



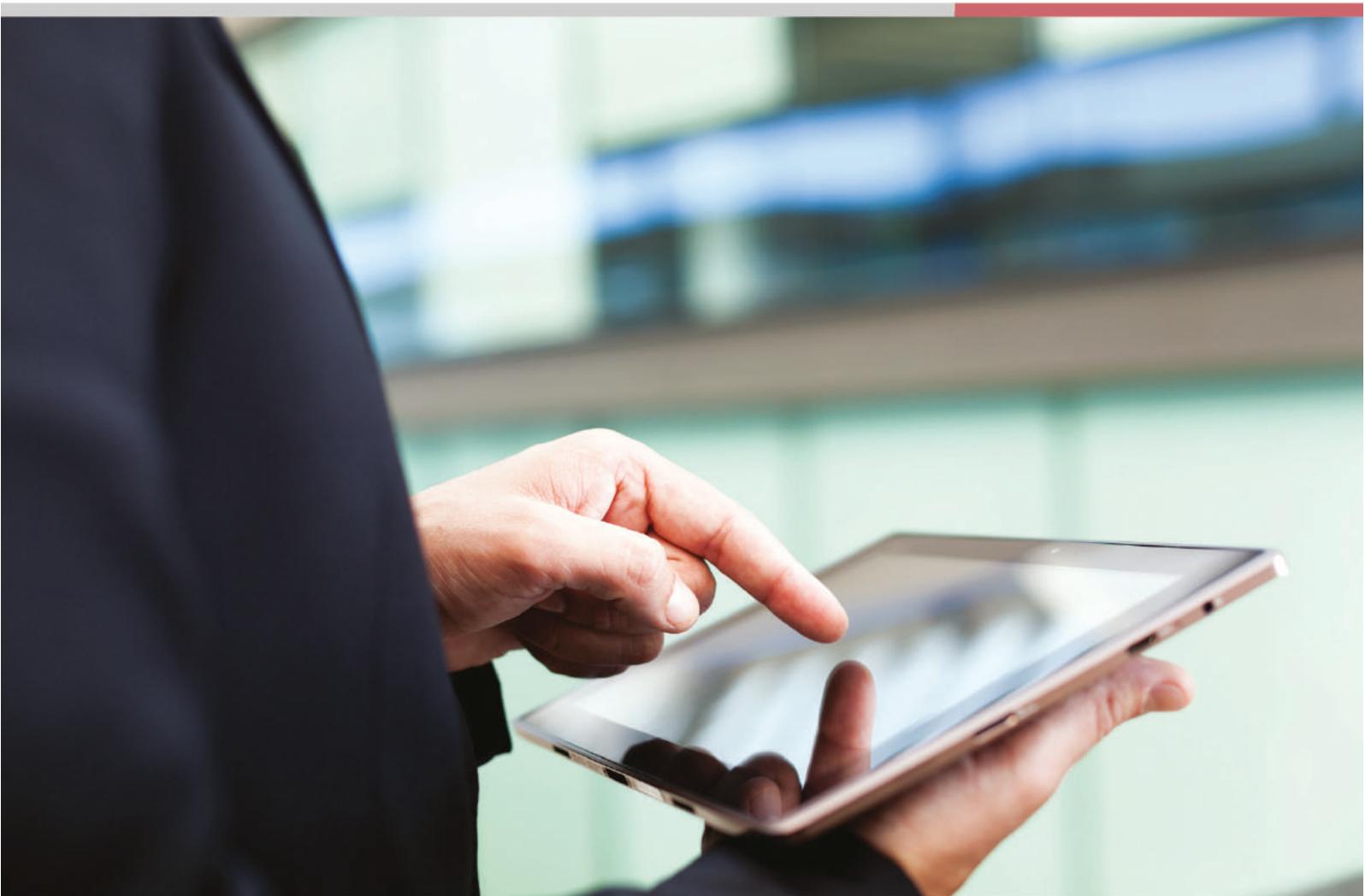
Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM
DES INNERN, FÜR SPORT
UND INFRASTRUKTUR

E-GOVERNMENT

Perspektiven des kommunalen E-Government

Univ.-Prof. Dr. Bernd W. Wirtz



RHEINLAND-PFALZ DIGITAL
WIR VERNETZEN LAND UND LEUTE

Univ.-Prof. Dr. Bernd W. Wirtz

Lehrstuhl für Informations- und Kommunikationsmanagement
Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer
Deutsches Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer
Ich danke Herrn Oliver Tuna Kurtz und Herrn Marc-Julian Thomas für
ihre Unterstützung bei der Durchführung der Untersuchung.

INHALT

Grußwort Ministerpräsidentin Malu Dreyer	2
Vorwort Staatssekretärin Heike Raab	3
1. Einführung.....	4
2. Top-Ergebnisse zum kommunalen E-Government	5
3. Internationales Benchmarking E-City.....	6
4. Kommunale Bürgerperspektive E-Government	13
5. Entwicklung einer kommunalen E-Government-Strategie	21



GRUSSWORT MINISTERPRÄSIDENTIN MALU DREYER

Sehr geehrte Herren und Damen,
liebe Leser und Leserinnen,

der rasante Ausbau und die Verbreitung der Internet- und Mobil-Technologien sind für die Verwaltung eine große Chance, um ebenso umfangreich wie unkompliziert mit den Bürgern und Bürgerinnen in unserem Land zu kommunizieren. Schon heute bieten die Portalangebote von Land und Kommunen die Möglichkeit, sich umfassend zu informieren und mit den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Verwaltung per E-Mail in Kontakt zu treten – die heutigen technischen Voraussetzungen ermöglichen aber noch mehr!

Die vorliegende Studie zeigt deutlich, dass die Menschen den Kontakt zu vielen Bereichen der Verwaltung intensivieren wollen. Eine besondere Rolle spielt dabei die Möglichkeit, Verwaltungsvorgänge vollständig elektronisch und somit unabhängig von Zeit und Ort durchzuführen. Die neuen elektronischen Kommunikationswege bieten zudem technische Funktionen, welche es zugleich ermöglichen, die Transparenz des Verwaltungshandels auszubauen und eine Beteiligung an den Entscheidungsprozessen zuzulassen. So können neue und weitergehende Angebote geschaffen werden, die in der Vergangenheit nur auf den überwiegend papiergebundenen Wegen möglich waren.

Unser Ziel ist und bleibt eine konsequente Kundenorientierung der rheinland-pfälzischen E-Government-Angebote. Denn diese wird in Zukunft nicht zuletzt auch ein wichtiger Indikator für die Attraktivität einer Kommune als Wohnort oder Unternehmensstandort sein.

Als wichtiger Impulsgeber für die Landes- und Kommunalverwaltung liefert diese Studie wertvolle Anregungen dafür, wie die Arbeit der Verwaltung noch optimiert werden kann. Damit gehen wir einen weiteren wichtigen Schritt, um auch zukünftig die öffentlichen Leistungen für alle gesellschaftlichen Ansprüche sicher, bürgernah und wirkungsvoll anzubieten.

Malu Dreyer

Ministerpräsidentin von Rheinland-Pfalz



VORWORT STAATSEKRETÄRIN HEIKE RAAB

E-Government findet vor allem in den Kommunen statt, diese Erkenntnis ist nicht neu und daher Ausgangspunkt für die vorliegende Studie. Gerade für Rheinland-Pfalz als Flächenland spielt die Online-Verfügbarkeit von Verwaltungsdienstleistungen eine immer größere Rolle. In unserer mobilen Gesellschaft ist es daher für alle Menschen wichtig, einfach und effizient mit den Behörden zu kommunizieren. E-Government ermöglicht hierbei, unabhängig von Öffnungs- und Sprechzeiten zu agieren.

Für uns als Landesregierung ist es daher wichtig zu wissen, welche Anforderungen die Bürgerinnen und Bürger an kommunale E-Government-Angebote haben. Gleichzeitig ist ein Angebotsvergleich mit anderen großen Stadt-Portalen wichtig, um vorhandenes Wissen optimal zu nutzen.

Aus den Ergebnissen dieser Studie können wir Erfolgsfaktoren und Empfehlungen für die Entwicklung unserer kommunalen Portale ableiten und die weiteren Aktivitäten daran ausrichten. Den kommunalen Gebietskörperschaften, insbesondere den Städten, empfehle ich daher die Untersuchung als eine gute Grundlage für weitere Überlegungen zur Optimierung der eigenen Internetportale um mehr Effizienz und Transparenz zu schaffen.

