

REPORT

Online-Dienste im Ranking

[25.07.2011] Die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst & Young hat die Internet-Auftritte großer deutscher Städte untersucht und kommt zu dem Ergebnis, dass in puncto E-Government bei zahlreichen Kommunen noch viel Luft nach oben besteht. Die besten Online-Services bieten Düsseldorf, Stuttgart und Freiburg.

Zufriedenstellende Online-Dienstleistungen und damit die Möglichkeit, Behördengänge auch außerhalb der Öffnungszeiten und ohne Schlange stehen erledigen zu können, bieten in Deutschland bislang nur relativ wenige Kommunen. Die Städte mit dem besten E-Government-Angebot sind Düsseldorf, Stuttgart und Freiburg. Bei den meisten Kommunen lassen die Angebote an Bürger und Unternehmen, zumindest Standardvorgänge online abzuwickeln, hingegen noch zu wünschen übrig. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Studie der Prüfungs- und Beratungsgesellschaft Ernst & Young. Als Grundlage für die Vergabe des „Ernst & Young E-Government-Awards“ wurden hierbei die Internet-Auftritte der 187 deutschen Städte mit mehr als 50.000 Einwohnern untersucht und getestet, inwieweit gängige Alltagsgeschäfte vollständig online abgewickelt werden können – einschließlich anfallender Bezahlvorgänge. Als Online-Dienstleistung zählten ausschließlich Vorgänge, die vollständig vom heimischen Computer aus erledigt werden konnten. Nicht punkten konnten die Kommunen damit, lediglich Formulare auf ihrer Website bereitzustellen, die dann per Post an die Ämter geschickt werden müssen.

Düsseldorf an der Spitze

Mit 39 von insgesamt 50 möglichen Punkten errang Düsseldorf den ersten Platz im Städte-Ranking. Den zweiten Platz teilen sich Freiburg und Stuttgart mit jeweils 37,5 Punkten. Düsseldorf belegt auch in den Unterkategorien „Verfügbarkeit und Angebot der Online-Dienste“ sowie „Ergebnisse der Suchmaschine“ den ersten Platz, in der Unterkategorie „Online-Zahlungsmöglichkeiten“ landet die Stadt immerhin in den Top 5.

Dass eine Großstadt den Gesamtsieg errungen hat, sollte allerdings nicht als Hinweis darauf gewertet werden, dass große Städte generell die besseren Online-Dienstleistungen anbieten – schließlich ist es keiner der drei Millionenstädte Berlin, Hamburg und München gelungen, unter die Top 10 zu kommen. Mit Mülheim an der Ruhr belegt zudem eine Stadt mit weniger als 200.000 Einwohnern den vierten Platz im Gesamt-Ranking. Und auf den fünften Platz kam Gummersbach mit etwa 50.000 Einwohnern. Darüber hinaus sind in den Top 10 die Städte Mainz, Frankfurt am Main, Bochum, Göttingen und Bielefeld vertreten.

Hohes Optimierungspotenzial

Die Mehrheit der untersuchten Städte (65 Prozent) erreichte im Rahmen der Studie maximal die Hälfte der 50 möglichen Punkte. 12 Prozent erzielten sogar nur 15 Punkte und zwei der untersuchten Kommunen konnten lediglich 10 Punkte für sich verbuchen. Das zeigt: Einige deutsche Städte stehen beim Thema E-Government noch am Anfang.

Zwar haben es sich die meisten Kommunen zum Ziel gesetzt, ihren Bürgern die Möglichkeit zu bieten, gängige Behördenvorgänge vollständig online abzuwickeln, beispielsweise den Antrag auf einen Anwohnerparkausweis, die Anmeldung des Hundes zur Hundesteuer, die Bestellung einer Geburtsurkunde, den Antrag auf Sperrmüllabholung, Anfragen an das Fundbüro oder Bürgerbeschwerden.

Zahlreiche Städte nutzen jedoch die Möglichkeit, durch den Online-Kontakt zum Bürger die Kosten für Routineabläufe zu senken, noch zu wenig. Damit bleiben auch viele Chancen ungenutzt, den Service für die Bürger zu verbessern.

Das größte Online-Angebot existiert derzeit im Bereich Beschwerde-Management – 117 Städte (63 Prozent) bieten die Möglichkeit, Kritik an Missständen via Internet zu artikulieren. Ebenfalls noch relativ gut sieht es bei E-Government-Diensten im Bereich Sperrmüll (62 Prozent) und bei Fragen an das Fundbüro (52 Prozent) aus. Deutlich weniger als die Hälfte der Kommunen (43 Prozent) bietet indessen eine Online-Anfrage an das Geburtenregister an. Nur jede fünfte Stadt macht die Anmeldung zur Hundesteuer möglich, und den Antrag auf einen Anwohnerparkausweis kann man per Mausclick nur in jeder siebten jener 153 Städte stellen, in denen es solche Parkplätze gibt.

