



**Kommunalwissenschaftliches Institut
Universität Potsdam
Park Babelsberg, Haus 7, 14482 Potsdam
<http://www.e-lo-go.de>**

In Kooperation mit dem
Amt für Verkehrswesen des Landkreises Potsdam- Mittelmark
Am Gutshof 1-4, 14542 Werder

Neue Vertriebswege für Verwaltungsleistungen

**Ergebnisse einer empirischen Erhebung im Amt für
Verkehrswesen des Landkreises Potsdam- Mittelmark**

Ansprechpartner:

Jörg Penning-Poggenbeck
e- logo- Projekt
Tel: 0331/977-4434
e-mail: penning@rz.uni-potsdam.de

Michael Scheske
Kommunalwissenschaftliches Institut Potsdam
Tel: 0331/977-4409
e-mail: scheskem@rz.uni-potsdam.de

Potsdam, den 29.05.2002

Die Studie entstand mit tatkräftiger Unterstützung der Mitarbeiter des Amtes für Verkehrswesen des Landkreises Potsdam- Mittelmark, namentlich dem Amtsleiter Herrn Lorenz und dem Sachgebietsleiter Allgemeines Verkehrswesen Herrn Otto sowie den Studenten des Seminar „E-Government“ im WS 2001/ 2002 der Universität Potsdam: Alexandra Collm, Julian Peters und Nick Pastucha.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	S. 3
Abbildungsverzeichnis	S. 4
Tabellenverzeichnis	S. 5
I. Thema und Zielsetzung der Arbeit	S. 6
II. Zur Ausgangssituation, Methode und Aussagekraft	S. 7
1. Die Ausgangssituation	S. 7
2. Die angewendete empirische Methode	S. 9
3. Die Aussagekraft der Gesamtstichprobe	S. 14
III. Ergebnisse	S. 16
1. Auswertung der univariaten Analyse (Einzelauswertung)	S. 16
2. Auswertung der bivariaten Analyse	S. 26
IV. Thesenüberprüfung und Schlussfolgerungen	S. 38
V. Anhang	S. 44
1. Anlage: weitere Graphiken zur Einzelauswertung	S. 44
2. Anlage: Graphiken zur bivariaten Analyse	S. 49

Abbildungsverzeichnis

Fragebogen	S. 11
Abbildung 1: Das Alter der Befragten	S. 16
Abbildung 2: Das Geschlecht der Befragten	S. 17
Abbildung 3: Die Erwerbstätigkeit der Befragten	S. 17
Abbildung 4: Die Amts- und Gemeindezugehörigkeit der Befragten	S. 18
Abbildung 5: Die Entfernung des Heimatortes	S. 18
Abbildung 6: Die Anfahrtszeit nach Werder	S. 19
Abbildung 7: Die Inanspruchnahme von Leistungen des Landratsamtes	S. 20
Abbildung 8: Das Verhältnis privater und gewerblicher Kunden	S. 20
Abbildung 9: Die Häufigkeit der Leistungsanspruchnahme	S. 20
Abbildung 10: Welche Leistungen werden in Anspruch genommen	S. 21
Abbildung 11: Die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten	S. 22
Abbildung 12: Die bevorzugte Verlängerung der Öffnungszeiten	S. 22
Abbildung 13: Die bevorzugten Öffnungstage	S. 22
Abbildung 14: Der bevorzugte Ort der Leistungsanspruchnahme	S. 23
Abbildung 15: Gründe der Wahl des bevorzugten Ortes	S. 23
Abbildung 16: Würden auch Leistungen des Landratsamtes per Internet nachgefragt	S. 24

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Jährliche Fallzahlen geordnet nach Leistungen	S. 8
Tabelle 2: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „PrivGew“	S. 27
Tabelle 3: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „km“	S. 29
Tabelle 4: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Zeit“	S. 30
Tabelle 5: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Amt“	S. 30
Kreuztabelle 6: Abhängigkeit Variable „km“ und Variable „Amt“	S. 31
Tabelle 7: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Alter“	S. 32
Tabelle 8: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Oeffzeit“	S. 33
Tabelle 9: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Sex“	S. 34
Tabelle 10: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „WieOfft“	S. 35
Tabelle 11: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „PrivGew“	S. 35
Tabelle 12: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Beruf“	S. 36
Tabelle 13: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Grund“	S. 37

I. Thema und Zielsetzungen der Umfrage

Das Forschungsprojekt e-LoGo „Integrierte Kommunalverwaltung/ e-Government“ am Kommunalwissenschaftlichen Institut der Universität Potsdam wird seit dem 01. Januar 2001 vom Brandenburgischen Ministerium für Wissenschaft und Kultur gefördert.

Die Arbeit von e-LoGo umfasst im Wesentlichen zwei Ziele. Erstens der Aufbau eines Forschungsnetzwerkes für e-Governmentlösungen im ländlichen Raum. Und zweitens die wissenschaftlichen Betreuung des Landkreises Potsdam-Mittelmark bei der Umsetzung von e-Government- Strukturen in Richtung einer integrierten Kommunalverwaltung von Kreis- und Gemeindeebene. In mehreren Teilprojekten werden hier einzelne Aufgabenbereiche realisiert. Ziel ist es, neue Vertriebswege für Verwaltungsleistungen zu schaffen. Durch eine Dezentralisierung des Leistungsangebotes des Kreises sollen Bürger eine Vielzahl ihrer Anliegen *ortsnah* in Bürgerbüros und in einem nächsten Schritt auch über den *heimischen Internetzugang* erledigen können.

Eines dieser Teilprojekte umfasst die Möglichkeit eines dezentralen Angebotes von Leistungen des Amtes für Verkehrswesen (im Folgenden auch Straßenverkehrsamt genannt) in den Bereichen der Kfz-Zulassung, des Führerscheinwesens und Allgemeines Verkehrswesens.

Durch das Internet soll es ermöglicht werden, die Daten im Bürgerbüro (als sogenanntes Frontoffice) zu erheben und dann zentral im Straßenverkehrsamt in Werder (als sogenanntes Backoffice) zu bearbeiten.

Da das Kfz- Wesen Aufgabe des Kreises ist und normalerweise nicht in den Gemeinden vor Ort angeboten wird, ist das Vorhaben des Projektes ein vielschichtiger Vorgang. In den Bereichen der Organisation und des Managements, der Informations- und Kommunikationstechnologien sowie den rechtlichen Verordnungen müssen sich die Gemeinden und der Kreis abstimmen und Veränderungen vornehmen, um den gleichen Service *ortsnah* anbieten zu können.

Im Rahmen dieses Teilprojektes wurde die Kundenbefragung in Verbindung mit dem Amt für Verkehrswesen des Landkreises Potsdam- Mittelmark in Werder durchgeführt.

Ziel der Umfrage war, das Interesse bzw. die Akzeptanz der Kunden für neue, alternative Vertriebswege (*ortsnahes Bürgerbüro, heimischen Internetzugang*) von Verwaltungsleistungen, hier speziell von Leistungen des Straßenverkehrsamtes, zu messen.

II. Zur Ausgangssituation, Methode und Aussagekraft

1. Die Ausgangssituation

Als Ort für die durchzuführende Befragung wurden aufgrund der Recherchen im Vorfeld der Befragung die Warteräume der Sachgebiete Zulassungs- und Führerscheinstelle des Straßenverkehrsamtes des Landkreises Potsdam- Mittelmark in Werder/ Havel ausgewählt. Die Kunden des Allgemeinen Verkehrswesens konnten nicht gesondert erfasst werden. Sie stellen wie an den nachfolgenden Fallzahlen (Tabelle 1) zu erkennen ist, eine vernachlässigbare Größe dar.

In früheren Erhebungen des Straßenverkehrsamtes wurde ein durchschnittlicher Anfahrtsweg von 20 km und eine durchschnittliche Anfahrtsdauer von 30 Minuten festgestellt. Als weitester Anfahrtsweg nach Werder wurden nach Angaben des Straßenverkehrsamtes ca. 70 km ermittelt.

Die Rahmendaten des Straßenverkehrsamtes:

Die Öffnungszeiten des Straßenverkehrsamtes in Werder waren im Befragungszeitraum:

Montag und Freitag: 8 bis 12 Uhr

Dienstag und Donnerstag (Behördentage mit langen Öffnungszeiten): 9 bis 18 Uhr

Der Fahrzeugbestand im gesamten Landkreis Potsdam- Mittelmark wurde im Jahr 2000 auf 156.716 beziffert. Dies ist besonders interessant, da die Einwohnerzahl des Landkreises für das Jahr 1999 mit 210.000 angegeben ist und somit ein hoher Fahrzeugbestand in Relation zur Einwohnerzahl vorliegt, der nach Angaben des Straßenverkehrsamtes als überdurchschnittlich hoch zu bewerten ist. Dieser Umstand spiegelt sich auch in den hohen jährlichen Fallzahlen wieder, die in der nachstehenden Tabelle aufgelistet sind.

Tabelle 1: Jährliche Fallzahlen geordnet nach Leistungen

Straßenverkehrsamt des Kreises Potsdam-Mittelmark in Werder	Fallzahl
Sachgebiet: Kfz-Zulassung	
Neuzulassung eines Fahrzeuges	8.397
Ummeldung eines Fahrzeuges	
- von außerhalb des Kreises	28.353
- innerhalb des Kreises	9.564
Wiederanmeldung auf den selben Halter	2.676
Abmeldung eines Fahrzeugs (vorübergehend und endgültig)	22.142 2.630
Beantragung eines Kurzzeitkennzeichens	1.478
Beantragung eines roten Dauerkennzeichens	34 (Händler)
Eintragung technischer Änderungen	1.527
Ausfuhrkennzeichen	252
insgesamt	77053
Sachgebiet: Führerscheiwesen	
Erteilung und Erweiterung der Fahrerlaubnis	3.203
Ersatz des Führerscheines bei Verlust	903
Neuerteilung der Fahrerlaubnis nach Entzug	344
Internationaler Führerschein	521
Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung	184
Umschreibung ausländischer Führerscheine	151
Umtausch in EU-Führerschein	6.889 (voraussichtlich bis 31.12.2005)
insgesamt	12195
Sachgebiet: Allgemeines Verkehrswesen	
Antragstellung auf Ausnahmegenehmigungen zur Inanspruchnahme öffentlichen Verkehrsgrundes nach §46 StVO	784
Antragstellung für Veranstaltungen bei Inanspruchnahme öffentlichen Verkehrsgrundes	174
Antragstellung auf Verkehrszeichen und Verkehrseinrichtungen	437
Genehmigungen nach PbefG, GGVS	33
Verkehrssicherung an Baustellen	2.937
insgesamt	4365

2. Die angewendete empirische Methode

Als Zeitraum für den gesamten Prozess der Befragung wurde der November 2001 festgelegt. Ziel war es, mindestens eine Zahl von 400 Einzelbeobachtungen im Befragungszeitraum zu erreichen. Nach ungefähr einwöchiger inhaltlicher und organisatorischer Vorbereitung (Entscheidungen über die Methode, Konzeption des Fragebogens, Expertvalidierung, Einteilung der Interviewergruppen und Absprachen mit den Entscheidungsträgern vor Ort) wurde die Befragung an acht aufeinanderfolgenden Öffnungstagen des Straßenverkehrsamtes im November durchgeführt und 658 gültige Beobachtungen erhoben. Im Anschluss daran erfolgte eine circa zweiwöchige Phase der Erfassung, Analyse und Auswertung der gewonnenen Daten.

Bildung von Thesen:

Ziel der Thesen ist, das Interesse der Kunden des Straßenverkehrsamtes an neuen Absatzwegen für Verwaltungsleistungen genauer zu fassen. Die Thesen stecken den Rahmen dafür ab, welche konkreten Daten durch die Befragung erhoben werden sollen. Mit Hilfe der erhobenen Daten wird geprüft, ob die Thesen geeignet waren, das Ziel der Befragung hinreichend zu erklären.

Dies ist der Fall, wenn die Auswertung und Analyse der erhobenen Daten konkrete Erkenntnisse liefert, mit denen die Frage nach Zufriedenheit der Kunden mit dem jetzigen, *zentralen* Leistungsangebot des Straßenverkehrsamtes und das Interesse an neuen Absatzwegen für Verwaltungsleistungen beantwortet werden kann.

Es wird angenommen, dass die Zufriedenheit der Kunden mit dem jetzigen, *zentralen* Leistungsangebot des Straßenverkehrsamtes und das Interesse an neuen Vertriebswegen für Verwaltungsleistungen von Voraussetzungen abhängen, die in nachfolgenden Thesen formuliert sind.

These 1:

Privatkunden haben eher ein Interesse daran, Verwaltungsleistungen *ortsnah* oder über den heimischen PC in Anspruch zu nehmen, während Geschäftskunden ihre Angelegenheiten eher weiterhin *zentral* im Straßenverkehrsamt erledigen wollen. Dabei spielt der Wunsch nach einer persönlichen, fachlichen Beratung eine entscheidende Rolle.

These 2:

Das Interesse an der Nutzung von *ortsnahem Bürgerbüro* und *heimischen Internetzugang* nimmt zu, um so weiter der Wohnort vom Straßenverkehrsamt entfernt liegt.

These 3:

Das Geschlecht und das Alter der Kunden haben eine Bedeutung für das Interesse am *heimischen Internetzugang* als neuen Absatzweg für Verwaltungsleistungen.

These 4:

Je unzufriedener die Kunden mit den Öffnungszeiten sind, desto mehr würden sie das *ortsnahes Bürgerbüro* und den *heimischen Internetzugang* nutzen wollen.

These 5:

Berufstätige neigen eher dazu, Verwaltungsleistungen *ortsnah* oder über den *heimischen Internetzugang* in Anspruch nehmen zu wollen als Nichtberufstätige.

These 6:

Kunden, die Verwaltungsleistungen häufiger in Anspruch nehmen, haben ein größeres Interesse, diese über den *heimischen Internetzugang* zu erledigen als Kunden, die Verwaltungsleistungen weniger oft in Anspruch nehmen.

Darüber hinaus soll geklärt werden, welche Gründe generell für die Zufriedenheit der Kunden mit dem jetzigen, *zentralen* Leistungsangebot des Straßenverkehrsamtes oder das Interesse an neuen Absatzwegen für Verwaltungsleistungen vorliegen.

Fragebogenkonzeption:

Um den Einfluss des Interviewers so gering wie möglich zu halten, wurde ein standardisierter Fragebogen entworfen. Auch wurde entschieden, vornehmlich geschlossene Fragen zu formulieren und je nach Art der Frage Einfach- bzw. Mehrfachantworten zu zulassen.

Im Resultat umfasste der Fragebogen, der mit Hilfe der Software „Sphinx“ entworfen wurde, insgesamt 17 Fragen, von denen 16 als geschlossenen und lediglich eine als offene Frage formuliert wurde. Es soll erwähnt werden, dass die Fragen 1 und 10 des Fragebogens vom Straßenverkehrsamt selbst entworfen und auf dessen Wunsch in den Fragebogen eingebracht wurden. Nach einer durchgeführten Expertenvalidierung bei der Dozentin für die

„Methoden der empirischen Sozialforschung“ der Universität Potsdam - Frau Dr. Zapf – lag der Fragebogen nach einigen Korrekturen in folgender Form vor.

Kundenbefragung

Sehr geehrte/r Bürger/in,
das Amt für Verkehrswesen ist bemüht, den Service für Sie ständig zu verbessern. Um diesem Anspruch gerecht werden zu können, benötigen wir Ihre Unterstützung. Ihre Meinung ist der Indikator für unsere Kundenorientierung. Wir bitten Sie deshalb, die kleine Mühe auf sich zu nehmen, diesen Fragebogen auszufüllen, und an der Ausgabe abzugeben.

- 1. Welche Leistungen des Landratsamtes haben Sie bisher in Anspruch genommen?**
- Bauaufsichtsamt
 - Jugendamt
 - Landwirtschaftsamt
 - Sozialamt
 - Fischerei- und Jagdwesen
 - Wohngeldstelle
 - Strassenverkehrsamt
 - Bafögstelle
 - Sonstiges
- Sie können mehrere Kästchen ankreuzen.*

- 2. Nutzen sie die Leistungen des Strassenverkehrsamtes privat oder gewerblich?**
- Privat
 - Gewerblich

- 3. Wie oft nehmen Sie die Dienstleistungen des Strassenverkehrsamtes jährlich in Anspruch?**
- 0-1 mal
 - 2-5 mal
 - 6-10 mal
 - häufiger

- 4. Welche Leistungen haben Sie heute im Strassenverkehrsamt in Anspruch genommen?**
- Neuzulassung eines Kfz
 - Ummeldung eines Kfz
 - Wiederanmeldung eines Kfz
 - Abmeldung eines Kfz
 - Beantragung eines Kurz Kennzeichens
 - Beantragung eines roten Dauerkennzeichens
 - Eintragung technischer Daten
 - Zulassung von eingeführten Kfz aus dem Ausland
 - Ausfuhrzulassung
 - Erteilung der Fahrerlaubnis
 - Erweiterung der Fahrerlaubnis
 - Neuerteilung der Fahrerlaubnis
 - Internationaler Führerschein
 - Fahrerlaubnis zur Personenbeförderung
 - Umschreibung ausländischer Führerscheine
 - Umtausch in EU- Führerschein
 - Sonstiges

5. Sind Sie mit den Öffnungszeiten des Strassenverkehrsamtes zufrieden?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
<i>Wenn ja, dann gehen sie bitte direkt über zu Frage 7</i>	

6. Falls Sie mit den Öffnungszeiten nicht zufrieden sind, welche Verlängerung würden Sie bevorzugen?	<input type="checkbox"/> bis 17 Uhr <input type="checkbox"/> bis 18 Uhr <input type="checkbox"/> bis 19 Uhr <input type="checkbox"/> bis 20 Uhr
---	--

7. Welche Öffnungstage würden Sie bevorzugen?	<input type="checkbox"/> Montag <input type="checkbox"/> Dienstag <input type="checkbox"/> Mittwoch <input type="checkbox"/> Donnerstag <input type="checkbox"/> Freitag <input type="checkbox"/> Sonnabend <input type="checkbox"/> Egal
<i>Sie können mehrere Kästchen ankreuzen.</i>	

8. Wo würden Sie die Leistungen des Straßenverkehrsamtes bevorzugt in Anspruch nehmen?	<input type="checkbox"/> Zentral im Straßenverkehrsamt beim zuständigen Sachbearbeiter <input type="checkbox"/> Ortsnah in Ihrem Amt/ Bürgerbüro bei einem allgemeinen Sachbearbeiter <input type="checkbox"/> Vom heimischen PC über das Internet
---	--

9. Nennen Sie Gründe für Ihre Entscheidung in Frage 8!	<input type="checkbox"/> Ich könnte viel Zeit sparen <input type="checkbox"/> Ich könnte Kosten sparen <input type="checkbox"/> Ich wäre unabhängig von Öffnungszeiten <input type="checkbox"/> Ich habe keinen Internetanschluss <input type="checkbox"/> Mir fehlen Computerkenntnisse <input type="checkbox"/> Ich wünsche eine persönliche, fachliche Beratung <input type="checkbox"/> Ich habe Sicherheitsbedenken beim Internet <input type="checkbox"/> Ich will nicht mit einer Maschine reden <input type="checkbox"/> Ich möchte generell Neuerungen unterstützen <input type="checkbox"/> Sonstiges
<i>Sie können mehrere Kästchen ankreuzen.</i>	

10. Würden Sie auch Leistungen des Landratsamtes über das Internet in Anspruch nehmen, wenn man sie dort anbieten würde?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
---	--

11. Welcher Altersgruppe gehören Sie an?	<input type="checkbox"/> Bis 30 Jahre <input type="checkbox"/> Bis 40 Jahre <input type="checkbox"/> Bis 50 Jahre <input type="checkbox"/> Älter als 50 Jahre
---	--

12. Geschlechtszugehörigkeit	<input type="checkbox"/> Männlich <input type="checkbox"/> Weiblich
-------------------------------------	--

13. Sind Sie berufstätig?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
----------------------------------	--

14. Aus welchem Amt oder amtsfreier Gemeinde des Landkreises Potsdam - Mittelmark kommen Sie?

- Amt Beelitz
- Amt Beetzsee
- Amt Belzig
- Amt Brück
- Amt Emster - Havel
- Amt Fahrland
- Amt Groß Kreuz
- Amt Lehnin
- Amt Michendorf
- Amt Niemegk
- Amt Rehbrücke
- Amt Schwielowsee
- Amt Stahnsdorf
- Amt Treuenbrietzen
- Amt Werder
- Amt Wiesenburg / Mark
- Amt Wusterwitz
- Amt Ziesar
- Kleinmachnow
- Seddiner See
- Stadt Teltow
- Stadt Werder
- Sonstiges

15. Wie weit entfernt liegt Ihr Heimatort vom Straßenverkehrsamt?

- < 10 km
- 10 - 25 km
- 25 - 50 km
- > 50 km

16. Wie lange haben Sie für den Anfahrtsweg gebraucht?

- < 15 min
- 15 - 30 min
- 30 - 60 min
- > 60 min

17. Haben Sie noch weitere Anmerkungen, Anregungen oder Kritik?

Durchführung der Befragung:

Es wurde angestrebt, dass sich das aus der obigen Tabelle I ablesbare Verhältnis der Fallzahlen der Zulassungsstelle gegenüber den Fallzahlen der Führerscheinstelle von etwas mehr als 6:1 bezüglich der Anzahl der jeweils rückläufigen Fragebögen bestätigen sollte. Deshalb wurde eine stärkere Konzentration der Aktivitäten auf die Zulassungsstelle (mit mehr als 6-facher Fallzahl gegenüber der Führerscheinstelle) als sinnvoll betrachtet, um diesem Verhältnis auch bei der Befragung Rechnung zu tragen.

