

# Viel Luft nach oben

von Hans-Peter Busson

**Düsseldorf ist top bei Online-Behördengängen – viele Kommunen in Deutschland haben in puncto E-Government aber noch Nachholbedarf. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Studie der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst & Young.**

**Z**ufriedenstellende Online-Dienstleistungen und damit die Möglichkeit, Behördengänge auch außerhalb der Öffnungszeiten 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, bei der als Grundlage für die Vergabe des „Ernst & Young E-Government-Awards“ die Internet-Auftritte der 187 deutschen Städte mit mehr als 50.000 Einwohnern untersucht wurden. Getestet wurde, inwieweit es möglich ist, gängige Alltagsgeschäfte vollständig online abzuwickeln – einschließlich anfallender Bezahlvorgänge. Als Online-Dienstleistung zählten ausschließlich Vorgänge, die komplett 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 zurückgeschickt werden müssen.

Mit 39 von insgesamt 50 möglichen Punkten errang Düsseldorf den ersten Platz im Städte-Ranking. Den zweiten Platz teilen sich Freiburg und Stuttgart mit



Düsseldorf bietet besten Online-Service.

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 unter den Top 5. Dass eine Großstadt den Gesamtsieg errungen hat, sollte nicht als Hinweis darauf gewertet werden, dass große Städte generell

die besseren E-Services anbieten. Selbst bei Großstädten gibt es noch deutliches Verbesserungspotenzial – 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 – eine Stadt mit etwa 50.000 Einwohnern.

Die Mehrheit der untersuchten Städte (65 Prozent) erreichte im Rahmen der Studie maximal die Hälfte der Gesamtpunktzahl. 12 Prozent erzielten sogar nur 15 Punkte und zwei der untersuchten Kommunen konnten nur 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. Viele Städte nutzen jedoch die Chance, durch den Online-Kontakt zum Bürger die Kosten für Routineabläufe zu senken, noch zu wenig. Das größte Online-Angebot existiert derzeit beim Beschwerde-

Management – in 117 Städten (63 Prozent) kann Kritik an Missständen via Internet artikuliert werden. 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) bieten indessen die 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.

Auch die Funktion und Benutzerfreundlichkeit der Suchmaschinen sowie die Möglichkeit, die anfallenden Gebühren online zum Beispiel per PayPal oder Kreditkarte zu bezahlen, 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, und ganze drei Städte erlauben den

Einsatz der Kreditkarte. Selbst der Bankeinzug ist nur bei 18 Prozent möglich. Im Durchschnitt erreichten die Kommunen beim Online-Zahlungsverkehr gerade einmal 1,1 von 6 möglichen Punkten. Um Qualität ging es beim E-Mail-Verhalten der Kommunen. Eine Test-E-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. Immerhin wurden die gewünschten Informationen von fast zwei Dritteln der Befragten innerhalb von 24 Stunden zugesandt.

Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass die modernen Kommunikationsmedien in die Prozesse vieler Stadtverwaltungen noch nicht vollständig integriert sind. Das 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 dieselbe Weise abzugeben – und das, obwohl mit der E-Vergabe sowohl Unternehmen wie Kommunen Kosten sparen können und sich der Vergabeprozess vereinfachen ließe.

Die Studie zeigt, dass beim Thema E-Government bei vielen Kommunen noch erhebliches Optimierungspotenzial besteht. Die Implementierung von Online-Diensten auf den kommunalen Websites allein reicht bei Weitem nicht aus, nur wenn die Verwaltungsmechanismen und bisherigen Strukturen durchbrochen werden, können die Potenziale von E-Government voll ausgeschöpft werden.

*Hans-Peter Busson ist Coordinating Partner Government & Public Sector Deutschland, Schweiz, Österreich bei der Ernst & Young GmbH, Eschborn.*

#### Link-Tipp

Die Studie zum Download:

- [www.ey.com](http://www.ey.com)

Den Deep Link finden Sie unter [www.kommune21.de](http://www.kommune21.de).