



Arbeitsberichte zur Wirtschaftsinformatik

Nr. 3 / Juli 2008

Frank Hogrebe, Nadine Blinn, Markus Nüttgens

Benchmarkingstudie „Kommunale Online-Dienstleistungen“: Eine Analyse unternehmensbezogener eGovernment-Angebote deutscher Kommunen

Herausgeber
Prof. Dr. Markus Nüttgens

Herausgeber (Editor):

Prof. Dr. Markus Nüttgens
Universität Hamburg
Wirtschaftsinformatik
Von-Melle-Park 9
D-20146 Hamburg
Email: markus.nuettgens@wiso.uni-hamburg.de
www.wiso.uni-hamburg.de/wininfo

ISSN 1867-2639

Die Arbeitsberichte zur Wirtschaftsinformatik dienen der Darstellung vorläufiger Ergebnisse, die i.d.R. noch für spätere Veröffentlichungen überarbeitet werden. Die Autoren sind deshalb für kritische Hinweise dankbar.

Dieses Werk ist unter der Creative-Commons-Lizenz: „Namensnennung - Keine Kommerzielle Nutzung – Keine Bearbeitung 3.0 Unported“ lizenziert. Die Lizenz ist unter: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.de> einsehbar.



Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Benchmarkingstudie „Kommunale Online-Dienstleistungen“: Eine Analyse unternehmensbezogener eGovernment-Angebote deutscher Kommunen

Frank Hogrebe¹, Nadine Blinn², Markus Nüttgens²

¹Landeshauptstadt Düsseldorf
Organisations-, Personal-, IT und Wirtschaftsförderungsdezernat
Burgplatz 1, D-40213 Düsseldorf
frank.hogrebe@stadt.duesseldorf.de

²Universität Hamburg
Fakultät Wirtschafts- und Sozialwissenschaften
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik
Von-Melle-Park 9, D-20146 Hamburg
nadine.blinn@wiso.uni-hamburg.de
markus.nuettgens@wiso.uni-hamburg.de

Abstract: 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. Die primäre Zielsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie stellt die Verwaltungsvereinfachung zugunsten von Unternehmen dar. Da die Kommunen zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie bis Ende 2009 verpflichtet sind, 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 versucht die Lücke zu schließen, indem er in der Form einer Benchmarkingstudie eine Analyse des Status quo vornimmt. Methodisch basiert die Untersuchung auf dem Vorgehensmodell für das Benchmarking von Dienstleistungen nach der DIN-PAS 1014 und wurde anhand des „Mystery User“- Ansatzes durchgeführt. 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 [HKN08]. Besonders im Bereich öffentlicher Dienstleistungsangebote von Städten und Gemeinden, welche die meisten Verfahrens- und Entscheidungskompetenzen des staatlichen Sektors auf sich vereinen [Bu06], sind öffentliche Angebote in zunehmendem Maße elektronisch verfügbar. Diese sind mit Blick auf die EU-Dienst-

leistungsrichtlinie [EU06] und der dort vorrangig geforderten elektronischen Verfahrensabwicklung von Formalitäten und Verfahren zur Dienstleistungsaufnahme und -ausübung „auch aus der Ferne“ 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.

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 Service-hotlines zur dauerhaften Erreichbarkeit der Verwaltung für Unternehmen sind noch nicht etabliert.
3. Die kommunalen Onlineangebote beschränken sich auf Kerndienstleistungen (bspw. Gewerbebeanmeldung, 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 Arbeitsbericht ist 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“ [GI00]. Analoge Definitionen geben [BAN03; GE03; LR08; KW03; Sc04a; UN01; YS07]. Die Anwendungsgebiete des eGovernment sind in die vier folgenden Bereiche gegliedert [Sc04a]:

- 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 [KW03]. So werden Unternehmen, Bürger und Behörden als Stakeholder der öffentlichen Dienstleistungen identifiziert [GE03].

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 [Sc04a]. Definiert wird Benchmarking in der wissenschaftlichen Literatur weitgehend einheitlich [Bö98; Ca94; Sc04a; St97]. Bezogen auf das Benchmarking von eGovernment wird in diesem Beitrag die Definition von [He06] 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 [He06; Sc04a]. Den Ansatzpunkt für öffentliche Verwaltungen bildet die Frage nach dem Vergleichsgegenstand [GS00]. 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 gibt Tabelle 1:

Jahr	Titel	Organisation/ Autor	Thematischer Fokus	national/ internat.	Bezug Unter- nehmen (ja/nein)
2007	Evaluierung und Optimierung kommunaler E-Government	Hach [Ha07]	Fokus auf Systematisierung der Prozesse & Nutzenbewertung	nat. (D)	ja

	Prozesse				
2007	eGovernment – Chancen für den Mittelstand?	Slapio et al. [SKL07]	Fokus auf unternehmensrelevante eGovernment-Prozesse aus Sicht der IHK	nat. (D)	ja
2006	Europaweit steigende Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen der Öffentlichen Hand	Capgemini [Ca06]	Europaweiter Vergleich der Onlineangebote, 20 Services als Indikator, Analyse nach Servicekategorien und Reifegraden	intern. (Europa)	ja
2004	Die Konstitution des virtuellen lokalen Raums – Leitbilder des E-Government 2004	Schmidt [Sc04b]	Fokus auf Nutzenbewertung des eGovernment als Teil des New Public Management	nat. (D)	ja
2003	Benchmarking E-Government in Europe and the US	Graafland-Essers, Etedgui [GE03]	Nutzerbefragung (Telefoninterviews)	intern. (Europa)	ja
2003	Untersuchung zur Umsetzung unternehmensbezogener E-Government-Dienste in Baden-Württemberg 2003	Fraunhofer Institut [FIS03]	Fokus auf eGovernment-Angebote für Unternehmen (Umsetzung gemessen anhand von 4 Komplexitätsstufen)	nat. (D)	ja
2003	E-Government in Kommunen	Kubicek, H, Wind, D. [KW03]	Führen selbst keine Studien durch, sondern stellen Ergebnisse anderer Benchmarkstudien in Bezug auf Nordrhein Westfalen dar	nat. (D)	nein
2002	BEGIX: Balanced E-Government-Index	Booz, Allen Hamilton [Bo02]	Fokus auf Erfassung und Bewertung von eGovernment-Angeboten (Referenzindex; Realisierungsgrad gemessen anhand von 5 Bewertungskategorien)	nat. (D)	ja

