtebundes, der Wirtschaftskammer, des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger und des Gremiums der freien Berufe wurde ein [Leitbild mit Grundsätzen für die Visionen 2020](#) herausgegeben.

### "Die Akten sollen laufen - nicht die Bürgerinnen und Bürger"

Die Zielgruppe richtet sich nach dem Leistungsangebot.

Bürgerinnen und Bürger: [E-Government](#)

Wirtschaftstreibende: [E-Business](#)

Patientinnen und Patienten: [E-Health](#)

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: [E-Services](#)

[Interaktive Services von A bis Z](#) sind Internet-Angebote der Stadt Wien, die **keinen** Behördencharakter haben, wie zum Beispiel der Stadtplan.

Die Webseiten **mit** Behördencharakter finden Sie im [Virtuellen Amt](#). Dazu gibt es auch eine Liste dieser Seiten: [Das Virtuelle Amt von A bis Z](#)

#### **E-Day 2010 der WKÖ**



Neueste Entwicklungen und Trends der Informationstechnologie und im Bereich E-Business - [Mehr...](#)



Verantwortlich für diese Seite:  
Thomas Skerlan-Schuhböck (Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit)  
[Kontaktformular](#)

## Anlage 12: Stadt Wien: Der Dienstleistungskonzern Magistrat

Quelle: <http://www.wien.gv.at/statistik/leistungsbericht/md.html>, abgerufen am: 21.02.2010



Webservice der Stadt Wien

[wien.at](#) [Verwaltung](#) [Statistik](#) [Leistungsbericht](#)

### Der Dienstleistungskonzern Magistrat



Von Magistratsdirektor Dr. Ernst Theimer wurden, abgestimmt mit der Stadtregierung, klare strategische Verwaltungsziele festgelegt. Sie bilden einen Handlungsrahmen für die Tätigkeit der einzelnen Dienststellen und eine grundsätzliche Richtlinie für deren Weiterentwicklung. Damit ist ein hoher Anspruch an die Abteilungen des Magistrats gesetzt, dessen Erfüllung in ihren Leistungen transparent wird.

### Die grundlegenden Verwaltungsziele des Magistrats

#### Leistungs- und Ergebnisziele

- Effektiver und effizienter Dienstleister mit sozialer Verantwortung
- Erhaltung beziehungsweise Ausbau moderner Projekt- und Qualitätsstandards
- Weitere Beschleunigung der Dauer von Verfahren

#### Kundinnen- und Kundenziele

Erhöhung der Kundinnen- und Kundenorientierung:

- Zufriedenheit an den wichtigsten Kundinnen- und Kundenschnittstellen (zum Beispiel Telefonauskünfte, E-Governmentangebote): Beurteilung sehr hoch bis exzellent
- Kontinuierliche Beobachtung der Akzeptanz neuer Serviceleistungen
- Erledigungsstandards bei Anfragen, Ersuchen und Beschwerden
- Gezielteres Ansprechen von Kundinnen- und Kundenbedürfnissen

#### Finanz- und Wirtschaftlichkeitsziele

- Weiterführung der Budgetkonsolidierung (EU-Konformität)
- Stabilisierung im Bereich Personalkosten
- Sicherstellung von optimalen Kosten- und Organisationsstrukturen zur Verbesserung von Kostendeckungsgraden

#### Managementziele

- Fortsetzung der Verwaltungsreform (Einführung betriebswirtschaftlicher Steuerungssysteme; interne Leistungsverrechnung)
- Weiterer qualitätsvoller Ausbau des E-Government-Leistungsangebots
- Sicherstellung ausreichender Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Qualifikationen auch für künftige Aufgaben

**MA 05**  
Die Stadt in Zahlen

Verantwortlich für diese Seite:  
Referat Statistik und Analyse (Magistratsabteilung 5)  
[Kontaktformular](#)





## Anlage 14: Stadt Wien: Das Wiener Modell des Virtuellen Amtes

Quelle: <http://www.wien.gv.at/egov/e-government/virtuelles-amt.html>, abgerufen am: 21.02.2010



Webservice der Stadt Wien

[wien.at](#) [Verwaltung](#) [IKT-Strategie](#) [E-Government](#)

### Das Wiener Modell des Virtuellen Amtes

Das [Virtuelle Amt](#) der Stadt Wien unterstützt Sie bei der Erledigung von Amtswegen und informiert Sie über die Dienstleistungen und Serviceangebote der Stadtverwaltung. In strukturierter Form und in einem einheitlichen Erscheinungsbild gibt es 560 sogenannte Amtshelferseiten, die Ihnen Amtswege erklären, erleichtern oder ersparen und über städtische Dienstleistungen informieren. Über 180 Amtswege davon können online erledigt werden.

[Grafisches Konzept einer Amtshelferseite](#)

Die Stadt Wien setzte bereits die Empfehlungen von Bund, Ländern, Städten und Gemeinden für E-Government-Standards in die Praxis mit der Amtshelferseite um. Das Wiener Modell des Virtuellen Amtes dient damit auch anderen österreichischen Behörden und Verwaltungen als Praxisbeispiel.

### Struktur des Virtuellen Amtes

Das Virtuelle Amt ist nach Lebenssituationen strukturiert. Sie müssen nicht wissen, welche Magistratsdienststelle zuständig ist, um Informationen für Ihren Amtsweg und über städtische Dienstleistungen zu finden. Im Virtuellen Amt gibt es die Möglichkeit über folgende Rubriken zur gewünschten Informationsseite zu gelangen:

- Persönliche Dokumente
- Gesellschaft & Soziales
- Gesundheit
- Freizeit & Sport
- Umwelt
- Wirtschaft
- Finanzielles
- Bauen & Wohnen
- Straße & Verkehr

### Suche im Virtuellen Amt

Mit der Eingabe eines oder mehrerer Stichworte gelangen Sie zur gewünschten Information im [Virtuellen Amt](#) der Stadt Wien und auch zu Links anderer Österreichischer Verwaltungen (zu [help.gv.at](#), Ministerien).

### Alphabetisches Verzeichnis

Ein weiterer Zugang ist die Suche in einer Liste, in der alle Amtshelferseiten alphabetisch aufgelistet sind: [Das Virtuelle Amt von A bis Z](#)

Neben den Amtshelferseiten bietet die Stadt Wien noch weitere interaktive Services an. Es handelt sich um Internet-Angebote, die keinen Behördencharakter wie das Virtuelle Amt haben, sondern ausschließlich ein Service der Stadt Wien für die Bevölkerung und die Wirtschaftstreibenden sind: [Interaktive Services von A bis Z](#)



Verantwortlich für diese Seite:  
Thomas Skerlan-Schuhböck (Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit)  
[Kontaktformular](#)

## Anlage 15: Stadt Wien: Das Virtuelle Amt von A bis Z

Quelle: <http://www.wien.gv.at/egov/e-government/virtuell.html>, abgerufen am: 21.02.2010



Webservice der Stadt Wien

[wien.at](#) [Verwaltung](#) [IKT-Strategie](#) [E-Government](#)

### Das Virtuelle Amt von A bis Z

Im [Virtuellen Amt](#) steht das Electronic-Government-Leistungsangebot der Stadt Wien zur Verfügung. Diese alphabetische Auflistung unterstützt Sie bei der Suche nach Informationen zur Erledigung Ihres Amtsweges.

Darüber hinaus bietet die Stadt Wien auch weitere [interaktive Dienstleistungen](#) ohne behördlichen Charakter.

Bei jeder Leistung ist der Angebotsumfang angeführt:

- Information
- Formular (Ausdruck)
- Online-Antrag
- Elektronische Terminvereinbarung
- Elektronisches Bezahlen
- Elektronische Akteneinsicht

[A](#) [B](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [G](#) [H](#) [I](#) [J](#) [K](#) [L](#) [M](#) [N](#) [O](#) [P](#) [Q](#) [R](#) [S](#) [T](#) [U](#) [V](#) [W](#) [X](#) [Y](#) [Z](#)

[Das Wiener Modell des Virtuellen Amtes](#)

#### A

[Abfall - Berechtigungsumfang zur Abfallsammlung und/oder Abfallbehandlung - Feststellungsantrag](#) ((Info, Online-Antrag)

[Abfall - Einstellung, Ruhen oder Wiederaufnahme der Abfallsammlung und/oder Abfallbehandlung - Meldung](#) (Info, Online-Antrag)

[Abfallrechtliche Geschäftsführerinnen/Geschäftsführer - Bestellung - Antrag](#) (Info, Online-Antrag)

[Abfall - Sammlung und/oder Behandlung von gefährlichen Abfällen - Antrag](#) (Info, Online-Antrag)

[Abfall - Sammlung und/oder Behandlung von nicht gefährlichen Abfällen - Anzeige](#) (Info, Online-Antrag)

[Abfall - Umgründung im Zusammenhang mit Abfallsammlung und/oder Abfallbehandlung - Meldung](#) (Info, Online-Antrag)

[Abgeschleppt - Kostenbescheide nach Abschleppung eines KFZ - Vorstellung](#) (Info)

[Abwassergebühr - Antrag auf Herabsetzung](#) (Info, Online-Antrag)

[Abwassergebühr - Meldung](#) (Info, Online-Antrag)

[Abwässer: Hauskläranlagen, Senk- und Sickergruben - Räumung](#) (Info)

[Abwässer: Hauskläranlagen, Senk- und Sickergruben, Abscheider - Herstellung](#) (Info)

[Abwässer: WC- und Hauskanalverstopfung](#) (Info)

[Adoption - Bewilligungsverfahren](#) (Info)

[Altpapiergefäße, Biotonne - Bestellung, Stornierung, Veränderung - Antrag](#) (Info)

[Anonymverfügung](#) (Info)

[Apostille oder diplomatische Beglaubigung von Urkunden zur Vorlage im Ausland](#) (Info)

[Apotheke - Betriebsanlage - Genehmigung](#) (Info)

[Apotheke - Konzession für neu zu errichtende öffentliche Apotheke](#) (Info)

[Apotheke - Verlegung](#) (Info)

[Arbeitsmöglichkeiten vor Ablegung der Nostrifikationsprüfungen als Heilmasseurin/Heilmasseur - Antrag](#) (Info, Formular)

[Arbeitsmöglichkeiten vor Ablegung der Nostrifikationsprüfungen im Bereich der gehobenen Gesundheits- und Krankenpflege - Antrag](#) (Info, Formular)

[Arbeitsmöglichkeiten vor Ablegung der Nostrifikationsprüfungen im Bereich der gehobenen medizinisch-technischen Dienste - Antrag](#) (Info, Formular)

[Arbeitsstättenbewilligung - Antrag](#) (Info)

Architektonische Begutachtung

[Abbruch in Schutzzonen](#) (Info)

[Aufstockung](#) (Info)

[Billboard](#) (Info)

**Anlage 16: Stadt Wien: Graphisches Konzept einer Amtshelferseite**Quelle: <http://www.wien.gv.at/egov/images/amtshelfer.jpg>, abgerufen am: 21.02.2010**Amtshelferseite**

<b>Voraussetzungen</b>	Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein?
<b>Notwendige Unterlagen</b>	Welche Unterlagen müssen vorgelegt werden?
<b>Zuständigkeit</b>	<p>Welche <u>Dienststelle</u> ist zuständig? Wie und wann erreiche ich sie?  <a href="#">Erreichbarkeit</a></p> <p><b>Amtsstunden:</b>  Während dieser Zeit haben Sie die Möglichkeit, schriftliche Anbringen (also Anträge, Ansuchen, Anzeigen, Besc Mitteilungen in Schriftform) in den Dienststellen des Magistrats abzugeben. Beachten Sie aber bitte, dass Beral Auskünfte zu Ihrem Anbringen nur während der Parteienverkehrszeiten möglich sind. Schriftliche Anbringen kör Abgabe bei der Dienststelle auch online, per Post, als Fax oder als E-Mail einbringen.</p> <p><b>Parteienverkehrszeiten:</b>  Während dieser Zeit stehen Ihnen die Mitarbeiter/innen der Dienststellen des Magistrats für Beratungsgespräch Akteneinsichten und zur sonstigen persönlichen Vorsprache zur Verfügung. Sie haben während dieser Zeit auc mündliche Anbringen (also mündlich vorgetragene Anträge, Ansuchen, Anzeigen, Beschwerden und sonstige A Beachten Sie aber bitte, dass gewisse Anbringen von Gesetzes wegen der Schriftform bedürfen.</p>
<b>Kosten / Zahlung</b>	Welche Abgaben und Gebühren fallen in der Regel an, wann und wie können sie bezahlt werden?
<b>Termin / Frist</b>	Wie geht es nach der Antragstellung weiter?
<b>Beachten</b>	Allfällige Hinweise und Besonderheiten
<b>Formular</b>	<p>Allfälliger Link zu allgemeinen Bedienungshinweisen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Formulare: <a href="#">PDF</a>   <a href="#">RTF</a></li> <li>◆ <a href="#">Online-Antrag</a></li> <li>◆ <a href="#">Terminvereinbarung, etc.</a></li> </ul> 

## Anlage 17: Stadt Wien: 1998: Stadt Wien startet eGovernment („Virtuelles Amt“)

Quelle: <http://www.wien.gv.at/pid/wienat-online/zehnjahresjubilaeum/virtuelles-amt.html>,  
abgerufen am: 21.02.2010



Webservice der Stadt Wien

[wien.at](#) [Medien](#) [Presse- und Informationsdienst](#) [wien.at](#) [Geschichte von wien.at](#)

### 1998: Stadt Wien startet eGovernment ("Virtuelles Amt")

The screenshot shows a web interface titled "@Amtshelffer & Wo man was wie bekommt". It features four dropdown menus for selection: "Antragsort", "Gebietsamt", "Funktionsort", and "Wahlkreis". Below these are links for "Wahre Info und Servicezeiten", "Stadt Wien Dienstleistungen - Publikationen und Datenangebote", "Bürgeramt der Stadt Wien", "Walls an den Bürgeramt der Stadt Wien", and "Österreichische Behördenverzeichnis".

Ab 1998 begann die Entwicklung des eGovernment der Stadt Wien. Im "Virtuellen Amt" auf wien.at kann man unter anderem ums "Parkpickerl" ansuchen, Staatsbürgerschaftsnachweise und Heiratsurkunden bestellen oder einen Termin beim Bezirksamt für einen neuen Pass fixieren. "Amtshelfferseiten" geben Auskunft und wichtige Informationen zur Erledigung von Amtswegen bei Stadt und Bund. Viele Angelegenheiten können sofort online erledigt werden.

2003 konnten im "Virtuellen Amt" bereits 27 Amtswege online erledigt werden. In 52 Fällen konnte man ein Formular downloaden, zu Hause ausfüllen, und damit "auf das Amt" gehen. Im Zuge des Projekts "eVienna" (2001 bis 2003) fand der weitere Ausbau des "Virtuellen Amtes" statt. Insgesamt wurden in diesem Zeitraum über 68 Projekte realisiert.

### Amtswege erklären, erleichtern oder ersparen

2005 umfasste das "Virtuelle Amt" auf wien.at knapp 280 Amtshelfferseiten, die den Gang zur Behörde erklären, erleichtern oder sogar ersparen: An die 50 Amtswege konnten damals online erledigt werden. Am Ausbau des "Virtuellen Amtes" wird ständig gearbeitet.

### eGovernment: Meilensteine 2005

- Der weitere Ausbau des "Virtuellen Amtes" auf wien.at.
- Die "elektronische Bezahlungsfunktion" wird schrittweise in weiteren eGovernment-Anwendungen angeboten werden.
- Beim Bürgerzugang zum eGovernment-Leistungsangebot der Stadt Wien wird die Verwendung der Bürgerkarte zur Authentifizierung und Identifikation gemäß eGovernment-Gesetz unterstützt werden.
- Für elektronische Bescheide ist es nach dem eGovernment-Gesetz in Zukunft notwendig, dass die ausstellende Behörde mittels der so genannten "Amtssignatur" unterzeichnet. Pilotanwendung wird die eGovernment-Anwendung "Ausländergrunderwerb" sein. Der Einsatz in weiteren solchen Anwendungen ist geplant.
- Bauakt, Gewerbeakt, § 90-Verfahren etc. werden weiter ausgebaut und funktional erweitert.
- Die Funktion "elektronische Zustellung" wird 2005 zur Verfügung stehen.

### Ein Blick in die Zukunft des eGovernments

Einer der Schwerpunkte im Bereich eGovernment liegt derzeit auf der Umsetzung des [eGovernment-Gesetzes](#). Hier wird seitens der Wiener Stadtverwaltung an der technischen Infrastruktur gearbeitet, etwa an der so genannten [Amtssignatur](#) oder der Authentifizierung von elektronisch eingebrachten Anträgen (Stichwort Bürgerkarte).

Immer schnellere Internet-Verbindungen über Breitband werden es in Zukunft ermöglichen, nicht nur mittels Sprache, Text oder Bild, sondern auch über Bild-Telefonie interaktiv mit der Stadtverwaltung zu kommunizieren. Die Vorstellung eines vollständig "virtuellen" Amtes rückt so - Dank immer modernerer Technologien - in greifbare Nähe.

Weiter: [2001 - "Wien Online" wird zu wien.at](#)



Verantwortlich für diese Seite:  
Öffentlichkeitsarbeit (Magistratsabteilung 53)  
E-Mail: [oe@ma53.wien.gv.at](mailto:oe@ma53.wien.gv.at)



## Anlage 18: Stadt Wien: 1997 bis 2001: Ein Design im permanenten Wandel

Quelle: <http://www.wien.gv.at/pid/wienat-online/zehnjahresjubilaeum/1997.html>,  
abgerufen am: 21.02.2010



### Webservice der Stadt Wien

[wien.at](#) [Medien](#) [Presse- und Informationsdienst](#) [wien.at](#) [Geschichte von wien.at](#)

#### 1997 bis 2001: Ein Design im permanenten Wandel



Im Jahr 1997 begannen die ersten Arbeiten am nächsten Redesign. Seit seinem Start im Sommer 1995 hatte sich "Wien Online" dynamisch entwickelt. Die Zahl der Seiten war auf das Zweihundertfache gestiegen, eine große Anzahl an Datenbanken war hinzugekommen.

Es war daher notwendig, die Navigationsgrundsätze zu überdenken und neu zu organisieren. Nicht zuletzt ist auch das grafische Design, gerade im Internet, einem sehr raschen Wandel unterworfen.



Die rasante Entwicklung des Internet zu jener Zeit erforderte bereits ein Jahr später neuerliche Anpassungen des Designs. Dieses Erscheinungsbild wurde bis ins Jahr 2001 beibehalten, jedoch immer wieder leicht adaptiert.

Der für den Webauftritt der Stadt Wien verantwortliche [Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien](#) (MA 53) sorgte mit der Einführung eines "Styleguides" für ein einheitliches Design der Inhalte.

Wiens Webservice hatte bereits damals schon einen großen Bekanntheitsgrad und wurde - damals wie heute - mit der Stadtverwaltung als "Absender" in Verbindung gebracht.

Weiter: [1998 - Stadt Wien startet eGovernment \("Virtuelles Amt"\)](#)



Verantwortlich für diese Seite:  
Öffentlichkeitsarbeit (Magistratsabteilung 53)  
E-Mail: [oe@ma53.wien.gv.at](mailto:oe@ma53.wien.gv.at)

StoDt:Wien© wien.at: Magistrat der Stadt Wien, Rathaus, A-1082 Wien • [Impressum](#) • [Datenschutz](#) [DVR: 0000191](#) • [Bedienungshinweise](#)

## Anlage 19: Stadt Wien: 2001: „Wien Online“ wird zu wien.at

Quelle: <http://www.wien.gv.at/pid/wienat-online/zehnjahresjubilaeum/2001.html>,  
abgerufen am: 21.02.2010



### Webservice der Stadt Wien

[wien.at](#) [Medien](#) [Presse- und Informationsdienst](#) [wien.at](#) [Geschichte von wien.at](#)

#### 2001: "Wien Online" wird zu wien.at



Im Jahre 2001 wurde "Wien Online" in wien.at umbenannt, somit konnte der Auftritt der Stadt-Wien-Medien unter der gemeinsamen Dachmarke "wien.at" forciert werden.

Im Juni 2001 ging das völlig neue Design ins Netz und sollte sich - mit kleinen Veränderungen - bis Mitte 2005 halten. Wichtiger Bestandteil von wien.at waren seitdem die so genannten "Appetizer", die drei Titelgeschichten mit Bild auf der Startseite.

Eine neue "Corporate Identity" zeichnete für einheitliche Farben und Elemente verantwortlich. Der Neuauftritt brachte auch bereits die technische "Philosophie" von wien.at zum Ausdruck: einfacher Zugriff für alle durch kurze Ladezeiten und den Einsatz von Standardtechnologien.

Weiter: [2005 - Neues Design mit dem Ziel der Barrierefreiheit](#)



Verantwortlich für diese Seite:  
Öffentlichkeitsarbeit (Magistratsabteilung 53)  
E-Mail: [oe@ma53.wien.gv.at](mailto:oe@ma53.wien.gv.at)

StoDt:Wien© wien.at: Magistrat der Stadt Wien, Rathaus, A-1082 Wien • [Impressum](#) • [Datenschutz](#) [DVR: 0000191](#) • [Bedienungshinweise](#)

## Anlage 20: Stadt Wien: Internetauftritt „Wien Online“ 2000

Quelle: <http://www.wien.gv.at/pid/wienat-online/zehnjahresjubilaeum/images/magwien-august-2000-homepage.jpg>, abgerufen am: 24.02.2010

**wienonline**  
das webservice der stadt wien

[freizeit](#) [familie](#) [bildung](#) [politik](#) [gesundheit](#) [verkehr](#) [wirtschaft](#) [tourismus](#)  
[wohnen](#) [umwelt](#) [medien](#) [verwaltung](#) [soziales](#) [kultur](#) [stadtplanung](#) [aktuell](#)

[wien & europa](#)  
[gesetzesentwürfe](#)  
[widmungsverfahren](#)  
[gedrucktes](#)  
[newsletter](#)  
[statistiken](#)

**topaktuell**

Aus technischen Gründen steht wien.online am Mittwoch, dem 16.8.2000, zwischen 18 und 21 Uhr nicht zur Verfügung!