Die Fragebögen wurden in den Warteräumen ausgelegt. Um einen hohen Rücklauf zu erreichen, wurden die einzelnen Kunden des Straßenverkehrsamtes darüber hinaus gezielt angesprochen. Entsprechend dem Wunsch der Befragten wurde es Ihnen dabei freigestellt, den Fragebogen selbstständig auszufüllen oder sich interviewen zu lassen. Die Interviewer waren angewiesen, Ihren Einfluss auf die Beantwortung der Fragen im Falle eines Interviews zu minimieren.

Erfassung und Auswertung der Daten:

Die Erfassung und Auswertung der Daten erfolgte ebenfalls mit Hilfe der Software „Sphinx“. Zur Auswertung der Daten wurde in eine univariate und eine bivariate Analyse unterschieden und entsprechende Tabellen und Graphiken erstellt.

3. Aussagekraft der Gesamtstichprobe

Schon am ersten Tag der Durchführung der Befragung zeigte sich, dass die Kunden des Straßenverkehrsamtes durch ein persönliches Anfangsgespräch und die persönliche Überreichung des Fragebogens stärker motiviert waren, an der Kundenbefragung teilzunehmen. Die gleichzeitige Auslegung der Fragebögen war allein gesehen nicht sehr erfolgreich, erhöhte aber die Zahl der Beobachtungen zusätzlich.

So wurde in der Folge der Fragebogen von der überwiegenden Mehrheit der Befragten positiv aufgenommen und beantwortet. Die Interviewer erhielten während der persönlichen Befragung den Eindruck, dass einige wenige Befragte eine voreingenommene kritische Haltung gegenüber öffentlichen Institutionen insbesondere des Straßenverkehrsamtes hatten. Der überwiegende Teil der Befragten schien in Ihrer Meinung und der Beantwortung

der Fragen jedoch unvoreingenommen zu sein. Es konnte analog zur Prognose eine hohe Rücklaufquote erreicht werden.

Das im Vorfeld ermittelte starke Gefälle zwischen den Fallzahlen der Zulassungsstelle und der Führerscheinstelle (Verhältnis von 6 zu 1) spiegelte sich auch in der Gesamtstichprobe wieder. Ein Vergleich der Anzahl der Befragten aus der Zulassungs- und Führerscheinstelle ergab ebenfalls ein Verhältnis von 6 zu 1 zugunsten der Zulassungsstelle.

Nach Einschätzung der Interviewer waren die Befragten bei der Beantwortung der Frage 1, in Teilen auch der Frage 10 des Fragebogens verunsichert. Vor allem die festgestellte, fehlende Vertrautheit der Befragten mit dem Organisationsgefüge des Landratsamtes (z.B. Bauaufsichtsamt als Teil des Landratsamtes) und das Wissen sich momentan ja im Straßenverkehrsamt zu befinden, wirkte sich sicher begünstigend auf die tatsächlichen Nennungen der Antwortmöglichkeit „Straßenverkehrsamt“ in Frage 1 aus.

Zu Beginn der Datenerfassung zeigte sich, dass es trotz der durchgeführten Expertenvalidierung zu Antworten kam, die in den Antwortkategorien nicht vorgesehen waren. So wurden folgende Änderungen des Fragebogens vorgenommen, die nach Meinung des gesamten Teams notwendig waren, um die Beeinträchtigung der Aussagekraft der Ergebnisse der Gesamtstichprobe zu minimieren. Die bereits vorhandenen Antworten wurden dadurch nur unwesentlich beeinflusst, da sie weder wegfielen, noch verändert wurden.

1. Die anfangs einfach geschlossene Frage 2 wurde aufgrund der Vielzahl von Mehrfachnennungen in eine mehrfach geschlossene Frage umgewandelt.
2. Gleiches gilt für die Frage 4 des Fragebogens.
3. Durch die Vielzahl der zusätzlich in Frage 7 eingetragenen Bemerkung „Egal“ und ähnliches wurde die zusätzliche Antwortmöglichkeit „Egal“ in Frage 7 aufgenommen.
4. Analog dazu ergab sich in Frage 14 die Notwendigkeit, eine zusätzliche Antwortmöglichkeit „Sonstiges“ für außerhalb des Landkreises Potsdam- Mittelmark lebende Befragte zu schaffen.

Im Fazit erwiesen sich die gewählte Methode und der Fragebogen als geeignet, die Gesamtheit der Klientel des Straßenverkehrsamtes anzusprechen.

III. Ergebnisse:

Insgesamt wurden im Zeitraum der Befragung 668 Fragebögen ausgefüllt, von denen 10 als ungültig bewertet wurden.

Die Größe der Gesamtstichprobe liegt also bei 658 Beobachtungen (im Weiteren für Anzahl der gültig ausgefüllten Fragebögen). Es muss beachtet werden, dass bei Fragen mit mehreren Antwortmöglichkeiten die Anzahl der Nennungen größer ist, als die der Beobachtungen.

Eine Überprüfung der Fallzahlen durch das Straßenverkehrsamt ergab im Befragungszeitraum eine Gesamtfallzahl von 3110. Dabei entfielen auf die Zulassungsstelle 1652 Fälle privater Kunden und 1102 Fälle gewerblicher Kunden. Auf die Führerscheinstelle entfielen insgesamt 356 Fälle.

1. Auswertung der univariaten Analyse (Einzelauswertung)

Schwerpunkt: Die Klientel des Straßenverkehrsamtes

Nach der Auswertung der Fragen 11 bis 13 des Fragebogens lässt sich die Gruppe der Befragten wie folgt charakterisieren. Gemäß den Angaben gehörten 30,5% der Befragten der Altersgruppe bis 30 Jahre und lediglich 19% der Befragten der Altersgruppe über 50 Jahre an. Generell überwiegt eine Kundschaft jüngeren bis mittleren Alters, wie aus Abbildung 1 hervorgeht. Von den 658 Befragten waren 65,3% der Befragten männlichen und 33,1% der Befragten weiblichen Geschlechtes (siehe Abbildung 2). Darüber hinaus waren 74,3% aller Befragten berufstätig (siehe Abbildung 3). Als Hauptklientel des Straßenverkehrsamtes sind somit berufstätige Männer jüngeren bis mittleren Alters auszumachen.

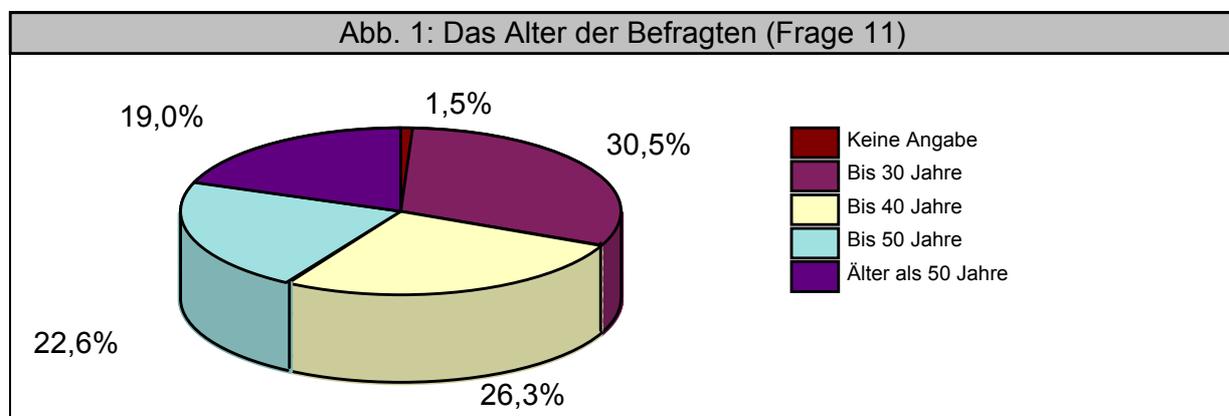


Abb. 2: Das Geschlecht der Befragten (Frage 12)

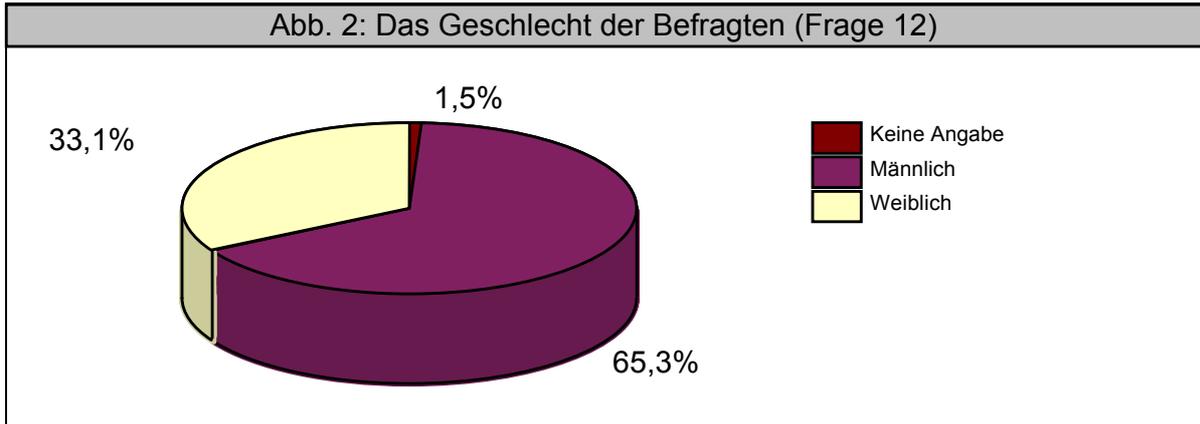
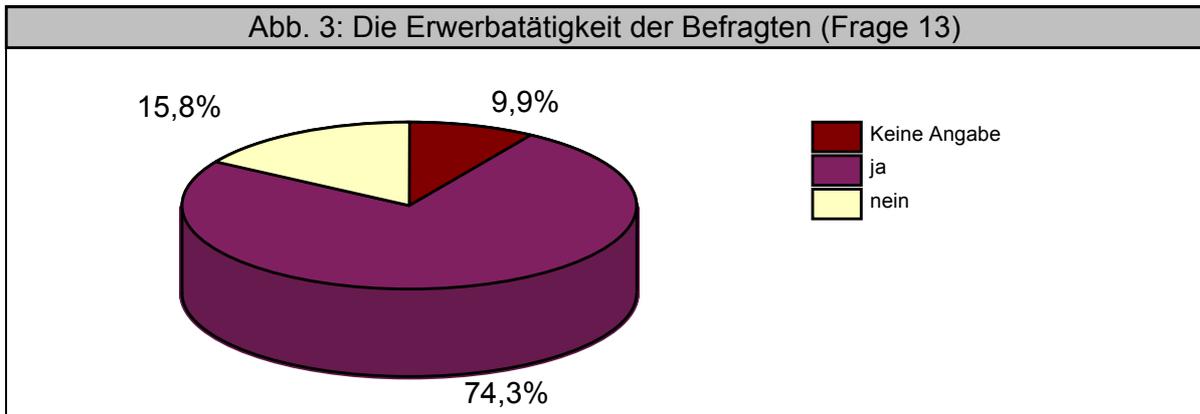


Abb. 3: Die Erwerbstätigkeit der Befragten (Frage 13)



Die Auswertung der Fragen 13 bis 16 ergab folgende Informationen über die Herkunft der Befragten. Ein Großteil (13,9 %) kommt aus der Stadt Werder und dem Amt Werder selbst. Des Weiteren ist eine relativ gleichmäßige Verteilung der Kunden nach Amtszugehörigkeit zu beobachten (siehe Abbildung 4). Eine aussagekräftigere Information über die Herkunft der Befragten liefert die Angabe über die zurückgelegte Entfernung zum Straßenverkehrsamt. Mit 43,9 % der Befragten legte der Großteil der Befragten zwischen 10 und 25 km als Anfahrtsweg zurück. Immerhin noch 38 % der Befragten hatten sogar einen Anfahrtsweg von 25 bis maximal 70 km (siehe Abbildung 5). Dabei ergab die geschätzte Anfahrtsdauer, dass 50,8 % der Befragten für den Anfahrtsweg bis zu 30 Minuten, 39,1% der Befragten zwischen 30 – 60 Minuten und 7,9 % der Befragten über 60 Minuten benötigten (siehe Abbildung 6). Tendenziell bestätigt sich die Annahme, dass der durchschnittlich zurückzulegende Weg 20-25 km und die durchschnittlich dafür benötigte Zeit 30 Minuten beträgt. Ein Großteil der Kundschaft des Straßenverkehrsamtes stammt somit nicht aus dem direkten Einzugsgebiet um Werder.

Abb. 4: Die Amts- bzw. Gemeindezugehörigkeit der Befragten (Frage 14)

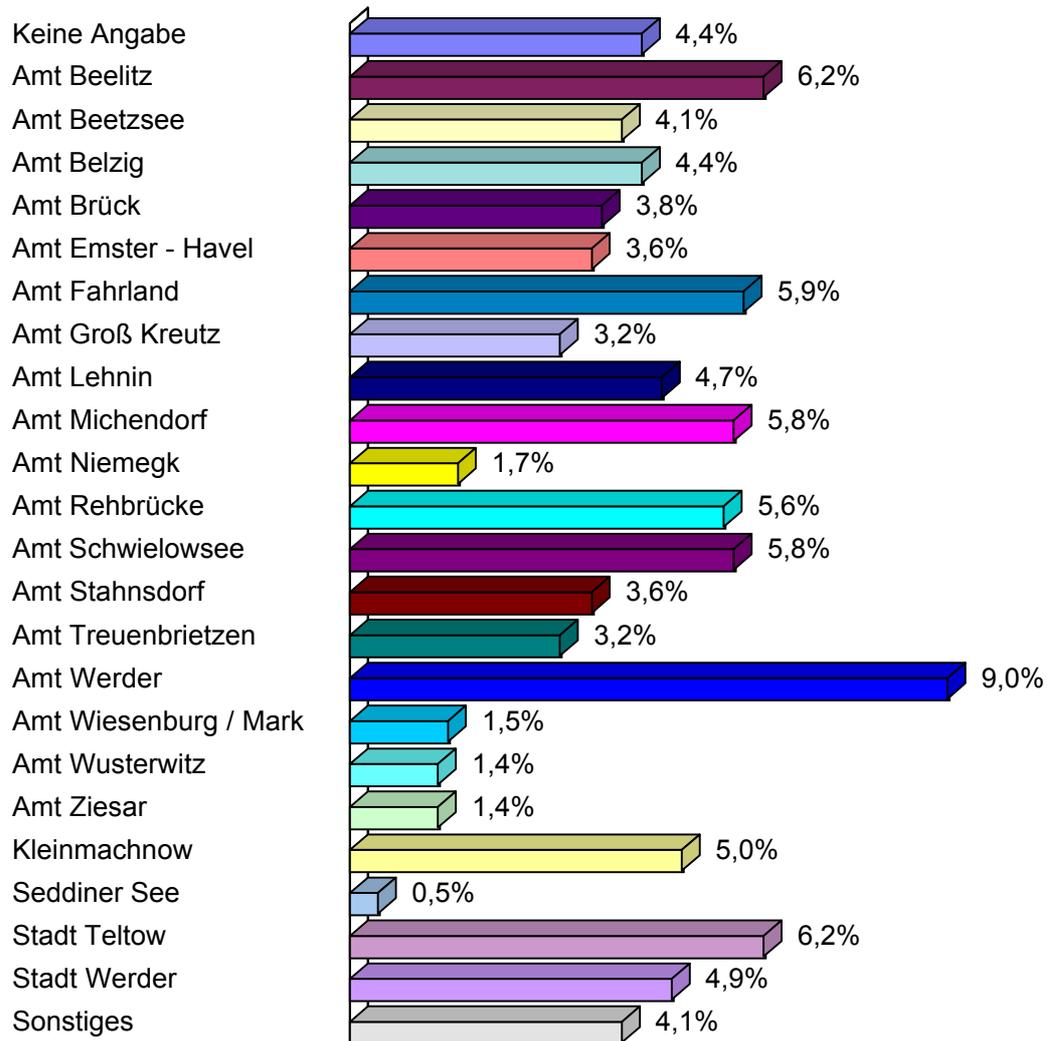
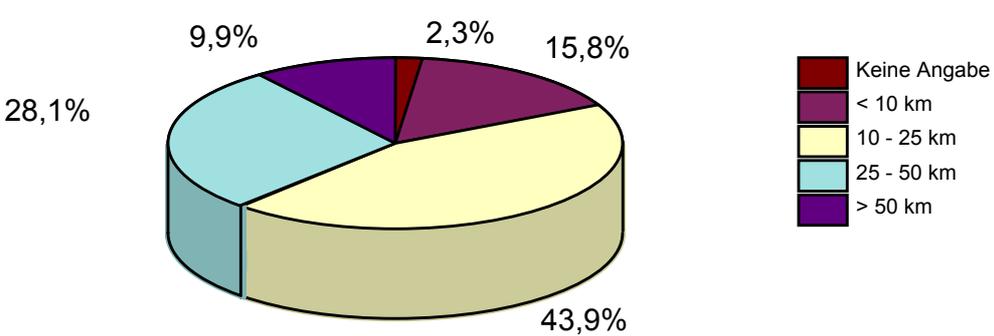
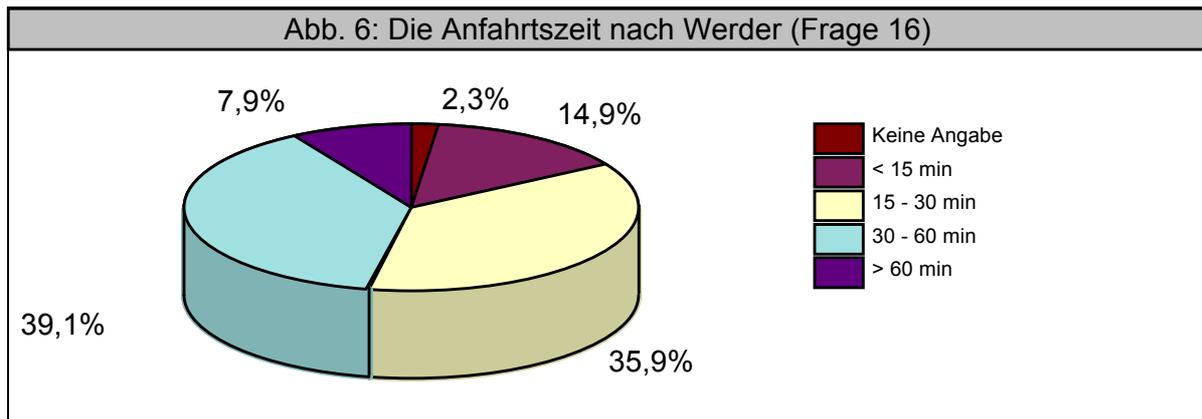


Abb. 5: Die Entfernung des Heimatortes (Frage 15)





Schwerpunkt: Die Nutzungsgewohnheiten der Klientel des Straßenverkehrsamtes

Auf die Frage, welche Leistungen des Landratsamtes insgesamt schon einmal in Anspruch genommen wurden, entfielen von den insgesamt 834 Nennungen 50,4% der Nennungen auf die Antwortmöglichkeit „Straßenverkehrsamt“. Insgesamt 467 Befragte gaben somit an, schon einmal Leistungen des Straßenverkehrsamtes abgerufen zu haben. Im Umkehrschluss geben somit 191 der 658 Befragten indirekt an, Erstkunden des Straßenverkehrsamtes zu sein (siehe Abbildung 7). Unter den oben genannten Einschränkungen werden also die Leistungen des Straßenverkehrsamtes gegenüber den restlichen Leistungen des Landratsamtes stärker nachgefragt. Trotz dieser Einschränkungen kann man aber in Verbindung mit den hohen Fallzahlen (88000 Fälle pro Jahr) davon ausgehen, dass das Straßenverkehrsamt innerhalb des Landratsamtes eine große Gewichtung hat. Mit 526 Nennungen überwiegt ganz klar die private Inanspruchnahme der Leistungen des Straßenverkehrsamtes. Dem gegenüber gab es lediglich 174 Nennungen für eine gewerbliche Nutzung der Leistungen des Straßenverkehrsamtes. Annähernd drei Viertel der Befragten sind also Privatkunden und lediglich ein Viertel der Befragten sind gewerbliche Kunden, wie aus der Abbildung 8 zu ersehen ist. Aber die für den Befragungszeitraum ermittelten Fallzahlen belegen, dass die gewerblichen Kunden, die nach der Einzelauswertung lediglich ein Viertel der Kundschaft des Straßenverkehrsamtes ausmachen, immerhin 1102 Fälle der insgesamt 2754 erfassten Fälle der Zulassungsstelle im Befragungszeitraum erledigten. Die Bedeutung der gewerblichen Kunden ist daher insgesamt höher zu bewerten als ihr Anteil an der Gesamtkundschaft vermuten lässt.

