

BENCHMARKINGSTUDIE „KOMMUNALE ONLINE-DIENSTLEISTUNGEN“: DER MYSTERY-USER ANSATZ ZUR IDENTIFIKATION DER REIFEGRADE VON INTERNET-PORTALEN AM BEISPIEL DEUTSCHER KOMMUNEN

Hogrebe, Frank¹; Blinn, Nadine¹; Markus Nüttgens¹

Kurzfassung

Die Entwicklung öffentlicher Verwaltungen zu kundenorientierten Dienstleistungsunternehmen schreitet mit Bezug zur Implementierung der EU-Dienstleistungsrichtlinie voran. Als Konsequenz hieraus nimmt die elektronische Verfügbarkeit kommunaler Angebote für Unternehmen zu. Da die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie bis Ende 2009 verpflichtend ist, ist eine vergleichende Übersicht über das Voranschreiten der Umsetzungsbestrebungen von Interesse. Ein Überblick über den Umsetzungsstatus deutscher Kommunen im Hinblick auf unternehmensbezogene Onlineangebote besteht derzeit nicht. Der vorliegende Beitrag nimmt in der Form einer Benchmarkingstudie eine Analyse des Status quo vor. Die Ergebnisse der Studie adressieren sowohl die wissenschaftliche Forschung als auch die Verwaltungspraxis im Bereich eGovernment.

1. Einleitung

Auf dem Weg der Transformation öffentlicher Verwaltungen zu kundenorientierten Dienstleistungsunternehmen steht zunehmend die Zielgruppe der Unternehmen im Mittelpunkt [16]. Besonders im Bereich öffentlicher Dienstleistungsangebote von Städten und Gemeinden, welche die meisten Verfahrens- und Entscheidungskompetenzen des staatlichen Sektors auf sich vereinen [4], sind öffentliche Angebote in zunehmendem Maße elektronisch verfügbar. Diese sind mit Blick auf die EU-Dienstleistungsrichtlinie [8] und der dort vorrangig geforderten elektronischen Verfahrensabwicklung von Formalitäten und Verfahren zur Dienstleistungsaufnahme und -ausübung „auch aus der Ferne“ zukünftig für die Zielgruppe der Unternehmen weiter zu verstärken. Die Erreichbarkeit von Personen, Daten, Programmen und Objekten über das Internet erfordert mit Blick auf die EU-Dienstleistungsrichtlinie zielgerichtete und effiziente Abwicklungen von Verwaltungsabläufen. Aus dieser Anforderung resultieren Aspekte wie Optimierung von Verwaltungsprozessen, Kosteneinsparungen für die nachfragenden Unternehmen und Bürokratieabbau als Herausforderungen für eGovernment.

¹ Universität Hamburg, Fakultät Wirtschafts- und Sozialwissenschaften, Forschungsschwerpunkt Wirtschaftsinformatik, Von-Melle-Park 9, 20146 Hamburg

Die Wirtschaftsinformatik stellt sich in ihrer Rolle als Integrationsdisziplin im Hinblick auf die EU-Dienstleistungsrichtlinie wichtigen Herausforderungen: Ausgehend von der Konzeption integrierter Produkt- und Prozessmodelle für eGovernment-Angebote über Prozessoptimierung der kommunalen Verwaltung bis zur Unterstützung der informationstechnischen Implementierung der Anforderungen der EU-Dienstleistungsrichtlinie. Der Status quo der Umsetzung von Online-Angeboten unternehmensbezogener Dienstleistungen für das gesamte deutsche Bundesgebiet war bis zum Zeitpunkt der Durchführung dieser Studie nicht untersucht. Diese Lücke schließt der folgende Beitrag, indem anhand einer Benchmarkingstudie ein strukturierter Überblick auf die unternehmensbezogenen Onlineangebote von Kommunen dargelegt wird. Geleitet wird die Untersuchung von folgenden Arbeitshypothesen:

1. Suchfunktionalitäten in den Onlineangeboten und deren Übersichtlichkeit sind als Mindestanforderungen an die kommunalen Portale erfüllt.
2. Die Benennung zentraler Ansprechpartner in den kommunalen Onlineangeboten für Unternehmen und die Einrichtung zentraler Servicehotlines zur dauerhaften Erreichbarkeit der Verwaltung für Unternehmen sind noch nicht etabliert.
3. Die kommunalen Onlineangebote beschränken sich auf Kerndienstleistungen (bspw. Gewerbeanmeldung, Baugenehmigung). Dem Angebot erweiterter Dienstleistungen (bspw. Meta-Formularservices, Geo-Informationen-Systeme) wird eine nachrangige Bedeutung beigemessen.
4. Umfang und Qualität der Onlineangebote für Unternehmen sind abhängig von der Größe der Kommunen und ob diese durch kommunale Wirtschaftsförderungsgesellschaften (bspw. in Form einer GmbH) ergänzt werden.
5. Die kommunalen Onlineangebote können anhand abgrenzbarer Charakteristika nach Komplexitätsstufen klassifiziert werden.