2001	Benchmarking E-Government: A Global Perspective – Assessing the Progress of the UN Member States	United Nations Division for Public Economics and Public Administration ; American Society for Public Administration [St97]	Globale E-Government Landkarte mit Fokus auf Ansatz, Fortschritt und Einsatz der 190 UN Mitgliedsstaaten um auch die Rahmenbedingungen für eGovernment zu evaluieren (2 Methoden: Webseiten-Analyse sowie statistische Untersuchung der IKT-Infrastruktur sowie Kapazität des Humankapitals) Finales Maß: E-Government Index	intern. (global)	nein
------	--	--	--	------------------	------

Tabelle 1: Benchmarkingstudien zum eGovernment

Desweiteren führt [Sc03] eine Übersicht von internationalen und nationalen kommunalen Benchmarkingstudien an. 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, [DIN01]) angewandt. Das Benchmarking wird demnach in vier Phasen eingeteilt:

1. Konzeptions- und Planungsphase (Erstellung eines formellen Rahmens für die Untersuchung)
2. Erhebungsphase (Sichtung und schematische Darstellung der Beobachtungen nach einem Punktwertsystem in einem Kriterienkatalog)
3. Analysephase (Berechnungen zu den jeweiligen Einzelergebnissen, Erstellung von Grafiken und Ableitung von signifikanten Ergebnissen)
4. Umsetzungsphase (Umsetzung von erforderlichen Verbesserungen)

Die Durchführung der Benchmarkingstudie erfolgte nach der Methodik des „Third-party Web Assessments“ [He06], 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 [Wi98]. Da es sich im konkreten Fall um konkurrenzorientiertes Benchmarking [St97; Bö98] handelt, sind durch die Anwendung des „Mystery User“-Ansatzes weitgehend Objektivität und Realitätsnähe gewährleistet [He06]. 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 durchgeführt:

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

Die Auswahl der Kriterien erfolgt auf Basis von Unternehmens- und Expertenbefragungen. Eine detaillierte Darstellung erfolgt in Abbildung 1:

Nr	Kriterien	Messindikator	Gewichtungs-faktor
----	-----------	---------------	--------------------

Suchfunktionen zu Angeboten für Unternehmen:

1.	Sind "Link"-Funktionen zu einer gesonderten Seite für Wirtschaft, Mittelstand bzw. Unternehmen mit gebündelten kommunalen Angeboten vorhanden?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	1
2.	Sind "Link"-Funktionen zu einer gesonderten Seite für Wirtschaft, Mittelstand bzw. Unternehmen mit gebündelten externen Angeboten vorhanden?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	1
3.	Führt die Eingabe eines Suchbegriffes "Mittelstand, Unternehmen oder Gewerbe" zu kommunalen Angeboten für Unternehmen?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	1
4.	Führt die Eingabe eines Suchbegriffes "Mittelstand, Unternehmen oder Gewerbe" zu externen Angeboten für Unternehmen?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	1
5.	Erforderliche Anzahl der „Klicks“ bis zur Übersicht über die kommunalen	Mengenwert:	2

	Angebote für Unternehmen?	Anzahl „Klicks“	
6.	Erforderliche Anzahl der „Klicks“ bis zur Übersicht über die externen Angebote für Unternehmen?	Mengenwert: Anzahl „Klicks“	2

Gesamtbetrachtung der Übersichtlichkeit:

7.	Ist eine eigene Internetseite nur für Wirtschaft, Mittelstand bzw. Unternehmen vorhanden?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	2
8.	Ist ein einheitliches Erscheinungsbild vorhanden?	Schulnote	2
9.	Sind die Angebote auch für ungeübte Internetnutzer uneingeschränkt nutzbar (Anwendbarkeit)?	Schulnote	2
10.	Ist keine Informationsflut vorhanden (keine Überfrachtung mit Angeboten)?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	1
11.	Wie ist die Handhabbarkeit der Angebote (durchgängig installierte Standard-Software, alle Bereiche können reibungsfrei arbeiten)?	Schulnote	1
12.	Sind keine privatrechtlichen Werbeangebote vorhanden?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	1
13.	Sind Fotos vorhanden (optische Eindrücke in statischen Bildern über Ansprechpartner und über Standort)?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	1
14.	Ist ein Geoinformationssystem GIS vorhanden (web.gis - Anwendungen)?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	1
15.	Sind Videoclips vorhanden (optische Eindrücke in bewegten Bildern über Ansprechpartner, Grundstücke und über Standort)?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	1
16.	Ist ein Forum vorhanden (z.B. Ideenkasten, Kummerkasten, Beschwerdekasten)?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	2

Ansprechpartner-Service:

17.	Ist eine zentrale Hotline für Unternehmen zur Erreichbarkeit der Verwaltung vorhanden?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	1
18.	Ist eine Benennung ämterbezogener Servicehotlines für Unternehmen vorhanden?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	3
19.	Ist eine Benennung zentraler Ansprechpartner für Unternehmen vorhanden?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	3
20.	Gibt es geregelte Antwortzeiten der zentralen Ansprechpartner in Tagen (erste Reaktion) und gibt es dazu sichtbare Serviceversprechen?	Zeitwert: Tage	2

Formularservice:

21.	Ist ein mittelstandszentrierter Download-Formularservice vorhanden?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	2
22.	Sind Hilfefunktionen für Formulare und Verfahren vorhanden (Antragschecklisten)?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	1
23.	Gibt es Verfahren, für die kein Download erforderlich ist – ist die Weiterverarbeitung des Formulars direkt online möglich (HTML)?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	1
24.	Ist ein mittelstandszentrierter Meta-Formularservice vorhanden (Unternehmensdaten werden automatisch auf alle Formulare übertragen)?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	1
25.	Ist der Formularservice mit externen Stellen verknüpft (z.B. Bund, Land, IHK, HWK)?	Existenz/ Ausprägung: ja/ teilweise / nein	2

