



Universität Potsdam

KWI-Projektberichte 6



**Die eGovernment-Aktivitäten
Brandenburger Kommunen**

Ergebnisse einer empirischen Untersuchung

**Jörg Penning-Poggenbeck
Tino Schuppan
Michael Scheske**



Kommunalwissenschaftliches Institut

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
**Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte biografische Daten sind im Internet über
<http://dnb.ddb.de> abrufbar.**

Impressum

Herausgeber: Prof. Dr. Michael Nierhaus
Geschäftsführender Direktor des
Kommunalwissenschaftlichen Instituts (KWI)
Am Park Babelsberg 14
14482 Potsdam
Telefon: +49 (0) 0331 9774534
Telefax: +49 (0) 0331 9774531
e-mail: kwi@rz.uni-potsdam.de
internet: www.uni-potsdam.de/u/kwi/index.htm

Druck: AVZ, Universität Potsdam

Vertrieb: Universitätsverlag Potsdam
Postfach 60 15 53
14415 Potsdam
Tel.: +49 (0) 0331 977 4517
Fax: +49 (0) 0331 977 4625
email: ubpub@rz.uni-potsdam.de
Internet: <http://info.ub.uni-potsdam.de/verlag.htm>

**Die KWI-Projektberichte erscheinen in zwangloser Folge. Der
Bezug ist unentgeltlich. Bestellungen sind direkt an den
Universitätsverlag zu richten.**

**Manuskripte für Beiträge sind an den Herausgeber oder direkt an
die Redaktion als e-mail oder auf Diskette in einem üblichen
Textformat zu senden. Die Beiträge werden redaktionell bearbeitet,
die Verantwortung für den Inhalt liegt bei den Autoren.**

**Alle Rechte liegen bei den Autoren. Bei Veröffentlichungen für
gewerbliche Zwecke ist gemäß § 54 UrhG eine Vergütung an den
Autor zu zahlen.**

Erscheinungsdatum: 8/2003

ISBN 3-935024-78-9
ISSN 1611-3969

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
I. Thema und Zielsetzung der Arbeit	4
II. Erhebungsdesign	6
1. Webcheck	6
2. Experteninterviews zu den eGovernmentaktivitäten in der Verwaltung	9
III. eGovernment-Aktivitäten Brandenburger Kommunen	11
1. Das Internetangebot Brandenburger Kommunen	11
1.1 Das Internetangebot im Bereich Information.....	12
1.2 Das Internetangebot im Bereich Kommunikation.....	14
1.3 Das Internetangebot im Bereich Transaktion.....	15
1.4 Die Gestaltung des Internetangebotes Brandenburger Kommunen.....	16
1.5 „good-practice“- Beispiele im Land Brandenburg.....	17
2. eGovernment-Aktivitäten in der Verwaltung	19
2.1 Rahmendaten zu eGovernment	19
2.2 Internes eGovernment und Workflow	20
2.3 eGovernment-Organisation.....	22
2.4 eGovernment-Kooperationen	24
2.5 Künftige eGovernment-Aktivitäten	26
IV. Bewertung und Handlungsbedarf	28
V. Anhang	32

I. Thema und Zielsetzung der Arbeit

Electronic Government ist in den vergangenen Jahren zu einem wichtigen Modernisierungsthema für die öffentliche Verwaltung geworden. Durch das Internet wurde ein zusätzlicher Distributions- und Zugangskanal für Verwaltungsleistungen geschaffen. Der Bürger kann über Internetportale der Verwaltungen angebotene Informationen und Dienstleistungen unabhängig von Zeit und Ort nutzen. Davon profitiert insbesondere der ländlich geprägte (kreisangehörige) Raum, da der Bürger hier oft lange Wege zur Verwaltung zurücklegen muss. Die Bereitstellung von neuen Informations- und Dienstleistungsangeboten für den Bürger im Internet ist aber nur ein erster Schritt. Das eigentliche Modernisierungspotenzial von eGovernment liegt in der digitalen Neugestaltung von Prozessen und Strukturen innerhalb einer Verwaltung und der Beziehungen zu ihren externen Partnern (andere Behörden, Unternehmen, etc.). Durch die Nutzung der neuen Informations- und Dienstleistungsangebote im Internet stößt der Bürger digitale Verwaltungsprozesse an, die teils bis hin zur Distribution von Verwaltungsleistungen medienbruchfrei, digital gestaltet werden können. Zudem ermöglicht der breite Einsatz internetbasierter Informations- und Kommunikationstechnologie (IuK-Technologie) den Einbezug externer Partner über Organisationsgrenzen und interne Bereichsgrenzen hinweg.¹

Der besonderen Situation der Umsetzung von eGovernment im ländlichen Raum widmet sich das Projekt eLoGo am Kommunalwissenschaftlichen Institut der Universität Potsdam, das seit dem 01. Januar 2001 vom Brandenburgischen Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kultur gefördert wird. Projektziel von eLoGo ist die Umsetzung und Konzeptionierung von eGovernment unter besonderer Berücksichtigung der Verhältnisse im ländlichen kreisangehörigen Raum. Informationen zur Arbeit von eLoGo finden sie im Internet unter: www.e-lo-go.de oder www.ifg.cc.

Die von eLoGo vorgenommene Untersuchung bezieht sich auf zwei Bereiche: Erstens auf den Internetauftritt (Webcheck) und zweitens auf die „e-Aktivitäten“

¹ Vgl. stellvertretend: Meir, J. (2002): Geschäftsprozesse im eGovernment. Ein Überblick, Arbeitsbericht 5 des CC eGovernment, Berner Fachhochschule, Institut für Wirtschaft und Verwaltung, S. 9 f.

hinter dem Portal. In einem ersten Schritt wurde im Zeitraum von April bis Juni 2002 das Internetangebot Brandenburger Kommunalverwaltungen untersucht. Anschließend wurden dann durch qualitative Befragungen in ausgewählten Kommunalverwaltungen die internen eGovernment- Aktivitäten erhoben, wie z.B. die Prozessintegration.

Ziel der Untersuchung ist es, die eGovernment-Aktivitäten Brandenburger Kommunen zu bewerten, „bad“- und „good-practice“-Fälle herauszufiltern und aus den Ergebnissen erste Handlungsfelder für Politik und Verwaltung in Brandenburg aufzuzeigen.

Die Studie entstand mit tatkräftiger Unterstützung der Studentischen Hilfskräfte des Projektes eLoGo: Alexandra Collm, Jan Herold und Claudia Legenstein. Wir danken auch Herrn Christoph Andersen, Diplom-Verwaltungswissenschaftler, für seine Zuarbeit zum Webcheck.

II. Erhebungsdesign

Untersuchungen im Bereich eGovernment sind mittlerweile fast inflationär geworden.² Trotzdem fehlt häufig eine genauere Analyse einzelner Regionen und Bereiche, so dass Entscheidungsträger in der Verwaltung kaum eine realistische Einschätzung ihrer konkreten „eAktivitäten“ vornehmen können. Allgemeine Rankings oder „Platzierungen“ von Verwaltungen sind dazu wenig geeignet. Deshalb haben die Autoren bewusst darauf verzichtet.

1. Webcheck

Im Rahmen des „Webchecks“ wurden die Internetauftritte der Landkreise, kreisfreien Städte, Ämter, amtsfreien Gemeinden und Städte hinsichtlich zweier Dimensionen untersucht: Dargestellter Inhalt und Art der Inhaltsaufbereitung. Die Erfassung der Internetangebote erfolgte, wie im Folgenden näher beschrieben, auf der Basis einer Einteilung in die Bereiche **Information**, **Kommunikation** und **Transaktion**. Auch wenn diese Einteilung recht grob und nicht immer eindeutig ist, hat sie sich bewährt, um relativ schnell das virtuelle Leistungsspektrum zu erfassen.³

Zur Erfassung des **Informationsangebotes** wurden folgende Bereiche untersucht:

- *Informationen zur Kommune*

Es wurde untersucht, welche allgemeinen Informationen („Präsentation der Kommune“, „Veranstaltungen und Termine“, „Informationen zur politischen Vertretung“), welche Wirtschaftsdaten („Wirtschaftsstandort“ und „Wirtschafts-

² 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/eeurope/benchmarking/list/source_data_pdf/2nd_measurement_final_report.pdf (Zugriff am 11.11.02).

³ 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.

förderung“) und welche Informationen zum „Tourismus“ im Internet angeboten werden.