Der Beitrag ist an den Arbeitsbericht von [15] angelehnt und wie folgt aufgebaut: Im Abschnitt 2 werden die Grundlagen zum Benchmarking im eGovernment und der derzeitige Forschungsstand anhand der Analyse einschlägiger Studien behandelt. Im Weiteren wird die Untersuchungsmethodik detailliert näher erläutert. Im vierten Abschnitt erfolgt die Darstellung und Auswertung der Ergebnisse. Die Arbeit schließt mit einer Zusammenfassung und einem Ausblick.

2. Grundlagen und Stand der Forschung

2.1. Anforderungen der EU-Dienstleistungsrichtlinie an eGovernment

Die EU-Dienstleistungsrichtlinie fordert die Mitgliedstaaten der EU auf, Rechts- und Verwaltungsvorschriften in Kraft zu setzen, um den Zielsetzungen der Richtlinie bis Ende 2009 nachzukommen. Durch die Richtlinie soll der freie Dienstleistungsverkehr innerhalb der Gemeinschaft deutlich vereinfacht und erleichtert werden. Den Kern der Zielsetzungen bildet die Verwaltungsvereinfachung zugunsten von Unternehmen (Kapitel 2 der Richtlinie). Die Mitgliedstaaten sind danach aufgefordert:

- die geltenden Verfahren und Formalitäten zur Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit auf ihre Einfachheit hin zu überprüfen und ggf. zu vereinfachen (Art. 5 - Verwaltungsvereinfachung),
- einheitliche Ansprechpartner einzurichten, über welche die Dienstleistungserbringer alle Verfahren und Formalitäten im Rahmen ihrer Dienstleistungstätigkeit abwickeln können (Art. 6 - einheitlicher Ansprechpartner),

- sicher zu stellen, dass alle Verfahren und Formalitäten problemlos „aus der Ferne“ und elektronisch über den einheitlichen Ansprechpartner oder bei der zuständigen Behörde abgewickelt werden können (Art.8 - elektronische Verfahrensabwicklung).

Die öffentlichen Verwaltungen sind damit gefordert, ihre Strukturen und Abläufe ihrer eGovernment-Angebote auf die EU-Dienstleistungsrichtlinie auszurichten.

Die Gesellschaft für Informatik definiert eGovernment als: „die Durchführung von Prozessen der öffentlichen Willensbildung, der Entscheidung und der Leistungserstellung in Politik, Staat und Verwaltung unter sehr intensiver Nutzung der Informationstechnik. Eingeschlossen sind in diese Definition selbstverständlich zahlreiche Hilfs- und Managementprozesse, sowie Prozesse der politischen und finanziellen Rechenschaftslegung“ [11]. Analoge Definitionen geben [2; 10; 13; 19; 21; 23; 26]. Die Anwendungsgebiete des eGovernment sind in die vier folgenden Bereiche gegliedert [21]:

- ePublic Services (Elektronische Dienstleistungen)
- eDemocracy, eParticipation (Elektronische Demokratie und Partizipation)
- eOrganisation (Elektronische Verwaltungsprozesse)
- eProduction Networks (Elektronische Kooperationen)

Alternativ können die Anwendungsgebiete des eGovernment bezüglich der Adressaten der Dienstleistungen differenziert werden [18]. So werden Unternehmen, Bürger und Behörden als Stakeholder der öffentlichen Dienstleistungen identifiziert [14].

Um den Entwicklungsstand unternehmensbezogener eGovernment-Angebote unter Berücksichtigung der Anforderungen der EU-Dienstleistungsrichtlinie zu untersuchen, wird die Methode des Benchmarkings angewandt. Diese ist den Evaluierungsansätzen der so genannten begleitenden Evaluierung zuzuordnen, welche kontinuierlich Ziele und Wirkungen von Handlungen untersuchen und Rückmeldungen in die Entscheidungs- und Vollzugsprozesse vorsehen [21]. Definiert wird Benchmarking in der wissenschaftlichen Literatur weitgehend einheitlich [5; 6; 21; 22]. Bezogen auf das Benchmarking von eGovernment wird in diesem Beitrag die Definition von [14] verstanden: „eGovernment benchmarking means undertaking a review of comparative performance of e-government between nations or agencies“.

Benchmarkingansätze können nach den Dimensionen Perspektive und Vergleichsobjekt näher spezifiziert werden. So kann nach der Dimension Perspektive zum einen zwischen einer retrospektivisch quantitativen Sicht als auch nach einer vorausschauend qualitativen Sicht unterschieden werden. Dient der Vergleichspartner als Spezifikum, so kann Benchmarking als Vergleich von Organisationseinheiten innerhalb einer Verwaltung intern angewandt werden oder eine externe Sicht fokussieren, indem Verwaltungen derselben Staatsebene (horizontaler Vergleich), Verwaltungen in einer differierenden Staatsebene (vertikaler Vergleich), bzw. Organisationen eines anderen Sektors (intersektoraler Vergleich) vergleichend analysiert werden [14; 21]. Den Ansatzpunkt für öffentliche Verwaltungen bildet die Frage nach dem Vergleichsgegenstand [12]. Hier stellt der Leistungsvergleich zwischen Dienstleistungsangeboten unterschiedlicher Institutionen des öffentlichen Sektors einen der Haupteinsatzzwecke von Benchmarking dar. Bei der folgenden Darstellung handelt es sich um eine quantitative Studie mit dem Fokus auf ePublic Services, die einen externen horizontalen Vergleich auf kommunaler Ebene anstrebt und aufgrund ähnlicher Produkte und Prozesse eine hohe Vergleichbarkeit herstellt.