Kommunale Online-Dienste für Unternehmen (Auswahl):

26.	Gewerbeflächen und -immobilien / Angebote / Infos - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	3
27.	Angebote für Existenzgründer - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	3
28.	E-Ausschreibungen / E-Vergaben - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	3
29.	Baugenehmigungen - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	3
30.	Gewerbearmeldung - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	3
31.	Sondernutzung öffentlicher Wegeflächen - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	1
32.	Gewerberegisterauskunft - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	2
33.	Branchenverzeichnis / Gewerbedatenbank / virtueller Marktplatz - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	3
34.	Standortinformationen - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online verfügbar?	Komplexitätsstufe	3
35.	Gewerbesteuer - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	3
36.	Grundsteuer - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	3

37.	Angebote zur Kinderbetreuung (für das Personal der Unternehmen) - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	2
38.	Brandschutz - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	3
39.	Umweltrechtliche Genehmigungen - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	3
40.	Schwerlastverkehrsgenehmigungen - in welcher Komplexitätsstufe für Unternehmen online durchführbar?	Komplexitätsstufe	1

Abbildung 1: Kriterienkatalog für ein Benchmarking von elektronisch abrufbaren unternehmensbezogenen kommunalen Onlineangeboten

Die einzelnen Kriterien wurden nach folgenden Indikatoren bewertet:

- Schulnoten: 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend)
- Existenz/ Ausprägung: nein = 0 (nicht erfüllt), teilweise = 1 (nicht vollständig erfüllt) oder ja = 2 (vollständig erfüllt)
- Zeitwerte: Zeitdauer zur Erreichung eines Angebots [umgerechnet in Punktwerte von 0 (sehr lang) bis 5 (sehr schnell)]
- Mengenwerte: Anzahl erforderlicher „Klicks“ zur Erreichung eines Angebots [umgerechnet in Punktwerte]
- Komplexitätsstufen: Grad der Umsetzung in Komplexitätsstufen von 0 (keine Online-Dienste) bis 5 (Transaktion).

Ausgewählte Kriterien wurden nach Komplexitätsstufen [BM00; FIS03], im Folgenden KS abgekürzt, bewertet, wobei folgende 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 [WKW95], 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 [KGV08]. Die Auswahl erfolgt vor dem Hintergrund, dass in den deutschen Großstädten deutlich mehr Unternehmen niedergelassen sind, als in ländlich strukturierten Regionen [MP07]. Mit der Fokussierung auf Großstädte werden so kommunale Onlineangebote für eine deutlich hohe Anzahl von Unternehmen betrachtet. Tabelle 2 stellt die untersuchten Städte (geordnet nach Einwohnerzahlen) dar.

Städte der GK 1 (über 400.000 Einwohner)	Städte der GK 2 (200.000 - 400.000 Einwohner)
Berlin	Bochum
Hamburg	Wuppertal
München	Bielefeld
Köln	Bonn
Frankfurt am Main	Mannheim
Stuttgart	Karlsruhe
Dortmund	Wiesbaden
Essen	Münster
Düsseldorf	Gelsenkirchen
Bremen	Augsburg
Hannover	Mönchengladbach
Leipzig	Aachen
Duisburg	Chemnitz
Nürnberg	Braunschweig
Dresden	Krefeld
	Halle (Saale)
	Kiel
	Magdeburg
	Oberhausen
	Freiburg im Breisgau
	Lübeck
	Erfurt

Tabelle 2: Deutsche Großstädte ab 200.000 Einwohnern

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, wurde auch dieses 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 befindet sich in der Anlage.

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 den 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 jeweils nur vereinzelt Weiterverarbeitungen festgestellt 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, diese Dienstleistungen sind in Tabelle 3 dargestellt.

	Kommunale Online-Dienste für Unternehmen:	Beschreibung:
1.	Gewerbeflächen und -immobilien / Angebote / Infos	Eine Gewerbefläche/-immobilie ist ein Grundstück inklusive darauf befindlicher Gebäude und deren Zubehör zur gewerblichen Nutzung. Durch die kommunale Wirtschaftsförderung werden entsprechende örtliche Angebote und Informationsleistungen für die Unternehmen erbracht.
2.	Angebote für Existenzgründer	Als Existenzgründung wird die Realisierung einer beruflichen Selbstständigkeit bezeichnet. Die Existenzgründung erfolgt durch Beginn der Geschäftstätigkeit, formaljuristisch durch die Gewerbeanmeldung (s.u.). Zum Themenbereich Existenzgründung werden beispielsweise örtliche Informationen und Lotsendienste zu folgenden Themenkomplexen betrachtet und durch die kommunale Wirtschaftsförderung angeboten: Beratung, Förderprogramme, behördliche Anmeldungen, Immobilien-/Standortberatung
3.	E-Ausschreibungen / E-Vergaben	Eine öffentliche Ausschreibung ist ein Teil des Verfahrens zur Vergabe von öffentlichen Aufträgen im Wettbewerb. Durch sie werden potentielle Bieter aufgefordert, ein Angebot zu unterbreiten. Die Verfahren sind durch den Wettbewerbscharakter und die rechtlichen Rahmenbedingungen der VOB (Bau/