Heike Raab,

Staatssekretärin Ministerium des Innern, für Sport und Infrastruktur

1. Einführung

Das Internet ist die Grundlage der Informationsgesellschaft. Es bringt eine Vielzahl an Informationen hervor, vereinfacht unser Leben, verbessert die Art und Weise, wie wir zusammenarbeiten und fördert unseren Wohlstand. Es ist die treibende Kraft für die gesellschaftliche, politische und wirtschaftliche Entwicklung unseres Landes. Das E-Government hat im Rahmen der Digitalisierung eine erhebliche Bedeutung in den vergangenen Jahren gewonnen. Moderne Volkswirtschaften können im globalen Wettbewerb nur erfolgreich bestehen, wenn sie über ein leistungsfähiges E-Government verfügen.

Dabei ist das Internet heutzutage zu einem wesentlichen Bestandteil des täglichen Lebens der Menschen in unserer Gesellschaft geworden. Im besten Sinne hat sich unsere Gesellschaft in Deutschland zu einer Informationsgesellschaft gewandelt. Unsere Bürger und Bürgerinnen haben in dieser von Digitalität, Offenheit und Informationsvielfalt geprägten postmodernen Gesellschaft klare Erwartungen an ein modern ausgestaltetes E-Government.

Die Erwartungen an das E-Government sind in unserer Gesellschaft hoch und werden im Wesentlichen durch die Erfahrungen im weit entwickelten wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Web geprägt. Das hier angetroffene hohe E-Serviceniveau, die Qualität der Webanwendungen, die ausgeprägte Nutzerorientierung bei gleichzeitiger Bedienungsfreundlichkeit im privaten Web setzt hohe Erwartungsmaßstäbe unserer Bürger und Bürgerinnen an das E-Government.

Ein modern ausgestaltetes E-Government ist daher mit vielfältigen Herausforderungen konfrontiert. Die Kernherausforderung des E-Government in unserer Gesellschaft ist es, allen gesellschaftlich relevanten Anspruchsgruppen die öffentlichen Leistungen qualitativ hochwertig, nutzerorientiert, effizient und effektiv anzubieten. In ihrem neusten Bericht zum E-Government führen die Vereinten Nationen hierzu aus: „Through innovation and e-government, public administrations around the world can be more efficient, provide better services and respond to demands for transparency and accountability.“¹

Aber was bedeutet das konkret für die öffentlichen Verwaltungen auf dem Weg zu einem zeitgemäßen, leistungsfähigen E-Government? Diese und weitere wichtige Fragen sollen in dieser Studie insbesondere aus der Nutzungssicht unserer Bürger und Bürgerinnen beantwortet werden.²

2. Top-Ergebnisse zum kommunalen E-Government

Die wichtigsten Studienergebnisse zeigen auf Basis der Analyse ausgewählter international führender E-Cities und einer Bürgeranalyse in Rheinland-Pfalz, dass wir in unserer Gesellschaft schon einen beachtlichen Weg zu einem modernen und leistungsfähigen E-Government zurückgelegt haben. Zugleich ist aber auch ersichtlich, dass insbesondere in den Bereichen Mobiles Internet, der Verfügbarkeit von Full Online Services im E-Government, der Benutzerfreundlichkeit der Anwendungen im E-Government und nicht zuletzt der E-Bürgerpartizipation wichtige zukünftige Herausforderungen bestehen. Die folgenden 10 wichtigsten Top-Ergebnisse sollen einen ersten Überblick über die Studieninhalte geben, die im weiteren Verlauf der Darstellung in den Abschnitten drei und vier der Studie genauer erörtert werden.

- Kommunale Online-Stadtportale sind **die wesentliche Schnittstelle** im Internet zum Bürger. Hier entscheidet sich der Erfolg des E-Government.
- In nächster Zukunft ist eine **deutliche Zunahme der Nutzung von Online-Stadtportalen** zu erwarten - insbesondere die Nutzung von Full Online Services, die Informationsbeschaffung und die Online-Kommunikation mit Mitarbeitern aus der Verwaltung wird erheblich zunehmen.
- Die Bürger haben ein verstärktes Interesse an der **Intensivierung von vollständig abzuwickelnden Verwaltungsvorgängen über das Internet**. Hierbei sind vor allem die Bereiche „Steuern und Finanzen“, „Meldewesen“, und „Auto und Verkehr“ von besonderer Bedeutung für die Bürger.
- Fast jeder Zweite nutzt heute kommunale E-Government-Angebote über mobile Endgeräte. Der **mobile E-Government-Bereich wird zukünftig stark wachsen**. Hier wird vor allem die Abfrage des Bearbeitungsstatus,

die Online-Terminvereinbarung und der Informationsbedarf zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen deutlich zunehmen.

- Über **drei viertel** der Befragten sind der Meinung, dass Bürger durch das Online-Stadtportal stärker an **gesellschaftlichen Prozessen partizipieren** können. Bürger fordern von den Online-Stadtportalen zukünftig ein deutlich höheres Maß an Bürgerpartizipation und Kooperation ein.
- Das kommunale E-Government muss zukünftig stärker an den Bedürfnissen der Bürger ausgerichtet werden: **Nur jeder Dritte** der befragten Bürger findet, dass die Online-Stadtportale **übersichtlich und benutzerfreundlich** gestaltet sind. Nur **jeder Zehnte** der Befragten ist der Meinung, dass das Angebot an **Full Online Services** gut ist - der elektronische Personalausweis wird von mehr als 80 % der befragten Bürger als sehr benutzerfreundlich angesehen.
- International führende E-Cities bieten eine **Vielzahl von partizipativen eServices** bei denen sich die Bürger aktiv an Verwaltungsprozessen über das Internet beteiligen.
- **Mobile E-Government** Angebote sind bei international führenden E-Cities sehr differenziert und umfangreich ausgestaltet.
- International führende E-Cities bieten ihren Bürgern eine **Vielzahl von alters- und zielgruppenspezifischen** E-Government Angeboten an.
- Die Nutzung von Social Media zur Interaktion und Information der Bürger wird bei international führenden E-Cities mit besonderer Intensität verfolgt.

3. Internationales Benchmarking E-City

E-Government ist ein globales Phänomen. Weltweit verfolgen öffentliche Verwaltungen mit unterschiedlichen Erfolg E-Government-Strategien. Es ist daher auch nicht verwunderlich, dass international große Unterschiede in dem Entwicklungsstand der einzelnen E-Governmentangebote festgestellt werden

können. Deutschland nimmt in entsprechenden E-Government Rankings oft nur Plätze im Mittelfeld ein. Im neusten „UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2014“ erreicht Deutschland im E-Governmentleistungsvergleich hinter Ländern wie Bahrain, Israel oder Island nur Platz 21 weltweit.³ Im Vergleich zu den vorhergehenden Rankings des United Nations E-Government Survey hat sich das E-Government in Deutschland kontinuierlich verschlechtert (2010 Platz 15, 2012 Platz 17, 2014 Platz 21).

Ein „Blick über den Tellerrand“ scheint also durchaus sinnvoll zu sein, um Erkenntnisse über ein qualitativ weit entwickeltes E-Government zu erhalten. Dieser Idee folgend wurde für diese Studie auch ein Benchmarking - also ein Vergleich von anderen E-Governmentangeboten zur Ermittlung besonders guter E-Services – durchgeführt. Im Bereich des kommunalen E-Government hat sich das Ranking der Rutgers University zu „Digital Governance in Municipalities Worldwide“ bewährt.

In den vergangenen Jahren hat sich bei den Rutgers Rankings insbesondere Hong Kong und New York bei den führenden E-Cities zum E-Government etabliert.⁴ Zudem wurden in das Benchmarking als deutsche Vergleichsportale das kommunale E-Governmentangebot von Berlin und Mainz aufgenommen.⁵

„Mobile First“ ist die dominierende Strategie der führenden Internetunternehmen wie etwa Google, Facebook oder Yahoo. Es ist daher nicht überraschend, dass innovative E-Cities auch über ein umfassendes und zugleich differenziertes mobile E-Government verfügen. Im Vergleich zu international führenden E-Cities sind bei kommunalen E-Governmentportalen in Deutschland zumeist wenige oder keine mobilen E-Governmentangebote anzutreffen. New York bietet hingegen etwa 14 offizielle (gratis) mobile Apps in unterschiedlichen Bereichen an.