2.2. Verwandte Studien

Auf dem Gebiet des Leistungsvergleichs von eGovernment Angeboten existieren sowohl nationale als auch internationale Studien, die jeweils unterschiedliche Aspekte thematisieren. Einen strukturierten Überblick über die Untersuchungen geben [15]. Eine Studie, welche kommunale Dienstleistungen explizit mit dem Fokus auf Onlineangebote für Unternehmen analysiert, wurde bis dato nicht publiziert. Diese Lücke wird mit der im Folgenden ausgeführten Untersuchung gefüllt.

3. Untersuchungsmethodik

Für die Durchführung der Studie wird methodisch das Vorgehensmodell für das Benchmarking von Dienstleistungen des Deutschen Instituts für Normung e.V. (DIN-PAS 1014, [7]) angewandt. Das Benchmarking wird demnach in vier Phasen eingeteilt [15].

Die Durchführung der Benchmarkingstudie erfolgte nach der Methodik des „Third-party Web Assessments“ [14], wobei der Ansatz des „Mystery Users“ verfolgt wurde. Hierbei versetzt sich der Untersucher in die Rolle eines potenziellen Kunden, welcher die kommunalen Dienstleistungen in Anspruch nimmt. Diese Vorgehensweise wird auch als Mystery Shopping bezeichnet [25]. Da es sich im konkreten Fall um konkurrenzorientiertes Benchmarking [22; 5] handelt, sind durch die Anwendung des „Mystery User“-Ansatzes weitgehend Objektivität und Realitätsnähe gewährleistet [14]. Aus Gründen der Datenmenge werden in diesem Beitrag die wesentlichen Kernaspekte der Untersuchung fokussiert.

3.1. Bewertungskriterien, Messindikatoren und -skalen

Die Untersuchung wurde anhand von 40 Kriterien in folgenden 5 Kategorien [15] durchgeführt:

- Kategorie 1: Suchfunktionalitäten nach Onlineangeboten für Unternehmen
- Kategorie 2: Übersichtlichkeit der Angebote
- Kategorie 3: Ansprechpartner-Service
- Kategorie 4: Formularservices
- Kategorie 5: Kommunale Onlineangebote

Die Auswahl der Kriterien erfolgt auf Basis von Unternehmens- und Expertenbefragungen. Eine detaillierte Darstellung nehmen [15] vor. Die einzelnen Kriterien wurden nach verschiedenen Indikatoren [15] bewertet. Ausgewählte Kriterien wurden nach Komplexitätsstufen [1] im Folgenden KS abgekürzt, bewertet, wobei folgenden Ausprägungen möglich waren:

Komplexitätsstufe 0: keine *Online-Dienste* (zu einem bestimmten Angebot)

Komplexitätsstufe 1: *Online-Informationen* (über ein Angebot sind vorhanden)

Komplexitätsstufe 2: *Interaktion* (Download von Dateien ist möglich)

Komplexitätsstufe 3: *wechselseitige Interaktion* (Bearbeitung von Formularen und Authentifizierung)

Komplexitätsstufe 4: *Online-Tracking* (aktuelle Darstellung der Zeitperspektive und des Verfahrensstandes bzw. der noch fehlenden Schritte bis zur abschließenden Bearbeitung)

Komplexitätsstufe 5: *Transaktion* (komplette Abwicklung über das Internet inklusive Aushändigung von Genehmigungen und Bezahlung)

3.2. Bewertung und Gewichtung

Die Bewertung der identifizierten Unterschiede erfolgte durch ein Scoringmodell [24], indem die identifizierten Unterschiede anhand der Ausprägung der Kriterien quantifiziert wurden. Die jeweils ermittelten Punktwerte wurden in eine Auswertungsmatrix überführt. Die untersuchten und in Punktwerten bemessenen einzelnen Angebote unterscheiden sich jedoch im Ausmaß ihrer Bedeutung. So ist beispielsweise eine gegenseitige Interaktion zwischen den Kunden und einer Kommune bis zur vollständigen Auftragsabwicklung höher zu bewerten als die Möglichkeit, über „Links“ mit externen Onlineangeboten ergänzende Informationen zu erhalten. Die erzielten Punktwerte wurden insoweit zusätzlich je Angebot entsprechend der wirtschaftlichen Bedeutung für die Unternehmen mit den Faktoren 1 bis 3 gewichtet:

Faktor 1 = das Onlineangebot ist für das Unternehmen aus wirtschaftlichen Gründen wichtig

Faktor 2 = das Onlineangebot ist für das Unternehmen aus wirtschaftlichen Gründen besonders wichtig

Faktor 3 = das Onlineangebot ist für das Unternehmen aus wirtschaftlichen Gründen herausragend wichtig.