		VOL (Leistungen) und VOF (Freiberuflich) sehr stark normiert, so dass eine exakte Einhaltung der Vorschriften und Abläufe erforderlich ist. „E“-Ausschreibung bezieht sich auf elektronische öffentliche Ausschreibungen.
4.	Baugenehmigungen	Eine Baugenehmigung ist ein Verwaltungsakt zur Errichtung, Änderung, Abbruch oder Nutzungsänderung einer baulichen Anlage. Im Baugenehmigungsverfahren wird die Einhaltung von öffentlich-rechtlichen Vorschriften überprüft. Die zuständige Behörde ist das Bauaufsichtsamt der Gemeinde.
5.	Gewerbeanmeldung	Als Gewerbeanmeldung (Gewerbeanzeige) bezeichnet man die Anmeldung eines selbstständigen Gewerbes bei einer zuständigen Behörde (Gewerbe- bzw. Ordnungsamt der Gemeinde). Mit der Anmeldung und Bestätigung (auch Gewerbeschein genannt) erfolgt eine Meldung durch Versenden der Durchschriften dieser Bestätigung an verschiedene Behörden (u. a. Finanzamt, Handwerkskammer, Krankenkasse, Arbeitsagentur, Berufs-genossenschaften).
6.	Sondernutzung öffentlicher Wegeflächen	Sondernutzung ist ein Rechtsbegriff aus dem Bereich der Benutzung von Sachen, die einer Mehrheit von Personen zur Nutzung (z.B. öffentliche Wegeflächen) offen stehen. Dabei bezeichnet "Sondernutzung" im Gegensatz zum normalen "Gemeingebrauch" solche Nutzungen, die das gleiche Recht aller überschreiten und deshalb in der Regel verboten sind oder einer Erlaubnis bedürfen. Wenn die Straße über den Gemeingebrauch hinaus in Anspruch genommen werden soll (z.B. Außengastronomie, Warenauslagen, Verkaufsstände, Volksfeste, Märkte oder Straßenmusik und Kleinkunst-Darbietungen auf der Straße), ist eine Sondernutzungserlaubnis von der zuständigen Gemeindeverwaltung erforderlich.
7.	Gewerberegisterauskunft	Öffentlichen und nicht-öffentlichen Stellen kann Auskunft über die im Gewerberegister verzeichneten Daten gegeben werden. Das Gewerberegister ist ein von den Kommunalverwaltungen in Deutschland geführtes Verzeichnis über die gemäß § 14 Gewerbeordnung (GewO) gemeldeten Gewerbe. Die zuständige Behörde ist das Gewerbe- bzw. Ordnungsamt der Gemeinde.
8.	Branchenverzeichnis / Gewerbedatenbank / virtueller	Ein Branchenverzeichnis oder Branchenbuch ist ein nach Branchen alphabetisch geordnetes Verzeichnis

	Marktplatz	von Unternehmen in der jeweiligen Kommune.
9.	Standortinformationen	Informationen der Gemeinde zu örtlichen Standortkriterien, beispielsweise zu Infrastruktur, Clustering, Arbeitsmarkt, Prestige, Ökologie, Nähe zum Absatzmarkt, Staat und Klima.
10.	Gewerbsteuer	Die Gewerbesteuer ist für die Gemeinden eine Steuereinnahme, die auf die objektive Ertragskraft eines Gewerbebetriebes erhoben wird. Besteuert werden gewerbliche Unternehmen im Sinne des Einkommensteuerrechts, also gewerblich tätige Einzelunternehmen und Personengesellschaften. Die Gewerbesteuer wird von den Gemeinden erhoben; sie gehört zu den Gemeindesteuern.
11.	Grundsteuer	Die Grundsteuer ist für die Gemeinden eine Steuereinnahme auf das Eigentum an Grundstücken und deren Bebauung (Substanzsteuer). Die Grundsteuer wird von den Gemeinden erhoben; sie gehört zu den Gemeindesteuern.
12.	Angebote zur Kinderbetreuung (für das Personal der Unternehmen)	Kinderbetreuung ist als zusammenfassender Begriff für die pflegende, beaufsichtigende, erziehende Tätigkeit Erwachsener gegenüber Kindern zu verstehen. Kinderbetreuung erfolgt in Form der öffentlich oder privatrechtl. organisierten Kindertagesbetreuung in Kindertagesstätten und Kindertagespflege durch den örtlich zuständigen Jugendhilfeträger (Jugendamt).
13.	Brandschutz	Unter Brandschutz versteht man alle Maßnahmen, die der Entstehung eines Brandes und der Ausbreitung von Feuer und Rauch (Brandausbreitung) vorbeugen und bei einem Brand die Rettung von Menschen und Tieren sowie wirksame Löscharbeiten ermöglichen (vorbeugender und abwehrender Brandschutz durch Feuerwehr und Sicherheitsbeauftragte).
14.	Umweltrechtliche Genehmigungen	Wasser, abfall- und bodenschutzrechtliche Genehmigungsverfahren zum Umweltschutz durch die kommunale Umweltbehörde.
15.	Schwerlastverkehrsgenehmigungen	Verkehrliche Genehmigung zur Ausführung von Schwerlasttransporten im öffentlichen Straßenraum durch die zuständige kommunale

		Straßenverkehrsbehörde. Unter Schwerlastverkehr versteht man den Verkehr von übergroßen Sattel- und Lastzügen mit einem Gesamtgewicht über 7,5 t.
--	--	---

Tabelle 3: Beschreibung der kommunalen Online-Dienste für Unternehmen
(Kategorie 5 des Kriterienkatalogs)

Die Auswahl erfolgte dazu in enger Kooperation mit Unternehmen sowie Experten aus Wirtschaftsverbänden und Verwaltung. Die nachfolgenden Abbildung 2-6 zeigen Auswertungen für die ausgewählten 15 Dienstleistungen. 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:

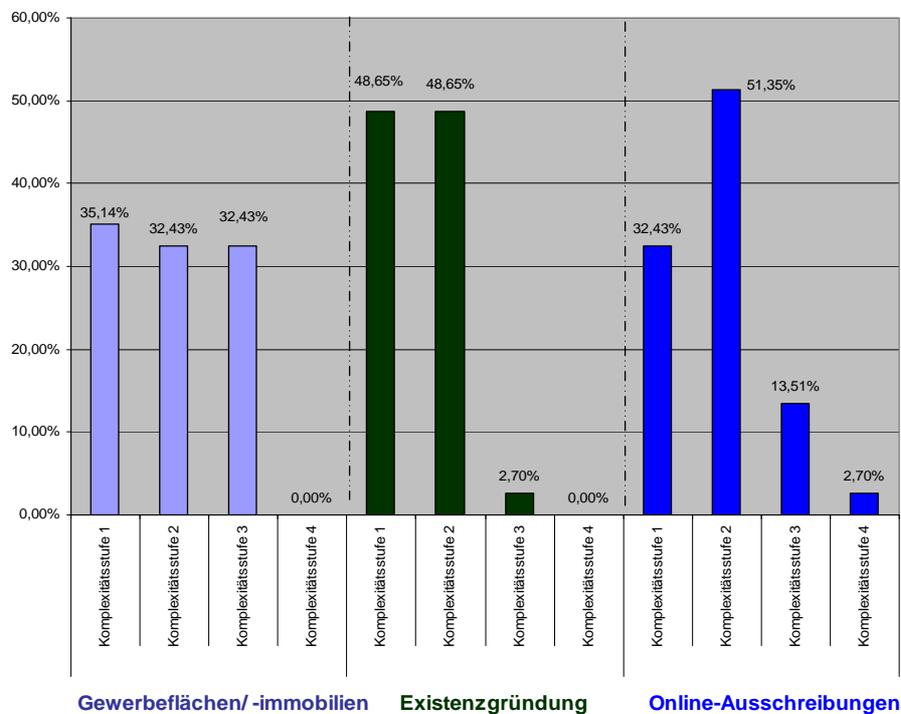


Abbildung 2: Onlineangebote zu Gewerbeflächen/-immobilien, Existenzgründungen und Ausschreibungen

Gewerbeflächen/-immobilien

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.

Existenzgründung

Auch für diesen Bereich existieren keine kommunalen Onlineangebote für Unternehmen in der KS 4. 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.

Online -Ausschreibungen

In diesem Bereich 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.

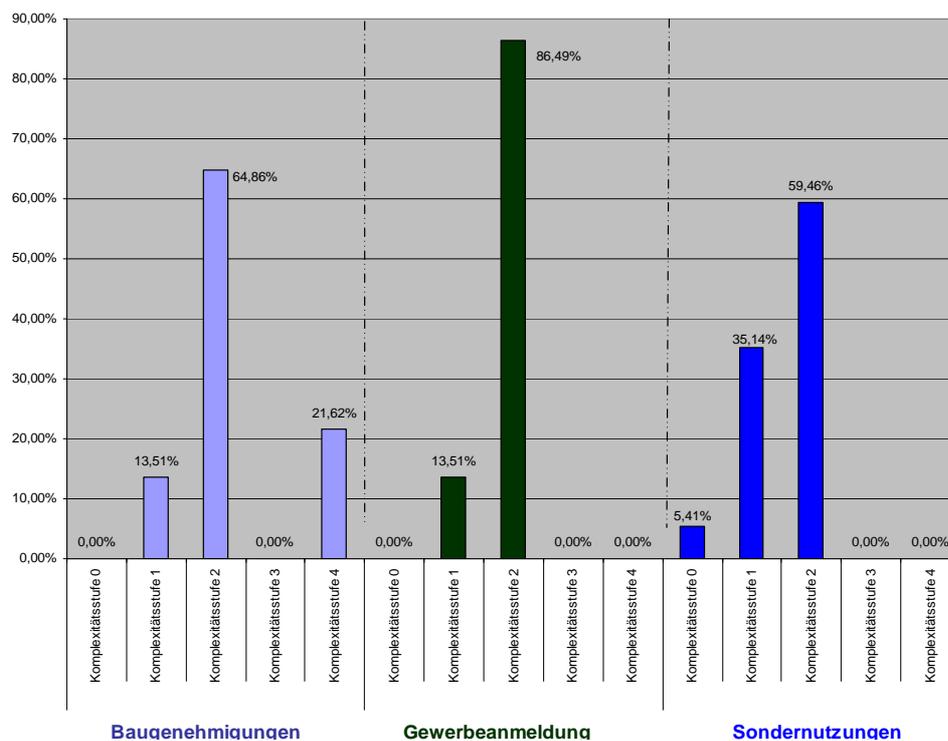


Abbildung 3: Onlineangebote zu Baugenehmigungen, Gewerbeanmeldung und Sondernutzungen

Baugenehmigungen

Mit 21,62 % hat der Bereich der Baugenehmigungen den höchsten Anteil der untersuchten kommunalen Onlineangebote in KS 4. Die meisten der Kommunen (64,86%) befinden sich jedoch in der KS 2 (Download von Dateien).

Gewerbeanmeldung

Die kommunalen Services im Bereich Gewerbeanmeldung sind mit 86,49 % der Kommunen in der KS 2 einzuordnen. Der restliche Anteil der Kommunen (13,51%) befindet sich in KS1. Keine der untersuchten Kommunen haben Onlineangebote in der KS 3 oder 4.

Sondernutzungen

Für den Bereich der Sondernutzungen wurden keine kommunalen Onlineangebote in der KS 3 und 4 festgestellt. Der größte Anteil mit 59,46 % befindet sich in der Stufe 2. Bei 5,41 % der Kommunen gibt es für diesen Bereich keinen Online-Service.

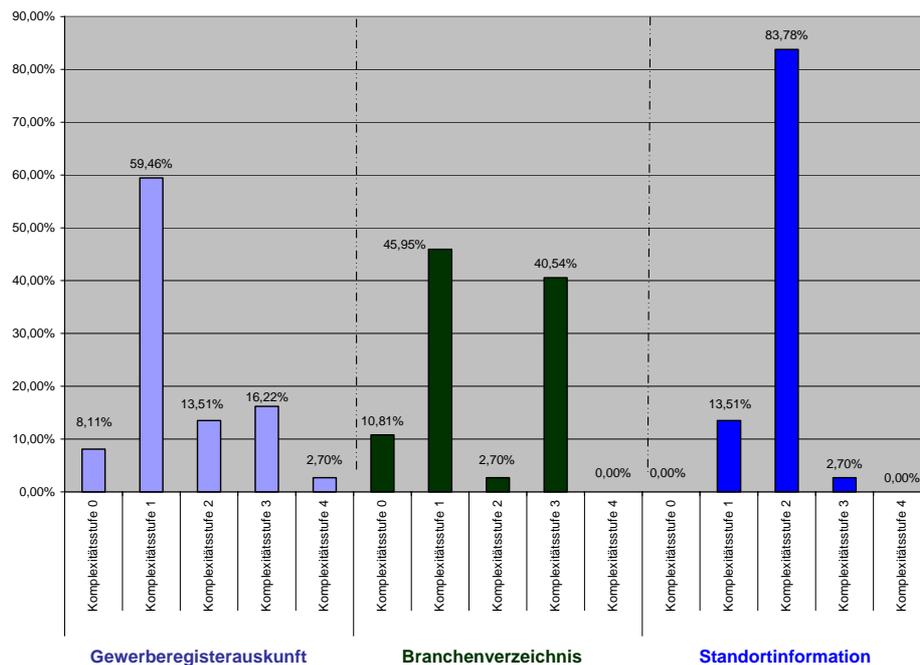


Abbildung 4: Onlineangebote zu Gewereregister, Branchenverzeichnis und Standortinformation

