

I. Staatsmodernisierung

Vom Status und von der Entwicklung des Staates eGovernment: Ein erster Überblick

Vom »Staat«, der nicht mehr nur einen »status« im Sinne von einem Zustand bedeutet, reden wir erst seit gut 500 Jahren. Der Staat ist seitdem nicht mehr nur der Zustand von etwas anderem, sondern ein Gegenstand eigener Art. Doch: »Innerhalb dieser Zeitspanne von 500 Jahren hat sich so viel geändert, daß es fraglich wird, ob der Begriff noch denselben Gegenstand bezeichnet wie am Anfang seiner semantischen Karriere.«¹

Verwaltungsmodernisierungen stehen seit jeher auf der Tagesordnung – auch in Deutschland –, aber erstmals hat eine Bundesregierung – seit dem 1. Dezember 1999 – dieses Thema zum Programm erhoben: »Moderner Staat – Moderne Verwaltung«.² Der Modernisierungsprozeß konzentriert sich auf die Umstellung der Verwaltungen auf modernes Management.³ Aber ein zweiter Schritt innerhalb dieser Modernisierungsinitiative weist auf eine neue Dimension: BundOnline 2005.

»Mit der Initiative BundOnline 2005 wird sich die Bundesverwaltung insgesamt dem Internet öffnen. Die Bundesregierung wird die Chance von Electronic Government (E-Government) ganz im Sinne des Servicegedankens für die Bürgerinnen und Bürger nutzen. [...] Mit dieser Initiative verpflichtet sich die Bundesregie-

¹ Vgl. Luhmann 1999, S. 102.

² Vgl. Zypries 2001, sowie die entsprechende Homepage <http://www.staat-modern.de>.

³ Vgl. Hill 2001, Luge 2001.

rung, bis zum Jahr 2005 alle Dienstleistungen der Bundesverwaltung online anzubieten. Das betrifft Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger ebenso wie für die Wirtschaft und Behörden des Bundes, der Länder und der Kommunen.«⁴

Die Bundesregierung holt mit dieser Initiative nur nach, was weltweit – zum Teil mit Hochdruck⁵ – betrieben wird. eGovernment bezeichnet nicht nur die informationstechnologische Seite der Verwaltungsmodernisierung, sondern eröffnet auch eine neue Dimension für Verwaltung und Politik:

- *Kundenorientierung*: Einerseits werden *virtuelle Rathäuser* und Ministerien mit digitalen Informations- und vor allem Dienstleistungsangeboten für die Bürger aufgebaut. Virtuell heißt: unabhängig vom konkreten Ort jederzeit zugänglich – über Internet-Portale. Die Kommunen etc. informieren nicht nur umfassend, sondern stellen – nach und nach – ihre gesamte Dienstleistungspalette in das Netz. Bits und nicht die Bürger laufen nun: Anstatt physisch zur Behörde gehen zu müssen, können die Bürger alle Formulare, Anträge etc. über das Internet ausfüllen und einreichen. Damit ist erstens erreicht, daß die relativ engen Öffnungszeiten auf einen 24-Stunden-total-service umgestellt werden, zweitens, daß für die Bürger Wartezeiten entfallen (»on-line« statt »in line«), und drittens, daß alle Behördenvorgänge aus einer Hand kommen (»one-stop-administration«). Man muß bei drei Vorgängen nicht zu drei verschiedenen Behörden mit drei unterschiedlichen Wartezeiten, sondern kann alles – unterstützt von Hilfsprogrammen und

⁴ Zyprios 2001, 12.

⁵ Eines von vielen Beispielen: der US-amerikanische eGovernment-Anbieter NIC (<http://www.nicusa.com/NIC-flash/index-falsh2.htm>), vgl. auch die britische Evaluation (<http://www.cabinet-office.gov.uk/index/news.htm>); dazu Falk 2001.

Erklärungen – hintereinander am eigenen Computer wegarbeiten.