- [Dog Guide - Tipps für den richtigen Umgang mit Hunden](#)
- [Essbare und giftige Pilze](#)
- [wienerferienspiel](#)
- [Film Festival auf dem Rathausplatz](#)
- [Sperrung griechischer Produkte aufgrund von Maul- und Klauenseucheausbrüchen](#)

Verantwortlich für:  
 Koordination des Inhalts:  
[Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien](#)

Technik:  
[Rechenzentrum der Stadt Wien](#)  
 und  
[Rechenzentrum des Wiener Krankenanstaltenverbundes](#)

Design:  
 Gerhard Handler  
 Usability:  
 Interface Consult Wien

© 2000  
 Magistrat der Stadt Wien,  
 Rathaus, A-1082 Wien

**Nachrichten aus der aktuellen Rathauskorrespondenz:**  
[Verkehrsmaßnahmen](#)  
[Kulturleben am Gürtel: Gürtel-Nightwalk III am 26. August 2000](#)  
[Marchfeldschutzdamm: Platz für gefährdete Arten](#)

**NEU in wien.online:**

- [Online-Anmeldung zur Entrichtung der Hundeabgabe](#)
- [Gesundheitspreis der Stadt Wien 2000](#)
- [Wiener Frauenbarometer - Ernährung und Körperbewusstsein](#)
- [Kunst- und Kulturbericht 1999](#)
- [Musik aus Wien](#)
- [Kalorien in Wien](#)
- [Förderkonzept für Ziel2-Wien](#)
- [Wiener Parkplatzbörse](#)
- [Öffentliche WC-Anlagen in Wien](#)
- [RK-Kommunal International: Nachrichten aus Ljubljana, Sarajevo und Prag - Juli 2000](#)

english edition   
 suchwerkzeuge   
 adressensuche   
 fahrplan   
 veranstaltungen   
 e-mails an die stadt   
 @mtshelfer **FAQ** **???**  
 e.services **web.cam.**  
 behinderte **frauen**  
 jugend **senioren**

**volltextsuche**  
 **GO**

**bezirke** 1. **GO**

Beachten Sie bitte:  
 Eingaben im öffentlich-rechtlichen Wirkungsbereich der Stadt Wien unterliegen auf Grund bundesgesetzlicher Bestimmungen der Gebührenpflicht.  
 Informationen des [Finanzministeriums](#) zum Gebührenrecht und zu Stempelgebührenbefreiungen

## Anlage 21: Stadt Wien: Rathauskorrespondenz vom 12.06.2001: Neuer Name – neues Design – noch besserer Services

Quelle: <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=%2F2001%2F0612%2F008.html>,  
abgerufen am: 21.02.2010



Webservice der Stadt Wien

[wien.at](http://www.wien.at)

[vorige Meldung](#) - [Tagesübersicht](#) - [nächste Meldung](#)

**Archivmeldung der Rathauskorrespondenz vom 12.6.2001:**

**Bitte beachten Sie, dass die Inhalte (Termine, Kontaktmöglichkeiten,...) möglicherweise nicht mehr aktuell sind.**

### Neuer Name - neues Design - noch besserer Service

#### Utl.: Aus wien.online wird wien.at

Wien (RK). Nach monatelangen Vorbereitungen präsentiert sich die Internet-Plattform der Stadt Wien in neuem, modernem Design. Die klare Struktur, Linien- und Formgebung sowie die farbenfrohe Navigation unterstreichen mehr noch als bisher den Schwerpunkt Content, Information und Service. Aber - das wichtigste gleich vorweg - Qualität und Angebot von [www.wien.gv.at](http://www.wien.gv.at) bleiben in der gewohnten bewährten Form erhalten.

Die Startseite wurde übersichtlicher gestaltet und um den Bereich "Virtuelles Amt" ergänzt, wo der User laufend neue Services rund um den Bereich E-Government findet. Die neuesten Meldungen aus der Rathaus-Korrespondenz sowie Veranstaltungen und sonstige News aus Wien erfährt man unter "Aktuelles aus der Stadt". Ein zentraler Appetizer-Bereich mit ständig wechselnden Inhalten kündigt Chats sowie wichtige kommunale Themen an.

Gleichzeitig mit dem neuen Design fällt auch der Startschuss für das wien.at-Postkartenservice. Das wien.at@-Postamt bietet zur Zeit 28 sowohl klassische als auch originelle Wien-Motive zur Auswahl an.\*\*\*\*

Als niemals abgeschlossen gilt indes die Arbeit an der Erweiterung und Verbesserung der rund 9.500 Seiten von wien.at, dessen Nachfrage mit knapp über 9 Mio. Zugriffen im Mai einen Rekordwert erreicht hat.

Mit den optischen Neuerungen und inhaltlichen Ergänzungen geht auch eine Namensänderung einher - aus wien.online wird wien.at.

Alles zu finden im Internet unter [www.wien.gv.at/](http://www.wien.gv.at/) (Schluss) rs

- Rückfragehinweis:  
Mag. Renate Schierhuber  
Tel.: 4000/81 041  
e-mail: [scr@m53.magwien.gv.at](mailto:scr@m53.magwien.gv.at)

(RK vom 12.06.2001)

[vorige Meldung](#) - [Tagesübersicht](#) - [nächste Meldung](#)



Verantwortlich für diese Seite:  
rathaus-korrespondenz (Magistratsabteilung 53)  
[Kontaktformular](#)

## Anlage 22: Stadt Wien: Rathauskorrespondenz vom 01.08.2003: Das Amt kommt zum Bürger – das neue Virtuelle Amt ist online!

Quelle: <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=%2F2003%2F0801%2F006.html>,  
abgerufen am: 21.02.2010



Webservice der Stadt Wien

[wien.at](http://wien.at)

[vorige Meldung](#) - [Tagesübersicht](#) - [nächste Meldung](#)

**Archivmeldung der Rathauskorrespondenz vom 1.8.2003:**

**Bitte beachten Sie, dass die Inhalte (Termine, Kontaktmöglichkeiten,...) möglicherweise nicht mehr aktuell sind.**

### Das Amt kommt zum Bürger - das neue Virtuelle Amt ist online!

Wien (RK). Fast jede/r kennt die Situation: man hat einen Amtsweg zu erledigen, weiß aber nicht genau, welche Unterlagen mitzunehmen sind, wer genau wofür zuständig ist, welche Gebühren zu entrichten sind, kommt vielleicht noch zur falschen Zeit oder ist an der falschen Stelle. Vielleicht ließe sich das Ganze auch elektronisch abwickeln? Die Lösung: man macht sich vorher schon schlau, und zwar auf den neuen Seiten des Virtuellen Amtes auf [wien.at](http://www.wien.at), zu finden unter <http://www.wien.at/amtshelfer/> \*\*\*\*

Eine Studie, die vor einem Jahr durchgeführt wurde, um sich an den Wünschen und Vorstellungen der User/innen von [wien.at](http://www.wien.at) zu orientieren, diente als Grundlage für einen umfassenden Relaunch der alten "Amtshelferseiten" auf [wien.at](http://www.wien.at). Als Ergebnis präsentiert sich das Virtuelle Amt nun in neuem Design sowie übersichtlich nach Themen gruppiert. Möchte man beispielsweise wissen, wie man zu einem neuen Reisepass kommt, so geht man entweder in "Persönliche Dokumente" oder gibt den Begriff in die - übrigens jetzt eingegrenzte d.h. nur im Virtuellen Amt bewegliche - Suche ein und kommt dann zur eigentlichen Übersichtsseite, auf der sich alle wichtigen Informationen zum Thema finden, wie beispielsweise Voraussetzungen, notwendige Unterlagen, Zuständigkeiten, Kosten usw. Und in vielen Fällen lässt sich der Amtsweg auch gleich elektronisch mittels Online-Formulars abwickeln. Mittlerweile können auf [wien.at](http://www.wien.at) 27 Amtswege bereits online erledigt werden, und in 52 Fällen können Sie sich das Formular downloaden, zu Hause ausfüllen, und damit "auf's Amt" gehen. Einfach und Zeit sparend - und das Angebot wird laufend erweitert.

Und wem auf den Seiten des Webauftritts der Stadt Wien auch der "Amtsschimmel" in Form unverständlicher oder veralteter Formulierungen begegnet, der kann sich gerne an der Aktion "Wien spricht anders" beteiligen und dies melden. Unter diesem Motto erarbeitet die Stadt Wien nämlich zurzeit ein Handbuch für eine neue bürger/innenfreundliche Sprache. Näheres unter <http://www.wiensprichtanders.at/>

- Virtuelles Amt:  
<http://www.wien.at/amtshelfer/>

(Schluss) rs

- Rückfragehinweis:  
Mag. Renate Schierhuber  
Tel.: 4000/81 041  
e-mail: [scr@m53.magwien.gv.at](mailto:scr@m53.magwien.gv.at)

(RK vom 01.08.2003)

[vorige Meldung](#) - [Tagesübersicht](#) - [nächste Meldung](#)

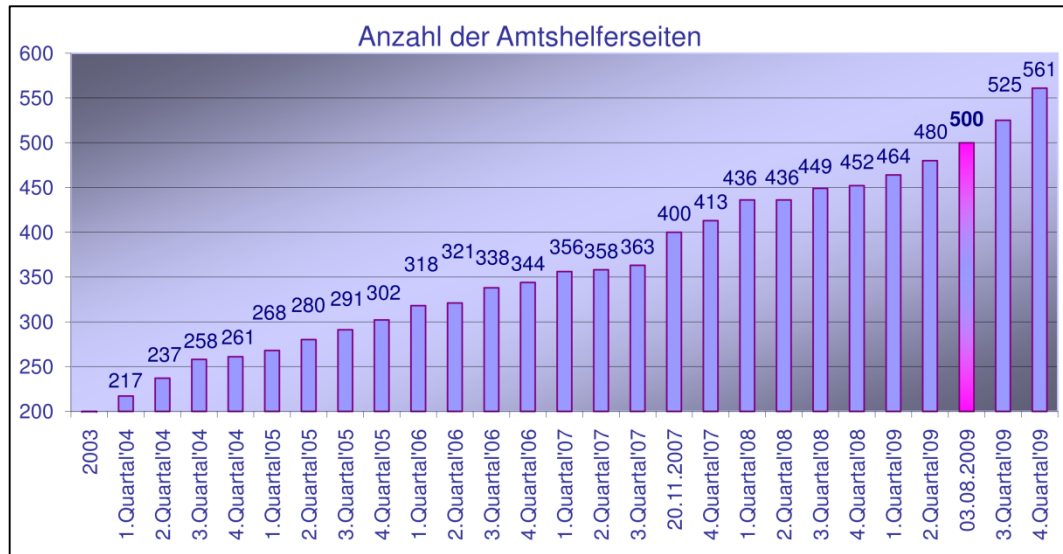


Verantwortlich für diese Seite:  
rathaus-korrespondenz (Magistratsabteilung 53)  
[Kontaktformular](#)



**Anlage 23: Entwicklung der Anzahl der Amtshelferseiten**

Quelle: Stadt Wien



---

**Anlage 24: E-Mail-Verkehr vom 22.01.2010 mit Herrn Thomas Skerlan-Schuhböck, Magistratsdirektion der Stadt Wien, Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Informations- und Kommunikationstechnologie**

**Haben Sie aktuelle Zahlen zur Anzahl von Online- und Amtshelferseiten?**

*Ca. 40.000 Online-Seiten, 560 Amtshelferseiten*

**Ist jedes Formular in PDF- und RTF-Format verfügbar? (Verhältnis)**

*Es gibt 201 PDF- und 203 RTF-Formulare. Online-Formulare: 184 (Stand: 13.01.2010)*

**Wie oft wird auf „wien.at“ zugegriffen?**

*Ca. 30 Millionen Mal pro Monat*

**Wie oft wird auf das „Virtuelle Amt“ zugegriffen?**

*Ca. 800.000 Mal pro Monat*

**Welches Ziel wird mit dem „Virtuellen Amt“ verfolgt?**

*Den Bürgern die Amtswege zu erleichtern. Die Anzahl der traditionell eingebrachten Anträge (persönlich, Brief, Telefax, ...) zu reduzieren und Online-Anträge zu forcieren, deren Daten dann auch im Backofficesystem medienbruchfrei eingespielt werden können (z.B. Protokoll).*

**Warum ist das „Virtuelle Amt“ nach dem Lebenslagenprinzip aufgebaut und warum wurden genau diese Kategorien gewählt?**

*Die Bürger müssen nicht wissen, welche Magistratsdienststelle zuständig ist, um Informationen für Ihren Amtsweg und über städtische Dienstleistungen zu finden. Die Bürger sollen nicht die Struktur und Geschäftseinteilung der Verwaltung lernen müssen. Es soll sich vielmehr die Verwaltung nach den Bedürfnissen der Bürger orientieren und dementsprechend ihre Angebote leicht auffindbar zur Verfügung stellen.*

**Wann ist der nächste Relaunch des „Virtuellen Amtes“ geplant?**

*April 2010*

---

**Anlage 25: E-Mail-Verkehr vom 27.01.2010 mit Herrn Michael Rederer, Referatsleiter wien.at online, Magistratsabteilung 53, Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien**

**Das „Virtuelle Amt“ steht bisher nur in deutscher Sprache zur Verfügung, wird sich das ändern?**

*Da Deutsch Amtssprache ist, wurde es bisher abgelehnt, Verfahrensbeschreibungen generell in Fremdsprachen anzubieten. Einzelne Inhalte sind jedoch auch in Englisch etc. erhältlich.*

**Ist nur „wien.at“ oder auch das „Virtuelle Amt“ barrierefrei?**

*Auch das ist barrierearm.*

**Wie viele Amtswege können komplett online abgewickelt werden?**

*Sehr schwierig zu beantworten, da es teilweise auch von den AntragsstellerInnen abhängt. Ich würde sagen, die Anzahl der Online-Formulare (HTML) ist ein guter Gradmesser.*

**Welche Maßnahmen zum Schutz von Daten werden im Zusammenhang mit dem „Virtuellen Amt“ getroffen?**

*Beispiel: Formularübermittlung erfolgt über https, also gesichertes Protokoll.*

**Wie sah speziell die inhaltliche Entwicklung des „Virtuellen Amtes“ aus?**

*Grundsätzlich lässt sich sagen, dass das „Virtuelle Amt“ zumindest seit dieser Bezeichnung immer denselben Ansatz verfolgt hat: Alle behördlichen kommunalen Verfahren oder Verfahren, welche von der Bevölkerung als solche eingestuft werden (Bsp. Kindergarten), werden abgebildet. Unabhängig vom Thema – so gesehen ging es stets um eine quantitativen Ausbau – alle Verfahren sollen auch in Form einer Amtshelferseite vorhanden sein.*

**Wird auch im „Virtuellen Amt“ wie Allgemein bei „wien.at“ auf standardkonforme technische Lösungen gesetzt und auf manche Möglichkeiten der Webgestaltung verzichtet?**

*Standardkonformität, Barrierefreiheit etc. sind Vorgaben, mit dem Relaunch sollen aber sehr wohl auch die Möglichkeiten der Webgestaltung genutzt werden.*

**Anlage 26: Fragebogen Kundenbefragung – Ausdruck aus dem Online-Umfragesystem „Netigate“****Virtuelles Amt KundInnen****IHRE MEINUNG IST GEFRAGT!**

Das Virtuelle Amt bietet die Möglichkeit eine Vielzahl von Dienstleistungen der Stadt Wien einfach und bequem in Anspruch zu nehmen.

Die Stadt Wien ist bemüht, diesen Service für Sie stetig zu erweitern und zu verbessern.

Deshalb möchten wir Sie gerne zu einer *anonymen Online-Umfrage* zum Thema „Kundenzufriedenheit im Virtuellen Amt (<http://www.wien.gv.at/amtshelfer/>) der Stadt Wien“ einladen. Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit.

Bei einigen Punkten werden wir Sie bitten anzugeben, ob Sie bestimmten Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen.

Die Skala reicht hierbei von 😊👍 **[font size=2,5][center](volle Zustimmung)[/center]** **[/font size]** bis 😞👎 **[center][font size=2,5](volle Ablehnung)[/font size].[/center]**

Dazwischen können Sie abstufen. Sollten sie eine Frage nicht beantworten können oder wollen, so wählen Sie bitte die Antwortmöglichkeit "keine Angabe".

**Ihre Meinung ist uns wichtig, damit wir unseren Service gezielt optimieren können!**

**1. Wie oft nutzen Sie das Internet allgemein?**

- täglich
- wöchentlich
- monatlich
- seltener
- zum ersten Mal
- keine Angabe

**2. Ich verfüge über...**

- ...sehr gute Internetkenntnisse
- ...gute Internetkenntnisse
- ...wenig Internetkenntnisse
- ...kaum Internetkenntnisse
- keine Angabe

**3. Was fällt Ihnen spontan zum *Virtuellen Amt* ein?**

---

---

---

---

**4. Wie oft nutzen Sie das *Virtuelle Amt* der Stadt Wien?**

- zum ersten Mal
- seltener als 1 mal im Jahr
- 1 mal im Jahr
- 2 - 3 mal im Jahr
- 4 mal im Jahr
- monatlich
- keine Angabe

**5. Wie haben Sie das *Virtuelle Amt* gefunden?**

- durch eine Suchmaschine
- durch Verlinkung auf anderen Seiten
- durch die Internetseite der Stadt Wien
- durch Medienberichte in z.B. Zeitungen
- durch Empfehlung der Behörde
- durch Empfehlung von Freunden, Bekannten, etc.
- durch Zufall
- sonstiges
- keine Angabe

**6. Ich fühle mich vom *Virtuellen Amt* sehr gut informiert.**

- 😊👍
- 2
- 3
- 4
- 5
- 😞👎
- keine Angabe

**7. Das Virtuelle Amt ist klar und übersichtlich aufgebaut.**

- 😊👍
- 2
- 3
- 4
- 5
- 😞👎
- keine Angabe

**8. Das Virtuelle Amt ist einfach zu bedienen.**

- 😊👍
- 2
- 3
- 4
- 5
- 😞👎
- keine Angabe

**9. Die von mir gesuchten Informationen sind im Virtuellen Amt leicht zu finden.**

- 😊👍
- 2
- 3
- 4
- 5
- 😞👎
- keine Angabe

**10. Welche Informationen haben Sie nicht gefunden?**



---

---



---

---



**11. Die Themenbereiche/ -blöcke des *Virtuellen Amtes* sind logisch aufgebaut (z.B. Persönliche Dokumente, Wirtschaft, Bauen & Wohnen).**

- 
- 2
- 3
- 4
- 5
- 
- keine Angabe

**12. Die Inhalte der einzelnen Informationsseiten im *Virtuellen Amt* sind verständlich.**

- 
- 2
- 3
- 4
- 5
- 
- keine Angabe

**13. Das *Virtuelle Amt* enthält alle wichtigen Inhalte/ Informationen für meine Behördenwege.**

- 
- 2
- 3
- 4
- 5
- 
- keine Angabe

**14. Warum nutzen Sie das Virtuelle Amt?****(Mehrfachauswahl möglich)**

- keine Wartezeiten bei Behördenwegen
- ich möchte außerhalb der Öffnungszeiten der Behörde Amtswege erledigen
- ich möchte mich online informieren (z.B. Öffnungszeiten, Telefonnummern, Kosten, Voraussetzungen)
- ich möchte Amtswege online abwickeln
- es ist kein Wissen über Zuständigkeiten erforderlich
- sonstiges
- keine Angabe

**Aus welchen Gründen nutzen Sie das Virtuelle Amt noch?**

---

---

---

---

**15. Ich bin mit dem Virtuellen Amt sehr zufrieden.**



- 😊👍
- 2
- 3
- 4
- 5
- 😞👎
- keine Angabe

**16. Ich werde das Virtuelle Amt sicher wieder besuchen.**

- 😊👍
- 2
- 3
- 4
- 5
- 😞👎
- keine Angabe



**17. Ich werde das *Virtuelle Amt* sicher weiterempfehlen (z.B. an Familie, Freunde, Bekannte)?**

- 
- 2
- 3
- 4
- 5
- 
- keine Angabe

**18. Welche *drei* der angeführten Aussagen sind Ihnen besonders wichtig?**

- Ich fühle mich vom Virtuellen Amt sehr gut informiert.
- Das Virtuelle Amt ist klar und übersichtlich aufgebaut.
- Das Virtuelle Amt ist einfach zu bedienen.
- Die von mir gesuchten Informationen sind im Virtuellen Amt leicht zu finden.
- Die Themenbereiche/ -blöcke des Virtuellen Amtes sind logisch aufgebaut.
- Die Inhalte der einzelnen Informationsseiten im virtuellen Amt sind verständlich.
- Das Virtuelle Amt enthält alle wichtigen Inhalte/ Informationen für meine Behördenwege.
- keine Angabe

**19. Was gefällt Ihnen besonders gut am *Virtuellen Amt*?**

---

---

---

---

**20. Wo sehen Sie im *Virtuellen Amt* Verbesserungspotential?**

---

---

---

---

**21. Wo haben Sie Ihren Hauptwohnsitz?**

- in Wien
- in einem anderen österreichischen Bundesland
- nicht in Österreich
- keine Angabe

**22. Geschlecht**

- weiblich
- männlich
- keine Angabe

**23. Alter**

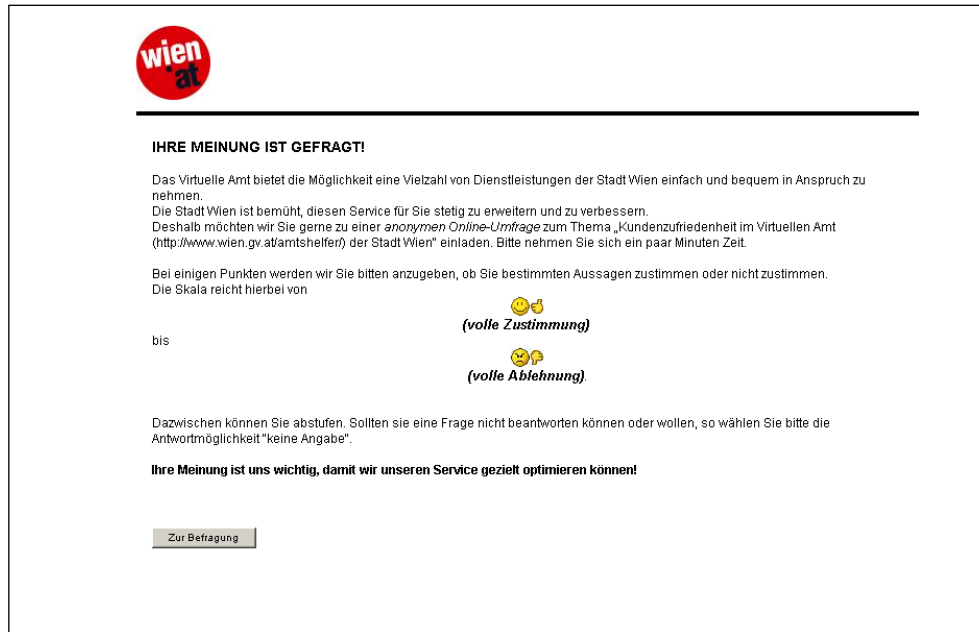
- unter 20 Jahre
- 20 - 29 Jahre
- 30 - 39 Jahre
- 40 - 49 Jahre
- 50 - 59 Jahre
- 60 Jahre und älter
- keine Angabe

**24. Höchste abgeschlossene Schulbildung**

- Pflichtschule
- Lehre/ Fachschule
- Matura
- Universität/ Fachhochschule
- keine Angabe

**Vielen Dank für Ihre Teilnahme!**

Sie werden in Kürze zum Virtuellen Amt der Stadt Wien weitergeleitet.

