

**Edgar Einemann und Heinz Thörmer (2003)**

## **F. Verwaltungsreformpraxis - Beispiel: eGovernment**

### **1. Was ist eGovernment ?**

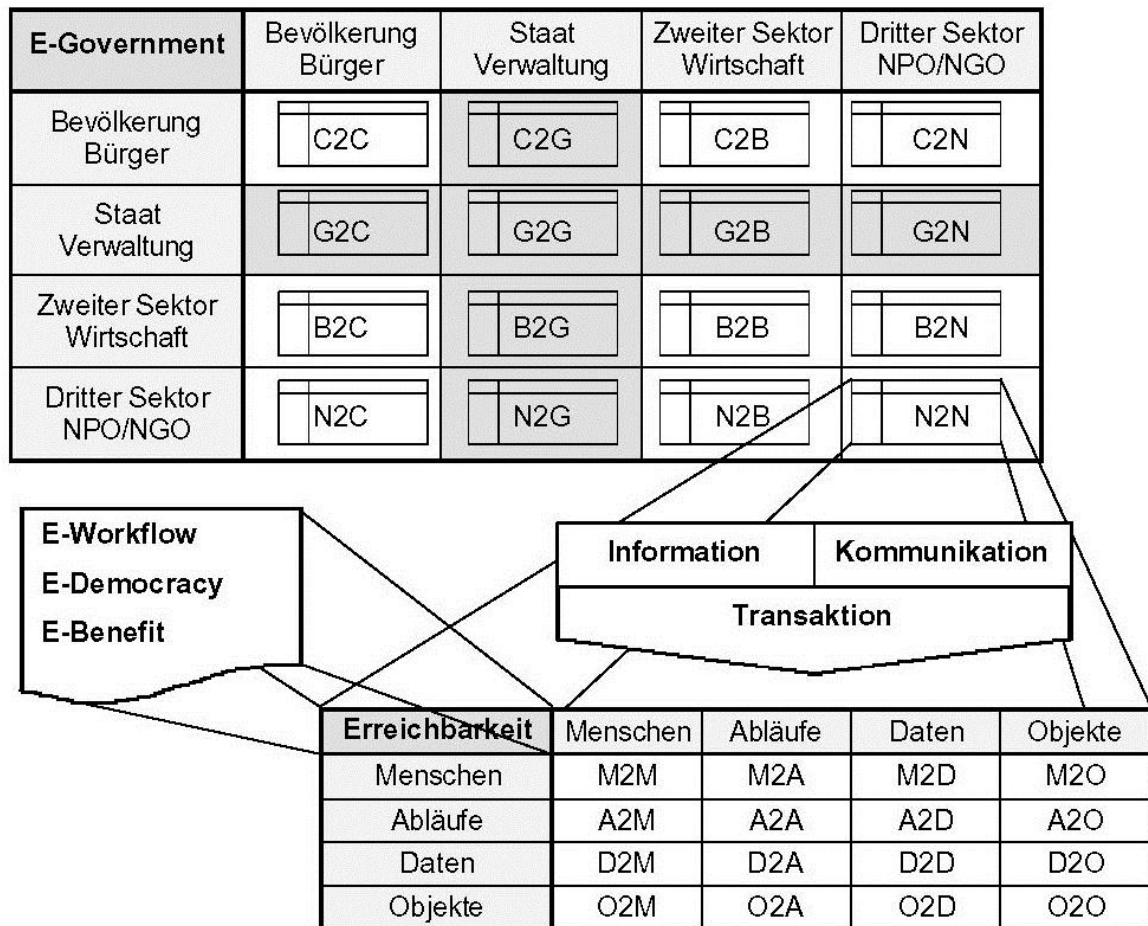
eGovernment ist als ein eigenständiges Konzept neben dem eBusiness anzusehen, das sich aus der Verwaltungsinformatik heraus entwickelt hat, die Umsetzung der Ziele der Verwaltungsreform (u. a. Kundenfreundlichkeit, Bürgernähe, Effizienz, Serviceorientierung, Transparenz des Verwaltungs- und Regierungshandelns) unterstützt und darüber hinaus eigene und neue Aspekte beinhaltet.

Jörn von Lucke und Heinrich Reinermann (2000) haben sich um eine umfassende „Speyerer Definition von eGovernment“ bemüht. Danach ist eGovernment zunächst die Abwicklung von Prozessen „im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien“.

Eine Differenzierung nach Kommunikationspartnern zeigt, dass eGovernment sowohl innerhalb des öffentlichen Sektors (Government to Government, G2G) als auch zwischen Verwaltung und Bürger (Government to Citizen, G2C) sowie zwischen Behörden und Wirtschaft (Government to Business, G2B) und Staat und Non-Government-Organisationen des Dritten Sektors (Government to NGO, G2N) stattfindet.

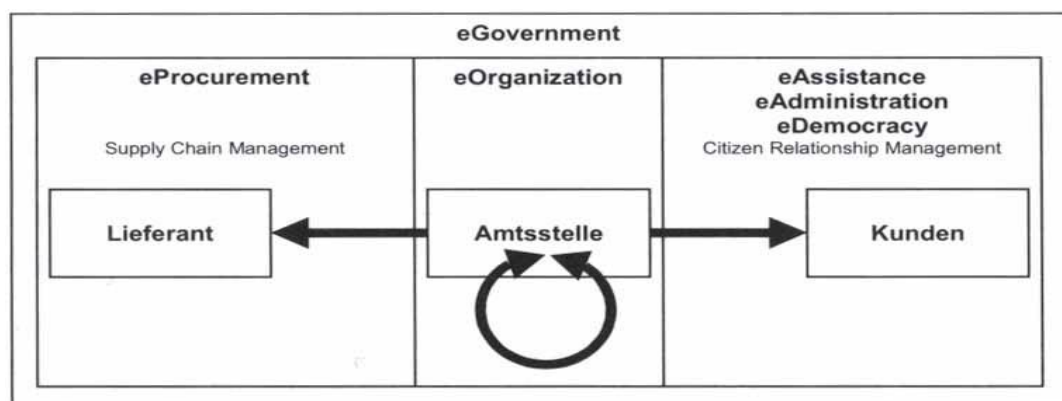
Eine Differenzierung nach dem Interaktivitätsniveau der Kommunikationsprozesse führt zu der Unterscheidung zwischen Anwendungen der einbahnigen „Information“ (z. B. Bürger- oder Touristeninformationssysteme), der „Kommunikation“ (z. B. Austausch über eMail), der „Transaktion“ sowie der „Integration“ (z. B. elektronische Annahme, Bearbeitung und Bescheidung von Anträgen, medienbruchlose Zusammenführung von Systemen des externen und internen eGovernment). „eCommerce“ (z. B. elektronische Ausschreibungssysteme) und „eServices“ (z. B. elektronische Verwaltungsbescheide) werden als Bestandteile des „Transaktions-Bereichs“ gesehen. Über alle Anwendungsgebiete hinausweisend ist die elektronische Abbildung von Geschäftsprozessen („eWorkflow“) und von demokratischen Prozessen wie Wahlen oder Bürgerbeteiligungen („eDemocracy“, „eParticipation“).