Eine Vielzahl der Befragten (56,8%) die Leistungen des Straßenverkehrsamtes nur 0 – 1-mal pro Jahr, also unregelmäßig und selten in Anspruch. Lediglich 14,4% der Kunden nehmen die Leistungen häufiger als 10-mal pro Jahr in Anspruch, wie Abbildung 9 zeigt. Die am häufigsten in Anspruche genommenen Leistungen der Zulassungsstelle waren „Ummeldungen eines Kfz“ mit 319 Nennungen, „Abmeldung eines Kfz“ mit 194 Nennungen

und „Neuzulassung eines Kfz“ mit 191 Nennungen. In der Führerscheinstelle waren die am häufigsten in Anspruch genommenen Leistungen „Umtausch in EU – Führerschein“ mit 23 Nennungen, „Erteilung der Fahrerlaubnis“ mit 18 Nennungen und „Neuerteilung der Fahrerlaubnis“ mit 16 Nennungen. Insgesamt überwiegen die Nennungen für die Zulassungsstelle (521Nennungen) gegenüber den Nennungen für die Führerscheinstelle (84 Nennungen). Siehe dazu Abbildung 10. Es bestätigt sich also das anfangs angenommene Gefälle von 6:1 zwischen der Fallzahl der Zulassungsstelle und der Führerscheinstelle.

Abb. 7: Die Inanspruchnahme von Leistungen des Landratsamtesamt (Frage 1)

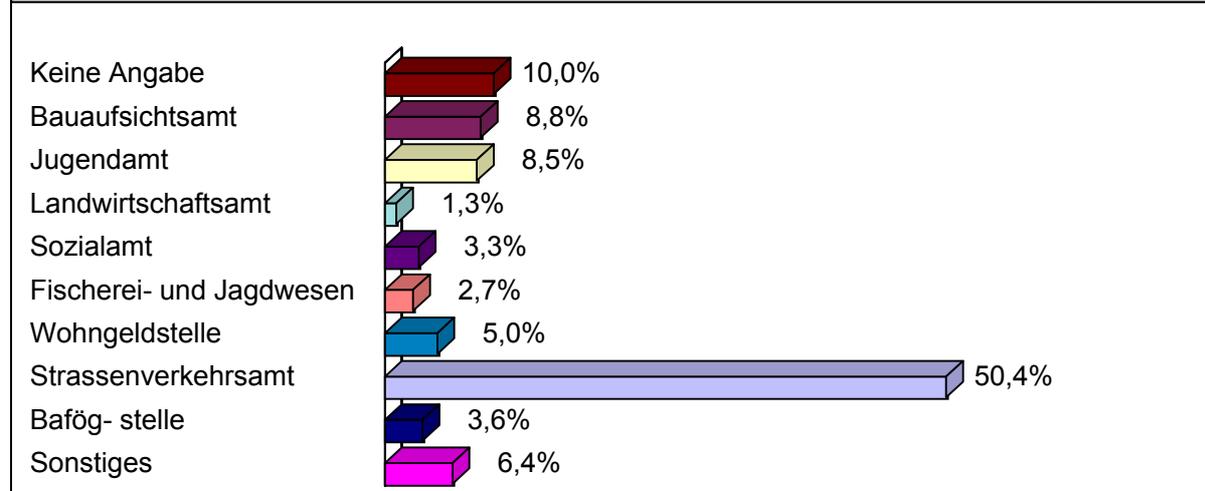


Abb. 8: Das Verhältnis privater und gewerblicher Kunden (Frage 2)

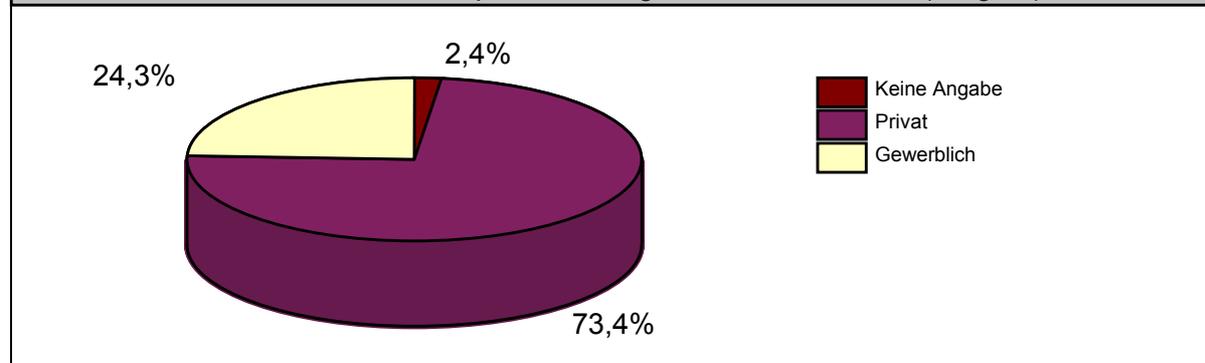
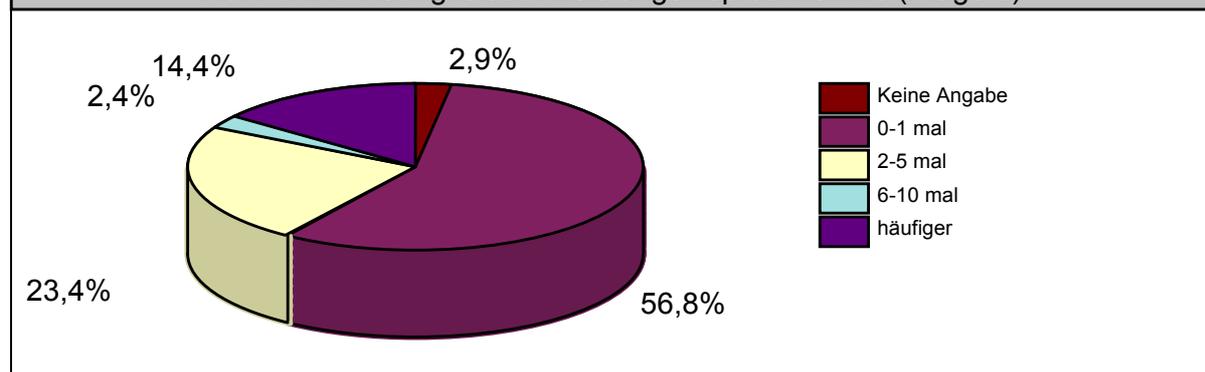
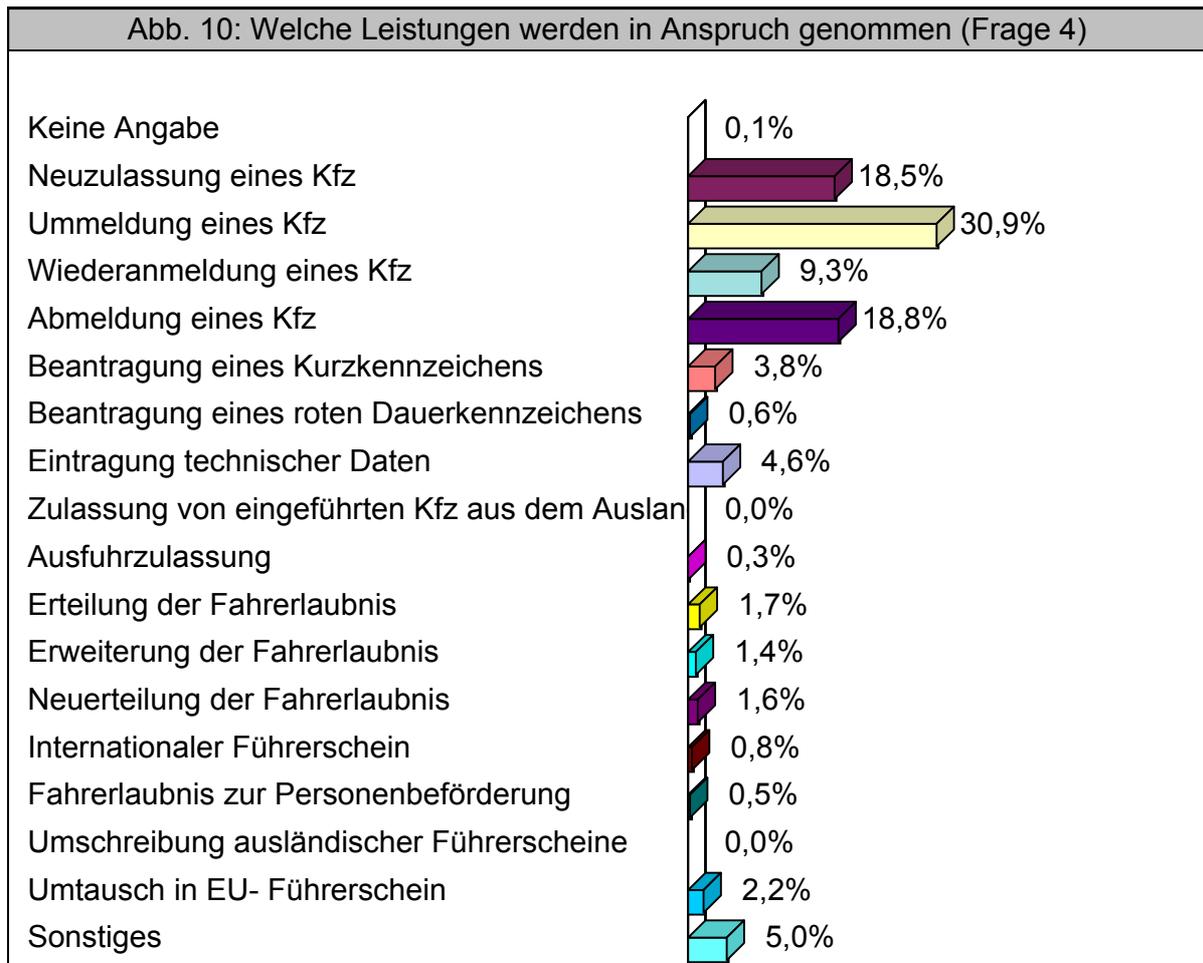


Abb. 9: Die Häufigkeit der Leistungsanspruchnahme (Frage 3)





Schwerpunkt: „Öffnungszeiten“

Es zeigte sich, dass mehrheitlich eine Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten vorliegt, da 54,6% der Befragten die Öffnungszeiten als akzeptabel einschätzen (siehe Abbildung 11).

Von den Befragten, die mit den Öffnungszeiten unzufrieden waren, wurde am häufigsten eine Verlängerung der Öffnungszeiten bis 20 Uhr und am wenigsten eine Verlängerung der Öffnungszeiten bis 17 Uhr nachgefragt (siehe Abbildung 12). Es zeigte sich, dass Dienstag und Donnerstag mit 370 bzw. 371 Nennungen als optimale Öffnungstage benannt wurden. Der Samstag als Öffnungstag wurde mit 165 Nennungen am wenigsten nachgefragt (siehe Abbildung 13).

Im Fazit herrscht eine allgemeine Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten des Straßenverkehrsamtes. Die vom Straßenverkehrsamt angebotenen Behördentage Dienstag und Donnerstag (mit langen Öffnungszeiten) wurden durch die Kunden bestätigt. Wider den Erwartungen wurde der Samstag als Öffnungstag nur wenig nachgefragt.

Abb. 11: Die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten (Frage 5)

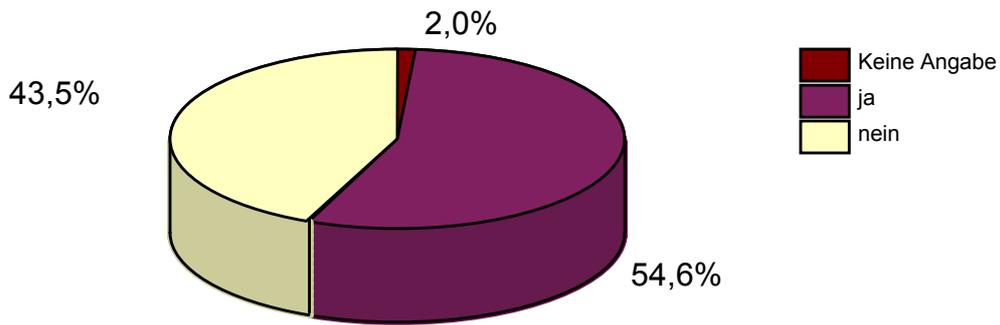
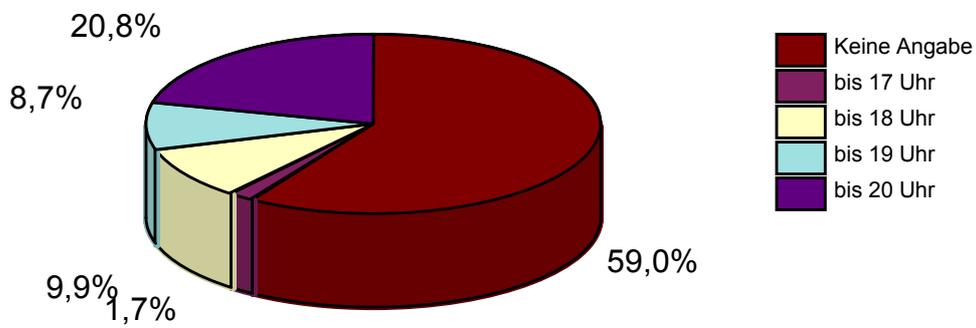
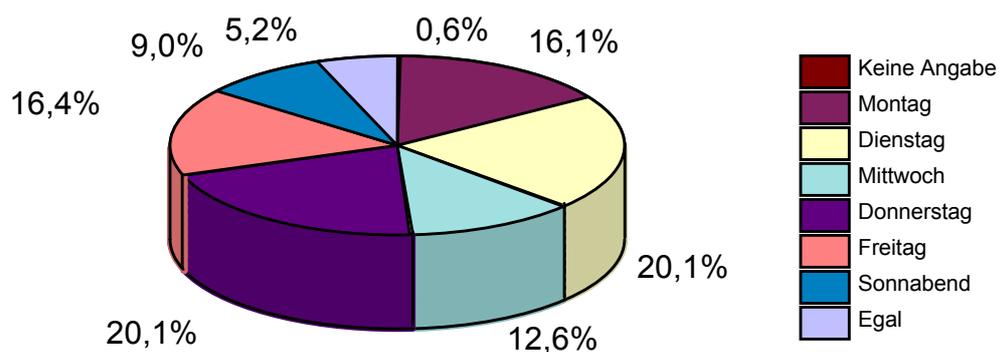


Abb. 12: Die bevorzugte Verlängerung der Öffnungszeiten (Frage 6)



Oeffttage



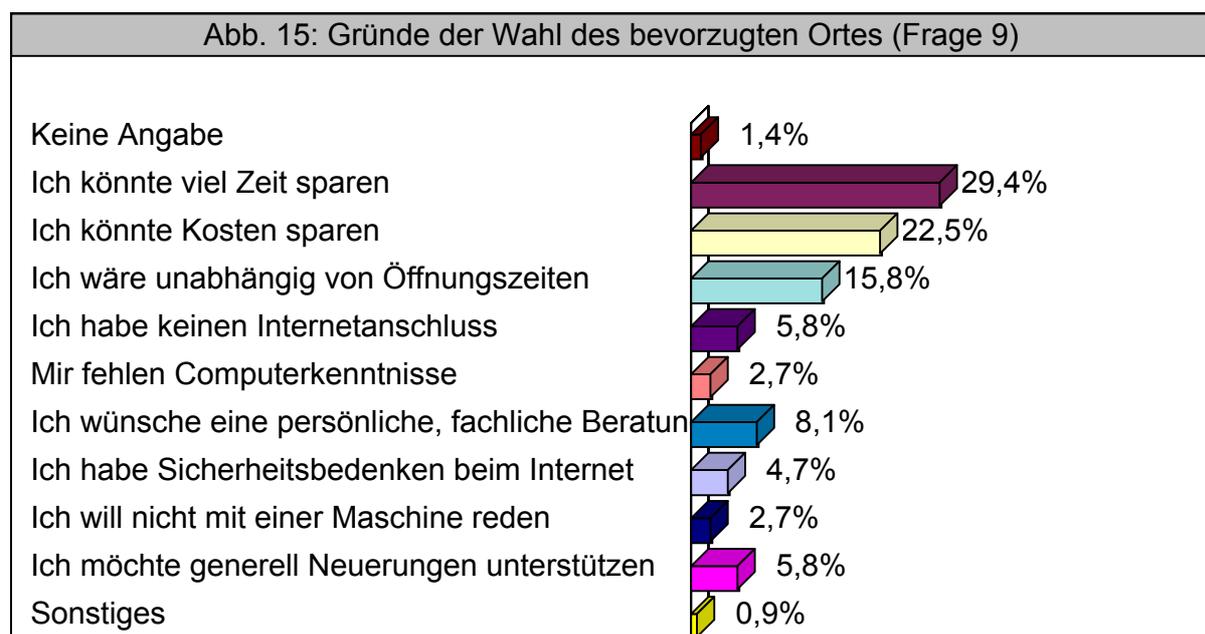
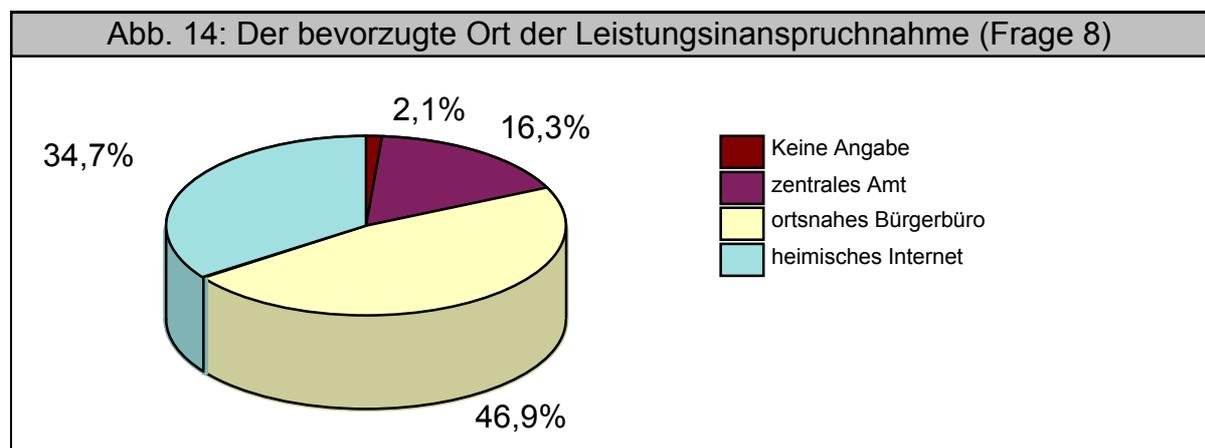
Schwerpunkt: „Neue Absatzwege für Verwaltungsleistungen“

Insgesamt haben 81,6 % der Befragten ein Interesse an neuen Absatzwegen für die Leistungen des Straßenverkehrsamtes. Wie Abbildung 14 weiter zeigt, haben 46,9 % der Befragten ein Interesse an einem *ortsnahen* Leistungsangebot. Während rund 35% der Befragten Leistungen des Straßenverkehrsamtes auch über den heimischen Internetzugang

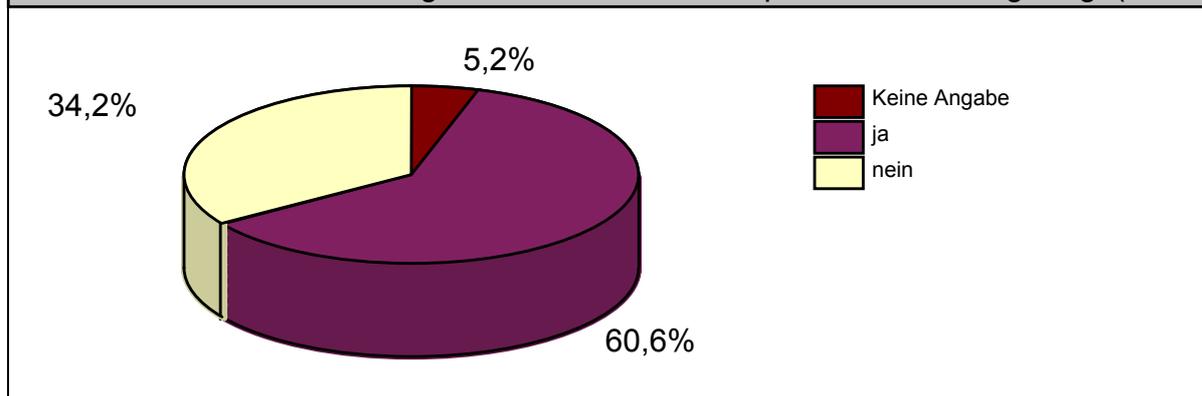
in Anspruch nehmen würden, sprachen sich nur rund 17% der Befragten dafür aus, das Leistungsangebot des Straßenverkehrsamt auch weiterhin *zentral* im Straßenverkehrsamt in Anspruch nehmen zu wollen. Eine deutliche Mehrheit von 60,6% der Befragten würde auch weitere Leistungen des Landratsamtes über das Internet in Anspruch nehmen, wenn man sie dort anbieten würde (siehe Abbildung 16).