Die „NYC 311 App“ beispielsweise ermöglicht es mobil nach bestimmten Services zu suchen, um so auf Kontaktinformationen, Öffnungszeiten, Anforderungen zu Verwaltungsanliegen und viele weitere E-Services von unterwegs aus zugreifen zu können. New York bietet zudem mobile Tauschbörsen, ein umfassendes mobile E-Health Angebot, eine Mitfahrzentrale, eine Mediathek, Informationen zur Stadt und Gebäuden und eine App mit Informationen, Be-

kanntmachungen, Nachrichten und Videos des Bürgermeisteramtes. Auf dem Stadtportal von Hong Kong sind 76 offizielle (gratis) mobile Apps aus nahezu allen Themenbereichen verfügbar. Die Anwendungen sind in einer separaten Rubrik übersichtlich gesammelt und bieten beispielsweise mobile Services im Bereich „Kultur und Freizeit“, wie z.B. EventHK, Enjoy Hiking, Tree & Landscape Map, Discover Hong Kong und viele mehr an.

Besonders hilfreiche Apps sind in der Kategorie Arbeit und Bildung zu finden. Hier bietet Hong Kong z.B. Informationen und Stellenausschreibungen für Arbeitsuchende oder eine Suchfunktion für Universitäten und Ausbildungsstätten mobil an. In Abbildung 1 ist eine Auswahl der mobilen E-Governmentangebote von Hong Kong und New York veranschaulicht.



Abbildung 1: Auswahl mobile E-Government von Hong Kong und New York

Fortschrittliche E-Cities legen auch einen besonderen Schwerpunkt auf die Integration und Beteiligung von Bürgern in das E-Government. Im Sinne von Open Government werden hier Partizipation, Kollaboration und Transparenz als wichtige Zielgrößen für das E-Government verfolgt.

In dem Benchmarking zeigte sich, dass weder Mainz noch Berlin bei ihren angebotenen Leistungen einen verstärkten Fokus auf partizipative E-Services (z.B. Bürgerbeteiligungen an politischen Entscheidungen, Abstimmung bei Namensgebungen, etc.) richten. New York und Hong Kong dagegen bieten eine Vielzahl von eServices, bei denen sich die Bürger aktiv über das Internet an Verwaltungsprozessen beteiligen können. New York beispielsweise bietet insbesondere im Vorschlagswesen (z.B. Online-Antrag auf die Platzierung neuer Bushaltestellen, den Bau neuer Fahrradwege oder Änderungen des Stadtplans) den Bürgern eine Vielzahl partizipativer E-Services an.

Besonders hervorzuheben ist in New York das umfassende und sehr ausdifferenzierte Beschwerdemanagementsystem von nyc.gov. Hier können Bürger für eine sehr große Anzahl an kommunalen Leistungen Beschwerden online eingeben und verfolgen (z.B. defekte städtische Infrastruktur, Vandalismus, Umweltverschmutzung, Tierschutz, etc.). In New York wird das „online complaint system“ als wichtiges Monitoring- und Controllinginstrument zur Verbesserung der kommunalen Leistungen verwendet.

Bei den führenden E-Cities findet sich zudem eine stärkere gesellschaftlich relevante Zielgruppenadressierung bei den E-Governmentangeboten. Ähnlich wie im „privaten bzw. kommerziellen Web“ werden hier die E-Services verstärkt auf bestimmte Relevanzgruppen ausgelegt. Im Bereich Social Groups Targeting ist insbesondere Hong Kong weit fortgeschritten. Hong Kong bietet insgesamt 6 Social Groups an, welche sich an unterschiedliche Zielgruppen, wie z.B. Jugendliche, Personen mit Behinderung, Senioren, Frauen oder Familien richten und geprägt sind durch einen sehr interaktiven Charakter.

Konkrete Social Groups sind z.B. die interaktive Website „Youth.gov.hk“ mit vielfältigem Angebot für Jugendliche oder beispielsweise die Plattform eEldery. Dies ist eine Website für Senioren mit Inhalten zu Gesundheit, Services, Nachrichten, Lebenshilfen und vielem mehr. Interessant ist zudem das Hong Kong

die E-Government Website auf der ersten Ebene in drei gruppenspezifische Website aufteilt: eine für Bürger, eine für Unternehmen und eine für Besucher/ Touristen. Abbildung 2 veranschaulicht eine Auswahl der gesellschaftsgruppenbezogenen E-Governmentangebote von Hong Kong und New York.

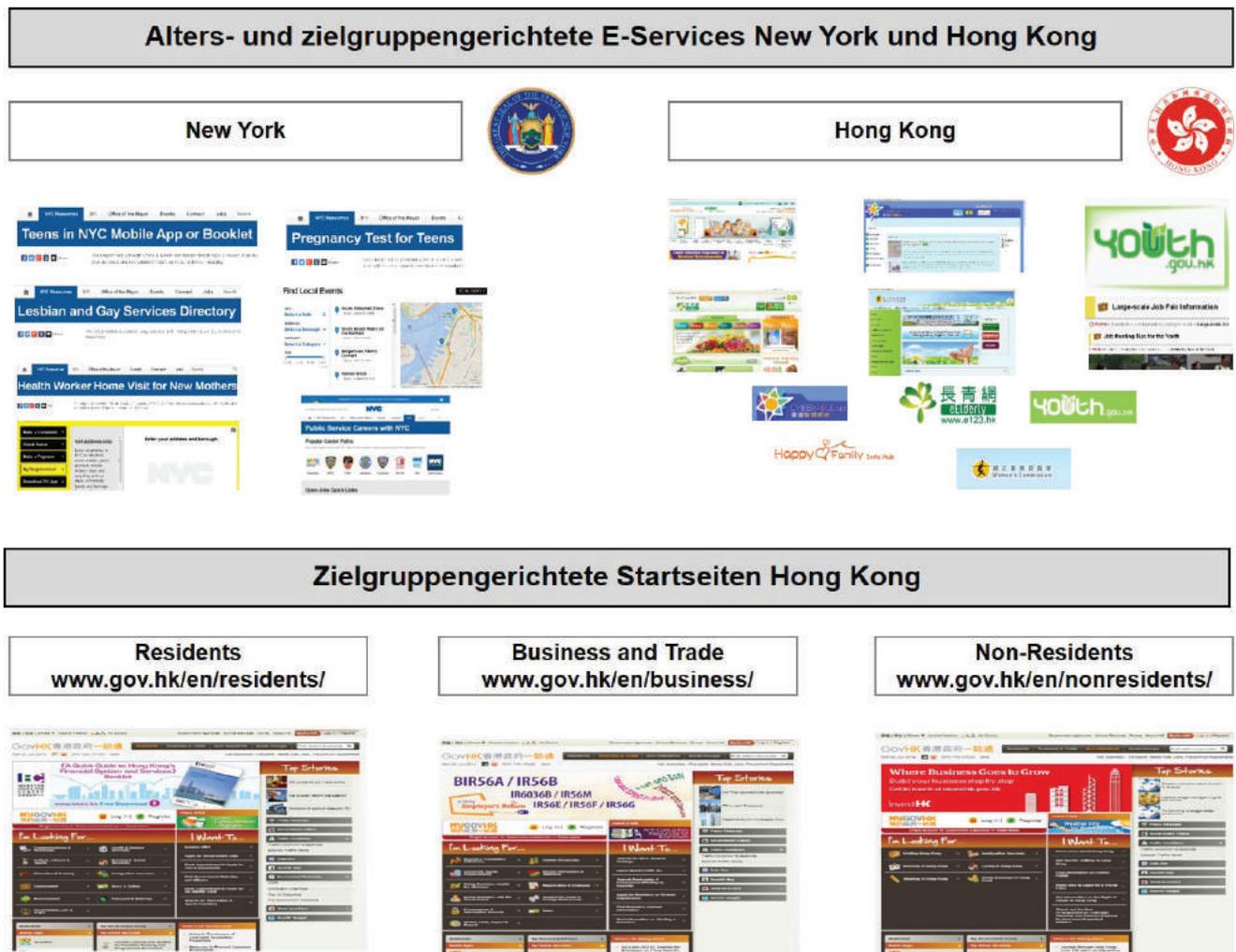


Abbildung 2: Auswahl von gesellschaftsgruppenbezogenen E-Governmentangeboten von Hong Kong und New York

Die besondere Berücksichtigung von gesellschaftlichen Gruppen findet bei den führenden E-Cities ihre konsequente Fortsetzung in einem umfassenden und zugleich differenzierten Social Media Angebot ihres E-Government. Die sozialen Medien sind inzwischen zu einem festen Bestandteil unserer Gesellschaft geworden. Im Gegensatz zu kommunalen E-Governmentangeboten in Deutsch-

Aus der Analyse der E-Governmentangebote von Hong Kong und New York kann man weitere interessante Aspekte ableiten. So ist eine hohe Nutzer- bzw. Bürgerorientierung bei Design und Ausgestaltung der Websites zu erkennen. Diese zeichnen sich durch eine übersichtliche und gut navigierbare Website-Struktur mit einer guten Unterteilung in lebensnahe Themenbereiche aus.

