

Analyse der Internetangebote Brandenburger Kommunen

eGovernment hat durch das Internet einen zusätzlichen Distributions- und Zugangskanal zu Verwaltungsleistungen geschaffen. Dies trägt v.a. zu einer Entzeitlichung und Entörtlichung der Leistungsbereitstellung bei. Obwohl davon insbesondere der ländlich geprägte (kreisangehörige) Raum profitieren könnte,³ sind die Internetauftritte Brandenburger Kommunen mit der vorliegenden Untersuchung allenfalls als durchschnittlich zu bewerten. Das liegt jedoch nicht nur an mangelnden technischen Voraussetzungen: auch die Informationsangebote selbst sind insgesamt nur als unzureichend einzustufen. Verwaltungen haben bisher nicht gelernt, auf Informationsanforderungen von Bürgern und Kunden einzugehen. Das Plädoyer für die Umsetzung von eGovernment lautet deshalb: kurzfristige Konzentration auf das Machbare (insbesondere im Bereich der Information), aber langfristige Bereitstellung von Online-Transaktionen, ggf. mit Hilfe von strategischen Kooperationen.

1. Zielsetzung und Untersuchungsansatz

Untersuchungen im Bereich eGovernment sind mittlerweile inflationär geworden.⁴ Trotzdem fehlt häufig eine genauere Analyse einzelner Regionen und Bereiche, so dass Entscheidungsträgern in der Verwaltung kaum eine realistische Einschätzung ihrer „eAktivitäten“ vorliegt. Allgemeine Platzierungen von Verwaltungen sind hier wenig sinnvoll.

Die von eLogo vorgenommene Untersuchung bezieht sich auf zwei Bereiche: erstens auf den Internetauftritt (Webcheck) und zweitens auf die „e-Aktivitäten hinter dem Portal“. Zunächst wurde im Zeitraum von April bis Juni 2002 das Internetangebot Brandenburger Kommunalverwaltungen erhoben. Im folgenden beziehen wir uns auf diese Webanalyse. Die Evaluierung der weiteren Aktivitäten, die im Zusammenhang mit eGovernment stehen, erfolgt durch Experteninterviews und ist zur Zeit noch nicht abgeschlossen; die Ergebnisse werden demnächst veröffentlicht.

Ziel des Webchecks war es, den Internetauftritt Brandenburger Kommunen zu bewerten, „bad- und good-practice“-Fälle herauszufiltern und aus den Ergebnissen erste Handlungsfelder für Politik und Verwaltung in Brandenburg aufzuzeigen.

Im Rahmen des „Webchecks“ wurden die Internetauftritte der Landkreise, kreisfreien Städte sowie Ämter, amtsfreien Gemeinden und Städte hinsichtlich zweier Dimensionen untersucht: dargestellter Inhalt und Art der Inhaltsaufbereitung. Die Erfassung der Internetangebote erfolgte auf der Basis einer Einteilung in die Bereiche Information, Kommunikation und Transaktion. Auch wenn diese Einteilung recht grob und nicht immer eindeutig ist, so ist sie

1 Der Autor ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im Projekt „eLogo“ am Kommunalwissenschaftlichen Institut der Universität Potsdam und Doktorand von Prof. Dr. Reichard, Lehrstuhlinhaber für Public Management an der Universität Potsdam.

2 Der Mitautor ist Diplomand der Verwaltungswissenschaften an der Universität Potsdam.

3 Der besonderen Situation der Umsetzung von eGovernment im ländlichen Raum widmet sich das Projekt eLoGo (www.e-lo-go.de) am Kommunalwissenschaftlichen Institut der Universität Potsdam. Projektziel von eLogo ist die Umsetzung und Konzeptionierung von eGovernment unter besonderer Berücksichtigung der Verhältnisse im ländlichen kreisangehörigen Raum.

4 Vgl. stellvertretend: Daum, R. (2002): Electronic Government in Kommunalverwaltungen, Universität Mannheim, Fakultät für Betriebswirtschaftslehre, Forschungsbericht Nr. 2002-02; Bill, H./ Falk, S.