Unter anderem mit der „neuen Erreichbarkeit von Personen, Abläufen, Daten und Objekten“ (von Lucke/Reinermann 2000, S. 5) sind erhebliche Mehrwerte für Bürger, Wirtschaft und Verwaltung („eBenefit“) verbunden.



Maßgebliche Erscheinungsformen von Electronic Government (von Lucke/Reinermann 2000, S. 7)

Es ist wichtig, in die Definition von eGovernment auch die Beziehungen zu Lieferanten (Beschaffung, eProcurement) und zu sehr spezifischen „Kunden“ einzubeziehen: nicht nur zu Unternehmen im Sinne von eCommerce, sondern auch zum Bürger in Form von eAssistance und eDemocracy (Wahlen, Beteiligung).



Quelle: Gisler/Spahni 2001, S. 20

## 2. Visionen, Ziele und erwartete Effekte

Bund, Länder und Gemeinden formulieren zunehmend ihre Vorstellungen von eGovernment (z. B. Bundesministerium des Inneren 2001, Niedersachsen 2002, Bayern 2002, Hamburg 2002).

Bei „eGovernment“ geht es nicht nur um eine Modernisierung des staatlichen Einsatzes neuer Information- und Kommunikationstechnologien, sondern um die Reorganisation von Prozessen und um strategische Verwaltungsreformen, die auch eine Veränderung des Verhältnisses von Bürger und Staat bedeuten. Initiativen von Unternehmen oder Bürgern kommen zunehmend in die Lage, gesellschaftliche Aufgaben selbst (bzw. in Abstimmung/Partnerschaft mit dem Staat oder unter dessen Kontrolle) zu übernehmen. Das Leitbild vom „aktivierenden Staat“ und bildhafte Umschreibungen wie „von Vater Staat zu Partner Staat“ oder „die Daten sollen laufen und nicht der Bürger“ sind Ausdruck des Neu-Ansatzes. Es geht um den Umbau der Verwaltung mit dem Ziel, die Bürgernähe, Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit staatlichen Handelns erheblich zu verbessern.

Verwaltungsabläufe, Arbeitsprozesse und Organisationsstrukturen werden unter dem Aspekt ihrer Online-Fähigkeit und der Möglichkeit der Effizienzsteigerung durch den Einsatz moderner Computerlösungen überprüft und gegebenenfalls verändert. Diese Aktivität bewirkt zugleich die Stärkung der Attraktivität des Standortes für Wirtschaft und Bevölkerung durch die aktive Gestaltung des Strukturwandels sowie die Erhöhung der Wirtschaftlichkeit der Verwaltung und die Beschleunigung von Verwaltungsabläufen mit direkten (Kosten, Fristen) und indirekten (Verwendung von Steuermitteln) Vorteilen für Unternehmen und Bürger.

Bund, Länder und Gemeinden in Deutschland verfolgen im Zusammenhang mit der Einführung von Prozessen des eGovernment u. a. folgende Ziele:

- Online-Information von Bürgern und Unternehmen
- Kommunikation und Interaktion mit Wirtschaft und Bürgern unter Einschluss von Transaktionen: z. B. Bereitstellung von Formularen zum Download, elektronischer Austausch über eMail, Online-Einreichen und -Bescheiden von Anträgen, elektronische Beantragung von Fördermitteln, elektronische Durchführung von Zahlungsvorgängen, Online-Verfolgung von Verwaltungsvorgängen (Transparenz),.....
- Optimierung der internen Vernetzung und der Kommunikationsmöglichkeiten mit anderen staatlichen Ebenen zur Realisierung medienbruchfreier Prozesse
- Aufbau einer „eGovernment-IT-Infrastruktur“ und Gewährleistung sicherer Transaktionen (Verschlüsselung, elektronische Signatur, Bezahlverfahren, Archivierungslösungen, Formularserver,...)
- Elektronische Beschaffungsaktivitäten
- Bekämpfung der digitalen Spaltung der Gesellschaft durch Bereitstellung von Zugangsmöglichkeiten (z. B. Eingabestationen in Bürgerbüros)
- Stärkung des ländlichen Raumes
- Verbesserung der Bürgerbeteiligung bis hin zur elektronischen Stimmabgabe bei Wahlen
- Beteiligung der Beschäftigten an den Reformprozessen und Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen
- Anpassung der rechtlichen Rahmenbedingungen an die neuen Strukturen

Positive Effekte werden erwartet sowohl für die Wirtschaft als auch für die einzelnen Bürger und den Staat selbst. Für Unternehmen und Bürger entsteht ein direkter ökonomischer Vorteil, wenn der Staat in der Lage ist, seine Aufgaben kostengünstiger zu erledigen und nicht nur Rationalisierungseffekte, sondern auch Qualitätssteigerungen zu erreichen.

Durch eGovernment werden z. B. Vorgänge schneller und kostengünstiger erledigt, wenn

- auf Daten parallel zugegriffen und eine Verkürzung von Transportzeiten erreicht wird
- Arbeitsschritte reduziert werden (Papier-Akten müssen nicht vorliegen)
- die Eingabe und die Weiterleitung von Daten ohne manuelle Prozesse erfolgt
- den Bediensteten Verfahrensdaten, Rechtsquellen und Fachinformationen elektronisch zur Verfügung stehen

Aus Sicht von Wirtschaft und Bürgern ergeben sich direkte Entlastungen, wenn z. B.

