



Universität Potsdam

KWI-Arbeitshefte 6 (2002)

Werner Jann (Hrsg.)

**eGovernment – Schlüssel zur
Modernisierung von Kommunen**

KWI

Kommunalwissenschaftliches Institut

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek

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

Herausgeber: Prof. Dr. Christoph Reichard, Geschäftsführender Direktor des Kommunalwissenschaftlichen Instituts (KWI)
Am Park 14
14482 Potsdam
Telefon: +49 (0)331 977 4534
Telefax: +49 (0)331 977 4531
e-mail: kwi@rz.uni-potsdam.de
internet: www.uni-potsdam.de/u/kwi/index.htm

Redaktion: Jörg Penning-Poggenbeck/A. Erhardt Ewert

Layout: Olaf Gründel

Druck:: AVZ, Universität Potsdam

Vertrieb: Universitätsbibliothek
Publikationsstelle
Postfach 60 15 53
14415 Potsdam
Telefon: +49 (0)331 977 4517
Telefax: +49 (0)331 977 4625
e-mail: ubpub@rz.uni-potsdam.de
Internet: <http://info-ub.uni-potsdam.de/publika/publika.htm>

Die KWI-Arbeitshefte erscheinen in loser Folge. Der Bezug ist kostenfrei. Bestellungen sind direkt an die Publikationsstelle zu richten.

Manuskripte für Beiträge sind an den Herausgeber oder direkt an die Redaktion auf Diskette oder als e-mail 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: **10/2002**
ISBN **3-935024-55-X**
ISSN **1616-8127**

Kommunalwissenschaftliches Institut
der Universität Potsdam

KWI-Arbeitshefte 6 (2002)

Werner Jann (Hrsg.)

**eGovernment – Schlüssel zur
Modernisierung von Kommunen**

KWI

Kommunalwissenschaftliches Institut

Inhalt

Vorwort	7
Christoph Reichard	
Grußwort	9
Dieter Wagner	
Vorträge im Plenum	
Einführung in das Thema eGovernment	10
Werner Jann	
eGovernment - Schlüssel zur Modernisierung kleiner Gemeinden	13
Gerd Landsberg	
eGovernment als Vision für eine interaktive Verwaltung	17
Heinrich Reiner mann	
eLoGo - Integrierte Kommunalverwaltung und eGovernment	22
Christoph Reichard	
Berichte aus den Arbeitskreisen	
AK 1	
Die elektronische Kommunalverwaltung: Von der Vision zur Realität - das Beispiel Potsdam-Mittelmark	28
Tino Schuppan	
AK 2	
Recht und eGovernment: Zwischen Fördern und Behindern?	32
Oliver Klein	
AK 3	
Standards für eine eGovernment-Infrastruktur	35
A. Erhardt Ewert	
AK 4	
Partizipation der Bürger und Digital-Divide	40
Christian Maaß	
Good Practice. Erfahrungen aus und für Kommunalverwaltungen	
Internet Bürgermodul im Straßenverkehrsamt Erftkreis	45
Johannes Rüth	
Aus der Theorie in die Praxis am Beispiel der Stadt Rathenow	47
Matthias Kage	
Vorgehensmodell zur Umsetzung behördenübergreifender Prozesse am Beispiel von „Verwaltung 2000“	50
Detlev Schmidt	
Auswertung der Befragung der Teilnehmer der 8. Fachkonferenz des KWI	56
Jörg Penning-Poggenbeck/Michael Scheske	
Literaturhinweise zu eGovernment	60

Vorwort

Mit dem vorliegenden Tagungsband dokumentiert das Kommunalwissenschaftliche Institut (KWI) der Universität Potsdam die Ergebnisse seiner nunmehr 8. Fachtagung. Die Tagung reiht sich damit in eine Serie von Veranstaltungen ein, die in den vergangenen Jahren aktuelle Themen der Kommunen aufgriffen und eine wissenschaftliche Debatte weit über die Dauer der jeweiligen Tagung hinaus anregten.

Die 8. Fachtagung des KWI stand unter dem aktuellen Thema „eGovernment - Schlüssel zur Modernisierung von Kommunen“. Die rasante Entwicklung der Informationsgesellschaft und des Mediums Internet erlaubt eine schnelle zeit- und ortsunabhängige Kommunikation. eGovernment verändert Staat und Verwaltung. Aus der Verwaltungsmodernisierung mittels eGovernment ergeben sich insbesondere neue Chancen zur Attraktivitätssteigerung des Dienstleisters öffentliche Verwaltung, der seinen Kunden schnell und bürgernah hilft. Im ländlichen und dünn besiedelten Land Brandenburg könnten konsequente Reformen auf der Basis von eGovernment die Attraktivität der ländlichen Räume erhöhen und vermutlich einer weiteren Abwanderung vor allem junger Menschen entgegenwirken.

Die hier dokumentierte Fachtagung bot eine Reihe von Fachvorträgen rund um das Thema eGovernment, an die sich vertiefende Diskussionen in themenspezifischen Arbeitskreisen anschlossen. Chancen und Risiken von eDemocracy, Best-Practice-Beispiele und technische Aspekte von eGovernment standen vor allem auf der Agenda. Wissenschaftler, Verwaltungspraktiker und weitere Interessierte aus ganz Deutschland diskutierten die Chancen und Risiken der Verwaltungsmodernisierung durch eGovernment im kommunalen Raum. Dieser Tagungsband fasst die Fachvorträge, die die Tagung einleiteten, zusammen und erlaubt einen grundsätzlichen Einblick in die Diskussion der Arbeitskreise.

Die Mitarbeiter des Instituts bedanken sich bei allen Mitstreitern der Fachtagung, die durch ihre Beiträge und ihr reges Interesse eine interessante und erfolgreiche Konferenz ermöglicht haben. Wir hoffen, dass die hier dokumentierten Beiträge auch dem nicht bei der Fachtagung anwesenden Leser zahlreiche Anregungen und weiterführende Impulse vermitteln.

Potsdam, im Oktober 2002

Prof. Dr. Christoph Reichard

Geschäftsführender Direktor des KWI

Grußwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

als Vertreter des Rektors heiÙe ich Sie zur 8. Fachtagung des Kommunalwissenschaftlichen Instituts der Universität Potsdam (KWI) herzlich willkommen. Die Universität Potsdam ist sich wohl bewusst, über welchen Fundus an Fachkompetenz und interdisziplinärer Aktivität sie mit dem nunmehr seit 8 Jahren bestehenden Kommunalwissenschaftlichen Institut verfügt. Die Bilanz des KWI in Lehre und Forschung, Weiterbildung und Beratung ist beachtlich. Projekte zu rechtlichen Rahmenbedingungen der kommunalen Selbstverwaltung, zu den kommunalen Finanzen, zur kommunalen Verwaltungsmodernisierung sowie zu gemeindlichen Organisationsformen konnten erfolgreich realisiert werden.

Im KWI werden Fragen der aktuellen kommunalen Praxis wissenschaftlich aufbereitet, wie zum Beispiel die Stellung öffentlicher Unternehmen, mit Schwerpunkt der Deutschen Sparkassen und Landesbanken, im EU-Binnenmarkt, die unter zunehmendem Druck der europäischen Beihilfen-Kontrollen stehen. Aber auch Reformen im Finanzmanagement der kommunalen Haushalte und last but not least eGovernment – das heutige Thema der Tagung – sind Fragestellungen des Institutes.

Ergebnisse unserer Forschungsarbeit werden regelmäßig in der Schriftenreihe des KWI sowie in institutseigenen Publikationen wie den Arbeitsheften und dem KWI-Informationsheft veröffentlicht. Die vom KWI durchgeführten Veranstaltungen im Rahmen der Lehre, der Weiterbildung, wie auch der Wissenschaftskooperation zu vielen kommunalwissenschaftlichen Fragestellungen fanden große Resonanz. Als Mitglied des Vorstandes des KWI wünschte ich mir, das wissenschaftliche Leben des Institutes noch stärker von innen mittragen zu können. In

Verantwortung meines Amtes als Prorektor unserer Universität verfolge ich mit Wohlwollen und Freude die Dynamik des Institutes. Hierfür ist die Universität sehr dankbar, sind doch das KWI, wie unsere zentralen Institute und die interdisziplinären Zentren insgesamt, ein wesentlicher Baustein, um fakultätsübergreifende Profilbildung, Interdisziplinarität, und Flexibilität der Universität Potsdam zu verwirklichen.

Darauf weisen auch die Einschätzungen der Gremien unserer Universität hin, die die eigenständige Entwicklung des KWI als wissenschaftliche Einrichtung der Universität stärken und damit dem KWI längerfristige Perspektiven bieten. Mit bescheidenen finanziellen und personellen Ressourcen, wir hatten im vergangenen Jahr einen Nothaushalt zu verkraften, wurde hier dennoch Erstaunliches geleistet. Wir sind stolz, dass wir ein größeres Projekt an Land gezogen haben, welches sich mit electronic local government beschäftigt.

Mit dem Thema eGovernment, Schlüssel zur Modernisierung von Kommunen, greift das Institut eine Thematik auf, die gegenwärtig in den Verwaltungen von Kommunen und Ländern diskutiert wird. Es zeigen sich bereits erste Ansätze eines neuen Verwaltungshandelns unter Einsatz von IT-Technik. Wie wird eGovernment die Verwaltung verändern? Welche Chancen bietet eGovernment für den in Brandenburg typischen, dünn besiedelten peripheren Raum? Wie sieht die Entwicklung in anderen vergleichbaren Regionen in der Bundesrepublik aus? Welche Erwartungen hat der Bürger an eGovernment und welchen Zugang findet er? Diese und weitere Fragen stehen heute zur Debatte.

Prof. Dr. Dieter Wagner

Prorektor der Universität Potsdam
und Vorstandsmitglied des KWI

eGovernment. Eine Einführung in das Thema

Werner Jann

Sie wissen vielleicht, dass die Federführung für diese Tagungen im Vorstand des KWI reihum geht, also jedes der Vorstandsmitglieder ist irgendwann dran, und ich bin inzwischen schon so lange Mitglied im Vorstand des KWI, dass ich jetzt zum zweiten Mal die Freude und die Ehre habe, eine solche Tagung auszurichten.

Die erste, sehr erfolgreiche Tagung unter meiner Federführung beschäftigte sich 1996 mit der damals gerade brandaktuellen Fusion von Berlin und Brandenburg und den Chancen eines neuen Bundeslandes – und was dann daraus geworden ist, wissen Sie alle. Es gab einen netten Tagungsband....

Ich kann nur hoffen, dass es mit dem eGovernment nicht genauso geht. Gewisse Ängste kann man durchaus haben, denn ich sehe gewisse Parallelen:

Auch damals wurde viel über die Vorteile des neuen Bundeslandes geredet, es wurde viel Papier und, mit Verlaub, heiße Luft produziert. Ungeahnte Vorteile dieses neuen Bundeslandes wurden versprochen – eigentlich konnte keiner dagegen sein, und es ist auch kaum jemand öffentlich dagegen aufgetreten. Aber eine Mehrheit zumindest hier in Brandenburg hat das alles nicht geglaubt und hat diese Blümenträume zu Fall gebracht.

Ich will diese eher zufälligen Parallelen nicht zu weit treiben, aber auch über eGovernment wird derzeit sehr viel geredet. Es vergeht kaum eine Woche, in der nicht zu einer neuen Tagung eingeladen wird. Es wird sehr viel heiße Luft produziert – aber vielleicht gibt es ja auch hier eine schweigende Mehrheit, die eGovernment in ihrem Herzen eigentlich für Unsinn hält?

eGovernment, oder Electronic Government, das ist zumindest die erste einfache Lehre, wird nur dann Erfolg haben, wenn es gelingt, zumindest die große Mehrzahl der Bürgerinnen und Bürger und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den öffentlichen Verwaltungen davon zu überzeugen, dass diese neue Mode positive Effekte für sie haben wird.

Vermutlich ist die derzeitige Modewelle des eGovernment eher kontraproduktiv. Es wird so viel über eGovernment geredet, dass vielleicht sehr schnell eine Sättigung eintritt. Je stärker eine Mode, desto schneller ist sie in aller Regel vorbei. Aber gerade dies wäre tragisch, denn nach meiner festen Überzeugung bieten die neuen Informations- und Kommunikationstechniken, die durch das Internet eine neue Qualität gewonnen haben und unter dem Schlagwort „eGovernment“ zusammengefasst werden, in ihrer Anwendung auf die öffentliche Verwaltung tatsächlich revolutionäre Potentiale.

Im öffentlichen Sektor ist in den vergangenen Jahren bereits sehr viel passiert, vielleicht mehr, als auf den oberen Ebenen wahrgenommen wird. PC und Internet sind auf eine Art und Weise in der öffentlichen Verwaltung heimisch geworden, wie es vor fünf Jahren noch unvorstellbar war:

Vor ein paar Jahren noch bekam ich eine Belehrung in Brandenburg. Als ich mich beschwerte, dass man die Landesregierung nicht per e-Mail erreichen könne, erhielt ich die Auskunft, man habe sein eigenes System, und das sei besser als e-Mail. Eine solche nicht ganz untypische Arroganz nach dem Motto „wir brauchen diesen neumodischen Kram nicht“ ist heute undenkbar. Nach einer Untersuchung von Prognos für den Bankenverband wird die Ausstattung der Haushalte mit Multimedia-PCs in zehn Jahren von heute 42 auf 80% steigen, der Internetzugang von 20 auf 70%, da kann die Verwaltung nicht abseits stehen. Die Erwartungen der Bürger an eine internetfähige Verwaltung wird wachsen.

Die Generationsfrage spielt ebenfalls eine Rolle. PC und Internet sind für junge Leute selbstverständlich, für ihre – notwendigerweise – etwas älteren Chefs nicht immer. Letztere haben oft gar keine Zeit, sich damit vertraut zu machen, und sind daher – verständlicherweise – misstrauisch.

Einen großen Vorteil haben die Professoren, wir werden von unseren Studenten kontinuier-

lich gezwungen, einigermaßen auf dem „Stand der Technik“ zu sein. Dieser Zwang ist im öffentlichen Sektor aus verschiedenen Gründen geringer, sowohl von außen, durch die Kunden, als auch von innen, durch die Mitarbeiter – aber er steigt, und die öffentliche Verwaltung hat bereits reagiert! Es wäre natürlich fatal, wenn demnächst die Bürgerinnen und Bürger in ihrer Mehrzahl im Internet und damit im Informationszeitalter sind und die Verwaltung, insbesondere die Verwaltungsangehörigen, noch nicht.

Der *Economist* hat vor einiger Zeit geschrieben, *Reinventing Government* mag vor zehn Jahren eine neumodische, verfrühte Idee gewesen sein, aber durch die neuen Internet-Technologien könne sie Wirklichkeit werden. Das ist auch meine Position, und damit stimme ich offenbar mit 85% der Befragten einer Umfrage überein, die eine Unternehmensberatung vor kurzem durchgeführt hat. eGovernment ist keine kurzfristige Mode, sondern liefert die Chance zu einem weiteren Modernisierungsschub von Staat und Verwaltung und kann diese Modernisierung entscheidend beeinflussen und beschleunigen. Aber nichts passiert automatisch. „Es gibt nichts Gutes außer man tut es.“ Und das gilt natürlich auch und gerade für neue Technologien.

Die neuen Kommunikationstechniken werden nicht nur die Art und Weise verändern, in der viele öffentliche Dienstleistungen erstellt und geliefert werden, sondern auch die Beziehungen zwischen Staat und Gesellschaft, d.h. zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Zivilgesellschaft, Wirtschaft, Politik, Regierung und Verwaltung (immerhin stimmen 94% dieser Aussage zumindest zum Teil zu).

Daraus ergibt sich eine weitere Lehre: eGovernment muss sich damit auseinandersetzen, dass die überkommenen Grenzen zwischen Staat, Wirtschaft und Gesellschaft zunehmend verschwimmen. Es geht also nicht nur um Geschäftsprozesse und Wissensmanagement in einer Behörde, sondern um solche Prozesse in und für Netzwerke zwischen Staat, Wirtschaft, Zivilgesellschaft und Drittem Sektor.

Die neuen Kommunikationstechniken werden insbesondere die Beziehungen innerhalb des öffentlichen Sektors verändern, vermutlich langfristig sogar den überkommenen institutionellen Aufbau des öffentlichen Sektors. Es ist seit langem bekannt, dass unser öffentlicher Dienst

im Verhältnis zu den Bürgern/Klienten/Kunden gar nicht so schlecht abschneidet, sondern die größten Probleme in der internen Abstimmung und Koordination aufweist. Typische Probleme gibt es z.B. bei Bauanträgen, Genehmigungen oder Ansiedlungen, also überall dort, wo unsere extrem arbeitsteilige, professionalisierte Verwaltung zusammenarbeiten, sich koordinieren muss – und gerade hier gibt es ungeahnte Potentiale des eGovernment. Aber es wäre naiv zu glauben, dass alles automatisch besser wird. Das wäre die erste soziale Innovation, die sich ohne Probleme und Rückschläge durchsetzt und die nur positive Effekte hat. Und natürlich hat die Aufrechterhaltung und Betonung der Grenzen zwischen Organisationen auch etwas mit Macht und Kontrolle zu tun.

eGovernment entspricht modernen Trends der Organisationsentwicklung, die wir überall beobachten und die jeweils besondere Wissensquellen erzeugen und besondere Wissensanforderungen ergeben:

- Prozessorientierung statt Verrichtungsorientierung, Abläufe werden nicht nach den Bedürfnissen der Organisation sondern nach den Bedürfnissen der „Kunden“ gestaltet.
- Teamorientierung statt Taylorismus, weg von übertriebener Spezialisierung und Zergliederung.
- Empowerment, dezentrale, eigenverantwortliche Problemverarbeitung,
- Dynamisierung und lernende Organisation, ständige Veränderung von Organisationen.
- Aufweichen der klassischen Grenzen zwischen Organisationen, auch und insbesondere zwischen öffentlichen und privaten, stärkere Entwicklung von Netzwerken.

eGovernment „passt“ zu einem modernen, realistischen Staatsverständnis. Schlagworte sind die Stärkung der Zivilgesellschaft, der Gewährleistungsstaat oder „progressive governance“. Wenn Sie darauf achten, werden Sie feststellen, dass „governance“ das neue Schlagwort sein wird. „Planung“ war das Schlagwort der siebziger Jahre, „Entbürokratisierung“ das der 80er, „Management“ das der 90er Jahre und jetzt kommt Governance. Dabei geht es nicht nur um Steuerung innerhalb von Organisationen, sondern um neuartige Beziehungen zwischen Staat, Markt und Zivilgesellschaft.

Alles das wird von der Wissenschaft seit Jahren mit Begriffen wie kooperativer Staat oder verhandelnde Verwaltung, Politiknetzwerke, Verhandlungssysteme, Interdependenzmanagement etc. beschrieben und analysiert. Und genau zu diesem nicht mehr hierarchischen Staat, der vor allem in Netzwerken agiert, der koordiniert und verhandelt statt anweist und reguliert, der nicht ex-post Probleme der Industriegesellschaft abarbeitet, sondern der ex-ante Chancen der Informationsgesellschaft schafft, kurz zum „*enabling state*“ (etwas ungeschickt übersetzt mit „aktivierender Staat“) passt natürlich ein modernes eGovernment, ja ist eigentlich Voraussetzung dieses modernen Staates.

Es kommt also in Zukunft darauf an, das Leitbild eines modernen, „aktivierenden Staates“ mit einem realistischen Leitbild von „eGovernment“ zu verbinden – *„from industrial age big government to information age smart government“*, wie es einer der Think Tanks in den USA ausdrückt.

eGovernment ist daher mehr als Computer, Scanner und Internet auf jedem Schreibtisch, am liebsten noch mit einem Signaturkartenlesegerät. Es ist mehr und anders als die Vorstellung vieler Techniker – erst müssen wir alle Akten einscannen und alle Leute mit den modernsten Computern ausstatten, dann sehen wir weiter...

Es ist mehr als ein Portal mit einem Formularserver oder als ein Management-Informationssystem. Es gehören ebenfalls Bürgerinformationssysteme zur Information über Leistungen der Verwaltung dazu, sowie die Neugestaltung von Verwaltungsabläufen und die Etablierung neuer Leistungen etc.

Mein Lieblingsbeispiel handelt von der Präsentation einer Beratungsfirma, die sehr stolz erzählte, wie sie in Los Angeles ein tolles Portal einführte und die Probleme der Müllabfuhr gelöst habe: In der Stadt gab es drei verschiedene Agenturen, eine für normalen Hausmüll, eine für Sperrmüll, eine für Sondermüll und die Bürger haben immer wieder die falsche Müllabfuhr bestellt. Die Lösung war: Auf dem Portal wurde genau abgefragt, um welchen Müll es sich handelt, und die Anzahl der Fehlfahrten wurde reduziert. Das ist ja ganz nett, aber dass ist noch keine Modernisierung der Verwaltung! Auf diese Art und Weise werden nur die alten Strukturen verfestigt, elektronisch einbetoniert. Wie wäre es, wenn man sich mal die Struktur der Müllabfuhr anschauen würde?

Genau darum geht es uns. Um eine tatsächliche Veränderung, eine Modernisierung von Staat und Verwaltung – und daher haben wir unserer Tagung den Titel gegeben – eGovernment – Schlüssel zur Modernisierung von Kommunen – ganz ohne Fragezeichen! Oder vielleicht doch mit einem ganz kleinen Fragezeichen?

Der Autor: Prof. Dr. Werner Jann ist Professor für Politikwissenschaft, Verwaltung und Organisation an der Universität Potsdam und Vorstandsmitglied des KWI.

eGovernment – Schlüssel zur Modernisierung kleiner Gemeinden

Gerd Landsberg

Die Lage der Kommunen

Deutschlands Städte und Gemeinden befinden sich in einer dramatischen Finanzlage. Durch die Steuerreform und die Erhöhung des Kindergeldes im Jahre 2001 fehlen in den kommunalen Kassen mehr als 5,5 Mrd. •. Hinzu kommt ein katastrophaler Absturz der Gewerbesteuer im Durchschnitt um 12%. Städte wie Leverkusen und Ludwigshafen verzeichnen einen Rückgang der Gewerbesteuer um bis zu 80%.

In der Stadt Schwäbisch Hall wurde die Gewerbesteuer über Nacht von 50 Millionen • auf fast Null • reduziert. Die dort ansässige große deutsche Bausparkasse zahlt zwar weiter Steuern, durch Gewinnabführungsverträge und Verrechnungen mit Verlusten anderer Teilgesellschaften des neuen Eigners stehen die Steuern aber nicht mehr der Gemeinde zur Verfügung.

Trotz eines Milliardengewinns wird die Deutsche Bank für das Jahr 2001 keine Ertragssteuer an den deutschen Fiskus zahlen. Zudem wird die Bank Gewerbesteuer in Millionenhöhe zurückfordern, die sie vorab überwiesen hatte. Dies geht aus einem Schreiben hervor, das die Steuerabteilung des Geldhauses an die Kämmerer vieler Städte und Gemeinden verschickt hat.

Von plus 23 Milliarden • im Jahre 2000 ist die Körperschaftssteuer – indirekt über die Länder sind daran auch die Kommunen beteiligt – binnen 12 Monate auf minus eine halbe Milliarde • zusammengeschrumpft.

Die Sozialausgaben steigen bedingt durch die zunehmende Arbeitslosigkeit immer weiter. Heute erhalten 2,7 Millionen Menschen Sozialhilfe, das sind fünfmal mehr als im Jahre 1970. Über 20 Milliarden • geben die Kommunen für Sozialhilfe aus. Geld, was für Investitionen fehlt.

Die Schere zwischen Einnahmen und Ausgaben öffnet sich immer weiter. Dringend notwendige Investitionen, die auch den Arbeitsmarkt beleben, unterbleiben. Das Deutsche Institut für Urbanistik schätzt den kommunalen Investitionsbedarf auf 1.300 Milliarden DM bis zum Jahre 2009.

Neuausrichtung von Politik und Verwaltungsstrukturen auf das Informationszeitalter

Trotz der dargestellten dramatischen Finanzlage geht an einer Neuausrichtung der Politik- und Verwaltungsstrukturen im Hinblick auf das Informationszeitalter kein Weg vorbei. Unsere Politik- und Verwaltungsstrukturen sind auf das neue Zeitalter der Informationsgesellschaft nur unzureichend ausgerichtet. Europa, Bund, Länder und Gemeinden arbeiten häufig in derselben Sache aneinander vorbei. Es gibt zu wenig Kommunikation zwischen den Ebenen. Politik und Verwaltung müssen sich stärker vernetzen. Gesetzgebungsverfahren dauern zu lange, oft fehlt es an Erkenntnissen der praktischen Umsetzung.

In Wirtschaft und Gesellschaft steigt die Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechniken dramatisch an. Weltweit sind 500 Millionen Menschen über das Internet erreichbar. Auch in Deutschland sind die Zahlen in den vergangenen Jahren stark gestiegen. 37% der Bevölkerung ab 14 Jahren nutzen heute das Internet. Für Politik und Verwaltung bedeutet das neue Chancen, Dienstleistungen schneller und preiswerter zu erbringen und die Bürgerkommunikation zu verbessern.

Die Nutzung neuer Technologien in den Rathäusern nimmt zu

Von den 10.000 Rathäusern haben heute etwa die Hälfte eine Homepage. 80% dieser Internetpräsentationen sind aber noch „schaufensterorientiert“, das heißt es wird über Aufgaben und Zuständigkeiten informiert. Lediglich 20% arbeiten transaktionsorientiert. Hier können Bürger und Unternehmen mittels elektronischer Formulare Verwaltungsverfahren auslösen.

Der Deutsche Städte- und Gemeindebund geht davon aus, dass das Verhältnis 80 zu 20 bis zum Jahr 2006 umgedreht wird. Die digitale Signatur als ein Meilenstein in der Anwendung moderner Informations- und Kommunikationstechniken in der Verwaltung wird einen Push beim eGovernment auslösen.

Die PC-Ausstattung in den Kommunen liegt bei fast 90%. Aber noch nicht alle sind miteinander vernetzt. Etwa die Hälfte der Mitarbeiter haben eine e-Mail-Adresse.

Eile ist angesagt. Für die heute 14- bis 17jährigen Jugendlichen ist die Nutzung des Netzes eine Selbstverständlichkeit. Sie sind in wenigen Jahren die Hauptkunden der Verwaltung. Wer heute bei Amazon ein Buch elektronisch bestellt, der will in Zukunft auch seinen Hund oder sein Auto elektronisch anmelden können.

Das Thema eGovernment hat inzwischen die deutschen Städte und Gemeinden in ihrer Breite erfasst. In jedem Bundesland, in jeder Region gibt es Projekte zur Einführung neuer Informations- und Kommunikationstechniken.

Auch kleinere Gemeinden wie Memmelsdorf oder Sternenfels nutzen intensiv das Internet. In Schleswig-Holstein haben sich die Verwaltungen von Nordseeinseln über das Netz zu einem Verbund zusammengeschlossen. Ich bin sicher, dass ein großer Teil Innovationen in den Kommunalverwaltungen in Deutschland von mittleren Gemeinden und Städten ausgehen. Sie sind oft beweglicher als die Großstadtverwaltungen.

eGovernment ist mehr als die Elektronifizierung der Verwaltung – Lebenslagenkonzepte setzen sich durch

Überwiegend wird eGovernment noch unter dem Gesichtspunkt der „Elektronifizierung der Verwaltung“ betrachtet. eGovernment muss nicht nur Schreibmaschinen durch Computer ersetzen, sondern Politik und Verwaltung leistungsfähiger machen. Es gilt, Probleme frühzeitiger zu erkennen und ganzheitliche Lösungen über Verwaltungsgrenzen hinweg anzubieten.

Nach dem Lebenslagenkonzept erhält der Bürger Leistungen aus dem gesamten Public Sector aus einer Hand. Weit über 100 Städte und Gemeinden ordnen bereits ihre Produkte und Dienstleistungen nach Lebenslagen (so z.B. Ausbildung, Heirat und Anmeldung). Zuständigkeiten werden dadurch zunehmend unbedeutsam. Der Bürger will seine Leistung schnell und preiswert haben. Das übergeordnete Ziel muss sein, die Dienstleistungen an den Bedürfnissen der Bürger auszurichten – und nicht an administrativen Behördengrenzen. Online gehen statt Schlange stehen, heißt es für die Zukunft! Ein solches Ziel zu erreichen, ist ein lan-

ger Weg. Die Verwaltungen müssen zunächst ihre Geschäftsprozesse beschreiben und dann digitalisieren. Hier bietet es sich an, das Rad der Geschichte nicht mehrmals zu erfinden, sondern zusammen zu arbeiten und das Wissen untereinander zu teilen.