Ein Beispiel: Die Stadt Hagen. Nach zweijähriger Vorbereitung hat das ›virtuelle Rathaus‹ Hagen gerade eröffnet (www.stadt-hagen.de), vorerst noch für die Bereiche Einwohnermeldeamt und Bauwesen. Lohnsteuerkarten können online beantragt, Meldeauskünfte besorgt werden. Nachweise für Flurstücke, Eigentümer und Bestand sind online einzusehen, wie etwa Bestandsübersichten und Liegenschaftskarten. Vorreiter dieser Entwicklung sind in Deutschland Nürnberg, Esslingen und Bremen.⁶

- *Auftraggeberorientierung*: Zum anderen wird das Internet eingesetzt für die elektronische Abwicklung der *Beschaffung* (sogenanntes *public eProcurement*) für die öffentliche Hand. eGovernment als eProcurement senkt – unabhängig von den durch »normale« Verwaltungsmodernisierung und Verwaltungsreorganisation erzielbaren Leistungsverbesserungen – Prozeßkosten und Einkaufspreise. Hier entstehen völlig neue Ausgabenreduktionsmöglichkeiten durch marktnähere Verhandlungen mit der Wirtschaft. Einkaufspreise lassen sich um bis zu 30 Prozent reduzieren. Im Gegensatz zu anderen Ländern hat Deutschland ein kompliziertes Vergaberecht, das für die digitalen Beschaffungsmarktplätze ohne Sicherheitsrisiko umgesetzt werden muß. Öffentlichen Institutionen, Kommunen, Ländern und dem Bund, die die Steuergelder der Bürger effizient verwalten sollen, werden über eGovernment alle Chancen eröffnet, Gemeinschaftseinkäufe zu nutzen, wie es in der Wirtschaft längst möglich ist. Das englische National Audit Office (NAO) ist überzeugt, daß jedes Jahr zwischen zwei und drei Millionen Beschaffungsgüter zum Durchschnittspreis von

⁶ Bürger 2001.

100 £ bestellt werden, deren Prozeßkosten für jedes Gut zwischen 25 und 100 £ liegen. Eine elektronische Vergabe kann nach ihren Angaben die Durchschnittskosten von 50 £ pro Order bis auf 8 £ senken.⁷ Wenn man noch die bisher nicht realisierten Kosteneinsparungen für Mengenrabatte hinzurechnet, werden die Einsparungspotentiale substantiell. Neill Mellor schätzt für England das eGovernment-Einsparungspotential für alle Verwaltungen auf 13,5 Milliarden £; das würde einer Steuerreduktion von 3–4 Prozent gleichkommen. In dieser Dimension würden sich, wenn man von der Möglichkeit effektiver Steuersenkungen absähe, die neu gewonnenen budgetären Handlungsspielräume der Politik bewegen.⁸ Hinzu kommen erhebliche Verfahrensbeschleunigungen: Im US-amerikanischen Army's Communications-Electronics Command (Cecom) wurde ein eProcurement-System eingeführt zum Kauf von Laptops und Faxgeräten. Frühere Beschaffungsvorgänge hatten 30 bis 90 Tage in Anspruch genommen, bis die Transaktionen erledigt waren. Über die online-Auktionen, die Cecom eingeführt hatte, waren die Vorgänge in 30 bis 60 Minuten erledigt.⁹ Bei der niedersächsischen Finanzverwaltung wird bereits eine Umbesetzung von 300 Stellen der Beschaffung zu anderen Bereichen durch das digitale Verfahren gemeldet.¹⁰

- *Demokratieorientierung*: Eine dritte Dimension – *eDemocracy* – nutzt das Internet, vor allem die Internet-Portale, für eine stärkere Bürgerbeteiligung, vor allem bei kommunalen Entscheidungen und Planungen. eDemocracy ergänzt das eGovernment um eine durch das Internet ausgeweitete Entscheidungs- und Planungsbeteiligung der Bürger. Hier gibt es in Deutsch-

⁷ Mellor 2000.

⁸ Mellor 2000. Vgl. auch <http://www.stepchange.gov>.

⁹ Robinson 2000.