(2002): Visionen mit Pragmatismus: eGovernment in Deutschland 2002, Auswertung einer Untersuchung von Accenture im Januar 2002, Online- Publikation:

http://www.accenture.de/4publika/4studien/index.jsp?link=/4publika/4studien/st_egovernment_0502.jsp (Zugriff am 30.10.02); Cap Gemini Ernest & Young (2002): Web-based Survey on Electronic Public Services, European Commission, Online-Publikation:http://europa.eu.int/information_society/europe/benchmarking/list/source_data_pdf/2nd_measurement_final_report.pdf (Zugriff am 11.11.02).

doch allgemein gut bekannt und praktikabel, um relativ schnell das virtuelle Leistungsspektrum zu erfassen.

Zur Erfassung des Informationsangebotes wurden folgende Informationsbereiche untersucht⁵:

- *Informationen zur Kommune* (wie z.B. Präsentation der jeweiligen Gebietskörperschaft, Veranstaltungen und Termine, Informationen zur politischen Vertretung),
- Wirtschaftsdaten (Standort und Möglichkeiten der Wirtschaftsförderung) und
- Tourismusinformationen.

Neben den allgemeinen Informationen wurde das Verwaltungsangebot in besonderem Maße untersucht, d.h. es wurde geprüft, in welchem Umfang und in welcher Tiefe *Informationen zur Verwaltung* bereitgestellt werden: Wesentliche Themen waren hier Verwaltungsstrukturen und Zuständigkeiten, Erreichbarkeit der Verwaltung, resp. einzelner Mitarbeiter und nähere (Fach-)Informationen zu einzelnen Verwaltungsleistungen.

Darüber hinaus wurde untersucht, inwiefern dem Bürger über *Links* zu regionalen Unternehmen, Vereinen oder anderen öffentlichen Institutionen der Zugang zu externen Informationen ermöglicht wird. Im Bereich der Kommunikation ging es v.a. um die Möglichkeit zur e-Mail-Kommunikation. Im Mittelpunkt stand hier die Erreichbarkeit der gesamten Verwaltung sowie einzelner Mitarbeiter. Weiterhin war Gegenstand der Untersuchung, ob Publikationen der Verwaltung über das Internet bestellt werden können, in welchem Umfang Dokumente und Formulare zum Download bereitstehen und ob Bürgern Internetforen oder Chats zur Verfügung stehen.

Im Bereich Transaktion wurde untersucht, ob bzw. inwieweit Verwaltungsleistungen online abgewickelt werden können: hierzu zählen bspw. Antragstellung (über Online- Formulare) und Bezahlungsfunktionen über das Internet (z.B. bei gebührenpflichtigen Verwaltungsakten).

Als Querdimension zum Angebotsinhalt wurde für alle drei genannten Bereiche die Angebotsaufbereitung bzw. -darstellung nach folgenden Kriterien bewertet:

- einheitliche Gestaltung (Corporate Design) und Benutzerfreundlichkeit (Navigation, Seitenaufbau) der Internetseiten,
- Möglichkeiten zur leichteren Navigation (z.B. durch Suchmaschinen, Sitemaps oder Indizes) und
- Strukturierung nach typischen Lebenslagen (z.B. Hausbau, Umzug o.ä.) oder Zielgruppenorientierung (z.B. Senioren, Schwangere, Jugendliche).

Um nicht nur die Breite, sondern auch die Tiefe des Internetangebote zu beurteilen, wurden die Internetangebote zusätzlich nach den drei Quantitätsstufen: „nicht vorhanden“ (0 Punkte), „ansatzweise vorhanden“ (1 Punkt) und „ausgeprägt vorhanden“ (2 Punkte) bewertet.

Zweifelsohne unterliegen solche Untersuchungen immer auch einer gewissen Subjektivität, die jedoch durch die Darstellung des Untersuchungsdesigns offengelegt wird. Bei den einzelnen Bewertungskriterien haben wir uns auf bereits gängige Untersuchungen bezogen.⁶ Das Untersuchungsdesign hätte durchaus differenzierter und noch umfassender erfolgen können, was jedoch in Anbetracht zeitlicher und finanzieller Ressourcen kaum zu realisieren war. Ziel war es, eine Erhebung Brandenburger kommunaler Internetaktivitäten durchzuführen und damit auch eine Vergleichs- und Entscheidungsgrundlage für die Politik