Die Einstufungen resultieren auf Unternehmens- und Expertenbefragungen. Die jeweils eingestuften Punktwerte nach Gewichtung wurden in die Auswertungsmatrix übertragen. Die Kommune mit der sich daraus ergebenden höchsten Punktzahl hat unter den genannten Voraussetzungen und unter Beachtung des Analysezeitraumes das beste Angebot bezogen auf Umfang und Qualität der kommunalen Onlineangebote für Unternehmen.

4. Ergebnisse der Untersuchung

4.1. Struktur der Stichprobe und Datenermittlung

Die Untersuchungsmethodik wurde auf alle Städte in Deutschland mit mehr als 200.000 Einwohnern angewandt und deren Onlineangebote für Unternehmen untersucht. Dies sind in Deutschland 37 Städte, welche die KGSt-Größenklassen 1 (15 Städte) und 2 (22 Städte) umfassen [15; 17]. Die Auswahl erfolgt vor dem Hintergrund, dass in den deutschen Großstädten deutlich mehr Unternehmen niedergelassen sind, als in ländlich strukturierten Regionen [20]. Mit der Fokussierung auf Großstädte werden so kommunale Onlineangebote für eine deutlich hohe Anzahl von Unternehmen betrachtet.

Ausgangspunkt der Untersuchungen war jeweils das Haupt-Portal einer Kommune, welches unter {Name der Kommune}.de (Startseite) besucht wurde. Die frei zugänglichen kommunalen Onlineangebote wurden anhand des Kriterienkataloges analysiert. Soweit in der jeweiligen Kommune die Onlineangebote durch kommunale Wirtschaftsförderungsgesellschaften ergänzt werden, wurden auch diese mit in die Erhebung einbezogen. Mit den vier festgelegten Suchbegriffen Wirtschaft, Mittelstand, Unternehmen und Gewerbe wurde nach kommunalen Onlineangeboten für Unternehmen gesucht. Entsprechend der Untersuchungsmethodik fanden keine telefonischen oder schriftlichen Rückfragen bzw. Abstimmungen mit den untersuchten Kommunen statt. In die Erhebung wurden dementsprechend nur die Angebote einbezogen, die im Außenverhältnis zum Zeitpunkt der Erhebung für die Zielgruppe Unternehmen frei online zugänglich und damit nutzbar waren.

4.2. Darstellung und Diskussion der Ergebnisse

Im Folgenden werden auf Basis der Arbeitshypothesen die Kernergebnisse der kategorienbezogenen Auswertung dargestellt. Die vollständige Auswertungsmatrix ist [15] zu

entnehmen.

4.2.1. Kategorie 1: Suchfunktionalitäten nach Onlineangeboten für Unternehmen

Bei allen 37 Kommunen konnten über „Links“ und die Suchbegriff-Eingaben unternehmensbezogene Onlineangebote aufgerufen werden. Signifikante Unterschiede konnten in dieser Kategorie nicht festgestellt werden.

4.2.2. Kategorie 2: Übersichtlichkeit der Angebote

Alle 37 Kommunen verfügen über eine eigene Internetseite für die Wirtschaft, wodurch eine klare Abgrenzung zu kommunalen Angeboten für Bürger gegeben ist. Der Maßstab „gut“ in Bezug auf ein einheitliches Erscheinungsbild wurde bei allen 37 Kommunen festgestellt. Auch konnte bei allen 37 kommunalen Onlineangeboten eine „gute“ Anwendbarkeit festgestellt werden. Die Onlineangebote konnten durchgängig mit Standardsoftware geöffnet und genutzt werden. Das Vorhandensein eines Geo-Information-Systems (GIS) wurde bei 9 Kommunen identifiziert, da über standardmäßige Informationen eines Stadtplans zu Straßen und zu öffentlichen Gebäuden hinaus weitergehende geografische Informationen (z.B. Flächen- und Planungsdaten, Umweltdaten, Klimadaten) online abgerufen werden konnten.

4.2.3. Kategorie 3: Ansprechpartner-Service

Bei keiner Kommune existiert eine zentrale Hotline zur dauerhaften Erreichbarkeit. Dieses Angebot gilt als eine Kernanforderung der EU-Dienstleistungsrichtlinie, insbesondere Artikel 6 (einheitlicher Ansprechpartner) und Artikel 7 (Informationsanspruch der Dienstleistungserbringer und -empfänger) stehen hier im Fokus. Die Benennung einer zentralen Servicehotline für Unternehmen wurde nur dann bejaht, wenn ein expliziter Hinweis dazu online dargestellt war. Dies traf bei 7 Kommunen zu. Die Benennung zentraler Ansprechpartner für Unternehmen wurde bei allen 37 Kommunen angeführt. Bei einer Kommune war dieses Kriterium verbunden mit einem sichtbaren Serviceversprechen über eine Antwortzeit von maximal einem Tag.

