Studie

Online-Angebote nicht top

[20.04.2015] Viel Information aber nur wenig Interaktion – das kennzeichnet die Internet-Seiten deutscher Behörden. Zu diesem Ergebnis kommt das Unternehmen McKinsey & Company in der Studie „E-Government in Deutschland - eine Bürgerperspektive“.

Die digitalen Angebote deutscher Kommunen und Behörden sind noch zu wenig an den Bedürfnissen von Bürgern und Unternehmen ausgerichtet. Die Web-Portale vieler Städte bieten mittlerweile zwar eine Vielzahl an Informationen. Demgegenüber bieten sie aber nur eingeschränkte Möglichkeiten, Behördenangelegenheiten tatsächlich online zu erledigen. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie von McKinsey & Company mit dem Titel „E-Government in Deutschland – eine Bürgerperspektive“. Das Unternehmen hat dafür das Digitalangebot von zehn Städten untersucht, die bei einer Vorgängerstudie im Jahr 2012 als die besten von insgesamt 200 Kommunen abgeschnitten haben (wir berichteten). Berlin, Düsseldorf und Hamburg zählen in der aktuellen Studie erneut zu den Städten mit dem vergleichsweise besten Online-Service. Im Mittelfeld listet die Studie Bonn, München und Frankfurt. Auf den hinteren Plätzen folgen Stuttgart, Nürnberg, Gummersbach und Gladbeck.
„Selbst bei den Spitzenreitern klafft immer noch eine gewaltige Lücke zwischen dem Angebot und den Bedürfnissen der Bürger“, sagt Sebastian Muschter, Co-Leiter der deutschen Public Sector Practice von McKinsey. E-Information gehöre auf den Websites zwar in fast allen untersuchten Städten mittlerweile zum Standard. Aber simple Prozesse wie das Ändern der Steuerklasse, das Einholen einer Meldebescheinigung oder die Namensänderung auf dem Ausweis erforderten in der Regel weiterhin den Gang zur Behörde. „Vielerorts laufen Behördenprozesse immer noch so ab, wie vor 30 Jahren. Sie enden an den Zuständigkeitsgrenzen der Behörden, auch wenn die Bürgerbedürfnisse darüber hinausreichen“, kommentiert Muschter.
McKinsey hat laut eigenen Angaben für die Studie sechs Ereignisse im Leben eines Bürgers untersucht, die intensiveren Behördenkontakt mit sich bringen: Geburt eines Kindes, Übergang von Schule in den Beruf, Eheschließung beziehungsweise Verpartnerung, Gründung eines Unternehmens, Jobverlust, -suche und -wiederaufnahme sowie ein Todesfall in der Familie. Am besten klappt der Online-Service demnach bei einer Unternehmensgründung. Das ist laut der Meldung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie Richtlinie 2006/123/EG geschuldet. „Dieses Beispiel zeigt, wie wichtig gesetzliche Vorgaben sind, um durchgängige Angebote unabhängig von Behördengrenzen zu schaffen“, sagt Muschter. Der Bund könnte laut Muschter stärker auf die Kommunen einwirken, ihre Online-Services auszubauen. Bereits verabschiedete Gesetze und Richtlinien müssten dafür mit Leben gefüllt und ihre Umsetzung forciert werden. Um das Wissen, die Kosten und die Vereinheitlichung von E-Government-Angeboten zu verbessern, schlägt die Studie den Einsatz des so genannten Benchlearning vor. Dabei entwickeln Städte einen gemeinsamen E-Service und stellen ihn anderen Städten zur Verfügung. Muschter: „Der Aufbau von E-Government-Angeboten kostet viel Geld, rechnet sich aber in wenigen Jahren – und wird preiswerter, wenn nicht jede Kommune das Rad neu erfindet.“

(ve)

Stichwörter: CMS | Portale, McKinsey, Studie