Die Einzelauswertung der Frage nach den Gründen der Wahl des bevorzugten Ortes der Leistungsanspruchnahme ergab die in Abbildung 15 ersichtlichen Daten. Diese haben jedoch ohne eine bivariate Verknüpfung mit Frage 8 keine Aussagekraft und sind hier nur der Vollständigkeit halber dargestellt (vgl. dazu Punkt 2. dieses Kapitels).

Im Fazit besteht also generell ein erhebliches Interesse am *ortsnahen Bürgerbüro* und *heimischem Internetzugang* als neue Absatzwegen für die Leistungen des Straßenverkehrsamtes. Dabei ist die Entscheidung, das Leistungsangebot über den *heimischen Internetzugang* abrufen zu wollen, stärker ausgeprägt, als erwartet.



bb. 16: Würden auch Leistungen des Landratsamtes per Internet nachgefragt (Fr. 10)



Schwerpunkt: „Anregung, Anmerkung, Kritik“ (Auswertung der offenen Frage 17)

Es ist grundsätzlich zu beachten, dass aufgrund der Offenheit der Frage und der geringen Anzahl der Nennungen (insgesamt 149 Nennungen, inklusive Mehrfachnennungen) die gewonnenen Daten nicht repräsentativ sind.

Insgesamt ergibt sich aus den Anmerkungen der Befragten eine Unzufriedenheit mit den Wartezeiten (34 Nennungen). Eine Zufriedenheit mit den Wartezeiten bzw. eine sichtbare Verbesserung gaben immerhin 10 Befragte an. Die Bedienung bzw. Kundenfreundlichkeit wurde ausgeglichen bewertet, 18 Befragte bemerkten eine unfreundliche Bedienung, 15 Befragte hingegen eine freundliche Bedienung und 3 Befragte lobten speziell die freundliche Erteilung von Informationen am Schalter vorort und am Info-Telefon. Jeweils 2 Befragte attestierten dem Personal fachliche Kompetenz, bzw. fehlende fachliche Kompetenz. Eine mangelnde Beratung (bzw. fehlende Kooperation bei Problemen) bemerkten 7 Befragte. Die Forderung nach mehr Personal wurde von 5 Befragten erhoben. Nach den Anmerkungen der Befragten wurde der Warteraum als unansprechend kritisiert (15 Nennungen). Als Verbesserungsvorschläge wurden Catering/ Imbiss, TV, Tageszeitungen, Verkehrserziehung per Video und ein einzurichtender Wickelraum genannt. Die Anfahrt zum Straßenverkehrsamt ist nach der Kritik von 29 Befragten durch eine generell schlechte Ausschilderung in Werder und direkt am Amt erschwert. Eine schlechte Parkplatzsituation wurde von 34 Befragten bemängelt, dem nur eine positive Bemerkung zur Parkplatzsituation gegenüber steht. Zu weite Anfahrtswege (bzw. mehr Ämter statt der Zentralisierung auf Werder) unterstellen immerhin 17 Befragte. Ein weiterer Kritikpunkt war die Informationsbeschaffung. Die Forderung nach Informationen zu den Leistungen in verschiedenen Medien (besonders im Internet) wurde von 10 Befragten erhoben. Frühere Öffnungszeiten (generell 8 Uhr) forderten 16 Befragte. Allgemein andere Öffnungszeiten fordern 2 Befragte (um nicht Urlaub nehmen zu müssen). Sogar der Sonntag als Öffnungstag wurde von 2 Befragten gefordert.

Die Gebühren wurden von 4 Befragten als zu hoch kritisiert. Die Laufwege bzw. der Bearbeitungsvorgang wurde von 5 Befragten als zu kompliziert und intern schlecht ausgedeutet kritisiert. Zwei Befragte fordern, die Nachreichung fehlender Unterlagen zu ermöglichen. Die Initiative zu einer unabhängigen Kundenbefragung lobte 2 Befragte.

Sonstige Einfachnennungenwaren: Komplette Trennung privater und gewerblicher Kundschaft; Kassenautomat OG und schlechter Zugang dorthin; Straßenverkehrsamt privatisieren; Keine wirklichen Veränderungen erkennbar; Schilderdemontagedienst; Terminvereinbarungen ermöglichen; Allgemeine Zufriedenheit; Neuzulassungen in jedem deutschen Straßenverkehrsamt ermöglichen; Straßenverkehrsamt ist unakkommodierend; Zahlung außerhalb des Automaten ermöglichen; Schlechter Zugang zum OG; EC- Kartenzahlung ermöglichen; Vetternwirtschaft im Amt; Kaffeeautomat im Warteraum (obwohl vorhanden!); Ummeldungen automatisch beim Umzug durchführen; nicht notwendige Antragstellung ist positiv.

Fazit: Erfreulich ist die hohe Zahl der mit der Kundenfreundlichkeit zufriedenen Befragten. Aufgrund der Freiwilligkeit der Angabe in dieser Frage sind aus allgemeiner Erfahrung heraus negative Statements häufiger, sodass den positiven Anmerkungen eine stärkere Gewichtung beigemessen werden sollte. Also insgesamt kann von einem Ergebnis der Zufriedenheit mit der Kundenfreundlichkeit ausgegangen werden.

Als möglicher Ansatz für Verbesserungen kann die aufgezeigte Unzufriedenheit mit den Wartezeiten, die als schlecht angemerkte Parkplatzsituation, die ebenfalls als unzureichend kritisierte Ausschilderung im und um das Amt herum, der als unansprechend bezeichnete Warteraum, aber auch die geforderte Bereitstellung von Informationen zu Leistungen des gesamten Landratsamtes im Internet dienen.

2. Auswertung der Bivariaten Analyse

Hier soll geprüft werden, welche Abhängigkeiten zwischen den einzelnen Variablen bezeichnet bestehen. Dazu werden jeweiligen Ausprägungen zweier Variablen mit Hilfe von Kreuztabellen gegenübergestellt. Grundlage für diese Analyse sind die ermittelten Durchschnittswerte der abhängigen Variablen. Zum Beispiel soll geprüft werden, ob die Entscheidung, Leistungen des Straßenverkehrs weiterhin *zentral*, *ortsnah* oder über den *heimischen Internetzugang* in Anspruch nehmen zu wollen, von der Herkunft und dem Alter der Befragten, Ihrem Geschlecht, der Häufigkeit der Leistungsanspruchnahme, der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten, der Berufstätigkeit oder den privaten bzw. gewerblichen Gründen der Leistungsanspruchnahme abhängig ist.

Um die statistische Signifikanz (p -Wert), also die Irrtumswahrscheinlichkeit der Zusammenhänge zwischen den einzelnen Variablen zu bestimmen, wurde der Chi-Quadrat-Test durchgeführt. Dieser wird berechnet aus dem zu ermittelnden Chi-Quadrat-Wert unter Berücksichtigung der Anzahl der Freiheitsgrade (df) und dem festgelegten Signifikanzniveau von 5%, was einem p -Wert von 0,05 entspricht. Ein Wert gilt als sehr signifikant, wenn der Zusammenhang zwischen den einzelnen Variablen mit einer Wahrscheinlichkeit von $> 5\%$ ($p < 0,05$) nicht auf einer zufälligen Verteilung der Ausprägungen der einzelnen Variablen beruht. Je größer der p -Wert, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass die gefundenen Zusammenhänge zwischen Variablen repräsentativ für die Grundgesamtheit aller Kunden des Straßenverkehrsamtes in Werder sind.

Abhängigkeit der bevorzugten *zentralen* bzw. *dezentralen* Leistungsanspruchnahme in Frage 8 (im Folgenden Variable „Internet“) von den privaten bzw. gewerblichen Gründen der Leistungsanspruchnahme in Frage 2 (Variable PrivGew)

Wie Tabelle 2 zeigt, herrscht innerhalb der Gruppe der gewerblichen Kunden des Straßenverkehrsamtes insgesamt ein fast ausgeglichenes Verhältnis, Anliegen *zentral*, *ortsnah* oder vom *heimischen Internetzugang* aus in Anspruch nehmen zu wollen. Die Privatkunden des Straßenverkehrsamtes haben jedoch gegenüber den gewerblichen Kunden ein größeres Interesse, die Leistungen *dezentral* in Anspruch zu nehmen. So stimmten die Privatkunden mit 48,9 % (gegenüber 34,8 % der gewerblichen Kunden) deutlich stärker für die Möglichkeit eines *ortsnahen* Leistungsangebotes. Während lediglich 13,2 % der Privatkunden (gegenüber 28,5% der gewerblichen Kunden) weiterhin das Leistungsangebot *zentral* in Anspruch nehmen wollen, haben die Privatkunden und die gewerblichen Kunden mit 36% bzw. 33,9% ein annähernd gleichgroßes Interesse an einem Leistungsangebot im *Internet*.

Fazit: Das Interesse, am *heimischen Internetzugang* als neuer Vertriebsweg für Verwaltungsleistungen ist unabhängig davon, ob es sich um private oder gewerbliche Kunden handelt. Es ist in beiden Gruppen etwa gleichstark ausgebildet. Jedoch ist das Interesse an einer *zentralen* oder *ortsnahen* Erledigung der Anliegen sehr wohl davon abhängig, ob es sich um Privat- oder Geschäftskunden handelt. So gibt es innerhalb des Privatkundensektors eine starke Präferenz für die *ortsnah*e Bearbeitung von Anliegen und innerhalb des Geschäftskundensektors überwiegt vor allem der überdurchschnittlich stark ausgeprägte Wunsch nach *zentraler* Erledigung der Anliegen.

Tabelle 2: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „PrivGew“

Internet	Keine Angabe	Zentral im Straßenverkehrsamt	Ortsnah im Amt/ Bürgerbüro	Vom heimischen PC / Internet	GESAMT
PrivGew					
Keine Angabe	5,6%	11,1%	66,7%	16,7%	100%
Privat	1,9%	13,2%	48,9%	36,0%	100%
Gewerblich	2,7%	28,5%	34,8%	33,9%	100%
GESAMT	2,2%	16,8%	45,9%	35,1%	100%

Die Abhängigkeit ist sehr signifikant $\chi^2 = 35,88$, $ddl = 6$, $1-p = >99,99\%$.

Chi2 wird aus der Tabelle der Zitate berechnet (marginale Anzahl gleich der Summe der Anzahl Zeilen/Spalten).

Abhängigkeit der Variable „Internet“ von der Herkunft der Befragten in Frage 14, 15 und 16 (Variablen Amt, km und Zeit)

Der Wunsch die Anliegen an das Straßenverkehrsamt *zentral* zu erledigen nimmt zu, je kleiner die Entfernung des Heimatortes und die für den Anfahrtsweg in Anspruch genommene Zeit ist. Die Daten in Tabelle 3 und 4 belegen, dass sich von den Befragten, die unter 15 Minuten bzw. unter 10 km Anfahrtsweg angaben, mit einer Häufigkeit von 38,5 % bzw. 35,1% überdurchschnittlich viele für die *zentrale* Erledigung ihrer Anliegen aussprachen. Dabei muss berücksichtigt werden, dass für die Kunden aus Werder und Umgebung der zentrale Standort des Straßenverkehrsamtes in Werder auch „ortsnah“ ist. Der Wunsch die Anliegen an das Straßenverkehrsamt *ortsnah* zu erledigen nimmt dagegen zu, je größer die Entfernung des Heimatortes und die für den Anfahrtsweg in Anspruch genommene Zeit ist.

Die Daten in Tabelle 3 und 4 belegen weiter, dass von den Befragten die angaben, über 25 km für den Anfahrtsweg zurückgelegt zu haben und dafür mehr als 30 Minuten benötigt zu haben, mit jeweils über 50-Protzentiger Häufigkeit überdurchschnittlich viele ein Interesse an einer *ortsnahen* Erledigung ihrer Anliegen bekundeten. Es zeigte sich aber auch, dass der

Wunsch nach Nutzung des *heimischen Internetzugangs* zur Erledigung der Anliegen an das Straßenverkehrsamt nicht von der zurückgelegten Entfernung und der dafür benötigten Zeit abhängig ist. Die einzelnen Werte weichen jeweils nur unwesentlich von der in der Einzelauswertung ermittelten, durchschnittlichen Anwohnerhäufigkeit von 34,7 % ab (siehe Tabelle 3 und 4).

Eine tiefere Analyse anhand der Amtszugehörigkeit der Befragten bestätigt dieses anfängliche Ergebnis einer Abhängigkeit vom zurückgelegten Weg. Die Befragten, die überdurchschnittlich dafür stimmten, weiterhin ihre Anliegen *zentral* im Straßenverkehrsamt in Werder erledigen wollen, stammen hauptsächlich aus dem Amt Werder (38,6 %) und der Stadt Werder (34,0 %) und haben unter 10 km Anfahrtsweg zum Straßenverkehrsamt zurückgelegt (siehe Kreuztabelle 5). Umgekehrt stimmten die Befragten unterdurchschnittlich für eine zentrale Erledigung ihrer Anliegen, die aus weiter entfernten Ämtern stammen (vergleiche dazu z.B. die jeweiligen Ausprägungen der Ämter Niemegek und Seddiner See in den Tabellen 5 und 6). Auch hier gilt, je näher der Heimatort zum Straßenverkehrsamt liegt, desto größer wird der Wunsch nach einer *zentralen* Erledigung der Anliegen.

Wie Tabelle 5 weiter zeigt, stammen die Befragten, die überdurchschnittlich für eine *ortsnahe* Erledigung ihrer Anliegen stimmten, hauptsächlich aus den Gemeinden der Ämter Niemegek (69,2 %), Wusterwitz (69,2 %), Beetzsee (66,7 %) und Seddiner See (66,7 %), die eine mittlere bis weite Entfernung von 10 bis 50 km zum Straßenverkehrsamt aufweisen (siehe Tabelle 6). Umgekehrt stimmten die Befragten unterdurchschnittlich für eine *ortsnahe* Erledigung ihrer Anliegen, die aus näher gelegenen Ämtern stammen (vergleiche dazu z.B. die jeweiligen Ausprägungen von Amt und Stadt Werder in den Tabellen 5 und 6). Auch hier gilt, je weiter der Heimatort vom Straßenverkehrsamt entfernt liegt, desto größer wird der Wunsch nach einer *ortsnahen* Erledigung der Anliegen.

Tabelle 5 zeigt aber auch, dass die Befragten, die überdurchschnittlich für eine Erledigung ihrer Anliegen über das *heimischen Internet* stimmten, größtenteils aus Kleinmachnow (43,5 %), dem Amt Brück (42,9 %), das Amt Wieseburg/Mark (41,7 %) stammen, die eine unterschiedlich weite Entfernung von 25 bis max. 70 km zum Straßenverkehrsamt aufweisen (siehe Tabelle 6). Und umgekehrt stimmten die Befragten, die unterdurchschnittlich für eine Erledigung ihrer Anliegen am *heimischen Internet* stimmten, hauptsächlich aus den Ämtern Beetzsee (21,2 %), Wusterwitz (23,1 %) und Niemegek (23,1 %), die mit 25 bis max. 70 km ebenfalls unterschiedlich weit vom Straßenverkehrsamt entfernt sind (siehe Tabelle 6). Es bestätigt sich hier, dass der Wunsch nach einer Erledigung der Anliegen über den heimischen Internetzugang nicht von der Entfernung des Heimatortes zum Straßenverkehrsamt abhängig ist.

Davon unabhängig zeigt das Beispiel des Abstimmungsverhaltens der Befragten aus den Städten bzw. amtsfreien Gemeinde Teltow, Werder und Kleinmachnow im Vergleich zu den

restlichen Ämtern in Tabelle 5, dass das Interesse an alten oder neuen Vertriebswegen für Verwaltungsleistungen nicht davon abhängig ist, ob die Kunden aus dem ländlichen oder dem städtischen Raum stammen. Vielmehr bestätigt ein Vergleich des Abstimmungsverhaltens der Befragten aus den Städten Werder und Teltow, dass das Interesse an alten oder neuen Vertriebswegen für Verwaltungsleistungen von der Entfernung des Heimatortes abhängig ist.

Fazit: Generell ist das Interesse nach einer *zentralen* oder *ortsnahen* Erledigung der Anliegen an das Straßenverkehrsamt stark von der Entfernung des Heimatortes zum Straßenverkehrsamt und der für die Anfahrt benötigten Zeit abhängig. Je größer die Entfernung des Heimatortes und die für den Anfahrtsweg in Anspruch genommene Zeit wird, desto mehr nimmt der Wunsch zu, die Anliegen an das Straßenverkehrsamt *ortsnah* zu erledigen. Und je kleiner die Entfernung des Heimatortes und die für den Anfahrtsweg in Anspruch genommene Zeit wird, desto mehr nimmt der Wunsch zu, die Anliegen an das Straßenverkehrsamt *zentral* zu erledigen. Der Wunsch nach Nutzung des *heimischen Internetzugangs* zur Erledigung der Anliegen ist nachweisbar nicht von der zurückgelegten Entfernung und der dafür benötigten Zeit abhängig.

Tabelle 3: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „km“

Internet	Keine Angabe	Zentral im Straßenverkehrsamt	Ortsnah im Amt/ Bürgerbüro	Vom heimischen PC / Internet	GESAMT
Km					
Keine Angabe	10,5%	15,8%	42,1%	31,6%	100%
< 10 km	1,5%	35,1%	31,3%	32,1%	100%
10 - 25 km	1,9%	15,0%	46,2%	36,9%	100%
25 - 50 km	2,1%	8,0%	55,5%	34,5%	100%
> 50 km	2,3%	15,9%	51,1%	30,7%	100%
GESAMT	2,1%	16,3%	46,9%	34,7%	100%

Die Abhängigkeit ist sehr signifikant $\chi^2 = 57,79$, $ddl = 12$, $1-p = >99,99\%$.

Tabelle 4: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Zeit“

Internet	Keine Angabe	Zentral im Straßenverkehrsamt	Ortsnah im Amt/ Bürgerbüro	Vom heimischen PC / Internet	GESAMT
Zeit					
Keine Angabe	10,5%	15,8%	42,1%	31,6%	100%
< 15 min	2,5%	38,5%	27,9%	31,1%	100%
15 - 30 min	2,0%	15,2%	46,3%	36,5%	100%
30 - 60 min	1,8%	9,9%	53,2%	35,1%	100%
> 60 min	1,4%	12,5%	54,2%	31,9%	100%
GESAMT	2,1%	16,3%	46,9%	34,7%	100%

Die Abhängigkeit ist sehr signifikant $\chi^2 = 67,02$, $ddl = 12$, $1-p = >99,99\%$.

Tabelle 5: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Amt“

Internet	Keine Angabe	Zentral im Straßenverkehrsamt	Ortsnah im Amt/ Bürgerbüro	Vom heimischen PC / Internet	GESAMT
Amt					
Keine Angabe	5,7%	22,9%	34,3%	37,1%	100%
Amt Beelitz	6,5%	6,5%	50,0%	37,0%	100%
Amt Beetzsee	0,0%	12,1%	66,7%	21,2%	100%
Amt Belzig	2,8%	19,4%	44,4%	33,3%	100%
Amt Brück	2,9%	14,3%	40,0%	42,9%	100%
Amt Emster - Havel	0,0%	13,8%	51,7%	34,5%	100%
Amt Fahrland	0,0%	14,6%	47,9%	37,5%	100%
Amt Groß Kreutz	3,8%	15,4%	50,0%	30,8%	100%
Amt Lehnin	2,6%	10,5%	57,9%	28,9%	100%
Amt Michendorf	2,2%	15,2%	45,7%	37,0%	100%
Amt Niemegk	7,7%	0,0%	69,2%	23,1%	100%
Amt Rehbrücke	0,0%	17,0%	45,3%	37,7%	100%
Amt Schwielowsee	6,5%	19,6%	41,3%	32,6%	100%
Amt Stahnsdorf	0,0%	2,9%	58,8%	38,2%	100%
Amt Treuenbrietzen	0,0%	6,9%	62,1%	31,0%	100%
Amt Werder	0,0%	38,6%	31,4%	30,0%	100%
Amt Wiesenburg / Mark	0,0%	16,7%	41,7%	41,7%	100%
Amt Wusterwitz	0,0%	7,7%	69,2%	23,1%	100%
Amt Ziesar	0,0%	7,7%	61,5%	30,8%	100%
Kleinmachnow	4,3%	4,3%	47,8%	43,5%	100%
Seddiner See	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	100%
Stadt Teltow	0,0%	7,0%	56,1%	36,8%	100%
Stadt Werder	2,1%	34,0%	27,7%	36,2%	100%
Sonstiges	2,9%	29,4%	32,4%	35,3%	100%
GESAMT	2,1%	16,3%	46,9%	34,7%	100%

Die Abhängigkeit ist sehr signifikant $\chi^2 = 106,60$, $ddl = 69$, $1-p = 99,75\%$.