¹⁰ Burger 2001.

land noch wenige, wenn auch zunehmend Erfahrungen¹¹; so haben z.B. die Städte Mönchweiler, Monheim und Hamm Beteiligungsverfahren der Bürger an der kommunalen Haushaltsplanung eingeführt, aber das Internet wird dafür noch nicht genutzt. Das nordrhein-westfälische Innenministerium und die Bertelsmannstiftung haben eine Projekt »Kommunaler Bürgerhaushalt« aufgelegt, das bürgerorientierte Politikgestaltung einführen helfen soll. Das Internet bietet sich als Kommunikations- und auch als Entscheidungsmedium an. Hier können Erfahrungen anderer Länder fruchtbar genutzt werden.

Die drei Dimensionen des eGovernments – »virtuelle Rathäuser«, neue Beschaffungspolitik der Verwaltungen und *eDemocracy* – ändern die Beziehung von Verwaltung/Bürger und von Politik/Bürger auf neue Art:

- die »virtuellen Rathäuser« verbessern die Leistungsbeziehungen zu den Bürgern qualitativ: die Verwaltung wird zum Bürger-Dienstleister; die Bürger werden Kunden des Staates;
- das *eProcurement* optimiert die kommunalen und Staatseinkäufe: effizienter Umgang mit Steuergeldern; Politik und Verwaltung operieren kosten- und leistungsbewußter, denken in Wertschöpfungskategorien;
- die *eDemocracy* treibt die Demokratisierung der Gesellschaft voran: nicht abstrakt, sondern konkret in unmittelbar die Bürger angehenden Planungs- und Entscheidungsprozessen. Politik wird Bürgerpolitik: nicht einfach als Umsetzung von Bürgerwünschen, sondern als Kommunikation von zum Teil schwierigen Entscheidungsverfahren, die viele Interessen austarieren müssen.

¹¹ Vgl. die Beispiele in Sinning/Wimmer 2000.

»Ich bin der festen Überzeugung, daß E-Government zu einem neuen Schub der Verwaltungsmodernisierung führt«, läßt Staatssekretärin Brigitte Zypries verlauten¹²; 75 Prozent der politischen Vertreter aus 14 europäischen Ländern sehen ebenso darin der neue Chancen für Demokratie, Verwaltung und Zivilgesellschaft.¹³

Der Internetbeauftragte des Deutschen Städte- und Gemeindebundes, Franz-Reinhard Habbel, unterscheidet vier Entwicklungsstufen der digitalen Verwaltung:

- »In der ersten Phase verwenden Gemeinden und Behörden das Internet in der [...] Form eines Schaufensters.
- In der zweiten Phase stellen Behörden zusätzlich sogenannte elektronische Formulare zur Verfügung, die sich der Bürger aus dem Netz herunterladen und am Computer ausfüllen kann. Interaktiv ist aber auch dieses Angebot nicht. Denn die Formulare müssen ausgedruckt und unterschrieben werden, bevor man sie per Post an die Behörde schickt. ...
- Die dritte Stufe ist [...] erreicht, wenn sich die Verwaltungen zu virtuellen Wirtschafts- und Arbeitsräumen für Bürger und Unternehmen verwandelt haben. Versehen mit der digitalen Signatur, können online Baugenehmigungen eingeholt, Einträge ins Handelsregister beantragt und Steuererklärungen online abgegeben werden.
- Von der vierten Stufe sind deutsche Gemeinden am weitesten entfernt. In dieser Phase könnte [...] das Netz als Instrument der Partizipation der Bürger am politischen Prozeß eingesetzt werden. Etwa um den Verlauf einer Straße, die Größe eines

¹² Zypries, Staatssekretärin des Bundesinnenministeriums, Schirmherrin der Fachmesse Moderner Staat 2000, November 2000 in Berlin.

¹³ Nach einer Umfrage des Economist; vgl. Falk 2001.