- Behördengänge verkürzt und reduziert werden können, weil Anfragen und Anträge online gestellt werden können.
- Angebote und Steuererklärungen online eingereicht werden können
- Verfahrensstände online erkundet werden können und Transparenz besteht
- die räumliche Entfernung vom Verwaltungssitz an Bedeutung verliert.

Ein Beispiel: Für Unternehmen, Steuerberater und Bürger ist es ein erheblicher Vorteil, Steuererklärungen online ausfüllen und einreichen zu können. Bei den Finanzämtern entstehen sofort Kostenvorteile. Unter entsprechenden rechtlichen und technischen Voraussetzungen ist es sogar denkbar, dass ein Großteil der Steuererklärungen sehr schnell ausgefüllt und automatisch beschieden wird. In diesem Falle dürfte die „gesellschaftliche Win-Situation“ eine Diskussion und Lösungen des Problems der Beschäftigungssituation in den Finanzämtern erfordern.

### **3. Voraussetzungen für eGovernment in Deutschland**

Ohne die flächendeckende Einführung von IuK-Technologie in den Verwaltungen ist eGovernment naturgemäß nicht möglich. Dies ist weitgehend geschehen. Es gibt an fast allen Arbeitsplätzen PCs, automatisierte Zahlungsverfahren sind ebenso eingeführt wie moderne Kommunikationstechnologien z. B. bei der Polizei, dem Zoll oder der Agrarverwaltung.

Problematisch bleibt, dass die Einführung unterschiedlicher Systeme selbst in einem Land – von den verschiedenen Systemen in den Ländern, den Kommunen und dem Bund ganz zu schweigen – immer wieder zu Brüchen führt. Die für die interne Kommunikation des öffentlichen Sektors erforderliche Vereinheitlichung der Systeme gestaltet sich schwierig (so gab es beispielsweise in Niedersachsen über 20 unterschiedliche Personalmanagementverfahren). Reiner mann stellte zu Recht fest, dass die neuen technischen Möglichkeiten für die Modernisierung der staatlichen Verwaltung in der Praxis „zumeist nur in dafür geeigneten begrenzten

Aufgabengebieten genutzt worden (sind), ohne die mögliche Integration des Verwaltungshandelns zustande zu bringen“ (Reinermann 1999). Noch schwieriger dürfte es folglich sein, Außenstehenden – also den Bürgerinnen und Bürgern, den Unternehmen und Verbänden - einen einheitlichen und einfachen Zugang zur Verwaltung zu ermöglichen und medienbruchfreie Interaktionen zu realisieren.

In der Praxis kommt der viel beschworene Abbau öffentlicher Aufgaben und der Um- und Abbau bürokratischer Strukturen und Abläufe nur sehr zögerlich voran. Für den Nutzer übersichtliche Verwaltungsstrukturen und –abläufe sind aber eine weitere unabdingbare Voraussetzung für die Umsetzung von eGovernment.

eGovernment kann auch nur dann Realität werden, wenn Wirtschaft, Verbände und Bürger den Weg aktiv mitgehen, es also keine Akzeptanz-Barrieren gibt. Vertrauen in das Funktionieren der Prozesse und die Sicherheit der persönlichen Daten, die einfache Handhabbarkeit sicherer Zugänge und die Anpassung rechtlicher Bestimmungen sind notwendige und derzeit nur begrenzt gegebene Rahmenbedingungen für eGovernment.

Heute kann in Deutschland weder von der flächendeckenden Verwirklichung von elektronischen Zugängen zur Verwaltung noch von einem breiten realen eGovernment-Angebot ausgegangen werden; diese Aussage gilt insbesondere für die für den Bürger besonders wichtige kommunale Ebene. Untersuchungen zum Internet-Auftritt von Landkreisen, Städten und Gemeinden kommen immer wieder zu dem Ergebnis, dass im Durchschnitt ungefähr die Hälfte der maximal möglichen Punktzahl erreicht wird und dieser Wert deutlich sinkt, wenn nach interaktiven Anwendungen gefragt wird – ein Signal für erheblichen Nachholbedarf (z. B. Einemann 2000, 2001, 2002). Vor 2 Jahren stellte eine Befragung der 200 größten Kommunen durch das Beratungsunternehmen PriceWaterhouse Coopers und den Deutschen Städte- und Gemeindebund bei nur 10% eine Strategie für den Weg zum virtuellen Rathaus fest, 67% hatten kein Finanzierungskonzept und bei 90% fehlte eine eigene Personalplanung für Internet-Aktivitäten (Computer-Zeitung Nr. 35 vom 31.8.2000, S. 18). Für die großen Städte und Gemeinden gab es also die Diagnose: kein Konzept, kein Geld, kein Personal. Die Bertelsmann-Stiftung sah zwar positive Bewegungen, legte aber mit einem weiteren Negativ-Befund nach: das Projekt „virtuelles Rathaus“ war in nur 26% der 190 Kommunen mit mehr als 50.000 Einwohnern wirklich „Chefsache“ (Friedrichs 2000, Pröhl 2001).