Gewerberegisterauskunft

In der Gewerberegisterauskunft gibt es Angebote in den Komplexitätsstufen 1 bis 4. Die meisten Angebote (59,46 %) sind der KS 1 zuzuordnen. 2,7 % der kommunalen Onlineangebote sind in der KS 4 und 8,11 % haben keine Onlineangebote.

Branchenverzeichnis

Keine der untersuchten Kommunen hat Onlineangebote in der KS 4 und 5. 45,95 % befinden sich in der KS 1 und 40,54 % in der KS 3. 10,81 % der Kommunen verfügen über keine Onlineangebote in diesem Bereich.

Standortinformationen

Mit 83,78 % ist der größte Teil der kommunalen Onlineangebote in der KS 2. Keines der in diesen Bereich untersuchten Angebote ist in KS 1, 4 oder 5 einzuordnen.

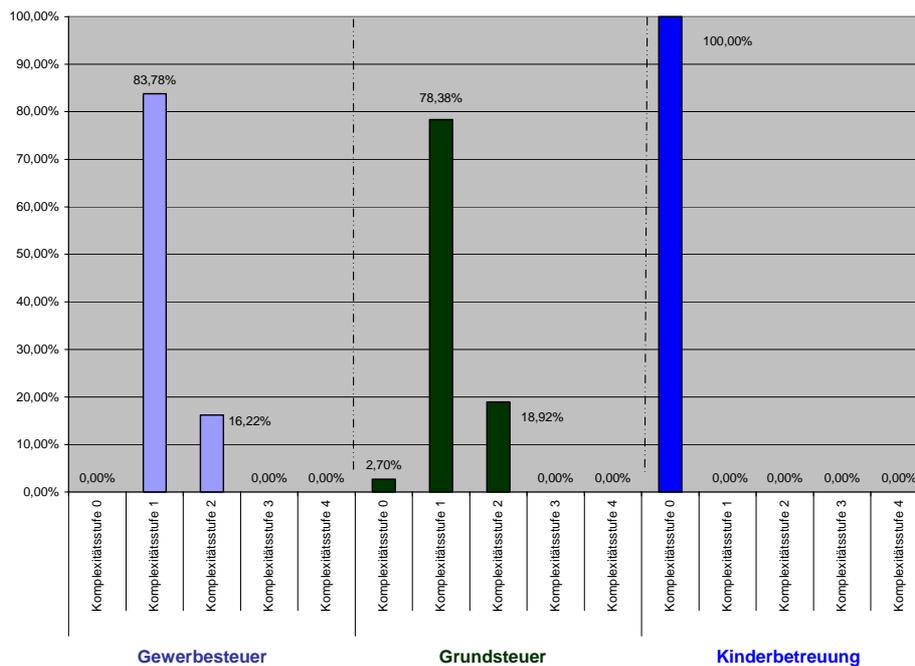


Abbildung 5: Onlineangebote zu Gewerbesteuer, Grundsteuer und Kinderbetreuung

Gewerbsteuer

Hier erreichen 83,78% der Kommunen die KS 1 (Informationen sind vorhanden). Ein Downloadangebot (KS 2) wird von 16,22% der Gemeinden bereitgestellt. Weitergehende Komplexitätsstufen werden von keiner Kommune erreicht.

Grundsteuer

2,70 % der untersuchten Kommunen bieten keinerlei Onlinedienste zur Grundsteuer an (KS 0). Informationen zur Grundsteuer sind in 78,38 % der kommunalen Onlineangebote verfügbar. Die KS 2 bieten 18,92 %. Weitergehende Komplexitätsstufen werden von keiner Kommune erreicht.

Kinderbetreuung

Für die Kinderbetreuung gibt es bei den untersuchten Kommunen keinerlei Onlineangebote auf den unternehmensbezogenen Angebotsseiten. Dem entsprechend beträgt der Wert der KS 1 (keine Onlinedienste) hier 100 %.

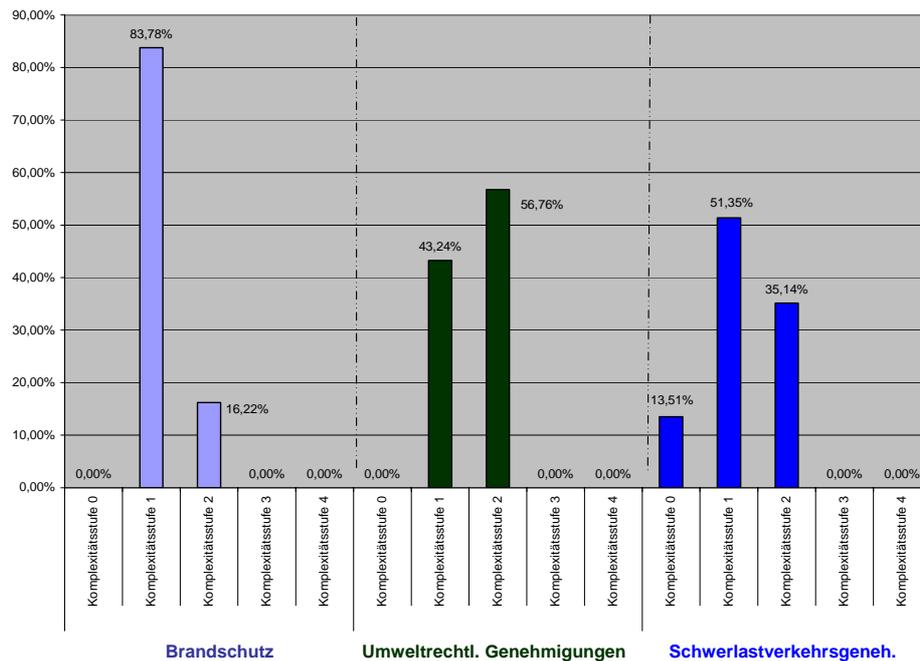


Abbildung 6: Onlineangebote zu Brandschutz, umweltrechtliche Genehmigungen und Schwerlastverkehrsgenehmigungen