Neubaus oder einen Tunnel vorab dreidimensional im Netz zu simulieren. Entscheidungen könnten damit auf einer ganz anderen Grundlage als heute getroffen werden.«¹⁴

Wenn man davon ausgeht, daß heute die Angestellten einer Verwaltung 80 Prozent ihrer Zeit mit Aktenbewegungen beschäftigt sind und nur zu 20 Prozent mit Bürgergesprächen, wäre eine durch eGovernment erreichbare Umkehrung dieser Relation – eine Forderung des Deutschen Städte- und Gemeindebundes – ein effektiver Schritt in Richtung Bürgerorientierung. Parallel dazu können die Verwaltungsgebühren gesenkt werden.¹⁵

Die Verwaltungsmodernisierung bekommt über den eGovernment-Prozeß eine klare Orientierung und den Anschluß an die Netzwelten, die in der Wirtschaft bereits zur selbstverständlichen Kommunikations- und Geschäftsbasis geworden sind. In einer dynamischen Wirtschaftswelt, in der eine Kundenorientierung und -integration die Leistungslinien definiert, kann sich der Staat nicht heraushalten. Was für die ›Kunden‹ in der einen Welt des Marktes selbstverständlich geworden ist, werden die ›Bürger‹ von der anderen Welt des Staates ebenso einfordern.

Beispiel: Digitales Finanzamt. Rund zwei Drittel der Internetnutzer würden ihre Steuerklärung online abgeben. Bei der Internet-Trend-Umfrage von Mummert + Partner ergab sich zudem, daß ca. die Hälfte der 1500 Befragten ihre digitale Steuererklärung früher als bisher abgeben würde.¹⁶ Die Vorteile eines solchen ›digitalen Finanzamtes‹ liegen auf der Hand:

¹⁴ Vgl. hier in Burger 2001.

¹⁵ Burger 2001.

¹⁶ Mummert + Partner Unternehmensberatung (<http://recherche.newsaktuell.de>), 30. 1. 2001.

- 24-Stunden-Öffnungszeiten des Finanzamtes
- Einsparung der Kosten der Steuerberatung, wenn die elektronischen Formulare klar gegliedert sind und für jede Position Erklärungen aus einer Datenbank anbieten (›intelligente Nutzerführung‹)
- Automatische Hinweise auf Fehler beim Ausfüllen, mit richtigen Korrekturangeboten (und Gründen für die Korrektur)
- Direkte Übermittlung der Steuerdaten an den Finanzamtscomputer zur Entlastung der Sachbearbeiter
- Eventuell anfallende Steuerrückzahlungen (wie auch Nachzahlungen) erfolgen schneller.

Der Nutzen für die Bürger aber auch für die Finanzämter ist beträchtlich. Leider wurden die – spärlichen – Angebote wenig genutzt¹⁷. Der Anfang 2001 gestartete Vorstoß unter <http://www.elsterformular.de> ist nach kurzer Zeit aufgrund von Sicherheitsproblemen wieder zurückgezogen worden.

Die Befragung ergab folgende Gründe: Erstens käme der Datenschutz zu kurz (22 Prozent), zweitens gibt es eine Furcht vor fehlerhafter Datenübermittlung (13 Prozent), drittens mangelnde Sicherheit beim Posteingang (13 Prozent), viertens die Signatur sei nicht sicher (12 Prozent) sowie fünftens zu kompliziert (6 Prozent) etc. Viele dieser Befürchtungen sind aktiv behebbar. Sie sind ernst zu nehmen, insbesondere das Sicherheitsthema.¹⁸ Hinzu kommt die deutsche Besonderheit, daß die digitale Signatur rechtlich noch

¹⁷ Das bisherige Angebot, das seit 1998 besteht, die Steuererklärung über das Internet abzugeben, hatten nur 175 000 Bürger wahrgenommen. Es war zu umständlich mit Postversand und Unterschrift gekoppelt (Falk 2001).