Innerhalb dieser nutzerfreundlichen Gestaltung fällt ein breites E-Governmentangebot bei Full Online Services (vollständiger Online-Verwaltungsvorgang) im Vergleich zu deutschen Portalseiten auf. Zudem ist bei New York und Hong Kong die umfassende online Bereitstellung öffentlicher Daten (Open Government) und ein großes E-Dokumenten- und Antragsdownloadangebot zu erkennen.

Im Vergleich zu deutschen Portalen zeichnen sich New York und Hong Kong durch ein umfassendes und zugleich differenziertes E-Governmentangebot in den Bereichen E-Health, Auto/Verkehr und Meldewesen aus. Bei Hong Kong fallen zudem die innovativen Personalisierungsmöglichkeiten der E-Governmentnutzung („mygovHK“) mit einem eigenen Bürgerbenutzerkonto auf.

Bemerkenswert sind auch die E-Health Services für Jugendliche in New York, die Teenagern Online Beratungen und Anlaufstellen für sensible Themenbereiche wie die Prävention und Erkennung von Geschlechtskrankheiten (AIDS) oder Aspekte zur Schwangerschaftsverhütung bieten.

New York zeichnet sich auch durch die prägnante NYC 311 aus, bei der direkt auf der Hauptseite ein umfassendes E-Beschwerdemanagement, der Online Check für den Bearbeitungsstatus von Anliegen oder ein innovatives Online Paymentssystem angeboten werden.

Zudem bieten New York und Hong Kong wichtige E-Services wie eine Online Arbeitssuche für Jobangebote, ein Online Buchungssystem für kommunale Sport- und Freizeitanlagen, ein Online Newsletter für kommunale Informationen oder Online Terminvereinbarungen für offline Servicenutzung an. Tabelle 1 stellt zusammenfassend auf Basis des Benchmarking eine Übersicht der Erfolgsfaktoren im E-Government dar.

Erfolgsfaktoren E-Government	
Bereichsübergreifende Erfolgsfaktoren	Bereichsspezifische Erfolgsfaktoren
<ul style="list-style-type: none"> • Sehr hohe Nutzer- bzw. Bürgerorientierung bei Design und Ausgestaltung der Websites • Übersichtliche und gut navigierbare Websitestruktur (Nutzerfreundlichkeit) • Breites E-Governmentangebot bei Full Online Services (vollständiger Online-Verwaltungsvorgang) • Angebot von E-Services zur Bürgerpartizipation (Vorschlagswesen, etc.) • Umfangreiches mobile E-Governmentangebot (mobile Such App, Terminvereinbarungen, etc.) • Alters- und zielgruppenspezifische E-Governmentangebote • Nutzung von Social Media zur Interaktion und Information mit den Bürgern • Personalisierungsmöglichkeiten der E-Governmentnutzung („mygovHK“) • Umfassender E-Dokumenten- und Antragsdownload • Umfassende Online Bereitstellung öffentlicher Daten („Open Government“) 	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassendes E-Health Angebot • E-Health Services für Jugendliche (Online Beratung) • Umfassendes E-Governmentangebot im Bereich Auto/Verkehr • Umfassendes E-Governmentangebot im Bereich Meldewesen • Online Arbeitssuche für Jobangebote • Online Buchungssystem für kommunale Sport- und Freizeitanlagen • Umfassendes E-Beschwerdemanagement • Online Terminvereinbarungen für offline Servicenutzung • Online Check für Bearbeitungsstatus • Online Newsletter kommunale Informationen

Tabelle 1: Erfolgsfaktoren im E-Government

4. Kommunale Bürgerperspektive E-Government

Die Digitalisierung hat das Denken und Handeln der Menschen in unserer Gesellschaft nachhaltig verändert. Diese Veränderung hat auch deutliche Auswirkungen darauf wie und was Bürger von öffentlichen Leistungen im Internet erwarten. E-Government ist längst keine einsame Insel mehr auf der die öffentliche Verwaltung unabhängig von den Bürgerwünschen agieren kann. Vielmehr sind die digitalen Bedürfnisse unserer Gesellschaft und insbesondere unserer Bürger das wesentliche Primat für das E-Government.

Wie sehen nun aber diese Bedürfnisse bei genauer Betrachtung aus? Antworten hierauf gibt unsere Bürgerbefragung zum E-Government. Insgesamt 717 Bürger haben an der Studie zum kommunalen E-Government in Rheinland Pfalz teilgenommen.⁶ Mit der Bürgerbefragung konnten viele interessante Einsichten und Ergebnisse gewonnen werden. Ein wesentliches Ergebnis ist, dass kommunale Online-Stadtportale die wesentliche Schnittstelle im Internet zum Bürger sind. Ein Großteil der Befragten (42,6 %) nutzt kommunale Online Portale, 14,7 % Länderportale und 8,2 % Portale des Bundes im starken und sehr starken Maße.

Dies ist ein klares Nutzungsbild und zeigt gleichfalls welche überragende Bedeutung den kommunalen Portalen im E-Government zukommt. Oder mit anderen Worten: Auf der Ebene der kommunalen Portale entscheidet sich der Erfolg des E-Government in Deutschland. Abbildung 4 stellt die E-Government-portalnutzung dar.⁷

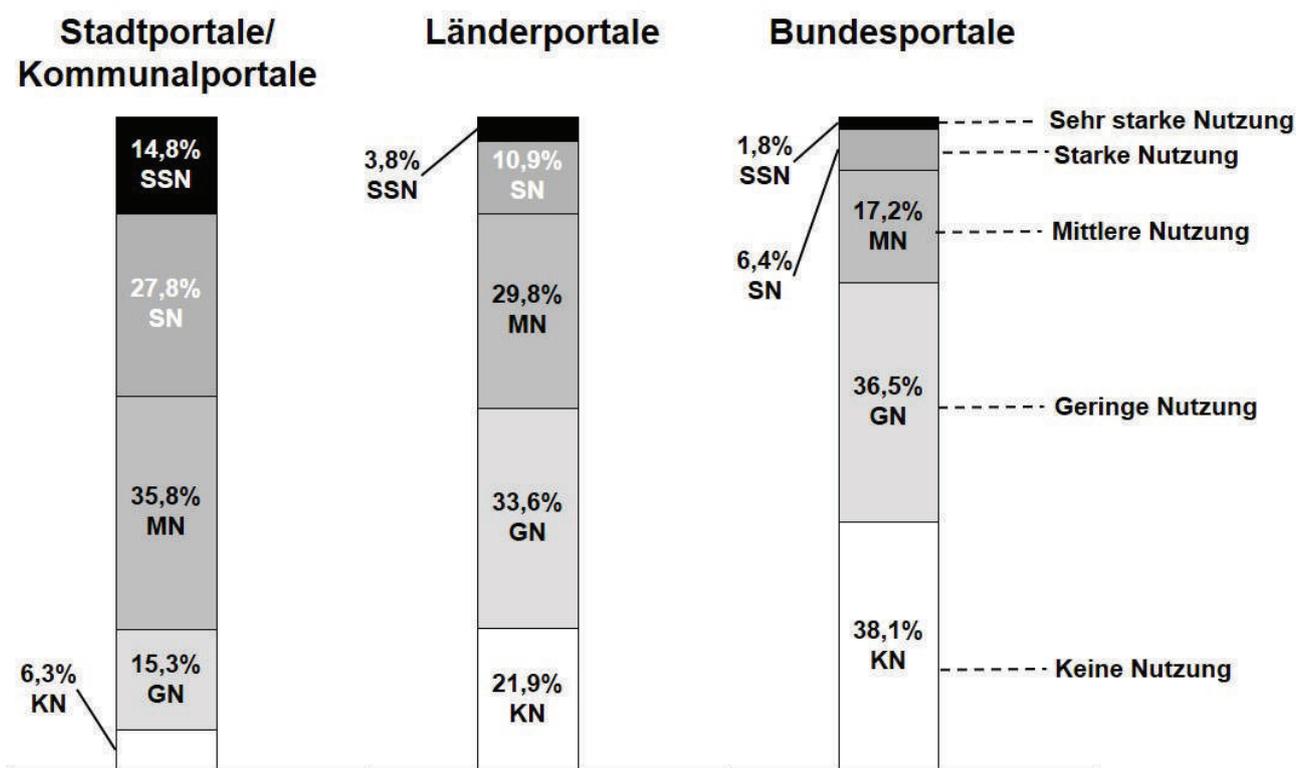


Abbildung 4: Portalnutzung im E-Government

Gerade auf der kommunalen Ebene ist E-Government von besonderer Wichtigkeit und Relevanz, da hier die wesentlichen Lebensbereiche und Themen der Bürger anzutreffen sind. Dies zeigt sich auch an den zukünftigen Wachstumseinschätzungen.