- *Informationen zur Verwaltung*

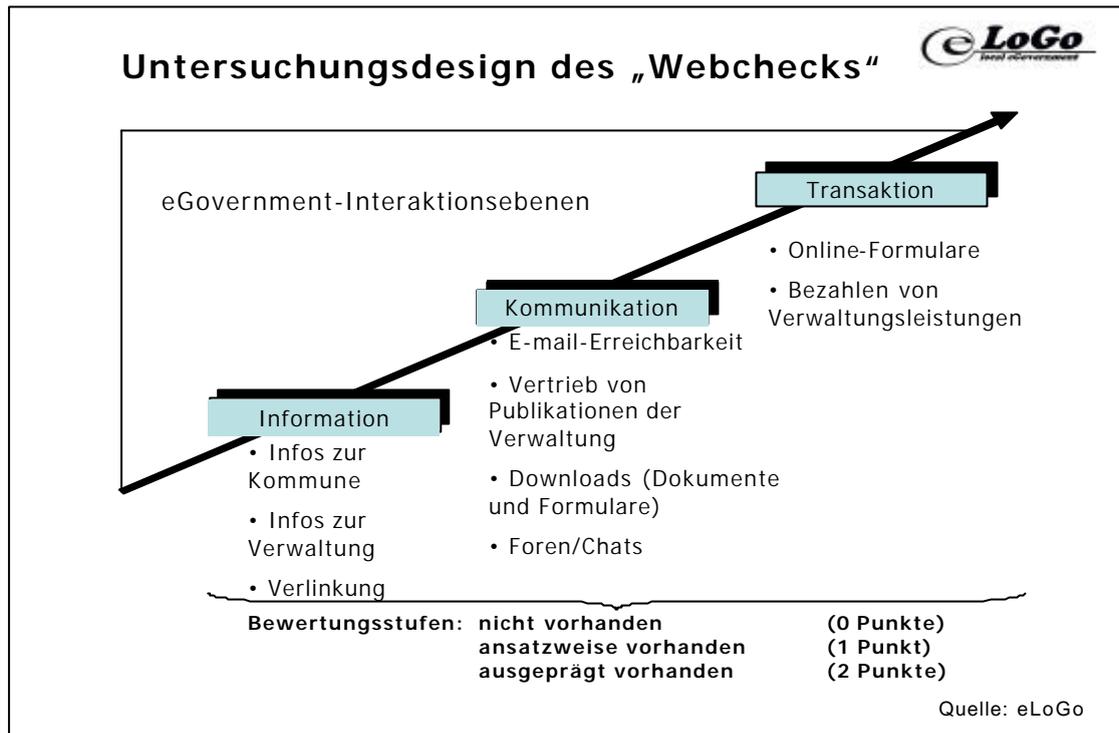
Neben den Informationen über die Kommune wurde in besonderem Maße der Umfang und die Tiefe des bereitgestellten Informationsangebotes über die Verwaltung untersucht: Wesentliche Kriterien waren „Verwaltungsstrukturen und Zuständigkeiten“, „Erreichbarkeit der Verwaltung“, respektive einzelner Mitarbeiter und „(Fach-)Informationen zu einzelnen Verwaltungsleistungen“.

- *Verlinkung*

Des Weiteren wurde untersucht, inwiefern der Bürger über Links zu regionalen Unternehmen, zu regionalen Vereinen oder anderen öffentlichen Institutionen Zugang zu externen Informationen erhält.

Im Bereich der **Kommunikation** ging es v.a. um die „eMail-Erreichbarkeit“ der Verwaltung, insbesondere der einzelnen Mitarbeiter. Weiterhin war Gegenstand der Untersuchung, ob Publikationen der Verwaltung über das Internet vertrieben werden („Bestellen schriftlicher Informationen“), in welchem Umfang Dokumente und Formulare zum „Download“ bereitstehen und ob Bürgern „Internetforen und 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 **Aufbereitung des Internetangebotes** nach folgenden Kriterien bewertet:

- Einheitliche Gestaltung der Internetseiten („Corporate Design“),
- Navigation und Seitenaufbau der Internetseiten („Benutzerfreundlichkeit“),
- Navigationshilfen („Suchmaschinen“, „Sitemaps oder Indizes“) und
- Strukturierung nach typischen Lebenslagen, wie Hausbau, Umzug oder Heirat („Lebenslagenorientierung“).

Um nicht nur die Breite, sondern auch die Tiefe des Internetangebotes zu beurteilen, wurden die Internetangebote nach den drei Quantitätsstufen: „nicht vorhanden“ (0 Punkte), „ansatzweise vorhanden“ (1 Punkt) und „ausgeprägt vorhanden“ (2 Punkte) bewertet. Eine Ausnahme bilden die Kriterien „Corporate Design“ und „Benutzerfreundlichkeit“, die nach dem Schulbenotungsprinzip (1-5) bewertet wurden. Das vollständige Analyseraster befindet sich im Anhang (Anlage 1).

2. Experteninterviews zu den eGovernmentaktivitäten in der Verwaltung

Von den im Webcheck untersuchten Kommunen wurde eine Stichprobe von elf Kommunen ausgewählt. Auswahlkriterien waren ein positives Ergebnis im Webcheck (Good-Practice-Beispiele), vorhandene Aktivitäten laut Experteneinschätzung und die Berücksichtigung aller kommunalen Verwaltungsebenen (Städte, Landkreise, Ämter und Gemeinden). Die in den jeweiligen Kommunen für das Thema ermittelten Ansprechpartner wurden zu den eGovernment-Aktivitäten hinter den Webauftritten telefonisch befragt. Einige Interviewpartner wollten in ihrem Hause die Antworten recherchieren. Ihnen wurde der Fragebogen zugeschickt und ein neuer Telefontermin vereinbart. Andere Ansprechpartner bestanden darauf, die Fragen schriftlich zu beantworten. Ob telefonische oder schriftliche Beantwortung, die Angaben wurden gleich behandelt. Sie wurden textlich verdichtet und inhaltlich ausgewertet.

In den durchgeführten Leitfaden-Interviews spielten grundlegende Fragen zur internen eGovernment-Organisation eine entscheidende Rolle:

- Seit wann gibt es bestimmte eGovernment-Aktivitäten, in welchen Bereichen der Verwaltung gibt es sie und wie sehen sie aus?
- Sind übergreifende Ziele und Strategien der eGovernment-Aktivitäten formuliert?
- Wer koordiniert die eGovernment-Aktivitäten?
- Haben sich durch die eGovernment-Aktivitäten bereits Geschäftsprozesse der Verwaltung verändert?
- Welche internen und externen Partner werden bei der Planung und Durchführung der eGovernment-Aktivitäten einbezogen (Kooperationen)?
- Welche eGovernment-Aktivitäten sind zukünftig geplant, wo besteht Unterstützungsbedarf und wie wird sich das Verhältnis von Kreis und Gemeinden durch eGovernment verändern?

Der vollständige Interviewleitfaden befindet sich im Anhang (Anlage 2).

Die vorliegende Untersuchung liefert Tendenzaussagen über die eGovernment-Aktivitäten Brandenburger Kommunen auf empirischer Grundlage. Zweifelsohne unterliegen solche Untersuchungen immer auch einer gewissen Subjektivität, die jedoch durch die Darstellung des Untersuchungsdesigns offengelegt wird. Es ist klar, dass die eGovernment-Aktivitäten einem schnellen Wandel unterliegen, so dass die Aussagen als Momentaufnahme zu werten sind.⁴ Trotz der genannten Einschränkungen bietet die vorliegende Untersuchung zumindest eine gute Grundlage für Tendenzaussagen über die eGovernment-Aktivitäten Brandenburger Kommunen.

⁴ Im November 2002 erfolgte eine stichprobenweise Validierung der Daten durch nochmaliges Überprüfen des Entwicklungsstandes; es zeigte sich, dass es in der Regel nur geringfügige Abweichungen in der Zwischenzeit gegeben hatte.

III. eGovernment-Aktivitäten Brandenburger Kommunen

1. Das Internetangebot Brandenburger Kommunen

Das Land Brandenburg hat bei einer Fläche von 29.476 km² und rund 2,6 Mio. Einwohner eine Einwohnerdichte von 88,21 E/km².⁵ Der Aufbau der kommunalen Verwaltungsebene gliedert sich in Landkreise, kreisfreie Städte, Ämter (gemeinsame Verwaltungseinheit mehrerer kleiner Gemeinden und Städte) und sogenannte amtsfreie Gemeinden und Städte mit eigener Verwaltung. In die Untersuchung werden alle Landkreise, kreisfreien Städte, Ämter, amtsfreien Gemeinden und Städte, also insgesamt 237 Gebietseinheiten einbezogen (siehe Tabelle 1).

Im Untersuchungszeitraum waren 127 der insgesamt 237 untersuchten Gebietseinheiten (rund 54%) offiziell im Internet vertreten.⁶ Im Vergleich dazu hatten im selben Zeitraum über 90 Prozent der niedersächsischen Kommunen einen eigenen Internetauftritt.⁷ Zu den Brandenburger Online-Kommunen 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 (siehe Tabelle 1).

Die Qualität der Internetangebote der einzelnen Gebietseinheiten unterscheidet sich 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. Es gibt jedoch innerhalb der einzelnen Typen von Gebietseinheiten nennenswerte 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

⁵ Vgl. <http://www.brandenburg.de>.

⁶ 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.

⁷ Vgl. Niedersächsisches Innenministerium (2002) (Hrsg.): Internetservice- Angebote niedersächsischer Kommunen, Abschlussbericht einer Studie der Nordmedia Agentur GmbH vom Frühjahr 2002, Online- Publikation: <http://www.niedersachsen.de> (Zugriff am 30.10.02).

einzelnen Kreise unterscheidet sich dagegen weniger stark, auch nicht wenn man die vier Brandenburger kreisfreien Städte hinzuzieht.

Eine Linksammlung aller Online- Kommunen sowie eine Aufstellung der Offline-Kommunen befinden sich im Anhang (Anlage 3 und 4).

Tabelle 1: Online-Strukturen Brandenburger Kommunen, Stand: 01.04.02		
Kommunalstruktur	Anzahl der Kommunen	Anzahl offizieller Internetseiten
nach Gebietseinheiten		
Landkreise	14	14
Städte	116	56
Gemeinden	1026	51
	insgesamt	1156
nach Verwaltungseinheiten (Kommunalverwaltungen)		
Landkreise	14	14
kreisfreie Städte	4	4
Ämter	135	55
amtsfreie Städte	52	36
amtsfreie Gemeinden	32	18
	insgesamt	237
		127

Quellen: LDS: Verzeichnis der Ämter, amtsfreien Gemeinden und kreisfreien Städte des Landes Brandenburg 2002; Ministerium des Innern Bbg: „Online Kommunen“ unter <http://www.brandenburg.de>.

1.1 Das Internetangebot im Bereich Information

Das Angebot an allgemeinen Informationen zur Kommune, an speziellen Informationen zur Verwaltung und das Angebot an externen Informationen sieht im Einzelnen wie folgt aus:

- *Informationen zur Kommune*

Der Großteil der im Internet vertretenen Brandenburger Kommunen bietet Informationen im Bereich der „Präsentation der Kommune“, 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 ihre Historie, präsentieren statistische Daten und zeigen Stadtpläne; 39,4% der Kommunen bieten umfangreiche Informationen zu Unterkünften oder Sehenswürdigkeiten.