¹⁸ Vgl. dazu Arendt 2001; über den Stand der deutschen Gesetzesanpassung an die EU-Richtlinie von 2000 vgl. Eifert 2001.

nicht vollständig der manuellen Unterschrift gleichgestellt ist. Folglich mußte im Jahr 2000 immer noch ein Formular mit Handunterschrift ans Finanzamt geschickt werden.¹⁹

Der Nutzen einer *online*-Beziehung zur Finanzverwaltung ist groß, ebenso groß aber sind noch die Bedenken. Nun sind das Bedenken vor jeder neuen Praxis. Wenn man Nachbesserungen zuläßt, notfalls per Hand, und die Daten- und Übertragungssicherheit klärt, kann die Akzeptanz schnell verbessert werden.

Das Beispiel zeigt, daß *eGovernment* kein schneller Prozeß ist, der zudem mit klaren Leistungsvorgaben für die Nutzerfreundlichkeit verknüpft bleiben muß. Zugleich ist das Finanzamtsbeispiel aber wiederum nicht sehr geeignet, weil die Steuerzahlerbeziehung zum Finanzamt immer schon indirekt, d.h. über Schriftverkehr lief. Sehr viel zeit- und ressourcensparender und sichtlich bürgerfreundlicher sind z.B. administrative Dienstleistungsangebote bei Verkehrs- und Meldeämtern, Paßämtern, Gewerbebeanmeldungen, Baugenehmigungen etc. In Baden-Württemberg wurde am 20. 12. 2000 z.B. das elektronische Grundbuch offiziell eingeführt und soll bis 2003 von allen Gemeinden im Internet verfügbar sein.²⁰

Der Gang zum Amt ist für viele Bürger – gerade für die berufstätigen – oft ein lästiger Eingriff in den persönlichen Zeithaushalt, zumal für jeden Vorgang ein eigener Ämterweg geplant werden muß. Die Ämter untereinander sind auch oft nicht koordiniert. Wenn ein Autodiebstahl bei der Polizei gemeldet wird, erstellt diese nach Abschluß der Ermittlungen ein Protokoll, mit dem der Bürger zum Verkehrsamt gehen muß, damit die Abmeldung vorgenommen werden kann. Bei einem Umzug ist die Ummeldung keineswegs mit dem Anwohnerparkausweis verbunden, obwohl es logisch zusammenhängende Prozesse sind. Nur zwei Beispiele von

¹⁹ Bremen hat als erste Kommune die digitale Signatur eingeführt (Bremen-Online-Service) (DIE ZEIT Nr. 49, 30. 11. 2000).

²⁰ Burger 2001.

vielen, an denen sich zeigen läßt, daß Organisationsprobleme der Verwaltung als Handlungsproblem an die Bürger verschoben werden. Was aber haben Bürger, denen die Verwaltungen zuarbeiten sollen, mit deren internen Organisationsproblemen zu tun?

eGovernment erlaubt hier keine Ausreden mehr. Je mehr die Bürger bei der Wirtschaft kennenlernen, was alles mit dem Internet möglich ist, werden sie von der Verwaltung fordern, es anzuwenden. Es steht zu vermuten, daß sie es noch im verschärften Maße fordern werden: Ämterbesuche haben einfach nicht den Sex-Appeal des samstägliches Shoppens. Niemand geht freiwillig in ein Amt, sondern ist durch gesetzliche und andere Regelungen gezwungen, mit Ämtern zu kommunizieren.

Einer, der es wissen muß, wie man mit erzwungener Kommunikation umgeht, der Softwarehersteller Microsoft, beschreibt die Entwicklung wie folgt: »Zunehmende Individualisierung und Fragmentierung der Gesellschaft wirken sich fundamental auf die Städte und Gemeinden aus. Globalisierung und Internationalisierung der Unternehmen ergänzen den Veränderungsprozeß, vor dem die Städte und Gemeinden, Kreis- und Bezirksverwaltungen stehen. Die Bürger werden selbstbewußter. Sie verlangen von ihren Städten und Gemeinden mehr Services und Orientierungen auf dem Weg in die Informationsgesellschaft. Nicht mehr die Zuständigkeit der Behörden steht im Vordergrund, sondern deren Produkte und Dienstleistungen. Bürger und Unternehmen möchten über eine integrierte Quelle (Point of Public Services) die Leistungen der gesamten öffentlichen Verwaltung in Anspruch nehmen können. Die im Industriezeitalter aufgebaute hierarchische Verwaltung stößt in einer vernetzten Welt an Grenzen. Heute hat es ein Bürger z.B. nach einem Todesfall teilweise mit bis zu 17 verschiedenen Behörden und Einrichtungen zu tun. Kleine und mittelständische Unternehmen werden im Einzelfall während des Jahres von mehreren Steuerprüfern besucht und müssen Dutzende