Websites allein genügen nicht

Den neuen Herausforderungen, denen die Städte und Gemeinden durch die Entwicklung des Arbeitsmarktes, der Demographie, der Migration und der sozialen Sicherung ausgesetzt sind, kann die Verwaltung nicht allein durch Websites gerecht werden. Vielmehr sind grundlegende Veränderungen der Strukturen und Verfahren des öffentlichen Sektors notwendig. Hierarchien müssen abgebaut werden, die Mitarbeiter auch durch Änderung des öffentlichen Dienstrechts motiviert werden, den Bürger als Kunden zu betrachten.

Neben der Verbesserung der administrativen Abläufe in der Verwaltung muss eGovernment stärker zur Modernisierung der Städte und Gemeinden eingesetzt werden. Hier liegt das eigentliche Potential der neuen Technologien.

Die Rolle des eGovernments

eGovernment ist ein Wachstumstreiber. Moderne Informations- und Kommunikationstechniken sind der Schlüssel für mehr Wettbewerb. Genehmigungen und Einträge in Register müssen insbesondere für Unternehmen schneller erfolgen. Es ist ein Unding, dass in Berlin die Einträge in das Handelsregister in Charlottenburg fast sechs Monate in Anspruch nehmen.

eGovernment muss stärker zur Entbürokratisierung genutzt werden. 5.000 Gesetze mit über 185.000 Einzelschriften für die Kommunen sind einfach genug! Es stellt sich die Frage, warum in Deutschland über 350 Zulassungsstellen für Kraftfahrzeuge existieren müssen und bei Halterwechsel immer wieder neue Kennzeichen ausgestellt werden anstatt, wie in Schweden und andern Ländern üblich, bei der Erstzulassung ein Dauerkennzeichen zu vergeben und die Registrierung des Kfz über ein zentrales Center zu organisieren. Die notwendigen Informationen über die Zahl der Fahrzeuge in einer Stadt oder einem Kreis kann den Behörden elektronisch zur Verfügung gestellt werden.

eGovernment muss stärker zur Lösung politischer Probleme genutzt werden. Wir brauchen

nicht das zehnte neue Onlineverfahren zur Reservierung von Kfz-Wunschkennzeichen, sondern zum Beispiel Webservices, die in einer Stadt das Betreuungspotential für Kinder aktuell präsentieren und somit die Erwerbstätigkeit junger Frauen verbessern.

eGovernment muss Strukturen verändern. Das bedeutet, verstärkt darüber nachzudenken, ob künftig in allen Verwaltungen die gleichen administrativen Abläufe vorgehalten werden müssen, oder es nicht sinnvoller ist, Administrationscenter zu bilden und diese zur gemeinsamen Aufgabenerledigung miteinander zu vernetzen.

Wir müssen das Internet auch für eine neue Kultur der Mitwirkung am Gemeinwesen und an politischen Entscheidungen nutzen. In der globalisierten Informationsgesellschaft werden die Menschen immer mehr zu ganz verschiedenen Zeiten und auch an verschiedenen Orten arbeiten und damit die bisherigen Organisationsformen der Mitwirkung in Frage stellen. Heute beginnen die meisten Beratungen mit Bürgern oder auch in Ausschüssen, Gremien und Räten der Städte und Gemeinden am späten Nachmittag oder am frühen Abend. Wer den Bürgern flächendeckend einen Rahmen für Engagement bieten will, muss über die neuen Medien eine Form der Beteiligung an der Diskussion und an der Entscheidungsfindung außerhalb der „üblichen Zeiten“ ermöglichen. Ein Weg sind z.B. virtuelle Kommunikationsforen. So lässt sich z.B. durchaus auf Datenbasis eine Simulation etwa im Straßenbau für die Verkehrsplanung transparent dokumentieren und mit den Bürgern auch außerhalb der üblichen Zeiten diskutieren.

Wenn wir dies umsetzen, werden wir die neuen Informationstechnologien dafür nutzen können, um mehr Demokratie und mehr Beteiligung in Deutschland zu schaffen.

Ausblick

Die Städte und Gemeinden müssen ihre IT-Infrastrukturen zukunftssicher machen. Das Internet entwickelt sich zu einer wichtigen Infrastruktur und wird damit zu einem festen Bestandteil der Daseinsvorsorge im 21. Jahrhundert. Schon heute entscheidet ein schneller und preiswerter Zugang zum Internet über die Standortgunst der Städte und Gemeinden.

Junge Menschen werden ihr Wissen künftig auch außerhalb des Klassenraumes erwerben und sich mittels Lehrangebote Dritter im Internet qualifizieren. Unternehmen werden sich dort ansiedeln, wo sich qualifiziertes Personal befindet und eine ausgezeichnete Kommunikationsinfrastruktur existiert.

eGovernment braucht Attraktoren. Städte und Gemeinden könnten bei der Antragsabwicklung von Verwaltungsverfahren über das Internet ihre Kosten senken und damit Anreize zur Nutzung des Netzes schaffen.

Deutschland ist kleinräumig gegliedert. Fast 80 % aller Gemeinden haben weniger als 5.000 Einwohner. Hier liegen große Chancen, die Vielfalt zur Stärke zu machen und neue Verfahren und Umbaumaßnahmen in Verwaltungen untereinander besser auszutauschen und verfügbar zu machen.

Wir brauchen eine Qualitätsoffensive für den Public Sector. Transparenz und Wettbewerb sind künftig die treibenden Kräfte auch in der Politik und in der Verwaltung. Nur ein leistungsstarker öffentlicher Sektor wird von den Bürgern und den Unternehmen akzeptiert werden. Wir wollen keine englischen Verhältnisse, wo der öffentliche Personennahverkehr ruiniert ist, das Gesundheitswesen zu fragwürdigen Leistungen führt und die Wasserqualität zu wünschen übrig lässt.

Qualität lässt sich nur erreichen, wenn wir die Mitarbeiter im öffentlichen Dienst nicht als Kosten, sondern als wichtigste Ressource begreifen und moderne Informations- und Kommunikationstechniken konsequent auch für Reformen, Aufgabenkritik und Neupositionierung unserer Dienstleistungen einsetzen.

Stärkerer Einbezug der politischen Ebene

Die Modernisierung der Städte und Gemeinden durch Einsatz von eGovernment ist aber nur zu erreichen, wenn auch die politische Ebene miteinbezogen wird. Heute sind die über 300.000 Mandatsträger in Deutschland Stiefkinder des eGovernments. Sie werden in der Regel abgespeist mit Ratsinformationssystemen, die es ihnen nur ermöglichen, die Protokolle schneller zu finden und lesen zu können. Viel wichtiger wäre es, strategische

Informationen über die Finanz- und Wirtschaftslage, die Arbeitslosigkeit, Bildungspotentiale und Umweltdaten grafisch aufbereitet zur Verfügung zu stellen.

Die Modernisierung der Verwaltung und damit die Standortstärkung der Gemeinden gelingt nur mit

- qualifizierten Mitarbeitern,
- dem Einsatz moderner Technologien und
- der Bereitschaft miteinander zu kooperieren.

Bund und Länder müssen erkennen, dass mehr Freiräume in den Kommunen zu besseren Lösungen führen. Das 21. Jahrhundert ist das Jahrhundert der Bürger und der Kommunen.

Der Autor: Dr. Gerd Landsberg ist Geschäftsführendes Präsidialmitglied des Deutschen Städte- und Gemeindebundes.

eGovernment als Vision für eine interaktive Verwaltung

Heinrich Reiner mann

Es wäre keinem ein Vorwurf zu machen, der in dieser hektischen Zeit raschen technologischen Wandels schon einmal den Überblick und damit die Richtung aus den Augen verlore. Deshalb seien einige Gedanken zum Thema Electronic Government (eGovernment) angestellt, das sich innerhalb von nur zwei Jahren geradezu phänomenal ausgebreitet hat: Worin liegt der Unterschied zwischen „EDV in der öffentlichen Verwaltung“ und „eGovernment“? Und mit welcher Vorgehensweise hätten welche Akteure diesem Phänomen zu begegnen?

Eine neue informationstechnische Erreichbarkeit

Gäbe es keinen Unterschied zur EDV, die seit nahezu vierzig Jahren erfolgreich in der öffentlichen Verwaltung eingesetzt wird – man könnte eGovernment als Modebegriff abtun und zur Tagesordnung übergehen. Doch es gibt ihn: Er liegt letztlich in einer „neuen informationstechnischen Erreichbarkeit“ von Personen, Daten, Geschäftsabläufen und (mit Chips ausgestatteten) Objekten, also aller wesentlichen Bestandteile öffentlichen Handelns. Personen treten heute mit anderen Personen irgendwo auf der Welt und ohne Zeitverlust in Kontakt, rufen Daten ab oder schreiben Daten fort, starten auch aus der Ferne Geschäftsprozesse oder steuern, wieder ungehindert durch Raum und Zeit, Objekte, seien dies Computer, Mobiltelefone oder Gebäude und andere technische Anlagen. Daten melden sich beim Überschreiten von Schwellenwerten selbständig bei Personen, anderen Daten, Geschäftsabläufen oder Objekten; Geschäftsprozesse beziehen Personen, Daten, andere Prozesse oder Objekte ein; und Objekte schließlich melden ihre Zustände, etwa Störungen, an Personen, Daten, Prozesse oder andere Objekte.

Eine solche informationstechnische Erreichbarkeit war mit der traditionellen EDV noch nicht gegeben. Zwar ist das Internetprotokoll TCP/IP fast so alt wie die EDV – aber erst in den 90er Jahren setzte die weltweite Nutzung dieses Protokolls ein, weil immer mehr Institu-

tionen und Privatmenschen in den Genuss des World Wide Web (WWW) als einer sehr attraktiven Internetanwendung unter mehreren anderen kommen wollten. Und erst jetzt wurden seine Vorzüge evident: Daten, Bilder und Sprache werden als „TCP-genormte“ Pakete zwischen „IP-verwalteten“ Sendern und Empfängern austauschbar und zwar grundsätzlich unabhängig von deren Hardware- und Betriebssystemen sowie Netzzugängen, und damit auch unabhängig von Raum, Zeit und Hierarchie.

Die historisch gewachsene Vielfalt der Verwaltungswelt

Kein Zweifel, damit wurde ein außerordentlich großer Schritt nach vorn getan. Die neue informationstechnische Erreichbarkeit trifft auf eine historisch gewachsene Vielfalt ganz beträchtlichen Ausmaßes. Und wir erkennen jetzt, dass diese Vielfalt bisher von Menschen überbrückt wurde. Man sieht es deutlich an den Personen: Zwar können wir mit beliebigen Anderen leicht informationstechnisch in Kontakt treten – aber deren Sprache, Kultur, Tradition, Zuständigkeit, Qualifikation und, vielleicht vor allem, Vertrauenswürdigkeit ist deshalb nicht weniger kontextabhängig als zuvor. Zwar kommen wir jetzt leicht an alle möglichen Daten heran – aber deren Bedeutung, Zweckbestimmung, Zuverlässigkeit, Aktualität oder Format ist damit keinesfalls offensichtlich oder gar kompatibel mit unseren eigenen Absichten. Zwar können wir computergestützte Geschäftsabläufe anstoßen und auch aus der Ferne für uns nutzen – aber was deren Automationsgrad, konzeptionellen Zuschnitt, Spezifität oder Freizügigkeit angeht, so haben wir uns auch hier auf eine bunte Vielfalt einzustellen. Schließlich können wir zwar beliebige, mit Chips versehene Objekte informationstechnisch leicht erreichen – aber deren Komplexität, Sicherheitsvorkehrungen, Produktvarianten oder Benutzungsoberflächen sind in der Regel höchst unterschiedlich.

Neue Ordnungsaufgaben

Daraus folgt, dass wir vor einem wahren Berg an Ordnungsaufgaben stehen, wollen wir die „neue informationstechnische Erreichbarkeit“ elektronisch, also ohne Medienbrüche, die der Mensch bisher überbrückt hat, nutzen. Solche Ordnungsaufgaben sind Bestandsaufnahme, Transparentmachung, Bereinigung, Ergänzung, Fehlerkorrektur, Abstimmung, Standardisierung und Reorganisation – und dies jeweils für Personen, Daten, Geschäftsabläufe und Objekte. Ohne hier eine neue Ordnung herbei zu führen, lässt sich die neue informationstechnische Erreichbarkeit nur eingeschränkt nutzen. Man kann also sagen: Das Internet ist das Ende vieler informationstechnischer und der Beginn vieler organisatorischer Probleme! Denn größten Teils stehen diese Ordnungsaufgaben noch an, ja: Es entwickelt sich gerade erst ein allgemeines Bewusstsein für deren Bedeutung.

Neue Geschäftsmodelle des öffentlichen Handelns

Das gilt noch stärker für ein weiteres, eGovernment kennzeichnendes Phänomen: Es geht bei den Ordnungsaufgaben nicht um eine 1:1-Abbildung des vorgefundenen Ist auf elektronische Verfahren, sondern um die Nutzung des uns heute zur Verfügung stehenden Technikpotentials für *neue* Geschäftsmodelle öffentlichen Handelns. Damit soll nicht ausgeschlossen werden, dass die Informationstechnologie schon die Verwaltung herkömmlichen Zuschnitts maßgeblich verbessern kann. Täglich zu erlebende Beispiele sind e-Mails, die bereits einen Großteil der „gelben“ Briefpost ersetzt haben, Dateitransfer, Diskussionsforen und, wohl besonders deutlich, das WWW, das schon heute die Transparenz öffentlichen Handelns klar verbessert hat. Ausdrücklich sind deshalb die vielen Mitglieder des öffentlichen Dienstes für ihren Enthusiasmus und für ihren Einsatz zu loben, die Internettechnologie praktisch zu nutzen.

Aber das Bessere ist auch hier des Guten Feind. Die uns inzwischen zur Verfügung stehende Informationstechnologie kann noch weit aus höheren Nutzen stimulieren. Denn sie *ermöglicht* neue, das heißt sich von herkömmlichen Verwaltungsstrukturen und -abläufen, ja sogar sich vom herkömmlichen Verwaltungsverständnis abhebende Geschäftsmodelle, die zugleich *benötigt* werden, weil die Krise der öf-

fentlichen Haushalte mit Händen zu greifen ist, weil auch unser Land in einem weltweiten Wettbewerb um die wirksamsten Institutionen steht und weil die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger in der Informationsgesellschaft auf Transparenz, Partizipation und Professionalität in allen gesellschaftlichen Sektoren gerichtet sind. Über eine 1:1-Unterstützung des Verwaltungshandelns mit Internettechnologien hinauszugehen, könnte – beispielsweise – darüber nachdenken lassen, die jederzeitige mühelose informationstechnische Erreichbarkeit digital gespeicherter Daten für die Ablösung unserer überaus zahlreichen Register im Einwohnerwesen, in der freiwilligen Gerichtsbarkeit oder im Kraftfahrzeugwesen durch zentrale Datenbanken abzulösen. Die neue informationstechnische Erreichbarkeit ließe zu, dass auf den immer häufigeren digitalen Autoschlüsseln zusätzlich die Führerschein- und Kraftfahrzeugscheindaten (vielleicht auch digitale Signaturen) gespeichert sind und bei Bedarf berührungsfrei per Mobilfunkgerät ausgelesen, sowie über Funk mit Datenbanken, etwa des Kraftfahrtbundesamtes, verglichen werden.

Austarieren von Potentialen und Gefahren der Informationstechnik

Deutlich wird mit diesen – nur herausgegriffenen – Beispielen sofort: Die neuen Geschäftsmodelle müssen sich in ein Leitbild für Staat und Verwaltung in der Informationsgesellschaft einfügen, das *Potentiale* und *Gefährdungen* austariert. Die leichte informationstechnische Erreichbarkeit von Personen fördert zwar deren Informierung, ihre Einbeziehung oder den offenen Meinungsaustausch; aber sie erlaubt auch Belästigungen durch ungebetene Kommunikationspartner, die Bildung von Persönlichkeitsprofilen oder die Durchbrechung nötiger Vertraulichkeit. Die informationstechnische Erreichbarkeit von Daten verbessert ein Wissensmanagement oder die Transparenz öffentlicher Angelegenheiten und beschleunigt Innovation; aber sie führt auch zu Datenüberflutung, Kontextverlust oder Datensicherheitsprobleme. Die leichtere informationstechnische Erreichbarkeit digitaler Geschäftsabläufe kann für Prozessverknüpfung, Wertschöpfungsketten und Produktivitätswachstum genutzt werden; aber auch kriminellen Angriffen auf Computersysteme wird eine größere Chance gegeben und die Frage aufgeworfen, wo ein freier Datenfluss aus Gründen der Ge-

waltenteilung gerade unterbrochen bleiben soll. Und die neue Erreichbarkeit von Objekten schließlich erlaubt Telematik und schnelle Störungsbehebung durch Vernetzung; aber es wachsen die Technikabhängigkeit und der Aufwand zur Sicherung der ständigen Verfügbarkeit informationstechnischer Einrichtungen.

Damit wären wir bei einer Definition von eGovernment angelangt, die der heute verfügbaren Technologie und den Erwartungen der Informationsgesellschaft angemessen ist: eGovernment nutzt die neue informationstechnische Erreichbarkeit für die Bildung ganzheitlicher Geschäftsmodelle des Verwaltungshandelns, in die jeweils alle maßgeblichen „Stakeholder“, auch über herkömmliche institutionelle Grenzen hinaus, mit den beteiligten Personen, Daten, Geschäftsprozessen und Objekten eingebunden sind – soweit man damit dem Leitbild von Staat und Verwaltung in der Informationsgesellschaft näher kommt.

Drei Bereiche neuer Geschäftsmodelle des Verwaltungshandelns

Aus den heute informationstechnisch ermöglichten neuen Handlungsformen sollen drei Gruppen mit Relevanz für Staat und Verwaltung herausgegriffen werden.

Veränderte Aufgabenteilung in der Gesellschaft

Die erste betrifft Veränderungen der gewohnten Arbeitsteilung zwischen den gesellschaftlichen Sektoren. Staat und Verwaltung (Erster Sektor), Wirtschaft (Zweiter Sektor) und Bürgergesellschaft (Dritter Sektor) geben, ermöglicht durch die heutigen Informationstechnologien, Teile ihrer traditionellen Aufgaben ab. So ist eine Neuordnung der Softwarebranche im Gange: Was bisher in Unternehmungen produziert wurde, wird zum Teil unter Nutzung der weltweiten informationstechnischen Vernetzung durch internationale Zusammenarbeit von Privatleuten im Dritten Sektor, und das heißt oft auch: unentgeltlich, hergestellt. Ähnliche Umverteilungen lassen sich zwischen Staat und Wirtschaft (Privatisierung, Outsourcing) oder zwischen Staat und Bürgergesellschaft (Ehrenamt, Kommunitarismus) beobachten, die der „aktivierende Staat“ unterstützt. Umgekehrt sind nicht alle Bürger den neuen Anforderungen der Informati-

ongesellschaft gewachsen oder erfordern die neuen Formen elektronischen Handelns rechtlichen Schutz der Beteiligten, was den „gewährleistenden Staat“ auf den Plan ruft. Solche sich in der Gesellschaft herausbildenden neuen Lebensweisen und Handlungsformen müssen Staat und Verwaltung erkennen und, wo das Gemeinwohl dies gebietet, fördern oder bremsen.

Die digitale Behörde

Die Behörden und Ämter der öffentlichen Verwaltung können, da sie nahezu ausschließlich Informationen verarbeiten, auf Basis der uns zur Verfügung stehenden Informationstechnik digital abgebildet werden. Jede Behörde kann – mit all ihren Bürofunktionen, der Registratur, dem Finanzwesen, dem Einkauf, dem Personalwesen, den Geodaten et cetera – grundsätzlich mit einem Notebook, gegebenenfalls unter Zuhilfenahme des Internets, betrieben werden. Dabei eröffnen sich neue Möglichkeiten für eine Systematisierung und Rationalisierung sämtlicher Datenbestände und Geschäftsabläufe. Leitmotiv ist die nun möglich werdende Einbindung jeglicher Vorgangsbearbeitung in integrierte Prozesse, die strikt auf die Adressaten des betreffenden Verwaltungshandelns ausgerichtet werden. Transparenz, Einfachheit, Schnelligkeit, Auskunftsfähigkeit, Kompatibilität der Teile, Wissensnutzung, Wirtschaftlichkeit und Rechtmäßigkeit sind Attribute, die davon profitieren.

Veränderte Governanceformen

Betrachtet man den Einfluss des Informations-technikkomplexes auf die Handlungsformen von „Governance“ (verstanden als Regieren und Verwalten im aktivierenden Staat der Informationsgesellschaft), so werden neue Geschäftsmodelle zwischen Bürger und Politik, Politik und Verwaltung sowie Verwaltung und Bürger sichtbar. Sie zielen zum einen auf Inputlegitimität, als Verbesserung der Leistungen von Staat und Verwaltung durch Einbeziehung von mehr Sachverstand und Meinungen, und zum anderen auf Outputlegitimität, als Verbesserung der Leistungen von Staat und Verwaltung durch höherwertige Dienste und höhere Produktivität.

Im Verhältnis zwischen Bürger und Politik lässt sich das grundgesetzlich verbrieftete Recht, „sich aus allgemein zugänglichen Quellen ungehindert zu unterrichten“ beziehungsweise

„seine Meinung in Wort, Schrift und Bild frei zu äußern und zu verbreiten“, auf der Basis der heutigen Informationstechnik neu beleben und für mehr Beteiligungsdemokratie nutzen (Transparenz öffentlicher Angelegenheiten, Internet-gestützte Aufarbeitung von Sachfragen, Bildung virtueller Gemeinschaften und mehr). Das Politik-Verwaltungs-Verhältnis kann mit zeitgemäßen Parlaments- und Führungsinformationssystemen sowie mit der Steuerung der Verwaltung auf der Basis von Wirkungs- und Ressourceninformationen effektiver gestaltet werden. Und ebenfalls im Verhältnis zwischen Verwaltung und Bürgern bieten sich neue Geschäftsmodelle an, die eine ganzheitliche, an Lebenslagen orientierte Aufgabenabwicklung über reale und virtuelle Portale ermöglichen, die mit Televerwaltung und Call Center neue Zugangswege zur Verwaltung öffnen, die ein individuelles Zugehen auf die Bürger und eine stärkere Berücksichtigung der Adressatensicht des Verwaltungshandelns zulassen.

Notwendige Maßnahmen

Welche Therapie muss der voraufgegangenen Diagnose folgen? Was ist zu tun? Wer sind die Akteure? Wie ist vorzugehen?

eGovernment-Strategie

Mitentscheidend – aber auch, wie Umfragen bestätigen, nach wie vor am häufigsten vermisst – ist eine eGovernment-Strategie. Sie darf nicht lokal begrenzt bleiben; sie muss vielmehr in ihrer räumlichen Reichweite den neuen ganzheitlichen Geschäftsmodellen entsprechen und sich in ihrer zeitlichen Reichweite auf die wichtigen Meilensteine beschränken, die bis zur Umsetzung des eGovernment-Leitbildes der jeweiligen Verwaltungseinheit erreicht werden müssen (eine Planungsbürokratie ist also, schon angesichts des schnellen technischen Fortschritts und der zahlreichen Beteiligten, zu vermeiden).

Management des eGovernment-Wissens

Als Grundlage der eGovernment-Strategie und ihrer Umsetzung ist ein ausdrückliches Management des eGovernment-Wissens zu empfehlen. Vom Potential der verfügbaren Informationstechnik, über die Bürger- und Mitarbeitererwartungen in der Informationsgesellschaft, die möglich werdenden neuen Geschäftsmodelle und die notwendigen Komplementärmaßnahmen bis hin zu guten eGovernment-Beispielen gibt

es zahlreiche Informationen, die den Beteiligten bewusst gemacht werden sollten.

Bestandsaufnahme

Eine weitere wichtige Grundlage für eGovernment-Strategien ist die – ebenfalls häufig erstmals veranstaltete – Bestandsaufnahme aller betroffenen Datenbestände, Dienstleistungen und IT-Einrichtungen. In diese Ordnungsaufgabe sollten auch die einer Neuausrichtung entgegenstehenden Hemmnisse sowie die Chancen bei deren Überwindung einbezogen werden.

Leitbild

Damit kann nun das Leitbild entwickelt werden, das mit eGovernment erreicht werden soll, als „Geschäftsmodell öffentlichen Handelns“, welches – eingebettet in die Verwaltungsmodernisierung – das zur Verfügung stehende informationstechnische Potential für neue Ansätze nutzt, damit den heutigen gesellschaftlichen Erwartungen an Staat und Verwaltung besser entsprochen werden kann.

Finanzierungs- und Umsetzungskonzept

Mitentscheidend für den Erfolg von eGovernment ist weiter ein Finanzierungs- und Umsetzungskonzept: Welche Maßnahmen sind mit welchen Ressourcen wann und durch wen mit welchen konkreten Zielen zu ergreifen? Von höchster Wichtigkeit sind „Tagesbefehle“ der Führung, die sich das eGovernment-Leitbild und das Umsetzungskonzept unbedingt zu eigen machen muss. Hierzulande krankt die Strategieumsetzung häufig daran, dass das Rad immer wieder neu erfunden wird. Wenn eGovernment aber grenzüberschreitende Zusammenarbeit bedeutet, müssen viel stärker als bisher Standardisierung und Adaption zur Pflicht gemacht werden.

Weiterhin müssen Innovationsnetzwerke zusammengebracht werden. Vorbildliche eGovernment-Module, die umfassende Zusammenhänge als integrierte Teilnetze abbilden, sind aufzuspüren und möglichst zu übernehmen oder, soweit sie noch nicht existieren, zu erstellen und bekannt zu machen. Die Kompetenzen der maßgeblichen „Stakeholder“ sind einzubringen, also der Führung, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (die in der Regel die Möglichkeiten und Schwierigkeiten neuer Geschäftsmodelle aus der Tagesarbeit am besten kennen), der Verwaltungsklienten

(die auch zu den Benutzern der informationstechnischen Systeme gehören und folglich mitgestalten sollten), der Personalvertretung (weil die Dienstvereinbarungen über die IT-Nutzung zum Teil neuen Kriterien unterliegen), der Datenschutzbeauftragten (weil das Datenschutzrecht neuen Herausforderungen des eGovernment entsprechen muss), der IT-Spezialisten (um das hohe Maß an technischem Spezialwissen zu nutzen) sowie der Beteiligten im Rahmen von Public-Public- und Public-Private-Partnerschaften, die die grenzüberschreitenden Geschäftsmodelle häufig mit sich bringen werden.

Schließlich gehört zum Umsetzungskonzept ein bewusstes Veränderungsmanagement, weil Ressortdenken mit Prozessdenken in Übereinstimmung zu bringen und mit Einflüssen auf die gegebene Machtbilanz zu rechnen ist.

Organisationskonzept

Für die Erarbeitung und Umsetzung der eGovernment-Strategie bedarf es klarer Zuständigkeiten. Da diese Aufgabe mit ihrem grenzüberschreitenden Charakter neu ist, sind entsprechende Gremien mit hoher organisatorischer Aufhängung und der Strategie entsprechender Reichweite in der Regel erst zu schaffen. Darüber hinaus empfiehlt sich die Position einer oder eines eGovernment-Beauftragten. Organisationseinrichtungen für die IT-Infrastruktur existieren zumeist, sind aber über einen strategischen Beirat und Koordinierungsbeauftragte (CIO) neu auf eine adäquate gemeinsame IT-Architektur und ein IT-Controlling auszurichten. Von besonderer Bedeutung, vor allem im föderativen Staat mit Selbstverwaltung, ist die Einrichtung von Gremien für die Erarbeitung und Durchsetzung einer gemeinsamen Sprachebene für eGovernment zur Gewährleistung der Interoperabilität von Daten und Geschäftsprozessen durch Standards und offene Protokolle.