Tabelle 6: Abhängigkeit Variable „km“ und Variable „Amt“

Km	Keine Angabe	< 10 km	10 - 25 km	25 - 50 km	> 50 km	GESAMT
Amt						
Keine Angabe	44,8%	3,4%	27,6%	17,2%	6,9%	100%
Amt Beelitz	0,0%	2,4%	75,6%	22,0%	0,0%	100%
Amt Beetzsee	0,0%	0,0%	11,1%	66,7%	22,2%	100%
Amt Belzig	0,0%	0,0%	10,3%	58,6%	31,0%	100%
Amt Brück	0,0%	0,0%	48,0%	52,0%	0,0%	100%
Amt Emster - Havel	0,0%	0,0%	91,7%	8,3%	0,0%	100%
Amt Fahrland	0,0%	2,6%	89,7%	7,7%	0,0%	100%
Amt Groß Kreuz	0,0%	28,6%	61,9%	9,5%	0,0%	100%
Amt Lehnin	3,2%	0,0%	58,1%	35,5%	3,2%	100%
Amt Michendorf	0,0%	0,0%	89,5%	10,5%	0,0%	100%
Amt Niemegk	0,0%	0,0%	9,1%	54,5%	36,4%	100%
Amt Rehbrücke	0,0%	0,0%	89,2%	10,8%	0,0%	100%
Amt Schwielowsee	0,0%	57,9%	42,1%	0,0%	0,0%	100%
Amt Stahnsdorf	4,2%	0,0%	29,2%	58,3%	8,3%	100%
Amt Treuenbrietzen	0,0%	0,0%	0,0%	71,4%	28,6%	100%
Amt Werder	0,0%	74,6%	22,0%	3,4%	0,0%	100%
Amt Wiesenburg / M.	0,0%	10,0%	0,0%	20,0%	70,0%	100%
Amt Wusterwitz	0,0%	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	100%
Amt Ziesar	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100%
Kleinmachnow	0,0%	0,0%	48,5%	51,5%	0,0%	100%
Seddiner See	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100%
Stadt Teltow	0,0%	0,0%	19,5%	65,9%	14,6%	100%
Stadt Werder	0,0%	84,4%	15,6%	0,0%	0,0%	100%
Sonstiges	0,0%	0,0%	33,3%	22,2%	44,4%	100%
GESAMT	2,3%	15,8%	43,9%	28,1%	9,9%	100%

Die Abhängigkeit ist sehr signifikant $\chi^2 = 1048,24$, $ddl = 92$, $1-p = >99,99\%$.

Abhängigkeit der Variable „Internet“ vom Alter der Befragten in Frage 11 (Variable Alter)

In allen Altersgruppen besteht ein nahezu gleichgroßes Interesse an einem *ortsnahen* Leistungsangebot. Die jeweilige Häufigkeit der Nennungen weicht mit ca. 44 – 48% nur unwesentlich von dem ermittelten Durchschnittswert von 46,9% ab (siehe Tabelle 7). Die Altersgruppen der Befragten bis 50 Jahre stimmten mit einer Häufigkeit von ca. 35 – 37% leicht überdurchschnittlich für die Möglichkeit der Erledigung der Anliegen vom *heimischen Internetzugang*, die Altersgruppe der älteren Befragten über 50 Jahre mit einer Häufigkeit von 28,3% etwas unter dem ermittelten Durchschnittswert von 34,7 % (siehe Tabelle 7).

Ein umgekehrtes Bild ergibt sich bei dem Bedürfnis, weiterhin die Anliegen *zentral* im Straßenverkehrsamt zu erledigen. Hier sind es vor allem die jüngeren Befragten der

Altersgruppe bis 30 Jahre die mit 14,2% leicht unter dem ermittelten Durchschnitt von 16,3% votierten, während andererseits die älteren Befragten der Altersgruppe über 50 Jahre leicht über dem Durchschnitt stimmten. Insgesamt aber finden sich hier mit ca. 14 – 18% die geringsten Abweichungen bei den unterschiedlichen Altersgruppen, wie aus den Daten der Tabelle 7 erkennbar ist.

Fazit: Allein das Interesse, Leistungen des Straßenverkehrsamtes zukünftig über den heimischen Internetzugang abzurufen ist leicht abhängig vom jeweiligen Alter. So sind die älteren Kunden des Straßenverkehrsamtes eher abgeneigt, Leistungen des Straßenverkehrsamtes zukünftig über den heimischen Internetzugang abzurufen zu wollen und jüngere Kunden des Straßenverkehrsamtes eher zugeneigt, Leistungen des Straßenverkehrsamtes zukünftig von zu Hause über das Internet abrufen zu wollen. Das Bedürfnis der Befragten, Leistungen des Straßenverkehrsamtes *zentral* oder *ortsnah* in Anspruch nehmen zu wollen ist tendenziell unabhängig vom jeweiligen Alter. Insgesamt sind die Zusammenhänge aber wenig signifikant.

Tabelle 7: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Alter“

Internet	Keine Angabe	Zentral im Straßenverkehrsamt	Ortsnah im Amt/ Bürgerbüro	Vom heimischen PC / Internet	GESAMT
Alter					
Keine Angabe	9,1%	18,2%	45,5%	27,3%	100%
Bis 30 Jahre	1,2%	14,2%	47,4%	37,2%	100%
Bis 40 Jahre	1,8%	17,6%	44,3%	36,2%	100%
Bis 50 Jahre	0,5%	15,7%	48,5%	35,4%	100%
Älter als 50 Jahre	5,7%	18,2%	47,8%	28,3%	100%
GESAMT	2,1%	16,3%	46,9%	34,7%	100%

Die Abhängigkeit ist wenig signifikant $\chi^2 = 19,84$, $ddl = 12$, $1-p = 92,99\%$.

Abhängigkeit der Variable „Internet“ von der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten in Frage 5 (Variable Oeffzeit)

Die Befragten die mit den Öffnungszeiten zufrieden waren, aber auch die Befragten, die mit den Öffnungszeiten nicht zufrieden waren, zeigten ein sehr ähnliches Abstimmungsverhalten bei der Vorliebe für eine *zentrale* oder *ortsnah*, aber auch bei der Erledigung der Anliegen über den *heimischen Internetzugang*. Sie weichen nur unwesentlich von den jeweiligen Durchschnittswerten ab (siehe Tabelle 8).

Tendenziell stimmten die mit den Öffnungszeiten zufriedenen Befragten leicht überdurchschnittlich für eine *zentrale* Erledigung der Anliegen und im Gegenzug stimmten die mit den Öffnungszeiten unzufriedenen Kunden leicht überdurchschnittlich für eine

dezentrale Erledigung Ihrer Anliegen. Nicht nur die Stärke, sondern auch die Zuverlässigkeit (Signifikanz) des Zusammenhanges ist sehr gering.

Fazit: Das Bedürfnis nach einer *zentralen* oder *ortsnahen* Erledigung der Anliegen, aber auch das Bedürfnis, Leistungen des Straßenverkehrsamtes über den *heimischen Internetzugang* in Anspruch zu nehmen, zeigt eine wesentlich geringere Abhängigkeit von der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten als erwartet.

Tabelle 8: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Oeffzeit“

Internet	Keine Angabe	Zentral im Straßenverkehrsamt	Ortsnah im Amt/ Bürgerbüro	Vom heimischen PC / Internet	GESAMT
Oeffzeit					
Keine Angabe	11,1%	22,2%	33,3%	33,3%	100%
ja	2,7%	17,6%	46,0%	33,8%	100%
nein	1,1%	14,4%	48,7%	35,8%	100%
GESAMT	2,1%	16,3%	46,9%	34,7%	100%

Die Abhängigkeit ist wenig signifikant $\chi^2 = 12,27$, $ddl = 6$, $1-p = 94,39\%$.

Abhängigkeit der Variable „Internet“ vom Geschlecht der Befragten in Frage 12 (Variable Sex)

Es sind eher die Frauen, die zu 51,8 %, gegenüber den Männern mit 44,7 %, eine *ortsnah* Erledigung ihrer Anliegen bevorzugen. Dagegen ist es eher die Gruppe der Männer, die zu 36,9 %, gegenüber den Frauen mit 30,1 %, die Erledigung ihrer Anliegen über den heimischen Internetzugang bevorzugen. Die Möglichkeit der *zentralen* Erledigung der Anliegen wird von Männern und Frauen gleich schwach nachgefragt und entspricht in etwa dem ermittelten Durchschnitt von 16,3% (siehe Tabelle 9).

Fazit: Das Interesse, Anliegen *ortsnah* bzw. über den *heimischen Internetzugang* zu erledigen ist tendenziell abhängig vom Geschlecht der Befragten. So tendieren Männer eher zu der Nutzung des *heimischen Internet* und Frauen eher zu einer *ortsnahen* Erledigung ihrer Anliegen. Das Interesse an einer *zentralen* Erledigung der Anliegen ist vom Geschlecht hingegen unabhängig und bei Männern wie Frauen jeweils gleich schwach ausgeprägt. Insgesamt ist der Zusammenhang aber wenig signifikant.

Tabelle 9: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Sex“

Internet	Keine Angabe	Zentral im Straßenverkehrsamt	Ortsnah im Amt/ Bürgerbüro	Vom heimischen PC / Internet	GESAMT
Sex					
Keine Angabe	9,1%	18,2%	36,4%	36,4%	100%
Männlich	1,4%	17,0%	44,7%	36,9%	100%
Weiblich	3,3%	14,7%	51,8%	30,1%	100%
GESAMT	2,1%	16,3%	46,9%	34,7%	100%

Die Abhängigkeit ist wenig signifikant $\chi^2 = 10,77$, $ddl = 6$, $1-p = 90,43\%$.

Abhängigkeit der Variable „Internet“ von der Häufigkeit der Leistungsanspruchnahme in Verbindung mit privaten bzw. gewerblichen Gründen der Leistungsanspruchnahme (Variable „WieOft“ und „PrivGew“)

Die Befragten, die mehr als 10-mal pro Jahr die Leistungen des Straßenverkehrsamtes in Anspruch nehmen, stimmten zu 29,9% klar über dem ermittelten Durchschnitt von 16,3 % aller Befragten für eine *zentrale* Erledigung ihrer Anliegen. Das Interesse dieser Gruppe an den neuen Vertriebswegen *ortsnahes Bürgerbüro* und *heimischer Internetzugang* liegt mit einer Häufigkeit von 37,6 % für eine *ortsnah* Erledigung der Anliegen bzw. 29 % für eine Erledigung der Anliegen über den heimischen Internetzugang erheblich unter dem ermittelten Durchschnitt von 46,9 % bzw. 34,7 % aller Befragten (siehe Tabelle 10). Umgekehrt sind es die Befragten, welche die Leistungen des Straßenverkehrsamtes jährlich einmal oder weniger in Anspruch nehmen, die sich zu 49,7 % überdurchschnittlich stark für ein *ortsnahes* Leistungsangebot aussprachen (siehe Tabelle 10). Das Interesse, Leistungen über den heimischen Internetzugang abzurufen ist besonders bei der Gruppe der Befragten, welche die Leistungen des Straßenverkehrsamtes jährlich 2 bis 5 mal in Anspruch nehmen, mit 38,3 % überdurchschnittlich ausgeprägt (siehe Tabelle 10).

Wie aus den Daten der Tabelle 11 deutlich zu erkennen ist, nutzen die Privatkunden zu 64,4 % die Leistungen des Straßenverkehrsamtes nur selten bis unregelmäßig. Mit 42% nutzt ein Großteil der gewerblichen Kunden die Leistungen jährlich häufiger als 10 mal.

Fazit: Das Bedürfnis nach einer *zentralen* oder *ortsnahen* Erledigung der Anliegen, aber auch das Bedürfnis, Leistungen des Straßenverkehrsamtes über den heimischen Internetzugang in Anspruch zu nehmen, ist abhängig von der Häufigkeit der Leistungsanspruchnahme. Dabei sind die Kunden, die Leistungen selten in Anspruch nehmen überwiegend Privatkunden und die Kunden, die Leistungen häufiger in Anspruch nehmen überwiegend gewerbliche Kunden. Somit sind gewerbliche Kunden, welche die Leistungen des Straßenverkehrsamtes häufiger in Anspruch nehmen, eher bereit, ihre

Anliegen *zentral* und weniger bereit ihre Anliegen *ortsnah* oder über den heimischen PC zu erledigen als die Privatkunden. Umgekehrt sind dann Privatkunden, welche die Leistungen des Straßenverkehrsamtes selten in Anspruch nehmen eher bereit, ihre Anliegen *ortsnah* oder über den heimischen Internetzugang zu erledigen.

Tabelle 10: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „WieOft“

Internet	Keine Angabe	Zentral im Straßenverkehrsamt	Ortsnah im Amt/ Bürgerbüro	Vom heimischen PC / Internet	GESAMT
WieOft					
Keine Angabe	9,1%	13,6%	54,5%	22,7%	100%
0-1 mal	1,8%	13,6%	49,7%	34,9%	100%
2-5 mal	1,6%	15,5%	44,6%	38,3%	100%
6-10 mal	4,3%	13,0%	47,8%	34,8%	100%
häufiger	2,6%	29,9%	37,6%	29,9%	100%
GESAMT	2,1%	16,3%	46,9%	34,7%	100%

Die Abhängigkeit ist sehr signifikant $\chi^2 = 27,89$, $ddl = 12$, $1-p = 99,43\%$.

Tabelle 11: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „PrivGew“

WieOft	Keine Angabe	0-1 mal	2-5 mal	6-10 mal	häufiger	GESAMT
PrivGew						
Keine Angabe	47,1%	35,3%	5,9%	5,9%	5,9%	100%
Privat	1,5%	64,4%	25,1%	2,5%	6,5%	100%
Gewerblich	1,7%	27,6%	24,7%	4,0%	42,0%	100%
GESAMT	2,9%	56,8%	23,4%	2,4%	14,4%	100%

Die Abhängigkeit ist sehr signifikant $\chi^2 = 277,61$, $ddl = 8$, $1-p = >99,99\%$.

Abhängigkeit der Variable „Internet“ von der Berufstätigkeit der Befragten in Frage 13 (Variable Beruf)

Aus der Gruppe der Befragten sind es eher die Nichtberufstätigen, die mit 53,4% (gegenüber 46,7% der Berufstätigen) eine *ortsnah* Erledigung ihrer Anliegen stärker bevorzugen. Umgekehrt ist es eher die Gruppe der Berufstätigen, die mit 35,7% (gegenüber 29,3 % der Nichtberufstätigen) die Erledigung ihrer Anliegen über den heimischen Internetzugang stärker bevorzugen. Die Möglichkeit der *zentralen* Erledigung der Anliegen wird von allen Befragten, ob berufstätig oder nicht, annähernd gleich schwach nachgefragt und entspricht in etwa dem ermittelten Durchschnitt von 16,3 % (siehe Tabelle 12).

Innerhalb der Gruppe der Befragten scheint es also einen Zusammenhang zwischen dem Wunsch nach einem dezentralen bzw. zentralen Leistungsangebot (Variable „Internet“) und der Berufstätigkeit der Befragten zu geben. So tendieren Berufstätige eher zu der Nutzung

des *heimischen Internet* und Nichtberufstätige eher zu einer *ortsnahen* Erledigung ihrer Anliegen. Doch die statistischen Tests ergaben, dass dieser Zusammenhang nicht signifikant ist und nicht auf die Grundgesamtheit aller Kunden des Straßenverkehrsamtes übertragbar ist.

Fazit: Die festgestellten Tendenzen sind statistisch nicht relevant.

Tabelle 12: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Beruf“

Internet	Keine Angabe	Zentral im Straßenverkehrsamt	Ortsnah im Amt/ Bürgerbüro	Vom heimischen PC / Internet	GESAMT
Beruf					
Keine Angabe	2,5%	24,1%	38,0%	35,4%	100%
ja	2,1%	15,6%	46,7%	35,7%	100%
nein	2,3%	15,0%	53,4%	29,3%	100%
GESAMT	2,1%	16,3%	46,9%	34,7%	100%

Die Abhängigkeit ist nicht signifikant $\chi^2 = 7,19$, $ddl = 6$, $1-p = 69,65\%$.

Abhängigkeit der Variable „Internet“ vom Grund für die Entscheidung bei der Variablen „Internet“ in Frage 9 (Variable „Grund“)

Aus den Daten der Tabelle 13 ist abzulesen, dass die Kunden, die künftig auch den *heimischen Internetzugang* nutzen wollen, um Leistungen des Straßenverkehrsamtes in Anspruch zu nehmen, als Hauptgründe dafür eine erhoffte Zeitersparnis (31,8 %), eine erhoffte Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten (26 %) und eine erhoffte Kostenersparnis (23,9 %) angeben. Auch sehen sich 8,9 % dieser Befragten als Innovatoren, die generell Neuerungen unterstützen wollen.

Bei den Daten aus Tabelle 13 fällt weiterhin auf, dass Kunden, die künftig auch ein *ortsnahes* Angebot der Leistungen des Straßenverkehrsamtes wünschen, die gleichen Gründe wie bei einer Nutzung über den *heimischen Internetzugang* mit einer teils unterschiedlicher Gewichtung angeben. Auch hier werden eine erhoffte Zeitersparnis mit 30,7% der Nennungen und eine erhoffte Kostenersparnis mit 25 % der Nennungen ähnlich stark wie zuvor gewichtet. Doch ist eine erhoffte Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten mit 13,2 % der Nennungen erheblich schwächer ausgeprägt. Eine gewünschte persönliche, fachliche Beratung geben immerhin noch 7,4 % an.

Und schließlich geben die Kunden, die Dienstleistungen des Straßenverkehrsamtes weiterhin *zentral* nachfragen wollen als Hauptgründe dafür eine gewünschte persönliche, fachliche Beratung (19 %), eine erhoffte Zeitersparnis (18 %), eine erhoffte Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten (12 %) und eine erhoffte Kostenersparnis (11,3 %) an. Dabei muss aber davon ausgegangen werden, dass sich in den Werten zu den Antwortkategorien

„Zeitersparnis“, „Kostensparnis“ und „Unabhängigkeit von Öffnungszeiten“ der Anteil der Werderaner Kunden, für die ja dass zentrale Straßenverkehrsamt ebenfalls *ortsnah* ist, deutlich widerspiegelt. Aus diesem Grund spielt für die Gruppe der Befragten, die auch weiterhin ein zentrales Leistungsangebot wünschen, die Antwortkategorie „persönliche, fachliche Beratung“ die wichtigste Rolle.

Im Fazit erhoffen sich die Befragten von den neuen Absatzwegen *ortsnahes Bürgerbüro* und *heimischer Internetzugang* am häufigsten eine Kosten- und Zeitersparnis. Ein wichtiger Grund für das Interesse am *heimischen Internet* als zukünftigen Absatzweg für Verwaltungsleistungen ist darüber hinaus eine erhoffte Unabhängigkeit von Öffnungszeiten. Für das Interesse Leistungen des Straßenverkehrsamt weiterhin *zentral* in Anspruch zu nehmen ist eine persönliche, fachliche Beratung ausschlaggebend.

Tabelle13: Abhängigkeit Variable „Internet“ und Variable „Grund“

	Internet	Keine Angabe	Zentral im Straßenverkehrsamt	Ortsnah im Amt/Bürgerbüro	Vom heimischen Internet	GESAMT
Grund						
Keine Angabe	55,6%	22,2%	14,8%	7,4%	100%	
Zeitersparnis	0,4%	7,7%	51,6%	40,3%	100%	
Kostensparnis	0,5%	6,2%	54,2%	39,0%	100%	
unabhängig von Öffnungszeiten	0,7%	8,5%	36,6%	54,2%	100%	
fehlender Internetanschluss	0,0%	26,3%	61,9%	11,9%	100%	
fehlende Computerkenntnisse	0,0%	24,0%	70,0%	6,0%	100%	
persönliche, fachliche Beratung	0,0%	31,7%	48,9%	19,4%	100%	
Sicherheitsbedenken beim Internet	0,0%	21,3%	57,4%	21,3%	100%	
will nicht mit einer Maschine reden	0,0%	35,8%	58,5%	5,7%	100%	
Neuerungen unterstützen	0,6%	10,8%	41,0%	47,6%	100%	
Sonstiges	0,0%	50,0%	30,0%	20,0%	100%	
GESAMT	1,0%	12,5%	49,3%	37,1%	100%	

Die Abhängigkeit ist sehr signifikant $\chi^2 = 1102,74$, $ddl = 30$, $1-p = >99,99\%$.