Zahlvorgänge nicht up to date

Auch die Funktion und Benutzerfreundlichkeit der städtischen Suchmaschinen sowie die Möglichkeit, die anfallenden Gebühren online – zum Beispiel per PayPal oder Kreditkarte – zu zahlen, wurden im Rahmen der Studie geprüft. Bei den Zahlungsmöglichkeiten zeigen sich die meisten Kommunen erstaunlich rückständig: Nur eine einzige Stadt offeriert die Zahlung per PayPal, drei Städte erlauben den Einsatz der Kreditkarte. Selbst der Bankeinzug ist nur bei 18 Prozent möglich. Im Durchschnitt erreichten die Kandidaten beim Online-Zahlungsverkehr 1,1 von 6 möglichen Punkten; die Spitzenreiter kamen auf 4 Punkte. „Wenn ein Dienst online beantragt werden kann, sollte auch die Möglichkeit angeboten werden, den erforderlichen Zahlungsvorgang unmittelbar und online durchzuführen“, so Hans-Peter Busson, Coordinating Partner Government & Public Sector bei Ernst & Young und einer der Autoren der Studie. „Davon sind derzeit die meisten Kommunen weit entfernt.“

Zu einem professionellen kommunalen Internet-Auftritt gehört auch eine funktionierende Suchmaschine, die den Bürger möglichst schnell zum Ziel führt. Hier können die untersuchten Kommunen ein Durchschnittsergebnis von 5,7 der 8 erreichbaren Punkte erzielen, immerhin 18 Städte kamen auf die Höchstpunktzahl. Dennoch waren die Suchergebnisse teilweise ernüchternd: Bei Standardfragen nach Themen wie Sperrmüll, Anwohnerparken oder Lohnsteuerkarte brachte jeweils nur rund die Hälfte der Suchmaschinen zufriedenstellende Resultate. Zwar waren die verfügbaren Online-Dienste in der Regel auch ohne Zuhilfenahme der Suchmaschine zu finden, waren jedoch häufig zu wenig kenntlich gemacht und nicht intuitiv aufzufinden. Durch einen expliziten Hinweis darauf, dass ein Service auch online zur Verfügung steht, ließe sich dessen Nutzung verstärken.

Nicht jede E-Mail wird beantwortet

Um Qualität ging es auch beim E-Mail-Verhalten der Kommunen. Eine Test-Mail mit zwei Fragen – nach der Zweitwohnungssteuer und der Lohnsteuerkarte – führte zu recht unterschiedlichen Ergebnissen. Das Erstaunliche: Jede zehnte Stadtverwaltung ließ die elektronische Anfrage unbeantwortet. Andere nahmen sich viel Zeit: Sechs Prozent reagierten erst nach drei und mehr Tagen – und dann teilweise unvollständig. Auch eine Empfangsbestätigung war keine Garantie für eine Antwort: Zwei Prozent der Kommunen haben trotz Empfangsbestätigung nicht auf die Test-Mail reagiert. Andererseits haben fast zwei Drittel der befragten Kommunen die Test-Mail an die zuständige Stelle weitergeleitet, die diese innerhalb von 24 Stunden beantwortet hat. Am besten abschneiden konnten in der Rubrik „Reaktionsgeschwindigkeit und Antwortqualität bei Fragen per E-Mail“ die Stadt Bamberg (mit 13,5 von 14 möglichen Punkten) gefolgt von Waiblingen, Plauen, Passau und Bremerhaven. Die Höchstpunktzahl wurde an keine der untersuchten Kommunen vergeben.

Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass die modernen Kommunikationsmedien in die Prozesse vieler Stadtverwaltungen noch nicht vollständig integriert sind. Dies gilt auch für die Services für Unternehmen,

die ebenfalls analysiert wurden. Zwar veröffentlichen 90 Prozent der Kommunen ihre Ausschreibungen online. Doch nur eine von sechs bietet die Möglichkeit, Angebote auf diese Weise abzugeben – und das, obwohl mit der E-Vergabe sowohl Unternehmen wie Kommunen Kosten sparen könnten und sich der Vergabeprozess vereinfachen ließe.

Möglichkeiten ausschöpfen

Die Auswertung der Studie zeigt, dass im Bereich E-Government bei vielen Kommunen noch erhebliches Optimierungspotenzial besteht. Vor allem reicht allein die Implementierung von Online-Diensten auf den kommunalen Websites bei Weitem nicht aus. Die Vermarktung dieser Services und ihrer Möglichkeiten ist mindestens genauso wichtig, da sie ansonsten ihr volles Potenzial nicht entfalten können. Der kommunale Internet-Auftritt sollte daher gut sichtbar auf die Möglichkeit aufmerksam machen, dass bestimmte Behördengänge via Online-Formular oder E-Mail abgewickelt werden können. Nur wenn die Verwaltungsmechanismen und bisherigen Strukturen durchbrochen und an die Möglichkeiten, die das E-Government bietet, angepasst werden, können dessen Potenziale voll ausgeschöpft werden.

(bs)

Die Studie zum Download (PDF; 1,4 MB)

Stichwörter: CMS | Portale, Studie, Ernst & Young, Portale, Bürgerservice, Düsseldorf, Stuttgart, Freiburg