**Anlage 27: Graphische Darstellung der Online-Umfrage (Kundenbefragung)****Abbildung 8: Graphische Darstellung der Online-Umfrage – Eingangstext (Kundenbefragung)**

The screenshot shows the introduction page of an online survey. At the top left is the 'wien.at' logo. Below it, the heading 'IHRE MEINUNG IST GEFRAGT!' is followed by a paragraph explaining that the Virtual Office offers various services and is seeking feedback to improve them. It invites users to participate in an anonymous online survey. A scale is described, ranging from a thumbs-up emoji (full approval) to a thumbs-down emoji (full disapproval). A button labeled 'Zur Befragung' is at the bottom.

**wien.at**

---

**IHRE MEINUNG IST GEFRAGT!**

Das Virtuelle Amt bietet die Möglichkeit eine Vielzahl von Dienstleistungen der Stadt Wien einfach und bequem in Anspruch zu nehmen.  
Die Stadt Wien ist bemüht, diesen Service für Sie stetig zu erweitern und zu verbessern.  
Deshalb möchten wir Sie gerne zu einer *anonymen Online-Umfrage* zum Thema „Kundenzufriedenheit im Virtuellen Amt (http://www.wien.gv.at/amtshelfer/) der Stadt Wien“ einladen. Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit.

Bei einigen Punkten werden wir Sie bitten anzugeben, ob Sie bestimmten Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen.  
Die Skala reicht hierbei von

bis

😊👍  
**(volle Zustimmung)**

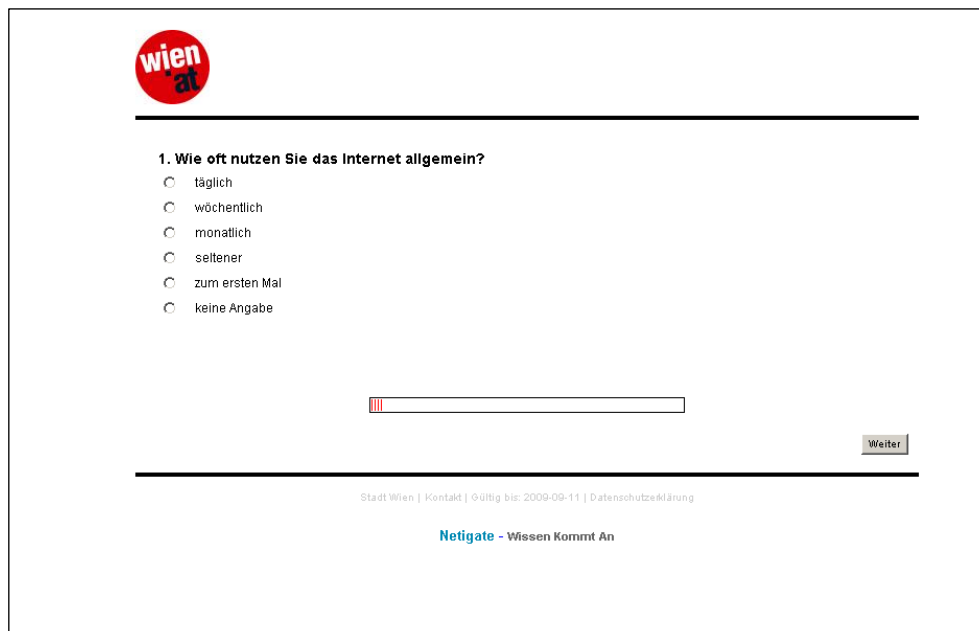
😞👎  
**(volle Ablehnung)**

Dazwischen können Sie abstimmen. Sollten sie eine Frage nicht beantworten können oder wollen, so wählen Sie bitte die Antwortmöglichkeit "keine Angabe".

**Ihre Meinung ist uns wichtig, damit wir unseren Service gezielt optimieren können!**

[Zur Befragung](#)

Quelle: <https://www.netigate.se/s.asp?s=17630X7059>, abgerufen am: 07.09.2009

**Abbildung 9: Graphische Darstellung der Online-Umfrage – Frage: 1 (Kundenbefragung)**

The screenshot shows the first question of the survey. It asks '1. Wie oft nutzen Sie das Internet allgemein?' and provides five radio button options: 'täglich', 'wöchentlich', 'monatlich', 'seltener', 'zum ersten Mal', and 'keine Angabe'. A progress bar is visible below the question. A 'Weiter' button is at the bottom right. The footer contains 'Stadt Wien | Kontakt | Gültig bis: 2009-09-11 | Datenschutzerklärung' and 'Netigate - Wissen Kommt An'.

**wien.at**

---

**1. Wie oft nutzen Sie das Internet allgemein?**

täglich

wöchentlich

monatlich

seltener

zum ersten Mal

keine Angabe

[Weiter](#)

---

Stadt Wien | Kontakt | Gültig bis: 2009-09-11 | Datenschutzerklärung

**Netigate - Wissen Kommt An**

Quelle: <https://www.netigate.se/s.asp?s=17630X7059>, abgerufen am: 07.09.2009

**Anlage 28: Fragebogen Spiegelbefragung – Ausdruck aus dem Online-Umfragesystem „Netigate“****Virtuelles Amt MitarbeiterInnen****IHRE EINSCHÄTZUNG IST GEFRAGT!**

Wir möchten Sie gerne um Ihre Teilnahme an der anonymen Online-Mitarbeiterbefragung zum Thema „Kundenzufriedenheit im Virtuellen Amt (<http://www.wien.gv.at/amtsheifer/>) der Stadt Wien“ bitten.

Diese Befragung wird unter MitarbeiterInnen durchgeführt, welche direkt mit dem Virtuellen Amt in Verbindung stehen (z.B. durch Eingabe von Inhalten, Layoutgestaltung, Navigation, Strategie, Umsetzung), um ein Spiegelbild zu der darauf folgenden Online-Kundenzufriedenheitsumfrage unter den UserInnen des Virtuellen Amtes zu erhalten.

Bitte nehmen Sie sich hierfür ein paar Minuten Zeit. Sie bekommen inhaltlich die gleichen Fragen gestellt wie die „Virtuellen Amt-UserInnen“, die Fragen sind lediglich für Ihre Außensicht als MitarbeiterIn umformuliert worden.

Bei einigen Punkten werden wir Sie bitten anzugeben, ob Sie bestimmten Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen.

Die Skala reicht hierbei von 😊👍 [center][font size=2,5](volle Zustimmung)[/font size][/center] bis 😞👎 [center][font size=2,5](volle Ablehnung)[/font size].[/center]

Dazwischen können Sie abstufen. Sollten Sie eine Frage nicht beantworten können oder wollen, so wählen Sie bitte die Antwortmöglichkeit "keine Angabe".

**Bitte geben Sie bei der Beantwortung der Fragen an, wie Ihrer Meinung nach, der Durchschnitt der „Virtuellen Amt-UserInnen“ die Fragen beantworten wird.**

Ihre Einschätzung ist uns wichtig! Nur so können wertvolle Vergleiche aus der Fremd- und Selbsteinschätzung gezogen werden, damit die Stadt Wien ihren Service gezielt optimieren kann.

**1. Wie oft nutzt die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ das Internet allgemein?**

- täglich
- wöchentlich
- monatlich
- seltener
- zum ersten Mal
- keine Angabe

**2. Die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ hat...**

- ...sehr gute Internetkenntnisse
- ...gute Internetkenntnisse
- ...wenig Internetkenntnisse
- ...kaum Internetkenntnisse
- keine Angabe

**3. Was fällt der Mehrheit der "Virtuellen Amt-UserInnen" spontan zum *Virtuellen Amt* ein?**

---

---

---

---

**4. Wie oft nutzt die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ das *Virtuelle Amt* der Stadt Wien?**

- zum ersten Mal
- seltener als 1 mal im Jahr
- 1 mal im Jahr
- 2 - 3 mal im Jahr
- 4 mal im Jahr
- monatlich
- keine Angabe



**5. Wie hat die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ das *Virtuelle Amt* beim ersten Mal gefunden?**

- durch eine Suchmaschine
- durch Verlinkung auf anderen Seiten
- durch die Internetseite der Stadt Wien
- durch Medienberichte in z.B. Zeitungen
- durch Empfehlung der Behörde
- durch Empfehlung von Freunden, Bekannten, etc.
- durch Zufall
- sonstiges
- keine Angabe



**6. Die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ fühlt sich vom *Virtuellen Amt* sehr gut informiert.**

- 😊👍
- 2
- 3
- 4
- 5
- 😞👎
- keine Angabe



**7. Die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ findet, dass das *Virtuelle Amt* klar und übersichtlich aufgebaut ist.**

- 
- 2
- 3
- 4
- 5
- 
- keine Angabe

**8. Die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ findet, dass das *Virtuelle Amt* einfach zu bedienen ist.**

- 
- 2
- 3
- 4
- 5
- 
- keine Angabe

**9. Die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ findet, dass die von ihnen gesuchten Informationen im *Virtuellen Amt* leicht zu finden sind.**

- 
- 2
- 3
- 4
- 5
- 
- keine Angabe

**10. Welche Informationen hat die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ nicht gefunden?**



---

---



---

---



**11. Die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ findet, dass die Themenbereiche/ -blöcke des *Virtuellen Amtes* logisch aufgebaut sind. (z.B. Persönliche Dokumente, Wirtschaft, Bauen & Wohnen)**

- 
- 2
- 3
- 4
- 5
- 
- keine Angabe

**12. Die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ findet, dass die Inhalte der einzelnen Informationsseiten im *Virtuellen Amt* verständlich sind.**

- 
- 2
- 3
- 4
- 5
- 
- keine Angabe

**13. Die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ findet, dass das *Virtuelle Amt* alle wichtigen Inhalte / Informationen für ihre Behördenwege enthält.**

- 
- 2
- 3
- 4
- 5
- 
- keine Angabe

**14. Warum nutzt die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ das Virtuelle Amt?****(Mehrfachauswahl möglich)**

- keine Wartezeiten bei Behördenwegen
- ich möchte außerhalb der Öffnungszeiten der Behörde Amtswege erledigen
- ich möchte mich online informieren (z.B. Öffnungszeiten, Telefonnummern, Kosten, Voraussetzungen)
- ich möchte Amtswege online abwickeln
- es ist kein Wissen über Zuständigkeiten erforderlich
- sonstiges
- keine Angabe

**Aus welchen Gründen nutzt die Mehrheit der "Virtuellen Amt-UserInnen" das Virtuelle Amt noch?**



---

---



---

---

**15. Die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ ist mit dem Virtuellen Amt sehr zufrieden.**



- 
- 2
- 3
- 4
- 5
- 
- keine Angabe

**16. Die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ wird das Virtuelle Amt sicher wieder besuchen.**

- 
- 2
- 3
- 4
- 5
- 
- keine Angabe



**17. Die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ wird das *Virtuelle Amt* sicher weiterempfehlen (z.B. an Familie, Freunde, Bekannte).**

- 
- 2
- 3
- 4
- 5
- 
- keine Angabe

**18. Welche *drei* der angeführten Aussagen ist der Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ besonders wichtig?**

- Ich fühle mich vom Virtuellen Amt sehr gut informiert.
- Das Virtuelle Amt ist klar und übersichtlich aufgebaut.
- Das Virtuelle Amt ist einfach zu bedienen.
- Die von mir gesuchten Informationen sind im Virtuellen Amt leicht zu finden.
- Die Themenbereiche/ -blöcke des Virtuellen Amtes sind logisch aufgebaut.
- Die Inhalte der einzelnen Informationsseiten im virtuellen Amt sind verständlich.
- Das Virtuelle Amt enthält alle wichtigen Inhalte/ Informationen für meine Behördenwege.
- keine Angabe

**19. Was gefällt der Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ am *Virtuellen Amt* besonders gut?**

---

---

---

---

**20. Wo sieht die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ im *Virtuellen Amt* Verbesserungspotential?**

---

---

---

---

**21. Wo hat die Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“ ihren Hauptwohnsitz?**

- in Wien
- in einem anderen österreichischen Bundesland
- nicht in Österreich
- keine Angabe

**22. Geschlecht der Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“**

- weiblich
- männlich
- keine Angabe

**23. Alter der Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“**

- unter 20 Jahre
- 20 - 29 Jahre
- 30 - 39 Jahre
- 40 - 49 Jahre
- 50 - 59 Jahre
- 60 Jahre und älter
- keine Angabe

**24. Höchste abgeschlossene Schulbildung der Mehrheit der „Virtuellen Amt-UserInnen“**

- Pflichtschule
- Lehre/ Fachschule
- Matura
- Universität/ Fachhochschule
- keine Angabe

**Vielen Dank für Ihre Teilnahme!**

**Anlage 29: Bildbox mit Umfragelink**

**Ihre Meinung ist gefragt!**



Umfrage: Wie zufrieden sind Sie mit dem Virtuellen Amt der Stadt Wien? - [Mehr...](#)

**Anlage 30: Grundauswertung der Kundenbefragung****Abbildung 10: Gesamtauswertung nach Lagemaßzahlen (Kunden)**

Frage:	Modus	Median	Arithmetisches Mittel
Nr. 1	1	1	-
Nr. 2	1	1	-
Nr. 3*	-	-	-
Nr. 4	6	5	-
Nr. 5	3	-	-
Nr. 6	2	2	2,45
Nr. 7	1	2	2,58
Nr. 8	1	2	2,19
Nr. 9	1	2	2,46
Nr. 10*	-	-	-
Nr. 11	2	2	2,24
Nr. 12	1	2	2,19
Nr. 13	1	2	2,26
Nr. 14**	-	-	-
Nr. 15	1	2	2,28
Nr. 16	1	1	1,89
Nr. 17	1	1	1,84
Nr. 18**	-	-	-
Nr. 19*	-	-	-
Nr. 20*	-	-	-
Nr. 21	1	-	-
Nr. 22	1 u. 2	-	-
Nr. 23	3	3	-
Nr. 24	4	3	-

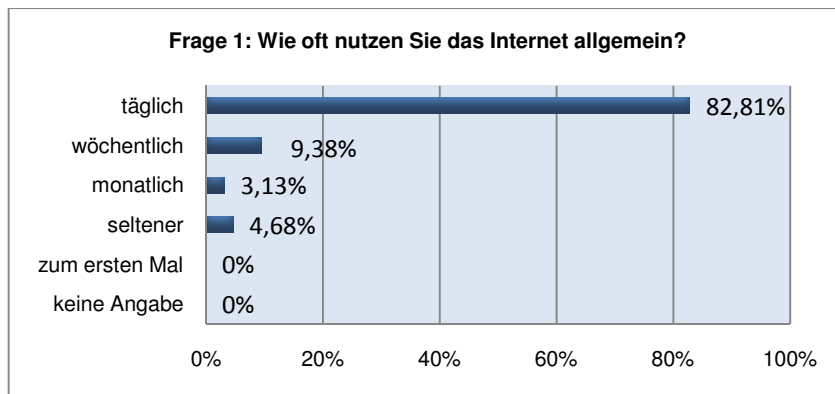
\* offene Frage

\*\* Mehrfachauswahl: Keine Ermittlung der Lagemaßzahl

Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 11: Häufigkeitsverteilung – Frage 1 (Kunden)**

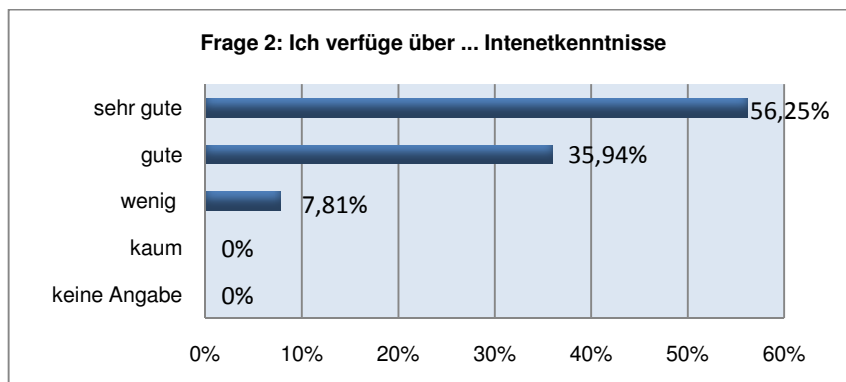
Frage 1:	Anzahl	%
täglich	53	82,81%
wöchentlich	6	9,38%
monatlich	2	3,13%
seltener	3	4,68%
zum ersten Mal	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 12: Häufigkeitsverteilung – Frage 2 (Kunden)**

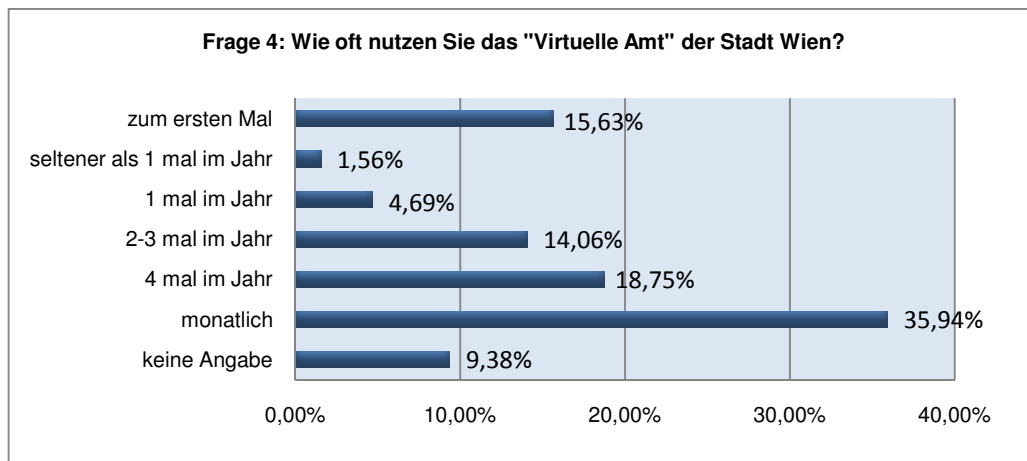
Frage 2:	Anzahl	%
sehr gute Internetkenntnisse	36	56,25%
gute Internetkenntnisse	23	35,94%
wenig Internetkenntnisse	5	7,81%
kaum Internetkenntnisse	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 13: Häufigkeitsverteilung – Frage 4 (Kunden)**

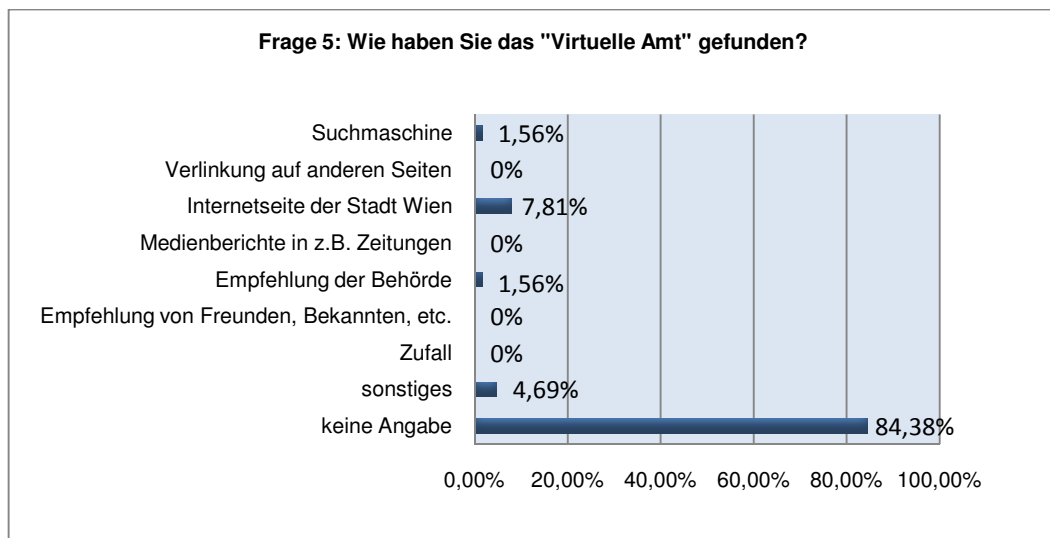
Frage 4:	Anzahl	%
zum ersten Mal	10	15,63%
seltener als 1 mal im Jahr	1	1,56%
1 mal im Jahr	3	4,69%
2-3 mal im Jahr	9	14,06%
4 mal im Jahr	12	18,75%
monatlich	23	35,94%
keine Angabe	6	9,38%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 14: Häufigkeitsverteilung – Frage 5 (Kunden)**

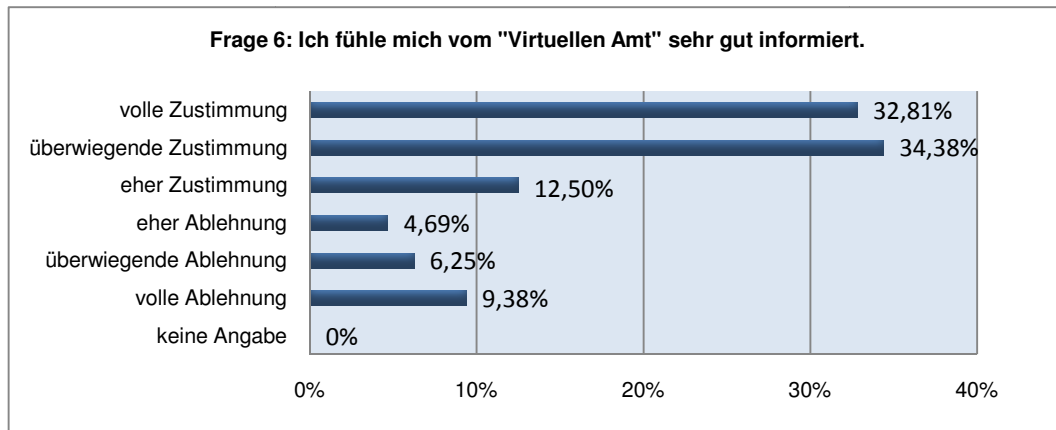
Frage 5:	Anzahl	%
durch eine Suchmaschine	1	1,56%
durch Verlinkung auf anderen Seiten	0	0%
durch die Internetseite der Stadt Wien	5	7,81%
durch Medienberichte in z.B. Zeitungen	0	0%
durch Empfehlung der Behörde	1	1,56%
durch Empfehlung von Freunden, Bekannten, etc.	0	0%
durch Zufall	0	0%
sonstiges	3	4,69%
keine Angabe	54	84,38%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 15: Häufigkeitsverteilung – Frage 6 (Kunden)**