Komplementäre Maßnahmen

Zu verzahnen sind diese Anstrengungen mit unterstützenden Komplementärmaßnahmen auf den jeweils zuständigen Ebenen des Staates. Ein gesellschaftlicher Dialog sollte den Weg in die Informationsgesellschaft begleiten. „Digitaler Anschluss“ darf nicht zu „sozialem Ausschluss“ führen, woraus Qualifizierungsmaßnahmen ebenso folgen wie die Gewährleistung des Zugangs zur öffentlichen Verwaltung über elektronische (Portale), telefonische (Call Center)

oder physische (Bürgerbüros) Wege. Wichtige, noch analoge Netzinhalte sind zu digitalisieren. Ergänzungen und Novellierungen des Rechts stehen an, etwa wo überkommene Vorschriften die Nutzung der Informationstechnik ohne Grund erschweren oder wo Datenschutzregelungen mit den heutigen Forderungen der Bürgerinnen und Bürger an eGovernment in Übereinstimmung zu bringen sind. Die Verbreitung der elektronischen Signatur ist zu fördern, ohne sie andererseits öfter als wirklich erforderlich zur Voraussetzung von Interaktion in der und mit der Verwaltung zu machen. Auch wirtschaftspolitische Maßnahmen seien genannt wie die Förderung von Forschung und Entwicklung im Bereich der eGovernment-Technologien oder die Förderung der Gründung von Unternehmen, die sich rasch und flexibel der zahlreichen neuen Datenveredlungen und Dienstleistungen annehmen, die als neue Dienstleistungsschicht die Wertschöpfungsketten des Electronic Government anreichern – von den diversen Endgeräten (PC am Arbeitsplatz oder zu Hause, Mobilfunk, interaktives Fernsehen, Kioske et cetera), über Portale (zur Bündelung von Information, Kommunikation und Transaktion gemäß Arbeitssituationen oder Lebenslagen), weiter über die technischen Plattformen (zur Überbrückung der Heterogenität gewachsener EDV-Landschaften sowie für Dienstleistungen wie Sicherheit, Signieren oder Bezahlen) bis hin zu den Fachanwendungen im Hintergrund (im eGovernment als Bündel aufgabenlogisch zusammengehörender Teile).

Durchführung und Evaluierung

Es ist sicherzustellen, dass nur Maßnahmen finanziert werden, die sich in eine eGovernment-Strategie einfügen, und dass die Maßnahmen an gemachte Erfahrungen und neue Situationen angepasst werden.

Der Autor: Prof. Dr. Heinrich Reinermann ist Professor für Verwaltungswissenschaft und Verwaltungsinformatik an der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer.

eLoGo – Integrierte Kommunalverwaltung und eGovernment

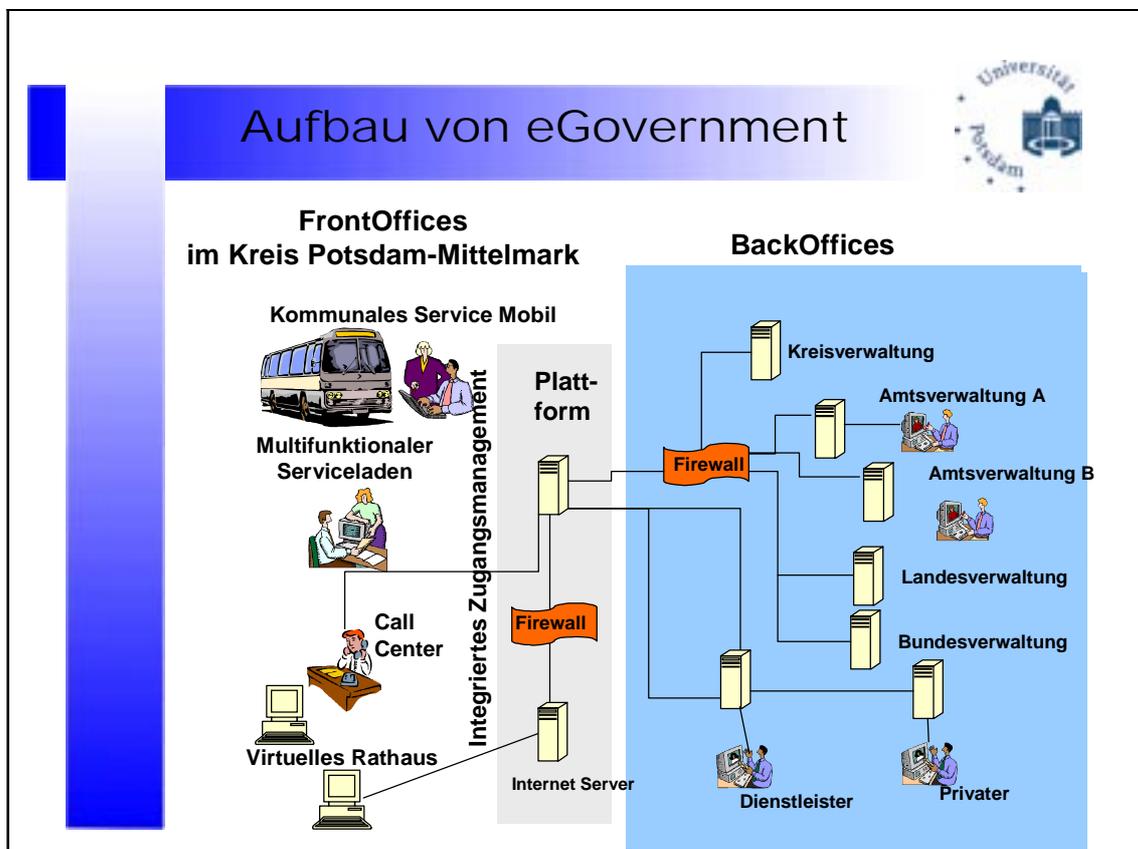
Christoph Reichard

Ich möchte Sie über unser Forschungsprojekt am Kommunalwissenschaftlichen Institut mit dem schönen Kürzel eLoGo (electronic local government) informieren. In diesem Projekt befassen wir uns mit neuen Integrationsansätzen im Bereich der Kommunalverwaltung, insbesondere auf der Ebene der Zusammenarbeit der Kreise und Gemeinden. Unsere empirische Basis ist die enge Zusammenarbeit mit dem Landkreis Potsdam-Mittelmark. Die Projektziele sind:

- Die Unterstützung des Landkreises Potsdam-Mittelmark bei dem Prozess der Einführung und Umsetzung von eGovernment.
- Der Aufbau eines Wissensnetzwerkes zum Thema eGovernment im ländlichen Raum.

Lassen Sie mich mit der Ausgangsfeststellung beginnen, dass gerade in so dünn besiedelten

Räumen wie in Brandenburg Bürgerläden oder Servicemobile, die die Dienstleistungen zu den Bürgern bringen, sehr sinnvoll sind. Das betrifft sowohl Leistungen der öffentlichen Verwaltung, als auch Dienstleistungen privater Natur. Das Landratsamt und andere öffentliche oder private Back-Office-Organisationen können über Internettechnologien einzeln oder gemeinsam Dienstleistungen über verschiedene Front-Offices zu den Bürgern bringen. Der Bürger kann die Leistungen in einem solchen Frontoffice, wie dem Bürgerbüro der Gemeinde, entgegennehmen. Der eigentliche Produktionsprozess wird im Hintergrund von den Back-Offices durchgeführt. Nicht alle Leistungen können in einem Front-Office gewährleistet werden; die Spezialisten im Back-Office sorgen weiterhin für die hohe Qualität auch komplexer Verwaltungsleistungen.



eGovernment-Architektur im ländlichen Raum

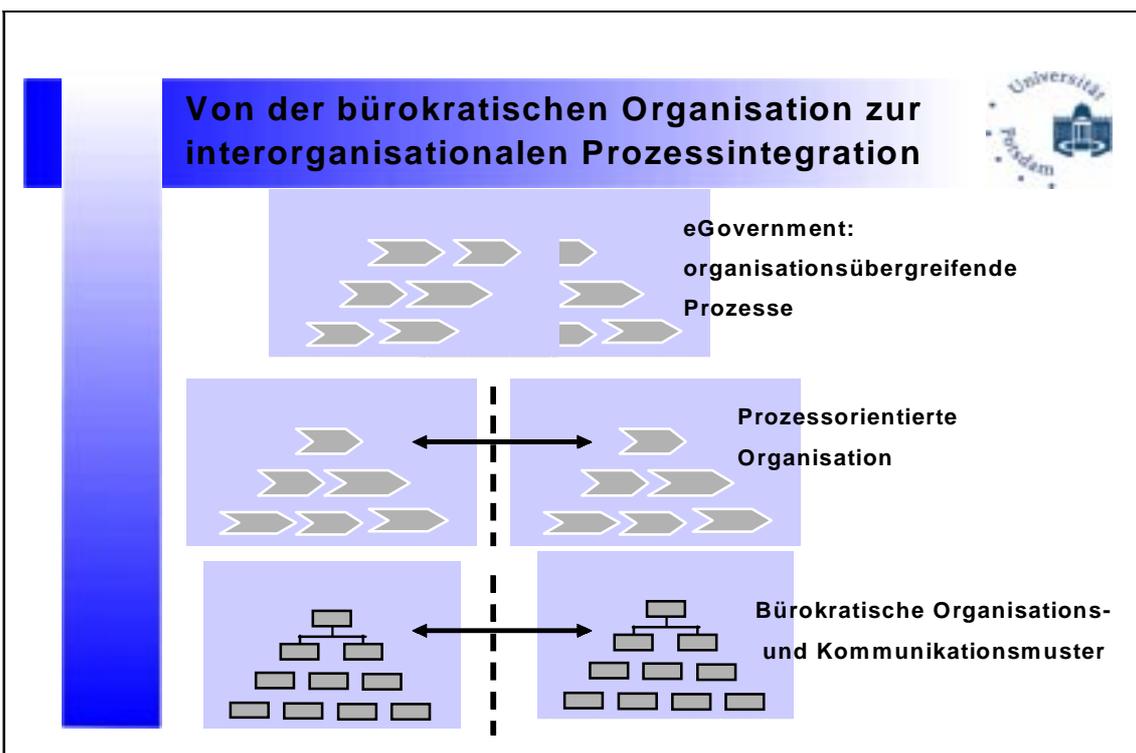


Phasen von eGovernment

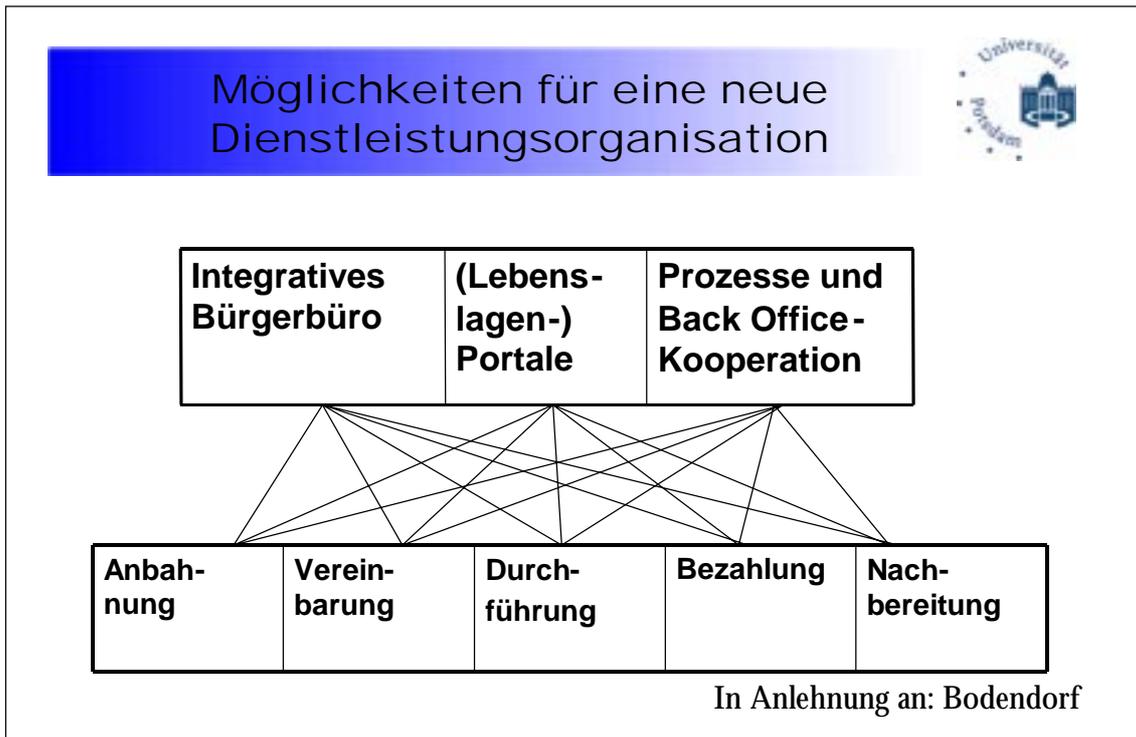
eGovernment umfasst drei wesentliche Dimensionen:

- die Information (z.B. auf der Homepage einer Gemeinde),
- die Kommunikation (direkter Informationsaustausch),
- und die Transaktion (Leistungsaustausch).

Diese Dimensionen bilden gleichzeitig die Entwicklungsphasen von eGovernment in öffentlichen Verwaltungen. In Anlehnung an Prof. Jann möchte ich folgende These formulieren: eGovernment hat ein großes Potential im Bereich der internen Reorganisation; langfristig werden überkommene institutionelle Strukturen in Frage zu stellen sein. Leistungsprozesse innerhalb und zwischen Organisationen können durch



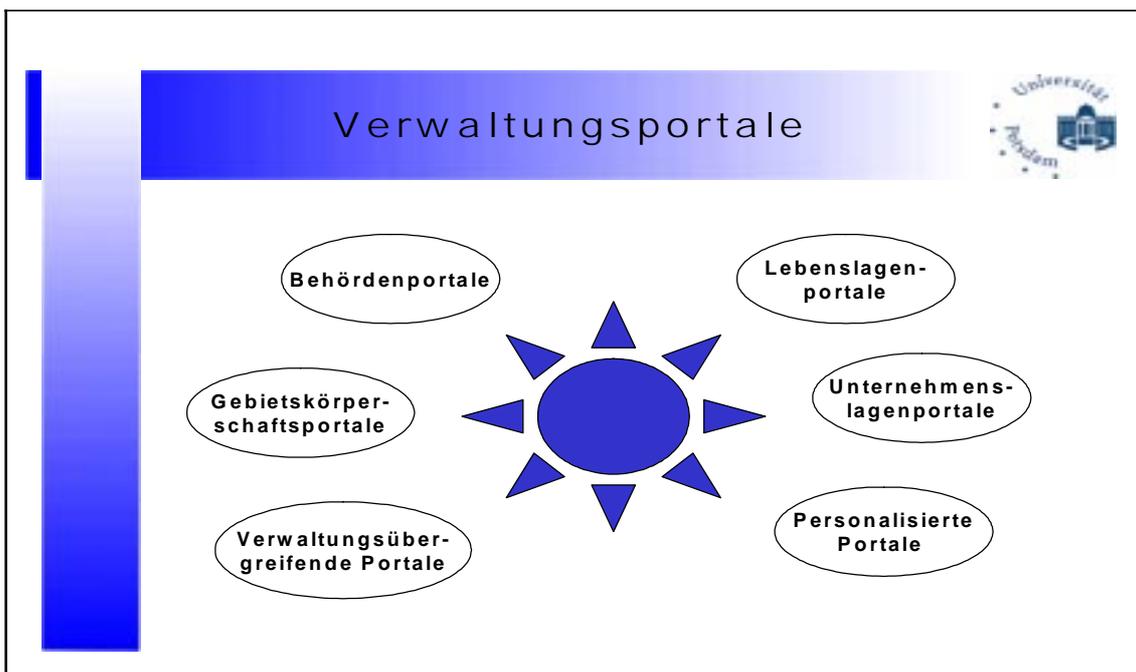
Organisation im eGovernment



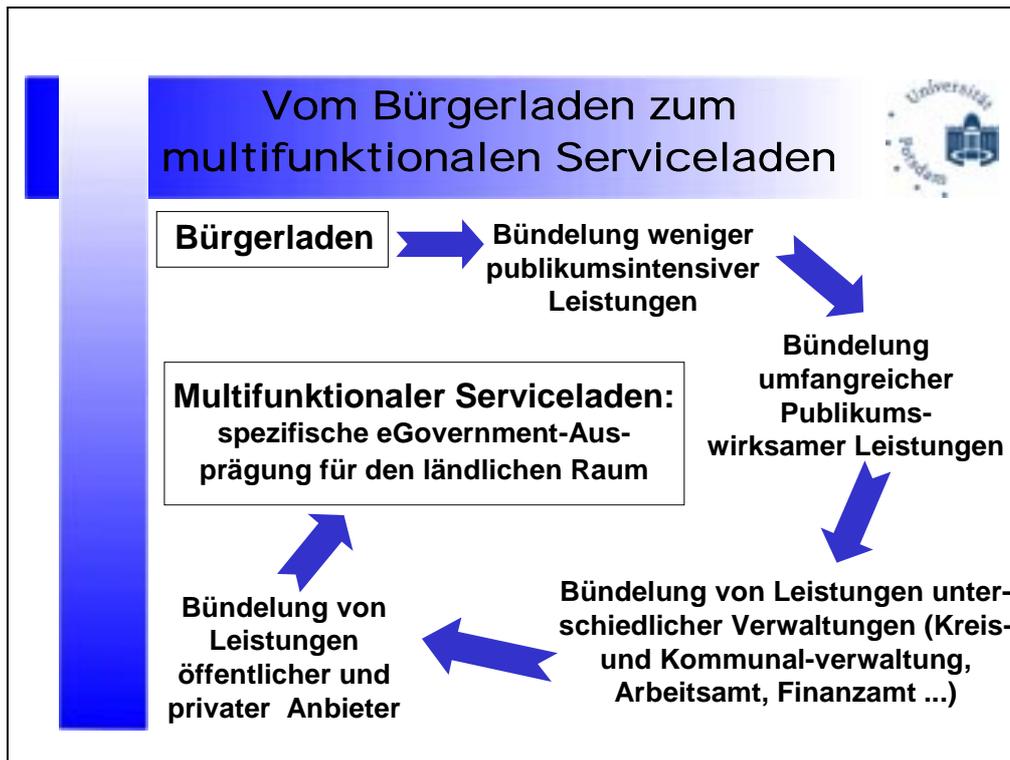
Dienstleistungsorganisation im eGovernment

eGovernment neu gestaltet werden. Die an der Erstellung eines Leistungsprozesses Beteiligten können ihre Teilprozesse dank der Informationstechnologie stärker in den Gesamtprozess integrieren. Eine stärkere Kooperation auf und zwischen allen Verwaltungsebenen wird die Folge sein. Integration und Kooperation wird damit zur vierten und vielleicht wichtigsten Dimension von eGovernment.

Der Wandlungsprozess könnte wie oben dargestellt aussehen, während wir heute in Kreis und Gemeinde relativ getrennte, bürokratisch und hierarchisch strukturierte Einzelverwaltungen haben, findet, unterstützt durch eGovernment, ein Enthierarchisierungsprozess statt. Die Organisation wird viel stärker auf eine Prozessorganisation, d.h. auf das Organisieren nach Geschäftsprozessen ausgerichtet. Das mittel- bis



Verwaltungsportale



Schritte zum multifunktionalen Serviceladen

langfristige Ziel wird sein, dass auch getrennte Organisationen in stärkerem Maße zusammengeführt werden. Es werden sich verstärkt organisationsübergreifende Prozesse etablieren, die durch eGovernment unterstützt werden.

Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, wie Dienstleistungen reorganisiert werden können. Im Wesentlichen kann der Zugang des Bürgers entweder über Portale (z.B. nach Lebenslagen strukturiert) oder über ein Bürgerbüro (Multifunktionaler Serviceladen/One-Stop-Office) erfolgen. Der eigentliche Wertschöpfungsprozess/Dienstleistungsprozess kann auf unterschiedliche Organisationseinheiten und Zuständigkeiten verteilt sein (Back-Offices). Derzeit sind die Lebenslagen-orientierten Internetauftritte von (Kommunal-) Verwaltungen in Deutschland noch unterentwickelt.

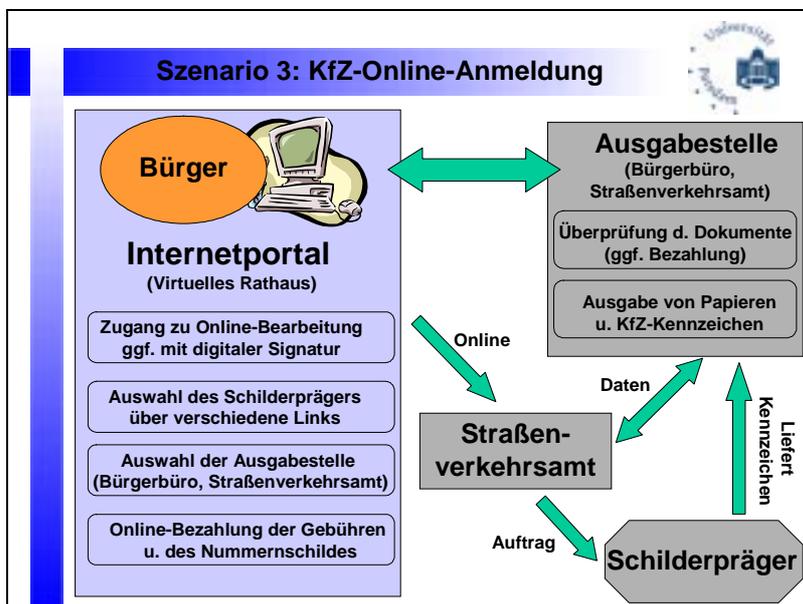
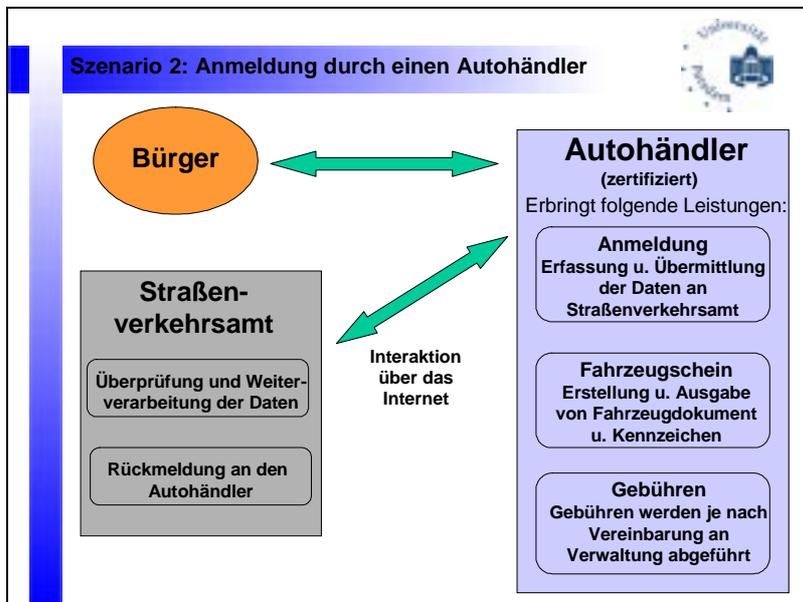
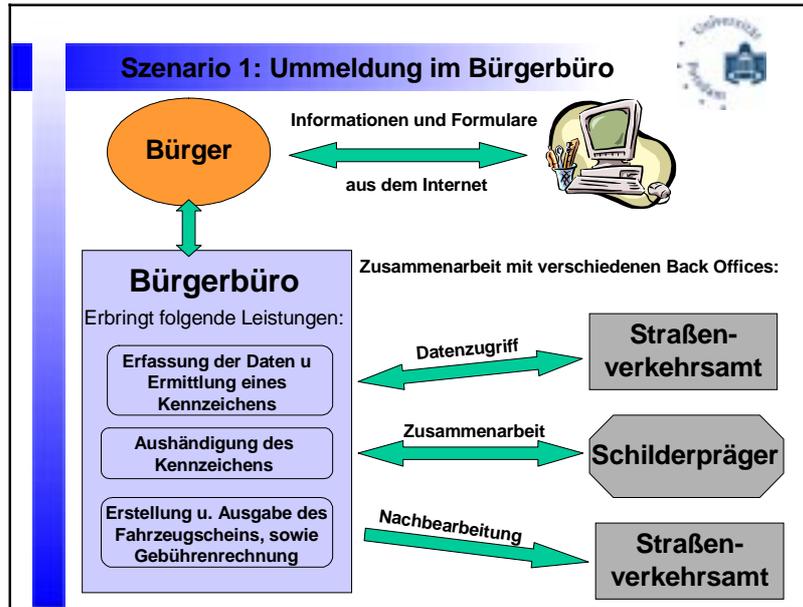
Wie kommen wir nun vom Bürgeramt zur heutigen Vision eines Multifunktionalen Serviceladens? Der Bürgerladen hat einige wenige publikumsrelevante Leistungen einer Kommunalverwaltung integriert, von der Einwohnerregistrierung bis zum Angelschein (One-Stop-Office). Im Multifunktionalen Serviceladen werden die Leistungen unterschiedlicher Verwaltungen integriert und damit eine Bündelung öffentlicher (z.B. Kreis, Gemeinde, Arbeitsamt) und privater Anbieter (z.B. Versicherungen,

Bahn, Post, Reiseveranstalter) erreicht. Gerade für den strukturschwachen ländlichen Raum bietet sich ein Multifunktionaler Serviceladen an. Die auf der Internettechnologie basierende Front-Office/Back-Office-Architektur ermöglicht es vielen privaten und öffentlichen Organisationen, ihre Leistungen vor Ort beim Bürger/Kunden anzubieten.

Richten wir den Blick nach Potsdam-Mittelmark. Der Landkreis mit einer Fläche, die in etwa der des Saarlandes entspricht, gliedert sich in verschiedene Ämter, kreisfreie Städte und amtsfreie Gemeinden. In einem so großen Landkreis kann es passieren, dass ein Bürger über 70 Kilometer fahren muss, bis er das Straßenverkehrsamt des Kreises in Beelitz erreicht. Auch aus diesem Grunde wurde die Kfz-Zulassungsstelle eines der ersten empirischen Anwendungsgebiete von eLoGo. Parallel zu den ersten konzeptionellen Überlegungen wurde im Rahmen des Projektes eine Kundenbefragung durchgeführt.

Die Auswertung der Kundebefragung zeigt unter anderem, dass das Interesse der Bürger nicht auf einen Zugang zu Verwaltungsleistungen allein gerichtet ist. Knapp die Hälfte der Befragten würden die Kfz-Zulassung am liebsten im nahe gelegenen örtlichen Amt oder Bürgerbüro durchführen. Aber ein gutes Drittel

Szenarien des Kfz- Wesens für Potsdam-Mittelmark



Umfrage im Straßenverkehrsamt durchgeführt im November 2001

Wo würden Sie die Leistungen des Straßenverkehrsamtes bevorzugt in Anspruch nehmen?

Internet	Anz. Nenn.	Häuf.
Keine Angabe	18	2,1%
Zentral im Straßenverkehrsamt beim zuständigen Sachbearbeiter	137	16,3%
Ortsnah in Ihrem Amt/ Bürgerbüro bei einem allgemeinen Sachbearbeiter	395	46,9%
Vom heimischen PC über das Internet	292	34,7%
GESAMT NENN.	842	100%

der Bürger würde bereits heute gerne ihr Kraftfahrzeug von zu Hause (oder vielleicht am Arbeitsplatz, natürlich nur in der Mittagspause) über das Internet zulassen.

Wie könnte die Kfz-Anmeldung in Zukunft unter Berücksichtigung der neuen Informationstechnologie aussehen?

Vorab sollten wir uns durchaus etwas ketzerisch die Frage stellen: Brauchen wir 350 Kfz-Zulassungsstellen in Deutschland oder kann nicht der Kern der Produktion dieses Dienstleistungsprozesses zentral erledigt werden, zum Beispiel durch das KBA? Unterhalb solcher Zukunftsüberlegungen kann man im kreisangehörigen Raum mit Hilfe der Informationstechnologie Leistungen des Kreises zu den Bürgern bringen. Dies geschieht auch unter Einbezug der Bürgerbüros in den Gemeinden, so dass hier eine integrierte Kommunalverwaltung zwischen Kreis und Gemeinden in Potsdam-Mittelmark entsteht.

Drei mögliche Szenarien der Kfz-An- und Ummeldung seien im Folgenden vorgestellt (siehe Grafik Seite 26), die An- bzw. Ummeldung über ein integriertes Bürgerbüro der Gemeinde, über einen Mittler wie z.B. einen Autohändler und über ein Online-Portal vom heimischen PC.

Der nächste Schritt wird sein, unterschiedliche an der Leistungserbringung beteiligte Organisationen wie TÜV/DEKRA, Versicherungen oder Meldebehörden digital in den Prozess zu integrieren.