In nächster Zukunft ist eine deutliche Zunahme der Nutzung von Online Stadtportalen zu erwarten – insbesondere die Nutzung von vollständig abzuwickelnden Verwaltungsvorgängen über das Internet, die Informationsbeschaffung und die Online Kommunikation mit Mitarbeitern aus der Verwaltung wird erheblich zunehmen.⁸ Hier wird sich das Aufkommen für die sehr starke Nutzung verdoppeln bis vervierfachen. In Abbildung 5 ist das Ausmaß der Nutzung der Online Bürgerservices dargestellt.

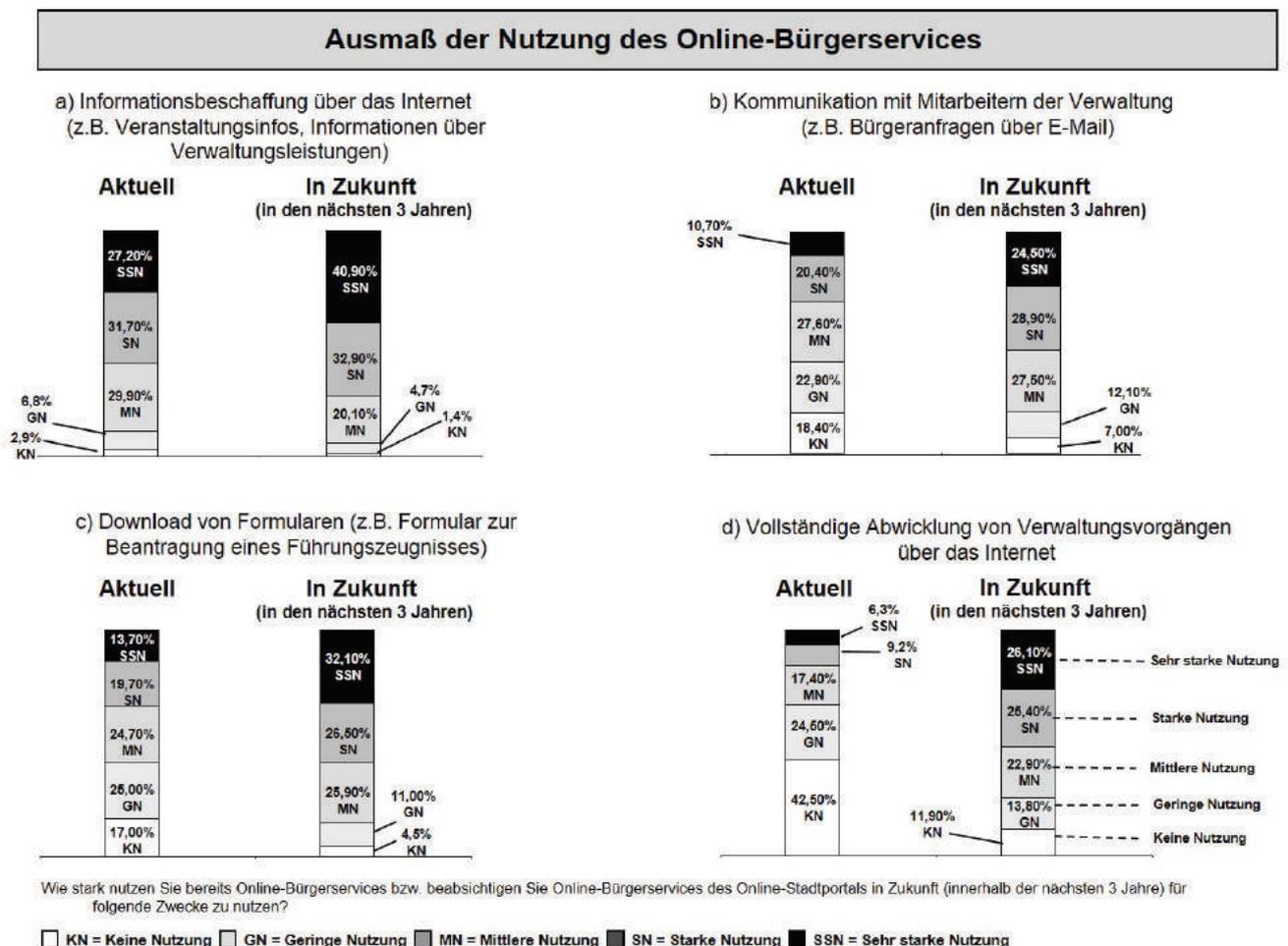


Abbildung 5: Ausmaß der Nutzung der Online Bürgerservices

Die Bürger haben ein verstärktes Interesse an der Intensivierung von vollständig abzuwickelnden Verwaltungsvorgängen über das Internet. Hierbei sind vor allem die Bereiche „Steuern und Finanzen“, „Meldewesen“, und „Auto und Verkehr“ von besonderer Bedeutung für die Bürger. In Abbildung 6 sind die wichtigsten Full Online Service Bereiche dargestellt.

Wichtigkeit für vollständige Online-Abwicklung bei E-Services

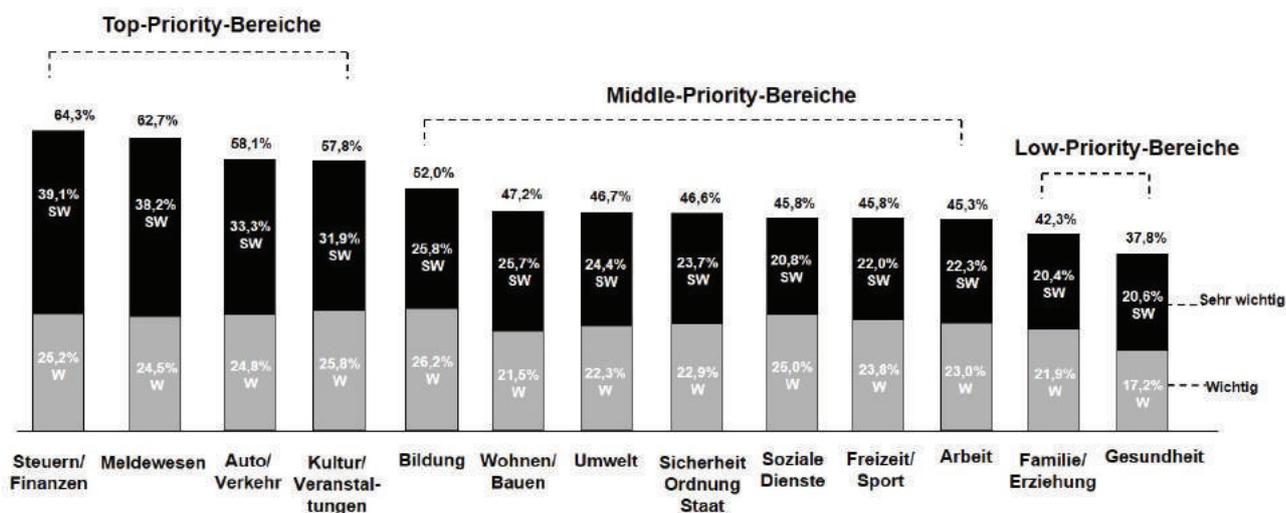


Abbildung 6: Wichtige Full Online Service Bereiche

Fast jeder Zweite nutzt heute kommunale E-Government-Angebote über mobile Endgeräte. Der mobile E-Government-Bereich wird zukünftig stark wachsen. Hier wird vor allem die Abfrage des Bearbeitungsstatus, die Online-Terminvereinbarung und der Informationsbedarf zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen deutlich zunehmen. Über drei viertel der Befragten sind der Meinung, dass Bürger durch das Online-Stadtportal stärker an gesellschaftlichen Prozessen partizipieren können.⁹

Bürger fordern von den Online-Stadtportalen zukünftig ein deutlich höheres Maß an Bürgerpartizipation und Kooperation ein - jedoch sind hier die kommunalen Onlineangebote nur sehr begrenzt verfügbar. Darüber hinaus sind für die Bürger im kommunalen E-Government Kompetenz, Qualität und Serviceaspekte besonders wichtig. In Abbildung 7 wird die Wichtigkeit verschiedener Aspekte des Online Stadtportals dargestellt.