5 Hier wurden übliche Standards zur Qualitätsbeurteilung von Webseiten angewendet.

6 Vgl. stellvertretend: Deutsches Institut für Urbanistik (1997) (Hrsg.): Städte im Netz, in: Difu- Berichte 3/1997, Heyder + Partner (1999): Kommunale Informationsangebote im Internet, Kurzfassung als Online-Publikation: <http://www.heyderundpartner.de/studie99/index.html#1> (Zugriff am 01.10.02), Masser K./ Ralf G. (1997): Kommunen im Webtest, Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer, in: Die Innovative Verwaltung, Heft 3/1997.

und Verwaltungsführung zu bieten. Es ist klar, dass die Internetauftritte einem schnellen Wandel unterliegen, so dass die Aussagen als Momentaufnahme zu werten sind.⁷

Trotz der genannten Einschränkungen bietet die vorliegende Untersuchung zumindest eine gute Grundlage für Tendenzaussagen über die Internetpräsenz Brandenburger Kommunen. Die Autoren haben deshalb bewusst auf Ranking und „Platzierungen“ verzichtet. Die vorliegende Studie ist vielmehr als Anregung an die Kommunen zu verstehen, den eigenen Internetauftritt kritisch zu bewerten und das neue „Fenster“ des Bürgers zur Verwaltung so zu öffnen, dass es zu einem echten Mehrwert für den Bürger wird.

2. Untersuchungsergebnisse

Im Untersuchungszeitraum waren 127 der insgesamt 237 untersuchten Gebietseinheiten (rund 54%) offiziell im Internet vertreten.⁸ Dazu zählen alle Landkreise und kreisfreien Städte, während die Mehrzahl der Brandenburger Ämter und auch eine Vielzahl amtsfreier Städte und Gemeinden keinen eigenen Internetauftritt vorzuweisen haben.

Die Qualität der Internetangebote unterscheidet sich zwischen den einzelnen Gebietseinheiten zum Teil erheblich: Während das Internetangebot der amtsfreien Gemeinden am besten abschneidet, ist der Internetauftritt der Ämter am schwächsten. Die (finanzstärkeren) Landkreise rangieren hinter den (finanzschwächeren) amtsfreien Gemeinden. Des Weiteren gibt es auch innerhalb der einzelnen Gebietseinheiten qualitative Unterschiede: Einige Ämter, amtsfreie Städte und Gemeinden unterhalten ein überdurchschnittlich umfangreiches, andere dagegen ein relativ einfaches Internetangebot mit nur wenigen Informationen. Der Internetauftritt der Kreise unterscheidet sich dagegen weniger stark, auch nicht wenn man die vier Brandenburger kreisfreien Städte hinzuzieht.

2.1 Das Internetangebot im Bereich Information (siehe Tabelle 1).

Informationen zur Kommune. Der Großteil der Brandenburger Kommunen – soweit im Internet vertreten – bietet Informationen zur Kommune überhaupt, zu Veranstaltungen und Terminen, zum Wirtschaftsstandort sowie zum Tourismus. Das ausgeprägteste Informationsangebot findet sich bei der Präsentation der Kommune und im Bereich des Tourismus: 40,2% aller Kommunen informieren umfangreich über die Historie, statistische Daten und bieten Stadtpläne; 39,4% der Kommunen bieten umfangreiche Tourismusinformationen wie Unterkünfte oder Sehenswürdigkeiten. Das geringste Informationsangebot findet sich zur politischen Vertretung und zur Wirtschaftsförderung: Knapp die Hälfte der Kommunen bieten keine Informationen zu den gewählten politischen Vertretern der jeweiligen Gebietseinheit, der Zusammensetzung sowie der Arbeit einzelner Ausschüsse. Über zwei Drittel der Kommunen informieren erstaunlicherweise nicht über Möglichkeiten der Wirtschaftsförderung und der Wirtschaftansiedelung.

Informationen zur Verwaltung. Die überwiegende Zahl der Kommunen stellt Informationen zu Verwaltungsstrukturen und Zuständigkeiten (in der Regel Organigramme) und zur Erreichbarkeit der Verwaltung (Adressen, Telefonnummer und Öffnungszeiten) im Internet zur Verfügung. Allerdings sind diese Informationen in den wenigsten Fällen besonders

⁷ Im November 2002 erfolgte eine stichprobenweise Validisierung der Daten durch nochmaliges Überprüfen des Entwicklungsstandes; es zeigte sich, dass es in der Regel nur geringfügige Abweichungen in der Zwischenzeit gegeben hatte.

