Stadtportale im Guter Rat-Servicetest

Guter Rat TESTSIEGER SAARBRÜCKEN.DE Saarland

WEBSEITE	ONLINE-DIENSTE BASISANGEBOTE (50%): Terminvergabe	Fundbüro	Urkunden[2]	Parkausweis	Bibliothek	VHS	eID-Ausweis[1]	Note	BEDIENUNGS-KOMFORT (50%) Menüführung & Navigation	Note	Fazit	Gesamt
SAARBRÜCKEN.DE Saarland	ja Bürgeramt ja Kfz-Zulassungsstelle	ja	ja	ja	ja	ja	nein erst ab 2014	2	ordentliche Menüführung, Online-Dienste sind zwar nicht über die Startseite anwählbar, aber als Rubrik gut auffindbar. Gutes und übersichtlich präsentiertes Angebot. Plus: Smartphone-App (iOS) mit gutem Mängelreporter	2-3	gut strukturiertes Stadtportal, übersichtlicher Webservice	
STUTTGART.DE Baden-Württemberg	nein Bürgeramt nein Kfz-Zulassungsstelle	ja	ja	ja	ja	ja	nein erst ab 9/2013	3	beste Kennzeichnung des Bürgerservice und der Online-Dienste auf Startseite, einfach zu navigieren. Großes Angebot, die Übersicht könnte benutzerfreundlicher sein. Plus: Smartphone-App (iOS, Android)	2	übersichtliches Stadtportal für Bürger, gut bedienbar	
BREMEN.DE	nein Bürgeramt ja Kfz-Zulassungsstelle	ja	eingeschränkt[3]	ja	ja	ja	ja etwa für »Bürgersafe«	2	Bürgerservice auf Einstiegsseite gut sicht- und erreichbar, Online-Dienste unvollständig dargestellt, gut erfassbare Übersicht fehlt (nur Index A-Z). Plus: großes Angebot mit Datenregister und eBürgersafe als Cloud-Dienst	3	fortschrittliches Rathaus 2.0 mit Schwächen bei Bedienbarkeit	
DÜSSELDORF.DE Nordrhein-Westfalen	ja Bürgeramt ja Kfz-Zulassungsstelle	ja	ja	eingeschränkt[3]	ja	ja	nein erst ab 6/2013	2	Rathaus online schafft es immerhin noch in die zweite Reihe der Startseite, Online-Dienste werden nur als Auswahl vorgestellt, gut navigierbare Übersicht fehlt, aber passable Formularsuche (A-Z). Plus: Smartphone-App	3	Portal mit passabel bedienbaren Angeboten	
HAMBURG.DE	nein Meldeamt ja Kfz-Zulassungsstelle	ja	ja	nein	ja	ja	nein erst ab 6/2013	3	unübersichtliches Stadtportal, Online-Dienste trotz gutem Angebot schwer findbar, keine klare Übersicht, Angebot als Service-Liste (A-Z) ausreichend navigierbar. Plus: großes OpenData-Angebot, Kfz-Webzulassung, Smartphone-App	3	gute Angebote für Bürger, leider Schwächen bei Menüführung	
BERLIN.DE	ja Bürgeramt ja Kfz-Zulassungsstelle	ja	ja	eingeschränkt[3]	ja	ja	nein erst ab 2014	2	mäßige Benutzerführung zum Verwaltungsservice, unübersichtliche Darstellung, Online-Dienste nur als schwer erfassbare Liste. Minus: unklarer Dienste-Index. Plus: guter Internetauftritt einiger Bezirksämter (Neukölln)	4	bedingt nutzerfreundliches Stadtportal	
DRESDEN.DE Sachsen	nein Bürgeramt ja Kfz-Zulassungsstelle	nein	ja	eingeschränkt[3]	ja	ja	nein erst im Laufe des Jahres	3-4	»Rathaus Online« auf etwas unübersichtlicher Startseite direkt anklickbar, passable Übersicht der verfügbaren Online-Angebote. Plus: Smartphone-App für illegale Abfälle	2-3	Portal mit passabler Webservice-Übersicht	
MAINZ.DE Rheinland-Pfalz	nein Bürgeramt ja Kfz-Zulassungsstelle	nein	ja	ja	ja	ja	k.A.	3	passable Navigation zu Web-Diensten via Rathaus im Startmenü, ausreichende Übersicht der Dienste, umständliche Verlinkung etwa bei Reservierung von Wunschkennzeichen	3	ordentlich navigierbare Webdienste	
WIESBADEN.DE Hessen	ja Bürgeramt nein Kfz-Zulassungsstelle	ja	ja	ja	ja	ja	nein erst ab 6/2013	2	unübersichtliche Startseite, Online-Dienste über »virtuelle Verwaltung« etwas schwer zu finden, ordentliche, aber unvollständige Angebots-Übersicht. Minus: Vorabinfo Zahlungsart fehlt (Parkausweis), schwache Hilfefunktion	4	ganz gutes Angebot, ausbaufähige Menüführung	
MAGDEBURG.DE Sachsen-Anhalt	ja Bürgeramt ja Kfz-Zulassungsstelle	ja	eingeschränkt[3]	nein	ja	ja	nein erst ab 2013/2014	3	schwache Menüführung mit Bürgerservice nur sehr klein und schwer lesbar auf der Startseite, Online-Dienste dann mit passabler, aber unvollständiger Übersicht. Minus: unkomfortable Suchfunktion	4	unbequem navigierbares Stadtportal	
KIEL.DE Schleswig-Holstein	ja Bürgeramt ja Kfz-Zulassungsstelle	ja	eingeschränkt[3]	nein	ja	ja	nein ohne konkrete Planungen	3	Online-Dienste sind zwar vorhanden, aber ohne eigene Rubrik nicht auffindbar. Mühsame Suche per »Anliegen A-Z«. Unverständlich, warum Rats-Videos angekündigt werden, Webservice für Bürger aber nicht	5	Angebot okay, aber auf Portal kaum zu finden	
POTSDAM.DE Brandenburg	ja Bürgeramt ja Kfz-Zulassungsstelle	nein	nein	eingeschränkt[3] online beantragen, muss im Amt abgeholt werden	ja	ja	nein nicht vor 2014	4	unübersichtliches Stadtportal ohne direkte Navigation zu Online-Diensten. Beschwerlich lesbarer, textlastiger Überblick, der den guten Beschwerdeservice »Maerker« verschweigt. Wird nur als Symbol auf Startseite gezeigt	4-5	vereinzelt gute Dienste, leider mühsam zu finden	
HANNOVER.DE Niedersachsen	teilweise[4] Bürgeramt ja Kfz-Zulassungsstelle	nein	nein	eingeschränkt[3]	ja	ja	nein keine Angaben zur Einführung	4-5	unübersichtliche Startseite und Menüführung, lange Ladezeiten, Bürgerservice unter Rubrik »Leben in Hannover« schwer auffindbar, klare Übersicht Online-Dienste fehlt, schwache Suchfunktion	5	unübersichtliches Portal, schwaches Angebot	
ERFURT.DE Thüringen	nein Bürgeramt nein Kfz-Zulassungsstelle	eingeschränkt Fundsachen monatlich als PDF veröffentlicht	ja	nein	ja	nein	nein noch kein Termin	5	ausbaufähige Menüführung, schwerfällige Navigation zu Online-Diensten, passable Übersicht. Plus: Webservice wird 2013 ausgebaut	4-5	geringes Online-Angebot	
SCHWERIN.DE Mecklenburg-Vorpommern	nein Bürgeramt nein Kfz-Zulassungsstelle	nein	ja	nein	ja	ja	nein erst ab 6/2013	5	umständliche Navigation zu Serviceleistungen. Es gibt kaum Online-Dienste, die zudem nicht eigens ausgewiesen werden und schwer zu finden sind. Plus: Webservice wird 2013 ausgebaut	5	ausbaufähiges Angebot, schwache Menüführung	
MUENCHEN.DE Bayern	nein Bürgeramt nein Kfz-Zulassungsstelle	nein	ja	eingeschränkt[3]	ja	ja	nein erst ab 2015	5	ein Rathaus 2.0 ist nur in Anfängen vorhanden, Online-Dienste werden nicht eigens ausgewiesen, die Webseite bietet aber Informationen zu Anträgen und Online-Formulare	5	noch ein weiter Weg zum interaktiven Rathaus 2.0	