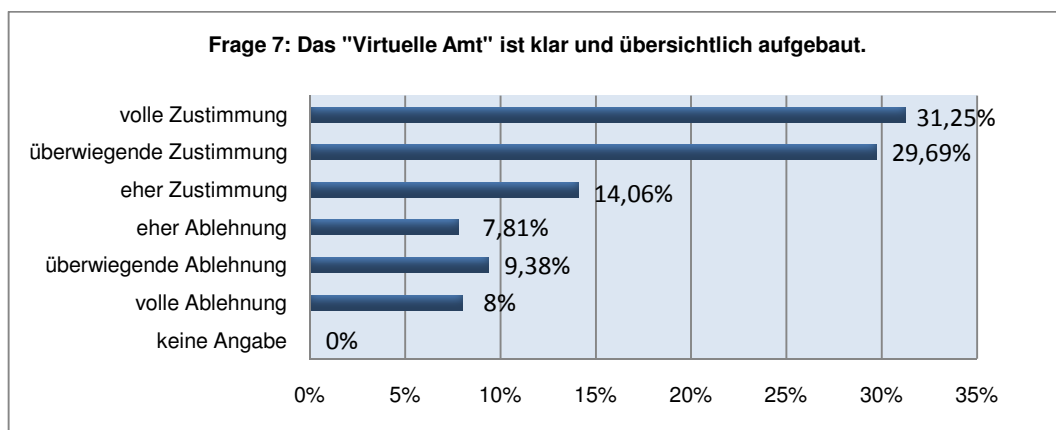
Frage 6:	Anzahl	%
volle Zustimmung	21	32,81%
überwiegende Zustimmung	22	34,37%
eher Zustimmung	8	12,50%
eher Ablehnung	3	4,69%
überwiegende Ablehnung	4	6,25%
volle Ablehnung	6	9,38%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 16: Häufigkeitsverteilung – Frage 7 (Kunden)**

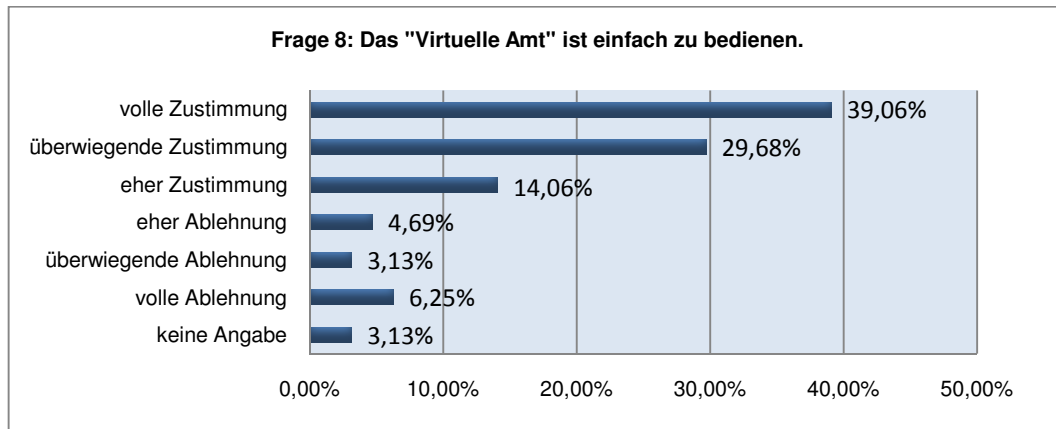
Frage 7:	Anzahl	%
volle Zustimmung	20	31,25%
überwiegende Zustimmung	19	29,69%
eher Zustimmung	9	14,06%
eher Ablehnung	5	7,81%
überwiegende Ablehnung	6	9,38%
volle Ablehnung	5	7,81%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

Abbildung 17: Häufigkeitsverteilung – Frage 8 (Kunden)

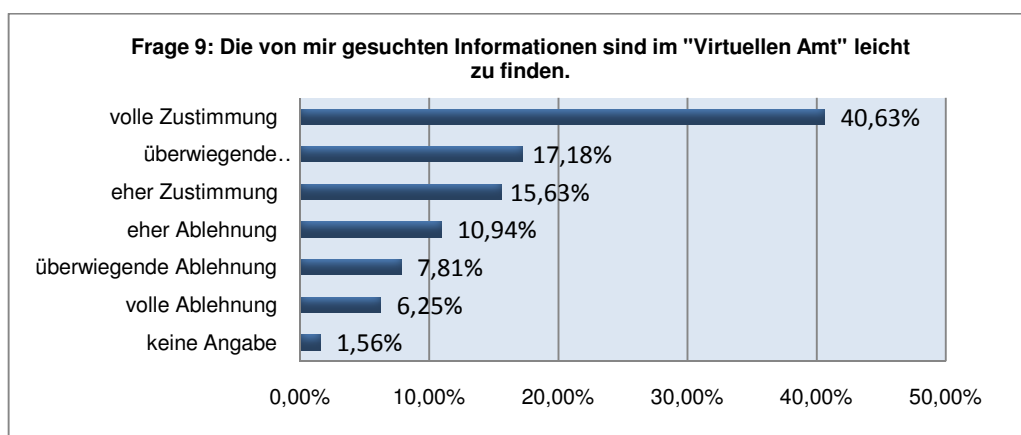
Frage 8:	Anzahl	%
volle Zustimmung	25	39,06%
überwiegende Zustimmung	19	29,68%
eher Zustimmung	9	14,06%
eher Ablehnung	3	4,69%
überwiegende Ablehnung	2	3,13%
volle Ablehnung	4	6,25%
keine Angabe	2	3,13%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

Abbildung 18: Häufigkeitsverteilung – Frage 9 (Kunden)

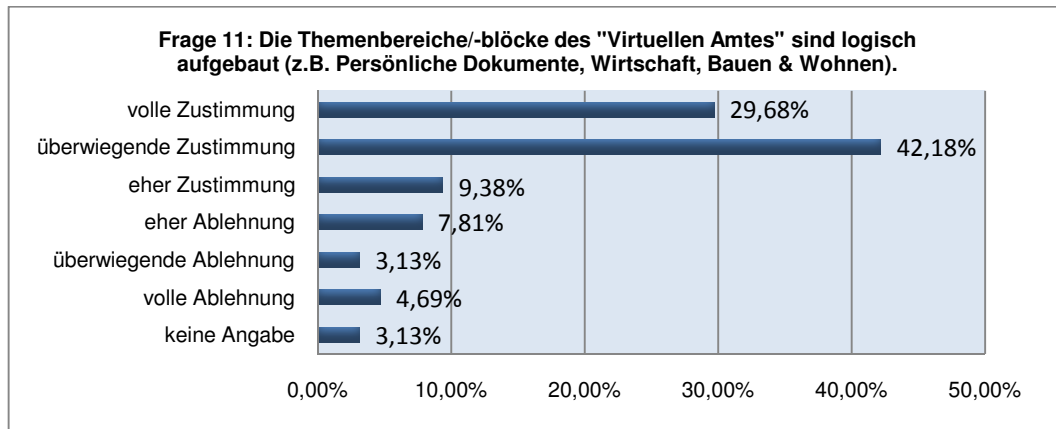
Frage 9:	Anzahl	%
volle Zustimmung	26	40,63%
überwiegende Zustimmung	11	17,18%
eher Zustimmung	10	15,63%
eher Ablehnung	7	10,94%
überwiegende Ablehnung	5	7,81%
volle Ablehnung	4	6,25%
keine Angabe	1	1,56%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

Abbildung 19: Häufigkeitsverteilung – Frage 11 (Kunden)

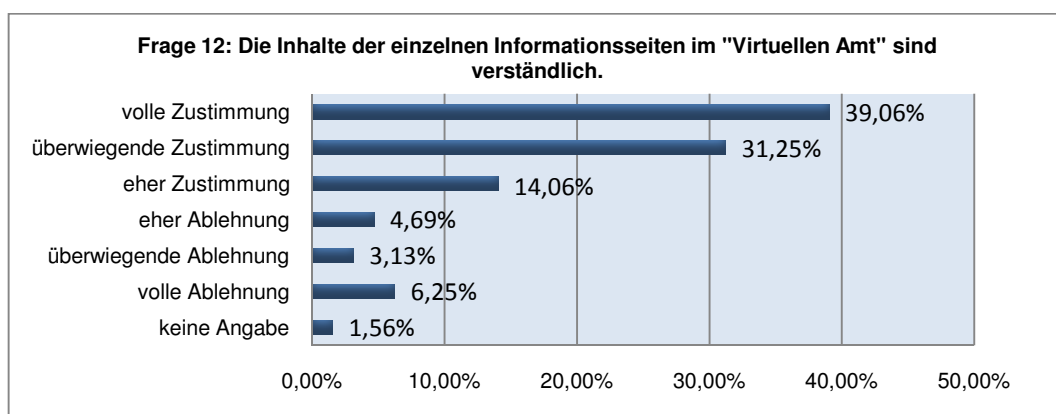
Frage 11:	Anzahl	%
volle Zustimmung	19	29,68%
überwiegende Zustimmung	27	42,18%
eher Zustimmung	6	9,38%
eher Ablehnung	5	7,81%
überwiegende Ablehnung	2	3,13%
volle Ablehnung	3	4,69%
keine Angabe	2	3,13%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

Abbildung 20: Häufigkeitsverteilung – Frage 12 (Kunden)

Frage 12:	Anzahl	%
volle Zustimmung	25	39,06%
überwiegende Zustimmung	20	31,25%
eher Zustimmung	9	14,06%
eher Ablehnung	3	4,69%
überwiegende Ablehnung	2	3,13%
volle Ablehnung	4	6,25%
keine Angabe	1	1,56%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>

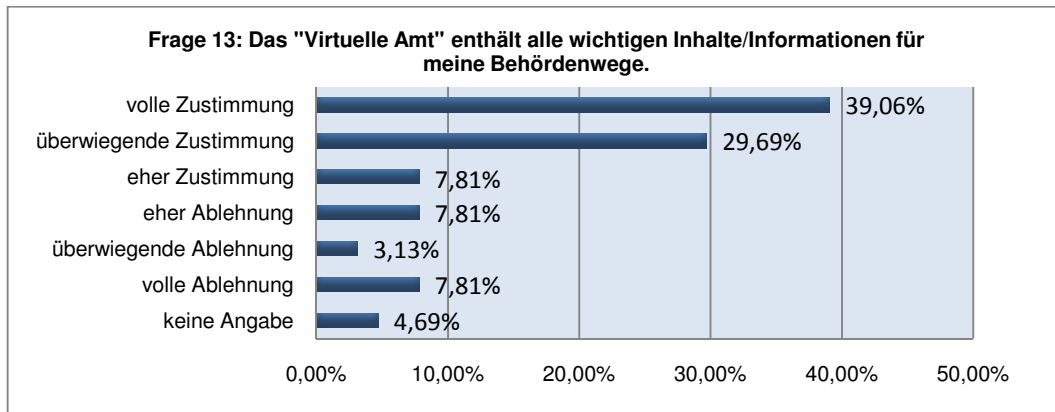


Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung



Abbildung 21: Häufigkeitsverteilung – Frage 13 (Kunden)

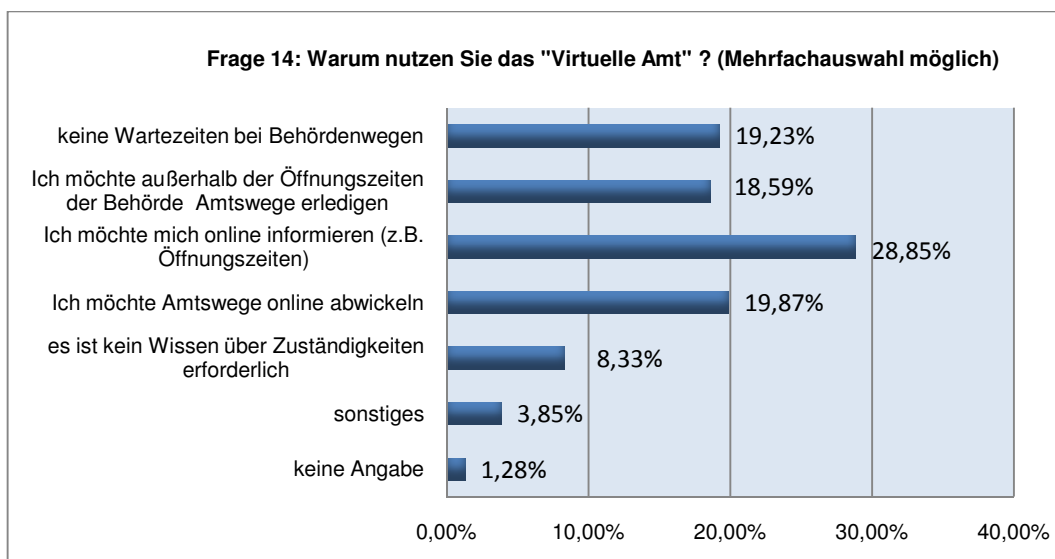
Frage 13:	Anzahl	%
volle Zustimmung	25	39,06%
überwiegende Zustimmung	19	29,69%
eher Zustimmung	5	7,81%
eher Ablehnung	5	7,81%
überwiegende Ablehnung	2	3,13%
volle Ablehnung	5	7,81%
keine Angabe	3	4,69%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

Abbildung 22: Häufigkeitsverteilung – Frage 14 (Kunden)

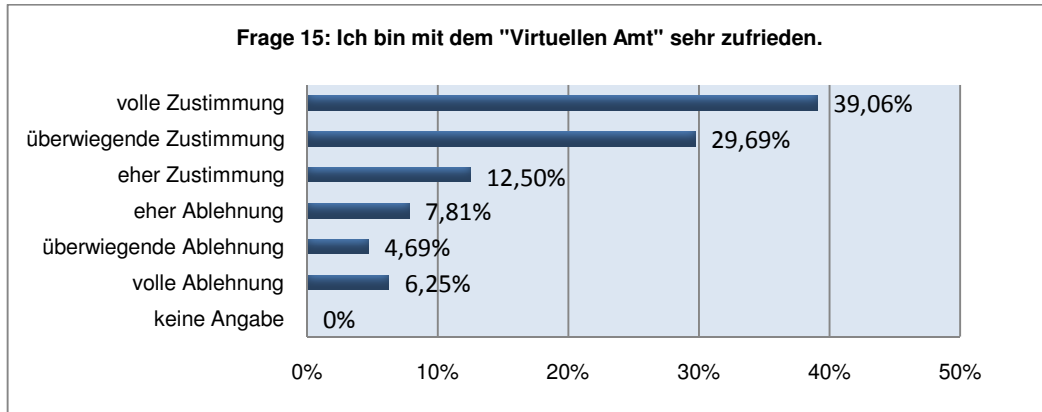
Frage 14: Antwort auf geschlossenen Frageteil	Anzahl	%
keine Wartezeiten bei Behördenwegen	30	19,23%
Ich möchte außerhalb der Öffnungszeiten der Behörde Amtswege erledigen	29	18,59%
Ich möchte mich online informieren (z.B. Öffnungszeiten, Telefonnummer, Kosten, Voraussetzungen)	45	28,85%
Ich möchte Amtswege online abwickeln	31	19,87%
es ist kein Wissen über Zuständigkeiten erforderlich	13	8,33%
sonstiges	6	3,85%
keine Angabe	2	1,28%
<b>Gesamt</b>	<b>156</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 23: Häufigkeitsverteilung – Frage 15 (Kunden)**

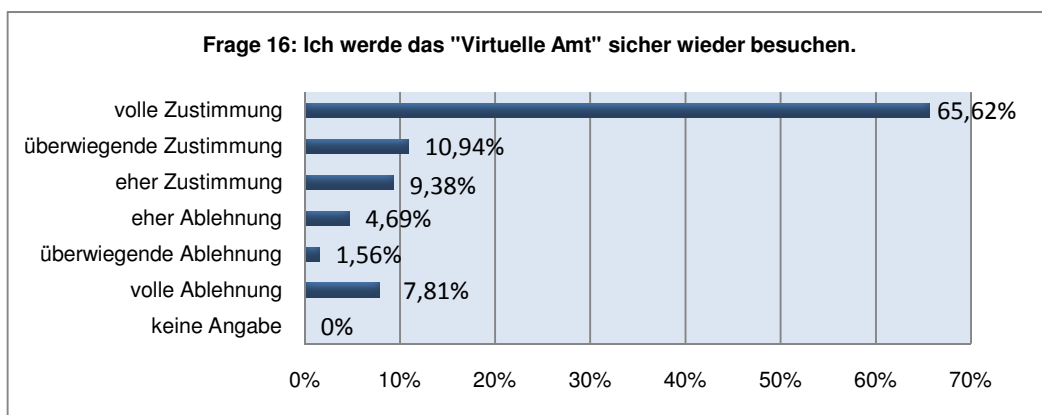
Frage 15:	Anzahl	%
volle Zustimmung	25	39,06%
überwiegende Zustimmung	19	29,69%
eher Zustimmung	8	12,50%
eher Ablehnung	5	7,81%
überwiegende Ablehnung	3	4,69%
volle Ablehnung	4	6,25%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 24: Häufigkeitsverteilung – Frage 16 (Kunden)**

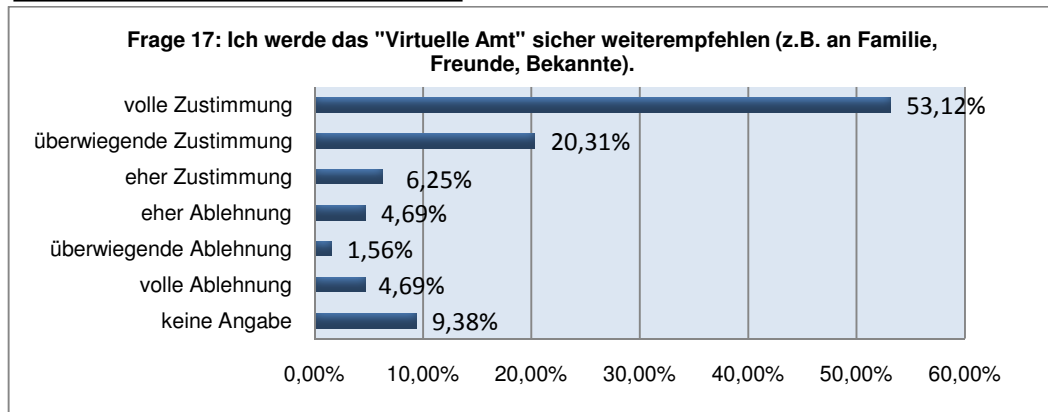
Frage 16:	Anzahl	%
volle Zustimmung	42	65,62%
überwiegende Zustimmung	7	10,94%
eher Zustimmung	6	9,38%
eher Ablehnung	3	4,69%
überwiegende Ablehnung	1	1,56%
volle Ablehnung	5	7,81%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 25: Häufigkeitsverteilung – Frage 17 (Kunden)**

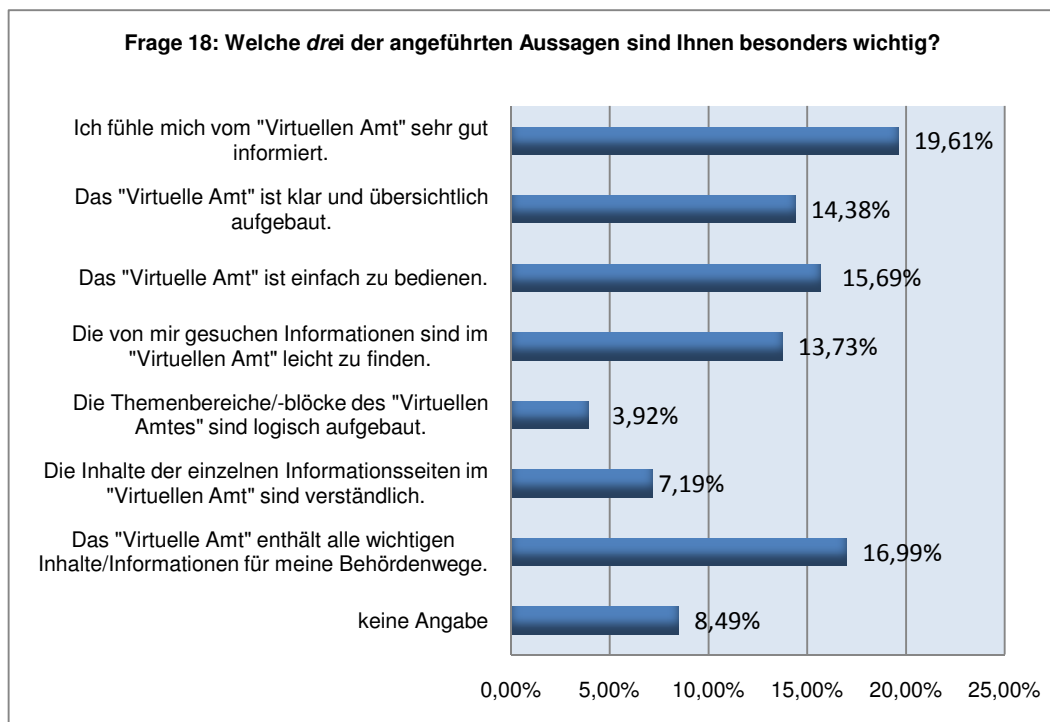
Frage 17:	Anzahl	%
volle Zustimmung	34	53,12%
überwiegende Zustimmung	13	20,31%
eher Zustimmung	4	6,25%
eher Ablehnung	3	4,69%
überwiegende Ablehnung	1	1,56%
volle Ablehnung	3	4,69%
keine Angabe	6	9,38%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

Abbildung 26: Häufigkeitsverteilung – Frage 18 (Kunden)