⁸ Diese Zahlen beruhen auf einer Auflistung Brandenburger Online-Kommunen unter www.brandenburg.de, die nach Rücksprache mit dem zuständigen Ministerium und nach eigener Recherche die Anzahl der kommunalen Internetauftritte weitestgehend widerspiegelt. Zum Vergleich, niedersächsische Kommunen sind zu über 90 Prozent im Internet vertreten, vgl. Niedersächsisches Innenministerium (2002) (Hrsg.): Internetservice- Angebote niedersächsischer Kommunen, Abschlussbericht einer Studie der Nordmedia Agentur GmbH vom Frühjahr 2002, Online- Publikation: www.niedersachsen.de (Zugriff am 30.10.02).

umfangreich. Detailliertere Informationen zu einzelnen Verwaltungsleistungen werden nur von rund einem Viertel der Kommunen bereitgestellt. Die Mehrzahl der Kommunen (73,2%) informiert kaum über ihr Leistungsspektrum und über die jeweiligen Voraussetzungen für deren Inanspruchnahme.

Verlinkung. Die Mehrheit der Kommunen bietet keine bzw. nur wenige weiterführende Links zu Internetseiten anderer Institutionen aus Politik und Verwaltung, zu regionalen Unternehmen oder zu regionalen Vereinen an. Insgesamt werden nur in den wenigsten Fällen umfangreiche Linksammlungen angeboten.

Tabelle 1: Internetangebot Brandenburger Kommunen im Bereich Information							
		ausgeprägt vorhanden		ansatzweise vorhanden		nicht vorhanden	
		N	%	N	%	N	%
1. Informationen zur Kommune							
	Präsentation der Kommune	51	40,2%	62	48,8%	14	11,0%
	Veranstaltungen/ Termine	37	29,1%	65	51,2%	25	19,7%
	zur politischen Vertretung	20	15,7%	45	35,4%	62	48,8%
	Infos zum Wirtschaftsstandort	30	23,6%	63	49,6%	34	26,8%
	Infos zur Wirtschaftsförderung	8	6,3%	30	23,6%	89	70,1%
	Tourismusinformationen	50	39,4%	53	41,7%	24	18,9%
2. Informationen zur Verwaltung							
	Verwaltungsstrukturen/ Zuständigkeiten	23	18,1%	84	66,1%	20	15,7%
	Erreichbarkeit der Verwaltung	22	17,3%	93	73,2%	12	9,4%
	Infos zu Verwaltungsleistungen	13	10,2%	21	16,5%	93	73,2%
3. Vernetzung							
	Links zu regionalen Unternehmen	31	24,4%	45	35,4%	51	40,2%
	Links zu regionalen Vereinen	23	18,1%	60	47,2%	44	34,6%
	Links zu Politik/Verwaltung	13	10,2%	40	31,5%	74	58,3%

2.2 Das Internetangebot im Bereich Kommunikation.

In 20 Kommunen (15,7%) ist es möglich, die Fachbereiche der Verwaltung und einzelne Verwaltungsmitarbeiter per e-Mail zu kontaktieren. Hingegen sind knapp zwei Drittel der Kommunalverwaltung nur über eine zentrale e-Mail- Adresse und 28 Kommunen (22%) gar nicht per e-Mail erreichbar.

Zudem bietet die Mehrheit der Kommunen keine Möglichkeit, Publikationen der Verwaltung über das Internet abzurufen. In 10 Kommunen ist es möglich, wenige Publikationen – wie z.B. das Amtsblatt – über das Internet herunterzuladen bzw. zu bestellen, wobei lediglich eine einzige Kommune diesen Service in umfangreichem Maße anbietet. Knapp die Hälfte der untersuchten Kommunen stellt keine Download-Möglichkeiten für Dokumente bereit, während der Download von Formularen von über zwei Dritteln der Kommunen nicht angeboten wird. Umfangreiche Dokumente-Downloads werden von 21 Kommunen (16,5%) und umfangreiche Formular-Downloads von lediglich 12 Kommunen (9,4%) zur Verfügung gestellt. Diskussionsforen oder Chats werden selbst in rudimentärer Form nur von 9 Kommunen (7,1%) ermöglicht.