Das geringste Informationsangebot findet sich zur „politischen Vertretung“ und zur „Wirtschaftsförderung“: Knapp die Hälfte der Kommunen bietet keine Informationen zu ihren gewählten politischen Vertretern, der Arbeit einzelner Ausschüsse oder deren Zusammensetzung. Rund 70% aller Kommunen informieren insgesamt nicht über Möglichkeiten der Wirtschaftsförderung und der Wirtschaftsansiedlung. Doch gibt es erhebliche Abweichungen vom Landesdurchschnitt: Rund 90% der Landkreise und kreisfreien Städte informieren über die politische Vertretung und Möglichkeiten zur Wirtschaftsförderung. Demgegenüber bieten durchschnittlich 24% bzw. 9% der Ämter Informationen zur politischen Vertretung bzw. Wirtschaftsförderungsinformationen im Internet an. Auch das gesamte Informationsangebot zur Kommune variiert stark zwischen den einzelnen Gebietseinheiten: Das breiteste Angebot halten die Landkreise und kreisfreien Städte und das tendenziell schwächste Angebot die Ämter vor.

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

- *Verlinkung*

Die Mehrheit der Kommunen bietet keine oder 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. Die kreisfreien Städte und amtsfreien Gemeinden heben sich aber vom Landesdurchschnitt ab: Umfangreiche „Links zu regionalen Vereinen“ und „Links zu regionalen Unternehmen“ finden sich bei ihnen in über zwei Dritteln der Fälle.

Tabelle 2: Internetangebote 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%	
politische Vertretung	20	15,7%	45	35,4%	62	48,8%	
Wirtschaftsstandort	30	23,6%	63	49,6%	34	26,8%	
Wirtschaftsförderung	8	6,3%	30	23,6%	89	70,1%	
Tourismus	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. Verlinkung							
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%	

1.2 Das Internetangebot im Bereich Kommunikation

In 20 Kommunen (15,7%) ist es möglich, die Fachbereiche der Verwaltung und einzelne Verwaltungsmitarbeiter direkt über die Benutzeroberfläche der Internetseite per eMail zu kontaktieren. Hingegen findet sich auf einem Drittel der untersuchten Internetseiten nur eine zentrale eMail-Adresse bzw. bei 28 Kommunen (22%) gar keine eMail-Adresse der Verwaltung. Dieses Ergebnis variiert stark zwischen den einzelnen Gebietseinheiten: Während auf knapp der Hälfte der Internetseiten amtsfreier Städte keine eMail-Adresse der Verwaltung im Internet zu finden ist, bilden über 80% der Landkreisverwaltungen und Ämter eine zentrale eMail-Adresse auf ihren Internetseiten ab. Knapp die Hälfte der

amtsfreien Gemeinden hat bereits die „eMail-Erreichbarkeit“ einzelner Verwaltungsmitarbeiter realisiert.

Lediglich 10 Kommunen ermöglichen es, einzelne Publikationen der Verwaltung – wie z.B. das Amtsblatt – über das Internet herunterzuladen bzw. zu bestellen. Lediglich eine amtsfreie Gemeinde bietet diesen Service in umfangreichem Maße an.

Knapp die Hälfte der untersuchten Kommunen stellt zudem „Download-Dokumente“ und knapp ein Drittel der Kommunen „Download-Formulare“ bereit. Dabei sind es vor allem die Landkreise und amtsfreien Gemeinden, die zumindest einige Download-Dokumente und -Formulare im Internet zur Verfügung stellen. Umfangreiche „Dokumente-Downloads“ werden von 21 Kommunen (16,5%) und umfangreiche „Formular-Downloads“ von lediglich 12 Kommunen (9,4%) zur Verfügung gestellt: Jeweils die Hälfte von ihnen sind amtsfreie Gemeinden.

„Diskussionsforen und Chats“ werden selbst in rudimentärer Form nur von 7,1% der Kommunen (5 Ämter, 3 amtsfreie Gemeinden, 1 amtsfreie Stadt) ermöglicht.

Tabelle 3: Internetangebote Brandenburger Kommunen im Bereich Kommunikation						
	ausgeprägt vorhanden		ansatzweise vorhanden		nicht vorhanden	
	N	%	N	%	N	%
eMail-Erreichbarkeit	20	15,7%	79	62,2%	28	22,0%
Bestellen schriftlicher Informationen	1	0,8%	10	7,9%	116	91,3%
Download:						
Download-Dokumente	21	16,5%	45	35,4%	61	48,0%
Download-Formulare	12	9,4%	26	20,5%	89	70,1%
Diskussionsforen und Chats	0	0,0%	9	7,1%	118	92,9%

1.3 Das Internetangebot im Bereich Transaktion

Online-Transaktionen mit der Verwaltung sind erwartungsgemäß nur vereinzelt über „Online-Formulare“ ohne elektronische Signatur möglich. Auf drei kommunalen Webseiten (je ein Landkreis, ein Amt und eine amtsfreie Stadt) ist es möglich, 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 die „Bezahlung von Leistungen“ sind in keiner Kommune möglich.

Tabelle 4: Internetangebote Brandenburger Kommunen im Bereich Transaktion						
	ausgeprägt vorhanden		ansatzweise vorhanden		nicht vorhanden	
	N	%	N	%	N	%
Online-Formulare	0	0,0%	3	2,4%	124	97,6%
Bezahlung von Leistungen	0	0,0%	0	0,0%	127	100,0%

1.4 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.

Auch zusätzliche Navigationshilfen werden insgesamt nur selten angeboten: Rund ein Drittel der Kommunen bieten „Suchmaschinen“ und ein Viertel „Sitemaps bzw. Indizes“.

Fast jede vierte Kommune strukturiert ihr Verwaltungsangebot anhand ihrer internen Verwaltungsstrukturen und Aufgabenverteilungspläne. Unter Stichpunkten wie Müllentsorgung oder Baugenehmigung finden sich Adressen von Ansprechpartnern innerhalb der Verwaltung und zum Teil weitere Informationen zur jeweiligen Leistung. Nur in wenigen Fällen werden Schnittstellen zu anderen (öffentlichen) Leistungsanbietern berücksichtigt: Ein integriertes Leistungsangebot von öffentlichen und privaten Leistungen war nicht zu finden. Ein ansatzweise nach Lebenslagen strukturiertes Internetangebot bieten knapp 20 Prozent der untersuchten Kommunen: Unter Stichpunkten wie z.B. Heirat und Umzug, oder im Sozialbereich finden sich meist Informationen entsprechender öffentlicher Leistungsanbieter. Dabei sind

es vor allem die kreisfreien Städte und amtsfreie Gemeinden, die zu 50% - und damit überdurchschnittlich - eine ansatzweise Lebenslagenorientierung anbieten. Landkreise bieten diesen Service nur in 7% der Fälle an.

Tabelle 5: Aufarbeitung des Internetangebotes Brandenburger Kommunen					
	1	2	3	4	5
1. Corporate Design (Noten 1-5)	12,6%	53,5%	22,8%	7,9%	3,1%
2. Benutzerfreundlichkeit (Noten 1-5)	6,3%	26,8%	37,8%	22,0%	7,1%
3. Navigationshilfen					
		umfangreich vorhanden	ansatzweise vorhanden	nicht vorhanden	
	Suchmaschinen	7 (5,5%)	36 (28,3%)	84 (66,1%)	
	Sitemap/ Index	7 (5,5%)	28 (22,0%)	92 (72,4%)	
4. Strukturierung					
	Lebenslagenorientierung	0 (0,0%)	27 (21,3%)	100 (78,7%)	

1.5 „good-practice“- Beispiele im Land Brandenburg

Aus der Gesamterhebung wurden für einzelne Bereiche so genannte „good-practice-Fälle“ herausgearbeitet. Im folgenden werden einige Gebietskörperschaften mit ihren jeweiligen Stärken dargestellt:

- *Landkreis Potsdam-Mittelmark*

Ein umfangreiches Angebot elektronischer Formulare ermöglicht es dem Bürger, unter www.potsdam-mittelmark.de die gängigsten Formulare herunterzuladen, am PC auszufüllen, zu drucken und anschließend per Post an die Verwaltung zu senden. Darüber hinaus bietet der Landkreis erste Möglichkeiten zur elektronischen Antragstellung über 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 eMail 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 erhielt die Stadt Forst sehr gute Noten in Corporate Design und Benutzerführung.

- *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 20 der möglichen 24 Punkte das breiteste und tiefste Informationsangebot aller Kommunen. Darüber hinaus sind viele Fachbereiche und einzelnen Verwaltungsmitarbeiter per eMail 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.

Eine Auflistung ausgewählter Internetangebote der untersuchten Brandenburger Kommunen befindet sich im Anhang (Anlage 5).

Tabelle 6: „good-practice“-Internetangebote Brandenburger Kommunen						
	Landkreis Potsdam- Mittelmark	Stadt Forst	Stadt Beelitz	Gemeinde Kleinmach- now	Gemeinde Schöneiche	
Information max.24 Punkte	14	19	18	16	20	
Kommunikation						
eMail-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

2. eGovernment-Aktivitäten in der Verwaltung

2.1 Rahmendaten zu eGovernment

Die befragten elf Brandenburger Kommunalverwaltungen begannen ihre eGovernment-Aktivitäten verstärkt ab dem Jahr 1999, beschäftigen sich also seit 3-4 Jahren mit diesem Thema. Die meisten eGovernment-Aktivitäten gab es im Bereich der Allgemeinen Verwaltung. Dies ist nicht weiter überraschend, da hier die EDV-Abteilungen eingegliedert sind. Weitere häufige Nennungen waren u.a. das Bauwesen und der Bereich Recht, Sicherheit, Ordnung.

Die Ausgaben für eGovernment liegen in den meisten Kommunen bei knapp einem Prozent des gesamten Haushaltsvolumens. In zwei Kommunen sind die Kosten für eGovernment in den allgemeinen EDV-Haushalt integriert.