IV. Thesenüberprüfung und Schlussfolgerungen

Ziel der Umfrage ist, zu untersuchen, welcher Vertriebsweg (*zentrales* Straßenverkehrsamt, *ortsnahes* Bürgerbüro oder *heimischer Internetzugang*) für Leistungen des Straßenverkehrsamtes von dessen Kunden bevorzugt wird. Das besondere Forschungsinteresse liegt in der Analyse des Interesses für eine Nutzung von *ortsnahem* Bürgerbüro und/oder *heimischer Internetzugang*. Dazu wurden Thesen formuliert, die im Rahmen der vorliegenden Auswertung der Umfrage überprüft wurden. Das Ergebnis lässt sich wie folgt zusammenfassen.

These 1:

Privatkunden haben eher ein Interesse daran, Verwaltungsleistungen ortsnah oder über den heimischen PC in Anspruch zu nehmen, während Geschäftskunden ihre Angelegenheiten eher weiterhin im zentralen Straßenverkehrsamt erledigen wollen. Dabei spielt der Wunsch nach einer persönlichen, fachlichen Beratung eine entscheidende Rolle.

Die These 1 kann bestätigt werden. Mit 28,5% ist bei den gewerblichen Kunden der Anteil derjenigen, die Leistungen des Straßenverkehrsamtes zentral in Anspruch nehmen wollen deutlich höher als bei den privaten mit 13,2%. Auch die in der These formulierte Begründung dieses Verhaltens kann als richtig angenommen werden, da mit 19,0% die persönliche fachliche Beratung als Hauptgrund für die Favorisierung der zentralen Leistungserbringung genannt wurde.

Zwar machen die gewerblichen Kunden nur rund ein Viertel der Gesamtkundenzahl aus, die Bedeutung dieses Anteils muss jedoch höher eingeschätzt werden. Denn wie dargestellt erledigen die gewerblichen Kunden häufig mehrere Vorgänge auf einmal. Darüber hinaus nehmen 42,0 % der gewerblichen Kunden die Leistungen häufiger als 10-mal pro Jahr in Anspruch (im Vergleich zu 6,5% bei den privaten).

Gleichzeitig darf aber nicht übersehen werden, dass der überwiegende Teil von 68,7% der gewerblichen Kunden ebenfalls eine dezentrale Erledigung ihrer Anliegen im *ortsnahen* Bürgerbüro oder am *heimischen Internetzugang* bevorzugen (im Vergleich zu 84,4% bei den privaten). Bemerkenswert dabei ist, dass private Kunden mit 48,9% zwar ein größeres Interesse an ortsnahen Vertriebswegen über das Bürgerbüro haben als gewerbliche Kunden mit 34,8%. Das Interesse am *heimischen Internetzugang* als neuen Vertriebsweg mit 36,0% bei den privaten und 33,9% bei den gewerblichen Kunden aber ähnlich stark ausgeprägt. Ein Phänomen, das sich in dieser Untersuchung noch öfter finden lässt.

Schlussfolgerung: Es gibt eine nennenswerte Gruppe von zu meist gewerblichen Kunden, die ein großes Interesse an *zentraler*, fachlich versierter Bearbeitung ihrer Anliegen hat. Diese Kundengruppe darf bei der Gestaltung neuer Vertriebswege für Leistungen des Straßenverkehrsamtes nicht vernachlässigt werden. Es muss auch weiterhin eine

Anlaufstelle geben in der spezialisierte Fachkräfte spezielle fachliche Fragen beantworten und bearbeiten können.

These 2:

Das Interesse an der Nutzung von Bürgerbüro und Internet nimmt zu, um so weiter der Wohnort vom Straßenverkehrsamt entfernt liegt.

Diese These hat sich nur zur Hälfte als richtig erwiesen. Deutlich zeigt sich, dass das Interesse nach einer *zentralen* oder *ortsnahen* Erledigung der Anliegen stark von der Entfernung des Heimatortes zum Straßenverkehrsamt und der für die Anfahrt benötigten Zeit abhängt. Je größer die Entfernung des Heimatortes und die für den Anfahrtsweg in Anspruch genommene Zeit wird, desto mehr nimmt der Wunsch zu, die Anliegen an das Straßenverkehrsamt *ortsnah* zu erledigen. Wobei man auch bedenken muss, dass für die Bewohner der Stadt und des Amtes Werder das *zentrale* Straßenverkehrsamt in Werder ja „ortsnah“ ist. Schaut man sich zusätzlich die am häufigsten genannten Gründe an, kann man zusammenfassend sagen, dass die mit dem Fahrtweg verbundenen Kosten- und Zeitaufwendungen für ein Interesse an einer *ortsnahen* Bearbeitung ausschlaggebend sind.

Der Wunsch nach Nutzung des *heimischen Internetzugangs* zur Erledigung der Anliegen an das Straßenverkehrsamt ist dagegen nicht von der zurückgelegten Entfernung und der dafür benötigten Zeit abhängig. Der Anteil dieser Nennungen bewegt sich bei allen Entfernungs- und Zeitangaben zwischen 31,1% und 36,9%. Die Gründe Zeitersparnis und Kostenersparnis spielen sowohl für das Interesse an einer Erledigung über den *heimischen Internetzugang* als auch bei dem Interesse an *ortsnaher* Erledigung eine etwa gleich große Rolle. Bemerkenswert ist aber bei der Nutzung des heimischen Internetzugangs die mit 26,0% fast doppelt so häufig genannte Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten.

Schlussfolgerung: Die Bürger entscheiden sich offensichtlich rational für eine *ortsnah* Erledigung ihrer Anliegen, da sie sich Zeit- und Kostenersparnisse erhoffen. Der Wunsch nach Nutzung des *heimischen Internetzugangs* scheint sich diesem rationalen Schema jedoch zu entziehen. Unabhängig von der Entfernung des Wohnortes zum Straßenverkehrsamt wird er relativ gleichmäßig von etwa einem Drittel der Befragten favorisiert. Hier ist offensichtlich die höhere Unabhängigkeit durch das Internet hier für die Bürger von besonderem Interesse.

These 3:

Geschlecht und Alter der Kunden haben eine Bedeutung für das Interesse am ortsnahen Bürgerbüro und am Internet als neuen Absatzweg für Verwaltungsleistungen.

Generell überwiegt im Straßenverkehrsamt eine Kundschaft jüngeren bis mittleren Alters, wobei mit 65,3 % der Überwiegende Teil männlichen ist.

In allen Altersgruppen besteht ein nahezu gleich großes Interesse an einem *ortsnahen* Leistungsangebot. Allein das Interesse, Leistungen des Straßenverkehrsamtes zukünftig über den *heimischen Internetzugang* abzurufen zeigt eine leichte Abhängigkeit vom Alter. Die Bereitschaft den heimischen Internetzugang zu nutzen sinkt bei den abgefragten Altersgruppen kontinuierlich von 37,2% auf 35,4%. Erst bei den über 50 jährigen lässt das Interesse mit 28,3% sprunghaft nach.

Das Interesse, Anliegen *ortsnah* bzw. über den *heimischen Internetzugang* zu erledigen zeigt ebenfalls nur eine leichte Abhängigkeit vom Alter vom Geschlecht der Befragten. So tendieren Männer eher zu der Nutzung des *heimischen Internetzuges* (36,9% Männer zu 30,1% Frauen) und Frauen eher zu einer *ortsnahen* Erledigung ihrer Anliegen (51,8% Frauen zu 44,7% Männer). Das Interesse an einer *zentralen* Erledigung der Anliegen ist vom Geschlecht hingegen unabhängig und bei Männern wie Frauen jeweils gleich schwach ausgeprägt.

Schlussfolgerung: Die These kann nur tendenziell bestätigt werden, da die Unterschiede bei Alter und Geschlecht überraschend gering ausfallen.

Wenn sich im Durchschnitt 34,7% der Befragten für eine Internetnutzung aussprechen und die Altersklasse über 50 Jahre mit immerhin 28,3% ebenfalls das Internet nutzen will, ist diese Zahl höher als erwartet. Sie erlaubt es über eGovernment- Lösungen auch für ältere Jahrgänge nachzudenken.

Das etwas stärkere Interesse der Männer an einer Erledigung der Leistungen über den *heimischen Internetzugang* dürfte wenig überraschen. Es spiegelt das verschiedentlich festgestellte unterschiedliche Interesse der Geschlechter am Internet wider. (Vgl. z.B. die Studie „Frauen im Internet“ von Susanne Fittkau, www.fittkaumaass.de oder Stefan Welling „Digital Divide in der Wissens- und Informationsgesellschaft“, www.bibnrw2000.de)

These 4:

Je unzufriedener die Kunden mit den Öffnungszeiten sind, desto mehr würden sie Bürgerbüro und PC nutzen wollen.

Diese These kann nicht bestätigt werden. Obwohl die Befragten der Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten einen hohen Stellenwert einräumten, ist das Interesse nach einer *zentralen* oder *ortsnahen* Erledigung der Anliegen, aber auch das Interesse, Leistungen des Straßenverkehrsamtes über den *heimischen Internetzugang* in Anspruch zu nehmen, eindeutig unabhängig von der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten.

Schlussfolgerung: Die Kunden des Straßenverkehrsamtes wissen sehr wohl zwischen den Leistungen der Behörde und den Rahmenbedingungen unter denen sie arbeitet zu unterscheiden. Denn das grundsätzliche Problem der zeitintensiven Entfernung zwischen

Wohnort und zentralem Straßenverkehrsamt lässt sich nicht über längere Öffnungszeiten lösen.

These 5:

Berufstätige neigen eher dazu, Verwaltungsleistungen ortsnah oder über das Internet in Anspruch nehmen zu wollen als Nichtberufstätige.

74,3 % aller Befragten waren berufstätig. Berufstätige tendieren mit 35,7% (gegenüber 29,3% der Nichtberufstätigen) eher zu der Nutzung des *heimischen Internetzugang* und Nichtberufstätige mit 53,4% (gegenüber 46,7% der Berufstätigen) eher zu einer *ortsnahen* Erledigung ihrer Anliegen. Das Interesse an einer *zentralen* Erledigung der Anliegen ist von der Berufstätigkeit unabhängig und bei den Berufstätigen, wie Nichtberufstätigen gleich schwach ausgeprägt. Die statistische Aussagekraft dieser Daten ist jedoch nicht signifikant, d.h. die unterschiedlichen Ausprägungen befinden sich noch innerhalb einer möglichen zufälligen Streuung. Somit muss die These verneint werden.

Schlussfolgerung: Auch wenn die festgestellten Werte statistisch nicht relevant sind, sollten sie doch für die Problematik einer digitalen gesellschaftlichen Spaltung (Digital Divide) sensibilisieren. In Verbindung mit These 3 zeigt das Ergebnis eine Tendenz, dass das Interesse an der Internetnutzung und wohl auch die praktische Möglichkeit dazu, von sozialen und demographischen Faktoren wie Alter, Geschlecht und Berufstätigkeit abhängig ist. Die Notwendigkeit verschiedene Zugangswege zu behördlichen Dienstleistungen bereit zu halten (Multi-Channel-Verfahren) wird hier noch mal unterstrichen.

These 6:

Kunden, die Verwaltungsleistungen häufiger in Anspruch nehmen, haben ein größeres Interesse, diese über am heimischen PC und Internet zu erledigen als Kunden, die Verwaltungsleistungen weniger oft in Anspruch nehmen.

Die These kann nicht bestätigt werden, die gegenteilige Aussage ist richtig. Das Bedürfnis nach einer *zentralen* oder *ortsnahen* Erledigung der Anliegen, aber auch das Bedürfnis, Leistungen des Straßenverkehrsamtes über den *heimischen Internetzugang* in Anspruch zu nehmen, ist abhängig von der Häufigkeit der Leistungsanspruchnahme. Kunden, welche die Leistungen des Straßenverkehrsamtes häufiger in Anspruch nehmen, sind eher bereit, ihre Anliegen *zentral* zu erledigen und weniger bereit ihre Anliegen *ortsnah* oder über den *heimischen Internetzugang* zu erledigen als die übrigen Kunden, welche die Leistungen des Straßenverkehrsamtes weniger häufig in Anspruch nehmen. Und umgekehrt sind gerade die Kunden, die Leistungen des Straßenverkehrsamtes selten in Anspruch nehmen, bereit, ihre Anliegen ortsnah oder über den heimischen PC zu erledigen. Wie in These 1 ausgeführt, ist

der Grund dafür offensichtlich das Interesse an fachlich versierter Beratung, die sie in einem zentralen Straßenverkehrsamt eher gesichert sehen.

Schlussfolgerung: In Verbindung mit den Ausführungen zu These 1, kann man erkennen, dass besonders für Kunden die häufiger das Straßenverkehrsamt frequentieren, die hohe fachliche Beratungsqualität des *zentralen* Straßenverkehrsamtes eine besondere Bedeutung hat. Das heißt im Umkehrschluss aber, dass sie nicht glauben über das Bürgerbüro oder das Internet diese fachkompetente Beratung zu bekommen.

Abschließende Betrachtung aus der Perspektive des eLoGo-Projektes:

Insgesamt haben 81,6 % der Befragten ein Interesse an neuen Absatzwegen für die Leistungen des Straßenverkehrsamtes. Wie Tabelle 14 weiter zeigte, haben 46,9 % der Befragten ein Interesse an einem *ortsnahen* Leistungsangebot. Während 34,7% der Befragten Leistungen des Straßenverkehrsamtes auch über den *heimischen Internetzugang* in Anspruch nehmen würden. Dagegen sprachen sich nur rund 17% der Befragten dafür aus, das Leistungsangebot des Straßenverkehrsamtes auch weiterhin *zentral* im Straßenverkehrsamt in Anspruch nehmen zu wollen.

Die Ergebnisse der Befragung bestätigen die intendierte Vorgehensweise des Landkreises Potsdam-Mittelmark und des eLoGo-Projektteams vom Kommunalwissenschaftlichen Instituts der Universität Potsdam, die Leistungen des Straßenverkehrsamtes schrittweise über das Bürgerbüro ins Internet zu bringen, ohne die zentrale Bearbeitungsstelle zu schließen. Es ist zu erwarten, dass die Bürger des Landkreises die Leistungsangebote in den *ortsnahen* Bürgerbüros annehmen werden. Die wichtige Gruppe der, vor allem gewerblichen, Kunden, die weiterhin eine *zentrale* Bearbeitung ihrer Anliegen vorziehen, werden auch weiterhin die Möglichkeit dazu haben. Bei der Einführung neuer Vertriebswege bleibt die *zentrale* Bearbeitung in Werder bestehen.

Hinterfragt man die Gründe für das Interesse dieser Kundengruppe für das *zentrale* Straßenverkehrsamt, stößt man auf die Frage der Kompetenz. Offensichtlich befürchtet ein Teil der Kunden im Bürgerbüro und im Internet nicht so kompetent bedient zu werden wie in der Zentrale. Die Projektplanung muss diesen Fakt ernst nehmen und bei der Umsetzung der *ortsnahen* Bearbeitung im Bürgerbüro die Personalentwicklung frühzeitig mit einbinden. Gleichzeitig muss man sich Gedanken machen, welche technischen Möglichkeiten es gibt, spezielle Fragen vor Ort zu klären (z.B. Video-Kontakt mit dem zentralen Backoffice). Bei der Internetbearbeitung ist dagegen die softwaretechnische Umsetzung gefragt, den Webauftritt so zu gestalten, dass der Internet-Kunde die Eingabe intuitiv handhaben kann und gleichzeitig erfährt wie er mit Spezialproblemen umzugehen hat.

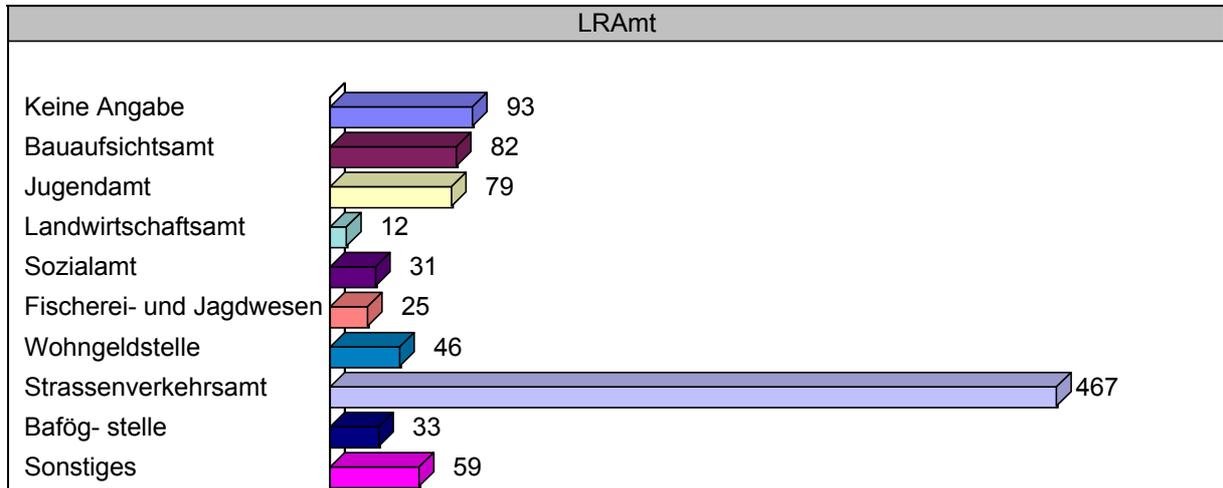
Ein überraschend konstanter Anteil von etwa einem Drittel der Befragten aus den verschiedenen Kundengruppen hat ein Interesse daran die Leistungen des Straßenverkehrsamtes aus dem Internet abzurufen. Wenn man bedenkt, dass es im Kreis weder eine Informationskampagne für eGovernment noch nennenswerte Erfahrungen mit digitalen Behördengängen gegeben hat, ist dieses Ergebnis sicher beachtlich. Es stimmt optimistisch für die weitere eGovernment-Strategie in Potsdam-Mittelmark.

Dennoch weist die Umfrage auch bereits auf einen sensiblen Punkt von eGovernment hin, den es bei der Projektgestaltung zu berücksichtigen gilt. Alter, Geschlecht oder Berufstätigkeit können in unterschiedlichem Maße das Interesse oder die Möglichkeit Leistungen des Straßenverkehrsamtes über das Internet zu nutzen beeinflussen. Dieser Umstand muss bei der Etablierung von eGovernment im Kreis Potsdam-Mittelmark Berücksichtigung finden. Sei es im Angebot verschiedener Vertriebswege oder in der öffentlichen Bereitstellung von Internetzugängen. Das Projekt eLoGo muss seinen eingeschlagenen Weg der multiplen Vertriebswege für Verwaltungsdienstleistungen konsequent zu Ende gehen. Ein Vertrieb von Dienstleistungen nur über das Internet ist weder für den öffentlichen noch für den privaten Sektor in absehbarer Zukunft realisierbar.

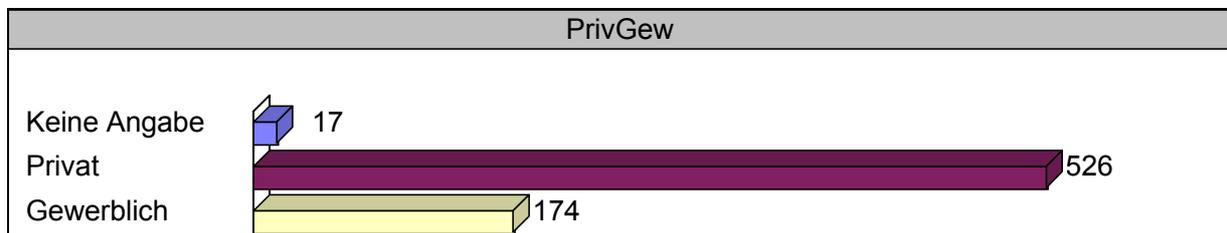
V. Anhang:

1. Anlage: Graphiken zur Einzelauswertung

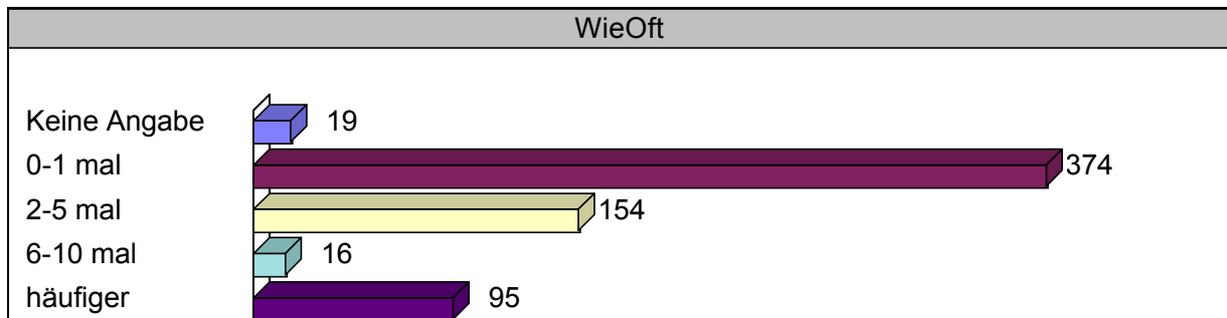
1. Welche Leistungen des Landratsamtes haben Sie bisher in Anspruch genommen?