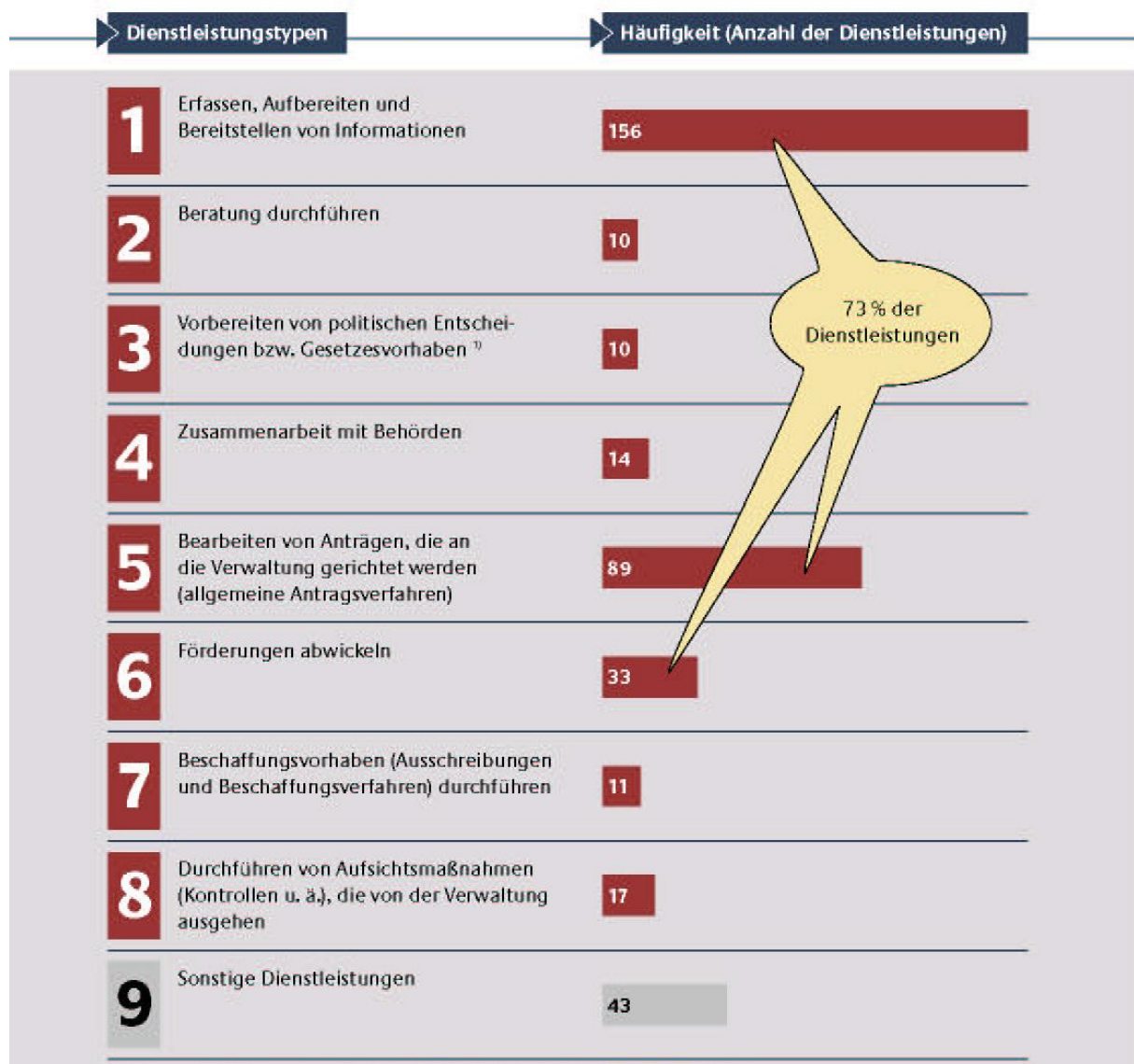
Dank der Aktivitäten des Bundes kommt Deutschland bei internationalen Vergleichen im Bereich eGovernment immerhin auf einen Mittelplatz – in Europa hinter führenden skandinavischen Ländern und im Schatten von England, in dem dieses Thema eine außerordentliche politische Prominenz besitzt, weltweit deutlich hinter Kanada, Singapur und den USA (Accenture 2002, Cap Gemini Ernst&Young 2002)

Man kann es auch anders formulieren: Die Deutschland AG gehört mit Bund, Ländern, Regierungspräsidien, Kreisen, Städten und Gemeinden nach Umsatz und Beschäftigung zu den größten Konzernen der Welt; dieser Weltkonzern kann es sich eigentlich nicht leisten, auf eine abgestimmte IT-Strategie, eine durchgängige Vernetzung und eine optimale Internet-Präsenz auf allen Ebenen zu verzichten. Bei allem Respekt vor den vielen Aktivitäten an vielen Stellen: eine Bündelung der Kräfte und ein abgestimmtes Vorgehen auf allen Ebenen sind dringend erforderlich.

#### 4. Ansätze und Anwendungsbereiche

Der Prozess der Einführung von eGovernment in Deutschland wird von unterschiedlichen Akteuren auf unterschiedlichen Ebenen mit unterschiedlichen Prioritäten und unterschiedlichen Erfolgen vorangetrieben. An dieser Stelle kann es nur darum gehen, einen Überblick über erste Ansätze, exponierteste Projekte und absehbare Anwendungen zu geben.

Internationale Anerkennung haben die eGovernment-Bemühungen der Bundesregierung bekommen. Von den 383 Dienstleistungen des Bundes wurden 376 für onlinefähig erklärt – diese sollen bis zum Jahr 2005 elektronisch zur Verfügung stehen. Für die Planung erwies sich eine Typisierung dieser Dienstleistungen als ausgesprochen hilfreich – so wurde analysiert, dass 73% davon unter die Rubriken „Erfassen, Aufbereiten und Bereitstellen von Informationen“, „Bearbeiten von Anträgen“ und „Förderungen abwickeln“ fallen.



Quelle: Bundesministerium des Inneren 2001, S. 20

Die Bundesregierung hat ihr Projekt mit erheblichen Finanzmitteln ausgestattet und geht davon aus, das von 2002 bis 2005 insgesamt ca. 1,65 Mrd. Euro investiert werden müssen, um neben Effizienz- und Qualitätssteigerungen auch ein jährliches Einsparvolumen von ca. 400 Millionen Euro zu erreichen. Ein genauerer Blick auf die Ausgabenstruktur zeigt, dass weniger die zentralen Basiskomponenten (3%) als vielmehr die dezentralen Fachanwendungen (48 %) und Prozessanpassungen (25%) die größten Kostenkomponenten darstellen; zentrale Prozessanpassungen werden mit 5%, ein zentrales Call-Center mit 1%, die dezentrale Basis-Infrastruktur mit 4% und die Schulung mit 9% veranschlagt (Bundesministerium des Inneren 2001, S. 20).

Die Abwicklung der BAföG-Rückzahlungen über das Internet für 500.000 Rückzahler, die Ermöglichung von Online-Steuererklärungen für Millionen von Bürgern und Unternehmen (Projekt ELSTER) und ein integriertes System für die Zoll-Abwicklung (ATLAS) sind einzelne Beispiele für große und komplexe Projekte des Bundes (vergl. auch Blaschke/Karrlein/Zypries 2002).

Auf Länderebene (z. B. Niedersachsen 2002, Bayern 2002) stehen Projekte wie

- der elektronische Rechtsverkehr von Verfahrensbeteiligten mit Gerichten und Staatsanwaltschaften
- automatisierte gerichtliche Mahnverfahren
- die Anforderung von Daten aus zentralen Registern wie dem Grundbuch und dem Handelsregister
- Zugriffe auf Flurkarten
- Anträge auf Förderungen z. B. im Bereich der Landwirtschaft
- der Einsatz von elektronischen Beschaffungssystemen

im Mittelpunkt.