Die zentrale Herausforderung im eGovernment auf Kreisebene sehe ich weniger in den technischen Problemen, vielmehr in der Integration der Kommunalverwaltung, der Zusammenführung bisher getrennter Verwaltungsstrukturen und -prozesse, um dem Bürger bessere Dienstleistungen aus einer Hand zu ermöglichen. Kreis und Gemeinde müssen stärker miteinander kooperieren. Zukünftig wird es stärker zu einem Verbundmodell zwischen den Verwaltungsebenen kommen und es stellt sich die Frage, welche Rolle die Kreise beispielsweise in einem Europa der Regionen spielen werden.

Diese Entwicklung will das Projekt eLoGo und mit ihm das KWI begleiten. Im Rahmen unseres anderen Projektziels, dem Forschungsnetzwerk, werden Good-Practice-Beispiele aus Gemeinden und Kreisen untersucht und Workshops, Erfahrungsaustausche und Tagungen durchgeführt. eLoGo lässt sich dabei von der Überzeugung leiten, dass eGovernment gerade für den ländlichen Raum große Potentiale bietet.

Der Autor: Prof. Dr. Christoph Reichard ist Professor für Public Management an der Universität Potsdam und Geschäftsführender Direktor des KWI.

Berichte aus den Arbeitskreisen

Arbeitskreis 1

Die elektronische Kommunalverwaltung: Von der Vision zur Realität – das Beispiel Potsdam-Mittelmark

Tino Schuppan

Integrierte Kommunalverwaltung in Potsdam-Mittelmark

Herr Sandmann, Projektleiter vom Landkreis Potsdam-Mittelmark, stellte zu Beginn des Arbeitskreises den Projektverlauf und die eGovernment-Aktivitäten des Landkreises vor. Der Landkreis Potsdam-Mittelmark hat sich zum Ziel gesetzt, eGovernment mit dem Konzept der integrierten Kommunalverwaltung zu verbinden. Durch eine integrierte Kommunalverwaltung soll die kommunale Zweigliederung (Kreis- und Gemeindeverwaltung) aus der Sicht des Bürgers aufgehoben werden. Leistungen des Kreises sollen effizient unter IT-Nutzung durch gemeindliche Bürgerbüros oder über das Internet bereitgestellt werden. Dabei wird die Aufhebung der Trennung zwischen Kreis und Gemeindeverwaltung bzw. die Integration beider Verwaltungen im Leistungsvertrieb angestrebt. Die „Produktion“ von Leistungen wird dagegen weiterhin in der Kreisverwaltung erfolgen.

Die Idee einer integrierten Kommunalverwaltung gibt es seit 1993 in Potsdam-Mittelmark, deren Umsetzung erstmals mit eGovernment Ende der 90er Jahre in greifbare Nähe rückte. 1998 initiierte der Landrat von Potsdam-Mittelmark das Projekt „virtueller Bürgerladen“, wobei die Projektfinanzierung und Durchführung in Kooperation mit dem Ostdeutschen Sparkassen- und Giroverband unter Einbezug der Gemeinde Beelitz erfolgte.

Projektziel war die Online-Bereitstellung von Leistungen unter Aufhebung der administrativen Trennung zwischen Kreis und Gemeindeverwaltung. Der Zugang zu diesen Diensten sollte über ein Portal erfolgen, auf das sowohl der Bürger direkt als auch die Mitarbeiter der Gemeinde zugreifen können.

Projektergebnis war ein statischer informationsorientierter Internetauftritt auf der Grundlage eines standardisierten Designs, der bis heute



in einer Update-Version für Potsdam-Mittelmark (www.potsdam-mittelmark.de) und Beelitz (www.potsdam-mittelmark.de/beelitz/index.html) in Betrieb ist. Allerdings haben sich keine weiteren Gemeinden am virtuellen Bürgerladen, wie ursprünglich geplant war, beteiligt, so dass es nicht zur Entwicklung von interaktiven Diensten kam.

Zu Beginn 2001 konnte das Projekt in Zusammenarbeit mit dem KWI wieder belebt werden. Die erste Aufgabe bestand darin, Projektstrukturen zu etablieren, wobei die Stelle eines Projektleiters Mitte 2001 geschaffen wurde.

Neben der Einführung von Projektmanagementinstrumenten wurden verschiedene Pilotprojekte gestartet. Dabei wurden vier der 20 Gemeinden von Anfang an als Projektpartner gewählt: die Stadt Beelitz, die Gemeinden Rehbrücke, Stahnsdorf und Wiesenburg. Um die Pilotgemeinden besser einzubinden, wurde die Zusammenarbeit zwischen Kreis und Gemeinde vertraglich vereinbart. Daneben wurde zwischen Kreis und Gemeinde eine gemeinsame Arbeitsgruppe „Pilotkommunen“ gebildet, deren Ziel die systematische Analyse kommunaler Leistungen im Hinblick auf die Neuorganisation zwischen Kreis und Gemeinde ist.

Konkrete Pilotprojekte, die etabliert wurden, sind ein kreisweiter Formularserver und die gemeindliche Wahrnehmung von Aufgaben des Straßenverkehrsamtes. Beide Pilotprojekte stehen kurz vor dem Abschluss der Konzeptphase. Darüber hinaus ist für das Jahr 2002 die Einführung eines Content-Management-Systems (CMS), die Umsetzung eines Geodateninformationssystems mit gemeindlichen Zugriffsmöglichkeiten und die Etablierung eines Pilotprojektes zur Neuorganisation von Leistungsprozessen im Sozialbereich vorgesehen.

Ziel des Projektes Formularservers ist es, häufig verwendete der schätzungsweise über 1.000 gemeindlichen und kreislichen Formulare gemeinsam elektronisch bereitzustellen. Die Integration in die Fachverfahren soll im weiteren Projektverlauf sukzessive erfolgen.

Projektziel im Straßenverkehrsamt ist zunächst die dezentrale Bereitstellung von Bürgerleistungen in gemeindlichen Bürgerbüros. Dieser Projektansatz wird durch eine Umfrage im Straßenverkehrsamt, die im November 2001 durch-

geführt wurde bestätigt: über 35 Prozent der befragten Bürger möchten Leistungen über das Internet und 47 Prozent der Befragten die Leistungen im gemeindlichen Bürgerbüro in Anspruch nehmen.

Unter Nutzung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologie soll der Leistungsvertrieb im Sachgebiet Zulassung auf die Gemeinden übertragen werden, wogegen die Leistungsproduktion weiterhin in der Kreisverwaltung erfolgt. Auf diese Weise soll gleichzeitig eine dezentrale und effiziente Leistungserbringung erreicht werden. Der Bürger hat dann bspw. die Möglichkeit sein Kfz vor Ort in seiner Gemeinde an-, ab- oder umzumelden.

Auch interne Prozesse wurden im Straßenverkehrsamt im Hinblick auf ihre Optimierung und ihre Vertriebsfähigkeit im Bürgerbüro analysiert. Bei der Umsetzung gibt es jedoch noch einige technische und rechtliche Hindernisse, so dass die erste Pilotanwendung voraussichtlich erst im Herbst 2002 realisiert werden kann. Ein VPN wurde als netzwerktechnische Kooperationsgrundlage für die Zusammenarbeit bereits im Frühjahr 2002 installiert. Des Weiteren müssen die Anwendungen auf browserfähige Lösungen umgestellt werden. Im bisherigen Projektverlauf hat sich gezeigt, dass browserfähige Standardprodukte noch nicht vorhanden sind, so dass im Projekt eine intensive Zusammenarbeit mit dem Softwareanbieter Telecomputer erfolgt. Rechtlich müssen mit der Verlagerung von Aufgaben auf die Gemeinden Datenschutz- und Zuständigkeitsregelungen berücksichtigt werden, so dass hier eine Zusammenarbeit mit dem zuständigen Landesministerium und dem Landesdatenschutzbeauftragte stattfindet.

„Von Inseln zu Netzen“ im Kreis Nordfriesland

Zum Vergleich mit den Aktivitäten in Potsdam-Mittelmark folgt die Darstellung der „eAktivitäten“ des Landkreises Nordfriesland durch Herrn Brunzel von der Firma „City and Bits“, die dem Landkreis als externe Berater zur Verfügung stand.

Der Internetauftritt des Kreises Nordfriesland gehört zu einem der zwei Sieger der so genannten „Einemann-Studie“ vom Mai 2001, in der die Internetauftritte der Kreise bewertet wurden. In Bezug auf das Verhältnis zwischen Kreis

und Gemeinde ist hier insbesondere die intensive Zusammenarbeit zwischen beiden Selbstverwaltungseinrichtungen hervorzuheben. Kreis und Gemeinde verfügen in Nordfriesland über einen gemeinsamen Internet-Auftritt, um auf diese Weise Leistungen nach dem Lebenslagenkonzept auszurichten und nicht die unübersichtlichen Zuständigkeiten in den virtuellen Raum zu verlagern. Darüber hinaus existiert bereits auf www.nordfriesland.de ein Aktenverfolgungsverfahren für den Bauantrag, das über ein Passwort und einen Benutzernamen zugänglich ist.

Neben dem Internetauftritt gibt es auch Aktivitäten hinter dem Portal: Der Kreis Nordfriesland beabsichtigt den Aufbau eines kreisweiten Datennetzes, an dem sowohl der Kreis als auch die kreisangehörigen Gemeinden beteiligt sind. Hierzu wurde mit allen kreisangehörigen Gemeinden ein gemeinsamer Beschluss getroffen.

Ziel ist es, für den kreisangehörigen Raum neue Kooperationsmöglichkeiten zu erschließen bzw. die bestehenden Kooperationen zu verbessern. Durch eine zunehmende informationstechnische Vernetzung sollen vorrangig solche Kooperationsmöglichkeiten erschlossen werden, die kleinen Verwaltungseinheiten kostenaufwändige technische Einzellösungen ersparen. Damit soll die Leistungsfähigkeit und die Qualität sowie das Spektrum der angebotenen Dienstleistungen kleiner Gemeinden angehoben werden. So ist beispielsweise die gemeinsame Nutzung von Fachverfahren, Datenpools oder Formularservern vorgesehen. Bezüglich des Aufbaus eines Datennetzes gibt es Überlegungen dieses mit der Sparkasse Nordfriesland gemeinsam zu betreiben, um entsprechende Synergien herzustellen.

Obwohl die Zusammenarbeit zwischen Kreis und Gemeinde in den Landkreisen Nordfriesland und Potsdam-Mittelmark erst am Anfang steht, wird deutlich, dass das Thema eGovernment im ländlichen kreisangehörigen Raum nur in interkommunaler Kooperation wirtschaftlich und sinnvoll zu bewältigen ist. Die Integration von Verfahren und Prozessen sowie die gemeinsame Nutzung von Ressourcen werden zu wichtigen Erfolgsfaktoren für die Umsetzung von eGovernment im ländlichen Raum. Allerdings wirft diese Zusammenarbeit neue und zum Teil

noch ungeklärte Fragen auf. Eine intensive vernetzte behördenübergreifende Kooperation hat möglicherweise negative Auswirkungen auf die Transparenz und die Legitimität des Verwaltungshandelns. Kooperation bedeutet dann auch immer einen Verlust an Eigenständigkeit, was Steuerungsdefizite oder Entscheidungsverzögerungen zur Folge haben kann. Abschließende Antworten können bis jetzt noch nicht gegeben werden.

Wer ist der Kunde?

Zum Abschluss des Arbeitskreises trug Herr Dr. Edwards (Erasmus Universität Rotterdam), der sich derzeit als Gastwissenschaftler am KWI aufhält, seine theoretischen Überlegungen zur Trennung von Front und Back Office vor. Im Mittelpunkt seines Vortrages stand die Frage: Wer ist der Kunde?

Herr Dr. Edwards weist auf mögliche Folgen einer ausgeprägten Trennung in Front und Back Office hin. Für die öffentliche Leistungserbringung unterscheidet er drei unterschiedliche Perspektiven:

1. Eine Dienstleistungsperspektive, im Sinne einer schnellen, freundlichen und korrekten Antragsbearbeitung, wie z.B. bei einem Bauantrag. Der Kunde ist in diesem Falle der Antragsteller.
2. Eine komplexe Expertenperspektive, wonach „Kunde“ die Allgemeinheit ist, wie z.B. bei Planungs- bzw. Bauentscheidungen, bei der Dritte benachteiligt sein können.
3. Eine Perspektive der Politikimplementierung, wonach die Kunden auch die Politiker und/oder die Gesamtheit der durch die Politiker vertretenen Bürger sind.

Während die erste Perspektive eine typische „Front Office – Rationalität“ darstellt, ist der zweite und dritte Punkt einer typischen „Back Office Rationalität“ zuzuordnen.

Beide Rationalitäten sind für die öffentliche Leistungserbringung notwendig, um ausbalancierte Entscheidungen zu treffen. So werden beispielsweise aus einer Sicht der Politikimplementierung die Front Office Mitarbeiter als „policy eyes and ears“ wahrgenommen.

Eine stark ausgeprägte Trennung in Front- und Back-Office könnte einer „ausbalancierten“ Leistungserbringung entgegenstehen, wonach möglichst alle Rationalitäten bei der Entscheidungsfindung angemessen berücksichtigt werden sollten. Einige niederländische Kommunen versuchen deshalb eine strikte Trennung in Front und Back Office zu vermeiden. Der allzu starken Verfestigung der jeweiligen Sichten auf den Kunden wird dabei z.B. durch Jobrotation zwischen Front- und Back-Office-Mitarbeiter entgegengesteuert.

Gerade für die Konzeptionierung von eGovernment-Projekten, so fasst Herr Dr. Edwards zusammen, sind die unterschiedlichen Sichtweisen einzubeziehen, um den Anforderungen möglichst aller Beteiligten gerecht zu werden.

Abschließende Thesen

Für die Zukunft der (Kreis-)Verwaltung lassen sich insbesondere für den ländlich geprägten Raum folgende Thesen abschließend zusammenfassen:

Die Möglichkeiten des eGovernment führen insgesamt zu einem weiteren Kooperationszwang in der Erbringung von informations(teil-)basierten Leistungen.

Die Existenz der Internettechnologie übt zunehmenden Handlungsdruck auf politische und administrative Entscheidungsträger aus, bestehende Formen der Arbeitsorganisation und Aufgaben(ver-)teilung kritisch zu hinterfragen.

Die Verwaltung im kreisangehörigen Raum könnte sich zunehmend stärker zu einem Verbundmodell entwickeln, in dem Kreis und Gemeinde verstärkt vernetzt zusammenarbeiten. Die Potenziale von eGovernment können v.a. im ländlichen kreisangehörigen Raum nur durch eine intensive vernetzte interkommunale Zusammenarbeit erschlossen werden. Dies erfordert in der Verwaltung neue Denkstrukturen und Verhaltensweisen. Damit sind in Zukunft in der Verwaltung nicht nur intern ausgerichtete Führungskräfte, sondern verstärkt organisationsübergreifende Kooperationsmanager gefragt.

Eine allzu starke Trennung in Front und Back Office kann sich für die öffentliche Leistungserbringung und Entscheidungsfindung als nachteilig erweisen, da hierdurch eine möglichst umfassende Sicht auf den „Kunden“ verhindert wird.

Der Autor: Dipl. Verw. Tino Schuppan ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am KWI, Projekt e-LoGo.

Arbeitskreis 2

Recht und eGovernment: Zwischen Fördern und Behindern?

Oliver Klein

Der einführende Kurzvortrag des Referenten, Herrn *Gundermann*, zielte sofort auf die Kernproblematik: das Spannungsverhältnis zwischen Recht und Technik. Den technischen Möglichkeiten auf der einen Seite stehen rechtliche Restriktionen auf der anderen gegenüber. Überschattet wird dieses Verhältnis weiterhin durch den technischen Fortschritt, der rechtliche Regelungen rasch veralten lässt und deren Anwendbarkeit erschwert oder unmöglich machen kann. So verkümmert die rechtliche Prüfung technischer Sachverhalte anhand kodifizierter Regeln zusehends zu einer rein nacheilenden Beanstandung im Einzelfall. Hinzu treten Probleme bei einer bundesländerübergreifenden Zusammenarbeit bedingt durch z.B. unterschiedliche technische Standards und Niveaus. Dieselben tatsächlichen Probleme treten u.a. im Rahmen interkommunaler Zusammenarbeit auf.

Folgende Thesen wurden zur Diskussion gestellt:

Recht und eGovernment: Zwischen Fördern und Behindern? Es gibt Vorschriften, die eGovernment fördern sollen und solche, die behindernd wirken. Wenngleich die beabsichtigte rechtliche Förderung z.T. fehlschlägt, können nicht alle „hindernden“ Vorschriften ohne weiteres abgeschafft werden.

Denn die rechtliche Normdichte prägt vor allem das Außenverhältnis der Verwaltung zum Bürger. Sofern in diesem Verhältnis regelmäßig grundrechtliche Positionen der Bürger berührt werden, sind sie zu schützen. Bestimmte verfahrensbezogene Normen bezwecken deshalb den „Grundrechtsschutz durch Verfahren“. eGovernment-Lösungen müssen diesen Primat der Grundrechte würdigen und dürfen nicht mit dem Argument abgeschafft werden, sie erschweren die Anwendung der Technik oder führen zu (technischen) Inkompatibilitäten.

Erheblich größere Spielräume bestehen im Bereich der internen Organisation von Behörden (Innenverhältnis), in denen z.B. Automatisierungsprozesse ohne große rechtliche Probleme eingeführt werden können (z.B.

Workflow-Lösungen, papierlose Sachbearbeitung), sofern hieraus keine Einschränkung rechtlich geschützter Positionen Dritter resultiert.

Die weitaus größten Potentiale des eGovernment dürften weniger im Verhältnis zwischen Verwaltung und Bürger (heute: A2C) liegen, als im Segment Verwaltung zu Verwaltung und Verwaltung zu Wirtschaft (A2A und A2B, z.B.: eProcurement).

Der Einführung von eGovernment-Lösungen muss eine Analyse der bisherigen Verfahren und damit verfolgter Ziele vorangehen. Bereits diese Analyse steckt den Rahmen zwischen Rechtsvorschriften, Aufgaben und Zielen der Verwaltungstätigkeit ab, innerhalb dessen Verwaltungsabläufe neu strukturiert und angepasst werden können.

Unterschiedliche institutionell-organisatorische oder individualschützende Normtypen setzen diesen Strukturänderungen Grenzen und führen zu vielgestaltigen Kollisionen:

- a) So existieren Rechtsvorschriften mit allein deskriptivem Inhalt, die die Verwaltungsvorgänge eindeutig an die Papierform binden (Bsp.: schriftliche Vermieterbestätigung im Melderecht.) Allerdings gibt es auch in solchen Fällen einen gewissen Spielraum, da auch vermeintlich feststehende Rechtsbegriffe für die Weiterentwicklung durch Rechtslehre und Rechtsprechung offen sind (Bsp.: Aktenbegriff).
- b) Andere Verfahrensvorschriften sollen im herkömmlichen Verwaltungsverfahren bestimmte Teilfunktionen sicherstellen. So haben viele der mit der Papierform verbundenen Vorgaben den Zweck, die Authentizität und Unverfälschtheit sicherzustellen (Bsp.: Einsatz von Dienstsiegeln; Vorgaben im Grundbuchrecht, wonach zwei Personen einen Eintrag zu unterschreiben haben: Vier-Augen-Prinzip).
- c) Wiederum andere Vorschriften knüpfen an die erwünschte Funktionalität an und be-

schreiben „technikoffen“ das angestrebte Ergebnis (Bsp.: § 30 Abs.2 Satz 2 BZRG: „Der Antragsteller hat seine Identität nachzuweisen.“).

- d) Ein vierter Typus von Verfahrensvorschriften ist das Ergebnis einer Rechtsgüterabwägung. Diese wird nicht dadurch obsolet, dass der Zugang zur Behörde über Internet eröffnet und ein automatischer Durchgriff auf Datenbestände ermöglicht wird (Bsp.: Auskunft aus dem Liegenschaftsbuch nur beim Nachweis eines sog. berechtigten Interesses).

Im ersten und zweiten Fall erfordern Änderungen im Verwaltungsprozess eine Rechtsänderung und neue Techniken treten an die Stelle der alten Verfahren. Im dritten Fall ist eine Rechtsänderung nicht erforderlich. Die Verfahrensumstellung kann grundsätzlich sofort erfolgen. Allerdings muss in allen Fällen technisch sichergestellt werden, dass das Niveau der Sicherheit der verarbeiteten Daten (d.h. insbes. Sicherstellung der Authentizität, Verfälschungssicherheit, Verfügbarkeit, Schutz vor unberechtigten Zugriffen) nicht absinkt. Im vierten Fall ist die gesetzgeberische Wertung zu akzeptieren und umzusetzen. Lassen sich bestimmte Prozesse und Handlungen im Ergebnis nicht automatisieren, so sind sie händisch auszuführen (Bsp.: Prüfung eines berechtigten Interesses).

Soll hingegen das Recht eine Förderfunktion übernehmen, so ist hierbei Vorsicht geboten: Die Vorschriften zur elektronischen (weiland: digitalen) Signatur liefen z.B. praktisch leer und zeigen, dass ein vorschneller top-down-Ansatz nicht funktioniert. Die qualifizierten Signaturen nach dem Signaturgesetz, die künftig auch im Verwaltungsverfahren die eigenhändige Unterschrift ersetzen können, sind für den Normalanwender zu teuer, technisch nicht beherrschbar und letztlich im Einzelfall zu unsicher.

Bei der Förderung durch Rechtsvorschriften ist im übrigen vor allem darauf zu achten, dass Techniken zur Verfügung stehen und vorgegeben werden, die dieselben Funktionen erfüllen können, wie dies die papiergebundene Vorgangsbearbeitung und Ablage seit Jahrhunderten selbstverständlich leistet. So kann mit der elektronischen Signatur beispielsweise nicht die Unverfälschtheit von Daten über einen längeren Zeitraum hinweg sichergestellt werden.

Die Normierung im technischen Bereich ist an die enge Zusammenarbeit und Kommunikation von Rechtskundigen und Technikundigen bei der Gesetzesvorbereitung gebunden. Zurzeit ist das eher die Ausnahme.

Weitere wesentliche rechtliche Stammvorgaben und Bindungen werden häufig übersehen: das Haushaltsrecht von Bund, Ländern und Kommunen. Sämtliche Gemeindeordnungen beinhalten die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und der Sparsamkeit. Vor diesem Hintergrund werden sich künftig einige Kommunen fragen lassen müssen, warum sie ein Internet-Portal betreiben können, das nur ein Bruchteil der Bürger nutzt, um den Zweithund anzumelden und die Größe der Mülltonne zu ändern, aber keine Beantragung eines Kindergartenplatzes oder Kauf einer Eintrittskarte für das Schwimmbad ermöglicht.

Der erste Fragenkomplex widmete sich der **elektronischen Signatur**. Während einerseits deren technische Komplexität, Handhabungsprobleme und nur schwer zu kontrollierende Sicherheitslücken für die Bürger (z.B. durch sog. trojanische Pferde) skizzierte und für die schleppende Verbreitung der elektronischen Signatur verantwortlich gemacht wurden, orteten andere die Gründe für die Anwendungsträgheit eher in einem zu hohen Regulierungsgrad und teilweise unausgewogenen Regelungen. Unter Bezug auf den Entwurf zum 3. VwVfÄndG wurde darüber debattiert, ob eine gesetzliche Definition verschiedener Sicherheitsstandards („Niveaus“) überhaupt möglich sei. Fortwährend weiterentwickelte technische Standards und Verfahren entziehen sich – nach Meinung einiger Teilnehmer – dem Normierungsdrang auf (fast) allen gesetzlichen Ebenen.

Trotz eines erleichterten Zugangs der Bürger zur Verwaltung via Internet bleiben **Zuständigkeitsfragen** für ihn weiterhin unklar, wenn jede Behörde ihren eigenen Netzauftritt vornimmt und ein Verbundsystem nicht installiert wird. Jedenfalls ergeben sich für den Durchschnittsbürger kaum nennenswerte Anreize zur Nutzung der neuen Medien, wenn kein **Verwaltungsnetzwerk** existiert, welches – ungeachtet der Einzelzuständigkeiten von Behörden – eine Kanalisation und von Anträgen und sonstigen Begehren vornehmen kann. Nur die Überwindung von Zuständigkeitsabgrenzungen

im Vorfeld eines Sachbearbeitungsvorgangs durch ein zuständigkeitsunabhängiges Informationsnetzwerk könnte die Akzeptanz von eGovernment-Lösungen erhöhen.

Im Verlauf der Diskussion wurden die z.T. erheblichen Differenzen zwischen Verwaltung und Bürger bei der technischen Ausstattung und Anwendbarkeit von eGovernment-Angeboten deutlich. Die praktische Anwendbarkeit leidet, wenn die **Rechtsverbindlichkeit** von Anträgen, Auskünften und sonstigen Mitteilungen der Verwaltung nur durch einen hohen technischen Standard und fundiertes (technisches) Sachwissen auf beiden Seiten des Verwaltungsverhältnisses hergestellt werden kann. In diesem Zusammenhang wurde der Entwurf zum Verwaltungsverfahrenänderungsgesetz (Drittes Gesetz zur Änderung verwaltungsverfahrenrechtlicher Vorschriften [3. VwVfÄndG] vom 16. Juli 2000) einer kritischen Würdigung unterzogen.

Die Mehrheit der Diskussionsteilnehmer war der Ansicht, eGovernment-Angebote werden insbesondere unter dem Gesichtspunkt der Komplexität der – allerdings notwendigen – elektronischen Signatur langfristig nur im Verhältnis zwischen **Verwaltung und Wirtschaft** und sonstigen institutionellen Nutzern einen festen Bestandteil bilden, ebenso wie es sich heute ansatzweise bereits beim eProcurement abzeichnet. Für das Verhältnis der **Verwaltung zum Bürger** wurde den elektronischen „Vertriebswegen“ zwar eine große Anwendungsvielfalt prognostiziert; kurz- und mittelfristig werden die Investitionen der Verwaltung aber unwirtschaftlich sein und nur von wenigen Bürgern genutzt werden (können). Neben der elektronischen Signatur wurden weitere Grundsatzfragen des eGovernment, seiner rechtlichen Strukturen sowie der einzelfallbezogenen Anwendbarkeit aufgeworfen.

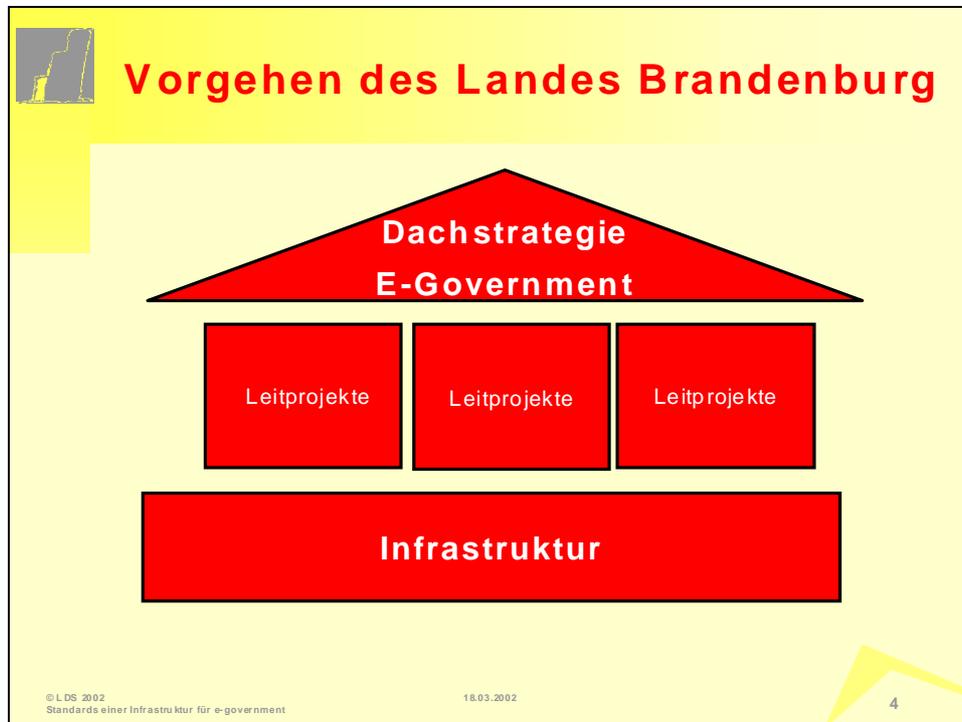
Im Konsens gingen die Diskussionsteilnehmer davon aus, dass auf dem Gebiet der technischen Realisierbarkeit nur wenige Probleme bestehen würden. Vielmehr müsste gefragt werden, ob eGovernment tatsächlich zu einer **Arbeitserleichterung** innerhalb der Verwaltung bei gleichbleibend oder verbessertem Niveau der Verwaltungsleistung (Produkte) führen kann. Diese Probleme leiteten auf die kontrovers diskutierte Frage über, ob die hohen rechtlichen Anforderungen überhaupt praktisch umgesetzt werden können, ohne die neuen Verbindungen und Wege zwischen Verwaltung und Bürger (sowie sonstigen Beteiligten) zu behindern oder abzuschneiden. Jedenfalls müssten die tatsächliche Erfüllbarkeit von Normen überprüft und Vollzugsdefizite aufgedeckt werden. Erst dann könnten eGovernment-Lösungen durch Deregulierung unter strikter Beachtung der Einzelfallgerechtigkeit optimiert werden.