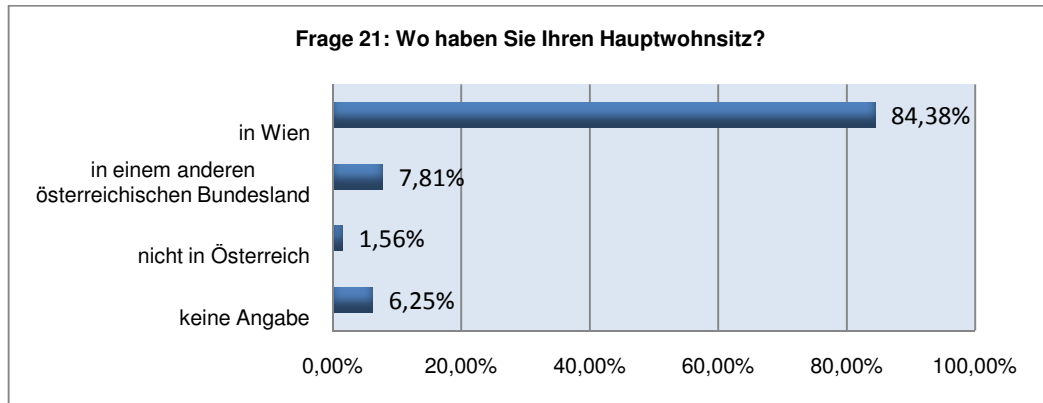
Frage 18:	Anzahl	%
Ich fühle mich vom "Virtuellen Amt" sehr gut informiert.	30	19,61%
Das "Virtuelle Amt" ist klar und übersichtlich aufgebaut.	22	14,38%
Das "Virtuelle Amt" ist einfach zu bedienen.	24	15,69%
Die von mir gesuchten Informationen sind im "Virtuellen Amt" leicht zu finden.	21	13,73%
Die Themenbereiche/-blöcke des "Virtuellen Amtes" sind logisch aufgebaut.	6	3,92%
Die Inhalte der einzelnen Informationsseiten im "Virtuellen Amt" sind verständlich.	11	7,19%
Das "Virtuelle Amt" enthält alle wichtigen Inhalte/Informationen für meine Behördenwege.	26	16,99%
keine Angabe	13	8,49%
<b>Gesamt</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 27: Häufigkeitsverteilung – Frage 21 (Kunden)**

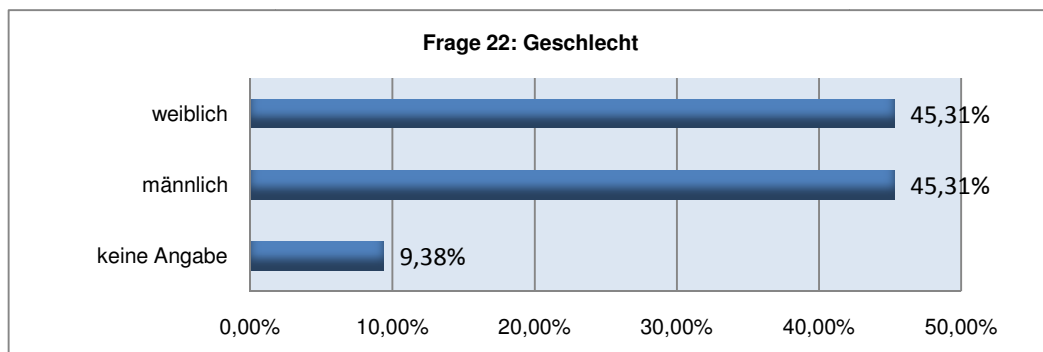
Frage 21:	Anzahl	%
in Wien	54	84,38%
in einem anderen österreichischen Bundesland	5	7,81%
nicht in Österreich	1	1,56%
keine Angabe	4	6,25%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 28: Häufigkeitsverteilung – Frage 22 (Kunden)**

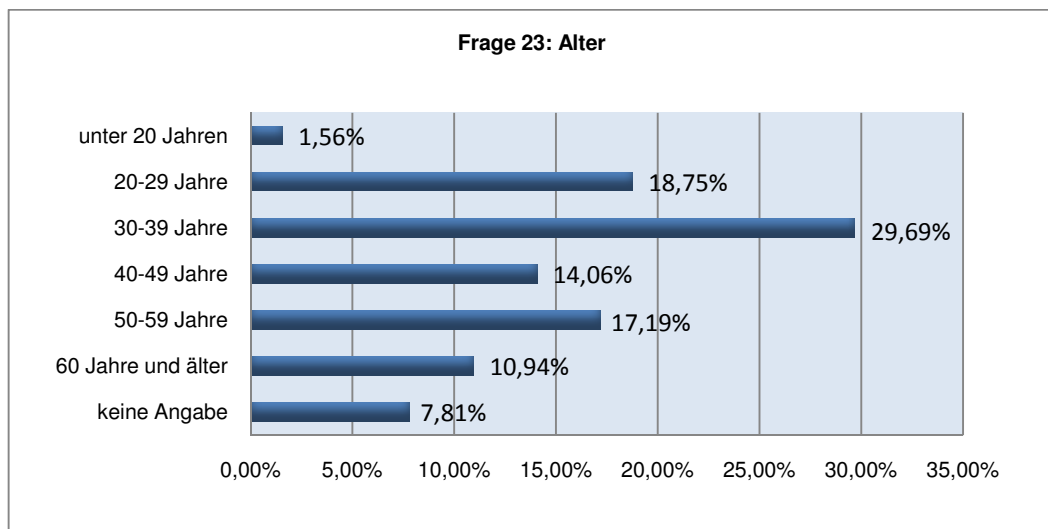
Frage 22:	Anzahl	%
weiblich	29	45,31%
männlich	29	45,31%
keine Angabe	6	9,38%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 29: Häufigkeitsverteilung – Frage 23 (Kunden)**

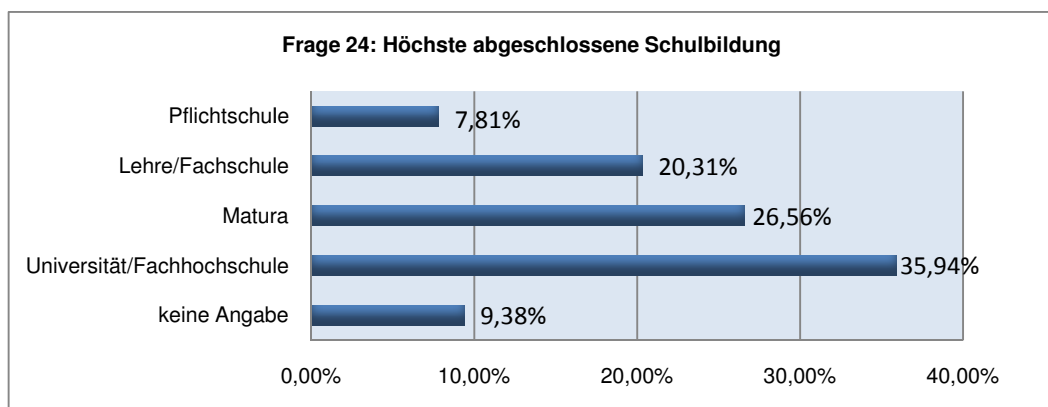
Frage 23:	Anzahl	%
unter 20 Jahren	1	1,56%
20-29 Jahre	12	18,75%
30-39 Jahre	19	29,69%
40-49 Jahre	9	14,06%
50-59 Jahre	11	17,19%
60 Jahre und älter	7	10,94%
keine Angabe	5	7,81%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 30: Häufigkeitsverteilung – Frage 24 (Kunden)**

Frage 24:	Anzahl	%
Pflichtschule	5	7,81%
Lehre/Fachschule	13	20,31%
Matura	17	26,56%
Universität/Fachhochschule	23	35,94%
keine Angabe	6	9,38%
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

### Anlage 31: Auswertung der offenen Fragen der Kundenbefragung

#### Abbildung 31: Offene Nennungen - Frage 3 (Kunden)

Frage 3: Was fällt Ihnen spontan zum "Virtuellen Amt" ein?
Wien
Sehr gut
Gut
Grossartige Einrichtung
Ausgezeichnetes Angebot
Sehr guter Service
(Sehr) informativ
Gut, dass es das gibt
(Sehr) hilfreich
Alles klar und super
Grossartige Einrichtung
Idee generell ist gut
Durchschnitt
Bequem
Kundenfreundlich
Erleichterung
Praktisch
Schnell
Effizient
gut gestaltet
sehr gute optische Aufbereitung
Furchtbares Design
Übersichtlich
Gut nach den einzelnen sachgebieten aufgesetzt
Schnelle Übersicht
Stichwortlogik
Klare Angaben
Informationen
Informationen über mitzubringende Unterlagen, Gebühren etc.
Formulare
Formulare herunterladen
Wichtige Sachen zu senden
Zeitunabhängig
Zeitersparnis
Informationssuche von zu Hause und rund um die Uhr
Fast überall verfügbar
Erspart nervenraubende Wege
Vorbereitung
Leichtere Amtswege
Schnellere Amtswege
Zusammenarbeit mit den Behörden
Entgegenkommen der Behörde
Einfache Amtswege
Je mehr Amtsgänge ich online erledigen kann, und je einfacher sich das für mich gestaltet, desto zufriedener bin ich mit dem Virtuellen Amt.
Wohnung
Guter Anfang, könnte aber noch erweitert werden - besonders im Zusammenhang mit der Bürgerkarte!
Gute Idee, aber ausbaufähig.
Unübersichtlich
Bei den Informationen um's Wohnen irreführend
Die Hotline-Zeiten sind für Berufstätige nicht sehr kundenfreundlich
Nicht zu finden, wo man abgestorbenen Baum zum Umschneiden melden kann.
Kein Download für Ansuchen um Befreiung vom Essensbeitrag
Nutzlos

Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 32: Offene Nennungen – Frage 10 (Kunden)**

<b>Frage 10: Welche Informationen haben Sie nicht gefunden?</b>
Informationen um den Bereich "Gesundheitswesen" sowie den Bereich "Registrierung des Aufenthalts für EU-Bürger".
Antrag für Befreiung vom Essensbeitrag MA11
Öffnungszeiten Meldeservice 1220 Wien
Gültiges Anmeldeformular für Frau u. Sport am 10. September, obwohl die Anmeldung ab 01.09.2009 möglich sein sollte
Zugang für Obdachlose in div.Wohnformen
Man muss einfach zu viel suchen es sind keine genauen Angaben
Nach längerer Suche doch gefunden
Einkommensgrenzen im geförderten Wohnbau
Mehr Möglichkeiten für Online-Eingaben an die MA. Auch für nicht so häufige Ansuchen.
Gesetzliche Grundlagen für Namensänderung
Genau Information
Flohmarkt/Naschmarkt Platzreservierung online nie möglich
Informationen zur Anmeldebestätigung für EWR Bürger erst nach langem Suchen gefunden
Was soll ich am Wochenenden oder Feiertags tun,wenn ich etwas verloren habe?
Wo man meldet eine abgestorbene Birke zu fällen.

Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 33: Offene Nennungen – Frage 14 (Kunden)**

<b>Frage 14: Aus welchen Gründen nutzen Sie das "Virtuelle Amt" noch?</b>
Ich möchte es unterstützen, dass die Stadt Wien einen so innovativen Dienst anbietet.
Um Zeit zu sparen
Die Anmeldung für Frau und Sport ist nur online möglich!
Berufliche Gründe
Um Formulare herunterzuladen
Schneller Zugang zur Verwaltung
Weil telefonisch nur schwer Auskunft eingeholt werden kann (Warteschleife/Verbindungsabbruch)

Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung



Abbildung 34: Offene Nennungen – Frage 19 (Kunden)

Frage 19: Was gefällt Ihnen besonders gut am "Virtuellen Amt"?
Alles
Die Existenz an sich
Gut verständlich
Praktisch
Sehr informativ
Dass es schnell geht
Genauere Aufgliederung
Klare Struktur
Logischer Aufbau
Übersicht
Keine lange Suche
Leichtes Auffinden der Inhalte
Einfache Bedienung
Einfach gehaltene Seiten
Vorhandene Informationen
Enthält alle Details
Formulare
Die Einfachheit der Dateneingabe
Downloads der Unterlagen
Seine Erreichbarkeit rund um die Uhr ohne Wartezeiten von zu Hause aus
Informationen bezüglich Behördenwege (z.B. welche Dokumente benötigt werden, Zuständigkeiten)
Erledigung von Angelegenheiten außerhalb der Öffnungszeiten
Die Möglichkeit gewisse Behördenwege von zu Haus zu erledigen.
Online Anmeldungen für diverse Angelegenheiten (Kindergarten, Wohnung, etc.)
Asyl oder Behinderung
Nichts

Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

Abbildung 35: Offene Nennungen – Frage 20 (Kunden)

Frage 20: Wo sehen Sie im "Virtuellen Amt" Verbesserungspotential?
Ausbau des Onlineangebotes von Amtswegen, als Alternative zum traditionellen Amtsweg.
Erweiterung der Online-Formulare
Online-Einreichung von Unterlagen
Mehr direkte Eingabemöglichkeiten
Es könnten sicher noch mehr Funktionen im virtuellen Amt eingebaut werden, besonders im Zusammenhang mit der Bürgerkarte, die die Identifikation eindeutig feststellt.
Design
Logischen Auf- oder Umbau der meist gesuchten Informationen im Menüfeld
Noch einfacherer Aufbau
Einfachere Sprache
Stichwörter
Elemente einer semantischen Suche
Umfangreichere Informationen
Mehr Informationen zum Herunterladen
Mehr Informationen zu den einzelnen Blöcken
Weg der Informationsfindung
Aktualität und Genauigkeit (z.B. Öffnungszeiten)
Abstimmung mit den Ämter
Chronologische Beschreibung des Behördenweges (Handgriff für Handgriff)
Für Zusatzfragen sind manchmal telefonische Erreichbarkeiten nicht gut zu finden.
Muster von mitzubringenden, selbst zu erstellenden Unterlagen, was muss z.B. in einer geforderten Erklärung genau stehen (Wiener Wohnen)
Bei Wohnungstausch-Seiten einen zusätzlichen Link auf den Stadtplan (jeweilige Adresse bereits zentriert)
Informationen zur Anmeldebestätigung für EWR Bürger unter der Rubrik Menschen zusätzlich zu "Zuwanderer" auch einen Direktlink für vorübergehende Daueraufenthalte einfügen.
Einfache Gesetze
Hinweis auf Rechtsgrundlagen

Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

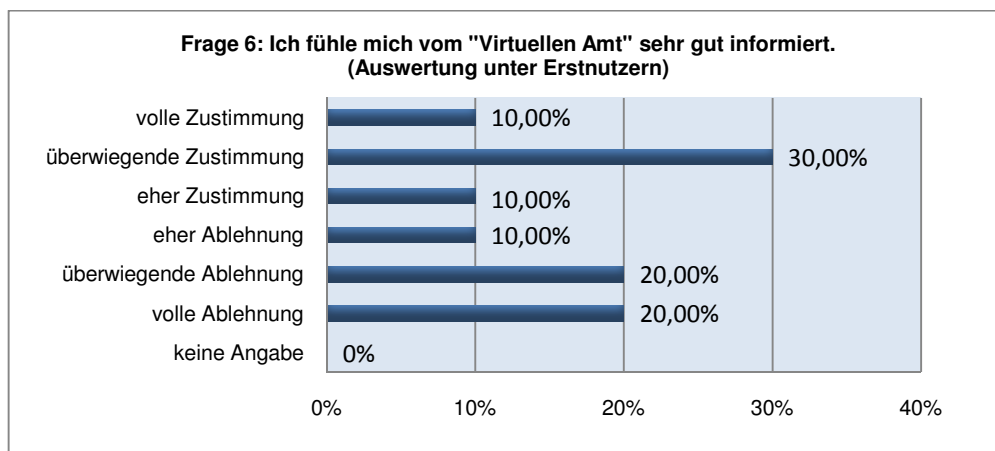
**Anlage 32: Auswertung einzelner Fragen nach erstmaliger Nutzung****Abbildung 36: Auswertung einzelner Fragen nach Lagemaßzahlen (Erstnutzer)**

Frage:	Modus	Median	Arithmetisches Mittel
Nr. 6	3	3,5	3,6
Nr. 7	2;4;5;6	4	3,8
Nr. 8	1;3;6;7	3	3,25
Nr. 9	1	4	3,3
Nr. 11	2	2	3,22
Nr. 12	2	2	3,1
Nr. 13	2	2	3,33
Nr. 15	2	3	3,5
Nr. 16	1;3;6	3	3,5
Nr. 17	1	2	2,5

Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 37: Häufigkeitsverteilung – Frage 6 (Erstnutzer)**

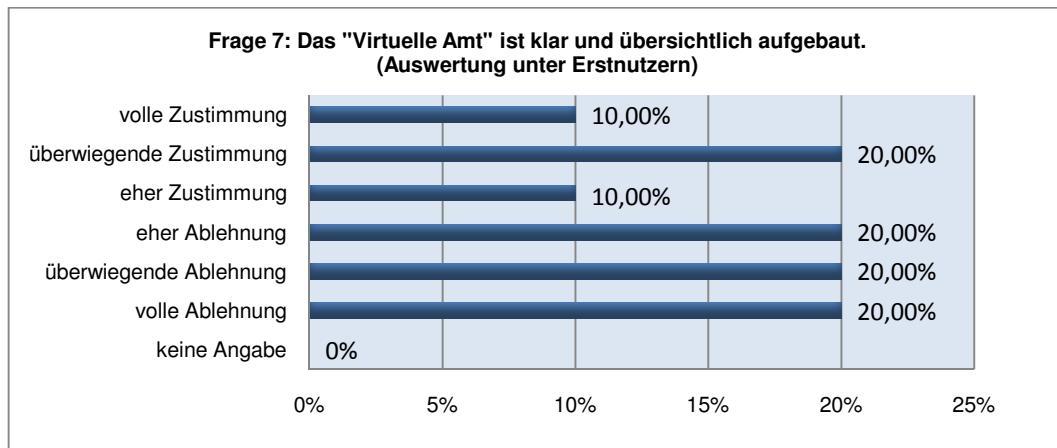
Frage 6:	Anzahl	%
volle Zustimmung	1	10,00%
überwiegende Zustimmung	3	30,00%
eher Zustimmung	1	10,00%
eher Ablehnung	1	10,00%
überwiegende Ablehnung	2	20,00%
volle Ablehnung	2	20,00%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 38: Häufigkeitsverteilung – Frage 7 (Erstnutzer)**

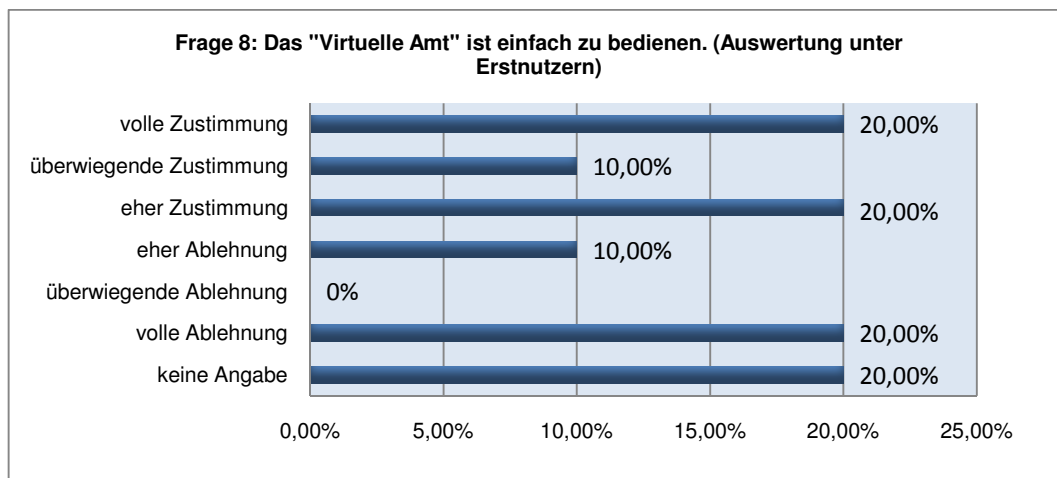
Frage 7:	Anzahl	%
volle Zustimmung	1	10,00%
überwiegende Zustimmung	2	20,00%
eher Zustimmung	1	10,00%
eher Ablehnung	2	20,00%
überwiegende Ablehnung	2	20,00%
volle Ablehnung	2	20,00%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 39: Häufigkeitsverteilung – Frage 8 (Erstnutzer)**

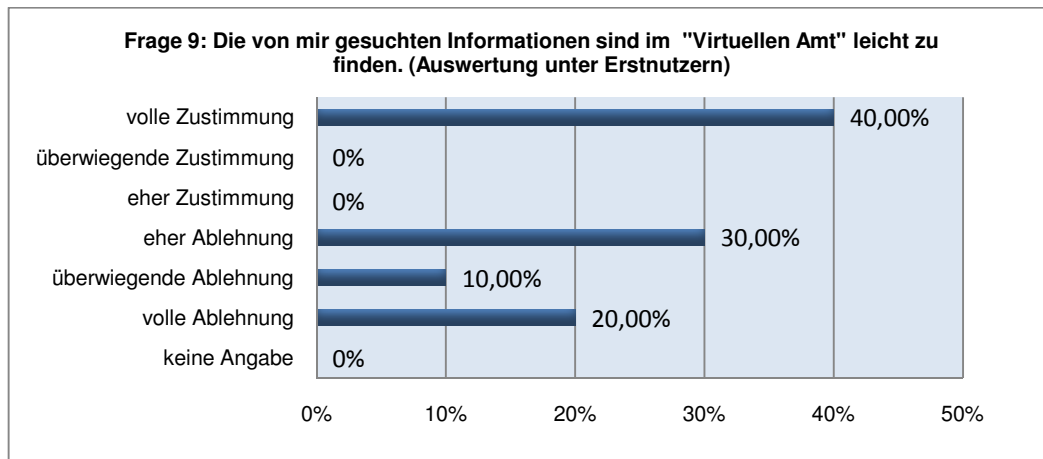
Frage 8:	Anzahl	%
volle Zustimmung	2	20,00%
überwiegende Zustimmung	1	10,00%
eher Zustimmung	2	20,00%
eher Ablehnung	1	10,00%
überwiegende Ablehnung	0	0%
volle Ablehnung	2	20,00%
keine Angabe	2	20,00%
<b>Gesamt</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 40: Häufigkeitsverteilung – Frage 9 (Erstnutzer)**

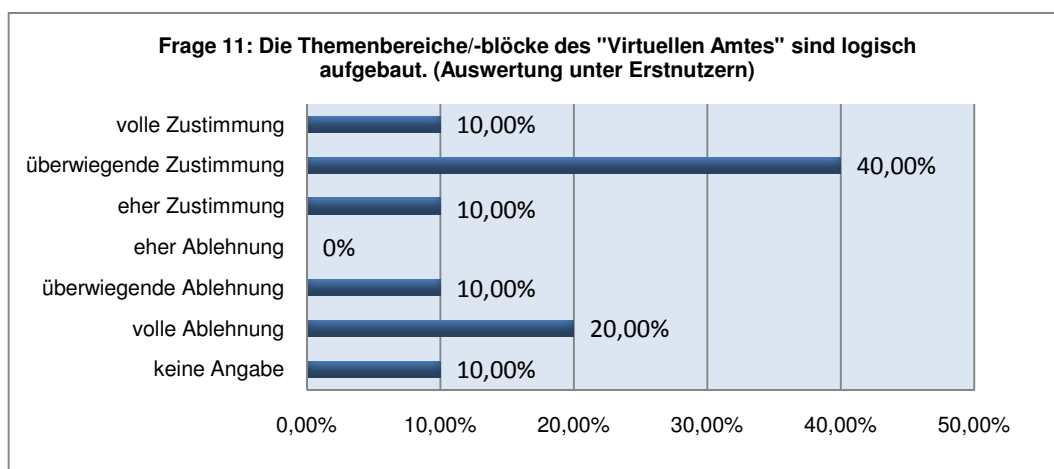
Frage 9:	Anzahl	%
volle Zustimmung	4	40,00%
überwiegende Zustimmung	0	0%
eher Zustimmung	0	0%
eher Ablehnung	3	30,00%
überwiegende Ablehnung	1	10,00%
volle Ablehnung	2	20,00%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 41: Häufigkeitsverteilung – Frage 11 (Erstnutzer)**