In allen Kommunen ist zumindest ein Teil der Arbeitsplätze internetfähig. Lediglich in zwei Kommunen sind alle Arbeitsplätze der Kernverwaltung mit einem Internetzugang ausgestattet. Wie bereits bei der eMail-Erreichbarkeit in Kapitel 1.2 festgestellt werden konnte, besteht offenbar bei der grundlegenden technischen Basis für ein umfassendes eGovernment, also eMail und Internetzugang, noch ein großer Entwicklungsbedarf.

2.2. Internes eGovernment und Workflow

- *Aktuelle Maßnahmen.*

Konkrete eGovernment-Aktivitäten, die über eine reine Webpräsentation und Möglichkeiten der eMail-Kommunikation (siehe II.1.) hinausgehen, sind lediglich in knapp der Hälfte der befragten Kommunen zu finden: Am häufigsten wurden Aufbau und Nutzung eines Intranets für den internen Schriftverkehr und Datenaustausch, genannt. Weitere Aktivitäten waren

- die elektronische Beschaffung,
- ein Ratsinformationssystem,
- die Realisierung einer Bürgerbüro-Lösung in den Schulverwaltungen,⁸
- die Integration von Intranet, Stadt- und Ratsinformationssystem in einem Content Management System (CMS),
- die digitale Kooperation mit anderen Gemeinden im Sinne einer integrierten Kommunalverwaltung⁹ und
- das Online-Kfz-Wesen¹⁰ in der Gemeinde in Form einer Front-Back-Office-Architektur mit dem Kreis.

Gleichzeitig sollen in zwei befragten Kommunen die eGovernment-Aktivitäten nicht weiter ausgebaut werden, weil Verwaltungsführung und politische Vertreter das Thema nicht für relevant erachten. Ein akzeptabler Web-Auftritt allein stellt jedoch noch kein umfassendes eGovernment dar. Hier fehlt das Verständnis der Entscheidungsträger für eGovernment als Strategie zur Verwaltungsmodernisierung.

⁸ Neben den herkömmlichen Leistungen einer Schulverwaltung werden bereits auch Formulare anderer Organisationseinheiten der Kreisverwaltung ausgegeben und Anträge angenommen sowie an das entsprechende Fachamt weitergeleitet. Weitere, höherwertigere Anwendungen sind zudem geplant.

⁹ Vgl. Ewert, A. E. (2003): Projektskizze.

¹⁰ Vgl. Schuppan, T./Penning-Poggenbeck, J. (2003): eGovernment im Kfz-Zulassungswesen, Universität Potsdam, KWI-Projektberichte 2.

- *Geschäftsprozessoptimierung.*

Das fehlende Bewusstsein für die internen Modernisierungspotenziale von eGovernment wird auch in einem weiteren Aspekt deutlich. Etwa die Hälfte der befragten Kommunen gab an, keine Geschäftsprozessoptimierung durchzuführen. Damit bilden diese Kommunen bestenfalls die vorhandenen Verwaltungsprozesse 1:1 elektronisch ab, ohne die Prozesse mit den Möglichkeiten der neuen Technologie zu optimieren. Die Antworten der Kommunen, in denen Verwaltungsprozesse durch die technischen Möglichkeiten neu gestaltet werden, zeigen jedoch, dass bereits der verwaltungsinterne Informations- und Datenaustausch per eMail und Intranet zu einer spürbaren Beschleunigung der Prozesse bzw. des Verwaltungsablaufs führt.

Neben der Einführung von internen eMails und Intranet haben einzelne Kommunen

- den Prozess der Beschaffung durch praktiziertes eProcurement kostengünstiger gestaltet,
- durch eine medienbruchfreie Weiterbearbeitung elektronischer Dokumente (Workflow) die Geschäftsprozesse beschleunigt und
- die Informationsbeschaffung und -verarbeitung durch den Einsatz von IuK-Technologie rationalisiert.

Eine Besonderheit der Netzwerktechnologien ist, dass durch sie andere Organisationen in die Bearbeitung der Leistungsprozesse integriert und so organisationsübergreifende Workflows ermöglicht werden können. Eine Geschäftsprozessoptimierung darf also vor Organisationsgrenzen nicht halt machen und muss die externen Partner der Verwaltung mit einbeziehen. Dies geschieht nach eigenen Angaben in immerhin vier der elf befragten Kommunen.

Erfreulich ist, dass fast alle Kommunen, die ihre Verwaltungs- bzw. Geschäftsprozesse optimieren, die Mitarbeiter mit einbeziehen. Eine Geschäftsprozessoptimierung (GPO) kann nur im Rahmen einer konsequenten Organisationsentwicklung unter Einbezug der Mitarbeiter umgesetzt werden.

2.3 eGovernment-Organisation

- *Ziele und Strategien.*

In etwa der Hälfte der befragten Verwaltungen sind fachübergreifende Ziele bzw. Strategien für ihre eGovernment-Aktivitäten formuliert worden. Die meisten davon bezogen sich jedoch auf die Gestaltung des Webauftritts: Über eine Verbesserung der Information, Kommunikation und Transaktion mit den Bürgern sollen Portalkonzeptionen oder die virtuelle Verwaltung realisiert werden.

Über den Webauftritt hinausgehende Ziele sind

- die Bereitstellung einer für eGovernment notwendigen EDV-Infrastruktur und
- die langfristige Umstrukturierung von Verwaltungsprozessen durch IuK-Technik,
- die Verbesserung der Leistungsfähigkeit durch Qualitätssteigerung, Stärkung von Teamarbeit und Einführung von Wissensmanagement,
- eine Erhöhung der Transparenz von Verwaltungshandeln,
- die Schaffung neuer Kooperationsformen zwischen Kreis und Gemeinden,
- die Umsetzung eines Internet-Konzeptes im Rahmen eines Städte-Wettbewerbes.

Die Erkenntnis, dass der nächste Schritt von eGovernment der Abgleich der Verwaltungsprozesse mit der Netzwerktechnologie ist, wächst in der Verwaltung offenbar nur langsam. Dabei wird in den Aussagen deutlich, dass diese Entwicklung, wenn überhaupt, sehr langfristig gesehen wird. In den Behörden gibt es eine Internet-Evolution, keine Revolution.

Lediglich in einer Kommune befasst sich ein politisches Gremium im Rahmen der Verwaltungsmodernisierung mit Zielvorgaben bei der eGovernment-Umsetzung. Dieses überraschende Ergebnis zeigt, dass die (lokal-)politischen Akteure eGovernment offenbar noch nicht als ein relevantes Thema für Bürgerorientierung, Wirtschaftsstandort und Verwaltungsmodernisierung erkannt haben.

Die externen Adressaten von eGovernment-Aktivitäten, die Bürger, Vereine oder Wirtschaftsunternehmen, sind meist nicht an der Entwicklung einer eGovernment-Strategie beteiligt. Nur in vier Kommunen gibt es sporadisch eine inhaltliche Zusammenarbeit mit gesellschaftlichen Akteuren, bspw. über einen Bürgerbeirat oder ein Bürgerwirtschaftsnetz. Die Einbindung ist in allen genannten Beispielen eher unsystematisch und ad hoc. Eine Kundenbefragung wurde in keiner Kommune durchgeführt. Nach wie vor beschäftigen sich die öffentlichen Verwaltungen mit sich selbst und vergessen die Adressaten ihrer Aktivitäten: Bürger, Wirtschaftsunternehmen, externe Partner. Dabei bietet gerade eGovernment die Chance einer Modernisierung von außen nach innen. Über die Netzwerktechnologie können Verwaltungsprozesse verstärkt von außen angestoßen werden. Eine Ausrichtung der Prozesse auf die Bedürfnisse der Kunden der Verwaltung ist damit nicht nur nahe liegend, sondern dringend geboten. Ansonsten kann die Effizienz solcher Modernisierungsmaßnahmen nicht sichergestellt werden.

- *Koordinierung der eGovernment-Aktivitäten.*

Die überwiegende Zahl der befragten Kommunen hat die Verantwortung für die eGovernment-Koordination entweder direkt in die EDV-Abteilung oder allgemein dem übergeordneten Fachbereich, i.d.R. Hauptamt bzw. zentrale Steuerung gelegt¹¹. Eine Zuordnung der Verantwortung für eGovernment erfolgt offenbar nach dem Muster: eGovernment = Internet = EDV-Abteilung. Lediglich in drei Kommunen wird die Aufgabe von übergeordneten Stabsstellen wahrgenommen. Wobei lediglich eine Stabstelle explizit die Projektkoordination von eGovernment zur Aufgabe hat. Die anderen Stabsstellen sind vom Aufgabenzuschnitt den Bereichen Wirtschaftsförderung und Marketing zugeordnet.

Die jeweiligen eGovernment-Verantwortlichen sind mit unterschiedlichen Kompetenzen ausgestattet und nehmen in ihrer Organisation verschiedene Funktionen wahr:

¹¹ In kleinen Gemeinden ist diese Trennung nur formal.

- Umsetzungsfunktion:
Planung bzw. Konzeptionierung, Anschaffung und Durchführung, Entscheidungskompetenz (zehn Nennungen)
- Übergeordnete Koordinierungsfunktion:
Projektmanagement u. –controlling, Koordinierung, Festlegung von Standards (vier Nennungen)
- Beratungsfunktion:
Beratung der Entscheidungsträger (drei Nennungen)

Die (technische) Umsetzungsfunktion wurde mit großem Abstand am häufigsten genannt. Je größer die Bedeutung von eGovernment für die interne Prozessorganisation der gesamten Verwaltung wird, desto stärker muss der eGovernmentverantwortliche Koordinierungs- und Beratungsfunktionen wahrnehmen. eGovernment ist dann zu komplex, um es allein der Technik zu überlassen. Die Verantwortung für die eGovernmentprozesse muss zukünftig verstärkt von Organisationseinheiten wahrgenommen werden, die auch für Organisationsentwicklung bzw. Verwaltungsmodernisierung zuständig sind. In eGovernment-Prozesse müssen auch die jeweiligen Fachabteilungen und die Personalentwicklung eingebunden werden. Der Verantwortliche muss eGovernment also fachübergreifend koordinieren und gleichzeitig die notwendige Unterstützung der obersten Entscheidungsträger sicherstellen. Für größere Kommunen bietet es sich daher an, die Verantwortung für eGovernment auf eine der Verwaltungsleitung direkt unterstellte Stabsstelle zu übertragen.