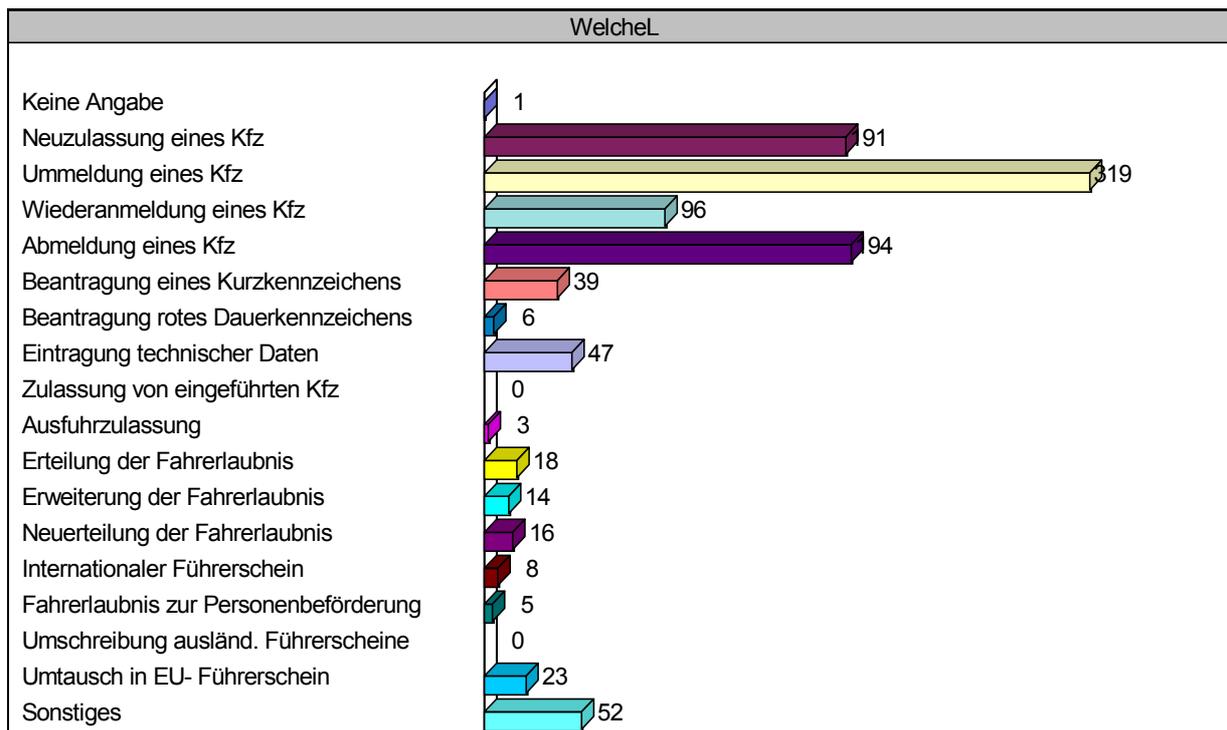
2. Nutzen sie die Leistungen des Straßenverkehrsamtes privat oder gewerblich?



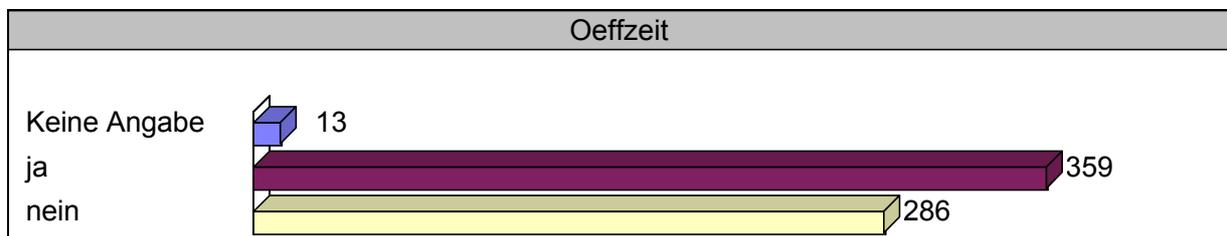
3. Wie oft nehmen Sie die Dienstleistungen des Straßenverkehrsamtes jährlich in Anspruch?



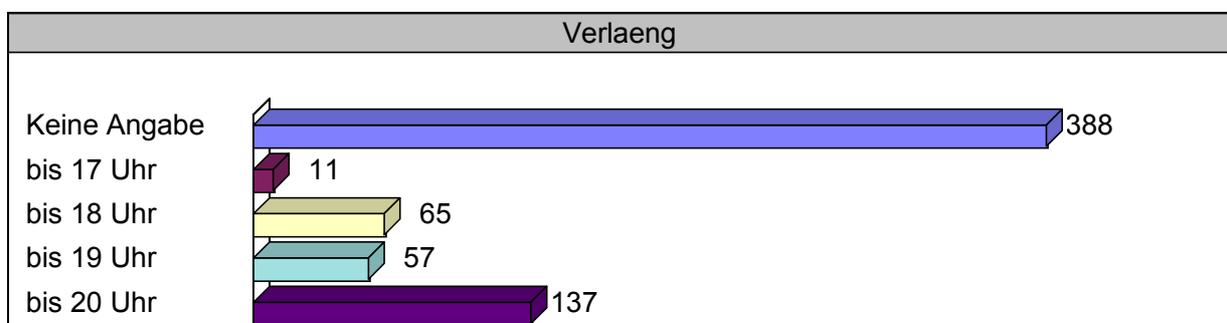
4. Welche Leistung haben Sie heute im Straßenverkehrsamt in Anspruch genommen?



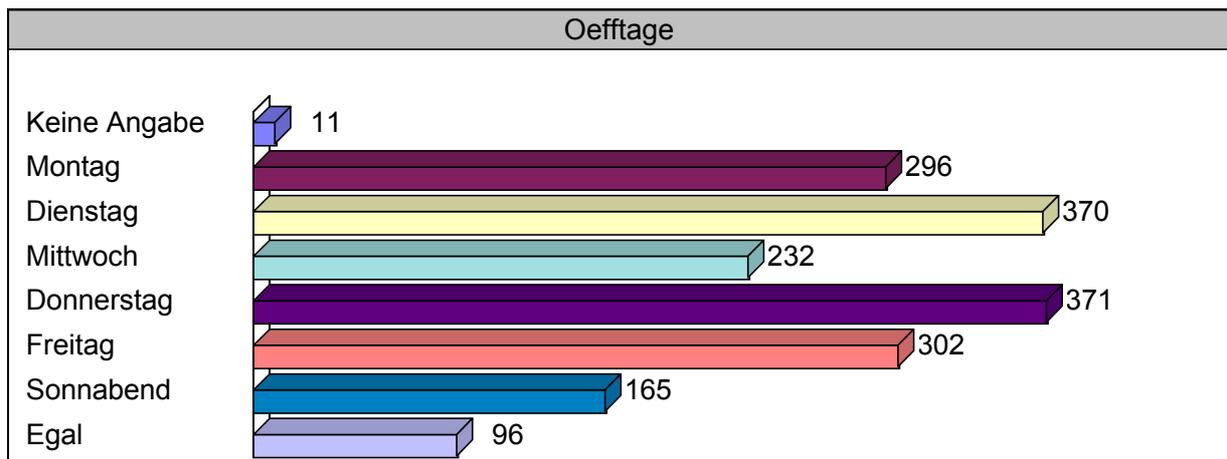
5. Sind Sie mit den Öffnungszeiten des Straßenverkehrsamtes zufrieden?



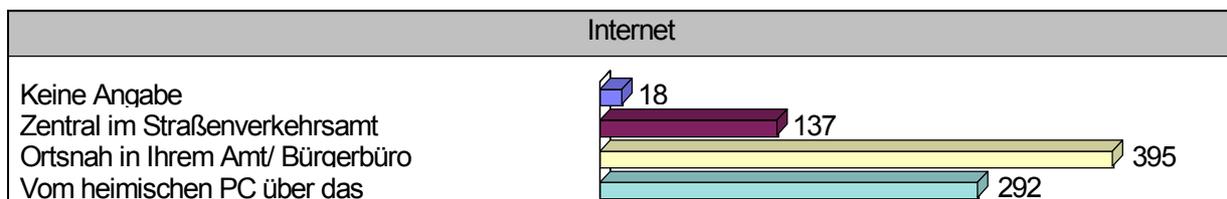
6. Falls sie mit den Öffnungszeiten nicht zufrieden sind, welche Verlängerung würden Sie bevorzugen?



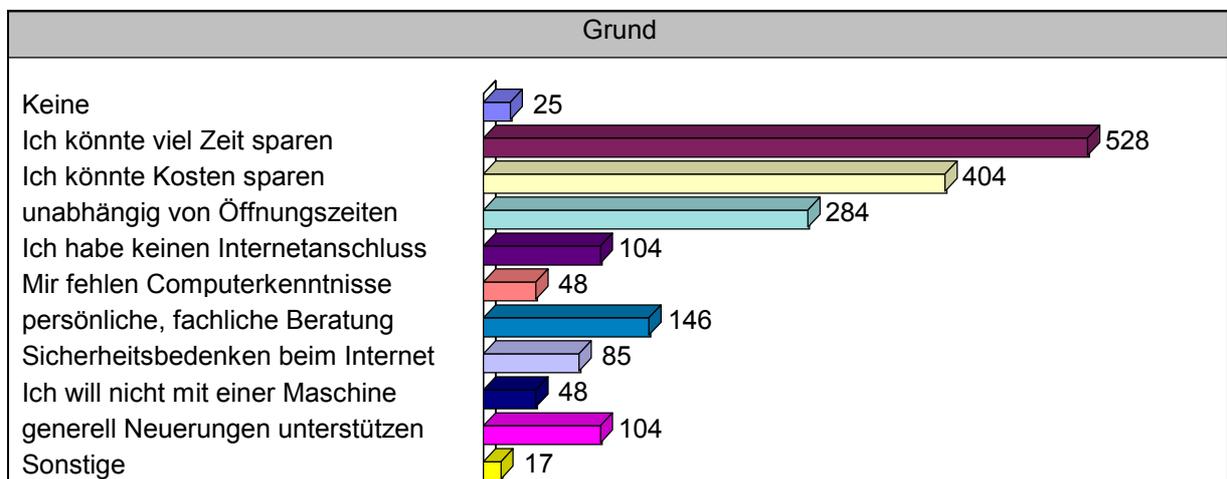
7. Welche Öffnungstage würde Sie bevorzugen?



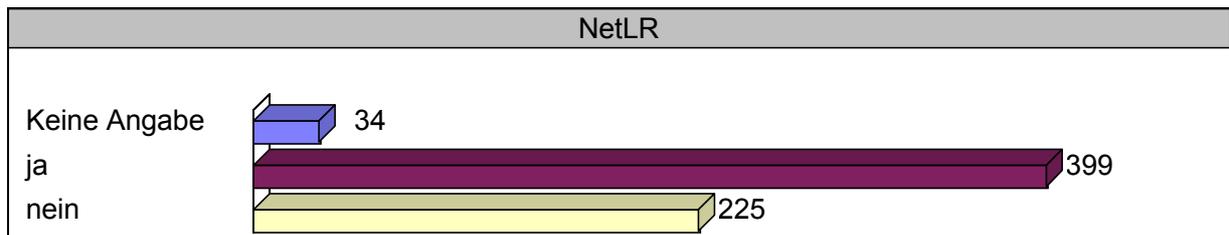
8. Wo würden sie die Leistungen des Straßenverkehrsamtes bevorzugt in Anspruch nehmen?



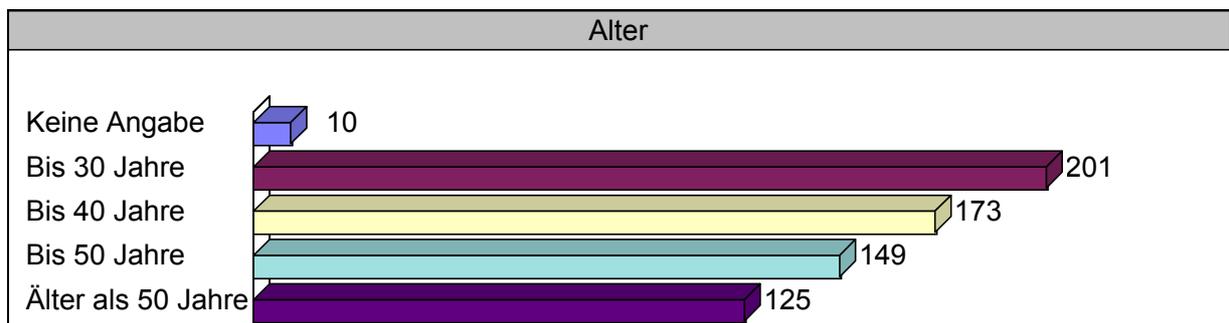
9. Nennen Sie Gründe für Ihre Entscheidung in Frage 8!



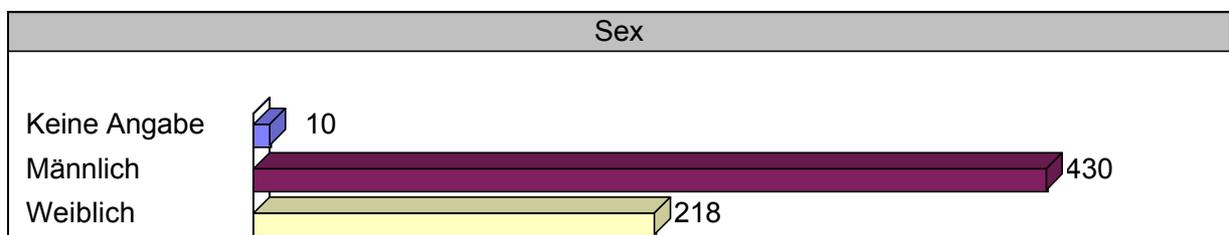
10. Würden Sie auch Leistungen des Landratsamtes über das Internet in Anspruch nehmen, wenn man sie dort anbieten würde?



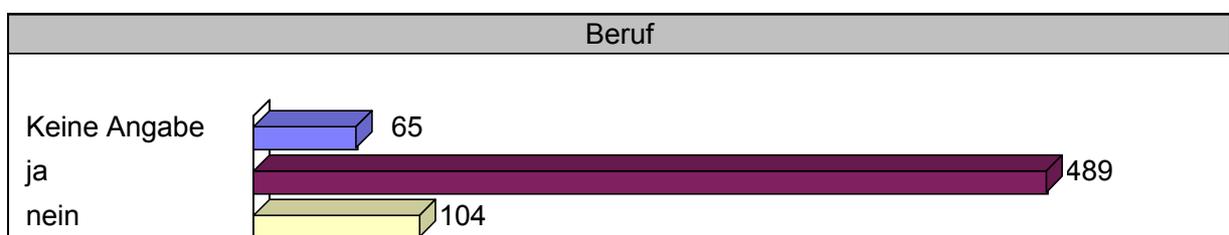
11. Welcher Altersgruppe gehören Sie an?



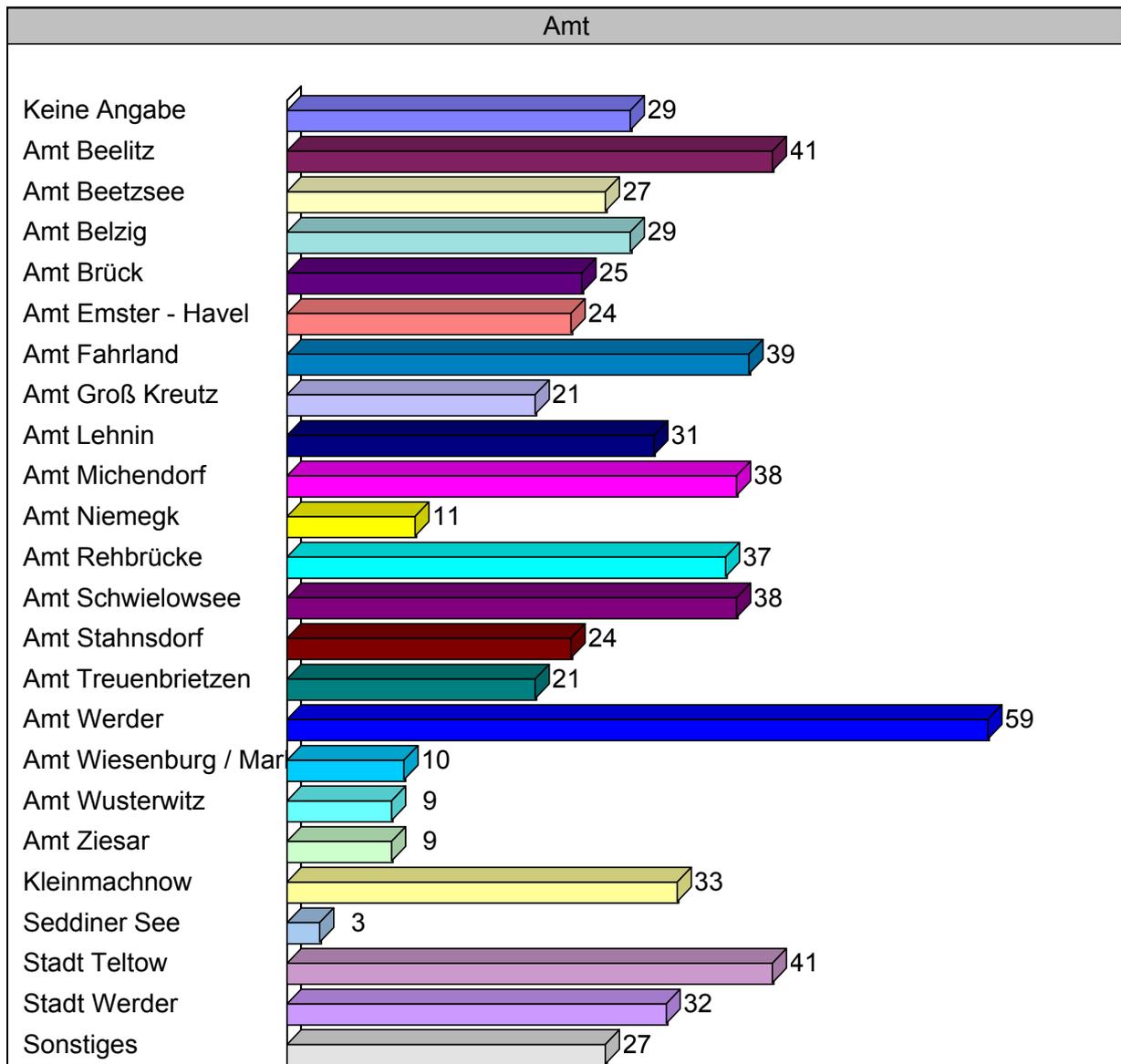
12. Geschlechtszugehörigkeit



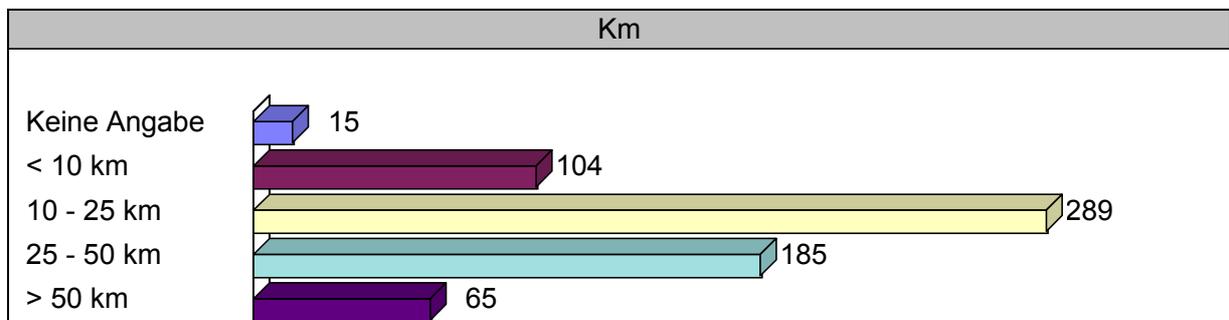
13. Sind Sie berufstätig?