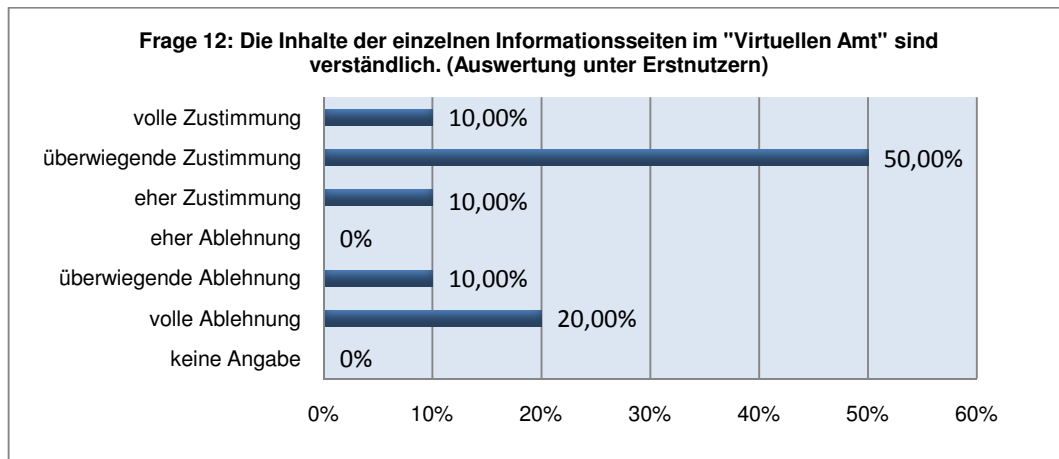
Frage 11:	Anzahl	%
volle Zustimmung	1	10,00%
überwiegende Zustimmung	4	40,00%
eher Zustimmung	1	10,00%
eher Ablehnung	0	0%
überwiegende Ablehnung	1	10,00%
volle Ablehnung	2	20,00%
keine Angabe	1	10,00%
<b>Gesamt</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 42: Häufigkeitsverteilung – Frage 12 (Erstnutzer)**

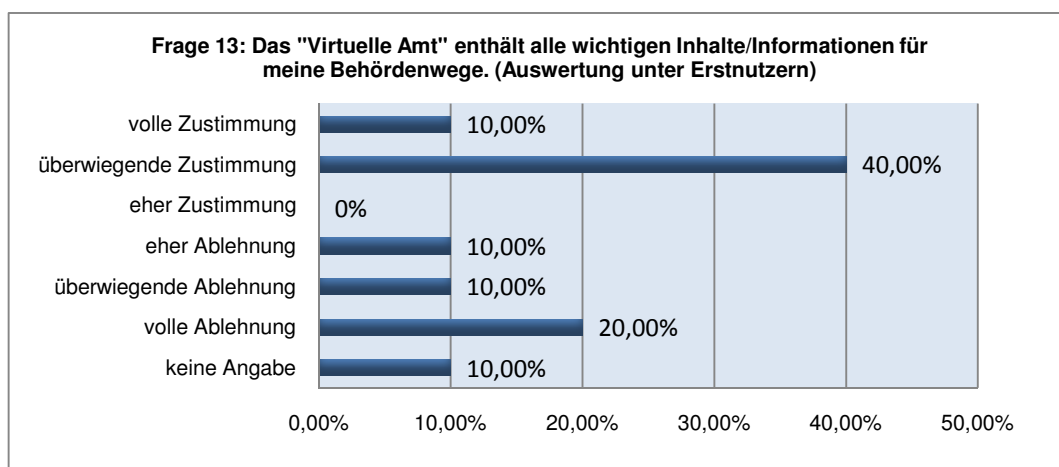
Frage 12:	Anzahl	%
volle Zustimmung	1	10,00%
überwiegende Zustimmung	5	50,00%
eher Zustimmung	1	10,00%
eher Ablehnung	0	0%
überwiegende Ablehnung	1	10,00%
volle Ablehnung	2	20,00%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 43: Häufigkeitsverteilung – Frage 13 (Erstnutzer)**

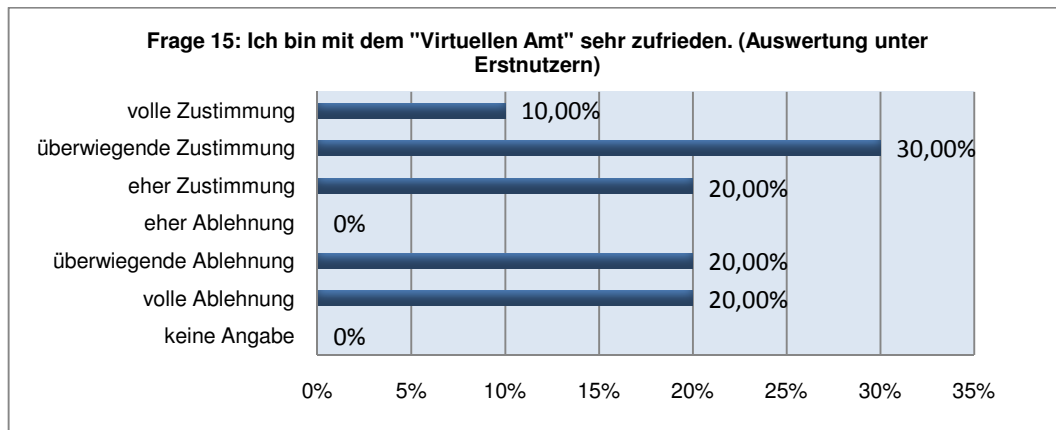
Frage 13:	Anzahl	%
volle Zustimmung	1	10,00%
überwiegende Zustimmung	4	40,00%
eher Zustimmung	0	0%
eher Ablehnung	1	10,00%
überwiegende Ablehnung	1	10,00%
volle Ablehnung	2	20,00%
keine Angabe	1	10,00%
<b>Gesamt</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 44: Häufigkeitsverteilung – Frage 15 (Erstnutzer)**

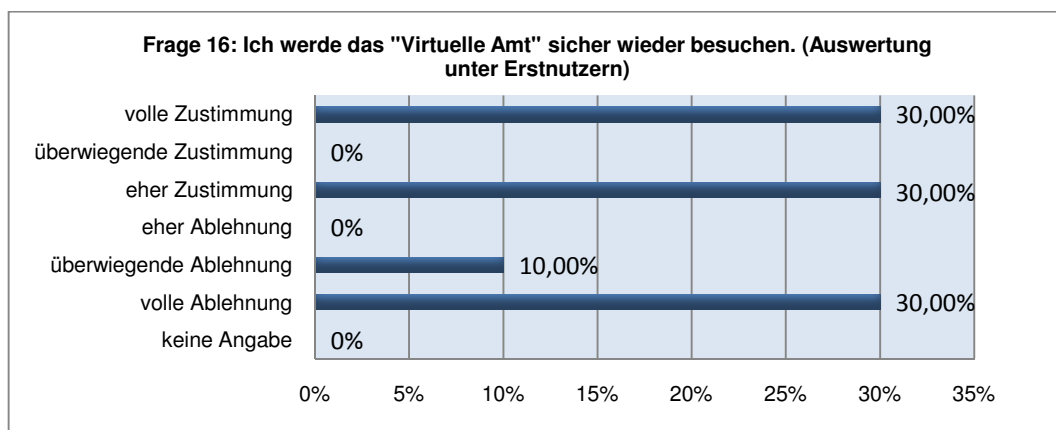
<b>Fragen 15:</b>	<b>Anzahl</b>	<b>%</b>
volle Zustimmung	1	10,00%
überwiegende Zustimmung	3	30,00%
eher Zustimmung	2	20,00%
eher Ablehnung	0	0%
überwiegende Ablehnung	2	20,00%
volle Ablehnung	2	20,00%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 45: Häufigkeitsverteilung – Frage 16 (Erstnutzer)**

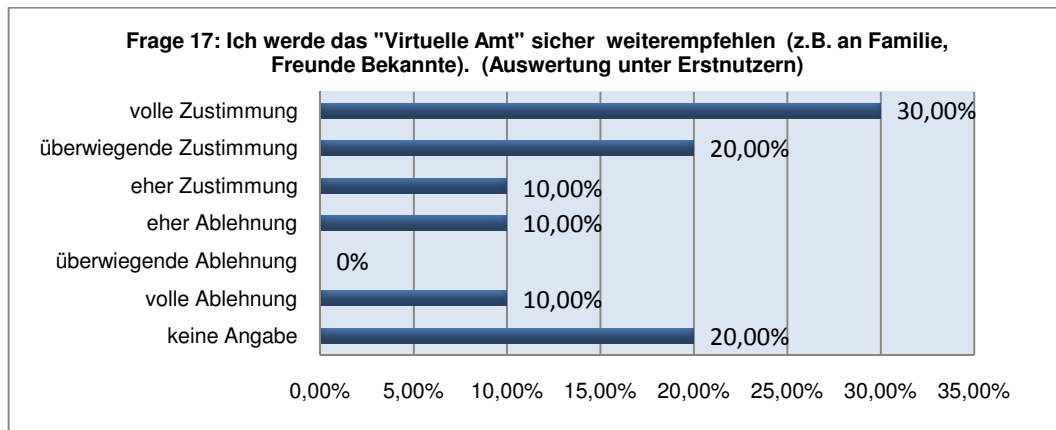
<b>Frage 16:</b>	<b>Anzahl</b>	<b>%</b>
volle Zustimmung	3	30,00%
überwiegende Zustimmung	0	0%
eher Zustimmung	3	30,00%
eher Ablehnung	0	0%
überwiegende Ablehnung	1	10,00%
volle Ablehnung	3	30,00%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 46: Häufigkeitsverteilung – Frage 17 (Erstnutzer)**

<b>Fragen 17:</b>	<b>Anzahl</b>	<b>%</b>
volle Zustimmung	3	30,00%
überwiegende Zustimmung	2	20,00%
eher Zustimmung	1	10,00%
eher Ablehnung	1	10,00%
überwiegende Ablehnung	0	0%
volle Ablehnung	1	10,00%
keine Angabe	2	20,00%
<b>Gesamt</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung



**Anlage 33: Grundauswertung der Spielbefragung****Abbildung 47: Gesamtauswertung nach Lagemaßzahlen (Mitarbeiter)**

Frage:	Modus	Median	Arithmetisches Mittel
Nr. 1	1	1	-
Nr. 2	2	2	-
Nr. 3*	-	-	-
Nr. 4	5	5	-
Nr. 5	3	-	-
Nr. 6	2	2	2,04
Nr. 7	2	1,5	2,13
Nr. 8	2	2	2,13
Nr. 9	2	3	3
Nr. 10*	-	-	-
Nr. 11	3	3	2,38
Nr. 12	2	2	2,17
Nr. 13	2	2	2,21
Nr. 14**	-	-	-
Nr. 15	2	2	2,21
Nr. 16	2	2	1,63
Nr. 17	2	2	1,96
Nr. 18**	-	-	-
Nr. 19*	-	-	-
Nr. 20*	-	-	-
Nr. 21	1	-	-
Nr. 22	2	-	-
Nr. 23	2 u. 3	3	-
Nr. 24	3	3	-

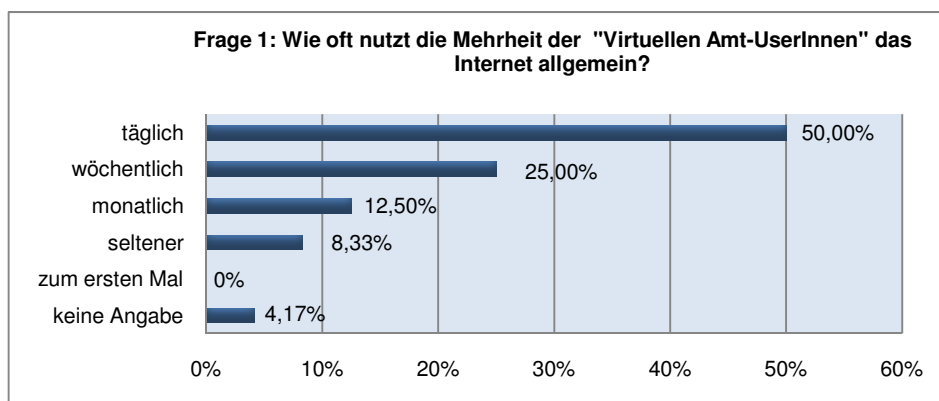
\* offene Frage

\*\* Mehrfachauswahl: Keine Ermittlung der Lagemaßzahl

Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 48: Häufigkeitsverteilung – Frage 1 (Mitarbeiter)**

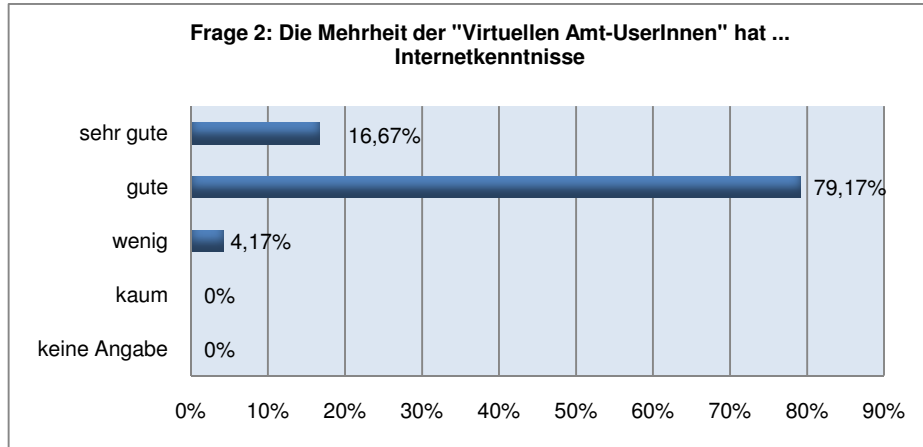
Frage 1:	Anzahl	%
täglich	12	50,00%
wöchentlich	6	25,00%
monatlich	3	12,50%
seltener	2	8,33%
zum ersten Mal	0	0%
keine Angabe	1	4,17%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 49: Häufigkeitsverteilung - Frage 2 (Mitarbeiter)**

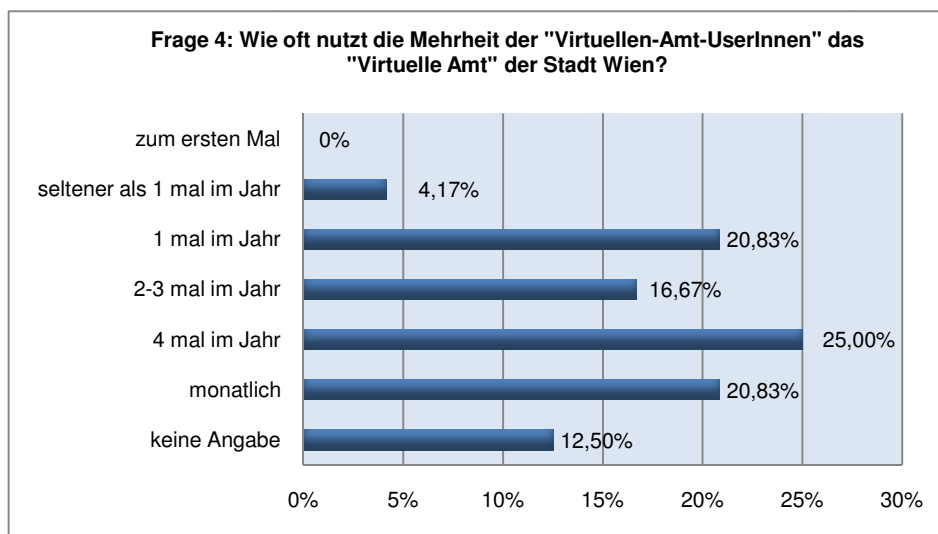
Frage 2:	Anzahl	%
sehr gute Internetkenntnisse	4	16,67%
gute Internetkenntnisse	19	79,17%
wenig Internetkenntnisse	1	4,17%
kaum Internetkenntnisse	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 50: Häufigkeitsverteilung – Frage 4 (Mitarbeiter)**

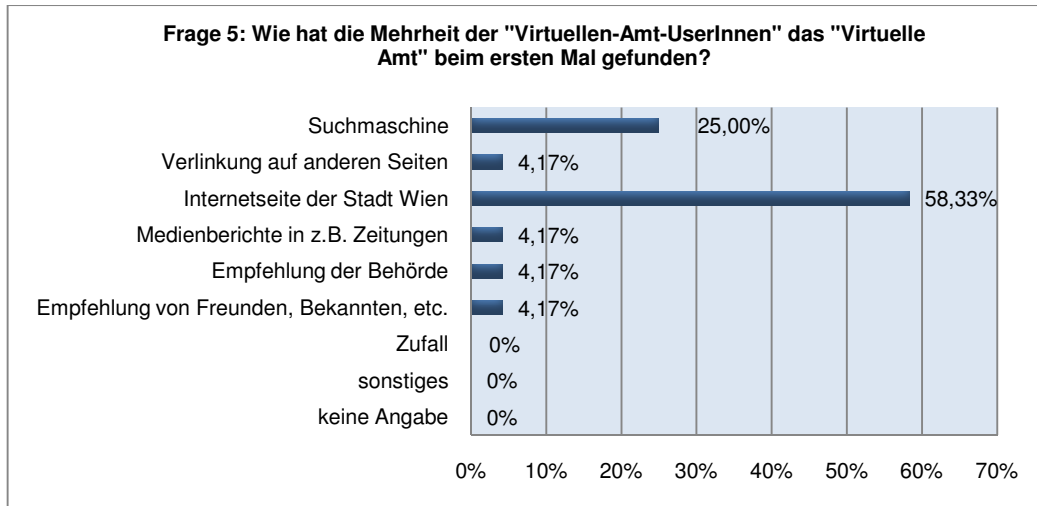
Frage 4:	Anzahl	%
zum ersten Mal	0	0%
seltener als 1 mal im Jahr	1	4,17%
1 mal im Jahr	5	20,83%
2-3 mal im Jahr	4	16,67%
4 mal im Jahr	6	25,00%
monatlich	5	20,83%
keine Angabe	3	12,50%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 51: Häufigkeitsverteilung – Frage 5 (Mitarbeiter)**

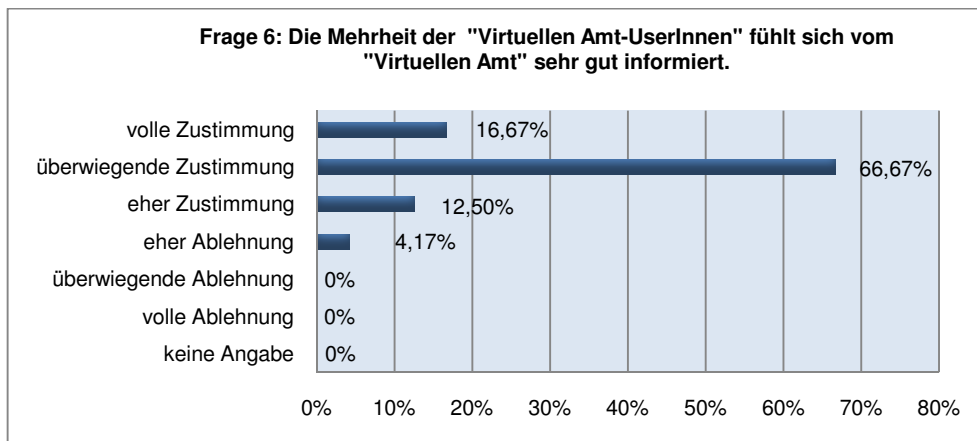
Frage 5:	Anzahl	%
durch eine Suchmaschine	6	25,00%
durch Verlinkung auf anderen Seiten	1	4,17%
durch die Internetseite der Stadt Wien	14	58,33%
durch Medienberichte in z.B. Zeitungen	1	4,17%
durch Empfehlung der Behörde	1	4,17%
durch Empfehlung von Freunden, Bekannten, etc.	1	4,17%
durch Zufall	0	0%
sonstiges	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 52: Häufigkeitsverteilung – Frage 6 (Mitarbeiter)**

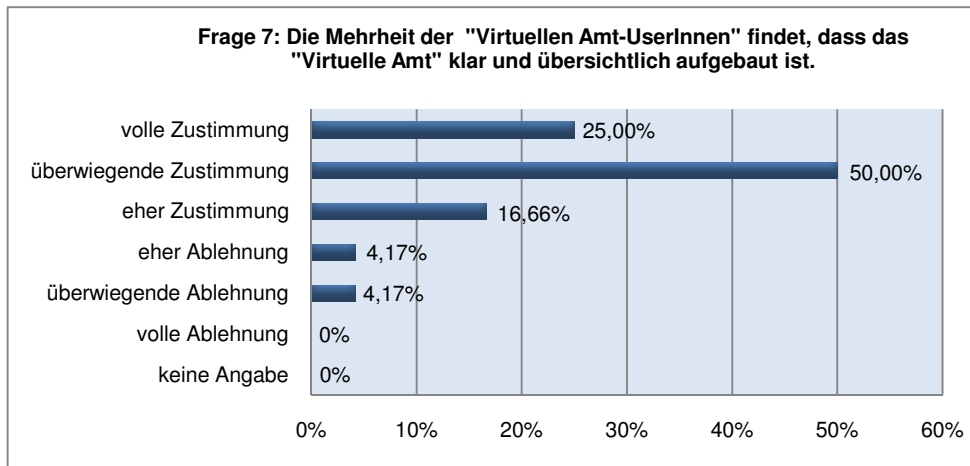
Frage 6:	Anzahl	%
volle Zustimmung	4	16,67%
überwiegende Zustimmung	16	66,67%
eher Zustimmung	3	12,50%
eher Ablehnung	1	4,17%
überwiegende Ablehnung	0	0%
volle Ablehnung	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 53: Häufigkeitsverteilung – Frage 7 (Mitarbeiter)**