2.4 eGovernment-Kooperationen

- *Kooperationen.*

Über die Hälfte der befragten Kommunen stimmen ihre eGovernment-Aktivitäten mit anderen Akteuren ab. Als wichtigste Kooperationspartner wurden andere Kommunen und das Land Brandenburg genannt. Die Zusammenarbeit besteht im Wesentlichen aus einem Informations- und Erfahrungsaustausch,

sowie der Nutzung einheitlicher Standards. Als Plattform für solche Kooperationen wurde häufig die TUIV-AG Brandenburg¹² genannt.

- *Änderungen des Verhältnisses von Kreis und Gemeinden.*

Von den befragten Kommunen gehören neun zum kreisangehörigen Raum. Die überwiegende Mehrzahl von ihnen ist überzeugt, dass sich durch eGovernment das Verhältnis von Kreis und kreisangehörigen Gemeinden verändern wird. Erwähnt wurden sowohl neue Kooperationsformen, eine mögliche Aufgabenverlagerungen vom Kreis auf die Gemeinden (integrierte Kommunalverwaltung) als auch die Hoffnung auf eine transparentere Haushaltsplanung.

- *Unterstützungsbedarf.*

Die Kommunen sehen Unterstützungsbedarf vor allem in den Bereichen Technik, Geschäftsprozessoptimierung, Personalentwicklung und Finanzen. Als wichtige Kostenfaktoren wurden dabei die technische Ausstattung und die Anwendungssoftware genannt.

Unterstützung erhoffen sich die Kommunen vor allem vom Land Brandenburg und dies vorrangig in den Bereichen Softwarestandards, Gesetzgebung, Landesformularserver und Kooperationsplattform. Die Kommunen sehen die Landesverwaltung auch in der Verantwortung für die Koordination der eGovernment-Aktivitäten in Brandenburg. Es wird deutlich, dass die unterstützende Funktion des Landes in den genannten Bereichen der Umsetzung von eGovernment stärker gefordert wird. Vor allem kleine Gemeinden können mit den Anforderungen von eGovernment nicht alleine klarkommen. Es besteht die Notwendigkeit einer Mehrebenenstrategie zur Umsetzung von eGovernment in Brandenburg. Das schließt sowohl eine

¹² Die TUIV-AG Brandenburg ist eine kommunale Selbsthilfeorganisation, die Brandenburger Kommunalverwaltungen eine Plattform zur gemeinsamen Lösung der Aufgaben und Probleme auf dem Gebiet der Technikunterstützten Informationsverarbeitung bietet, ohne in die Hoheit der einzelnen Mitglieder einzugreifen. Als Foren der interkommunalen Zusammenarbeit und des Erfahrungsaustausches stehen u.a. Konferenzen, Arbeits- und Nutzerkreise, Fachausschüsse und Projektgruppen sowie das internetbasierte TUIVnet zur Verfügung. Ein wichtiges Anliegen ist die Vereinheitlichung des Datenaustausches und der Kommunikationsarchitektur (siehe URL: <http://www.tuivnet.de/konzept.htm>).

verstärkte Kooperation zwischen Landes- und Kommunalebene, als auch eine Zusammenarbeit der kommunalen Selbstverwaltungsorganisationen untereinander ein. Die Bereitschaft der Kommunen für beide genannten Kooperationsformen scheint vorhanden zu sein. Diese Chance gilt es zu nutzen.

2.5 Künftige eGovernment-Aktivitäten

- *Ausbau des Internetangebotes.*

Die eGovernment-Aktivitäten Brandenburger Kommunen werden sich auch künftig auf den Webauftritt konzentrieren. Deutlich über die Hälfte der befragten Kommunen will ihr Internetangebot ausbauen. Vor allem die Einführung eines Content Management Systems (CMS) und der Ausbau von Transaktionsangeboten bspw. durch Online-Verfahren im Bereich Führerschein, Kfz-Zulassung, Baugenehmigung oder Ausschreibung wurden genannt. Weitere Vorhaben sind die Nutzung von Online-Formularen und elektronischer Signatur, sowie Maßnahmen für stärkere Bürgerbeteiligung und eVoting.

- *Optimierung der Verwaltungsarbeit.*

Etwa ein Viertel der befragten Kommunen sehen zukünftige eGovernment-Aktivitäten in Zusammenhang mit der internen Optimierung von Verwaltungsabläufen: Vor allem die technische Ausstattung der Mitarbeiter (z.B. eMail, Intranet, Internet) soll verbessert werden. Zudem sollen Geschäftsprozesse durch die Anbindung externer Verwaltungseinheiten an das Intranet und die Anbindungen weiterer Fachverfahren vereinfacht werden. Andere Kommunen wollen die Arbeit der politischen Gremien über ein Ratsinformationssystem oder ein Informationsportal für Kommunalpolitiker unterstützen. Des Weiteren ist in verschiedenen Kommunen geplant, ein Dokumentenmanagementsystem und einen internen Formular- bzw. Vordruckserver einzurichten.

- *Kooperationen und eGovernment-Strategie*

Einige Kommunen wollen künftig die Kooperationen zwischen Kreis und Gemeinde ausbauen. So sollen zukünftig zentrale Dienste des Kreises genutzt, Aufgaben der Kreise auf die Gemeinden übertragen oder das Einwohnermeldewesen zentralisiert werden. Je eine Kommune plant die Kooperation mit Nachbargemeinden bzw. die Nutzung des landesweiten Extranets. Verstärkte strategische Überlegungen zu eGovernment und Kreisentwicklung wurden je einmal genannt.

Lediglich ein Gesprächspartner sah für die Zukunft keine weiteren eGovernment-Aktivitäten in seiner Kommune.

Die Dominanz künftiger Aktivitäten im Bereich Web-Auftritt zeigt erneut die eingeschränkte technische Sicht der Kommunen auf eGovernment. Dennoch machen die genannten zukünftigen Aktivitäten in den Bereichen Transaktion und Geschäftsprozessoptimierung Mut anzunehmen, dass die Entwicklung in die richtige Richtung geht. Die häufig geplante Einführung eines Content Management Systems kann als erster Schritt, von der reinen Außendarstellung hin zu einer Ausrichtung interner Informationsprozesse auf die Bedürfnisse der Bürger begriffen werden. Über ein CMS können Informationsangebot und die Informationsnachfrage sowohl im Internet, als auch im Intranet systematisch geplant, gesteuert und kontrolliert werden. Inhalt, Struktur und Darstellung von Informationen müssen daher bedarfsgerecht für interne und externe Kunden aufbereitet werden. Das CMS erfordert daher den Blick aus der Kundenperspektive. Dies ist eine Grundvoraussetzung für jede Geschäftsprozessoptimierung.

IV. Bewertung und Handlungsbedarf

Das Internetangebot der Brandenburger Kommunen weist insgesamt einen relativ bescheidenen Entwicklungsstand auf: Die Internetnutzung beschränkt sich fast ausschließlich auf die Funktion eines elektronischen Schaufensters, mit häufig angebotsorientierten Inhalten. Nur wenige Verwaltungen haben es bisher geschafft, 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“).¹³

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 Strukturchwäche im ländlichen Brandenburgischen Raum.

Die eMail-Erreichbarkeit – insbesondere einzelner Verwaltungsmitarbeiter – ist nur in wenigen Kommunen gegeben. Dem Bürger bzw. Kunden steht damit in vielen Fällen keine zusätzliche, gleichwertige Alternative 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 jedoch nur dann Sinn, wenn sie über die Nachfrage hinaus ernsthaft von der Verwaltung betreut

¹³ 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.

werden (u.a. Moderation, Aktualisierung der Inhalte) und in die politische Meinungsbildung einfließen. Wenig bürgerfreundlich sind die geringen Download-Möglichkeiten von Formularen: Bedenkt man, dass gerade Bürgern im ländlichen Raum schon der Formular-Download einen echten Vorteil bringt, ist es geradezu unverständlich, warum so wenige Verwaltungen davon Gebrauch machen. Viele Behördengänge könnten durch einen simplen Formular-Download wesentlich vereinfacht oder gar vermieden werden, zumal der Aufwand für die Formularbereitstellung verhältnismäßig gering ist. Online-Transaktionen versprechen zwar einen noch größeren Nutzen, doch macht es wenig Sinn, einen solch aufwendigen Vorgang zu initiieren, 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. Allerdings wird langfristig daran kein Weg vorbeiführen.

Im Vergleich zu Niedersachsen ist der Internetauftritt Brandenburger Kommunen – trotz positiver Einzelfälle – insgesamt als unterdurchschnittlich bis durchschnittlich einzustufen.¹⁴ Festzustellen ist, 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 größere Nähe zum Bürger wider.

Insgesamt wird sichtbar, dass es bei der Ausgestaltung der Bürgerportale nicht in erster Linie um die Bewältigung informationstechnischer Probleme geht, sondern zunächst um die Herstellung adressatengerechter Informations- und Kommunikationsangebote. Der *Handlungsbedarf* ist damit offensichtlich. Fragt sich eben nur, ob das jede Kommune für sich allein realisieren muss. Die vorliegende Untersuchung zeigt auch, dass es sich anbietet, bestimmte Dienste – wie beispielsweise Formularserver – von mehreren Kommunen gemeinsam zu entwickeln und zu nutzen. Dies könnte auch in Kooperation mit dem Land

¹⁴ Leider konnten außer für Niedersachsen (siehe Fußnote 7) trotz intensiver Recherche keine vergleichbaren Studien zu anderen Bundesländern gefunden werden.

erfolgen.¹⁵ Darüber hinaus liegt dringender Handlungsbedarf im Bereich der Bürgerinformationen vor: Es wäre durchaus denkbar, dass auch hier das Land – zumindest im Bereich der Auftragsverwaltung bzw. der Pflichtaufgaben nach Weisung – die Informationsbereitstellung zentral übernimmt, welche 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 es beispielsweise bei einigen niedersächsischen Kommunen der Fall ist¹⁶ – durchaus sinnvoll sein können.