Trotz vieler kritischer und nachdenklicher Anmerkungen existiert ein Konsens pro eGovernment. Der technische Fortschritt könnte den Abbau gewisser rechtlicher Hürden ohne Einbußen bei der Sicherheit bewirken; andererseits eröffnen „regelungsfreie“ Räume Missbrauchsmöglichkeiten. Ob angesichts dieses ambivalenten Befundes und im Vertrauen auf den technischen Fortschritt „regelungsarme“ Räume ausreichen, wird die Zukunft zeigen.

Der Autor: Ass. jur. Oliver Klein ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am KWI.

Arbeitskreis 3 Standards für eine eGovernment-Infrastruktur¹

A. Erhardt Ewert



Die einführenden Worte des Arbeitskreisleiters Herrn Steenken setzten den Schwerpunkt auf die technischen Möglichkeiten einer eGovernment-Standardisierung. Wenn man sich an der Speyerer Definition orientiert, die eGovernment als eine Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien betrachtet, müssen insbesondere Punkte wie Verwaltungsmodernisierung und die Möglichkeit der Bürgerbeteiligung mit angedacht werden. In Brandenburg ist die Staatskanzlei die Steuerungsstelle für Brandenburgs eGovernment-Strategie. Wichtige Meilensteine des Landes Brandenburg waren der Kick-Off im Mai 2001, die eGovernment-Studie im Juni 2001 und das Signaturerprobungsgesetz im Jahr 2002.

Um eine übergreifende Kommunikation und Transaktion möglich zu machen, kommt es auf eine Standardisierung von Schnittstellen sowie eine Standardisierung von Protokollen an, wobei es eine große Anforderung ist, innerhalb des X2Y-Beziehungsgeflechts die Interoperabilität zu gewährleisten.

Der Landesbetrieb für Datenverarbeitung und Statistik führte auf diesem Gebiet eine Reihe von Projekten durch, von denen exemplarisch einige genannt werden sollen:

- IT-Beschaffung
- Elektronische Signatur
- CMS für Brandenburg-online
- SAP als einheitliche Steuerungssoftware (KLR/Controlling)
- Internetwahl

Das Projekt Internetwahl baut auf der erfolgreichen Wahlsimulation der Personalratswahl 2000 auf, welche Sieger im Rahmen des Wettbewerbs „eGovernment in Bundes- und Landesverwaltungen“ zur CeBIT 2001 war. Die erste verbindliche Wahl wird die Personalratswahl in der Zeit vom 24.–31. Mai 2002 sein.

eVergabe als eine Anwendung im eGovernment

Herr von Bismark stellte seine Darstellung einer eBeschaffung unter drei Thesen:




Das Verfahren unterstützt gleichzeitig die elektronische und konventionelle Abwicklung

Modus	Beschreibung	Vergabeseite	Bieterseite
Online	Bieter Online	Volle Systemunterstützung	Volle Systemunterstützung
Online mit Mantelbogen	Bieter Online („Eisler“-Verfahren)	Volle Systemunterstützung	Volle Systemunterstützung
Offline	Download Ausschreibung, Bearbeitung, Upload oder Medium per Post	Volle Systemunterstützung (falls Medium per Post, Import des Angebots)	Angebotsbearbeitung über Offline-Editor (eingeschränkte Funktionalität)
Hybrid	Download Ausschreibung, Manuelle Bearbeitung, Papier per Post	Volle Systemunterstützung durch Nachfassung des Angebots	Systemunterstützung bei der Ausschreibungsercherche
Konventionell (f. Bieter)	Anfordern der Ausschreibung, Manuelle Bearbeitung, Papier per Post	Volle Systemunterstützung durch Nachfassung des Angebots	Keine Unterstützung

Das Produkt eVergabe ist die einzige Software am Markt, die konsequent eine Multichannel-Strategie umsetzt

© Public One – Alle Rechte vorbehalten [2000 - 2002]

1. „eGovernment is not just eBusiness on a larger scale“ (The Economist): Deutschland muss sich strategisch auf die Frage vorbereiten, wie sich durch den Einsatz innovativer eGovernment-Systeme eine moderne und dauerhaft funktionsfähige Verwaltung aufbauen lässt. Die Entscheidungsträger der öffentlichen Verwaltung sowie alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die von den Veränderungsprozessen betroffen sind (und das dürfte der größere Teil sein) sollten in allen strategischen Fragen bei der Einführung innovativer eGovernment-Systeme auf die Erfahrungen der bestehenden Pilotprojekte zurückgreifen. Dabei wird es von entscheidender Bedeutung sein, dass man passgenaue Lösungen für den öffentlichen Sektor einsetzt. Das Besondere an eGovernment ist, dass es auf die spezifischen Bedürfnisse der öffentlichen Hand aufsetzt; „e“-Know-How haben viele, „Government“-Know-How haben die Wenigsten, deshalb kommt es vor allem auf die Auswahl der richtigen Partner an.

2. Auf die Standards kommt es an: Im eGovernment (insbesondere in den Bereichen eVergabe, eBeschaffung, eLearning/eCollaboration, ePolling) sind Standards erfolgskritisch, wenn man folgende Ziele anstrebt: Investitionsschutz (vergangenheits- und zukunftsbezogen), Integration der wichtigsten Partner (Bürger, Lieferanten, andere Dienststellen, Landes- und Bundesbehörden), Vermeidung von

Zugangshürden (z.B. durch browserbasierte Systeme), einfache Datenaustauschformate (XML) und Plattformunabhängigkeit (z.B. JAVA)

3. „Nur rechtskonform ist richtig!“: Kernprozesse des eGovernment wie die eVergabe oder eBeschaffung sind rechtskritische Prozesse. Das deutsche und europäische Vergaberecht sind dabei keine Hindernisse für den elektronischen Einkauf, sondern entscheidende Rahmenbedingungen, die es zu berücksichtigen gilt. Deshalb kommt es darauf an, dass neben einer fundierten Technologie-, Prozess- und Projektmanagementexpertise vor allem von rechtlicher Seite fundiertes Know-How in die Projekte einfließt.

Nach einer Studie von Booz, Allen und Hamilton sollte die Durchführbarkeit und der Nutzen die Auswahl von eGovernment-Projekten bestimmen, daher liegt es nahe, die Priorität bei der eBeschaffung zu setzen. Beispiele dafür sind u.a. folgende Projekte:

EU:	SIMA
Deutschland:	BundOnline 2005
Bundesländer:	Bayerische Staatskanzlei
Bundesländer:	Hamburger Finanzbehörde

Generell kann man von zwei Modellen sprechen:

Kleine Lösung:	Einfache Beschaffung (Deutsche Welle/ARD)
Große Lösung:	Abbildung sämtlicher Vergabearten (Hamburg)

public one DER e-GOVERNMENT PARTNER

Hierbei favorisieren die Experten einen möglichst umfassenden Ansatz (Nutzen, Sicherheit, Effizienz)

Zwei Modelle ...

Bei der Einführung von e-Beschaffungslösungen sind zwei Modelle zu unterscheiden - nur der umfassende Ansatz bietet vollen Nutzen

Modell 1: „Kleine Lösung“

- e-Procurement/e-Sourcing bei „einfacher“ Beschaffung
- Beispiel: econia.com für Deutsche Welle/ARD
- begrenzter Ansatz - schnelle, aber nur begrenzte Einsparungen möglich

Modell 2: „Große Lösung“

- e-Sourcing bei Abbildung sämtlicher Vergabearten gemäß geltendem Vergaberecht
- Prozessorientierter Zugang
- Beispiel: Healey Hudson für die Freie und Hansestadt Hamburg und Staatskanzlei Bayern
- umfassender Ansatz - umfassende Adressierung der Einsparpotenziale

© Public One – Alle Rechte vorbehalten [2000 - 2002]

Ferner gibt es einen eklatanten Unterschied zwischen dem Öffentlichen Sektor und dem Privaten Sektor. Während im Privaten Sektor Vertragsfreiheit herrscht, ist das Vergaberecht im Öffentlichen Sektor komplex, da hier sowohl EU-, als auch Bundes- und Kommunale Richtlinien und Gesetze die Möglichkeiten der Beschaffung bestimmen. Seit Februar 2001 ist die elektronische Vergabe möglich: Auf EU-Ebene wird dieser Prozess durch die Vergabekoordinierungsrichtlinie (Umsetzung über §15VgV) und die Signaturrechtlinie geregelt.

Auf Bundesebene sorgt die Novellierung des Signaturgesetzes für neue Möglichkeiten. Die eCommerce-Richtlinie, die bis Januar 2002 in allen Mitgliedstaaten der EU umgesetzt werden sollte, ist bisher nicht realisiert worden. Nach Einschätzung von Experten könnte es in Zukunft ein subjektives Recht auf elektronische Angebotsabgabe für Bieter geben. Um eBeschaffungs-Projekte zum Erfolg zu führen, sind einige wesentliche Standardisierungsbereiche zu berücksichtigen. So müssen die Prozesse rechtskonform erfolgen und Sicherheit, Vertraulich-

public one DER e-GOVERNMENT PARTNER

Auch die politischen Initiativen dokumentieren das strategische Interesse an der elektronischen Vergabe

Europäische Union

- Leitziel: Vergabe von 25% aller öffentlichen Aufträge auf elektronischem Wege in 2003
- Maßnahmen u.a.
 - Tenders Electronic Daily (TED), online-Version des Official Journal of the European Communities (OJS) mit EU-weiten Ausschreibungen
 - EU-Projekt SIMAP (Système d'Information pour les Marchés Publics): Definition techn. Vorgaben, um elektr. Angebotsabgabe EU-weit interoperabel zu gestalten

Bundesinitiative BundOnline 2005

- Ziel: Angebot aller internetfähigen Dienstleistungen der Bundesverwaltung bis 2005 online
- Ministerialprojekt: „Öffentlicher Einkauf online“, allerdings bisher ohne Ergebnisse

Förderung der Initiative Media@Komm

Länder, Kreise, Kommunen

- Leitinitiativen: Kooperation der Hamburger Finanzbehörde mit Healy Hudson
 - erste e-Ausschreibungen Mitte 2001 erfolgt
- Bayrische Staatskanzlei: Ausschreibung DV-Verbrauchsmaterial
- Bayrische Staatsministerien des Innern, der Finanzen sowie für Landwirtschaft und Forsten: Ausschreibung von Papier (Healy Hudson)

© Public One – Alle Rechte vorbehalten [2000 - 2002]

keit, Identität, Authentizität, sowie Verfügbarkeit der Teilschritte müssen gewährleistet werden.

Die Abbildung der gesamten Prozesskette der eVergabe/eBeschaffung setzt eine funktionelle Ganzheitlichkeit voraus, d.h. die Interoperabilität der Prozesse muss die plattformunabhängige, browserbasierte, parameterisierbare Einbindung struktureller Daten ermöglichen. Dies kann u.a. durch das Datenaustauschformat XML erfolgen. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Benutzerfreundlichkeit der Anwendungen.

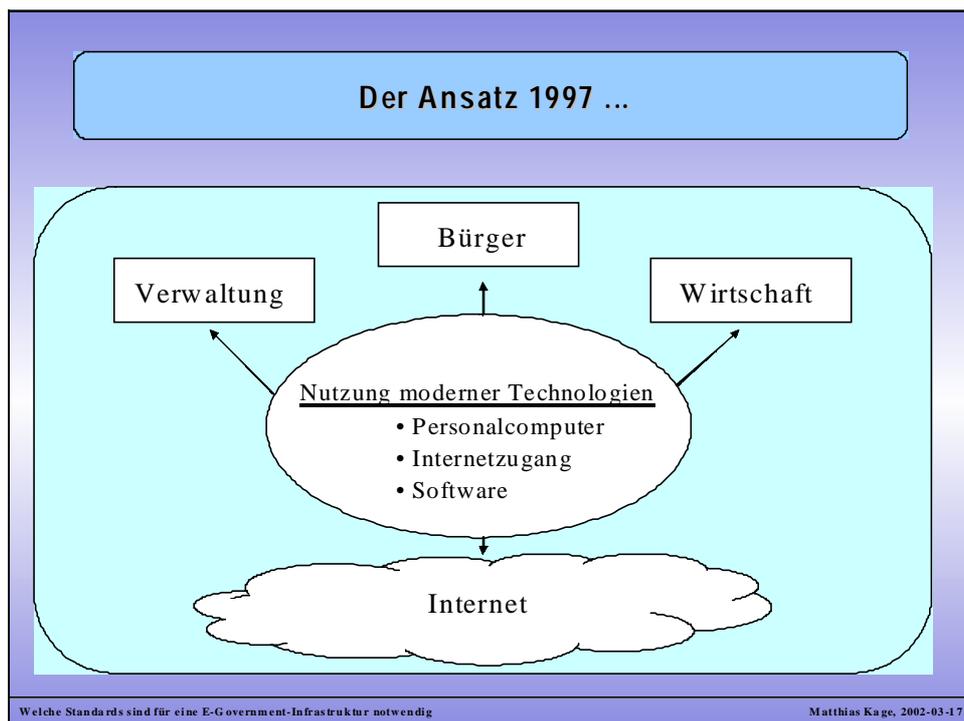
Sowohl in den verschiedenen Schritten der eVergabe als auch bei der eBeschaffung kommt es von der Ausschreibung bis zum Zuschlag darauf an, unterschiedlichste Zugangswege bei einer Ausschreibung zu ermöglichen, um eine hohe Anzahl von Wettbewerbsbeiträgen zu erreichen.

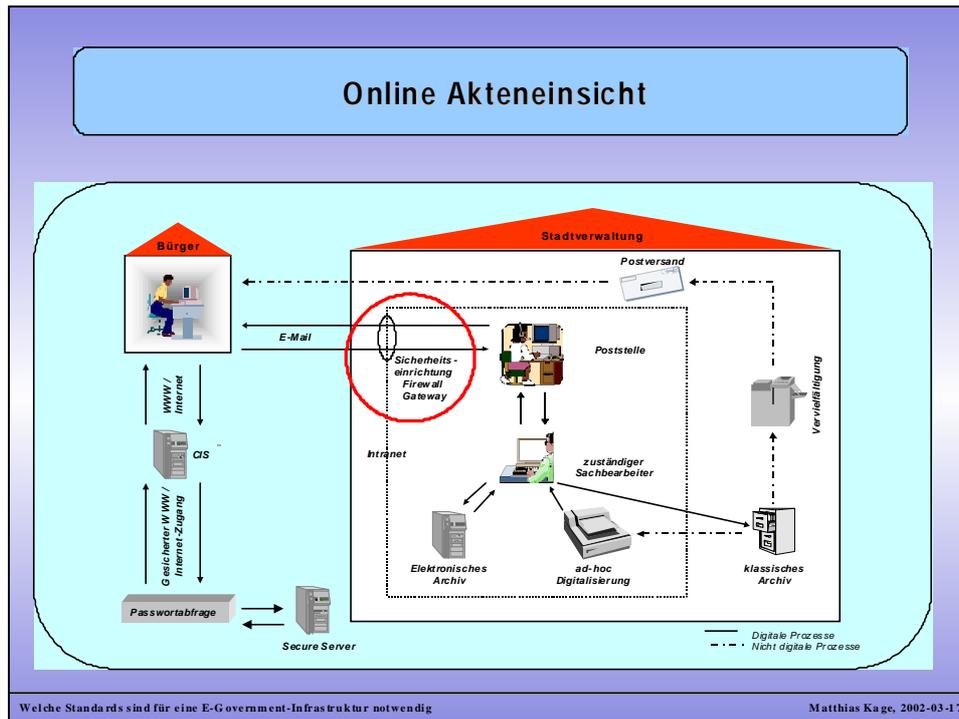
Aus der Theorie in die Praxis am Beispiel der Stadt Rathenow

Herr Kage erläuterte in seinem Beitrag die Vorgehensweise der brandenburgischen Kleinstadt Rathenow – stellvertretend für Städte im dünn besiedelten Brandenburg, die von spezifischen Problemstellungen geprägt sind. Der Ansatz von Rathenow reicht zurück bis in das Jahr 1997. Diese lange Entwicklung zeigt, dass Prozesse und Denkweisen nicht von heute auf morgen entstehen und sich nur allmählich ändern.

Ein Projekt in Rathenow ist die elektronische Akteneinsicht, die innerhalb des bundesweiten Städtewettbewerbes Medi@Komm mit einem Projektpreis ausgezeichnet wurde. Inhalt dieses Projektes ist die Realisierung des Grundrechts auf Akteneinsicht, dass in der Brandenburger Verfassung und dem Akteneinsichtsgesetz verankert ist. Dabei ist problematisch, dass Bearbeitungsfristen nicht vorgesehen sind und Gebühren als Aufwandsentschädigung erhoben werden müssen. Dies kann im Praxisfall zu einer Unterhöhung des Grundrechtes führen.

Die klassische Anfrage auf Akteneinsicht umfasst im Idealfall mindestens drei Bearbeitungsvorgänge: Die Aktenanfrage kommt per Post, der zuständige Sachbearbeiter prüft die Anfrage, die Akte wird zur Verfügung gestellt. Bei der Online-Anfrage auf Akteneinsicht kann die Antragstellung per e-Mail erfolgen oder direkt über das CityInformationssystem (CIS) der Stadt Rathenow. Die Bereitstellung der gewünschten Akte erfolgt i.d.R. über den Secure Server. Auf diesem liegen nur aktuelle Daten, da sie 90% der Anfragen ausmachen und der Zugang wird für einen geschlossenen Benutzerkreis ermöglicht. Eventuell ist bei Anfragen eine weitere Bearbeitung durch einen Sachbearbeiter notwendig.





Die Anfragen lassen sich in folgende Gruppen klassifizieren:

Typische Anfragen, wie z.B. die in Rathenow bereits digital realisierte Melderegisterauskunft, betreffen Akten mit aktuellem Bezug bzw. häufiger Nachfrage. Dies betrifft z.B. Flächennutzungspläne und Flurkarten. Ein Sonderfall ist die Melderegisterauskunft, die zwar nicht auf Basis des AIG sondern auf den Grundlagen des Pass- und Meldewesens erfolgt.

Einmalige Anfragen beziehen sich auf wenig frequentierte bzw. ältere Akten und persönliche Anfragen auf Akten, die das Persönlichkeitsrecht einzelner berühren. Bei **persönlichen Anfragen** erfolgt die Einsichtnahme auf Grundlage des BbgDSG bzw. bei laufenden Verfahren auf Grundlage der entsprechenden Verfahrensgesetze. Die Voraussetzungen für eine Online-Realisierung der Akteneinsicht, sind:

- Die Akten liegen in elektronischer Form vor (interne Organisation der Verwaltung)
- Authentizität der Akten wird gewährleistet (Digitale Signatur innerhalb der Verwaltung)
- Antragsteller hat Zugang zu elektronischen Medien (Durchdringung in der Bevölkerung)
- Identifizierung des Antragstellers (Digitale Signatur bei der Zielgruppe)

Als Ergebnis der Diskussion im Arbeitskreis „Standards für eine eGovernment-Infrastruktur“ bleibt die Notwendigkeit einheitlicher Standards festzuhalten. Erfahrungen aus Best-Practice-Vergleichen sollten berücksichtigt, Standards in umfassende eGovernment-Strategien einbezogen werden. Durch die Berücksichtigung notwendiger und bereits erprobter Standards lassen sich später Kosten bei der Umsetzung bzw. durch eventuelle Inkompatibilität der Komponenten (Formularserver, Front-Back-Office-Anwendungen etc.) verringern bzw. vermeiden.

Der Autor: Dipl. Pol. A. Erhardt Ewert ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am KWI, Projekt eLoGo

¹ Zu danken ist Frau Collm für die Unterstützung bei der Protokollierung.

Arbeitskreis 4 Partizipation der Bürger und Digital Divide¹

Christian Maaß

Im Mittelpunkt des Arbeitskreises stand die Thematik Partizipation und Digital Divide der Bürger. Dabei bezog sich Partizipation auf die Beteiligung am politischen Prozess, entsprechend der Zielgruppe des KWI vor allem im kommunalpolitischen Raum. Herr Maaß hielt das Impulsreferat. Im Zuge der Recherchen zur Vorbereitung des Arbeitskreises war die Bedeutung von Bildung und Schule hinsichtlich der Beseitigung der digitalen Spaltung der Gesellschaft immer deutlicher geworden. Aus diesem Grund wurde Dr. H. Lacher, Referent im Ministerium für Bildung, Jugend und Sport des Landes Brandenburg, für das zweite Referat gewonnen. Im Anschluss an das Impulsreferat stellte er die Medienoffensive „m.a.u.s.“ des Brandenburgischen Bildungsministeriums vor.

Um zu einer möglichst intensiven und sofern nötig kontroversen Diskussion anzuregen, entschied sich Herr Maaß für ein Impulsreferat in Form zugespitzter Thesen. Die besondere Herausforderung des Impulsreferats bestand in der Verknüpfung der Teilthemen Digital Divide und Partizipation. Es werden die Aussagen beider Referenten ebenso in Auszügen wiedergegeben wie wesentliche Punkte aus der Diskussion.

Herr Maaß leitete den Arbeitskreis mit folgenden Thesen ein:

(1) Digital Divide – Dimensionen eines Problems

Digital Divide wird verstanden als Abgrenzung zwischen Menschen mit Zugang zu Informations- und Kommunikationstechnologien insbesondere dem Internet und Menschen ohne diesen Zugang. Die Überbrückung des Digital Divide – nachfolgend wird zumeist von digitaler Kluft gesprochen – ist eine Herausforderung für die Bundesrepublik und für Brandenburg. Ein Problem mit indessen dramatischen Ausmaßen und wenig Anlass zum Optimismus stellt die Ausgrenzung von entsprechenden Technologien für die Entwicklungsländer dar. So war für 1999 zu konstatieren, dass allein Europa, Japan und die USA 77,1 % des Telekommunikationsmarktes unter sich aufteilten. Wenn zudem berücksichtigt wird, dass bei den verbleibenden 22,9% u.a. die Anteile der

entwickelteren asiatischen Staaten berücksichtigt werden, wird deutlich, wie gering der Anteil der Entwicklungsländer an diesem Zukunftsmarkt ist.

(2) Verweigerung, Ausgrenzung – oder warum wir den Zugang benötigen

Der Zugang zum Netz und weiteren Informations- und Kommunikationstechnologien und die zur qualifizierten Nutzung notwendige Kompetenz stellen einerseits eine zentrale Qualifikation für einen Teil des Arbeitsmarktes der Gegenwart noch mehr aber des zukünftigen Arbeitsmarktes dar. Insgesamt wird im Technikzugang und der effektiven und effizienten Techniknutzung ein wesentlicher Wettbewerbsfaktor der Volkswirtschaften gesehen. Dies spricht eindeutig dafür, diesen Zugang zu organisieren. Andererseits soll das Internet zukünftig der zentrale Vertriebskanal für eine Vielzahl von Dienstleistungen werden. Neben Qualitätsverbesserungen für die Kunden ermöglicht der technikbasierte Vertrieb eine deutliche Kostenreduzierung für die Anbieter. Ein möglichst flächendeckender Internetzugang der Kunden ist eine Voraussetzung für ein erfolgreiches eCommerce. Im Internet spielen Kapitalverwertungsinteressen eine ebenso große Rolle wie in der klassischen Ökonomie. Allerdings verschärft sich der Wettbewerb auf dramatische Weise durch die Überbrückung von Raum und Zeit. Beschleunigung ist das zentrale Stichwort. Aus diesem Grund sind bei aller Würdigung des gesellschaftlichen Engagements hauptsächlich privat organisierte Initiativen zur Verbreitung des Internets zumindest mit gewisser Skepsis zu sehen. Eine gewisse Vorsicht ist zudem angebracht, wenn beispielsweise hauptsächlich durch die Wirtschaft getragene Initiativen, wie die INITI@TIVE D21, von „Verweigerern“ statt von „Nicht-Nutzern“ sprechen. Es gibt keinen Zwang zur Nutzung des Internets.

(3) Internationale Wettbewerbsfähigkeit

Mit der digitalen Revolution steigt die Bedeutung von Informationen. Innovationen vollziehen sich in einem immer kürzeren Rhythmus. Die Beherrschung der Kommunikations- und Informationstechnologie gewinnt an Bedeutung. Dabei reicht die bloße Beherrschung vorhan-

dener Technologien jedoch nicht mehr aus. Nur wer an der Spitze der Innovationen steht, kann seine Wettbewerbsfähigkeit dauerhaft sichern. Somit gewinnen entsprechend qualifizierte Arbeitskräfte immer mehr an Bedeutung. Für die Bundesrepublik ist in den vergangenen Jahren eine deutliche Nach- und Aufholbewegung hinsichtlich der Techniknutzung zu erkennen. Nimmt man die Internetnutzung als Gradmesser für die Aneignung entsprechender Kenntnisse im Bereich Information und Kommunikation, ist von einer Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit auszugehen. Es besteht jedoch – werden die Zahlen für das Jahr 2001 zugrunde gelegt – bspw. innerhalb Europas ein Rückstand gegenüber den skandinavischen Ländern.

(4) Digitale Kluft – Bildung als zentrales Problem

War der typische Internetnutzer bisher tendenziell männlich, um die dreißig, gut gebildet und verfügte über ein höheres Einkommen, lassen sich zunehmend Aufholenden anderer Bevölkerungsgruppen erkennen. So hat sich der Anteil der Frauen im Netz in den vergangenen Jahren deutlich vergrößert. Längerfristig scheint sich eine digitale Kluft in erster Linie entlang der verschiedenen Bildungsniveaus der Bevölkerung abzuzeichnen. Absolventen von Hauptschulen und Menschen ohne formalen Abschluss sind momentan als Nutzer des Netzes stark unterrepräsentiert (10% Nutzer gegenüber 56% Nutzern in der Bevölkerungsgruppe mit Hochschulabschluss). Hier scheint sich trotz einer gewissen Zunahme der Nutzerzahl in dieser Gruppe eine über Jahre stabile negative Entwicklung abzuzeichnen.

(5) Regionale Verteilung – Brandenburg nicht im Vorderfeld

Wird davon ausgegangen, dass der Zugang zur Informations- und Kommunikationstechnologie zukünftig eine entscheidende Voraussetzung für die Wettbewerbsfähigkeit einer Region darstellt, ist die Frage nach der Position des Bundeslandes Brandenburg zu stellen. Brandenburg bildet gegenwärtig mit Sachsen und Mecklenburg-Vorpommern das Schlusslicht bei der Zahl der Internetnutzer. Zu prüfen wäre, ob es sich dabei um einen momentanen Trend handelt und wie zukünftige Entwicklungen verlaufen werden. Da sich Brandenburg insgesamt in einer nur begrenzt konkurrenzfähigen Situation gegenüber den westlichen Bundesländern befin-

det, steht zu befürchten, dass es auf diesem zukunftsrelevanten Feld einen noch größeren Rückstand geben wird. Im negativen Falle ist von einem Anwachsen der Wettbewerbsnachteile auszugehen. So liegt laut VerweigererAtlas der INITI@TIVE D21 der Anteil der Nutzer in Brandenburg bei 32,6% gegenüber 39,0% in Schleswig-Holstein und sogar 44,8% in Berlin.