Brandschutz

Hier erreichen 83,78 % der Kommunen die KS 1 (Informationen sind vorhanden). Ein Downloadangebot (KS 2) wird von 16,22 % der Gemeinden bereitgestellt. Weitergehende Komplexitätsstufen werden von keiner Kommune erreicht.

Umweltrechtliche Genehmigungen

Alle untersuchten Kommunen bieten Onlinedienste für umweltrechtliche Genehmigungen an. Informationen zu umweltrechtlichen Genehmigungen (KS 1) sind in 43,24 % der kommunalen Onlineangebote zu finden. Die KS 2 – und damit Downloadmöglichkeiten – bieten 56,76 %. Weitergehende Komplexitätsstufen werden von keiner Kommune erreicht.

Schwerlastverkehrsgenehmigungen

Keinerlei Onlineangebote für Schwerlastverkehrsgenehmigungen gibt es bei 13,51% der untersuchten Kommunen. Die Komplexitätsstufe 1 (Informationsdienste) bieten 51,35%. Download-Funktionalitäten bieten 35,14 % der untersuchten Kommunen für den Bereich der Schwerlastverkehrsgenehmigungen. Weitergehende Komplexitätsstufen werden von keiner Kommune erreicht.

Die sich aus der Untersuchung ergebenden Platzierungen der Kommunen mit den erreichten Gesamtpunkten werden in *Tabelle 4* 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 verdeutlicht die Tabelle 4, 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.

Platz	Kommune	Gesamtpunktzahl	Onlineangebot durch	KGSt-Größenklasse
1	Berlin	150	Kommune	1
2	Düsseldorf	144	Kommune	1
3	Dortmund	141	Kommune	1
3	Bochum	141	Kommune	2
3	Bonn	141	Kommune	2

6	Hamburg	140	Kommune+GmbH	1
7	Nürnberg	136	Kommune	1
7	Wuppertal	136	Kommune+GmbH	2
9	München	131	Kommune	1
9	Bremen	131	Kommune+GmbH	1
9	Bielefeld	131	Kommune+GmbH	2
9	Braunschweig	131	Kommune+GmbH	2
13	Augsburg	130	Kommune	2
14	Gelsenkirchen	128	Kommune	2
15	Essen	126	Kommune+GmbH	1
16	Dresden	125	Kommune	1
16	Halle (Saale)	125	Kommune	2
16	Freiburg im Breisg.	125	Kommune+GmbH	2
19	Magdeburg	124	Kommune+GmbH	2
20	Stuttgart	123	Kommune	1
20	Karlsruhe	123	Kommune	2
22	Münster	122	Kommune+GmbH	2
23	Duisburg	121	Kommune+GmbH	1
23	Chemnitz	121	Kommune+GmbH	2
25	Hannover	120	Kommune	1
26	Mönchengladbach	119	Kommune+GmbH	2
27	Krefeld	117	Kommune+GmbH	2
28	Leipzig	116	Kommune	1
29	Lübeck	115	Kommune+GmbH	2

30	Köln	114	Kommune	1
30	Kiel	114	Kommune+GmbH	2
32	Frankfurt am Main	113	Kommune+GmbH	1
32	Wiesbaden	113	Kommune	2
34	Oberhausen	107	Kommune+GmbH	2
35	Mannheim	106	Kommune	2
36	Aachen	99	Kommune	2
37	Erfurt	92	Kommune	2

Tabelle 4: Platzierung der Kommunen

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 7 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.

Signifikante Unterschiede zwischen Städten der KGSt-Größenklasse 1 und der KGSt-Größenklasse 2 konnten nicht festgestellt werden. Die Komplexitätsstufe 5 wird von keiner Kommune bisher erreicht, über 97% (GK 1) bzw. über 98% (GK2) erreichen auch nicht die KS 4. Über 78% (GK 1) bzw. über 83% (GK 2) verteilen sich auf die KS 1 und 2.

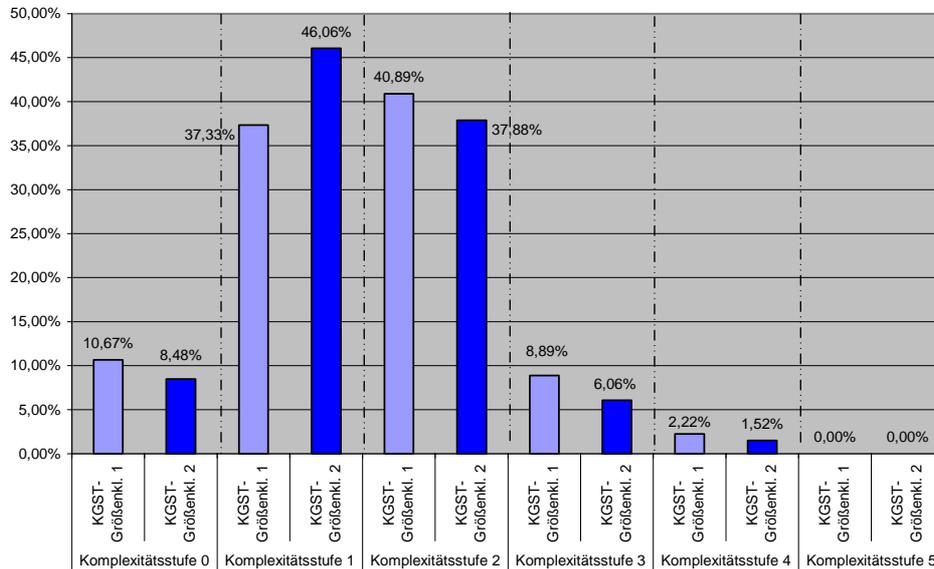


Abbildung 7: Umsetzungsgrad kommunaler Onlineangebote für Unternehmen

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-Informationssysteme, 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 zu [HKN08]. Entwicklungsfelder wie Formularmanagementsysteme (im Rahmen derer die Zusammenarbeit mit der Wirtschaft als Wachstumsfeld Nummer eins identifiziert wird [BAN03]), 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 [EG06] 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.