Auch die verwaltungsinternen Aktivitäten im Zusammenhang mit eGovernment sind bisher wenig fortgeschritten. Die Brandenburger Kommunen beschäftigen sich zwar seit 3-4 Jahren mit eGovernment. In dieser Zeit wurde jedoch in kaum einer Kommune eine weichenstellende eGovernment-Strategie mit operationalisierbarer Zielsetzung formuliert. Ebenso wird die Verantwortung für eGovernment oft allein den EDV-Abteilungen bzw. ihren übergreifenden Fachbereichen überlassen. Damit wird weder den bereichsübergreifenden Modernisierungspotentialen von eGovernment noch deren organisatorischer Implementierung Rechnung getragen. Bei den vorgefundenen technischen Anwendungen erstaunt die offensichtlich geringe Nutzung von Intranets als Basistechnologie für interne eGovernment-Anwendungen. Dies steht im Widerspruch mit der künftig geplanten Aufsetzung technisch höherwertiger Applikationen wie Online-Transaktionsdienste und der dafür benötigten IT-Infrastruktur. Ferner werden die Potenziale von eGovernment zu organisatorischen Veränderungen zu wenig beachtet: Verwaltungsprozesse werden im Zuge des IuK-Einsatzes nur selten optimiert. Die Möglichkeiten der Netzwerktechnologien zur Verbesserung des Workflows wurden von den

¹⁵ Vgl. hierzu: Lenk, K. (2002): Elektronische Bürgerdienste im Flächenland als staatlich-kommunale Gemeinschaftsaufgabe, in: Verwaltung und Management, 1/2002, S. 4-10; Ewert, A.E. (2003): Formularenservice im kreisangehörigen Raum, Kommunalwissenschaftliches Institut der Universität Potsdam (HG.), KWI-Projektberichte 3, S. 56.

¹⁶ Vgl. Niedersächsische Landesregierung (2002): Internet-Serviceangebote niedersächsischer Kommunen. Abschlussbericht einer Studie im Frühjahr 2002, Online- Publikation: www.niedersachsen.de (Zugriff: 13.11.02).

Brandenburger Kommunen bisher kaum entdeckt. Ein Change Management bei der Organisation von Veränderungsprozessen ist jedoch in Ansätzen zu erkennen.

Der *Handlungsbedarf* ist damit offensichtlich: eGovernment muss zunächst als Aufgabe der Verwaltungsführung wahrgenommen werden, damit neben den technischen Aspekten auch die Potenziale zu organisatorischen Veränderungen ausgeschöpft werden können. Eine Koordinierung von eGovernment durch eine Stabsstelle mit weitreichenden Entscheidungsbefugnissen scheint dazu überaus sinnvoll. Um die internen Potenziale von eGovernment voll auszuschöpfen, macht es wenig Sinn, die bestehenden Verwaltungsprozesse 1:1 elektronisch abzubilden. Vielmehr muss hier die Möglichkeit zur umfassenden Re-Organisation von Prozessen genutzt werden. Die Grundvoraussetzung zur Verbesserung des Workflows ist die organisationsinterne Nutzung von Internet und Intranet. Neben dem Ausbau der internen Inter- und Intranetnutzung geht es künftig auch um die gemeinsame Nutzung organisationsübergreifender Netzwerk-Lösungen: Bspw. könnte die Online-Zulassung von Kfz, inklusive der Bereitstellung technischer Infrastruktur und der datenbezogenen Pflege des Systems, für alle Kreise zentral organisiert werden. Auch Gemeinschaftslösungen in Form von Application Service Provider (ASP) wären hier denkbar. Als Plattform gemeinsamer Netzwerk-Lösungen bieten sich neben dem Land auch einzelne Landkreise, Kommunen, kommunale Betriebe oder private Unternehmen an, welche die technische Infrastruktur bereitstellen könnten. Dabei ist der Erfolg solcher Leistungsnetzwerke von der Harmonisierung bestehender Systeme abhängig. Nur so lassen sich organisationsübergreifende, medienbruchfreie Workflows schaffen. Die Idee des Change Management muss weiter ausgebaut werden. Neben der stärkeren Einbindung der Mitarbeitern muss vor allem externes Know How der Kunden und der privaten oder öffentlichen Partner bzw. Berater stärker in die Organisation von Veränderungsprozessen eingebunden werden.

V. Anhang

Anlage 1: Analyseraster					
Verwaltung:		ausgeprägt vorhanden	ansatzweise vorhanden	nicht vorhanden	
Punktwertung:		2	1	0	
I. Information					
1. Informationen zu Kommune					
	Präsentation der Kommune (Geschichte, Stadtplan, statistische Daten, Sehenswürdigkeiten etc.)				
	Veranstaltungen und Termine (Theater, Kino, Vereine etc.)				
	Infos zur politischen Vertretung				
	Infos zum Wirtschaftsstandort (Gewerbegebiete, aber auch Versorger, Bildungsstätten etc.)				
	Infos zur Wirtschaftsförderung (Fördermittel, Hinweise, Zuständigkeiten etc.)				
	Tourismusinformationen (z.B. Angebote, Unterkünfte etc.)				
2. Informationen zur Verwaltung:					
	Verwaltungsstrukturen und Zuständigkeiten				
	Adressen, Telefon und Öffnungszeiten der Verwaltung				
	Infos zu Verwaltungsleistungen (was ist mitzubringen etc.)				
3. Vernetzung:					
	Links zu regionalen Unternehmen				
	Links zu ortansässigen Vereinen				
	Links zu anderen Behörden/ politischen Institutionen				
Punkte:					
II. Kommunikation					
	eMail-Erreichbarkeit (zentral oder auch einzelne Fachbereiche bzw. Verwaltungsmitarbeiter)				
	Bestellen schriftlicher Informationen und Broschüren				
	Download-Dokumente (Amtsblatt, Drucksachen etc.)				
	Download-Formulare (ohne Online- Bearbeitung)				
	Elemente der Meinungsbildung (Diskussionsforen und Chat)				
III. Transaktion					
	Ausfüllen und Versendung von Online- Formulare				
	Bezahlen von Leistungen				
IV. Angebotsaufbereitung und -darstellung					
1. CD/Benutzerführung		1 (sehr gut)	2 (gut)	3 (befr.)	4 (genügend) 5 (ungen.)
	einheitliche Gestaltung der Internetseite				
	Benutzerführung/ Bedienerfreundlichkeit				
2. Such- und Navigationshilfen					
	Suchmaschinen				
	Sitemap/ Index				
3. Strukturierung					
	Lebenslagen- bzw. Zielgruppenorientierung				

Anlage 2: Interviewleitfaden	
<i>-Name der Kommune-</i> Interviewpartner:	
I. Allgemeines	
1. Seit wann führen sie eGovernment- Aktivitäten in Ihrer Verwaltung durch:	
2. Auf welche Bereiche der Verwaltung konzentrieren sich Ihre eGovernment- Aktivitäten?	
<input type="checkbox"/> Allgemeine Verwaltung	<input type="checkbox"/> Soziales, Jugend und Gesundheit
<input type="checkbox"/> Finanzen	<input type="checkbox"/> Bauwesen
<input type="checkbox"/> Recht, Sicherheit und Ordnung	<input type="checkbox"/> Öffentliche Einrichtungen
<input type="checkbox"/> Schule und Kultur	<input type="checkbox"/> Wirtschaft und Verkehr
3. Wie sehen diese eGovernment-Aktivitäten aus?	
II. Ziele und Strategien der eGovernment- Aktivitäten	
4. Sind für Ihre Kommunalverwaltung fachbereichsübergreifende Ziele für eGovernment formuliert?	
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
(Wenn ja) welche:	
5. Gibt es ein politisches Gremium des Kreistages, das sich regelmäßig mit Fragen der eGovernment- Strategie befaßt?	
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
(Wenn ja) in welcher Form:	
6. Werden die Bürger sowie die lokalen Unternehmen und Verbände bei der Formulierung von eGovernment- Strategien eingebunden?	
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
(Wenn ja) wie:	
III. Koordinierung der eGovernment- Aktivitäten	
7. Wer ist für die Koordinierung der eGovernment- Aktivitäten in Ihrer Verwaltung verantwortlich?	
<input type="checkbox"/> Verwaltungsführung/ Stabsstelle	<input type="checkbox"/> EDV-Amt/Abteilung
<input type="checkbox"/> Hauptamt	<input type="checkbox"/> Fachamt
Wer ist das dort konkret, welche Position:	
8. Welche Aufgaben und Kompetenzen hat diese Koordinierungsinstanz? (z.B. Beratungsfunktion, Genehmigungskompetenz, Projektcontrolling)	
IV. Veränderung von Geschäftsprozessen	
9. Haben Ihre bisherigen eGovernment- Aktivitäten zu Veränderungen Ihrer Verwaltungsprozesse geführt?	
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
(Wenn ja) wie sehen diese Aktivitäten konkret aus:	
10. Wen beziehen Sie bei der Veränderung von Verwaltungsprozessen mit ein?	
<input type="checkbox"/> Mitarbeiter	<input type="checkbox"/> externe Experten (z.B. Beratungsfirmen)
<input type="checkbox"/> externe Partner Ihrer Verwaltung	<input type="checkbox"/> keinen