(6) Öffentlich und/oder Privat: Ansätze zur Problemlösung – Zugang mehr als Technik

Sofern es sich bei der Bildung um die zentrale Zugangsbarriere handelt, ist vor allem die Bildungspolitik gefordert. Die digitale Kluft entspricht in diesem Fall einer bereits vorhandenen Kluft. Wenn fehlende Bildung den Weg in das Netz und somit den Zugang zu qualifizierten Arbeitsplätzen und perspektivisch zu einer erfolgreichen Teilnahme am wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leben versperrt, ist deutlich mehr notwendig, als die Sicherung des technischen Zugangs in den Schulen. Zumal der erfolgreiche Umgang mit dem Netz – insbesondere vor dem Hintergrund der Fragestellung Partizipation im politischen Raum – eine besondere Kompetenz voraussetzt, die nicht nur für die effiziente Suche und Auswahl der relevanten Informationen benötigt wird. Eine Lösung dieses Problems garantieren weder allein staatliche Programme noch private Initiativen. Es bedarf einer gemeinsamen Anstrengung aller relevanten Akteure. Dabei muss sich die öffentliche Seite immer ihres Steuerungsanspruches bewusst sein. Allzu große Abhängigkeit und Dankbarkeit von und für private Gaben wird sich nicht als erfolgversprechende Strategie erweisen. Dies gilt ebenso für eine an Wahlterminen ausgerichtete Verlautbarungspolitik, die größtes Vertrauen in medial unterstützte und verbreitete Highlights setzt.

(7) Spenden und andere Formen Bürgerinnen und Bürger zur Partizipation zu motivieren

Bei der Auseinandersetzung mit der stellenweise erschreckend geringen und noch mehr zurückgehenden Bereitschaft zur Partizipation der Bürger wird die fehlende praktische Erreichbarkeit von zu kontaktierenden Verantwortlichen in Verwaltung und Politik nicht als zentrales Problem benannt. Vor allem in den zumeist gut überschaubaren brandenburgischen Kommunen sind vielfältige Möglichkeiten zur direkten Ansprache vorhanden. Es gibt wohl wenige Kommu-

nalpolitiker, die besser per eMail zu erreichen sind. Im gewissen Umfang gilt dies auch für die kreisfreien Städte, die im bundesdeutschen Vergleich eher zu den kleineren, wenn nicht kleinsten gehören. Ist nun vom Technikeinsatz zu erwarten, dass sich die Form und der Umfang der Partizipation der Bürgerinnen und Bürger entscheidend erhöht, wenn sie Mails schicken und per eVoting den Ortsteilvorsteher bestimmen können? Es ist wohl vielmehr davon auszugehen, dass die zentralen Probleme auf der inhaltlichen Seite liegen. Nicht erst die letzten Spendenskandale scheinen deutlicher Beleg für diese These. Nun soll keinem Populismus Raum geboten werden, der die vielen intensiv für ihre Bürgerinnen und Bürger arbeitenden Kommunalpolitiker quasi in Sippenhaft für einige wenige nimmt. Doch in unserer medial vermittelten Welt ist ein Ankämpfen gegen derartig dominierende Bilder nur schwer möglich. Nicht nur am Rande ist auf die geringen Spielräume insbesondere der Kommunalpolitik hinzuweisen, die einem steigenden Partizipationsinteresse keinen Vorschub leisten.

(8) Partizipation im Politikprozess

Nichtsdestotrotz sind neben den deutlich sichtbaren Restriktionen die Chancen zu beachten. Eine intensive Auseinandersetzung mit der Thematik ist schon deshalb erforderlich, da in überschaubarer Zeit kommunikative Prozesse in Wirtschaft und Freizeit zumeist technikbasiert ablaufen werden. Findet Kommunikation im politischen Raum – auch wenn das vielleicht aus normativer Sicht wünschenswert wäre – auf einer dem völlig entgegenstehenden Basis statt, drohen bestimmte Bevölkerungskreise völlig für die politische Beteiligung verloren zu gehen. Aus diesem Grund sollte auf realistischer Basis eine Auseinandersetzung mit den wesentlichen partizipativen Instrumenten stattfinden, um sie auf ihre Technikauglichkeit hin zu überprüfen. Dabei sollten im Sinne der von Prof. Klaus Lenk aus Oldenburg für den Vertrieb öffentlicher Dienstleistungen geforderten Mehrkanalvertriebsstrategie möglichst sowohl klassische als auch neue Wege angeboten werden.

(9) Technische Unterstützung der Partizipation im Politikprozess

Der Technikeinsatz bietet zahlreiche Hilfsmittel für eine effektivere und effizientere politische Arbeit aus dem bürgerschaftlichen Raum heraus. Insbesondere innovative Einzelperso-

nen und Gruppen können sich dieser vielfältigen Hilfsmittel bedienen, deshalb ist auch in diesem Zusammenhang wieder die Frage der digitalen Kluft zu diskutieren. Vielleicht senkt die vereinfachte Möglichkeit u.a. Leserbriefe zu schreiben, mit überschaubarem Aufwand zahlreiche Abgeordnete zu erreichen oder Bürgermeister und/oder Oberbürgermeister und Landrat per Mail zu erreichen die Hemmschwelle für eine aktive Beteiligung von Bürgerinnen und Bürgern. Dem steht jedoch die Vermutung gegenüber, dass nachdem eine gewisse Normalisierung eingetreten ist, die Adressaten in Politik und Verwaltung elektronisch vorgetragene Anliegen nicht mehr mit einer überdurchschnittlichen Priorität versehen werden. Zudem ist zu vermuten, dass die Erleichterung des elektronischen Zugangs zu einer Überforderung der Informations- und Problemaufnahme- und Bearbeitungskapazität führen wird. Der partizipative Gewinn, der sich aus einem Mails beantwortenden persönlichen Referenten ergibt, ist kritisch zu hinterfragen. Sofern noch nicht geschehen, dürften insbesondere bei Verwaltungs- und Parteispitzen bekannte Delegationsmodelle erneut zum Tragen kommen.

(10) eVoting

Würde es eine größere Wahlbeteiligung geben, wenn bereits die Möglichkeit zur Online-Wahl bestünde? Die Frage ist ebenso rein rhetorisch wie suggestiv und dennoch nicht ohne Relevanz. Sie ist wohl eindeutig mit Nein zu beantworten. Es sei u.a. auf die vielfältigen Gründe für eine Nichtwahl hingewiesen. Vielleicht mag sich ein anderer Trend ergeben, wenn zukünftig Online-Transaktionen allgemein stärkere Verbreitung finden. Normativ argumentiert stellt sich die grundsätzliche Frage, ob es wünschenswert sei, dass bei Kommunal-, Landtags-, oder Bundestagswahlen online gewählt werden kann. Insbesondere in unserer repräsentativ ausgerichteten Demokratie besitzt der Wahlakt die herausragende Bedeutung für die Legitimation allen staatlichen Handelns. Soll dieser so zentrale Wahlakt zukünftig zwischen dem Bestellen von Büchern und dem Buchen der Urlaubsreise stattfinden? Um einen möglichen Einwand zu entkräften; bereits die momentan stark ausgeweitete Briefwahl erscheint durchaus problematisch. Sollte nicht der so zentrale Wahlakt weiterhin in einem besonderen und herausgehobenen Rahmen stattfinden? Wie steht es um eine Demokratie, für die die Wähler nicht ein-

mal mehr den zumeist überschaubaren Weg in das Wahllokal zurücklegen? Ist es ob dieser Situation wichtiger zu fragen, wie der Weg ins Wahllokal auf technischem Weg verkürzt werden kann oder welche Veränderungen im politischen System erforderlich sind, um wieder mehr Bürgerinnen und Bürger für ihre zentrale Beteiligungsmöglichkeit zu interessieren?

Direkt im Anschluss an die Ausführungen von Herrn Maaß fuhr Herr Dr. Lacher mit seinen Ausführungen fort. Herr Dr. Lacher ging zuerst auf die Schwerpunkte der Initiative ein. Die Notwendigkeit einer Landesinitiative verdeutlichte er unter Rückgriff auf Daten über die Medienausstattung der Schulen aus den Jahren 1999 und 2000. Dabei bezog er sich sowohl auf die technische Ausstattung als auch die Kenntnisse der Lehrkräfte und Verwendung von PCs im Unterricht. In beiden Bereichen war ein schlechtes bis unzureichendes Niveau kennzeichnend. So gäbe es bspw. noch einige weiterführende Schulen ohne Computer, nicht einmal ein Drittel der Schulen verfügten über einen Internetanschluss. Von Ausnahmen an einigen Real- und Förderschulen abgesehen, gäbe es eine sehr beschränkte Nutzung neuer Medien im Unterricht, die sich zumeist auf die Fächer Informatik und Arbeitslehre beschränke. Nur ein Fünftel der Lehrer verfüge über Internetkenntnisse.

Wenn nun der Bildung und somit den Schulen eine wichtige Rolle bei der Vermittlung von Wissen über den Zugang zu neuen Medien eine besondere Bedeutung beigemessen wird, gab es einen großen Handlungsbedarf in und für die Schulen des Landes Brandenburg. Hier setzt die Medieninitiative „m.a.u.s.“ an, die zum einen den Ausrüstungsstand in den Schulen verbessert und einen Bildungsserver bereitstellt und zum anderen durch Fortbildung und Veränderung von Rahmenlehrplänen auf der inhaltlichen Seite ansetzt. Dabei folgt das Land Brandenburg einer Ausstattungsphilosophie, die sich klar gegen Pilotprojekte und für eine flächendeckende Grundausstattung ausspricht, um nicht zur Verschärfung bereits bestehender regionaler und schultypenbezogener Unterschiede beizutragen. Diesem Ansatz entsprechend wird auf eine Dezentralisierung, u.a. durch die Stärkung des Engagements und der Verantwortung von Schulen, Schulträgern und regionaler Wirtschaft gesetzt. Insgesamt ist dieser Ansatz erfolgreich. So konnte die Relation Schüler/moderner PC in der Zeit zwischen 1999 bis 2001 von über

90:1 auf gut 20:1 verbessert werden. Der Anteil von Schulen mit moderner Grundausstattung konnte auf 60% erhöht werden, bei den weiterführenden Schulen liegt er bei 80%. Allerdings verfügen erst 40% der Grund- und Förderschulen über eine moderne Ausstattung. Darüber hinaus sind alle Schulen an das Internet angeschlossen und Kompetenzen und Ressourcen bei den kommunalen Schulträgern konnten erheblich gestärkt werden. Zum Bereich der technischen Absicherung der Initiative gehört weiterhin der Brandenburgische Bildungsserver, der wenn auch erst im Oktober 2000 und damit im Bundesvergleich erst relativ spät ans Netz ging, mittlerweile stabile Besucherzahlen aufweist und mit einer gewissen Berechtigung als qualitativ hochwertige und etablierte Informations-, Kommunikations- und Kooperationsplattform bezeichnet werden kann. Zudem wird ständig an neuen Angeboten gearbeitet.

Unter Hinweis auf die Bedeutung der Qualifikation der Lehrkräfte als zweite konstitutive Bedingung für eine erfolgreiche Vermittlung von Fähigkeiten zum Umgang mit und zur Beherrschung von neuen Medien ging Herr Dr. Lacher im nächsten Teil seiner Ausführungen auf die Fortbildung der Lehrerinnen und Lehrer durch ein möglichst systematisches Fortbildungsprogramm ein. Die inhaltliche Verantwortung für das Programm, dessen Kern fachdidaktische Aspekte enthält, liegt bei den Lehrerfortbildungsinstituten des Landes. Zur Sicherung der notwendigen Qualität werden Experten aus der gesamten Bundesrepublik einbezogen. Das Programm richtet sich gleichermaßen an Schulleitung und Schulaufsicht. In der ersten Phase sind über 13.000 Anmeldungen eingegangen, wobei sich herausstellte, dass insbesondere bei der Grundlagenfortbildung im technischen Bereich ein wesentlich höherer Bedarf als erwartet bestand. Neben der Fortbildung erfolgt die Absicherung der Vermittlung von Kompetenzen in der Medienanwendung im Unterricht durch eine Veränderung der Rahmenlehrpläne. Dazu gehört in erster Linie die verpflichtende Verankerung neuer Medien in allen Fächern, sowie fachübergreifend/fächerverbindend in den neuen Rahmenlehrplänen der Sekundarstufe I. Dieser Schritt wird ergänzt durch Sofortmaßnahmen wie Internet- und Computerschein für Schüler mit hoher beruflicher Wertigkeit und die Weiterführung der Integration neuer Medien in der Rahmenlehrplanentwicklung für die Primarstufe und die gymnasiale Oberstufe.

Bevor Herr Dr. Lacher seine Ausführungen mit einem Ausblick über die Ziele der Entwicklung bis zum Jahr 2004 abschloss, ging er auf Rahmenbedingungen der Initiative wie die Partnerschaft mit privaten Akteuren und das Thema Jugendschutz ein. Nach seiner Auffassung wird bis 2003 der angestrebte Grundstandard fast flächendeckend erreicht, lediglich in Einzelfällen kann dies noch bis in das Jahr 2004 dauern. Dieser erfreuliche Sachstand kann aufgrund einer Gesamtinvestitionssumme von 43 Mio. • erreicht werden. Zu den weiteren Zielen gehört neben einer Evaluierung des Programms, die Verstärkung der fachdidaktischen Fortbildung mit Einführung der neuen Rahmenlehrpläne in der Sekundarstufe I und der Aufbau der Fortbildung für Grund- und Förderschulen.

Neben den Erfolgen verwies Herr Dr. Lacher auf Probleme und Restriktionen. U. a. nannte er schwierige Abstimmungsprozesse innerhalb der Landesregierung und unterschiedliche Auffassungen über die grundsätzliche Philosophie – u. a. im Hinblick auf eine eher zentrale oder dezentrale Ausgestaltung – des Projektes. Ein weiteres Problem liegt aufgrund der finanziellen Situation des Landes Brandenburg und seiner Kommunen auf der Hand. Insgesamt sei das Projekt indessen als Erfolg zu bezeichnen.

Gemäß der Zielstellung des Arbeitskreises, fand im Anschluss an die Ausführungen der Referenten eine intensive Diskussion zwischen den anwesenden Praktikern, Vertretern von Firmen aus dem IT- und Beratungsbereich, sowie der Wissenschaft statt. Die Diskussion wurde mit folgender Frage eingeleitet: *Auf welchem Weg kann den Bürgern ein Zugang zum Netz ermöglicht werden?* In diesem Zusammenhang wurde die in vielen Kommunen problematische Finanzlage thematisiert. So sei es nur sehr begrenzt möglich, Personal zu schulen und die notwendige Hardware zu beschaffen. *Weiterhin wurde nach dem Engagement des Lehrpersonals im Bereich Fortbildung gefragt.* Hierzu führte Herr Dr. Lacher aus, dass die Lehrer ihre Aufgabe, die Neuen Medien den Schülern näher zu bringen, sehr ernst nehmen. Berührungängste gäbe es nicht. Das Lehrpersonal habe die Bedeutsamkeit des Vermittelns grundlegender Kenntnisse im IT-Bereich erkannt. *Zudem wurde diskutiert, ob nicht eine zentrale Lösung zu favorisieren wäre.* Eine zentrale Lösung wurde von dem zuständigen Ministerium und den kommunalen Spitzenverbänden negiert. Der erreichte Grad an Bereitschaft zur Verant-

wortungswahrnehmung und die Entwicklung der fachlichen Kompetenzen wäre mit einer zentralen Lösung nicht erreichbar gewesen, so Herr Dr. Lacher.

In der abschließenden Runde wurden folgende Fragen diskutiert: *Wie lässt sich der Bürger im vorpolitischen Raum stärker einbinden? Welche Verfahren sollten die Kommunen anbieten um den Bürger stärker einzubeziehen? Wie lassen sich vom Bürger vorgeschlagene Angebote organisieren? Technik sei in diesem Zusammenhang nur Mittel zum Zweck. Ansätze zur verstärkten Partizipation des Bürgers bestünden in Web-Foren, Ideen- oder Beschwerdemangement via Telefon oder e-Mail. Der Bürger sollte auch im Vorfeld bei der Suche nach Problemlösungen eingebunden werden, beispielsweise durch Ideenwerkstätten. Partizipation beinhaltet eine aktive Mobilisierung der Bürger. Sie stellt nicht nur ein Problem der Bildung dar, sondern tangiert Fragen der Aufklärung, der PR. Der Veränderungsprozess ist nicht nur durch die Implementierung von IT-Technik zu erreichen. Bürger, Verwaltung und Nutzer benötigen eine umfassende Schulung, um sich zukünftig aktiv und erfolgreich an partizipativen Prozessen beteiligen zu können.*

Die sehr lebhafteste Debatte brachte kein eindeutig zu umreißendes Ergebnis. Als vorsichtiges Fazit lässt sich ausführen, dass die Schulen einen wichtigen Beitrag zur demokratischen Bildung gerade in Verbindung mit dem Zugang zu neuen Informations- und Kommunikationstechnologien leisten müssen. Dabei gibt es für die Beseitigung des Digital Divide keinen einfachen Lösungsansatz. Trotz vereinzelter Kritik wurde anerkannt, dass mit der vorgestellten Initiative des Landes Brandenburg erste Schritte gegangen wurden und werden. Dabei ist trotz teilweise divergierender Interessen und Herangehensweisen eine Kooperation sowohl zwischen den verschiedenen Ebenen in Staat und Verwaltung als auch zwischen öffentlichen und privaten Akteuren erforderlich.

Der Autor: Dipl. Pol. Christian Maaß ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl Public Management der Universität Potsdam.

¹ Zu danken ist Frau Legenstein für die Unterstützung bei der Protokollierung.

Good-Practice.

Erfahrungen aus und für Kommunalverwaltungen

Internet-Bürgermodul im Straßenverkehrsamt Erfthkreis

Johannes RÜth

Entstehung Internet-Bürgermodul

Das Bürgermodul IKOL-KFZ/I wurde durch Mitarbeiter der Verwaltung des Erfthkreises und der Firma Telecomputer, Frechen erstellt. Ausgangspunkt war die Idee des Erfthkreises, die Funktionalität und das Anwenderspektrum des bereits erfolgreich eingesetzten Händlermoduls zu erweitern. Denn auch den Bürgerinnen und Bürgern sollten durch die Nutzung des Internets Wege zu der Zulassungsstelle und eventuelle Wartezeiten erspart werden. Der Internetauftritt des Erfthkreises sollte neben einem umfangreichen Informationsangebot demzufolge auch interaktive Komponenten erhalten.

Wir haben zwei sogenannte „Lebenslagenkonzepte“ entwickelt, die den Besucher der Internet-Seiten des Erfthkreises zum Thema „Autokauf“ und „Umzug“ mit den Informationen ausstattet, die er in seiner jeweiligen Situation benötigt.

Lebenslage Umzug: Umschreibung eines Fahrzeuges vom alten Wohnort in den Erfthkreis (gesetzliche Verpflichtung eines Fahrzeughalter gem. § 27 StVZO).

Lebenslage Autokauf: Umschreibung der Halterdaten vom Verkäufer zum Erwerber (gesetzliche Verpflichtung eines Fahrzeughalter gem. § 27 StVZO).

Die Firma Telecomputer hat daraufhin die Programmierleistung für Datenbank- und Serveranpassung sowie die Entwicklung der „Servlets“ (vom Server generierte Seiten, die den Datenabgleich mit dem eigentlichen Zulassungsverfahren abhandeln), übernommen. Aufgabe der Entwickler beim Erfthkreis war es nun, dem Bürger die Anwendung des Moduls so einfach wie möglich zu machen.

Erfahrungsgemäß ist eine Privatperson lediglich alle 4 Jahre mit den Begriffen wie Fahrzeugbrief, Versicherungsdoppelkarte usw. befasst. Um dem Kunden eventuelle „Berührungsängste“ zu nehmen und die Eingabe der Daten zu erleichtern und zu beschleunigen, wurden daher verschiedene Hilfestellungen in das Verfahren integriert. So begleiten Audiohilfen (realisiert durch gesprochene Texte, aufgenommen im mp3-Format) den Nutzer bei den gesamten Eingaben. Vorteil einer Audiohilfe ist, dass der Nutzer die angeforderten Informationen erhält, ohne zusätzlich diese an einer anderen Stelle – z.B. in zusätzlichen Fenstern – suchen zu müssen. So kann die Eingabe der Daten und das Abrufen einer Information parallel erfolgen.

Zusätzlich sind auf jeder Eingabeseite Texthilfen vorgesehen. Durch Berühren der Hilfebuttons mit der Maus, erscheinen Informationen in komprimierter Form zu dem aktuellen Bereich. Bildliche Darstellungen von Fahrzeugbrief und Versicherungsbestätigungskarte helfen dem Benutzer, sich in seinen Dokumenten zu recht zu finden und verkürzen die Suche nach den einzugebenden Daten. Durch eine Animation in der Abbildung weiß der Nutzer, welche Daten im nächsten Eingabefeld einzutragen sind. Die Eingabe der Daten ist jeweils in Schritte aufgeteilt. Der Nutzer kann sich durch die exakte Bezeichnung der Vorgehensschritte im Verfahren orientieren. Zudem berichtigen automatische Korrekturen und Plausibilitätsprüfungen falsch erfasste Daten selbständig. Die Erstellung der Hilfen konnte über Macromedia Flash und Javascript durch den Mitarbeiter der Verwaltung des Erfthkreises realisiert werden.

Organisatorische Umsetzung

Die vom Anwender eingegebenen Halter-, Fahrzeug- und Versicherungsdaten werden übermit-

telt und stehen den Sachbearbeitern der Zulassungsstelle zur Kontrolle und zur Übernahme in den Fahrzeugbestand zur Verfügung.

Den Kunden wird unter Zusicherung bevorzugter Bedienung angeboten, sich an einem eigens eingerichteten „Service-Online“ Schalter einzufinden. Alternativ zu dem Besuch in der Zulassungsstelle wird als letzter Schritt in der Bildschirmfolge auf eine Auswahl von privaten Zulassungsdiensten hingewiesen, welche die persönliche Vorsprache übernehmen können.

Gegen einen Mehrpreis von ca. 15 bis 20 • entfällt der sonst notwendige Besuch der Zulassungsbehörde, die Unterlagen werden bei den Kunden abgeholt und wieder bis an die Haustür gebracht.

Sicherheit und Datenschutz

Die Daten werden codiert (SSL-Protokoll) übermittelt und auf dem Internetserver, in einer vorgelagerten Datei gespeichert. Dem Internetserver ist eine Firewall vorgelagert. Es findet kein direkter Kontakt mit dem Kfz-Datenbestand statt, da die Datenbank und das Kfz-Programm jeweils auf einem separaten Server installiert sind. Die übermittelten Daten werden erst in den „Echtbestand“ übernommen, nachdem eine Prüfung durch die/den Sachbearbeiter/-in stattgefunden hat. Das Internet-Bürgermodul entspricht den Vorgaben der Landesdatenschutzbeauftragten (s. Richtlinie des Ministerium für Wirtschaft und Mittelstand, Energie und Verkehr NRW, AZ: VI B 2-21-22/51 auf Vorschlag des Bund-Länder-Ausschusses „Zulassungswesen“).

Technisches Konzept

Die technische Ausstattung sieht wie folgt aus:

- Webserver Apache unter Linux (mit JServ + Open SSL)
- Webseiten mit HTML, Javascript, PHP und Macromedia Flash
- serverseitige Validierung und Datenbankabgleich der Daten über Javaservlets

Voraussetzung für den Einsatz des Internet-Bürgermoduls (IKOL®-KFZ/I) ist der Internetzugang der Zulassungsstelle, das heißt, der Webserver muss direkt über einen Provider

(ISP) an das Internet angeschlossen sein. Der Webserver wird unter UNIX eingerichtet. Die Datenorganisation erfolgt entweder über eine SQL-Datenbank oder über die gleiche Datenbank, in der auch die KFZ-Daten organisiert sind. Aus Sicherheitsgründen sind der Internet-Server und der KFZ-Server verschiedene Rechner. Ein direkter Zugriff auf den KFZ-Rechner aus dem Internet ist somit nicht möglich.

Ausblick

Im Jahr 2002 werden wir den Service erweitern. Den Lebenslagenkonzepten werden weitere Zulassungsvorgänge (wie Neuzulassung und weitere Umschreibungen) hinzugefügt. Mit Werbeaktionen, wie die Verteilung von Flyern, hoffen wir noch mehr Kunden für die Online-Eingaben zu begeistern. Aufgrund der derzeitigen gesetzlichen Bestimmungen im Zulassungsrecht – wie z. B. die physische Vorlage des Fahrzeugbriefes und der Untersuchungsberichte AU/HU – bringt der Einsatz der digitalen Signatur für die aufgeführten Geschäftsvorfälle keine direkten Vorteile. Erst wenn Visionen wie der „virtuelle Fahrzeugbrief“ Realität geworden sind, erscheint eine Verbindung des eigentlichen Zulassungsvorganges mit der digitalen Signatur und einem ePayment-Verfahren sinnvoll.

Testen Sie unser Bürgermodul oder stellen Sie uns Fragen über das eingerichtete Diskussionsforum unter www.erftkreis.de/ikol/

Kontakt

Fragen zur Ablauforganisation:

Erftkreis, Der Landrat, Straßenverkehrsamt
Johannes Rüth, 50124 Bergheim
e-mail: johannes.rueth@erftkreis.de

Telefon: 02271/83-3671

Telefax: 02271/83-3580

Fragen zur technischen Umsetzung:

Erftkreis, Der Landrat
Abteilung 10.2/TUIV/Internet
Holger Kreis, 50124 Bergheim
e-mail: holger.kreis@erftkreis.de

Telefon: 02271/83-1313

Telefax: 02271/83-2360

Der Autor: Johannes Rüth ist Mitarbeiter der Kfz-Zulassungsstelle der Kreisverwaltung Erftkreis

Aus der Theorie in die Praxis am Beispiel der Stadt Rathenow

Matthias Kage

Was lange währt wird gut. Unter diesem Singspruch scheint die Rathenower Internetpräsentation das City-Informationssystem zu stehen. Am 8. März 2002 präsentiert sich Rathenow in einem völlig neuen Layout der weltweiten Internetgemeinde. Aber nicht nur die Optik des Systems hat sich verändert, sondern vor allem die dahinstehende Technik. Dafür hat der Bürger- und Wirtschaftsnetzverein Rathenow als Träger des Systems und die Firma solutionary GmbH gemeinsam die zweite Generation eines City-Information-Systems entwickelt, welches die Anforderungen und Rahmenbedingungen kleiner und mittlerer Kommunen in den Mittelpunkt rückt.

Die Grundphilosophie dabei lautet:

Es wird ein System benötigt, welches durch minimierte Anpassungs- und Betriebskosten auch Kommunen mit kleinem Budget eine individuell gestaltete Internetpräsenz mit vollem Funktionsumfang ermöglicht.