4.2.4. Kategorie 4: Formularservices

Bei 8 Kommunen bestand ein Formularservice explizit für Unternehmen, entweder direkt zentriert in den Unternehmensportalen oder in einem übergreifenden kommunalen Formularservice-Portal. Bei 33 Kommunen konnten Formulare jeweils nur vereinzelt direkt online ausgefüllt und gesendet werden. Ein unternehmenszentrierter Meta-Formularservice konnte in 5 Kommunen, davon in 2 Kommunen jedoch nur ansatzweise, festgestellt werden.

4.2.5. Kategorie 5: Kommunale Onlineangebote

Bei 15 kommunalen fachlichen Dienstleistungen wurde die Möglichkeit zur Onlineabwicklung explizit untersucht [15]. Die Auswahl erfolgte dazu in enger Kooperation mit Unternehmen sowie Experten aus Wirtschaftsverbänden und Verwaltung. Eine Analyse aller 15 Dienstleistungen erfolgt bei [15]. Auf eine Darstellung der Komplexitätsstufe 5 (Transaktion - komplette Abwicklung über das Internet inklusive Aushändigung von Genehmigungen und Bezahlung) wurde durchgängig verzichtet, da diese Stufe bei keinem untersuchten kommunalen Onlineangebot erreicht wurde. Die nachfolgende *Abbildung 1* zeigt beispielhaft eine Auswertung für ausgewählte Dienstleistungen:

Im Bereich *Gewerbeflächen/-immobilien* erreicht keine der untersuchten Kommunen die KS 4 (Online-Tracking); die Kommunen verteilen sich annähernd zu je einem Drittel auf die KS 1 bis 3. Auch für den Bereich *Existenzgründung* stehen keine kommunalen Onlineangebote für Unternehmen in der KS 4 zur Verfügung. Jeweils 48,65 % der kommunalen Services erreichen die KS 1 (Online-Informationen) und 2 (Download von Dateien). Nur ein geringer Anteil von 2,7 %

bietet Services mit wechselseitigen Interaktionen, KS 3. Im Bereich der *Online-Ausschreibungen* ist das komplette Angebotsspektrum von KS 1-4 vorhanden. Mit 51,35 % befindet sich der größte Anteil der Kommunen in der KS 2 und mit 2,7 % nur ein kleiner Anteil in der KS 4.