2.3 Das Internetangebot im Bereich Transaktion.

Online-Transaktionen mit der Verwaltung sind erwartungsgemäß nur vereinzelt mittels einiger Formulare ohne elektronische Signatur möglich. Drei kommunale Webseiten ermöglichen es, einige Formulare online auszufüllen und abzuschicken: Im Wesentlichen

werden Online-Formulare in den Bereichen Abfallentsorgung, Gesundheit und kommunale Steuern angeboten. Weitergehende Online-Transaktionen wie beispielweise Bezahlung sind in keiner Kommune möglich.

2.4 Die Gestaltung des Internetangebotes Brandenburger Kommunen

Die Mehrzahl der kommunalen Internetseiten folgt einer einheitlichen Gestaltung im Sinne eines Corporate Design. Bei etwa zwei Dritteln der Kommunen wurde die einheitliche Gestaltung des Internetangebotes mit „gut“ bis „sehr gut“, bei vier Kommunen (3,1%) dagegen für „ungenügend“ befunden. Allerdings ist aufgrund des oft langsamen Seitenaufbaus und der teils verwirrenden Navigationsstrukturen eine Benutzerfreundlichkeit in vielen Fällen nicht gegeben. Im Durchschnitt wurden die untersuchten Internetseiten mit „befriedigend“ bewertet. Bei neun Kommunen (7,1%) wurde die Benutzerfreundlichkeit als „ungenügend“ eingeschätzt.

Fast jede vierte Kommune strukturiert ihr Verwaltungsangebot anhand interner Organisationsstrukturen und Aufgabenverteilungspläne. Unter Stichpunkten wie Müllentsorgung oder Baugenehmigung finden sich Adressen von Ansprechpartnern innerhalb der Verwaltung und ggf. weitere Informationen zur jeweiligen Leistung. Nur in wenigen Fällen werden Schnittstellen zu anderen (öffentlichen) Leistungsanbietern berücksichtigt: Ein integriertes Leistungsangebot von öffentlichen und privaten Leistungen, strukturiert nach Lebenslagen (z.B. Heirat oder Umzug) oder Zielgruppen (z.B. Sozialhilfeempfänger, Investoren), war nicht zu finden. Eine zumindest ansatzweise Lebenslagenorientierung wurde insgesamt von ca. 20 Prozent der untersuchten Verwaltungseinheiten umgesetzt.

2.5 „good-practice“- Beispiele im Land Brandenburg (siehe Tabelle 2)

Aus der Gesamterhebung wurden für einzelne Bereiche so genannte „good-practice-Fälle“ herausgearbeitet. Im folgenden werden einige Gebietskörperschaften mit ihren jeweiligen Stärken dargestellt, die diesbezüglich durchaus als Benchmark interessant sein könnten.

Landkreis Potsdam- Mittelmark. Ein äußerst umfangreiches Angebot elektronischer Formulare ermöglicht es dem Bürger, unter www.potsdam-mittelmark.de die gängigsten Formulare herunter zu laden, am PC auszufüllen und anschließend zu drucken. Darüber hinaus bietet der Landkreis ansatzweise eine elektronische Antragstellung über einige Online-Formulare in den Bereichen Abfallentsorgung und Gesundheitswesen.

Stadt Forst. Über das Stadtportal www.forst-lausitz.de wird dem Informationssuchenden ein umfangreiches Informationsangebot zur Stadt, zur politischen Vertretung und zur Verwaltung angeboten. Die einzelnen Verwaltungsmitarbeiter sind per e-Mail zu erreichen, Download-Dokumente und Formulare stehen umfangreich zur Verfügung. Die Informationssuche wird über Suchmaschinen, eine Sitemap und eine konsequente Strukturierung der Verwaltungsangebote nach Lebenslagen erleichtert. Außerdem können der Stadt Forst sehr gute Noten in Corporate Design und Benutzerführung bescheinigt werden.

Stadt Beelitz. Die Stadt erreicht hinsichtlich der Breite und Tiefe des Informationsangebotes insgesamt 75% der möglichen Punkte. Sie bietet ihren Bürgern unter www.beelitz.de umfangreiche Downloads von Dokumenten und Formularen. In einigen Fällen ist auch eine elektronische Antragstellung über Online-Formulare in den Bereichen Abfallentsorgung, Meldewesen, kommunale Steuern, Gesundheitswesen und Kindertagesstätten möglich.