Aussagen zu den Eigenschaften des Online-Stadtportals

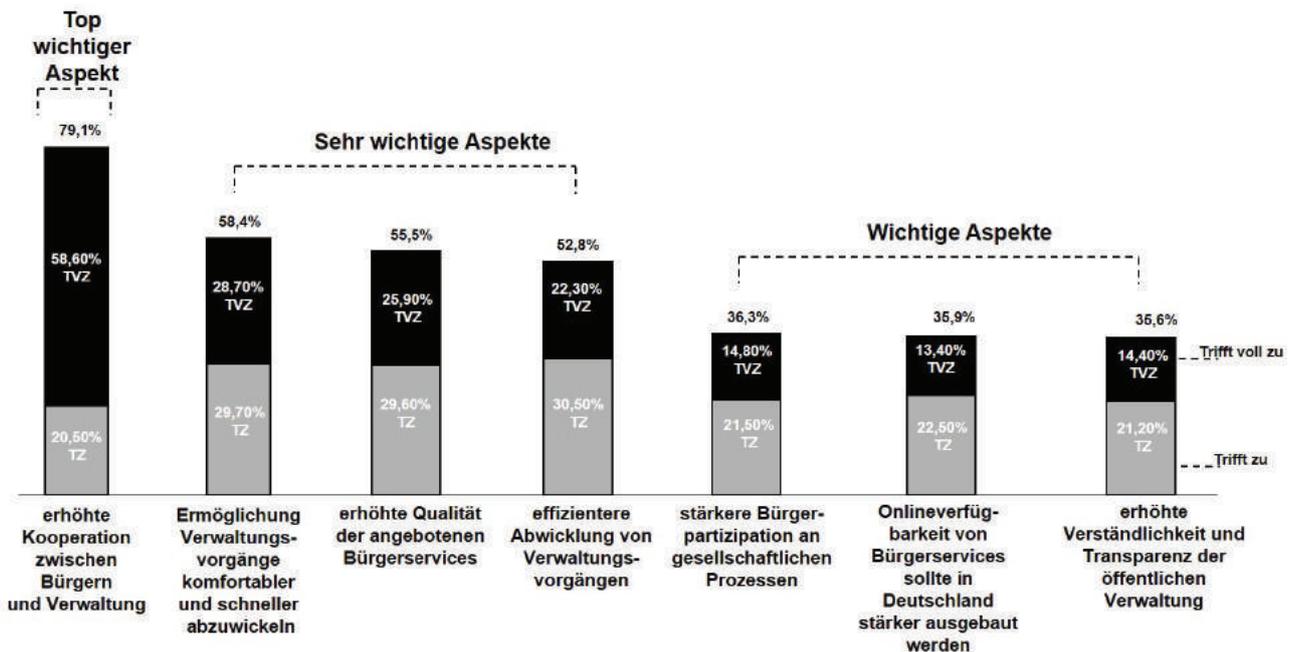


Abbildung 7: Wichtigkeit verschiedener Aspekte des Online Stadtportals

Aus Sicht der Bürger sind die wichtigsten Gründe für die Nützlichkeit des Online Stadtportals insbesondere die Zeit- und Ortsunabhängigkeit, die Zeiteinsparungen, die einfache und schnelle Erledigung von Verwaltungsanliegen und die Kosteneinsparungen.

Bürger haben zudem eine klare Vorstellung darüber, was einen guten Bürgerservice im kommunalen E-Government auszeichnet. Die Erreichbarkeit, die kompetente Abwicklung und die Qualität des Bürgerservices stehen ganz oben auf der Agenda unserer Bürger. Abbildung 8 gibt hierzu einen Überblick.

Aspekte, die einen sehr guten Bürgerservice des Online-Stadtportals auszeichnen

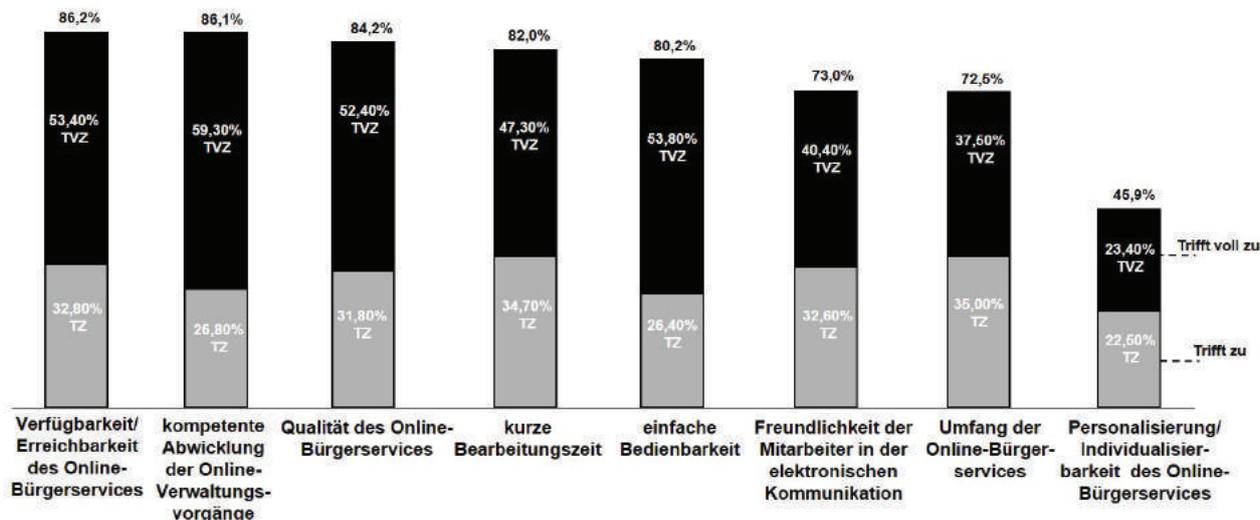


Abbildung 8: Aspekte eines sehr guten Online Bürgerservices

Bei der elektronischen Abwicklung von Behördengängen sind für die Bürger eine ganze Reihe von Aspekten wichtig. Hier erweisen sich die Aktualität der Inhalte und Angebote, Sicherheit, Datenschutz (jeweils über 90 % wichtig/sehr wichtig), Zuverlässigkeit der Systeme sowie die einfache Bedienbarkeit (jeweils knapp 90 % wichtig/sehr wichtig), als besonders wichtige Aspekte bei der Online-Abwicklung von Behördengängen (siehe auch Abbildung 9).

Wichtigkeit bestimmter Aspekte bei der elektronischen Abwicklung von Behördengängen

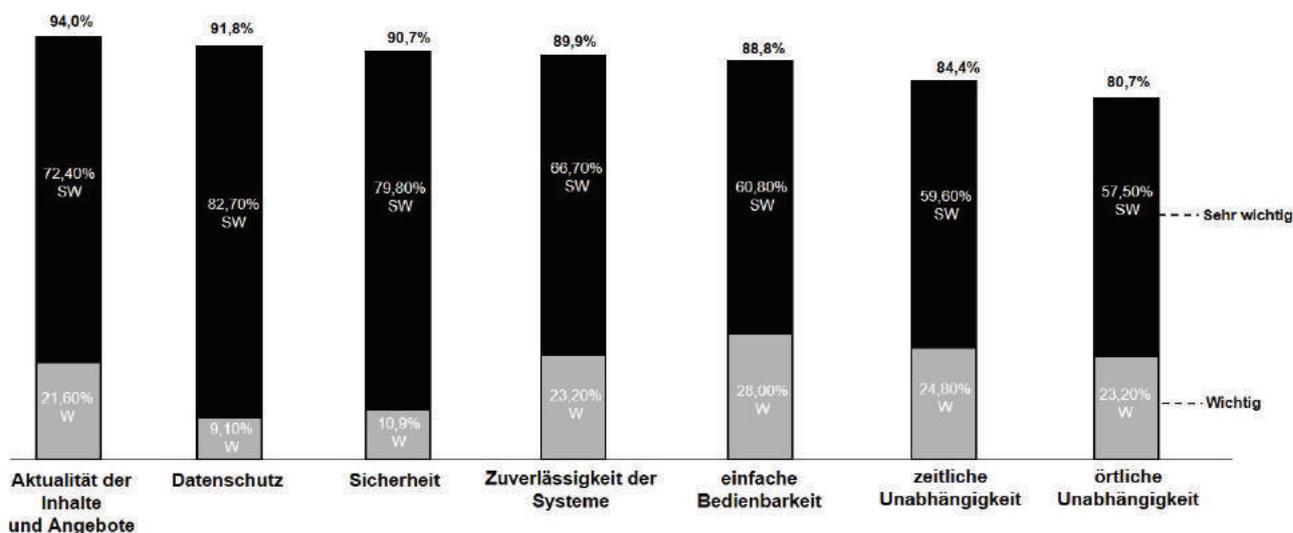


Abbildung 9: Wichtigkeit bestimmter Aspekte bei der elektronischen Abwicklung von Behördengängen

Das kommunale E-Government muss zukünftig stärker an den Bedürfnissen der Bürger ausgerichtet werden: Nur jeder Dritte der befragten Bürger findet, dass die Online-Stadtportale übersichtlich und benutzerfreundlich gestaltet sind. Jeder Fünfte ist der Ansicht, dass es ein sehr gutes Angebot an Infos und Downloads für Anträge und Formulare gibt.