V. Kooperation	
11. Stimmen Sie sich mit Ihren eGovernment -Aktivitäten mit anderen privaten und/ oder öffentlichen Partnern ab? (z.B. Unternehmen oder andere Behörden)	
<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein
Wenn ja, wie sieht diese Kooperation aus? (z.B. Vereinbarung über gemeinsame IT-Standards oder automatischen Datenaustausch)	
VI. Ausblick	
12. Welche Maßnahmen planen Sie zukünftig im Bereich eGovernment über Ihre bisherigen Aktivitäten hinaus?	
13. In welchem Bereich sehen Sie für Ihre Verwaltung Bedarf für externe Unterstützung?	
<input type="radio"/> Verwaltungsprozesse	<input type="radio"/> Personalentwicklung
<input type="radio"/> Technik	<input type="radio"/> sonstiges
Warum: ...	
14. Sehen Sie durch eGovernment eine Änderung des Verhältnisses zwischen Kreis und Gemeinde/ Amt oder den Gemeinden/ Ämtern untereinander? Und wenn ja, welche?	
<input type="radio"/> Kooperationsmöglichkeiten	<input type="radio"/> Sonstiges: ...
<input type="radio"/> Aufgabenverlagerungen auf die Gemeinden	
VII. Statistische Daten	
15. Wie groß ist die Zahl der Einwohner Ihrer Kommune:	
16. Wie viele Mitarbeiter hat Ihre (Kern)Verwaltung:	
17. Wie viele Büroarbeitsplätze haben in Ihrer Verwaltung Internetzugang:	
18. Wie hoch schätzen Sie die Ausgaben für eGovernment (in % bezogen auf den Gesamthaushalt):	
19. Unter welcher eMail-Adresse sind Sie zu erreichen:	

**Anlage 3: Im Internet vertretene Kommunalverwaltungen im Land Brandenburg,
Stand: 01.04.02**

Landkreise: 14/ 14	
Barnim	www.barnim.de
Dahme-Spreewald	www.l-d-s.de
Elbe-Elster	www.landkreis-elbe-elster.de
Havelland	www.havelland.de
Märkisch-Oderland	www.maerkisch-oderland.de
Oberhavel	www.oberhavel.de
Oberspreewald-Lausitz	www.osl-online.de
Oder-Spree	www.landkreis-oder-spree.de
Ostprignitz-Ruppin	www.ostprignitz-ruppin.de
Potsdam-Mittelmark	www.potsdam-mittelmark.de
Prignitz	www.landkreis-prignitz.de
Spree-Neiße	www.landkreis-spree-neisse.de
Teltow-Fläming	www.teltow-flaeming.de
Uckermark	www.uckermark.de
kreisfreie Städte: 4/4	
Brandenburg	www.stadt-brandenburg.de
Cottbus	www.cottbus.de
Frankfurt (Oder)	www.frankfurt-oder.de
Potsdam	www.potsdam.de
amtsfreie Städte: 37/ 52	
Angermünde (Uckermark)	www.angermuende.de
Bad Liebenwerda (Elbe-Elster)	www.BadLiebenwerda.de
Beelitz (Potsdam -Mittelmark)	www.beelitz.de
Beeskow (Oder-Spree)	www.beeskow.de
Bernau (Barnim)	www.bernau.de
Eberswalde (Barnim)	www.eberswalde.de
Eisenhüttenstadt (Oder-Spree)	www.eisenhuettenstadt.de
Elsterwerda (Elbe-Elster)	www.elsterwerda.de
Erkner (Oder-Spree)	www.erkner.de
Falkensee (Havelland)	www.falkensee.net
Forst (Lausitz) (Spree-Neiße)	www.forst-lausitz.de
Fürstenwalde/Spree (Oder-Spree)	www.fuerstenwalde-spree.de
Großräschen (Oberspreewald-Lausitz)	www.grossraeschen.de
Guben (Spree-Neiße)	www.guben.de
Hennigsdorf (Oberhavel)	www.hennigsdorf.de
Herzberg (Elster) (Elbe-Elster)	www.herzberg-elster-stadt.de
Jüterbog (Teltow-Fläming)	www.jueterbog.de
Königs Wusterhausen (Dahme-Spreew.)	www.koenigs-wusterhausen.de
Lauchhammer (Oberspreewald-Lausitz)	www.lauchhammer.de
Luckenwalde (Teltow-Fläming)	www.luckenwalde.de
Ludwigsfelde (Teltow-Fläming)	www.ludwigsfelde.de
Lübben (Spreewald) (Dahme-Spreewald)	www.luebben.de
Mühlberg/Elbe (Elbe-Elster)	www.muehlberg-elbe.de
Nauen (Havelland)	www.nauen.de
Neuruppin (Ostprignitz-Ruppin)	www.neuruppin.de
Oranienburg (Oberhavel)	www.oranienburg.de
Prenzlau (Uckermark)	www.prenzlau.de
Rathenow (Havelland)	www.rathenow.de
Schwarzheide (Oberspreewald-Lausitz)	www.schwarzheide.de
Schwedt/Oder (Uckermark)	www.schwedt.de
Seelow (Märkisch-Oderland)	www.seelow.de
Senftenberg (Oberspreewald-Lausitz)	www.senftenberg.de
Strausberg (Märkisch-Oderland)	www.stadt-strausberg.de

Templin (Uckermark)	www.templin.de
Uebigau/Wahrenbrück (Elbe-Elster)	www.uebigau.de
Velten (Oberhavel)	www.velten.de
Werder (Havel) (Potsdam -Mittelmark)	www.werder-havel.de
Amter: 55/ 135	
Ahrensfelde/Blumberg (Barnim)	www.amt-ahrensfelde-blumberg.de
Altdöbern (Oberspreewald-Lausitz)	www.amt-altdoebbern.de
Am Mellensee (Teltow-Fläming)	www.mellensee.de
Barnim -Oderbruch (Märkisch-Oderland)	www.barnim-oderbruch.de
Biesenthal-Barnim (Barnim)	www.amt-biesenthal-barnim.de
Calau (Oberspreewald-Lausitz)	www.calau.de
Dahme (Mark) (Teltow-Fläming)	www.dahme.de
Drebkau (Niederlausitz) (Spree-Neiße)	www.amt-drebkau.de
Elsterland (Elbe-Elster)	www.elsterland.de
Fürstenberg/Havel (Oberhavel)	www.fuerstenberg-havel.de
Gartz (Oder) (Uckermark)	www.gartz.de
Glienicke / Rietz-Neuendorf (Oder-Spree)	www.amt-glienicke-rietz-neuendorf.de
Golzow (Märkisch-Oderland)	www.amt-golzow.de
Gransee und Gemeinden (Oberhavel)	www.gransee.de
Gross Pankow/Prignitz (Prignitz)	www.amtgrosspankow-prignitz.de
Grünheide (Oder-Spree)	www.amt-gruenheide.de
Heideblick (Dahme-Spreewald)	www.heideblick.de
Heiligengrabe (Ostprignitz-Ruppin)	www.heiligengrabe.de
Hoppegarten (Märkisch-Oderland)	www.amt-hoppegarten.de
Kleine Elster (Elbe-Elster)	www.amt-kleineelster.de
Kremmen (Oberhavel)	www.amt-kremmen.de
Lebus (Märkisch-Oderland)	www.amt-lebus.de
Lehnin (Potsdam -Mittelmark)	www.lehnin.de
Letschin (Märkisch-Oderland)	www.letschin.de
Luckau (Dahme-Spreewald)	www.luckau.de
Lübbenau/Spreewald (Oberspreewald-L.)	home.t-online.de/home/amt.luebbenau/
Lychen (Uckermark)	www.lychen.de
Meyenburg (Prignitz)	www.amtmeyenburg.de
Müncheberg (Märkisch-Oderland)	www.amt-muencheberg.de
Märkische Schweiz (Märkisch-Oderland)	www.Rund-um-Buckow.de
Nennhausen (Havelland)	www.amt-nennhausen.de
Neuhardenberg (Märkisch-Oderland)	www.amt-neuhardenberg.de
Neuhausen / Spree (Spree-Neiße)	www.neuhausen-spree.de
Neustadt (Dosse) (Ostprignitz-Ruppin)	www.neustadt-dosse.de
Oderberg (Barnim)	www.amt-oderberg.de
Oranienburg-Land (Oberhavel)	www.amt-oranienburg-land.de
Panketal (Barnim)	www.panketal.de
Peitz (Spree-Neiße)	www.peitz.de
Plattenburg (Prignitz)	www.plattenburg.de
Plessa (Elbe-Elster)	www.plessa.de
Putlitz-Berge (Prignitz)	www.amtputlitz-berge.de
Rheinsberg (Ostprignitz-Ruppin)	www.rheinsberg.de
Schildow (Oberhavel)	www.amtschildow.de
Schipkau (Oberspreewald-Lausitz)	www.amt-schipkau.de
Schlaubetal (Oder-Spree)	www.schlaubetal-online.de
Schlieben (Elbe-Elster)	home.t-online.de/home/amt-schlieben/
Schwielowsee (Potsdam -Mittelmark)	www.schwielowsee.de
Schönefeld (Dahme-Spreewald)	www.amt-schoenefeld.de
Seelow-Land (Märkisch-Oderland)	www.amt-seelow-land.de
Spreenhagen (Oder-Spree)	www.amt-spreenhagen.de
Storkow (Mark) (Oder-Spree)	www.storkow-mark.de
Treuenbrietzen (Potsdam -Mittelmark)	www.sabinchenstadt.de
Unterspreewald (Dahme-Spreewald)	www.unterspreewald.de
Werneuchen (Barnim)	www.amt-werneuchen.de
Wustermark (Havelland)	www.amt-wustermark.de
amtsfreie Gemeinden: 18/ 32	
Bestensee (Dahme-Spreewald)	www.bestensee.de