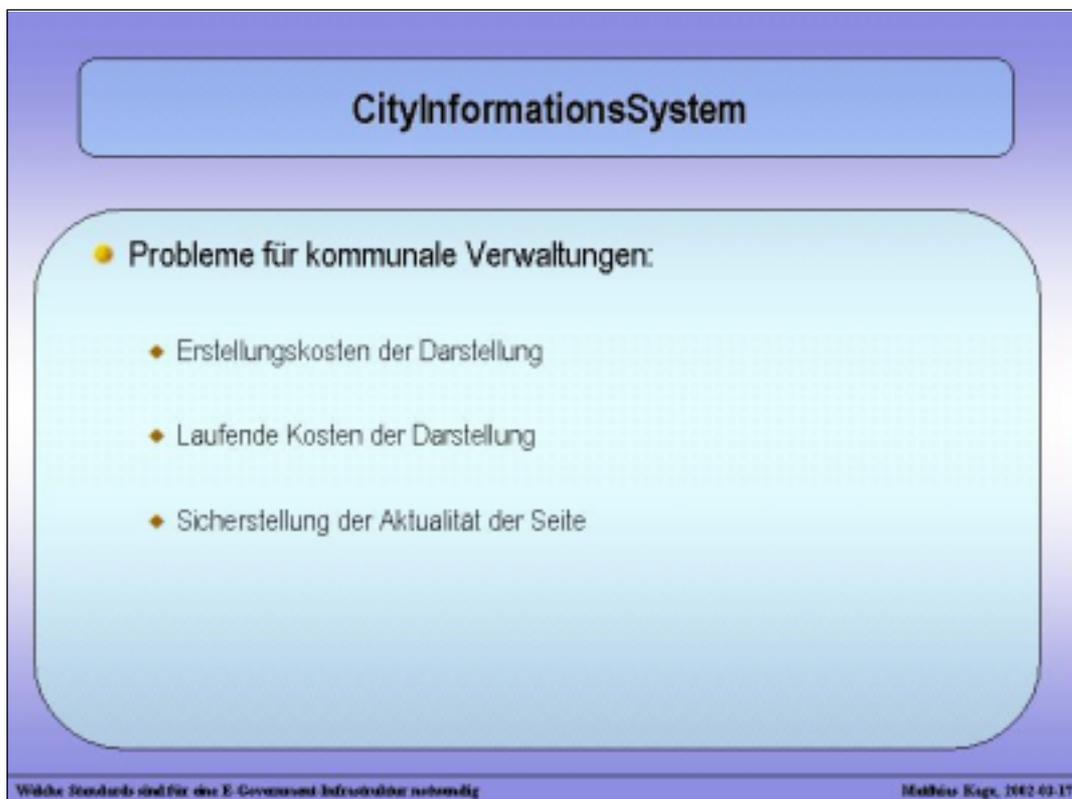
Es ist gelungen, eine standardisierte Basis von Funktionalitäten zu schaffen, deren Oberfläche

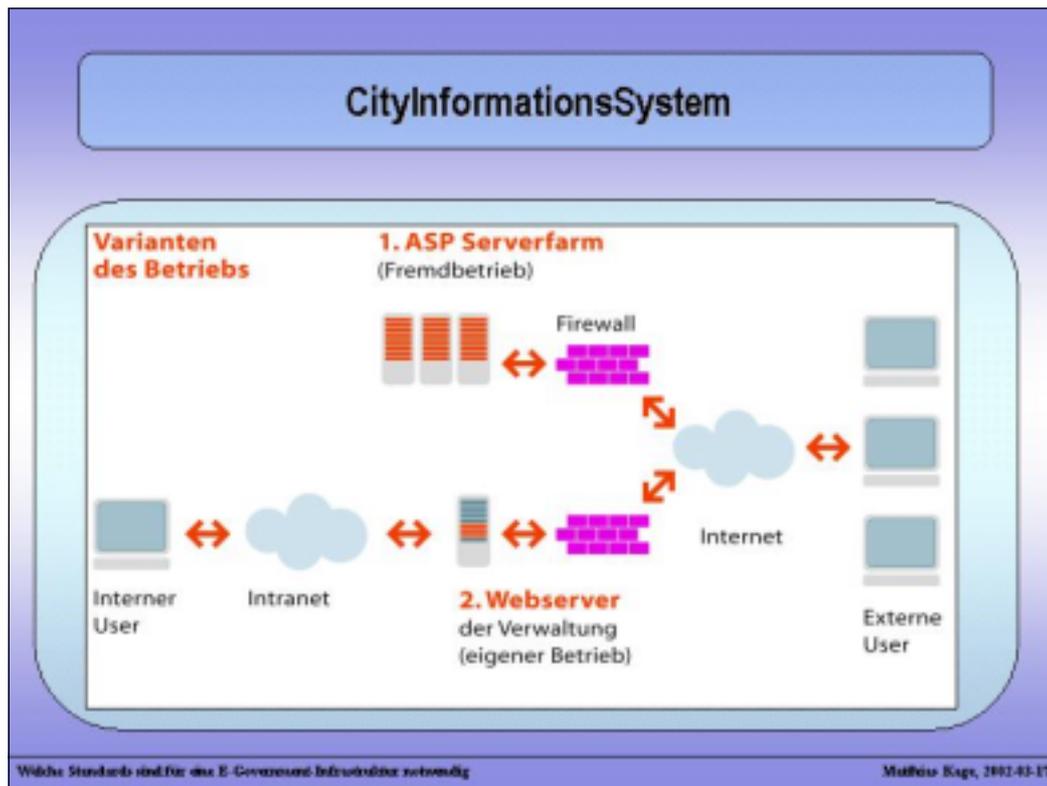
austauschbar ist und die für mehrere Kunden gemeinsam betrieben werden kann. Dieses Vorgehen schafft massive Synergien und setzt auf das seit langem bekannte Betriebskonzept des Application Service Providing (ASP) bei dem ein Anbieter technisch identische Systeme für verschiedene Kunden betreut.

Zu diesen eher technischen Ansätzen kommen Aspekte der Bedien- und Wartungsphilosophie kam ein weiterer wesentlicher Punkt. Da der dauerhafte Erfolg von City-Information-Systemen vor allem von der Aktualität der Inhalte abhängt. Aktualität bedeutet natürlich Aufwand für Recherche und Pflege der Inhalte. Aufwand bedeutet Kosten. Aus diesem Grund setzt das System auf dezentrale Pflege der Inhalte.

Die Philosophie an dieser Stelle lautet:

Inhalte sollen dort erfasst und gepflegt werden wo sie entstehen und wo aus diesem Grund das größte Fachwissen und das größte Interesse an ihrer Aktualität besteht.





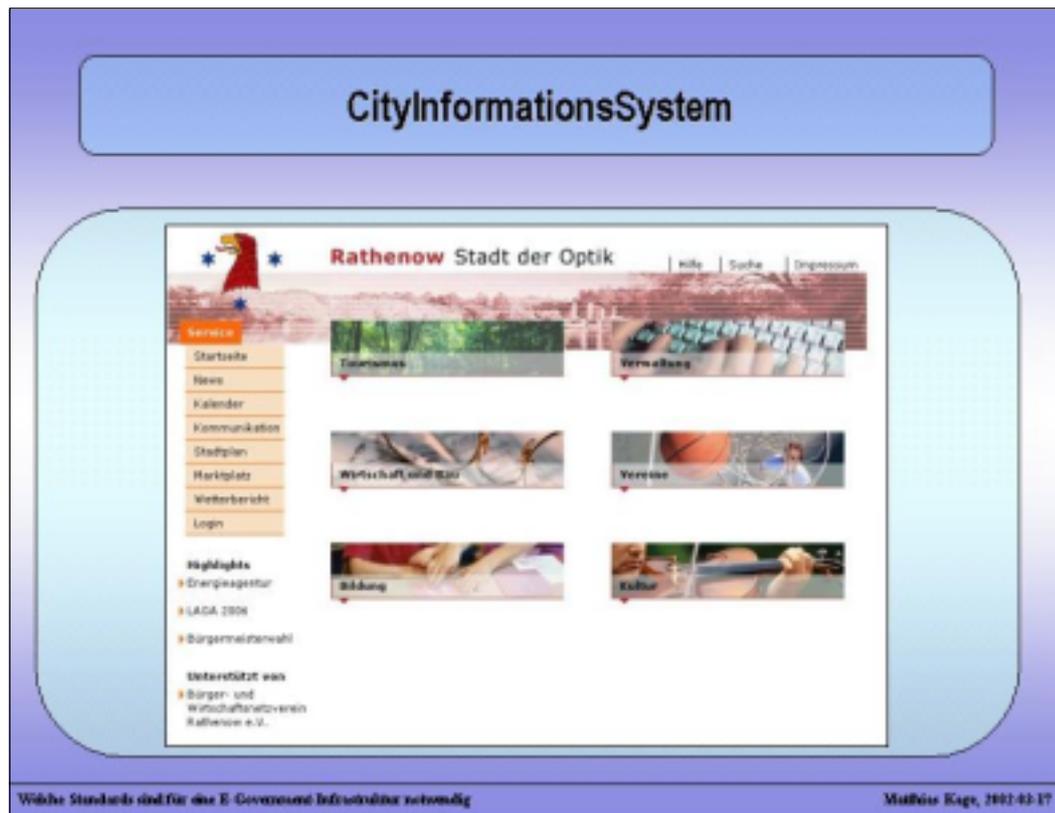
Dieses Vorgehen wird durch die dezentrale und browserbasierte Pflege der Inhalte und der Struktur ermöglicht. Somit ist es möglich einzelnen Bereichen des Systems Redakteure zuzuordnen, die selbstständig ihre Informationen aktualisieren. Ein Freigabemechanismus ermöglicht jederzeit, die vollständige Kontrolle über alle Inhalte um Ungewünschtes vor der Veröffentlichung zu entfernen. Das System kümmert sich automatisch um die durchgängige Einhaltung des Designs. Es ist sogar möglich das Informationen über Firmen, Institutionen, Vereine usw. die im Informationssystem eingestellt sind von diesen selber aktualisiert werden. Dazu ist keine weitere Software notwendig sondern nur ein Computer mit Internetzugang und ein Internetbrowser.

Ein wesentlicher Bestandteil des neuen Systems ist auch der Stadtplan, der auf einer Technologie der Firma speedmap basiert und einen integrativen Bestandteil der Rathenower Präsentation darstellt. Jede Seite des Systems ist mit dem Stadtplan verlinkt, um somit den realen Standort zu der gezeigten Information darzustellen. So können sich Besucher der Rathenower Seiten nicht nur über die Sehenswürdigkeiten informieren, sondern bekommen auf dem Stadtplan auch gleich die entsprechenden Stand-

orte angezeigt. Auch für Firmen entsteht somit ein wesentlicher Mehrwert in ihrer Darstellung. Im Branchenbuch können sich z.B. Interessierte gleich über die Lage des Geschäftes informieren oder aber bei einer geschäftlichen Einladung kann der Stadtplanlink dem Geschäftspartner als Wegbeschreibung mitgegeben werden.

Die Möglichkeiten, die der integrierte Stadtplan bietet, sind sicherlich erst in den Anfängen ausgeschöpft. So werden zum Sommer hin noch Panoramabilder von einzelnen Standorten in Rathenow angefertigt, die dann ebenfalls abrufbar sind.

Dasselbe gilt übrigens für das gesamte System, auf Grund der Partnerschaft des BWN-RN und der Firma solutionary wird es in den nächsten Wochen und Monaten noch viele weitere kleine Gimmicks geben, welche die Benutzung des Systems komfortabler machen. Eine Sache die lange gefordert wurde ist aber auch gleich mit dem Onlinestart verfügbar. Die Suche ermöglicht es jetzt direkt zu Inhalten zu springen, die im System hinterlegt sind. Eine Indizierung der rund 1500 Seiten erfolgt immer bei Neueintragen, womit eine ständig aktuelle Suche gewährleistet ist.



Insgesamt sind es imposante Zahlen die hinter dem Informationssystem stehen. An reiner Entwicklungsarbeit sind ca. 3 Mannjahre von der Firma solutionary in das Produkt investiert worden. Vom Designbüro studio adhoc, die sich für das Design verantwortlich zeigen kamen dann noch einmal 45 Manntage dazu und der Bürger- und Wirtschaftsnetzverein brachte ca. 300 Manntage in das Produkt mit ein. Große Unterstützung erhielt der Verein gerade in der Endphase der Entwicklung beim Testen und der Neueingabe der Daten von mehreren Praktikanten und der Firma System-Data, deren Mitarbeiter Sven Schröder.

Viele Mitarbeiter der Stadtverwaltung sichten und sichten die Informationen auf Aktualität und Richtigkeit. Ein monatlich tagende Gruppe bestehend aus Mitarbeitern aus allen Ämtern sorgt künftig dafür, dass der Informationsfluss erhalten wird und vor allen Neuerungen und Wünsche an das System schnell und zügig umgesetzt werden können.

Insgesamt mussten 70.000-Zeilen Quellcode geschrieben werden und eine 30 MB große Datenbank gefüllt werden, damit sich das System so präsentiert, wie es seit dem 8. März 2002 weltweit im Internet unter der Adresse <http://www.rathenow.de> zu sehen ist.

Der Autor: Matthias Kage ist Mitarbeiter des Bürger- und Wirtschaftsnetzvereins Rathenow e.V.

Vorgehensmodell zur Umsetzung behörden-übergreifender Prozesse am Beispiel von „Verwaltung 2000“

Detlev Schmidt

Was ist Verwaltung 2000?

Wir haben festgestellt, dass ein Projekt nur dann zum Erfolg führen kann, wenn alle Beteiligten ihr spezifisches Know-How einbringen können. Um Ihnen zu verdeutlichen, worum es bei diesem Projekt geht, möchte ich Ihnen eine kurze Einführung geben:

Verwaltung 2000 ist ein Projekt in Schleswig-Holstein federführend durch den Kreis Segeberg, beteiligt sind die Kreise Dittmarschen und Rensburg-Eckernförde. Es geht darum, beispielhaft Bürgerprozesse oder Verwaltungsprozesse an der Schnittstelle Bürger Verwaltung mit elektronischen Mitteln und Methoden abzubilden.

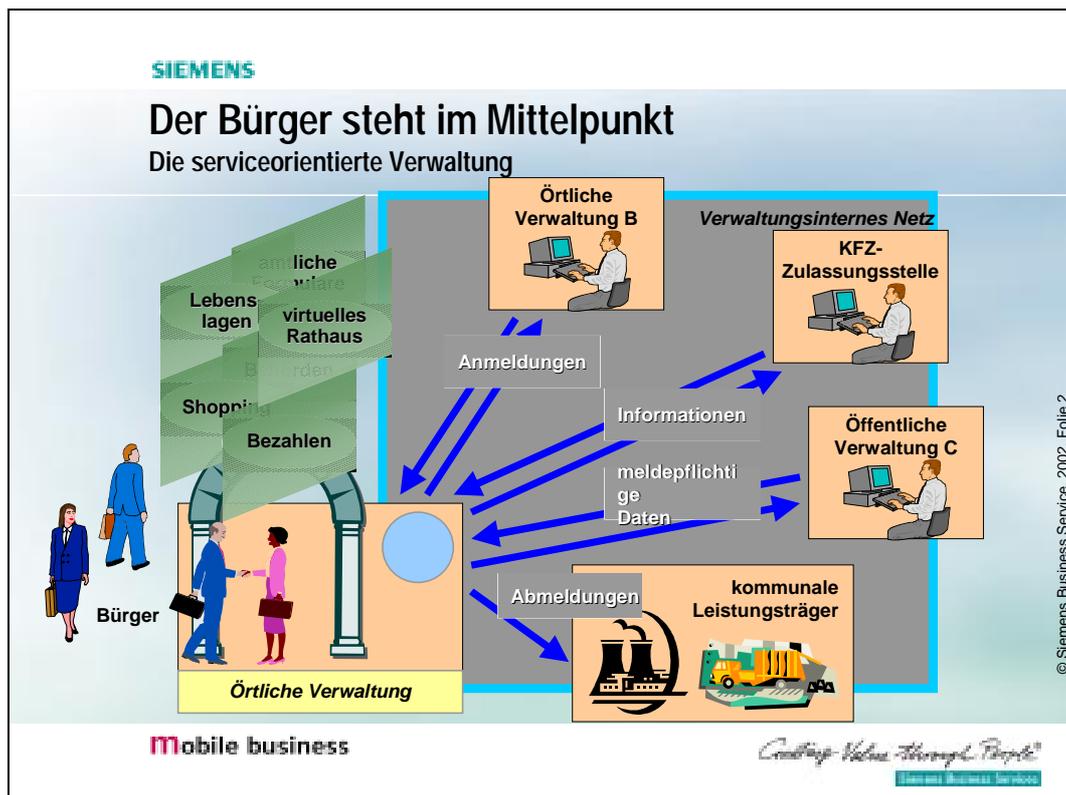
Wir haben uns mit Verwaltung 2000 vorgenommen, Prozesse aus dem Einwohnerwesen, wie den Umzug, die Anmeldung, die Abmeldung von Bürgern, unabhängig vom Ort des Erscheinens des Bürgers im Bürgerbüro abzuwickeln. Darüber hinaus sollen weitere Prozesse aus dem Kfz-Meldewesen, vor allem die Ummeldung im Rahmen eines Umzuges, sowie die

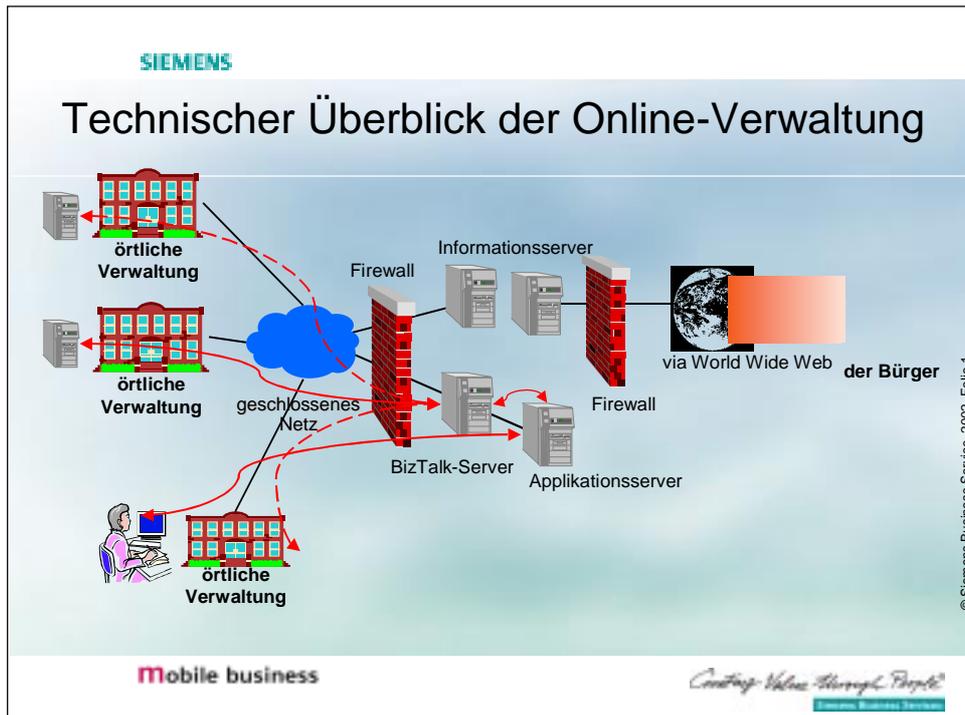
vorübergehende Stilllegung von Fahrzeugen, das Thema Wunschkennzeichen und die Änderung von technischen Daten, im Bürgerbüro abgewickelt werden.

Wie funktioniert eine Bürgerbüro-Lösung?

Technisch realisiert ist die Bürgerbüro-Lösung durch eine verwaltungsinterne Anwendung: Der Bürger sucht zur Erledigung seiner Anliegen bequem ein beliebiges Bürgerbüro in seinem Umkreis auf. Dieses Bürgerbüro ist an ein geschlossenes Netzwerk angeschlossen. Es besteht ausgehend vom Landesdatennetz des Landes Schleswig-Holstein zudem aus den angeschlossenen Kommunen mit ihren Kreisnetzen. In einer zentralen Stelle gibt es einen sogenannten Applikationsserver, auf dem eine Anwendung läuft. Zu dem sorgt eine verteilende Systemkomponente, der Biztalk-Server, dafür, dass die Daten auf die einzelnen Kommunen verteilt werden.

Ein Beispielszenario zur Funktionsweise einer solchen Bürgerbüro-Lösung:





Wie Sie wissen, hat durch die kommunale Hoheit jede Kommune ihr eigenes Einwohnerwesen und die Daten sind nicht zentral vorhanden. Wenn ein Bürger, der in Kommune A wohnt, und nach B umziehen möchte, und die entsprechende Ummeldung in der Mittagspause in der Kommune C vornehmen will, weil er dort arbeitet, hat er die Möglichkeit, von einem beliebigen Bürgerbüro aus, diese Ummeldung vorzunehmen:

Der entsprechende Sachbearbeiter arbeitet mit einer einheitlichen Maskenoberfläche. In einem solchen Szenario ist es sehr wichtig, dass sich der Sachbearbeiter nicht in die verschiedenen Verfahren einarbeiten muss. Anhand der einheitlichen, webbasierten Oberfläche prüft er als erstes, ob der Bürger in seiner bisherigen Gemeinde gemeldet ist. Über die Datendrehscheibe des BizTalk-Servers erfolgt der Zugriff auf die zuständige Verwaltung am Wohnort des Bürgers. Im Auftrage des Bürgers werden die Daten abgerufen. Der Sachbearbeiter prüft in der zuziehenden Gemeinde, ob die Adresse tatsächlich vorhanden ist, welche der Bürger über den einzureichenden Mietvertrag angibt. Im Anschluss kann der Sachbearbeiter die Ummeldung für den Bürger vornehmen.

Der Vorteil des gesamten Verfahrens ist, dass der Sachbearbeiter auf einen bestehenden Datenbestand zugreift und die Übernahme der

Daten vom Papier nicht mehr notwendig ist. Voraussetzung dafür ist natürlich, dass alle beteiligten Gemeinden am Verfahren zu *Verwaltung 2000* teilnehmen. Der Vorteil für den Bürger: Befindet er sich gerade in der Kreisverwaltung vor Ort, kann er zusätzlich sein Kfz gleich mit ummelden. Der Vorgang ist eine webbasierte Anwendung, die auf dem Transportweg der Daten durch Verschlüsselung abgesichert ist. Da in der Regel solche Ummeldungen alle 4-5 Jahre stattfinden, ist die elektronische Signatur nicht unbedingt erforderlich.

Was waren die Anforderungen des Projektes?

Es sollten verschiedene Dienstleistungen an verschiedenen Orten unabhängig von der bisherigen örtlichen Zuständigkeit gelöst werden. Dahinter steht der Gedanke eines Multifunktionalen Bürgerladens: Neben angestrebten Lösungen im Bereich Kfz und Einwohnermeldewesen wurde im Kreis Segeberg ein Bauinformationssystem etabliert, insbesondere für Architekten, Bauwillige und die Verwaltung, wo entsprechende rechtliche Vorschriften hinterlegt wurden. Daher sind es die politischen und rechtlichen Voraussetzungen gewesen, die zuvor geschaffen werden mussten. Zudem war die technische Kompetenz wichtig: Es mussten die Prozesse beherrscht werden und Methodenkompetenz vorhanden sein. Ohne die Bündelung der Kompetenzen ist ein solches Projekt nicht zu bewerkstelligen.

SIEMENS

Referenz: Verwaltung 2000 Konzeption & Architektur von Online Services, Schleswig-Holstein

Anforderungen	Voraussetzungen
<ul style="list-style-type: none">X Verschiedene Dienstleistungsangebote öffentlicher Verwaltungen werden unabhängig von der bisherigen örtlichen Zuständigkeit organisiert und dem Bürger zentral an einer Stelle, dem sogenannten Bürgerbüro, angeboten (One-stop-shop).	<ul style="list-style-type: none">X Politische Unterstützung der EntscheidungsträgerX Fachliche Kompetenz<ul style="list-style-type: none">X Technisch / technologischX ProzesseX MethodenX Partnerschaftliches Verhältnis

Lösung

- X **KFZ-Wesen**
Wunschkennzeichen, Halterdatenänderung, vorübergehende Stilllegung, Technikänderung
- X **Einwohnermeldewesen**
Ab-, An-, Ummeldung, Statusänderung,
- X **Baugenehmigung**
Online Informationssystem

mobile business

Creating Value through People
SIEMENS BUSINESS SERVICES

© Siemens Business Service, 2002, Folie 1

Wie sind wir vorgegangen?

Das Projekt wurde in drei Schritten realisiert:

Erstens: Es wurde ein Grobkonzept entwickelt, in dem wir uns mit unseren Partnern über die Ziele der Verwaltung geeinigt haben.

Zweitens: Dieses Grobkonzept wurde in einem Feinkonzept spezifiziert. Es war notwendig, dass die entsprechenden Pflichtenhefte geschrieben

wurden. Und ich verrate an dieser Stelle kein Geheimnis, wenn ich erwähne, dass ein detailliertes Notieren Missverständnisse vermeidet.

Im Moment befinden wir uns in Phase *drei* der Pilotierung. Ein Teil der Pilotierung ist abgeschlossen, ein weiterer Teil läuft noch. Zudem bereiten wir das Roll-out im gesamten Land für diese Prozesse vor.

SIEMENS

Referenz: Verwaltung 2000 Konzeption & Architektur von Online Services, Schleswig-Holstein

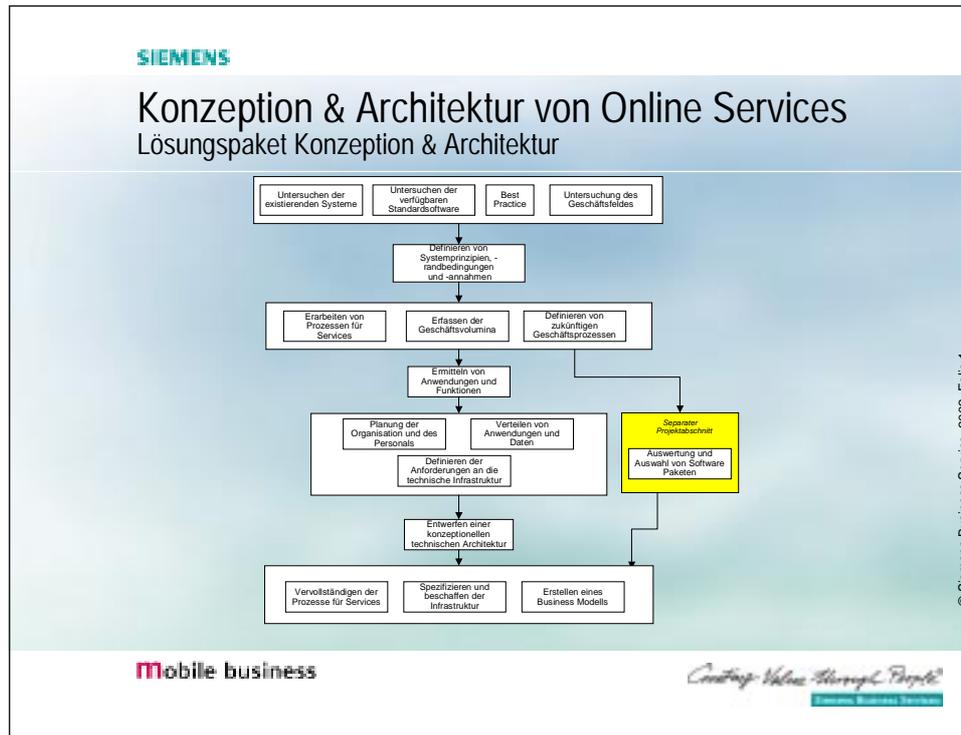
Vorgehensweise

- X **Phase 1: Grobkonzeption**
Auswahl der äquivalenten Geschäftsprozesse, Visionen und Annahmen der zukünftigen Online Prozesse, Ist-Analyse, Grobkonzept Soll Prozesse, konzeptionelle Lösungsarchitektur
- X **Phase 2: Feinkonzeption**
Feinkonzeption der ausgesuchten Online-Services auf der Basis des Grobkonzepts
Entwicklung der technischen Lösungsarchitektur
Erarbeitung von Pflichtenheften für die Realisierung
- X **Phase 3: Realisierung und Pilotierung**
Realisierung der in der Feinkonzeption definierten Online-Prozesse mit den entsprechenden Schnittstellen zu den Verarbeitungsprogrammen, Pilotierung in ausgesuchten Verwaltungen, Erstellung des Service und Betriebskonzept unter Einbeziehung des Landesdatenschutzbeauftragten
- X **Geplant: Phase 4: Roll Out** in Schleswig Holstein

mobile business

Creating Value through People
SIEMENS BUSINESS SERVICES

© Siemens Business Service, 2002, Folie 1



Wir haben Methodentools entwickelt, mit denen man einerseits Prozesse analysieren kann, andererseits Lösungen erarbeiten und Randbedingungen bearbeiten kann und mit denen man, entsprechend den einzelnen Paketen, immer auch Teilergebnisse liefern kann. Wir gehen davon aus, dass, wenn wir solche Projekte umsetzen wollen, auch Zwischenergebnisse geliefert werden müssen. Aufgrund der Komplexität der Anwendungen, die uns eGovernment

abverlangt, müssen Randbedingungen abgearbeitet werden. Es hilft nichts, Fragen nach hinten hinaus zu schieben und sie unbeantwortet zu lassen. Dies beginnt bei der Untersuchung existierender Systeme und setzt sich bei der Erarbeitung von Prozessen der Organisation fort. Wir haben es nicht nur mit Technik zu tun, sondern auch mit Menschen, die diese Techniken umsetzen müssen, und deshalb ist es notwendig einen ganzheitlichen Ansatz zu entwickeln.



Für jede der Projektphasen, die wir durchgeführt haben, gab es ein sogenanntes *statement of work*. Es betraf Geschäftsprozesse, Organisation, Technik, Daten und Anwendungen. All dies wurde zu einer Einheit zusammengeführt.

Bestandteil eines *statement of work* ist bei komplexen Anwendungen ein Eintrag darüber, was gemacht wird und was man nicht tut, so dass beide Partner wissen, was im Fokus außen vor bleibt. Im Ergebnis dessen, kann man dies in einem Hexeikon graphisch darstellen. Wir sehen hier wieder die Themen Organisation, Geschäftsprozesse, Anwendungen, Technologien, Daten und Standorte. Und wenn man einmal eine solche Analyse vorgenommen hat, lassen sich besondere Wandlungen und bloße Änderungen im Ablauf unterscheiden.