Eine besondere Rolle spielen die Stadtstaaten, die primär auf der kommunalen Ebene agieren. So hat der Hamburger Senat einen umfassenden Katalog kurz-, mittel- und langfristig geplanter Maßnahmen verkündet (Hamburg 2002), der u. a. beinhaltet

- ein integriertes Online-Verfahren zur Beantragung von Fördermitteln
- Planfeststellungsverfahren und Bebauungspläne online
- Stellenausschreibungen online
- Diskussionsgruppen zu öffentlichen Themen
- Wohnungswechsel
- Beantragung von Ausweisen
- Online-Aufgabe von Strafanzeigen
- KFZ-An-/Um-/Abmeldung
- Online-Anmeldungen zu Prüfungen

Eine besondere Rolle spielt Bremen, hier insbesondere der Bremer-Online-Services (bos), als einer der Gewinner des Bundeswettbewerbs Media@Komm. Im Zentrum der geplanten (und teilweise realisierten) Anwendungen stehen Aktivitäten unter Nutzung der digitalen Signaturkarte. Eine Kurzübersicht über den Stand ergibt folgendes Bild:

|                                  | <b>Beispiele Dienstleister</b>                                                                              | <b>Beispiele geplanter Transaktionen</b>                                                   | <b>Realisierte Transaktionen (06/2002)</b>                                                                      |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Umzug und Wohnen</b>          | Einwohnermeldeamt, swb Enordia, Deutsche Post, VBN / BSAG, Sparkasse In Bremen, BEB / ENO, Amt für Soziales | Ummeldung bei Umzug und Adressänderung Personalausweis, Sperrmüll bestellen, GEZ-Befreiung | Adressänderung, Nachsendeauftrag erteilen, Zählerstand mitteilen, Stammdaten ändern, Melderegister Auskunft     |
| <b>Familie, Singles &amp; Co</b> | Standesamt Bremen-Mitte, Stadtamt / Bürgeramt                                                               | Widerspruch gegen Datenweitergabe, Auskunftssperre wegen Personengefährdung                | Abschriften von Geburts-, Heirats-, Sterbeurkunden und Familienstammbuch, Auskunft über Geburtszeit             |
| <b>Verkehr</b>                   | KFZ-Zulassungsstelle, VBN / BSAG                                                                            | Fahrzeug zulassen, Kennzeichen reservieren, elektronischer Fahrschein                      | Jahresabo bei der BSAG bestellen                                                                                |
| <b>Studium</b>                   | Universität Bremen, HS Bremen, HS Bremerhaven                                                               | Ausdruck von Studienbescheinigungen                                                        | Adressänderung, Urlaubssemester beantragen, Exmatrikulation, Online-Immatrikulation, Mitteilungen ans BAföG Amt |
| <b>Freizeit</b>                  | Sportvereine, Kinos, Theater, Weiterbildungs-Einrichtungen                                                  | Tennisplatz reservieren, elektronische Eintrittskarten für Kino, Theater & Sport           | Ist in Vorbereitung                                                                                             |
| <b>Geld</b>                      | Bremer Verwaltung, Sparkasse Bremen, UNICEF                                                                 | Überweisung, Zahlung mit Geldkarte                                                         | Elektronisch signierte Lastschriftinzugsermächtigungen, Spendenformular                                         |
| <b>Bauen</b>                     | Bremer Verwaltung                                                                                           | Mitteilung an die Bauverwaltung, Antragsverfahren, Genehmigungen                           | Ist in Vorbereitung                                                                                             |
| <b>Wirtschaft</b>                | Bremer Verwaltung                                                                                           | Öffentliche Auftragsvergabe                                                                | Ist in Vorbereitung                                                                                             |
| <b>Justiz</b>                    | Amtsgericht                                                                                                 | Elektronische Kommunikation im finanzgerichtlichen Verfahren                               | Register-Information (Testphase), Online-Mahntrag                                                               |

Übersicht über Angebote in Bremen, ([http://www.bremer-online-service.de/service/kap5\\_6.html](http://www.bremer-online-service.de/service/kap5_6.html))

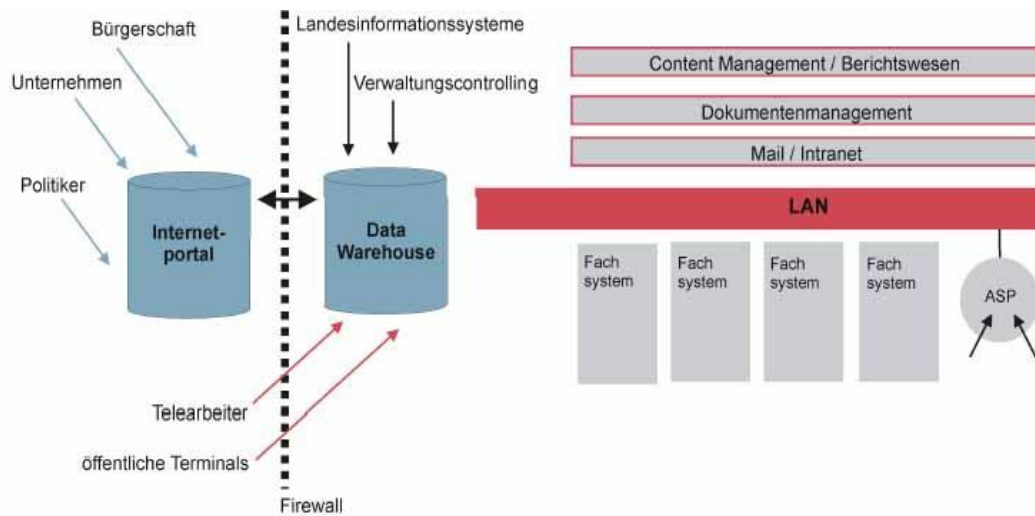
## 5. Entwicklung moderner IT-Strukturen für die Zukunft

Kunden wird zurecht unterstellt, dass sie ein „One-Stop-Shopping“ wünschen – insofern liegt die Vermutung nahe, dass „der Bürger“ und „die Wirtschaft“ von einem Einstiegspunkt aus einen Zugriff auf alle öffentlichen Online-Dienstleistungen haben möchten und ihnen im Zweifel egal ist, welche staatliche Ebene die Leistungen an welchem Ort erbringt (vorstellbar ist z. B., dass in einem „front office“ bzw. Bürgerbüro Anträge entgegengenommen werden, deren Bearbeitung in einem räumlich möglicherweise weit entfernten „back office“ erfolgt) . Daraus ergibt sich im Umkehrschluss, dass der Staat zunehmend eine „Konzernsicht“ entwickeln muss und sich auch aus Wirtschaftlichkeitsgründen auf Dauer keine Doppelentwicklungen und Doppelstrukturen leisten können. Effiziente Vernetzung setzt aber eine bruchlose elektronische Kommunikationsfähigkeit nicht nur innerhalb, sondern auch zwischen Bund, Ländern und Kommunen voraus. Hiervon kann in der Praxis noch keine Rede sein.