von Formularen ausfüllen. Die hierfür volkswirtschaftlich ›verlorene Zeit‹ steigt ins Unermeßliche.«²¹

Deshalb stehen die Verwaltungen noch stärker in der Pflicht als die Wirtschaft, kundenfreundliche Serviceangebote zu machen: Ämterleistungen sind staatliche Zwangsprodukte – ohne jegliche Konsumfreude. Die Attraktivität der Verwaltungsleistung kann nur durch exzellente Beratungsqualitäten, Informationsoffenheit und Abwicklungsfreundlichkeit erreicht werden. Plattformen wie Media@Komm oder www.kommforum.de als neues Kommunikations- und Informationsportal für kommunale Kooperation und Erfahrungsaustausch unterstützen den Aufbau der kommunalen eGovernment-Prozesse²²; andere Marktplätze für öffentliche Auftraggeber wie cosinex.com oder für kommunale Auftragnehmer wie InterSource.de helfen bei einem innovativen und kostengünstigen Einstieg in die elektronische Beschaffung.

Wenn sich die Bürgerorientierung allgemeiner verbreitet, hat das erhebliche Konsequenzen für die Reorganisation der Verwaltungen, die untereinander neue Kooperationsbeziehungen entwickeln, über alle Amtsgrenzen hinweg. »Das setzt flexible, weniger gesetzesausführungsgebundene Kompetenzen voraus.«²³ Denn eine konsequente Bürgerdienstleistungsorientierung erfordert, alle Organisationsbeziehungen erstens im Netz und zweitens verknüpft zu betreiben, so daß der Bürger nur einen Ansprechpartner bzw. ein Portal hat, mit dem er kommuniziert, während alle Querbewegungen in den Ämtern und zwischen den Ämtern untereinander geregelt sind.²⁴ Die Portale können so konstruiert werden, daß die Bürger ihren Vorgang in den verschiedenen Ämtern verfolgen können: Transparenzerhöhung des Bearbeitungsstandes. Die Netz-

²¹ Microsoft 1999, 1.

²² Vgl. Welzel 2001.

²³ Lenk/Wimmer/Traunmüller 2001, 2.

²⁴ Lenk/Wimmer/Traunmüller 2001, 1 f.

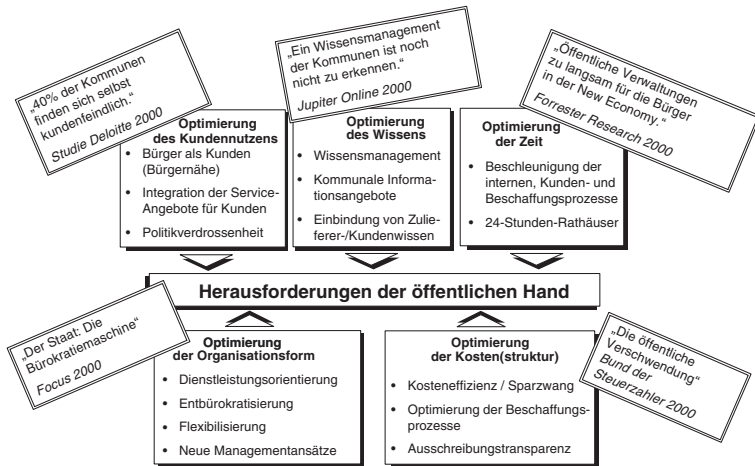
struktur der Querbeziehungsorganisation könnte bei manchen Vorgängen die föderative Struktur zur Veränderung zwingen.