Gemeinde Kleinmachnow. Die Gemeinde hält unter www.kleinmachnow.de ein umfangreiches Angebot an Download-Formularen und -Dokumenten bereit und bietet zudem ihren Bürgern die Möglichkeit, kommunale Themen in einem Internetforum zu diskutieren. In dem moderierten Diskussionsforum der Gemeinde Kleinmachnow haben die Anwohner die Möglichkeit, Fragen und Probleme zum Internetangebot, zu Verwaltungsleistungen der

einzelnen Fachbereiche der Verwaltung und zu sonstigen Themen zu stellen bzw. zu äußern.

Gemeinde Schöneiche. Die Gemeinde unterhält auf www.schoeneiche-bei-berlin.de mit erreichten 83,3% der möglichen Punkte das breiteste und tiefste Informationsangebot aller Kommunen. Darüber hinaus sind viele Fachbereiche und einzelnen Verwaltungsmitarbeiter per e-Mail erreichbar. Die Gemeinde Schöneiche unterhält außerdem ein umfangreiches Angebot an Download-Dokumenten und -Formularen und richtet ihr Internetangebot – zumindest im Ansatz – nach Lebenslagen bzw. Zielgruppen aus.

Tabelle 2: „good-practice“ kommunaler Internetangebote in Brandenburg					
	Landkreis Potsdam- Mittelmark	Stadt Forst	Stadt Beelitz	Gemeinde Kleinmach- now	Gemeinde Schöneiche
Information max.24 Punkte	14 (58,3%)	19 (79,2%)	18 (75%)	16 (66,7%)	20 (83,3%)
Kommunikation					
e-mail- Erreichbarkeit					
differenziert	-	x	-	-	x
zentral	x	-	x	x	-
Dokumente- Download					
umfangreich	-	x	x	x	x
begrenzt	x	-	-	-	-
Formular- Download					
umfangreich	x	x	x	x	x
begrenzt	-	-	-	-	-
Diskussionsforen	-	-	-	x	-
Transaktion					
Online- Formulare	x	-	x	-	-
Strukturierung					
Lebenslagenorientierung	-	x	-	-	x

4. Bewertung und Handlungsbedarf

Das Internetangebot aller Brandenburger Kommunen weist einen relativ bescheidenen Entwicklungsstand auf: Die Internetnutzung beschränkt sich bei Brandenburger Kommunen fast ausschließlich auf die Funktion eines elektronischen Schaufensters, mit häufig angebotsorientierten Inhalten. Nur wenige Verwaltungen haben es bisher wirklich gelernt, ihr Internetangebot an den Bedürfnissen ihrer Adressaten auszurichten: Wer sind unsere Bürger und Kunden? Was wollen unsere Bürger und Kunden? Der Bürger benötigt v.a. Informationen über das für ihn in Frage kommende Leistungsspektrum („Was-Informationen“) und die Möglichkeiten für deren Inanspruchnahme („Wie-Informationen“).⁹ Die Mehrheit der Kommunen hält ein breites allgemeines Informationsangebot zur Kommune bereit, jedoch eher wenige, unspezifische Informationen zur Verwaltung und zu deren Leistungen.

Die Brandenburger Kommunen sind insgesamt noch weit entfernt von einem bürgerorientierten, integrierten Leistungsangebot im Internet. Der Fokus des Informationsangebotes liegt häufig bei der Selbstdarstellung (Stichwort: „Grußwort des Bürgermeisters“) und Angeboten zu Tourismus und Kultur. Erstaunlich ist das geringe Informationsangebot im Bereich der Wirtschaftsförderung, insbesondere in Anbetracht anhaltender Strukturschwäche im ländlichen Brandenburgischen Raum.

⁹ Vgl. ausführlich: Lenk, K. (1990): Bürgerinformation: ungedeckter Bedarf und neue technische Möglichkeiten, in: Lenk, K. (Hrsg.): Neue Informationsdienste im Verhältnis von Bürger und Verwaltung, Heidelberg, S. 1-16.