Die Verwaltungsautomation begann mit der Verlagerung der Verarbeitung von Massendaten in Computer, die in speziellen Rechenzentren abgetrennt vom Rest der Verwaltungsarbeit eingesetzt wurden. Auf die Einführung von Dialogkomponenten folgte die Verbindung der Großrechner zu den Einzelverwaltungen („integrierte Datenverarbeitung“). In den achtziger Jahren wurde die Tendenz zur dezentralen Datenverarbeitung durch den zunehmenden Einsatz von Personalcomputern verstärkt, deren Vernetzung (Aufbau von Client-Server-Strukturen,) in den neunziger Jahren das bestimmende Thema war. Durchgängig zu beobachtendes Resultat dieser Entwicklungen sind aus heutiger Sicht heterogene Strukturen und Insellösungen, sind EDV-Landschaften ohne zentrale Steuerung mit nur begrenzt effektiven Rechenzentren und nur begrenzt kompatiblen Systemen. Die Vielzahl von in sich sicher vernünftigen und die Wirtschaftlichkeit verbessernden Einzelmaßnahmen hat häufig zur Etablierung von Strukturen geführt, die zur Nutzung der heutigen Möglichkeiten einer qualitativen Weiterentwicklung bedürfen.

Heute geht es bei der Nutzung der neuesten technischen Möglichkeiten nicht nur um einen Beitrag zur Steigerung von Effizienz und Qualität der Verwaltungsarbeit - sondern auch um die Ausrichtung des Informationsmanagements auf den Bürger, dem mehr Informationen und Beteiligungsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt werden sollen (Lenk/Traunmüller 1999). Dazu stehen seit Mitte der neunziger Jahre eine Reihe von neuen Elementen zur Verfügung: Internet und Intranet, Dokumentenmanagement, Data Warehouse, Wissensmanagement/Content Management, Workflow-Systeme, eMail und Telearbeit, betriebswirtschaftliche Standardsoftware und Personalmanagementverfahren werden in Zukunft eine wichtige Rolle spielen. Zugleich geht es um einen neuen Ansatz der durchgängigen Vernetzung, der ein zentrales Informationsmanagement erfordert. Die Verwaltungs-EDV muss aus dem Blickwinkel einer zentralen eGovernment-Perspektive und nicht primär aus dem Blickwinkel der dezentralen Fachanwendungen betrachtet und „neu gedacht“ werden. Die Aufgabe der PC-Betonung z. B. durch Microsoft selbst zugunsten der Entwicklung neuer Netzwerk-Strukturen und die Formulierung der .NET-Strategie ist ein Hinweis auf den unvermeidlichen Einstieg in die nächste Epoche der IT-Entwicklung (Westphal 2001).

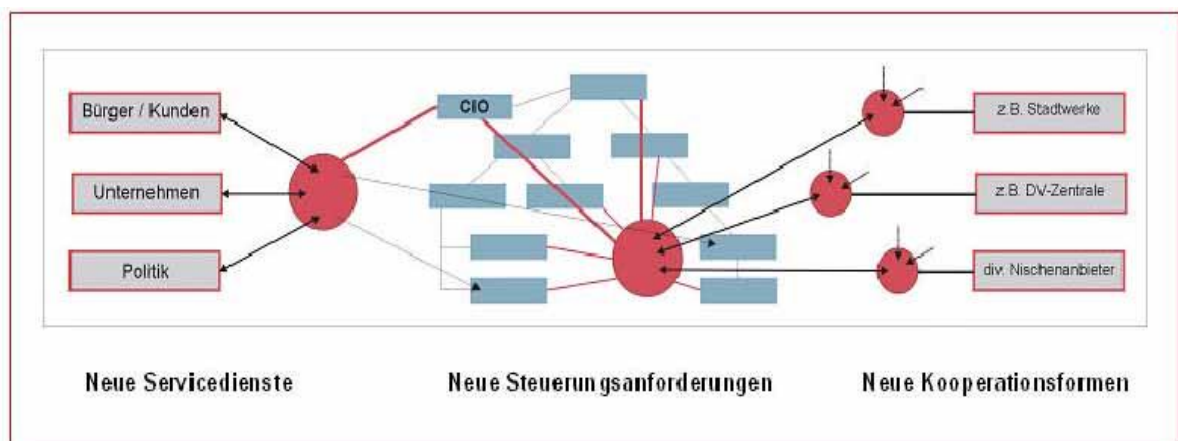
In Zukunft wird es für die Öffentliche Hand um den Aufbau integrierter und vernetzter Informationssysteme gehen, die Marco Brunzel (2002) treffend skizziert hat:



**Wesentliche Elemente integrierter Informationssysteme**

Quelle: Brunzel 2002, S. 2

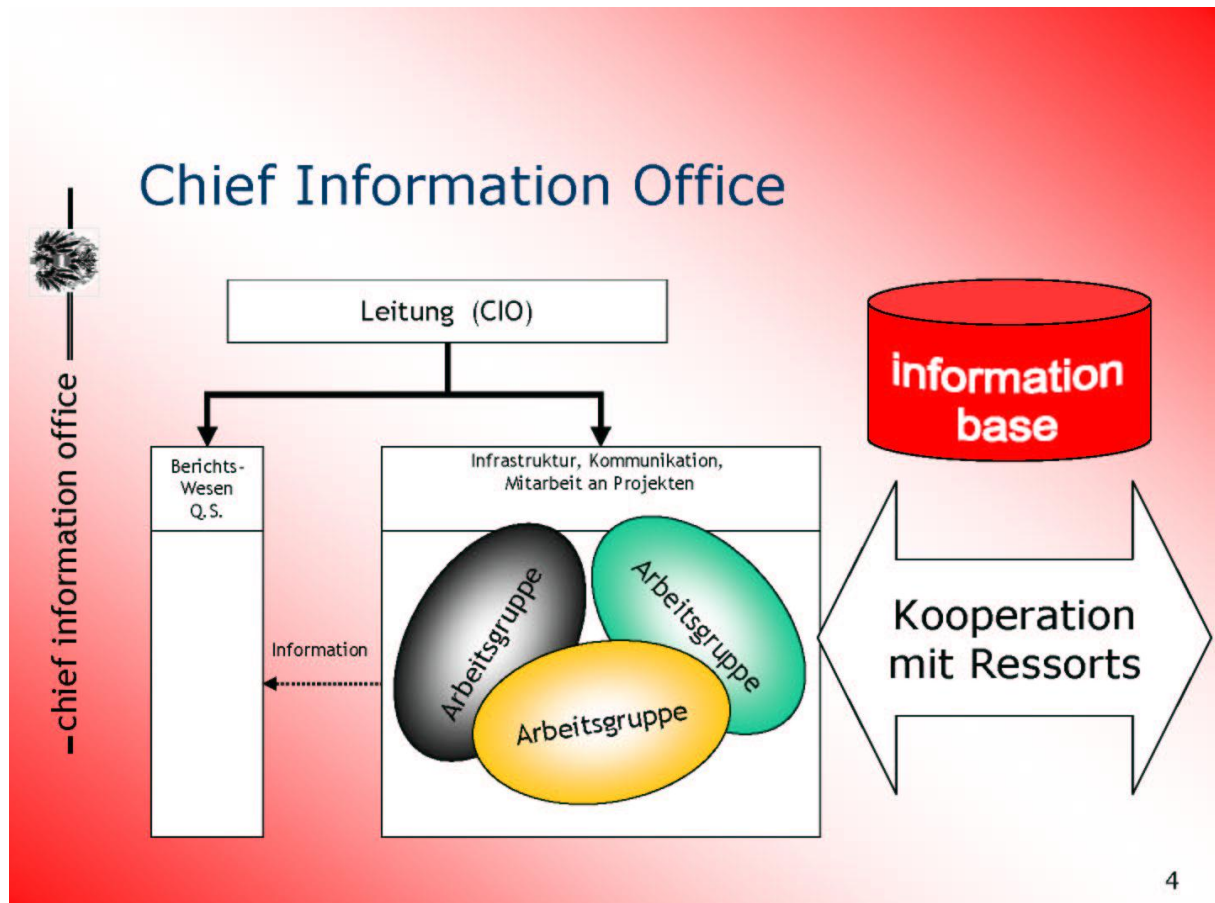
Die Integration und strategische Weiterentwicklung vorhandener IT-Lösungen sowie deren Einpassung in das gesamte „Umfeld“ erfordert auf den jeweiligen Ebenen zentrale Steuerungs-Instanzen, die mit den erforderlichen Kompetenzen ausgestattet sind. Im öffentlichen Bereich beginnt die Installation eines zentralen IT-Managements in Anlehnung an Strukturen der Privatwirtschaft, in der die Unternehmens-IT häufig von einem „Chief Information Officer“ (CIO) verantwortet wird, der auf Vorstandsebene angesiedelt ist.



**Grundlegende Anforderungen an das Informationsmanagement im öffentlichen Sektor**

Quelle: Brunzel 2002, S. 2

Die Studie von Accenture (2002) betont denn auch die große Bedeutung eines ganzheitlichen Ansatzes und klarer Führungsstrukturen für ein erfolgreiches eGovernment. Die international führenden Nationen verfügen über die Institution eines CIO (Kanada, USA), in Großbritannien gibt es seit 1999 ein „Office of the e-Envoy“ als Teil des „Cabinet Office“ mit einer „e-Ministerin“ an der Spitze (<http://www.e-envoy.gov.uk/>). Österreich hat zur strategischen Koordination von eGovernment ein Chief Information Office eingeführt (Posch 2001):



4

(Posch 2001, S. 4)

Voraussetzung für die rechtswirksame elektronische Kommunikation ist die Garantie der Echtheit und Unversehrtheit von digitalen Informationen, die die Identität des Absenders unverfälschbar garantiert und die Daten für Unbefugte nicht einsehbar macht. Diesem Zweck dienen Verfahren der digitalen Signatur, die auf unterschiedlichen Sicherheitsstufen angesiedelt sein können. Weder in Deutschland noch international kann derzeit von einem „Durchbruch“ in der Anwendung die Rede sein. Die Ursache hierfür liegt u. a. in fehlenden Anwendungen, Inkompatibilitäten, hohen Kosten und schwierigem Handling. Die Entwicklung von Maßnahmen zur Umsetzung und Verbreitung der Nutzung von digitalen Signaturen muss in Zukunft ein Eckpfeiler von eGovernment-Strategien sein.

## 6. Offene Fragen

Viele Fragen im Zusammenhang von Verwaltungsreform, eGovernment und IT-Modernisierung sind nach wie vor offen. Zu fragen bleibt z. B.