Danksagung

Die Autoren danken Herrn Ralf Lange von der Landeshauptstadt Düsseldorf für seine Unterstützung bei der Erstellung und Durchführung der Umfrage.

Literaturverzeichnis

- [BM00] Baum, C.; Maio, A. D.: Gartner's Four Phases of E-Government Model, Gartner, Inc., 2000.
- [BAN03] 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 am 27.07.2008)
- [BBR06] 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.
- [Bo02] Booz, Allen & Hamilton, Verlag Bertelsmann Stiftung: BEGIX: Balanced E-Government-Index, Gütersloh, 2002. (www.begix.de, zuletzt besucht am: 11.02.2008).
- [Bö98] Böhnert, A.: Benchmarking - Charakteristik eines aktuellen Managementinstruments.. Zugel. Diss. 1998 Bremen.
- [Bu06] Bundesministerium des Inneren (Hrsg.): Der öffentliche Dienst in Deutschland. 2006 (http://www.bmi.bund.de/Internet/Content/Common/Anlagen/Broschueren/2006/Der_oeffentlich_e_Dienst_in_Deutschland_Id_21754_de,tempId=raw,property=publication-File.pdf/Der_oeffentliche_Dienst_in_Deutschland_Id_21754_de.pdf, zuletzt besucht am: 11.02.2008).
- [Ca94] Camp, R.: Benchmarking, München Wien 1994.
- [Ca08] Capgemini: Europaweit steigende Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen der Öffentlichen Hand. Eine Webbasierte Umfrage in 26 Ländern. 2006 (<http://www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=22362>, zuletzt besucht am: 20.7.2008).
- [DIN01] DIN - Deutsches Institut für Normung e.V. (Hrsg.): PAS 1014: Vorgehensmodell für das Benchmarking von Dienstleistungen. Beuth Verlag, Berlin, 2001.
- [EG06] E-Government-Aktionsplan: i2010-Initiative: Beschleunigte Einführung elektronischer Behördendienste in Europa zum Nutzen aller, KOM (2006) 173, 25.04.2006.
- [EU06] Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Rates über Dienstleistungen im Binnenmarkt. Amtsblatt der Europäischen Union L 376/36 vom 12.12.2006.
- [FIS03] Fraunhofer Institut Systemtechnik und Innovationsforschung ISI: E-Government für Unternehmen: Untersuchung zur Umsetzung unternehmensbezogener E-Government-Dienste in Baden-Württemberg, August 2003. (www.isi.fraunhofer.de, zuletzt besucht am: 11.02.2008).
- [GE03] Graafland-Essers, I.; Ettedgui, E.: Benchmarking e-Government in Europe and the US. Santa Monica, 2003.
- [GI00] 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.

[GS00] Griebel, O.; Scheer, A.-W.: Grundlagen des Benchmarkings öffentlicher Dienstleistungen. Iwi-Heft Nr. 166, 2000.

[Ha07] Hach, H.: Evaluation und Optimierung kommunaler E-Government-Prozesse. Nomos Verl-Ges., Baden-Baden, 2007.

[He06] 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.

[HKN08] Högrefe, 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.

[KGV08] Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt). Größenklassen für Kommunen. (http://www.kgst.de/kgst/skripte/kgst_upload/mitglieder_gk.html, zuletzt besucht am: 23.06.2008).

[KW03] Kubicek, H.; Wind, D.: E-Government in Kommunen – Studie für die Enquetekommission "Zukunft der Städte in NRW" des Landtags in Nordrhein Westfalen 2003.

[LR08] von Lucke, J.; Reinemann, H.: Speyerer Definition von Electronic Government. Ergebnisse des Forschungsprojektes Regieren und Verwalten im Informationszeitalter. Online-Publikation. (<http://foev.dhv-speyer.de/ruvii>, zuletzt besucht am: 12.04.2008).

[MP07] Moldingher, 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 am: 28.07.2008).

[Sc03] Schuster, F.: Der interkommunale Leistungsvergleich als Wettbewerbssurrogat. Verlag für Wirtschaftskommunikation, Berlin, 2003.

[Sc04a] Scheske, M.: Benchmarking Electronic Government - Ein Selbstbewertungsmodell für kommunale Electronic Government-Aktivitäten. Universitätsverlag Potsdam, Potsdam 2004.

[Sc04b] Schmidt, J.: Die Konstitution des virtuellen lokalen Raums – Leitbilder des E-Government 2004, Bamberg, 2004. (www.schmidtmitdete.de/ zuletzt besucht am: 11.02.2008)

[SKL07] Slapio, E.; Kurten, D.; Linden, A.: Electronic Government – Chancen für den Mittelstand, Köln, 2003, Aktualisierungsstand: Juli 2007

[St97] Straub, R.: Benchmarking- Darstellung des Benchmarking als modernes Instrument zur Leistungsverbesserung. Dissertation, Zürich 1997.

[UN01] 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 am: 09.07.2008).

[Wi98] Wilson, A.: The role of Mystery Shopping in Service performance. In: *Managing Service Quality* Volume 8 Number 6, 1998. S. 414-420.

[WKW95] Weber, M.; Krahen, J.; Weber, A.: Scoring-Verfahren- häufige Anwendungsfehler und ihre Vermeidung. In: *Der Betrieb* 48 (1995) 33, S. 1261-1626.

[YS07] Young-Sin, S.; Seang-Tae, K.: E-Government - Concepts, Measures and Best Practices. In: L.Al-Hakim (Hrsg.) *Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking*. Idea Group Publ., Hershey, 2007 S.340-369.