Auf Verwaltung 2000 bezogen kann man sagen: Es verändert sich eine Menge in der Organisation, wenn plötzlich ein Mitarbeiter in der Kommune xyz außer seiner kommunalen Hoheit, in der er für seine eigene Kommune tätig ist, Aufgaben für andere Kommunen wahrnimmt und dann noch eine Aufgabe der Kreisverwaltung im Kfz-Wesen übernimmt. Dies ist für den Mitarbeiter eine gewaltige organisatorische Herausforderung.

Warum der ganzheitliche Wandel?

Wenn man keine Visionen hat, kommt es zur Verwirrung und wenn man keinen Aktionsplan

hat, endet das ganze im Chaos. Wir sind natürlich aus *Verwaltung 2000* schlauer geworden und haben Ideen für neue Geschäftsprozesse.

Verwaltung 2000 umfasste bereits bürgerorientierte Geschäftsprozesse. Worüber wir uns zudem Gedanken gemacht haben, sind Prozesse aus Anwendungen zu Sondernutzungen, also vor allem diejenigen, die die Beziehung der Verwaltung zu Industriepartnern betreffen. Hier besteht ein unwahrscheinlich hohes Rationalisierungspotential.

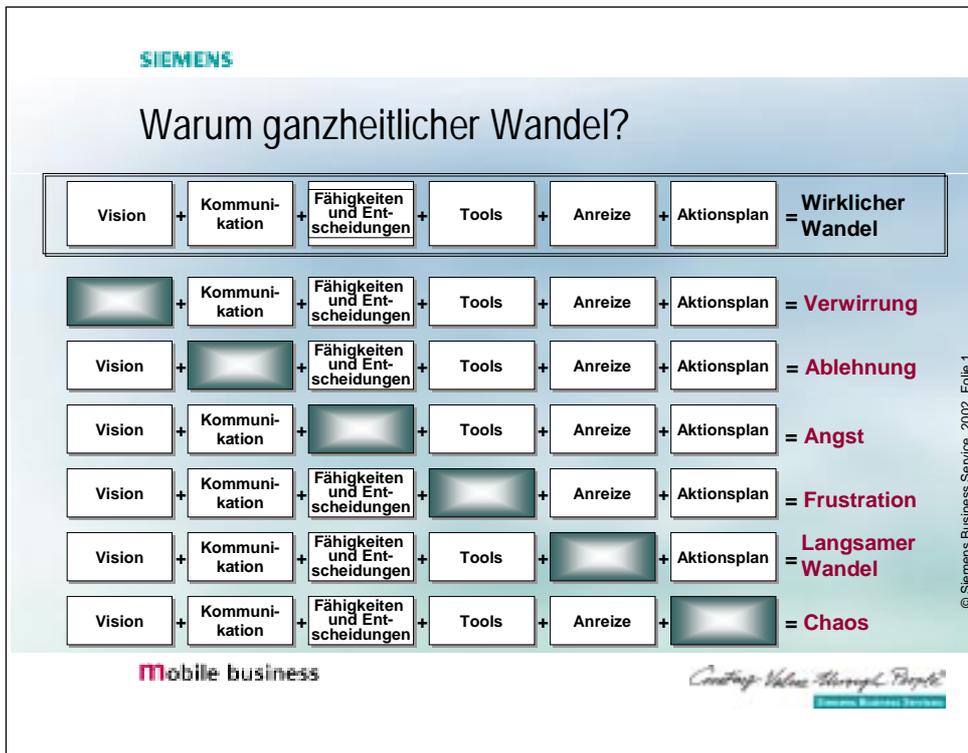
Ein Beispiel: In Potsdam gibt es jährlich viele Baustellen, es müssen dementsprechend viele Anträge zur Sondernutzung der Straßen gestellt werden. Ein anderes Beispiele sind Anträge zur Plakatierung für Volksfeste.

Durch die elektronische Abwicklung entstünden schnellere Lösungen für die Antragsteller und für die Verwaltung ergäben sich ebenfalls Zeitersparnisse, da viele Informationen bereits elektronisch vorlägen und einfach und schnell elektronisch weiter bearbeitet werden könnten.

Beispiel-Szenario Veranstaltungsplanung:

Wenn ich dem Antragsteller genau sagen kann, welche Daten er liefern muss, so kann er diese auch elektronisch liefern. Und wenn es ein Veranstalter ist, der so etwas häufiger macht, dann ist er schnell firm in diesen Dingen. Es werden also die Informationen für den Veranstalter her-





ausgegeben, er kann seinen Antrag stellen, der Antrag wird elektronisch bearbeitet und fließt ein in eine interne Vorgangssteuerungssoftware. Dieses Projekt haben wir im Moment im Fokus und suchen dafür noch Partner.

Der Autor: Detlev Schmidt ist Mitarbeiter im Center für Innovative Topics, Siemens Business Service.



Befragung der Teilnehmer der 8. Fachtagung des KWI „Möglichkeiten und Grenzen von eGovernment“

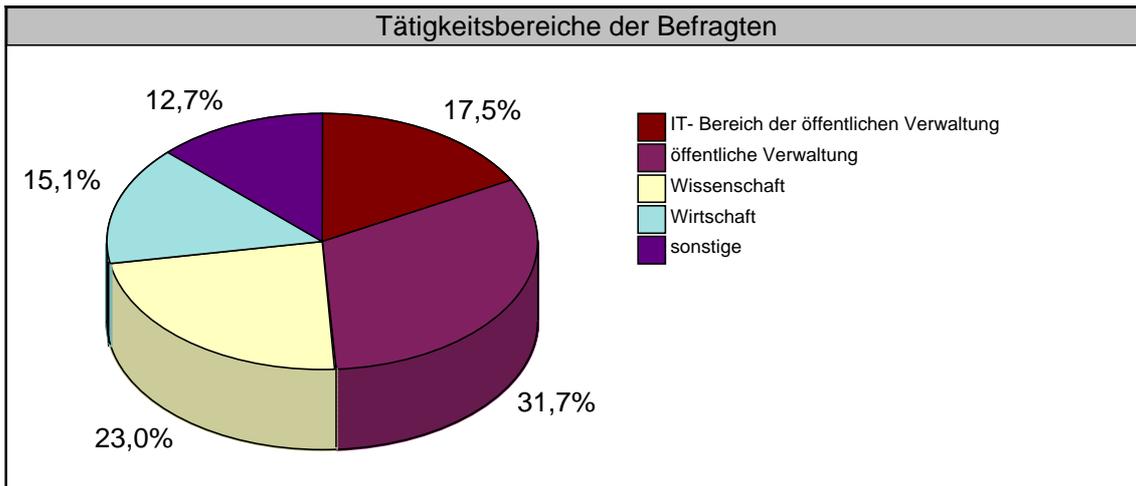
Jörg Penning-Poggenbeck/ Michael Scheske

Insgesamt wurden 160 Fragebögen unter den Teilnehmern ausgeteilt. Bis zum Ende der Mittagspause konnten 127 ausgefüllte Fragebögen wieder eingesammelt werden; lediglich ein Fragebogen wurde als ungültig bewertet. Mit der Größe der Gesamtstichprobe von 126 Erhebungen wurde eine hohe Rücklaufquote erreicht.

Der Tätigkeitsbereich der Befragten

Etwa die Hälfte der Befragten (49,2%) ist in der öffentlichen Verwaltung tätig, 17,5% arbeiten im IT-Bereich einer öffentlichen Verwaltung und 31,7% in den übrigen Bereichen der öffentlichen Verwaltung. Damit ist etwa ein Drittel der anwesenden Vertreter der öffentlichen Verwal-

<p>1. In welchem Bereich sind Sie tätig?</p>	<p><input type="checkbox"/> Bereich Informationstechnik in der öffentlichen Verwaltung (z.B. ADV, IuK)</p> <p><input type="checkbox"/> öffentliche Verwaltung (außer IT- Bereich)</p> <p><input type="checkbox"/> Wissenschaft</p> <p><input type="checkbox"/> Wirtschaft</p> <p><input type="checkbox"/> sonstige</p>
<p>2. Welche Potentiale hat eGovernment Ihrer Meinung nach für die Kommunalverwaltung?</p>	<p><input type="checkbox"/> eGovernment ist ein Modewort, das vorübergeht wie andere</p> <p><input type="checkbox"/> eGovernment ist die übliche Verwaltung nur über PC und</p> <p><input type="checkbox"/> eGovernment erleichtert die Kommunikation und Transaktion mit den Bürgern und Wirtschaftsunternehmen</p> <p><input type="checkbox"/> eGovernment verändert auch die internen grundlegend</p> <p><input type="checkbox"/> eGovernment führt zu einer verstärkten Partizipation der Bürger Entscheidungen der Politik und Verwaltung</p> <p><i>Sie können mehrere Kästchen ankreuzen.</i></p>
<p>3. Welche Hindernisse bei der Umsetzung von eGovernment halten Sie für besonders relevant?</p>	<p><input type="checkbox"/> Finanzen</p> <p><input type="checkbox"/> rechtliche Vorgaben</p> <p><input type="checkbox"/> Qualifikationen</p> <p><input type="checkbox"/> Datensicherheit</p> <p><input type="checkbox"/> fehlende Reformbereitschaft</p> <p><input type="checkbox"/> fehlende Voraussetzungen bei den Bürgern</p> <p><input type="checkbox"/> sonstiges:.....</p> <p><i>Sie können mehrere Kästchen ankreuzen.</i></p>
<p>4. Wie schätzen Sie den konkreten Entwicklungsstand von eGovernment der Kommunen (in Brandenburg) ein?</p>	<p><input type="checkbox"/> Der Großteil der Kommunen hat eGovernment noch nicht als Aufgabe wahrgenommen.</p> <p>Die meisten Kommunen haben bereits eGovernment-</p> <p><input type="checkbox"/> umgesetzt (z.B. eMail, Internetzugang für Mitarbeiter, eigener Internetauftritt).</p> <p>Es ist eine deutliche Tendenz festzustellen, die Beschaffung,</p> <p><input type="checkbox"/> Erstellung und den Vertrieb von Verwaltungsleistungen über das Internet zu realisieren.</p> <p><input type="checkbox"/> Die Kommunen bewegen sich auf eine umfassende Neuausrichtung Verwaltungsprozesse auf Anforderungen des Internets zu.</p>



ung im IT-Bereich beschäftigt. Mit 23% ist der zweitstärkste Tätigkeitsbereich der Befragten die „Wissenschaft“, gefolgt von der „Wirtschaft“, in der 15,1% der Befragten tätig sind. Da die ursprünglich angefragten Tätigkeitsbereiche „Verbände“ und „Politik“ nur jeweils 5 bzw. 3 Nennungen hatten, wurden sie dem Bereich „sonstige“ zugeordnet. In diesem kleinsten Tätigkeitsbereich „sonstige“ wurden außerdem Vertreter kommunaler Spitzenverbände, Politiker, Gewerkschaftsmitarbeiter und andere erfasst.

Die Potentiale von eGovernment

Im Resultat sehen die befragten Tagungsteilnehmer weitreichende Potentiale für eGovernment in der öffentlichen Verwaltung. Etwas mehr als ein Drittel (36,2%) der Befragten sieht die Potentiale von eGovernment in einer sich verbessernden Kommunikation und Transaktion der Verwaltung mit ihrer Umwelt (Bürger und Wirtschaftsunternehmen). Eine Modernisierung der internen Verwaltungsabläufe ist für über 40% der Befragten ein realistisches Potential. Lediglich 19,9% der Befragten sehen jedoch in eGovernment die Möglichkeit für eine verstärkte

Partizipation der Bürger an Entscheidungen von Politik und Verwaltung. Nur 3,6% der Befragten sehen in eGovernment keine Möglichkeit zu einer Verwaltungsmodernisierung bzw. sehen trotz eGovernment das Fortbestehen der „üblichen Verwaltung“. Für 1,1% der Befragten ist eGovernment nur ein zeitlich begrenztes „Modewort“. Somit spricht das Gros der Befragten eGovernment die Chancen zu besserer Kommunikation und Transaktion mit ihrer Umwelt und der Veränderung von internen Verwaltungsabläufen zu.

Die Hindernisse bei der Umsetzung von eGovernment

Die Antworten der Befragten zeigen, dass sie eine Fülle von Problemen erkennen, die bei der Umsetzung von eGovernment zu beachten sind. Keines der genannten Hindernisse ist von den Befragten mit weniger als 10% der Nennungen bedacht worden. Hervorzuheben sind die finanziellen Aufwendungen für eine eGovernment-Umsetzung und die fehlende Reformbereitschaft (jeweils ca. 20% der Nennungen).

Potentiale von eGovernment	Anz.Nenn.	Häuf.
eGovernment: ..ist ein Modewort	3	1,1%
..ist die übliche Verwaltung nur über PC/Internet	7	2,5%
..erleichtert die Kommunikation und Transaktion	102	36,2%
..verändert auch interne Verwaltungsabläufe	114	40,4%
..führt zu einer verstärkten Partizipation der Bürger	56	19,9%
GESAMT NENN.	282	100%

Hindernisse der Umsetzung	Anz.Nenn.	Häuf.
Finanzen	73	20,7%
rechtliche Vorgaben	52	14,7%
Qualifikationen	58	16,4%
Datensicherheit	50	14,2%
fehlende Reformbereitschaft	69	19,5%
fehlende Voraussetzungen beim Bürger	37	10,5%
sonstiges	14	4,0%
GESAMT NENN.	353	100%

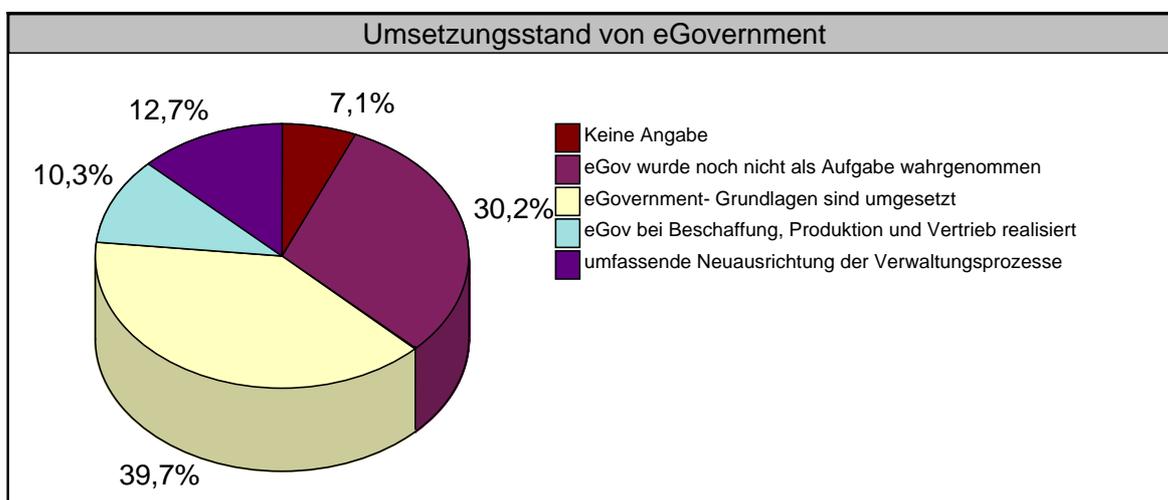
Als „sonstige Hindernisse“ bei der Umsetzung von eGovernment wurden genannt: Verwaltungsstrukturen und Zuständigkeiten (Verhältnis Staat, Landkreis, Gemeinde; interne Organisation); Digital Divide; fehlende Projektmanagement-Know-How; fehlende Standards (elektronische Signatur, IT-Infrastruktur); Trägheit und Widerwillen bei der öffentlichen Verwaltung; Politik und Verwaltungsführung nicht engagiert genug; geringes Interesse der Politik; fehlende Koordinierung/Übersicht bei eGovernment-Vorhaben im IT-Bereich (Methodologie); Datenschutz.

Der Umsetzungsstand von eGovernment in den (Brandenburger) Kommunen

Der Großteil der Befragten (39,7%) sieht eGovernment in (Brandenburger) Kommunen bisher nur in den Grundlagen (e-Mail, Internetzugang für die Mitarbeiter, eigener Internetauftritt der Kommunen) umgesetzt. 30,2% sind der Ansicht, dass die Kommunen

eGovernment noch nicht als Aufgabe wahrgenommen hätten. Damit wird von fast 70% der Befragten die Umsetzung von eGovernment in (Brandenburger) Kommunen noch in den Anfängen eingeschätzt. Lediglich 10,3% der Befragten sehen eGovernment in den Bereichen Beschaffung, Erstellung und Vertrieb von Verwaltungsleistungen (Kommunikations- und Transaktionsebene von eGovernment) umgesetzt. 12,7% der Befragten gehen von einer umfassenden Neuausrichtung der Verwaltungsprozesse (die Umsetzung einer umfassenden eGovernment-Strategie) als bereits begonnen aus.

Die Autoren: Dipl. Soz. Jörg Penning-Poggenbeck ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am KWI, Projekt eLoGo, Michael Scheske ist studentische Hilfskraft am KWI.



Literaturhinweise zu eGovernment

- Beschluss der Bundesregierung zur Sicherheit im elektronischen Rechts- und Geschäftsverkehr mit der Bundesverwaltung vom 16.02.2002, Online-Publikation: <http://www.dud.de/dud/documents/esig-kabinettsbeschluss-020116.pdf>
- Bock, Christian (2000): eGovernment und Recht, in: Gisler/Spahni (Hrsg.): eGovernment. Eine Standortbestimmung, Haupt, Bern, S. 157-181.
- Boehme-Nessler, Volker (2001): Cyber Law. Lehrbuch zum Internet-Recht, Verlag C. H. Beck, München.
- Boehme-Nessler, Volker (2001): Electronic Government: Internet und Verwaltung: Visionen, Rechtsprobleme, Perspektiven, NVwZ 2001, Heft 4, S. 374-380.
- Boller, Regula/Beuchat, Alain (2000). Vertrauen und Sicherheit im Netz, in: Gisler/Spahni (Hrsg.): eGovernment. Eine Standortbestimmung, Haupt, Bern, S. 53-75.
- Brinckmann, Hans (1999): Teleadministration: Online-Dienste im öffentlichen Sektor der Zukunft, Edition Sigma, Berlin.
- Büllsbach, Alfred (1999): Digitale Signatur – Ein deutsch-japanischer Vergleich, in: Kubicek/Braczyk u.a. (Hrsg.): Multimedia @Verwaltung. Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft, Hüthing Verlag, Heidelberg, S. 172-178.
- Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (2001): Einsatzmöglichkeiten der elektronischen Signatur in öffentlicher Verwaltung und Wirtschaft, Online-Publikation: <http://www.bmwi.de/Homepage/download/infogesellschaft/eSig-Abschlussbericht.pdf>.
- Denninger, Erhard (2001): Nahtloser öffentlicher Sektor? Rechtsfragen der Informationsgesellschaft, Verwaltung und Management 2001, 7. Jg., Heft 1, S. 4-9.
- Dix, Alexander (1999): Verwaltung und Internet aus der Sicht des Datenschutzes, in: Kubicek/Braczyk u.a. (Hrsg.): Multimedia @Verwaltung. Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft, Hüthing Verlag, Heidelberg, S. 178-184.
- Egeler, Roderich (2002): Modelprojekt „Öffentlicher Eink@uf Online“, in: Blaschke/Karrlein/Zypries (Hrsg.): E-Public. Strategien und Potentiale des E- und Mobile Business im öffentlichen Bereich, Springer-Verlag, Heidelberg.
- Eifert, Martin/Schreiber, Lutz (2000): Elektronische Signatur und der Zugang zur Verwaltung. Die Folgen der EU-Signaturrichtlinien für das Verwaltungsrecht und die Verwaltungspraxis, Multimedia und Recht 2000, Heft 6, S. 340-346.
- Einemann, Edgar (2001): www.landkreis.de, Der Internetauftritt der deutschen Landkreise, Online-Publikation: <http://www.einemann.net/Landkreis.htm>.
- Gisler, Michael (2000): Einführung in die Begriffswelt des eGovernment, in: Gisler/Spahni (Hrsg.): eGovernment. Eine Standortbestimmung, Haupt, Bern, S. 13-33.
- Groß, Thomas (2001): Öffentliche Verwaltung im Internet, Die Öffentliche Verwaltung, 2001, Heft 4.
- Groß, Thomas (2001): Revolutioniert das Internet die öffentliche Verwaltung? Rechtliche Rahmenbedingungen des Electronic Government, Online-Publikation: <http://www.zmi.uni-giessen.de/forschung/bibliothek/electronicgovernment.pdf>.
- Habel, Franz-Reinhard (2002): Mehr Mut!, Kommune 21, Zeitschrift für eGovernment, Internet und Informationstechnik 2002, Heft 4, S. 31.

- Klein, Oliver (2001): Aufgabenverteilung im kreisangehörigen Raum zwischen Kreisen und Gemeinden, Rechtsgutachtliche Kurzstellungnahme für das Kommunalwissenschaftliche Institut der Universität Potsdam, Potsdam (n.v.).
- Kommunalwissenschaftliches Institut, Projekt e-logo (2002): Straßenverkehrsamt Potsdam- Mittelmark. Electronic Government/ Integrierte Kommunalverwaltung, Projektinterner Bericht, Potsdam (n.v.).
- Konrad-Adenauer-Stiftung e.V./Deutscher Städte- und Gemeindebund (Hrsg.) (1998): Kommune online: Von der bürokratischen zur interaktiven Verwaltung. Multimedia-Leitfaden für Kommunen und Regionen, Erich- Schmidt-Verlag, Berlin.
- Kubicek, H./Karger, P./Wind, M. (2002): Online- Wahlen. Fortschritte und Hemmnisse, Kommune 21, Zeitschrift für eGovernment, Internet und Informationstechnik 2002, Heft 4, S.12-13.
- Ladeur, Karl-Heinz (2002): Verfassungsrechtliche Fragen regierungsamtlicher Öffentlichkeitsarbeit und öffentlicher Wirtschaftstätigkeit im Internet, Die Öffentliche Verwaltung, Zeitschrift für öffentliches Recht und Verwaltungswissenschaften 2002, 55. Jg. , Heft 1, S. 1- 11.
- Lenk, Klaus (2000): Ganzheitliche Gestaltung der Verwaltungsarbeit als Schlüssel zu Electronic Government, in: Scheer (Hrsg.), E-Business – Wer geht? Wer bleibt? Wer kommt?, Physica-Verlag, Heidelberg, S. 294-307.
- Lenk, Klaus (2001): Das eine Fenster zu allen Verwaltungs- und Dienstleistungen. Alte und neue Wege und Formen der Interaktion zwischen Bürger und Verwaltung, in: Gora/Bauer/Berlin u.a.: Virtuelle Organisationen im Zeitalter von E-Business und E-Government. Einblicke und Ausblicke (= Modernisierung des öffentlichen Sektors, Bd. 14), S. 249-362.
- Lenk, Klaus/Klee-Kruse (1995): Bürger-Büros als innovative kommunale Serviceagenturen. Qualitätssteigerung öffentlicher und kommerzieller Dienste durch multimediale Telekooperation, Decker, Heidelberg.
- Lucke, Jörn von/Reinermann, Heinrich (2000): Speyerer Definition von Electronic Government. Ergebnisse des Forschungsprojektes Regieren und Verwalten im Informationszeitalter, Speyer 2000, Online-Publikation: <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii>.
- Marti, Thomas (2000): Erfolgreiches IT-Projektmanagement in der Verwaltung, in: Gisler/Spahni (Hrsg.): eGovernment. Eine Standortbestimmung, Haupt, Bern, S. 129-141.
- Mechling, Jerry (2000): Regieren und Verwalten über Grenzen hinweg, in: Reinermann (Hrsg.), Regieren und Verwalten im Informationszeitalter. Unterwegs zur virtuellen Verwaltung (= Schriftenreihe Verwaltungsinformatik, Bd. 22), Heidelberg, S. 38-50.
- Memorandum des Fachausschusses Verwaltungsinformatik der Gesellschaft für Informatik e.V. und des Fachbereiches I der Informationstechnischen Gesellschaft im VDE (2000): Electronic Government als Schlüssel zur Modernisierung von Staat und Verwaltung.
- Püschel, Jan Ole: Elektronische Signatur für die EC-Karte. Rechtsfragen der Ablauforganisation aus Sicht der Banken, Online-Publikation: http://www.mediakomm.net/documents/forschung/stellungnahme-ec_bmwi.pdf.
- Reinermann, Heinrich (2000): Der öffentliche Sektor im Internet: Veränderungen der Muster der öffentlichen Verwaltungen, Speyer.
- Rossnagel, Alexander (1999): Die digitale Signatur in der öffentlichen Verwaltung, in: Kubicek/Braczyk u.a. (Hrsg.): Multimedia @Verwaltung. Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft, Hüthing Verlag, Heidelberg, S. 158-171.
- Rossnagel, Alexander (2001): Die elektronische Signatur im Verwaltungsrecht- Modernisierung des VwVfG und es VwZG, Die Öffentliche Verwaltung, Zeitschrift für öffentliches Recht und Verwaltungswissenschaften 2001, 54. Jg., Heft 6, S. 221-233.
- Rossnagel, Alexander (2002): Rechtliche Unterschiede von Signaturverfahren, Multimedia und Recht 2002, Heft 4, S. 215-222.

- Schedler, Kuno (2000): eGovernment und neue Servicequalität der Verwaltung?, in: Gisler/Spahni (Hrsg.): eGovernment. Eine Standortbestimmung, Haupt, Bern, S. 33-53.
- Schily, Otto (2001): Auf dem Weg zu einer modernen Verwaltung – BundOnline 2005 – Rede auf der Messe Effizienter Staat am 5. Februar 2001 in Berlin, Online-Publikation: <http://www.staat-modern.de/infos/daten/rede050201.htm>.
- Schneidewind, Uwe/Holtmann, Hendrik (2001): Die virtuelle staatliche Universität, in: Gora/Bauer/Berlin u.a.: Virtuelle Organisationen im Zeitalter von E-Business und E-Government. Einblicke und Ausblicke (= Modernisierung des öffentlichen Sektors, Bd. 14), S. 459-474.
- Schuppan, Tino (2002): Greifbar machen. eGovernment im Überblick (Teil 2), Kommune 21, Zeitschrift für eGovernment, Internet und Informationstechnik 2002, Heft 4, S. 14-15.
- Schuppan, Tino/Reichard, Christoph (2002): eGovernment: Von der Mode zur Modernisierung, Landes- und Kommunalverwaltung, Verwaltungsrechtszeitschrift 2002, 12. Jg., Heft 3, S. 105-110.
- Siegfried, Christine (2002): Grundlagen der elektronischen Signatur und ihre Anwendung in der kommunalen Praxis, Online-Publikation: <http://www.mediakomm.net/documents/forschung/03.pdf>.
- Spindler, Gerald (1999): Die Verantwortlichkeit im Internet. Rechtspolitische Fragen des TDG und MDStV, in: Kubicek/Braczyk, u.a. (Hrsg.): Multimedia @Verwaltung. Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 1999, Hüthing Verlag, Heidelberg, S. 194-202.
- Traunmüller, Roland/Lenk, Klaus (2000): Electronic Government als ganzheitlicher Ansatz, in: Schweighofer/Menzel (Hrsg.), E-Commerce und E-Government. Aktuelle Fragestellungen der Rechtsinformatik, Verlag Österreich, Wien, S. 69-79.
- Wolter, Henrike/Jann, Werner (1998): Dezentrale Wahrnehmung von Kreisaufgaben im Landkreis Potsdam-Mittelmark. Möglichkeiten, Probleme, Szenarien, Universität Potsdam, Kommunalwissenschaftliches Institut, Potsdam (n.v.).

Bisher erschienen in der Reihe KWI-Arbeitsheft

- Heft 1 Frank Berg
Personal in Land und Gemeinden Brandenburgs (2000)
- Heft 2 Christiane Büchner/Jochen Franzke
Kreisgebietsreform in Brandenburg. Eine Bilanz nach 8 Jahren (2001)
- Heft 3 Dietmar Hille
Konkurrieren statt Privatisieren. Kommunale Einrichtungen im Wettbewerb (2002)
- Heft 4 Hansjürgen Bals (Hrsg.)
Haushalt – Produkte – Kostenrechnung.
Das magische Dreieck der Neuen Steuerung (2001)
- Heft 5 Frank Berg
Verwaltungsreform und Personal im Land Brandenburg (2002)
- Heft 6 Werner Jann (Hrsg.)
eGovernment - Schlüssel zur Modernisierung von Kommunen (2002)

ISBN 3-935024-55-X
ISSN 1616-8127