1) Angaben zur elektronischen Identifikation (eID) des neuen Personalausweises laut Auskunft der Städte, alle anderen Angaben gemäß Städte-Webseiten. Angaben zu Bibliothek und VHS fürLeihfristverlängerung und Online-Kursbuchung 2) Urkundenservice für Online-Beantragung von Geburts- und Sterbeurkunde
3) Nur Online-Formular verfügbar, das ausgedruckt, unterschrieben und per Post an das Amt gesendet werden muss, welches die gewünschte Urkunde oder den Ausweis dann zusendet. 4) Nur eines von acht Bürgerämtern bietet derzeit den Service an. **Recherchestand:** 18.4.2013

ropaweit nur im Mittelfeld landet. Der Weg zum interaktiven Rathaus 2.0 ist für viele Landeshauptstädte noch weit.

IT-UMBAU Auch München bietet bisher nur sehr wenige Dienste an. »Unsere IT-Infrastruktur war lange nach außen abgeschottet und muss noch modernisiert werden«, gibt Dr. Rudolf Hauber vom Kreisverwaltungsreferat zu. Die Stadt hat einfach zu spät begonnen, eine elektronische Aktenführung und sichere Internet-Kommunikation einzuführen. Erst in zwei Jahren kann München etwa die elektronische Identifizierung mit dem neuen Personalausweis anbieten. Städte wie Düsseldorf, Hamburg oder Wiesbaden sind da deutlich weiter, planen erste Anwendungen bereits dieses Jahr.

TREND: BÜRGERSAFE IN DER CLOUD

Bisher können sich Bürger nur in Bremen online mit dem neuen Personalausweis ausweisen. Die Stadt bietet dann mit dem sogenannten eBürgersafe auch einen der ersten staatlichen Clouddienste. Der kostenlose Safe ist über eine verschlüsselte Verbindung im Browser zugänglich. Dort lassen sich dann Urkunden und Dokumente digital speichern und abrufen. Auch in anderen Städen wie etwa Berlin sind ähnliche Dienste geplant.

ZUKUNFT Solche Angebote müssen sich in der Praxis aber erst noch bewähren. Schon heute kann etwa über den sogenannten »einheitlichen Ansprechpartner« ein Gewerbe weitgehend online angemeldet werden. Der Dienst wird aber nach Auskunft mehrerer Städte selten genutzt, da kaum jemand alle Dokumente digital verfügbar hat. Deutlich beliebter ist da etwa die erste Kfz-Ummeldung per Internet in Hamburg, Nummernschilder und Papiere kommen dann per Post.

FAZIT Ein guter Webservice spart der Verwaltung Kosten und den Bürgern Zeit. Die meisten Landeshauptstädte können aber, verglichen mit guten Stadtportalen wie ***Dortmund.de***, nicht überzeugen. Selbst kleine niederbayerische Provinzstädte wie Ergolding (»Mit der Maus ins Rathaus«) haben inzwischen bessere Webdienste als etwa das reiche München. ◂