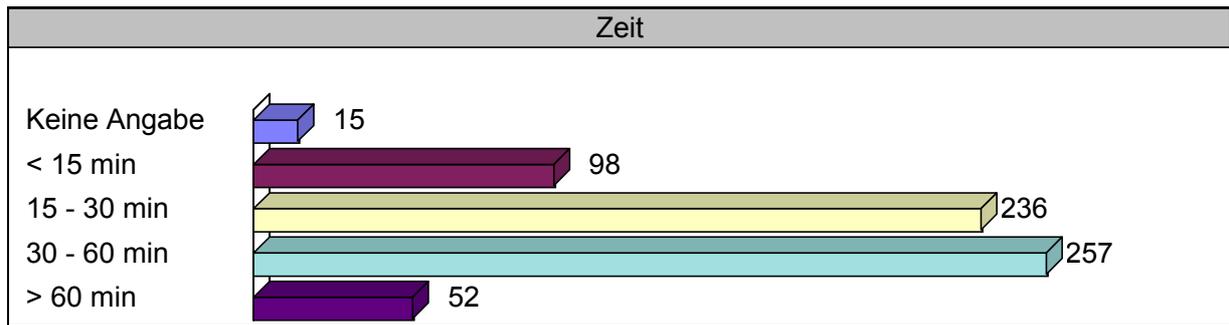
14. Aus welchen Amt oder amtsfreien Gemeinde des Landkreises Potsdam- Mittelmark kommen sie ?



15. Wie weit entfernt liegt Ihr Heimatort vom Straßenverkehrsamt?

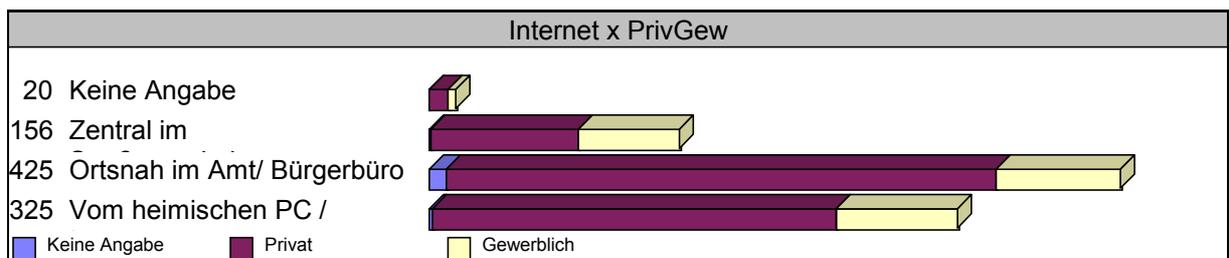


16. Wie lange haben Sie für den Anfahrtsweg gebraucht?

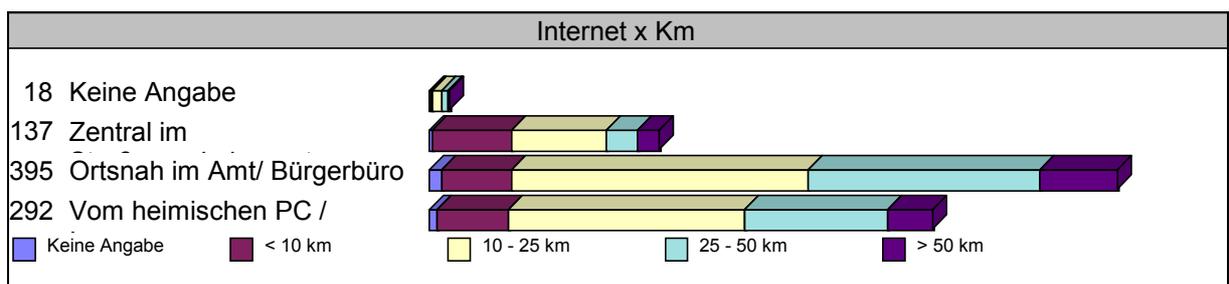


2. Anlage: Graphiken der Bivariaten Analyse:

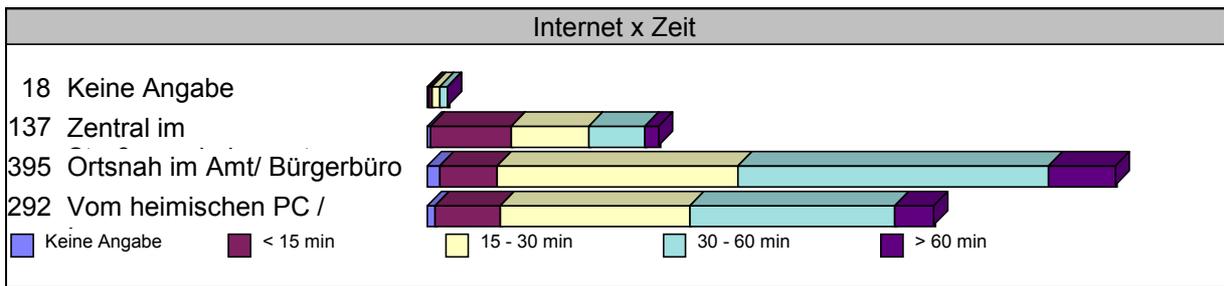
1. Abhängigkeit der Variable „Internet“ von den privaten bzw. gewerblichen Gründen der Leistungsanspruchnahme in Frage 2 (Variable PrivGew):



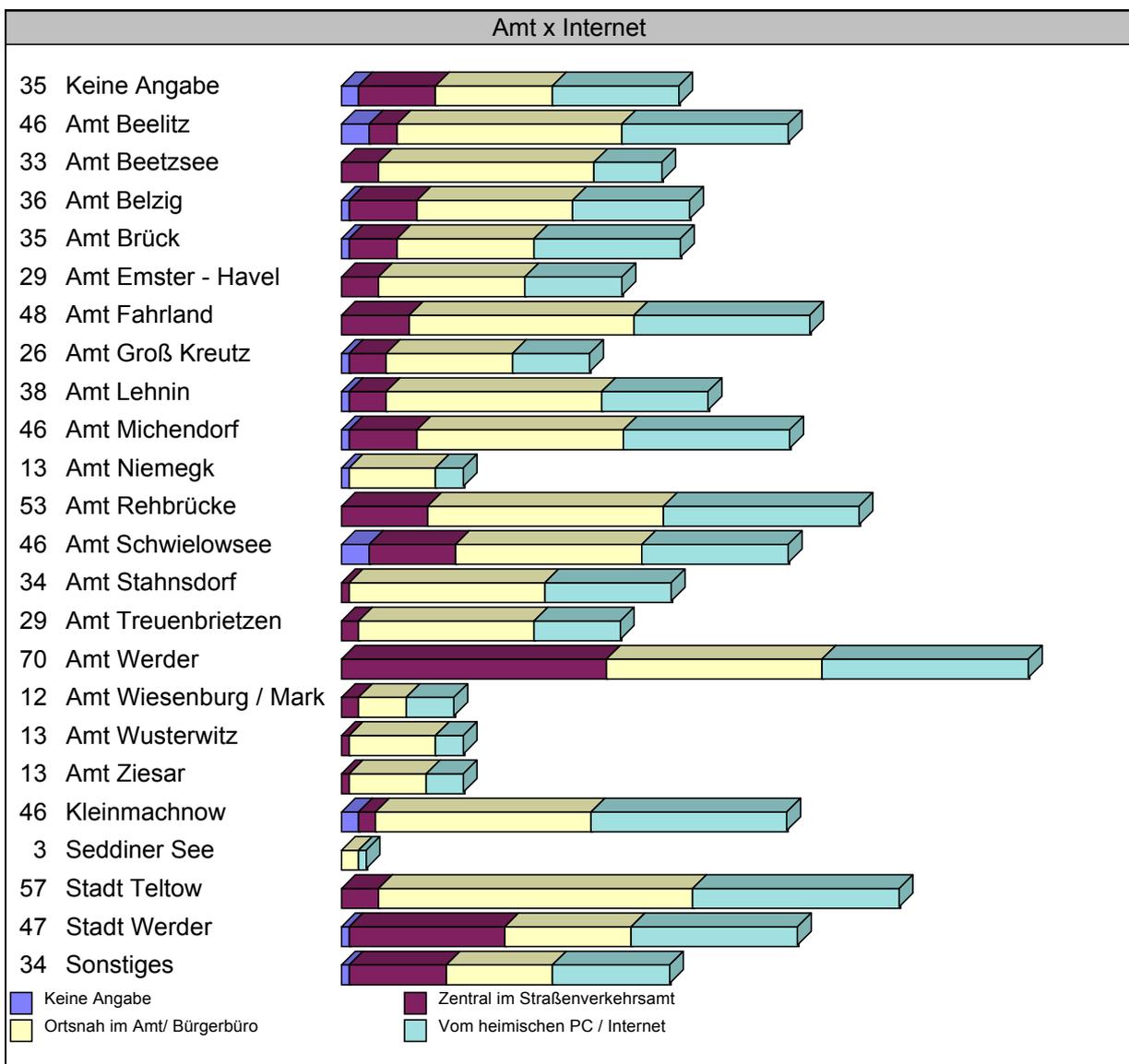
2. Abhängigkeit der Variable „Internet“ von der Entfernung des Heimatortes in Frage 15 (Variable „km“):



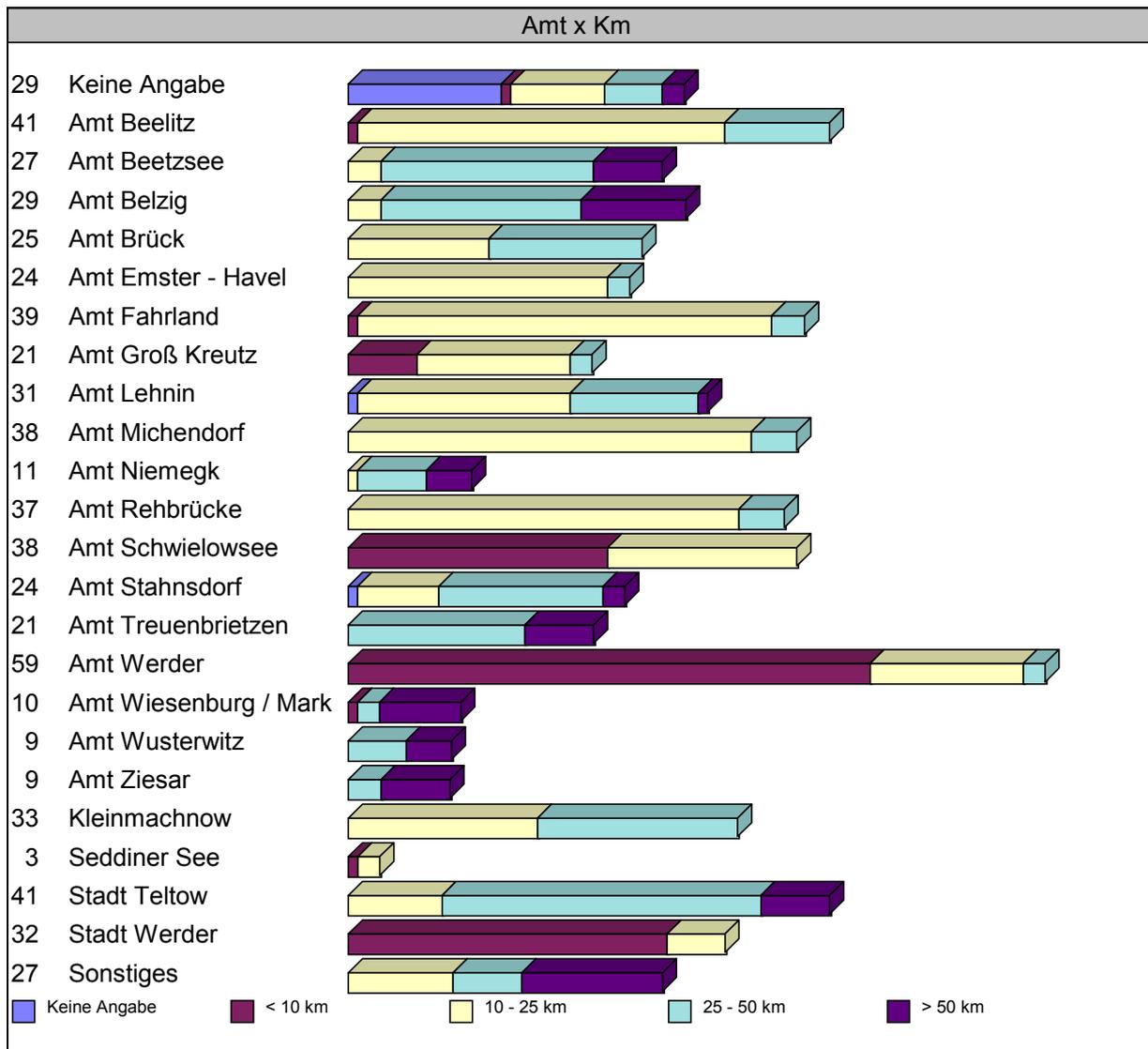
3. Abhängigkeit der Variable „Internet“ von der für den Anfahrtsweg benötigten Zeit in Frage 16 (variable „Zeit“):



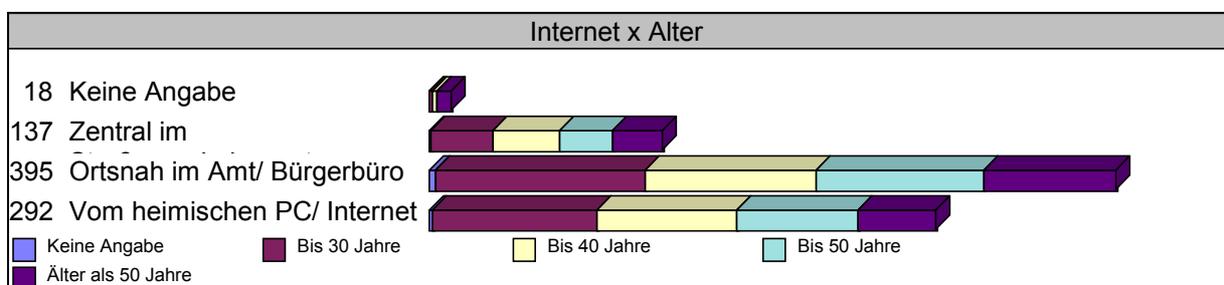
4. Abhängigkeit der Variable „Internet“ von der Amtsangehörigkeit der Heimatgemeinde in Frage 14 (Variable „Amt“):



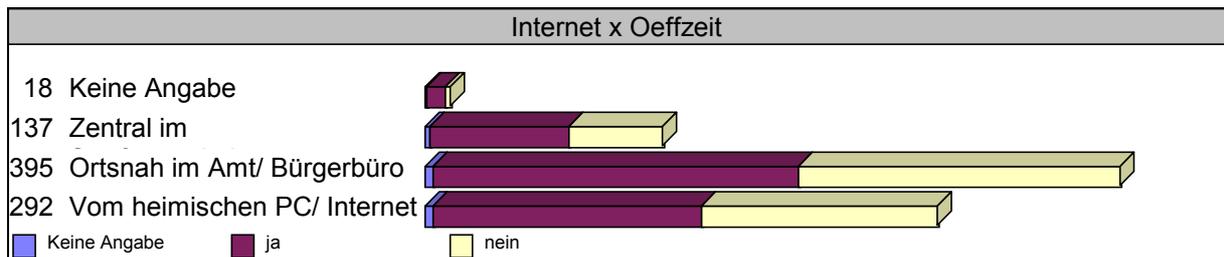
5. Abhängigkeit der Variable „Amt“ in Frage 14 von der Entfernung der Heimatgemeinde in Frage 15 (Variable „km“):



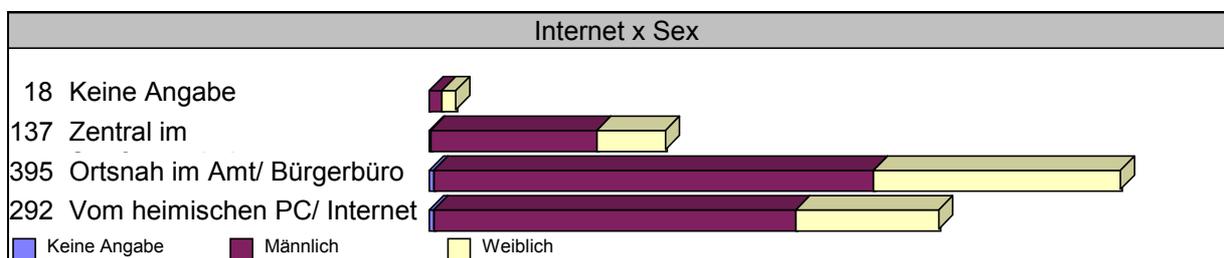
6. Abhängigkeit der Variable „Internet“ vom Alter der Befragten in Frage 11 (Variable Alter)



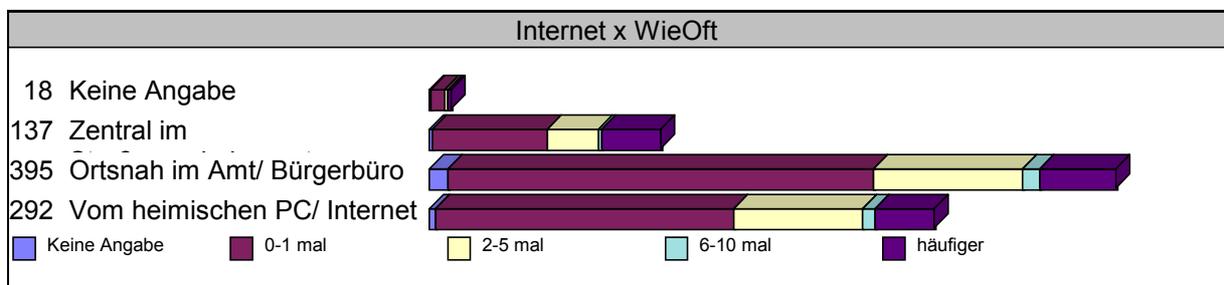
7. Abhängigkeit der Variable „Internet“ von der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten in Frage 5 (Variable Oeffzeit)



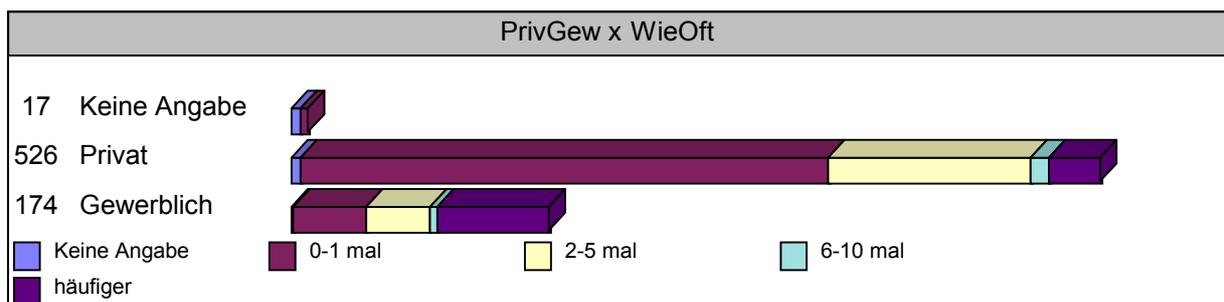
8. Abhängigkeit der Variable „Internet“ vom Geschlecht der Befragten in Frage 12 (Variable Sex)



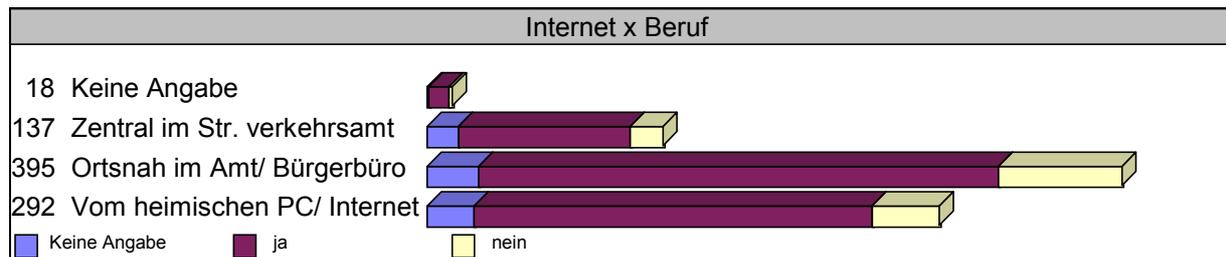
9. Abhängigkeit der Variable „Internet“ von der Häufigkeit der Leistungsanspruchnahme in Frage 3 (Variable WieOft)



10. Abhängigkeit der Gründe der Leistungsanspruchnahme in Frage 2 (Variable „PrivGew“) von der Häufigkeit der Leistungsanspruchnahme in Frage 3 (Variable WieOft)



11. Abhängigkeit der Variable „Internet“ von der Berufstätigkeit der Befragten in Frage 13
(Variable Beruf)



12. Abhängigkeit der Variable „Internet“ vom Grund für die Entscheidung bei der Variablen „Internet“ in Frage 9 (Variable Grund)