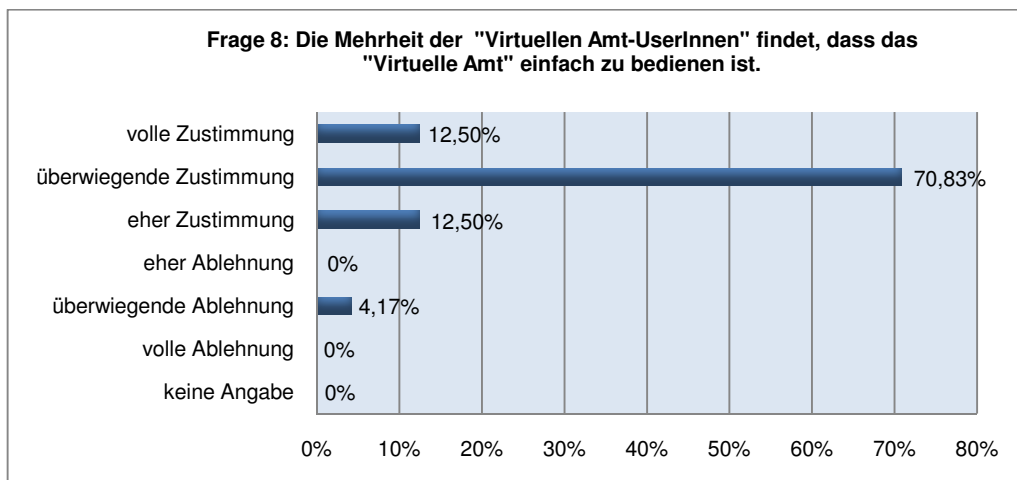
Frage 7:	Anzahl	%
volle Zustimmung	6	25,00%
überwiegende Zustimmung	12	50,00%
eher Zustimmung	4	16,66%
eher Ablehnung	1	4,17%
überwiegende Ablehnung	1	4,17%
volle Ablehnung	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 54: Häufigkeitsverteilung – Frage 8 (Mitarbeiter)**

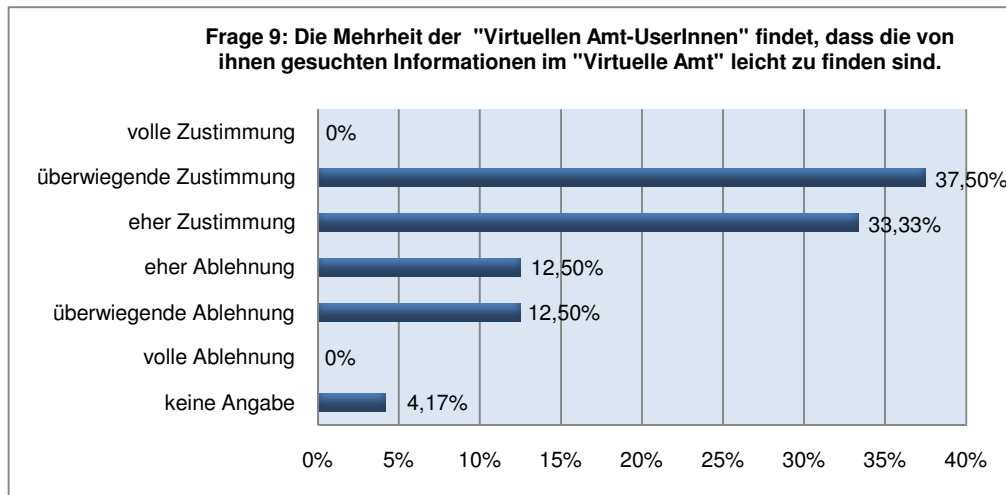
Frage 8:	Anzahl	%
volle Zustimmung	3	12,50%
überwiegende Zustimmung	17	70,83%
eher Zustimmung	3	12,50%
eher Ablehnung	0	0,00%
überwiegende Ablehnung	1	4,17%
volle Ablehnung	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 55: Häufigkeitsverteilung – Frage 9 (Mitarbeiter)**

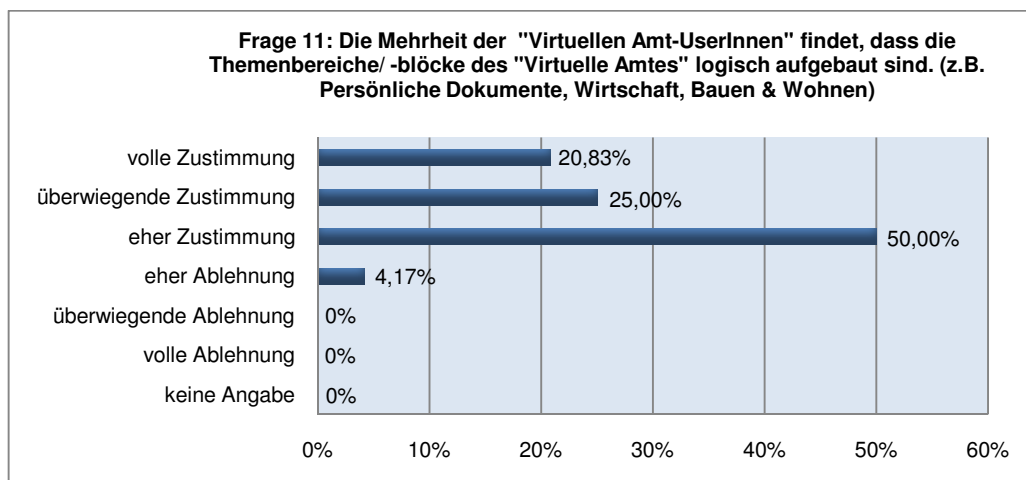
Frage 9:	Anzahl	%
volle Zustimmung	0	0%
überwiegende Zustimmung	9	37,50%
eher Zustimmung	8	33,33%
eher Ablehnung	3	12,50%
überwiegende Ablehnung	3	12,50%
volle Ablehnung	0	0%
keine Angabe	1	4,17%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 56: Häufigkeitsverteilung – Frage 11 (Mitarbeiter)**

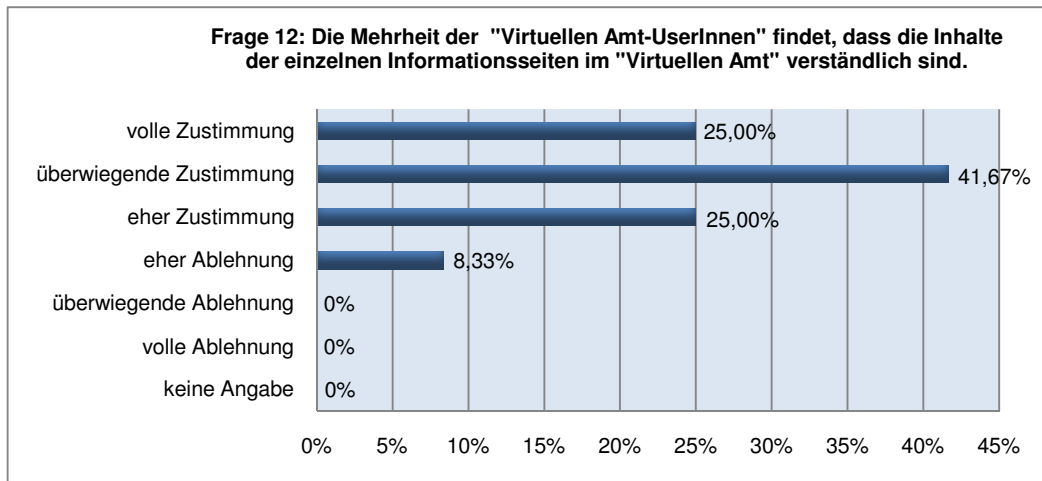
Frage 11:	Anzahl	%
volle Zustimmung	5	20,83%
überwiegende Zustimmung	6	25,00%
eher Zustimmung	12	50,00%
eher Ablehnung	1	4,17%
überwiegende Ablehnung	0	0%
volle Ablehnung	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 57: Häufigkeitsverteilung – Frage 12 (Mitarbeiter)**

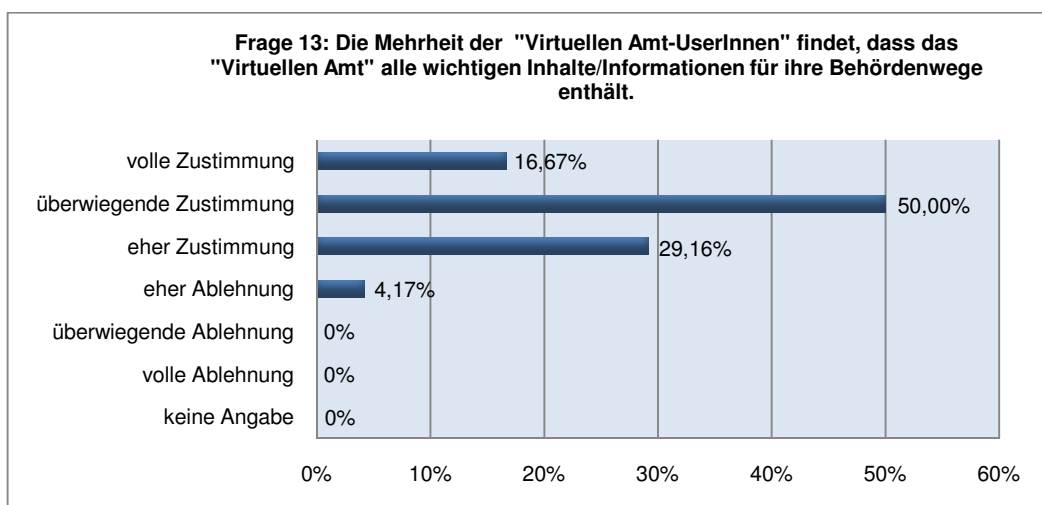
Frage 12:	Anzahl	%
volle Zustimmung	6	25,00%
überwiegende Zustimmung	10	41,67%
eher Zustimmung	6	25,00%
eher Ablehnung	2	8,33%
überwiegende Ablehnung	0	0%
volle Ablehnung	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 58: Häufigkeitsverteilung – Frage 13 (Mitarbeiter)**

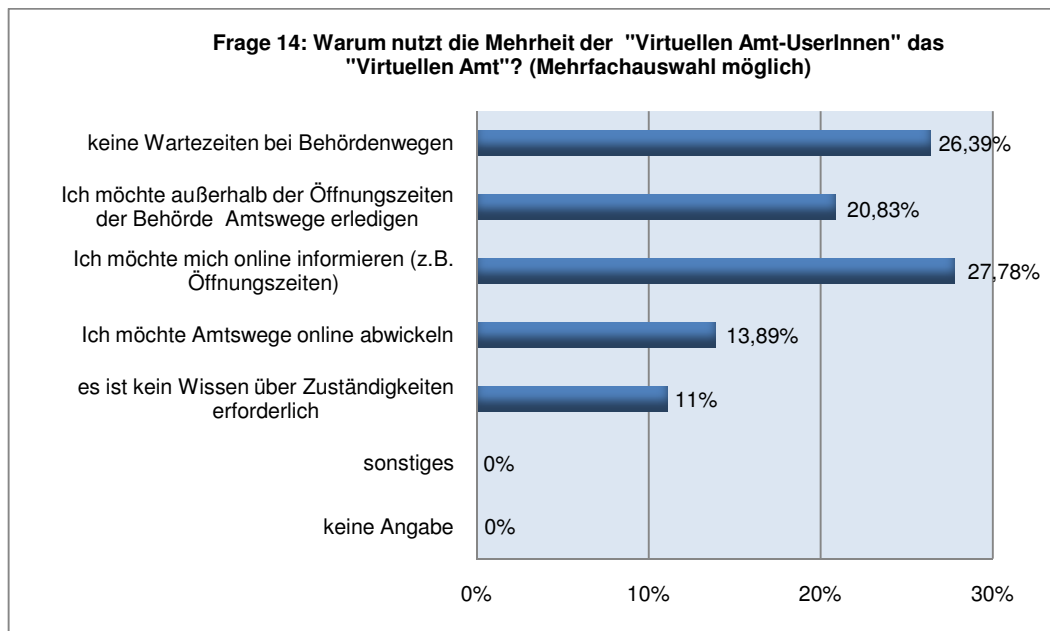
Frage 13:	Anzahl	%
volle Zustimmung	4	16,67%
überwiegende Zustimmung	12	50,00%
eher Zustimmung	7	29,16%
eher Ablehnung	1	4,17%
überwiegende Ablehnung	0	0%
volle Ablehnung	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 59: Häufigkeitsverteilung – Frage 14 (Mitarbeiter)**

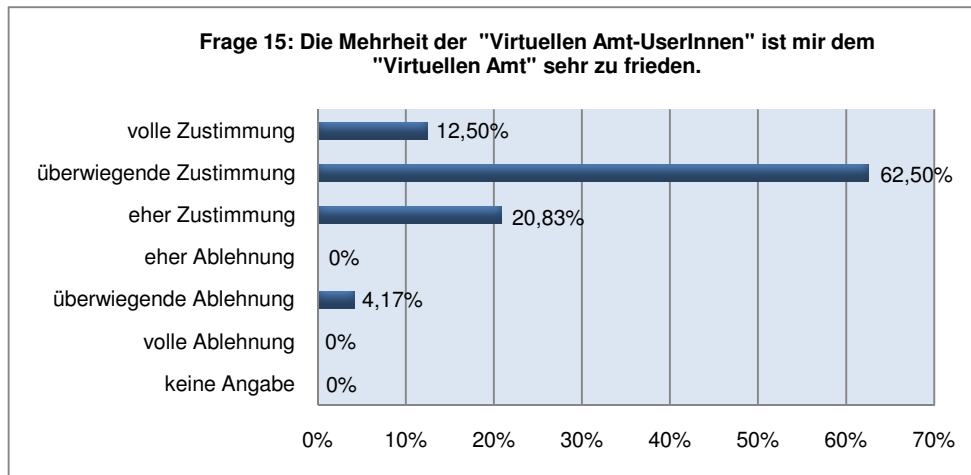
Frage 14: Antwort auf geschlossenen Frageteil	Anzahl	%
keine Wartezeiten bei Behördenwegen	19	26,39%
Ich möchte außerhalb der Öffnungszeiten der Behörde Amtswege erledigen	15	20,83%
Ich möchte mich online informieren (z.B. Öffnungszeiten, Telefonnummer, Kosten, Voraussetzungen)	20	27,78%
Ich möchte Amtswege online abwickeln	10	13,89%
es ist kein Wissen über Zuständigkeiten erforderlich	8	11%
sonstiges	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 60: Häufigkeitsverteilung – Frage 15 (Mitarbeiter)**

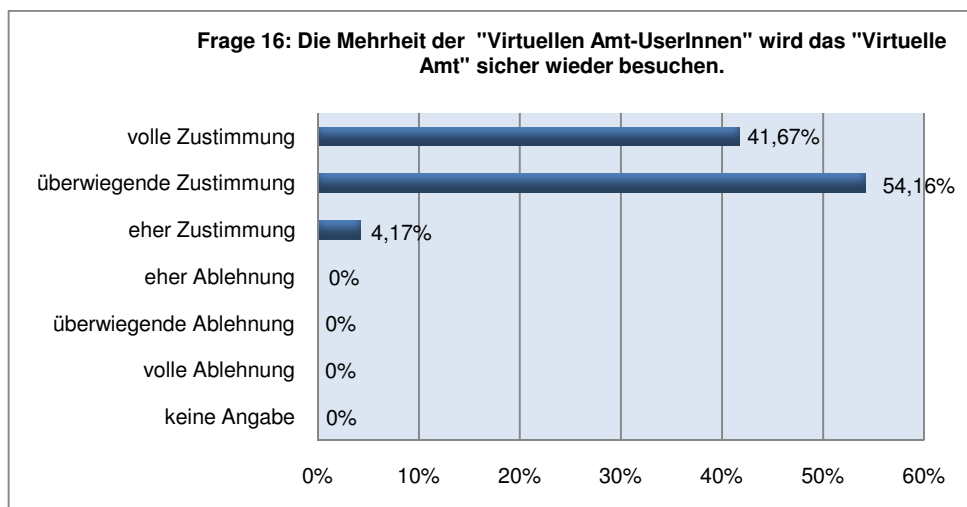
Frage 15:	Anzahl	%
volle Zustimmung	3	12,50%
überwiegende Zustimmung	15	62,50%
eher Zustimmung	5	20,83%
eher Ablehnung	0	0%
überwiegende Ablehnung	1	4,17%
volle Ablehnung	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 61: Häufigkeitsverteilung – Frage 16 (Mitarbeiter)**

Frage 16:	Anzahl	%
volle Zustimmung	10	41,67%
überwiegende Zustimmung	13	54,16%
eher Zustimmung	1	4,17%
eher Ablehnung	0	0%
überwiegende Ablehnung	0	0%
volle Ablehnung	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>

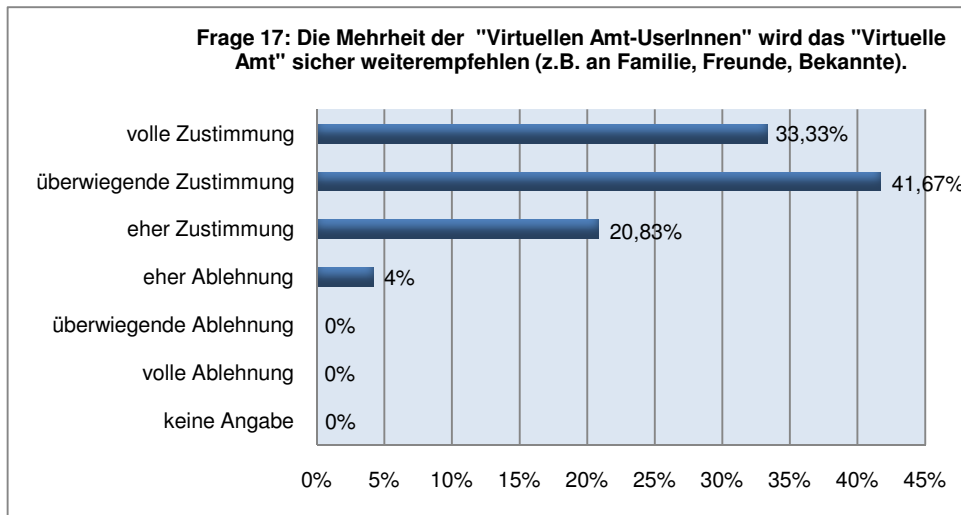


Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung



**Abbildung 62: Häufigkeitsverteilung – Frage 17 (Mitarbeiter)**

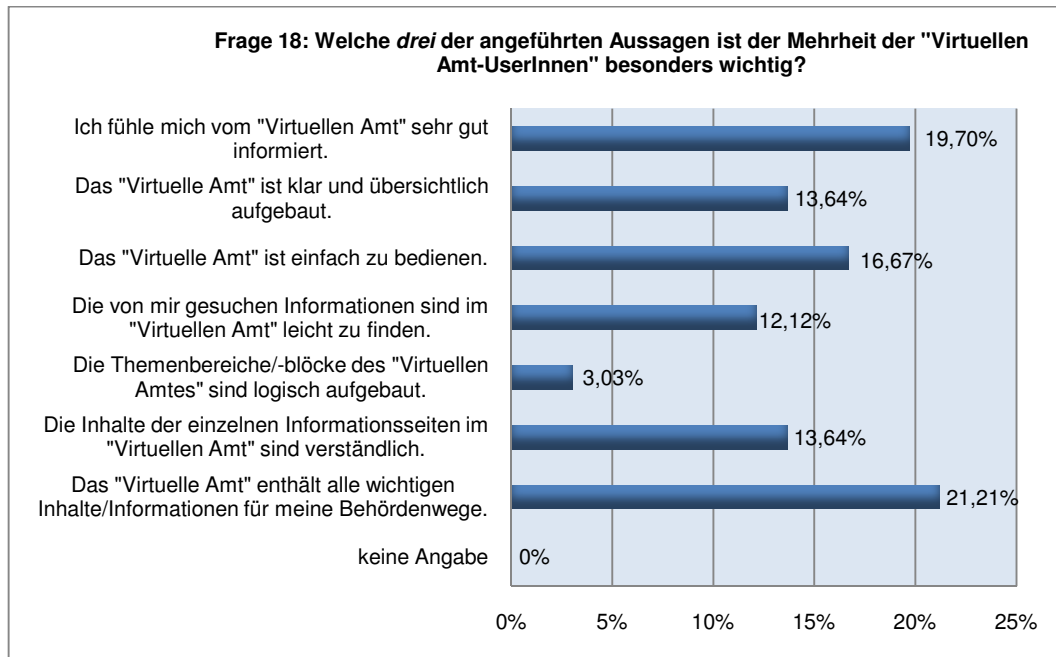
Frage 17:	Anzahl	%
volle Zustimmung	8	33,33%
überwiegende Zustimmung	10	41,67%
eher Zustimmung	5	20,83%
eher Ablehnung	1	4%
überwiegende Ablehnung	0	0%
volle Ablehnung	0	0%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 63: Häufigkeitsverteilung – Frage 18 (Mitarbeiter)**

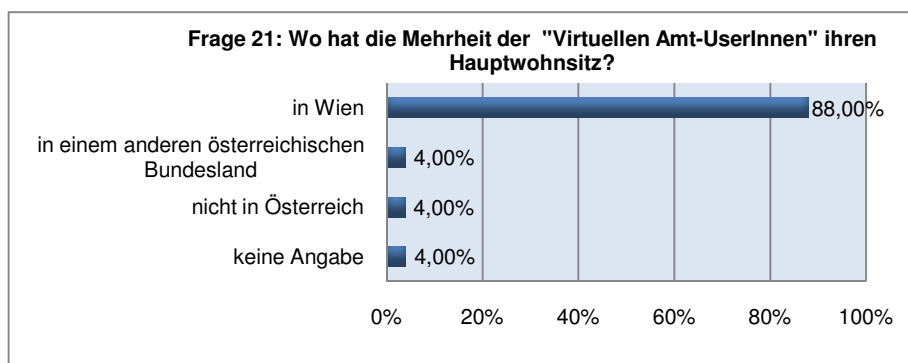
Frage 18:	Anzahl	%
Ich fühle mich vom "Virtuellen Amt" sehr gut informiert.	13	19,70%
Das "Virtuelle Amt" ist klar und übersichtlich aufgebaut.	9	13,64%
Das "Virtuelle Amt" ist einfach zu bedienen.	11	16,67%
Die von mir gesuchten Informationen sind im "Virtuellen Amt" leicht zu finden.	8	12,12%
Die Themenbereiche/-blöcke des "Virtuellen Amtes" sind logisch aufgebaut.	2	3,03%
Die Inhalte der einzelnen Informationsseiten im "Virtuellen Amt" sind verständlich.	9	13,64%
Das "Virtuelle Amt" enthält alle wichtigen Inhalte/Informationen für meine Behördenwege.	14	21,21%
keine Angabe	0	0%
<b>Gesamt</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 64: Häufigkeitsverteilung – Frage 21 (Mitarbeiter)**