Ebenfalls nur ein Fünftel der befragten Bürger bezeichnen die Suchfunktion als sehr gut. Nur jeder Zehnte der Befragten ist der Meinung, dass das Angebot an Full Online Services gut ist (siehe auch Abbildung 10). Auch der elektronische Personalausweis wird von mehr als 80 % der befragten Bürger als sehr benutzerunfreundlich angesehen.

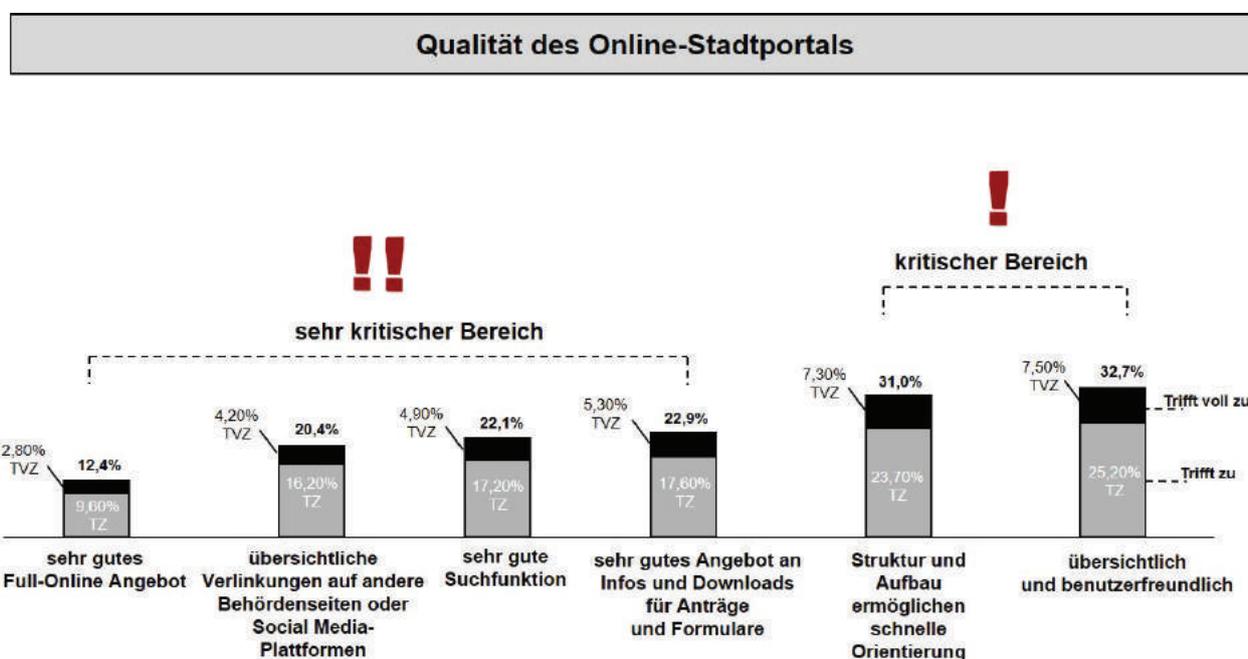


Abbildung 10: Qualitätserfüllung des Online Stadtportals

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass wir in unserer Gesellschaft schon einen beachtlichen Weg zu einem modernen und leistungsfähigen E-Government zurückgelegt haben. Zugleich ist aber auch ersichtlich geworden, dass noch vielfältige Herausforderungen bestehen. Mit der zunehmenden Digitalisierung unserer Gesellschaft muss auch eine deutliche Stärkung des E-Government einhergehen. Hier ist das kommunale E-Government das wichtigste Feld, um den vielfältigen Bürgerbedürfnissen gerecht zu werden.

Zukünftig ist daher ein neues E-Kompetenzprofil für die öffentliche Verwaltung notwendig. Wichtige Bestandteile dieses Profils sind konsequente Bürgerorientierung, eine deutliche Kooperation, Partizipation und Transparenz, eine hohe Interaktivität der Angebote mit ausgeprägter Dialog- und Reaktionsfähigkeit der Verwaltung und nicht zuletzt ein umfassendes Mobile E-Government. Tabelle 2 stellt zusammenfassend auf Basis der Bürgerbefragung eine Übersicht der Erfolgsfaktoren im E-Government dar.

Erfolgsfaktoren E-Government
<ul style="list-style-type: none"> • Ausbau und Verbesserung der kommunalen Online Portale als die wesentliche E-Government Schnittstelle zum Bürger • Deutliche Fokussierung bei E-Government Services auf die Bürgerbedürfnisse und Bürgeranforderungen • Deutlicher Ausbau der E-Government Servicebreite und Servicetiefe • Ausbau des Angebotes an mobile E-Government Services • Erheblicher Ausbau des Angebotes an Full Online Services • Intensivierung der Partizipations- und Kooperations-Services im Sinne eines Open Government • Intensivierung der Online Kommunikation mit den Bürgern • Erheblich höhere Benutzerfreundlichkeit der E-Governmentangebote • Transfer und zielgerichteter Einsatz von Ressourcen vom Offline Government zum Online Government (allokative Intelligenz) • Etablierung einer E-Government Dienstleistungskultur • Schaffung regionaler E-Verbundlösungen für kleine Kommunen

Tabelle 2: Erfolgsfaktoren im E-Government

5. Entwicklung einer kommunalen E-Government-Strategie

Die Entwicklung und Gestaltung eines hochwertigen und bürgerorientierten E-Governmentangebotes ist eine anspruchsvolle Herausforderung. Insbesondere für kleinere Kommunen ist es von besonderer Wichtigkeit, frühzeitig Kooperationspotentiale mit anderen Kommunen und dem Land eingehend zu prüfen, um notwendige Größen- und Synergievorteile im Design, der Software und weiteren wesentlichen Kostenbestandteilen zu erschliessen. Grundsätzlich sollte die Entwicklung einer E-Governmentstrategie fünf Phasen durchlaufen, um eine hinreichende Angebotsqualität erreichen zu können. In Abbildung 11 ist dieser Entwicklungsprozess dargestellt.