Die e-Mail- Erreichbarkeit – insbesondere einzelner Verwaltungsmitarbeiter – ist nur in wenigen Kommunen gegeben. Dem Bürger bzw. Kunden steht damit in vielen Fällen kein zusätzlicher, gleichwertiger Kontakt zum Telefon, dem persönlichen Erscheinen oder dem schriftlichen Kontakt zur Verfügung. Den Internetvertrieb ihrer teils kostenpflichtigen Publikationen (wie z.B. Broschüren) nutzen nur wenige Kommunalverwaltungen. Elemente elektronischer Meinungsbildungen (z.B. Internetforen oder Chats) werden ebenfalls nur von wenigen Kommunen angeboten. Solche Angebote machen generell nur dann Sinn, wenn sie über die Nachfrage hinaus ernsthaft von der Verwaltung betreut werden (u.a. Moderation, Aktualisierung) und in die politische Meinungsbildung einfließen. Wenig bürgerfreundlich ist der geringe Download von Formularen: Bedenkt man, dass gerade Bürgern im ländlichen Raum bereits der Formular-Download einen echten Vorteil bringt, ist es geradezu unverständlich, warum so wenige Verwaltungen davon Gebrauch machen. Viele Behördengänge könnten bereits durch einfachen Formular-Download wesentlich vereinfacht oder gar ersetzt werden, zumal der Aufwand für die Formularbereitstellung verhältnismäßig gering ist. Online-Transaktionen versprechen zwar einen noch größeren Nutzen, bringen jedoch wenig, wenn noch nicht einmal der Informations- und Kommunikationsbereich annähernd realisiert ist. Leistungen medienbruchfrei komplett über das Internet abzuwickeln, übt zweifellos Faszination aus, ist aber bei dem derzeitigen Ist-Stand in Brandenburg nicht das vorrangigste Problem, obgleich zweifellos langfristig daran kein Weg vorbeiführt. Im Fazit ist der Internetauftritt Brandenburger Kommunen – trotz positiver Einzelfälle – insgesamt als unterdurchschnittlich bis durchschnittlich auch im Vergleich zu anderen Bundesländern einzustufen.¹⁰ Dabei wird deutlich, dass die Größe einer Gebietskörperschaft nicht unbedingt mit der Qualität ihres Internetauftritts korreliert. Es gilt häufig, dass gerade kleine Gemeinden ihren Internetauftritt adressatenorientierter gestaltet haben als beispielsweise die Kreisverwaltungen oder die kreisfreien Städte. Das bessere Internetangebot der amtsfreien Gemeinden spiegelt eben auch deren Nähe zum Bürger wieder.

Insgesamt wird sichtbar, dass es nicht in erster Linie um die Bewältigung informationstechnischer Probleme geht, sondern zunächst um die Herstellung adressatengerechter Informations- und Kommunikationsangebote. Es ist nahezu ernüchternd, dass Kommunen nach über 10 Jahren Neues Steuerungsmodell immer noch eklatante Probleme haben, überhaupt zu verstehen, was der Bürger will.

Der Handlungsbedarf ist damit offensichtlich. Fragt sich eben nur, ob das jede Kommune für sich allein realisieren muss. Die vorliegende Untersuchung bestätigt erneut, dass es sich anbietet, bestimmte Dienste – wie beispielsweise Formulareserver – von mehreren Kommunen gemeinsam zu entwickeln und zu nutzen. Das könnte grundsätzlich auch in Kooperation mit dem Land erfolgen.¹¹ Darüber hinaus liegt dringender Handlungsbedarf im Bereich der Bürgerinformationen vor: Es wäre durchaus denkbar, dass das Land zumindest im Bereich der Auftragsverwaltung bzw. Pflichtaufgaben nach Weisung die Informationsbereitstellung zentral übernimmt, die Kommunen dann ggf. für ihr jeweiliges Gebietskörperschaftsportal übernehmen könnten. Da das Land ja ohnehin der eigentliche Träger dieser Aufgabe ist, wäre das auch rechtlich kein Problem. Im Gegenteil, man müsste vielmehr fragen, ob hier nicht auch eine Pflicht zur Informationsbereitstellung gegeben ist. Es geht nicht darum, Verantwortungen zu verschieben, sondern aufzuzeigen, dass neue Kooperationsmodelle bei der Umsetzung von eGovernment – wie die Praxis vielerorts schon zeigt – durchaus sinnvoll sein können.

¹⁰ Vgl. stellvertretend: Fußnote 8.

¹¹ Vgl. hierzu: Lenk, K. (2002): Elektronische Bürgerdienste im Flächenland als staatlich-kommunale Gemeinschaftsaufgabe, in: Verwaltung und Management, 1/2002, S. 4-10.