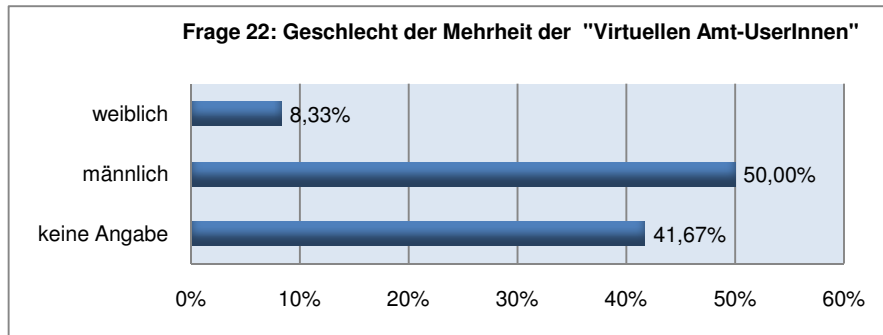
Frage 21:	Anzahl	%
in Wien	22	88,00%
in einem anderen österreichischen Bundesland	1	4,00%
nicht in Österreich	1	4,00%
keine Angabe	1	4,00%
<b>Gesamt</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 65: Häufigkeitsverteilung – Frage 22 (Mitarbeiter)**

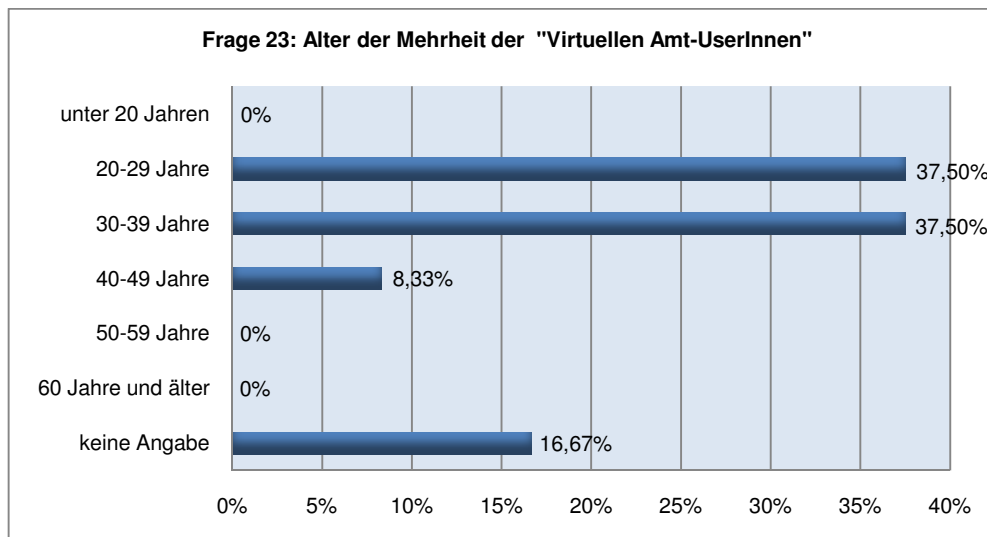
Frage 22:	Anzahl	%
weiblich	2	8,33%
männlich	12	50,00%
keine Angabe	10	41,67%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 66: Häufigkeitsverteilung – Frage 23 (Mitarbeiter)**

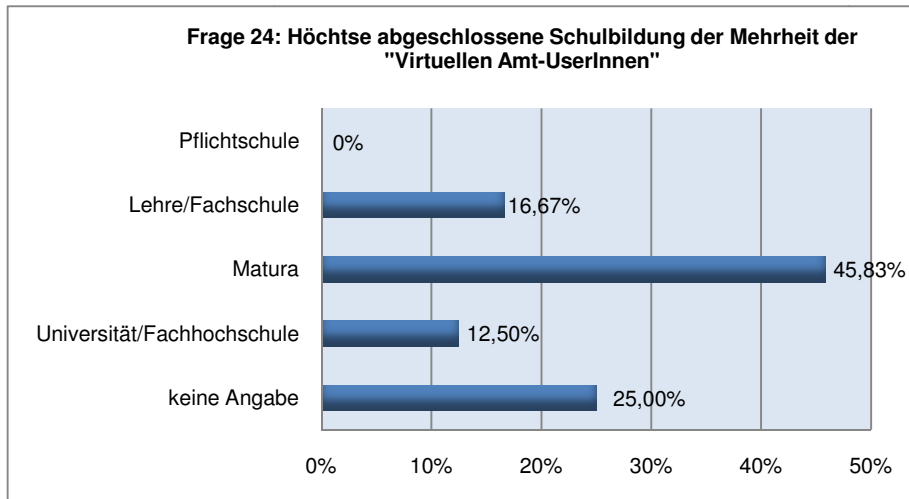
Frage 23:	Anzahl	%
unter 20 Jahren	0	0%
20-29 Jahre	9	37,50%
30-39 Jahre	9	37,50%
40-49 Jahre	2	8,33%
50-59 Jahre	0	0%
60 Jahre und älter	0	0%
keine Angabe	4	16,67%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 67: Häufigkeitsverteilung – Frage 24 (Mitarbeiter)**

Frage 24:	Anzahl	%
Pflichtschule	0	0%
Lehre/Fachschule	4	16,67%
Matura	11	45,83%
Universität/Fachhochschule	3	12,50%
keine Angabe	6	25,00%
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Anlage 34: Auswertung der offenen Fragen der Spiegelbefragung****Abbildung 68: Offene Nennungen – Frage 3 (Mitarbeiter)**

<b>Frage 3: Was gefällt der Mehrheit der "Virtuellen Amt-UserInnen" spontan zum "Virtuellen Amt" ein?</b>
- Formulare
- Online-Anträge
- Informationen
- Öffnungszeiten
- Zeitunabhängigkeit
- Dokumente
- Online-Erledigung
- Amtswege
- Hundeabgabe
- Auskunft über Kontaktdaten
- übersichtlich
- praktisch
- hilfreich
- spart Zeit
- spart Wege
- Amtswege erleichtern
- keine Erleichterung, weil man trotzdem persönlich vorsprechen muss
- schon überladen, läuft Gefahr unübersichtlich zu werden

Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 69: Offene Nennungen – Frage 10 (Mitarbeiter)**

<b>Frage 10: Welche Informationen hat die Mehrheit der "Virtuellen Amt-UserInnen" nicht gefunden?</b>
- Formulare
- Bürgerkarten-Anwendung
- "wo kann ich erreichen"

Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 70: Offene Nennungen – Frage 14 (Mitarbeiter)**

<b>Frage 14: Antwort auf offenen Frageteil</b>
- Ortsunabhängigkeit

Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 71: Offene Nennungen – Frage 19 (Mitarbeiter)**

<b>Frage 19: Was gefällt der Mehrheit der "Virtuellen Amt-UserInnen" am "Virtuellen Amt" besonders gut?</b>
- die Tatsache, dass es so etwas überhaupt gibt
- übersichtlich
- jederzeit zugänglich
- Behördenwege werden erleichtert
- einfacher als Amtswege traditionell durchzuführen
- Amtswege rund um die Uhr Online erledigen zu können
- die Tatsache, dass die gesuchten Informationen auch gefunden werden
- Zeitersparnis
- Aktualität
- Verständlichkeit
- einfache Bedienung
- umfassendes Angebot
- rasche Abwicklung
- keine Wartezeiten
- einheitliches Layout der Amthelferseiten
- (gleichartiger, logischer) Aufbau
- immer gleicher Seitenaufbau

Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

**Abbildung 72: Offene Nennungen – Frage 20 (Mitarbeiter)**

<b>Frage 20: Wo sieht die Mehrheit der "Virtuellen Amt-UserInnen" im "Virtuellen Amt" Verbesserungspotential?</b>
- noch mehr Informationen
- Ausbau hinsichtlich weiterer Amtswege/Verfahren
- mehr Online-Angebote ohne persönliches Erscheinen
- den zuständigen Referenten ersichtlich zu machen
- einfache und klare Sprache
- Layout und Aufbau
- Übersicht
- alphabetische Gesamtübersicht
- Suchfunktion
- Vollständigkeit
- Verständlichkeit der Inhalte
- spezialisiertes "Virtuelles Amt" (z.B. für Generation 50 + usw.)

Quelle: Eigene Darstellung aufgrund eigener Erhebung

---

## Literaturverzeichnis

**Asghari, Reza:**

Digitale Evolution im Staat, in: Asghari, Reza (Hrsg.):  
E-Government in der Praxis. Leitfaden für Politik und Verwaltung,  
Frankfurt 2005

**Atteslander, Peter:**

Methoden der empirischen Sozialforschung, 12., durchgesehene  
Auflage, Berlin 2008

**Balderjahn, Ingo/Scholderer, Joachim:**

Konsumentenverhalten und Marketing. Grundlagen für Strategien  
und Maßnahmen, Stuttgart 2007

**Bauer, Hans:**

Marktabgrenzung, in: Diller, Hermann (Hrsg.): Vahlens Großes  
Marketing Lexikon, 2., vollständig überarbeitete und erweiterte  
Auflage, München 2001

**Baumann, Martina:**

Kundenorientierung, in: Eichhorn, Peter u.a. (Hrsg.):  
Verwaltungslexikon, 3., neu bearbeitete Auflage, Stand: Juli 2002,  
Baden-Baden 2003

**Beutin, Nikolas:**

Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit im Überblick, in:  
Homburg, Christian (Hrsg.): Kundenzufriedenheit. Konzepte –  
Methoden – Erfahrungen, 7., überarbeitete Auflage, Wiesbaden  
2008

**Blanke, Bernhard/Einemann, Edgar/Palm, Hermann/Thörmer, Heinz  
(Hrsg.):**

Modernes Management für die Verwaltung. Ein Handbuch,  
2., grundlegend überarbeitete, aktualisierte Auflage, Hannover 2005

**Bruhn, Manfred/Homburg, Christian (Hrsg.):**

Handbuch Kundenbindungsmanagement. Strategien und  
Instrumente für ein erfolgreiches CRM, 6., überarbeitete und  
erweiterte Auflage, Wiesbaden 2008

**Budäus, Dietrich:**

New Public Management (NPM), in: Alisch, Katrin/Arentzen,  
Ute/Winter, Eggert/Rahmede, Stephanie (Red.):  
Gabler-Wirtschafts-Lexikon, 16., vollständig überarbeitete und  
aktualisierte Auflage, Wiesbaden 2005

**Diekmann, Andreas:**

Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen, 20., vollständig überarbeitete und erweiterte Neuausgabe, Hamburg 2009

**Diller, Hermann:**

Kunde, in: Diller, Hermann (Hrsg.): Vahlens Großes Marketing Lexikon, 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, München 2001

**Diller, Hermann (Hrsg.):**

Vahlens Großes Marketing Lexikon, 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, München 2001

**Dudenredaktion (Hrsg.):**

Duden. Das Synonymwörterbuch. Ein Wörterbuch sinnverwandter Wörter, Duden Band 8, 4. Auflage, Mannheim 2007

**Eichhorn, Peter u.a. (Hrsg.):**

Verwaltungslexikon, 3., neu bearbeitete Auflage, Stand: Juli 2002, Baden-Baden 2003

**Franz, Arne:**

Gibt es für kommunale „Bürgerämter/-büros“ einen dauerhaften Stellenwert im Konzept des „elektronischen Rathauses“?, Speyerer Arbeitsheft Nr. 160, Speyer 2003

**Häder, Michael:**

Empirische Sozialforschung. Eine Einführung, Wiesbaden 2006

**Henning-Thurau, Thorsten:**

Kundenzufriedenheitsmessung, in: Diller, Hermann (Hrsg.): Vahlens Großes Marketing Lexikon, 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, München 2001

**Hohn, Stefanie:**

Public Marketing. Marketing-Management für den öffentlichen Sektor, 2., überarbeitete und erweiterte Auflage, Wiesbaden 2008

**Homburg, Christian/Krohmer, Harley:**

Grundlagen des Marketingmanagements. Einführung in Strategie, Instrumente, Umsetzung und Unternehmensführung, 2., vollständig überarbeitete Auflage, Wiesbaden 2009

**Homburg, Christian/Stock-Homburg, Ruth:**

Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit, in: Homburg, Christian (Hrsg.): Kundenzufriedenheit. Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 7., überarbeitete Auflage, Wiesbaden 2008

**Hopp, Helmut/Göbel, Astrid:**

Management in der öffentlichen Verwaltung. Organisations- und Personalarbeit in modernen Kommunalverwaltungen, 3., überarbeitete und erweiterte Auflage, Stuttgart 2008

**Jourdan, Rudolf:**

Professionelles Marketing für Stadt, Gemeinde und Landkreis, 2., überarbeitete und erweiterte Auflage, Sternenfels 2007

**Kaiser, Marc-Oliver:**

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit. Dimensionen und Messmöglichkeiten, 2., neu bearbeitete und erweiterte Auflage, Reihe: Betriebswirtschaftliche Studien 64, Berlin 2005

**Karning, Bernhard:**

Rechtliche Aspekte des E-Government in Österreich, Berlin 2004

**Kirsch, Jürgen/Müllerschön, Bernd:**

Marketing kompakt, 6., überarbeitete und erweiterte Auflage mit englischem Marketing-Fachwortverzeichnis, Sternenfels 2009

**Kromrey, Helmut:**

Empirische Sozialforschung. Modelle und Methoden der standardisierten Datenerhebung und Datenauswertung mit ausführlichen Annotationen aus der Perspektive qualitativ-interpretativer Methoden von Jörg Strübing, 12., überarbeitete und ergänzte Auflage, Stuttgart 2009

**Kuckartz, Udo/Ebert, Thomas/Rädiker, Stefan/Stefer, Claus:**

Evaluation online. Internetgestützte Befragung in der Praxis, Wiesbaden 2009

**von Lucke, Jörn:**

Electronic Government, in: Eichhorn, Peter u.a. (Hrsg.): Verwaltungslexikon, 3., neu bearbeitete Auflage, Stand: Juli 2002, Baden-Baden 2003

**von Lucke, Jörn:**

Gestaltungspotenziale durch E-Government, in: Zechner, Achim (Hrsg.): Handbuch E-Government. Strategien, Lösungen und Wirtschaftlichkeit, Stuttgart 2007

**Mann, Andreas:**

Akzeptanz des e-Government, in: Bieler, Frank/Schwarting, Gunnar (Hrsg.): e-Government. Perspektiven – Probleme – Lösungsansätze, Berlin 2007



**Meffert, Heribert/Bruhn, Manfred:**

Dienstleistungsmarketing. Grundlagen – Konzepte – Methoden,  
6., vollständig neubearbeitete Auflage, Wiesbaden 2009

**Mehlich, Harald:**

Electronic Government. Die elektronische Verwaltungsreform.  
Grundlagen – Entwicklungsstand – Zukunftsperspektiven,  
Wiesbaden 2002

**Oettle, Karl:**

Markt, in: Eichhorn, Peter u.a. (Hrsg.): Verwaltungslexikon,  
3., neu bearbeitete Auflage, Stand: Juli 2002, Baden-Baden 2003

**Pötschke, Manuela/Simonson, Julia:**

Online-Erhebungen in der empirischen Sozialforschung:  
Erfahrungen mit einer Umfrage unter Sozial-, Markt- und  
Meinungsforschern, in: Zentralarchiv für Empirische  
Sozialforschung Universität zu Köln (Hrsg.): ZA-Information, 49,  
Köln 2001

**Roessing, Thomas:**

Internet für Online-Forscher: Protokolle, Dienste und  
Kommunikationsmodi, in: Jakob, Nikolaus/Schoen, Harald/  
Zerback, Thomas (Hrsg.): Sozialforschung im Internet.  
Methodologie und Praxis der Online-Befragung, Wiesbaden 2009

**Scharnbacher, Kurt/Kiefer, Guido:**

Kundenzufriedenheit. Analyse, Messbarkeit und Zertifizierung,  
3., unwesentlich veränderte Auflage, München 2003

**Schedler, Kuno:**

New Public Management, in: Eichhorn, Peter u.a. (Hrsg.):  
Verwaltungslexikon, 3., neu bearbeitete Auflage, Stand: Juli 2002,  
Baden-Baden 2003

**Schedler, Kuno/Proeller, Isabella:**

New Public Management, 4. Auflage, Bern/Stuttgart/Wien 2009

**Scheer, August-Wilhelm/Kruppke, Helmut/Heib, Ralf:**

E-Government. Prozessoptimierung in der öffentlichen Verwaltung.  
Mit 62 Abbildungen und 16 Tabellen, Heidelberg 2003

**Schneider, Willy/Kornmeier, Martin:**

Kundenzufriedenheit. Konzept, Messung, Management,  
Bern/Stuttgart/Wien 2006

**Schnell, Rainer/Hill, Paul B./Esser, Elke:**

Methoden der empirischen Sozialforschung, 8., unveränderte Auflage, München 2008

**Scholl, Armin:**

Die Befragung, 2., überarbeitete Auflage, Konstanz 2009

**Schwiering, Katrin:**

Electronic Government: Ein Konzept zur innovativen Neugestaltung öffentlicher Aufgabenwahrnehmung, in: Lenk, Klaus/Brüggemeier, Martin/Reichard, Christoph (Hrsg.): E-Government und die Erneuerung des öffentlichen Sektors, Band 5, Münster 2005

**Siebrecht, Philipp:**

Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität. Messung, Umsetzung, Management von Erfolgsfaktoren. Mit Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität zu wirtschaftlichem Erfolg. Ein Handbuch mit 38 Abbildungen und einem Fragebogen zur Messung von Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität, (in:) Europäische Hochschulschriften, Reihe: V, Volks- und Betriebswirtschaft, Band 3079, Frankfurt am Main 2004

**Zerback, Thomas/Schoen, Harald/Jakob, Nikolaus/Schlereth, Stefanie:**

Zehn Jahre Sozialforschung mit dem Internet – eine Analyse zur Nutzung von Online-Befragungen in den Sozialwissenschaften, in: Jakob, Nikolaus/Schoen, Harald/Zerback, Thomas (Hrsg.): Sozialforschung im Internet. Methodologie und Praxis der Online-Befragung, Wiesbaden 2009

**Internetquellen:****von Lucke, Jörn/Reinermann, Heinrich:**

Speyerer Definition von Electronic Government. Ergebnisse des Forschungsprojektes Regieren und Verwalten im Informationszeitalter, Online-Publikation, <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii>, Speyer 2000

**Stadt Wien:**

MD Dr. Ernst Theimer: Dienstleistungskonzern Magistrat (rk-spezial), <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=%2F1995%2F0822%2F011.html>, abgerufen am: 02.03.2010

EDV für die Bürgerinnen und Bürger, <http://www.wien.gv.at/ma14/buerger.html>, abgerufen am: 02.03.2010

Electronic Government (E-Government) in der Stadt Wien,  
<http://www.wien.gv.at/egov/e-government/>, abgerufen am:  
15.02.2010

Wien auf einen Blick – Statistiken,  
<http://www.wien.gv.at/statistik/daten/aktuell.html>, abgerufen am:  
16.02.2010

Öffentlicher Internetzugang in Wien,  
<http://www.wien.gv.at/ma14/pia/index.html>, abgerufen am:  
21.02.2010

wien.at – Webservice der Stadt Wien,  
<http://www.wien.gv.at/pid/wienat-online/index.html>, abgerufen am:  
21.02.2010

IKT-Strategie der Stadt Wien,  
<http://www.wien.gv.at/egov/index.html>, abgerufen am: 21.02.2010

Der Dienstleistungskonzern Magistrat,  
<http://www.wien.gv.at/statistik/leistungsbericht/md.html>, abgerufen am:  
21.02.2010

Das Wiener Modell des Virtuellen Amtes,  
<http://www.wien.gv.at/egov/e-government/virtuelles-amt.html>,  
abgerufen am: 21.02.2010

Das Virtuelle Amt von A bis Z, <http://www.wien.gv.at/egov/e-government/virtuell.html>, abgerufen am: 21.02.2010

Graphisches Konzept einer Amtshelferseite,  
<http://www.wien.gv.at/egov/images/amtshelfer.jpg>, abgerufen am:  
21.02.2010

1998: Stadt Wien startet eGovernment („Virtuelles Amt“),  
<http://www.wien.gv.at/pid/wienat-online/zehnjahresjubilaeum/virtuelles-amt.html>, abgerufen am: 21.02.2010

1997 bis 2001: Ein Design im permanenten Wandel,  
<http://www.wien.gv.at/pid/wienat-online/zehnjahresjubilaeum/1997.html>, abgerufen am: 21.02.2010

2001: „Wien Online“ wird zu wien.at, <http://www.wien.gv.at/pid/wienat-online/zehnjahresjubilaeum/2001.html>, abgerufen am: 21.02.2010

Rathauskorrespondenz vom 12.06.2001: Neuer Name – neues Design – noch besserer Services, <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=%2F2001%2F0612%2F008.html>, abgerufen am: 21.02.2010

Rathauskorrespondenz vom 01.08.2003: Das Amt kommt zum Bürger – das neue Virtuelle Amt ist online!, <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=%2F2003%2F0801%2F006.html>, abgerufen am: 21.02.2010

### **Statistik Austria:**

Haushalte mit Internetzugang 2009 nach Bundesländern, [http://www.statistik-austria.at/web\\_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz\\_in\\_haushalten/index.html](http://www.statistik-austria.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html), abgerufen am: 16.02.2010

Haushalte mit Breitbandverbindungen für den Internetzugang 2009 nach Bundesländern, [http://www.statistik-austria.at/web\\_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz\\_in\\_haushalten/index.html](http://www.statistik-austria.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html), abgerufen am: 16.02.2010

### **Digitales Österreich:**

EU-Benchmark der E-Government Basisdienste, [http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob\\_\\_37432/5247/default.aspx](http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob__37432/5247/default.aspx), abgerufen am: 02.03.2010

### **E-Mail-Verkehr:**

E-Mail-Verkehr vom 22.01.2010 mit Herrn Thomas Skerlan-Schuhböck, Magistratsdirektion der Stadt Wien, Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Informations- und Kommunikationstechnologie

E-Mail-Verkehr vom 27.01.2010 mit Herrn Michael Rederer, Referatsleiter wien.at online, Magistratsabteilung 53, Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien

## Erklärung

„Ich versichere, dass ich diese Diplomarbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe.“

Datum, Unterschrift

---

(Kathrin Bense)