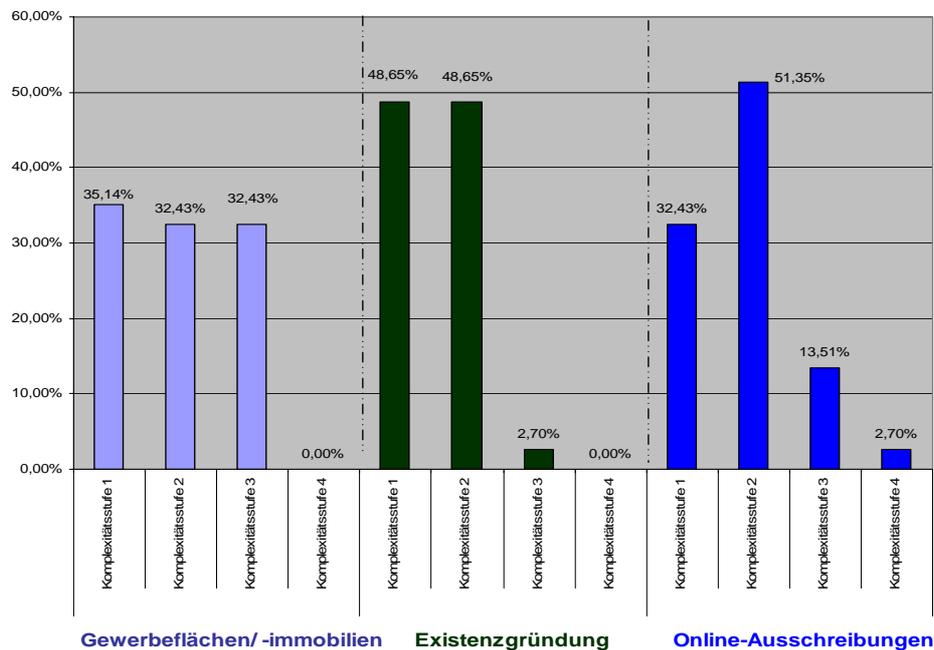


Abbildung 1: Auswertung ausgewählter Onlineangebote nach Komplexitätsstufen

Die sich aus der Untersuchung ergebenden Platzierungen der Kommunen mit den erreichten Gesamtpunkten werden in [15] wiedergegeben. Von der maximalen Gesamtpunktzahl 291 (100%) erreicht die erstplatzierte Kommune 150 Gesamtpunkte (51,55%); mindestens wurden 92 Gesamtpunkte (31,62%) erreicht. Die hohe Differenz von 141 Punkten zwischen der Gesamtpunktzahl der erstplatzierten Kommune und der maximalen Gesamtpunktzahl ist ein deutlicher Hinweis auf die Notwendigkeit der Großstädte in Deutschland, ihre kommunalen eGovernment-Angebote im Hinblick auf die EU-Dienstleistungsrichtlinie zu überprüfen und zu erweitern. Zudem wird verdeutlicht, dass die Gesamtpunktzahl der untersuchten Kommunen teilweise gleich ist bzw. hinsichtlich ihrer Abstände nur wenige Punkte umfasst, so dass bereits eine geringe Anpassung des kommunalen Onlineangebotes für Unternehmen die Platzierung verändern kann.

4.3. Gesamtbetrachtung zum Reifegrad kommunaler Onlineangebote

Die dargestellten Komplexitätsstufen 0 bis 5 können genutzt werden, um Hinweise auf den Reifegrad kommunaler Onlineangebote für Unternehmen zu geben. *Abbildung 2* stellt dazu differenziert nach den KGSt-Größenklassen 1 und 2 die erreichten Komplexitätsstufen bezogen auf die 15 ausgewählten kommunalen Dienstleistungsangebote dar, wobei die Prozentsätze über alle Komplexitätsstufen je Größenklasse jeweils 100% ergeben. Die Basis für die ermittelten Prozentsätze bilden die entsprechend der wirtschaftlichen Bedeutung für die Unternehmen gewichteten Punktwerte der 15 ausgewählten kommunalen Dienstleistungsangebote.

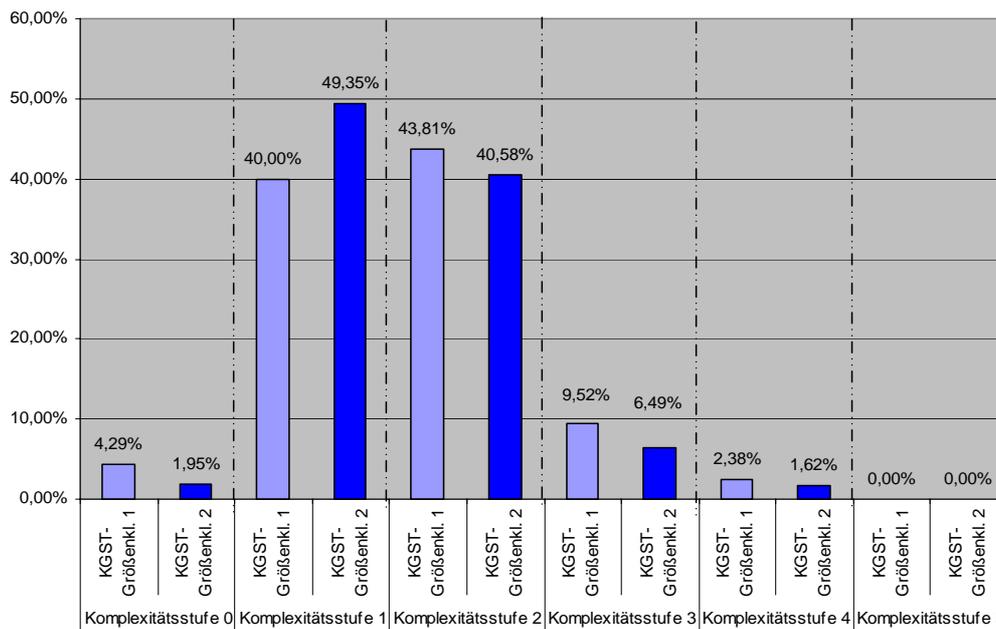


Abbildung 2: Umsetzungsgrad kommunaler Onlineangebote für Unternehmen

Signifikante Unterschiede zwischen Städte der KGSt-Größenklasse 1 und der KGSt-Größenklasse 2 konnten nicht festgestellt werden. Die KS 5 wird von keiner Kommune bisher erreicht, über 97% erreichen auch nicht die KS 4. Über 78% (GK 1) bzw. über 83% (GK 2) verteilen sich auf die KS 1 und 2.

5. Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick

Der vorliegende Beitrag untersuchte die unternehmensbezogenen eGovernment-Angebote von Kommunen der KGSt-Größenklassen 1 und 2 im gesamten deutschen Bundesgebiet. Im Hinblick auf die Implementierung der EU-Dienstleistungsrichtlinie leistet der Beitrag einen Überblick über die untersuchten Dienstleistungen sowie Anhaltspunkte über die Reifegrade der Onlineangebote. Basierend auf dem Vorgehensmodell für das Benchmarking von Dienstleistungen (DIN-PAS 1014) wurde der „Mystery User“-Ansatz zur objektiven und realitätsnahen Durchführung der Studie gewählt. Die Überprüfung der Arbeitshypothesen führt zu folgenden Kernergebnissen:

1. Suchfunktionen und Übersichtlichkeit der kommunalen Onlineangebote für Unternehmen sind bei den untersuchten Kommunen flächendeckend gut ausgeprägt (Kategorie 1 und 2).
2. Zentrale Ansprechpartner sind in allen untersuchten kommunalen Onlineangeboten für Unternehmen benannt. Potentialbereiche liegen in der Einrichtung und Benennung von zentralen Servicehotlines zur dauerhaften Erreichbarkeit der Verwaltung (Kategorie 3).
3. Häufig fehlende Onlineangebote sind: Geo-Informationen-Systeme, Download-Formularservices und Meta-Formularservices für Unternehmen sowie Verknüpfungen zu Formularen externer Verwaltungsstellen (Kategorie 2 und 4).
4. Die Platzierung der untersuchten Kommunen ist nicht davon abhängig, ob das Onlineangebot durch kommunale Wirtschaftsförderungsgesellschaften (bspw. in Form einer GmbH) ergänzt wird. Auch konnte kein Bezug zwischen Umfang und Qualität der kommunalen Onlineangebote für Unternehmen und der Größe der Kommunen abgeleitet werden.

5. Bei den 15 ausgewählten kommunalen Onlineangeboten (Kategorie 5) können zusammengefasst folgende Umsetzungsgrade nach Komplexitätsstufen festgestellt werden:
- In weiten Bereichen ist der Umsetzungsgrad begrenzt auf Informationsbereitstellung (Stufe 1) und auf den Download von Formularen (Stufe 2). Über 78% (GK 1) bzw. über 83% (GK 2) verteilen sich auf diese beiden Komplexitätsstufen.
 - Trackingmöglichkeiten für Unternehmen konnten nur in den Bereichen: Online-Ausschreibungen, Baugenehmigungen und Gewerberegisterauskunft festgestellt werden (Stufe 4).
 - Die Komplexitätsstufe 5 wird von keiner Kommune bisher erreicht, über 97% (GK 1) bzw. über 98% (GK2) erreichen auch nicht die KS 4.

Die Benchmarkingstudie macht deutlich, dass signifikante Lücken kommunaler Onlineangebote ab der Komplexitätsstufe 3 festzustellen sind. Hier liegt ein besonderer Handlungsschwerpunkt für die IuK-technologische Entwicklung. Die heutigen informationstechnischen Möglichkeiten lassen dazu eine Vielzahl weiterer Entwicklungen zur Unterstützung im Sinne eines One-Stop-eGovernment für Unternehmen [16] zu. Entwicklungsfelder wie Formularmanagementsysteme (im Rahmen derer die Zusammenarbeit mit der Wirtschaft als Wachstumsfeld Nummer eins identifiziert wird [3]), Prozessoptimierungen oder Antragsstandverfolgung/-dialog (im Sinne eines externen Trackings) sind weitere Potentialbereiche. Im Rahmen der Schaffung der Voraussetzungen zur Umsetzung des eGovernment-Aktionsplanes der EU [9] kommt der EU-Dienstleistungsrichtlinie eine besondere Bedeutung zu, indem diese insbesondere Forderungen zur elektronischen Verfahrensabwicklung beinhaltet. Weiterer Forschungsbedarf liegt im europäischen Vergleich von Onlineangeboten des öffentlichen Sektors für die Zielgruppe Unternehmen. Dazu wird derzeit im Rahmen eines Forschungsprojektes eine Benchmarkingstudie zu den öffentlichen Onlineangeboten für Unternehmen unter den größten Städten Europas durchgeführt.

6. Literaturverzeichnis

[1] BAUM, C.; MAIO, A. D.: Gartner's Four Phases of E-Government Model, Gartner, Inc., 2000.

[2] BECKER, J.; ALGERMISSEN, L.; NIEHAVES, B.: Prozessmodellierung als Grundlage des E-Government – Ein Vorgehensmodell zur prozessorientierten Organisationsgestaltung am Beispiel des kommunalen Baugenehmigungsverfahrens. http://www.wi.uni-muenster.de/improot/is/pub_imperia/doc/1662.pdf, zuletzt besucht: 13.11.2008.

[3] BECKER, J.; BEVERUNGEN, D.; RÄCKERS, M.: Formularmanagement in Kommunen – Status quo und Entwicklungsperspektiven, ERCIS – European Research Center for Information Systems, Westfälische Wilhelms-Universität Münster, 2006.

[4] BUNDESMINISTERIUM DES INNEREN (Hg.): Der öffentliche Dienst in Deutschland. 2006 http://www.bmi.bund.de/Internet/Content/Common/Anlagen/Broschueren/2006/Der_oeffentliche_Dienst_in_Deutschland_Id_21754_de.templateId=raw.property=publicationFile.pdf/Der_oeffentliche_Dienst_in_Deutschland_Id_21754_de.pdf, zuletzt besucht: 13.11.08.

[5] BÖHNERT, A.: Benchmarking-Charakteristik eines aktuellen Managementinstruments. Zugel.Diss. Bremen 1998.