- Sind sich insbesondere Bund und Länder hinsichtlich der strategischen Zielsetzung und der damit verbundenen Umsetzungsschritte einig? Oder läuft jedes Land und der Bund mehr „intuitiv“ einem öffentlich – insbesondere von der Wirtschaft - geäußerten Anspruch nur hinterher, so dass eGovernment nicht viel mehr als ein aktueller Modeartikel ist ?
- Wird von Beginn an die Personal- und Organisationsentwicklung bei der Einführung von eGovernment als integraler Bestandteil des Prozesses mit berücksichtigt ? Hier liegt ein wesentliches Versäumnis der bisherigen Binnenmodernisierung. Es darf sich nicht das Motto durchsetzen: Viele wissen wenig und wenige wissen viel.
- Gibt es die Bereitschaft zu einer wirklichen Bündelung der Kräfte und Ressourcen und zum Aufbau einer kompetenten zentralen Steuerung der IT- und eGovernment-Aktivitäten mit dem Ziel der tiefgreifenden Reorganisation von Prozessen und der Realisierung einer durchgängig vernetzten integrierten EDV-Infrastruktur?
- Wie kann der „Nutzungszwang“ der Bürgerschaft sozialverträglich aufgefangen werden? Auch in 10-15 Jahren wird ein erheblicher Bevölkerungsteil privat weder über die technischen Voraussetzungen noch über die Fertigkeiten verfügen, um nur noch elektronisch mit der Verwaltung kommunizieren zu können. Die Spaltung der Gesellschaft darf nicht durch den Einsatz von elektronischen Informations- und Kommunikationstechnik weiter verschärft und zementiert werden.
- Ist die Politik und Verwaltung zu wirklicher Transparenz bereit? Werden z. B. Planungen und Vorlagen sowie Gutachten der Verwaltung ohne zeitliche Verzögerung über elektronische Medien öffentlich zugänglich gemacht? Dies wäre eine Voraussetzung für eine ausgewogene Bürgerbeteiligung. Die Bürger dürfen nicht nur mit der elektronischen Beantragung von Personalausweis und Führerschein abgespeist werden.

Die Perspektive eGovernment wird erst dann reale Gestalt annehmen, wenn die Verwaltungen effizient, kundenorientiert und bürgerfreundlich arbeiten und der Staat sich auf seine wesentlichen Aufgaben beschränkt. Die Idee, den Staat selbst zu einem wichtigen Element der Netzwerkgesellschaft zu machen und der Gesellschaft auch dadurch zu mehr Effektivität und Eigenverantwortung zu verhelfen, sollte sich in der Politik durchsetzen. Die Bündelung der eigenen Kräfte für dieses zentrale eGovernment-Projekt, das „Machen der Hausaufgaben“, ist im Zweifel die beste Förderung von Wirtschaft und Bürgern.

(Edgar Einemann/Heinz Thörmer)

## Quellen

- Accenture (2002): eGovernment Leadership - Realizing the Vision, 2002.  
([http://www.accenture.com/xdoc/en/newsroom/epresskit/egov/realizing\\_vision.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/newsroom/epresskit/egov/realizing_vision.pdf))
- Bayrische Staatsregierung (/2002): eGovernment in Bayern, München 2002  
([http://www.bayern.de/Wirtschaftsstandort/eGovernment/eGovernment\\_konzept.pdf](http://www.bayern.de/Wirtschaftsstandort/eGovernment/eGovernment_konzept.pdf))
- Blaschke, P./Karrlein, W./Zypries, B. (2002): E-Public, Berlin/Heidelberg 2002
- Bremer Online Services (bos): Statusanzeige der Online-Dienstleistungen  
([http://www.bremer-online-service.de/service/kap5\\_6.html](http://www.bremer-online-service.de/service/kap5_6.html))
- Brunzel, Marco (2002): Portale als Infrastruktur der Wissens- und Informationsgesellschaft, Berlin 2002 (Ideenskizze)
- Bundesministerium des Inneren (2001): BundOnline 2005 – Umsetzungsplan für die eGovernment-Initiative, Berlin 2001  
(<http://www.bund.de/Gut-zu-Wissen/Staat-und-Gesellschaft/Electronic-Government-.6290.htm>)
- Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg (2002): Mitteilung des Senats an die Bürgerschaft: eGovernment-Chancen für Hamburg nutzen, Drucksache 17/1091, 24./25.06.02
- Cap Gemini Ernst&Young (2002): Webbasierte Untersuchung des elektronischen Service-Angebots der öffentlichen Hand, Berlin 2002  
([http://www.at.cgey.com/news/eGov\\_April2002.pdf](http://www.at.cgey.com/news/eGov_April2002.pdf))
- Einemann, E. (2000): Internet-Cities. Das Internet und die deutschen Großstädte zu Beginn des neuen Jahrtausends, Bremen 2000  
Teilveröffentlicht in: FOCUS Nr. 12, 20.3.2000
- Einemann, E. (2001): [www.landkreis.de](http://www.landkreis.de); Landkreis-Studie, Bremen 2001.  
Online-Studie. [http://www.einemann.de/Dokumente/2001\\_Landkreise.pdf](http://www.einemann.de/Dokumente/2001_Landkreise.pdf)
- Einemann, E. (2002): Internet-City-Test, Bremen 2002. Online-Studie,  
[http://www.einemann.de/Dokumente/2002\\_Internet\\_City\\_Test.pdf](http://www.einemann.de/Dokumente/2002_Internet_City_Test.pdf)  
Teilveröffentlicht in: FOCUS Nr. 43, 21.10.2002
- Friedrichs, Stefan (2000): Virtuelle Medien als Herausforderung für die Stadt der Zukunft, Bonn/Essen/Hamburg 2000
- Gisler, M./Spahni, D. (2001): eGovernment, Bern/Stuttgart/Wien 2001
- Kubicek, H. u.a.(1999): Multimedia@Verwaltung, Heidelberg 1999

- Lenk, K./Traunmüller, R.(1999): Öffentliche Verwaltung und Informationstechnik, Heidelberg 1999
- Niedersächsisches Innenministerium (2002): eGovernment-Leitfaden für die Pilotphase 2002-2004, Hannover 2002  
(<http://www.vorteil.niedersachsen.de/e-government.htm>)
- Pröhl, Marga (2001): Virtuelle Medien als Chance für die Stadt der Zukunft, in: Picot/Quadt 2001, S. 21ff
- Picot, A., Quadt, H.-P. (2001): Verwaltung ans Netz!, Berlin/Heidelberg/New York 2001
- Posch, R.: IKT-Board – Strategische Koordination eGovernment, Wien 2001  
<http://www.ica-it.org/conf35/docs/ica35rtposch.pdf>  
<http://www.cio.gv.at>
- Reinermann, H. (1999): Verwaltungsreform und technische Innovationen – ein schwieriges Dauerverhältnis, in: Kubicek 1999, S. 11ff
- Reinermann, H. (2000): Regieren und verwalten im Informationszeitalter, Heidelberg 2000
- von Lucke,J./Reinermann, H. (2000): Speyerer Definition von Electronic Government, Speyer 2000, Online-Publikation  
(<http://foev.dhv-speyer.de/ruvii/Sp-EGov.pdf>)
- Westphal, R. (2001): .NET kompakt, Heidelberg/Berlin 2001