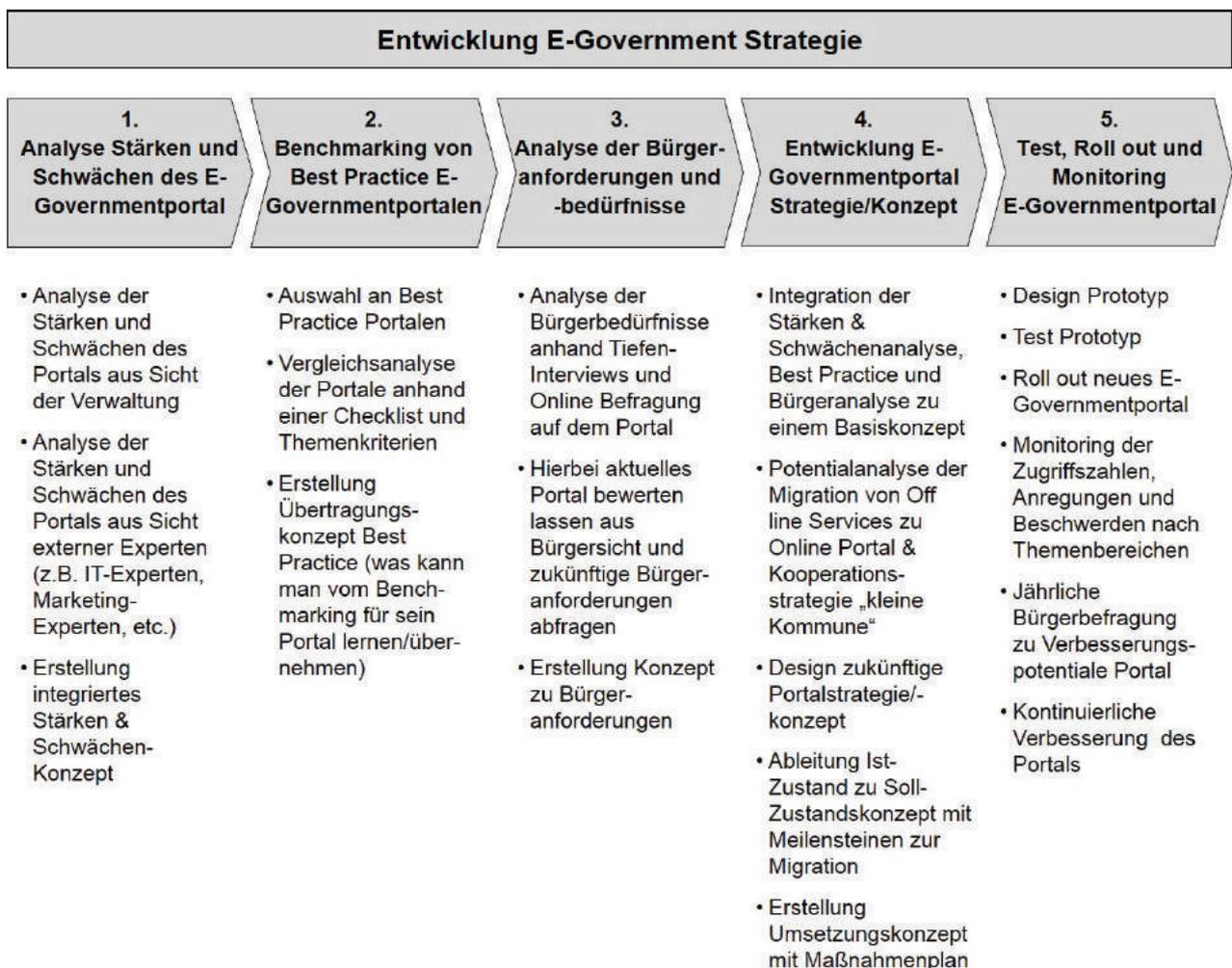


Abbildung 11: Entwicklung E-Government Strategie/Konzept

In der ersten Phase der Stärken-/Schwächenanalyse ist es besonders wichtig die interne Verwaltungssicht mit externen Sichtweisen von Experten abzugleichen. Hier bieten sich etwa die Abteilungs- bzw. Referatsleiter bekannter und ausgezeichneter Stadtportale an. In dieser Phase ist die kritische Hinterfragung der eigenen Schwächen von besonderem Mehrwert für die Neugestaltung des Internetauftritts.

In der zweiten Phase sollten Stadtportale, die in entsprechenden Rankings besonders gut abgeschnitten haben, in die Analyse zu besonders guten Anwendungen (Best Practice) einbezogen werden. Hierbei sollten auch internationale Städte betrachtet werden. Die wesentliche Leitfrage dieser Analyse ist: was können wir von den Besten für unser Portal lernen?

In der dritten Phase wird die besonders wichtige Bürgeranalyse durchgeführt. In einem ersten Schritt sollten einzelne, vertiefende Interviews mit Nutzern des Stadtportals durchgeführt werden. Aufbauend auf diesen Gesprächen, der Stärken- und Schwächenanalyse sowie des Benchmarkings sollte mit einem standardisierten Online Fragebogen eine Befragung der Bürger (nach Themenbereichen) auf dem Stadtportal durchgeführt werden.

In der vierten Phase erfolgt dann die Erstellung der E-Governmentstrategie. Gerade vor dem Hintergrund der öffentlichen Haushaltssituation ist eine Prüfung auf Kooperationspotentiale (was kann man mit anderen Kommunen und dem Land gemeinsam entwickeln bzw. erwerben) und auf mögliche Verlagerungen von Aufgaben und Tätigkeiten aus dem Offline in den Online Bereich sinnvoll.

Die Migration von Aufgaben (offline zu online) hat sich im kommerziellen Web - etwa beim Online Banking – als besonders Kostenwirksam herausgestellt. Die Off – Online Migration hat hier in vielen Fällen Kostenreduktionen von bis zu 80% pro Bearbeitungsvorgang hervorgebracht.

In der fünften Phase erfolgt dann die Umsetzung der Neugestaltung des E-Governmentportals. Hier ist es von besonderer Wichtigkeit eine kontinuierliche Überprüfung der Qualität und Nutzerorientierung des Portals durchzuführen. Aufbauend auf diesen fünf Schritten kann man in der Regel ein kosteneffizien-

tes (Fehlervermeidung) und qualitativ hochwertiges E-Governmentangebot bereitstellen. Zur Unterstützung der Strategieentwicklung ist eine Checklist in Tabelle 3 dargestellt.

Checklist E-Government			
	erfüllt	teilweise erfüllt	nicht erfüllt
<ul style="list-style-type: none"> • Ist das E-Governmentportal bürgerorientiert und benutzerfreundlich gestaltet? • Sind ausreichende mobile E-Government Services vorhanden? • Sind genügend Full Online Services vorhanden? • Gibt es ausreichend Partizipations- und Kooperations-Services? • Ist die E-Government Servicebreite und Servicetiefe hinreichend? • Sind genug Kapazitäten für die Online Kommunikation mit den Bürgern vorhanden? • Ist ein Online Beschwerdesystem/-management eingerichtet? • Sind zielgruppenspezifische Angebote vorhanden? • Besteht ein hinreichender Dokumenten- und Antragsdownloadumfang? • Gibt es ein ausreichendes E-Health Angebot? • Besteht ein Online Check bezüglich des Antragsbearbeitungsstatus? • Gibt es eine Online Terminvereinbarung? • Besteht eine Social Media Anbindung? • Werden die Seitenaufrufe erfasst und als Controllinggröße hinsichtlich der Bürgerrelevanz eingesetzt? • Ist ein Transfer und zielgerichteter Einsatz von Ressourcen vom Offline Government zum Online Government erfolgt? • Besteht eine E-Kooperationsstrategie? • Ist eine Etablierung einer E-Government Dienstleistungskultur erfolgt? • 			

Tabelle 3: Checklist zur Entwicklung E-Government Strategie/Konzept

Endnoten:

- ¹ United Nations E-Government Survey 2014, S. 2, New York 2014.
- ² Im Folgenden werden unter der Begrifflichkeit „Bürger“ sowohl Bürgerinnen als auch Bürger gefasst.
- ³ Vgl. United Nations E-Government Survey 2014, New York 2014.
- ⁴ Vgl. Rutgers University, Digital Governance in Municipalities Worldwide, Newark 2012 und vorhergehende Rutgers Studien ab 2003.
- ⁵ Berlin hat im letzten Ranking 2012 Platz 21 beim Rutgers Ranking belegt. Neben dem Stadtportal der Bundeshauptstadt Berlin wurde als regional relevantes Benchmark das Portal der Landeshauptstadt Mainz in die Vergleichsanalyse miteinbezogen. In der Vergleichsanalyse wurden die kommunalen E-Governmentportale von New York, Hong Kong, Berlin und Mainz auf Basis eines „functional Benchmarking“ qualitativ verglichen.
- ⁶ Die Studie wurde im Frühjahr 2014 bei Städten, Landkreisen, Verbandsfreien Gemeinden und Verbandsgemeinden in Rheinland Pfalz durchgeführt. Es wurde eine standardisierte (quantitative) Online-Befragung der Bürger durchgeführt. Insgesamt haben 69,3 % männliche und 30,7 % weibliche Bürger an der Befragung teilgenommen - 73,5 % der Befragten nutzen das Internet mehr als 10 Stunden pro Woche. Das Durchschnittsalter insgesamt betrug 45,86 Jahre (männlich: 47,7 Jahre; weiblich: 41,9 Jahre).
- ⁷ Die Skala der Beantwortungsmöglichkeiten umfasste 5 Kategorien sehr starke, starke, mittlere, geringe und sehr geringe – mit Bezug zur Nutzung, Wichtigkeit, Erfüllung oder Bedeutung für die Bürger hinsichtlich der E-Governmentangebote.
- ⁸ In nächster Zukunft beschreibt den Zeitraum der nächsten drei Jahre ab Befragungszeitpunkt.
- ⁹ Auf Basis der Angaben trifft voll zu, trifft zu und trifft teilweise zu.



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM
DES INNERN, FÜR SPORT
UND INFRASTRUKTUR

Schillerplatz 3-5
55116 Mainz

Telefon: 06131 / 16 3220
www.isim.rlp.de