Birkenwerder (Oberhavel)	www.birkenwerder.de
Dallgow-Döberitz (Havelland)	www.dallgow.de
Eichwalde (Dahme-Spreewald)	www.eichwalde.de
Finowfurt (Barnim)	www.finowfurt.barnim.de
Fredersdorf-Vogelsdorf (Märk.-Oderland)	www.fredersdorf-vogelsdorf.de
Glienicke/Nordbahn (Oberhavel)	www.glienicke-nordbahn.de
Kleinmachnow (Potsdam -Mittelmark)	www.kleinmachnow.de
Leegebruch (Oberhavel)	www.leegebruch.de
Löwenberger-Land (Oberhavel)	www.loewenberger-land.de
Neuenhagen (Märkisch-Oderland)	www.neuenhagen-bei-berlin.de
Nuthe-Urstromtal (Teltow-Fläming)	www.nuthe-urstromtal.de
Oberkrämer (Oberhavel)	www.oberkraemer.de
Petershagen/Eggersdorf (Märk.-Oderl.)	www.doppeldorf.de
Schulzendorf (Dahme-Spreewald)	www.schulzendorf.de
Schöneiche (Oder-Spree)	www.schoeneiche-bei-berlin.de
Stahnsdorf (Potsdam -Mittelmark)	www.stahnsdorf.de
Zeuthen (Dahme-Spreewald)	www.zeuthen.de

Anlage 4: Nicht im Internet vertretene Kommunalverwaltungen im Land Brandenburg, Stand: 01.04.02		
Ämter 80/ 135	Amtsfreie Städte 15/52	Amtsfreie Gemeinden 14/ 32
Altlandsberg	Baruth/Mark	Boitzenburger Land
Angermünde-Land	Drebkau	Schipkau
Bad Freienwalde-Insel	Finsterwalde	Woltersdorf
Bad Wilsnack/Weisen	Hohen Neuendorf	Seediner See
Beetzsee	Kremmen	Uckerland
Belzig	Lychen	Großbeeren
Blankenfelde-Mahlow	Müncheberg	Wildau
Brieselang	Perleberg	Wiesenburg/Mark
Brieskow-Finkenheerd	Pritzwalk	Wusterhausen/Dosse
Britz-Chorin	Schönewalde	Kloster Lehnin
Brück	Spremberg	Kolkwitz
Brüssow (Uckermark)	Teltow	Niedergörsdorf
Burg (Spreewald)	Wittenberge	Nordwestuckermark
Doberlug-Kirchhain u. Umland	Wittstock/Dosse	Plattenburg
Döbern-Land	Wriezen	
Emster-Havel		
Fahrland		
Falkenberg-Höhe		
Falkenberg/Elster		
Fehrbellin		
Friedersdorf		
Friedland (Niederlausitz)		
Friesack		
Gerswalde		
Golßener Land		
Gramzow		
Groß Kreutz		
Groß Schönebeck (Schorfheide)		
Gumtow		
Hornow/Simmersdorf		
Jänschwalde		
Joachimsthal (Schorfheide)		
Karstädt		
Ketzin		
Kyritz		
Lenzen-Elbtalaue		
Liebenwalde		
Lieberose		
Lindow (Mark)		
Märkische Heide		
Michendorf		
Milow		
Mittenwalde		
Nauen-Land		
Neuzelle		
Niederer Fläming		
Niemegk		
Oberspreewald		
Odervorland		
Oder-Welse		
Ortrand		

Premnitz		
Pritzwalk-Land		
Rangsdorf		
Rehbrücke		
Rhinow		
Röderland		
Rüdersdorf		
Ruhland		
Scharmützelsee		
Schenkendöbern		
Schenkenländchen		
Schönwalde (Glienicke)		
Schraderland		
Sonnenwalde		
Steinhöfel/Heinersdorf		
Tauche		
Temnitz		
Templin-Land		
Trebbin		
Unteres Dahmeland		
Vetschau		
Wandlitz		
Welzow		
Werder		
Wittstock-Land		
Wusterwitz		
Zehdenick und Gemeinden		
Ziesar		
Zossen		

Anlage 5: Internetangebote Brandenburger Kommunen in ausgewählten Bereichen									
	Kommunikation							Transaktion	Strukturierung
	eMail Kontakt		Dokumente-Download		Formular-Download		Foren oder Chats	Online Formulare	Lebenslagenorientierung
	einf.	umf.	umf.	einf.	umf.	einf.			
Landkreise									
Barnim	-	-	X	-	X	-	-	-	-
Dahme-Spreewald	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Elbe- Elster	-	X	-	-	-	X	-	-	X
Havelland	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Märkisch-Oderland	-	X	-	X	-	X	-	-	-
Oberhavel	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Oberspreewald-Lausitz	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Oder- Spree	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Ostprignitz-Ruppin	-	X	-	-	-	X	-	-	-
Potsdam-Mittelmark	-	X	-	X	X	-	-	X	-
Prignitz	-	X	X	-	-	X	-	-	-
Spree- Neisse	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Teltow-Fläming	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Uckermark	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Kreisfreie Städte									
Brandenburg	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Cottbus	-	X	-	-	-	-	-	-	X
Frankfurt/ Oder	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Potsdam	-	X	X	-	X	-	-	-	X
Ämter									
Ahrensfelde-Blumberg	-	-	-	X	-	X	-	-	X
Alt Döbern	-	X	-	X	-	X	-	-	-
Am Mellensee	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Barnim-Oderbruch	-	X	-	-	-	-	-	X	X
Biesenthal-Barnim	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Calau	-	X	-	-	-	X	-	-	-
Dahme (Mark)	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Drebkau	X	-	-	-	-	X	-	-	-
Elsterland	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Fürstenberg (Havel)	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Gartz (Oder)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Glienicke/Ritz-N.dorf	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Golzow	-	X	-	-	-	X	-	-	-
Gransee	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Groß Pankow	X	-	-	X	-	-	-	-	-
Grünheide	-	X	X	-	-	X	-	-	-
Heideblick	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Heiligengrabe	-	X	X	-	X	-	-	-	-
Hoppegarten	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Kleine Elster	-	X	-	-	-	-	-	-	X

Kremmen	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Lebus	-	X	-	X	-	X	-	-	X
Lehnin	-	X	-	-	-	-	-	-	X
Letschin	-	X	-	-	-	-	-	-	X
Lübbenau	-	X	-	X	-	X	X	-	X
Luckau	-	X	X	-	-	X	-	-	X
Lychen	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Märkische Schweiz	-	X	-	X	-	-	-	-	X
Meyenburg	-	X	-	-	-	-	-	-	X
Müncheberg	-	X	-	X	-	-	-	-	X
Nennhausen	-	X	-	X	-	-	-	-	X
Neuhardenberg	-	X	-	X	-	-	-	-	X
Neuhausen	-	X	-	-	-	-	X	-	-
Neustadt (Dosse)	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Oanienburg-Land	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Oderberg	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Panketal	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Peitz	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Plattenburg	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Plessa	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Putlitz-Berge	-	X	X	-	-	X	X	-	-
Rheinsberg	X	-	-	X	-	-	X	-	-
Schildow	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Schipkau	-	X	-	X	-	X	-	-	-
Schlaubetal	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Schlieben	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Schönefeld	-	X	-	X	-	X	-	-	-
Schwielowsee	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Seelow-Land	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Spreenhagen	-	X	-	X	-	X	-	-	-
Storkow (Mark)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Treuenbrietzen	-	X	-	X	-	X	X	-	-
Unterspreewald	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Werneuchen	-	X	-	X	-	X	-	-	-
Wustermark	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Amtsfreie Städte									
Angermünde	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Bad Liebenwerder	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Beelitz	-	X	X	-	X	-	-	X	-
Beeskow	X	-	-	X	-	-	-	-	-
Bernau	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Eberswalde	X	-	-	X	-	X	-	-	-
Eisenhüttenstadt	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Elsterwerder	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Erkner	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Falkensee	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Forst (Lausitz)	X	-	-	X	X	-	-	-	X
Fürstenwalde	-	X	-	X	-	X	-	-	-
Großräschen	-	-	-	-	-	X	-	-	-
Guben	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hennigsdorf	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Herzberg-Elster	-	-	-	-	X	-	-	-	-
Jüterbog	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Königs-Wusterhausen	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lauchhammer	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Lübben	-	X	-	X	-	X	-	-	-
Luckenwalde	-	-	-	X	-	-	-	-	-
Ludwigsfelde	-	-	-	X	-	-	-	-	-
Mühlberg	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nauen	X	-	-	X	-	-	-	-	-
Neuruppin	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oranienburg	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Prenzlau	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rathenow	-	-	-	X	-	-	-	-	-
Schwarzheide	X	-	X	-	-	-	X	-	-
Schwedt	X	-	X	-	X	-	-	-	X
Seelow	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Strausberg	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Templin	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Velten	-	X	-	X	-	-	-	-	-
Warenbrück	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Werder (Havel)	-	-	X	-	-	X	-	-	-
Amtsfreie Gemeinden									
Bestensee	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Birkenwerder	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dallgow-Döberitz	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Eichwalde	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finowfurt-Barnim	-	X	-	-	-	X	-	-	X
Fredersdorf-Vogelsdorf	X	-	X	-	X	-	-	-	X
Glienicke-Nordbahn	X	-	X	-	X	-	-	-	X
Kleinmachnow	-	X	X	-	X	-	X	-	-
Leegebruch	X	-	-	X	X	-	-	-	X
Löwenberger-Land	-	X	-	-	-	-	-	-	X
Neunhagen bei Bln	X	-	X	-	X	-	-	-	X
Nuthe-Urstromtal	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Oberkrämer	X	-	X	-	-	X	-	-	X
Petershagen/Eggersdorf	-	X	-	-	-	-	X	-	-
Schöneiche bei Bln	X	-	X	-	X	-	-	-	X
Schulzendorf	-	X	X	-	-	-	X	-	-
Stahnsdorf	-	X	X	-	-	-	-	-	X
Zeuthen	X	-	X	-	-	-	-	-	X