[6] CAMP, R.: Benchmarking, München, Wien 1994.

[7] DIN - Deutsches Institut für Normung e.V. (Hg.): PAS 1014: Vorgehensmodell für das Benchmarking von Dienstleistungen, Berlin 2001.

[8] Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Rates über Dienstleistungen im Binnenmarkt. Amtsblatt der Europäischen Union L 376/36 vom 12.12.2006.

[9] E-Government-Aktionsplan: i2010-Initiative: Beschleunigte Einführung elektronischer Behördendienste in Europa zum Nutzen aller, KOM (2006) 173, 25.04.2006.

- [10] GRAAFLAND-ESSERS, I.; ETTEDGUI, E.: Benchmarking e-Government in Europe and the US, Santa Monica 2003.
- [11] GI – GESELLSCHAFT FÜR INFORMATIK e.V.: Electronic Government als Schlüssel zur Modernisierung von Staat und Verwaltung. Memorandum des Fachausschusses Verwaltungsinformatik der Gesellschaft für Informatik e.V. und des Fachbereichs 1 der Informationstechnischen Gesellschaft im VDE, Stuttgart 2000.
- [12] GRIEBLE, O.;SCHEER, A.-W.: Grundlagen des Benchmarkings öffentlicher Dienstleistungen. Iwi-Heft Nr. 166, 2000.
- [13] HACH, H.: Evaluation und Optimierung kommunaler E-Government-Prozesse. Baden-Baden, 2007.
- [14] HEEKS, R.: Benchmarking eGovernment: Improving the National and International Measurement, Evaluation and Comparison of eGovernment. Paper No. 18, iGovernment Working Paper Series. University of Manchester, 2006.
- [15] HOGREBE, F.; BLINN, N.; NÜTTGENS, M.: Benchmarkstudie „Kommunale Online-Dienstleistungen“: Eine Analyse unternehmensbezogener eGovernment-Angebote deutscher Kommunen, in Nüttgens, M. (Hrsg.): Arbeitsberichte zur Wirtschaftsinformatik der Universität Hamburg Nr. 3 / Juli 2008, Hamburg 2008.
- [16] HOGREBE, F.; KRUSE, W.; NÜTTGENS, M.: One-Stop-eGovernment für Unternehmen: Ein Bezugsrahmen zur Virtualisierung und Bündelung öffentlicher Dienstleistungen am Beispiel der Landeshauptstadt Düsseldorf, Proceedings der Multikonferenz Wirtschaftsinformatik (MKWI) 2008, München, 26 - 28. 02..2008, S. 353 – 364.
- [17] KOMMUNALE GEMEINSCHAFTSSTELLE FÜR VERWALTUNGSMANAGEMENT(KGSt). Größenklassen für Kommunen. http://www.kgst.de/kgst/skripte/kgst_upload/mitglieder_gk.html, zuletzt besucht am: 13.11.2008.
- [18] LANDTAG NRW: E-Government in Kommunen – Studie für die Enquetekommission ”Zukunft der Städte in NRW” des Landtags in Nordrhein Westfalen, Bremen 2003.
- [19] VON LUCKE, J.; REINEMANN, H.: Speyerer Definition von Electronic Government. Ergebnisse des Forschungsprojektes Regieren und Verwalten im Informationszeitalter. <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii>, zuletzt besucht: 13.11.2008.
- [20] MÖLDINGER, P.; PHILIPP, K.: Erweiterte Auswertungen mit dem Unternehmensregister. Statistisches Bundesamt. Wiesbaden. 2007.
<http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Content/Publikationen/Querschnittsveroeffentlichungen/WirtschaftStatistik/Klassifikationen/Klassifikation0407,property=file.pdf>, zuletzt besucht: 13.11.08.
- [21] SCHESKE, M.: Benchmarking Electronic Government - Ein Selbstbewertungsmodell für kommunale Electronic Government-Aktivitäten, Potsdam 2004.
- [22] STRAUB, R.: Benchmarking- Darstellung des Benchmarking als modernes Instrument zur Leistungsverbesserung. Dissertation, Zürich 1997.
- [23] UNITED NATIONS Division for Public Economics and Public Administration; American Society for Public Administration: Benchmarking E-government: A Global Perspective.
<http://aps.vlaanderen.be/straplan/vindplaatsen/benchmarking-e-government.pdf>, zuletzt besucht: 13.11.08.
- [24] WEBER, M.; KRAHNEN, J.; WEBER, A.: Scoring-Verfahren - häufige Anwendungsfehler und ihre Vermeidung. In: Der Betrieb 48 (1995) 33, S. 1261-1626.
- [25] WILSON, A.: The role of Mystery Shopping in Service performance. In: Managing Service Quality 8 (1998) 6, S. 414-420.
- [26] YOUNG-JIN, S.; SEANG-TAE, K.: E-Government - Concepts, Measures and Best Practices. In: L.AL-HAKIM (Hg.) Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking, Hershey 2007, S. 340 -369.