Spätestens dann, wenn die Politiker entdecken, daß die Qualität ›ihrer Verwaltungen‹ ein Argument sein kann, Wahlen zu gewinnen, werden sie sich in einen Wettbewerb der Angebotskonkurrenz begeben: Welche Kommune hat die bessere und die bürgerfreundlichste Verwaltung? Im Bereich der Standortkonkurrenz und der Wettbewerbe um Industrieansiedlungen sind das bereits heute schon Kriterien – auch zum grenznahen Ausland. In den Niederlanden z. B. werden Gewerbe- und Baugenehmigungen sehr viel schneller erteilt als in Deutschland (auch wenn der amerikanische Durchschnitt von einer Woche nicht erreicht wird).

Doch steht diese Entwicklung in Deutschland erst am Beginn. Viele Restriktionen sind zu bewältigen:

- die Einführung einer rechtsverbindlichen digitalen Signatur auf europäischer Ebene,
- erwartete Investitionskosten von 12 Mrd. DM bis 2005 für alle Gemeinden (das Deutsche Institut für Urbanistik schätzt 23 Mrd. DM bis Ende 2009),
- die Schwierigkeit, für die anstehenden Aufgaben eigene Fachkräfte für die Informationstechnologie zu bekommen; die Gehaltsdifferenz und die atmosphärische Differenz zur Wirtschaft ist immer noch erheblich, wie eine aktuelle Untersuchung von Mummert + Partner ergab,
- Software-Probleme (keine Windows-Kompatibilität vieler Datensysteme der Kommunen),
- Probleme des noch fehlenden Zugangs für Angestellte zum Internet,
- die Quervernetzung nicht nach Zuständigkeiten, sondern nach schnellen und flexiblen Servicepaketen für die Bürger und die Unternehmen.

Zusammenfassend können die Herausforderungen der öffentlichen Hand wie folgt zusammengefaßt werden:



Quelle: Eigene Darstellung

Die Themen sind bekannt. eGovernment stellt neue Lösungsmöglichkeiten zur Verfügung: Es ist nur noch eine Frage der Zeit, wann es eingeführt wird. Deshalb sind der Kontext und Wirkung genauer zu betrachten. eGovernment ist mehr als nur ein neuer Modus der Verwaltungsmodernisierung: es ist der Zugang zum ›aktivierenden Staat‹, aber auch zu einem neuen Staatsmodell, das wir als ›effizienten Staat‹ einführen, der nicht als Kostensenkungsmaschine arbeitet, sondern das Wissen und die Einschätzungen der Bürger sehr viel stärker ins Spiel bringen kann. *eGovernment* verbindet sich mit einer neuen Dimension der demokratischen Planungsbeteiligung: *eDemocracy*.

Das hat längst auch die öffentliche Hand erkannt. Es sind nach einer Untersuchung der Beratung PriceWaterhouseCoopers nunmehr 85 Prozent, die an den Reformschub in Deutschland durch

eGovernment glauben. Nur nicht in der eigenen Kommune selbstverständlich. Da sind es immer noch 67 Prozent, die zum Teil der Auffassung sind, daß eGovernment in ihrer Gemeinde aufgrund spezifischer Probleme mehr Theorie bleiben wird als Praxis.

in %	Stimmen Sie den folgenden Aussagen zur zukünftigen Bedeutung von E-Government zu?			
	stimme zu	stimme teils zu	stimme nicht zu	weiß nicht
„Das Gerede von E-Government ist nur eine Mode, die reale Bedeutung für die Verwaltung wird einfach überschätzt.“	1	27	71	1
„E-Government eröffnet die Chance für einen neuen Schub der Verwaltungsmodernisierung.“	85	14	0	1
„Die diskutierten E-Government-Konzepte klingen in der Theorie sehr gut, aufgrund der speziellen Umstände in unserer Stadt werden sich aber die meisten in der Praxis kaum verwirklichen lassen.“	7	60	32	1
„E-Government wird die Arbeitsweise und Leistungserbringung der öffentlichen Verwaltung drastisch verändern.“	62	32	5	1

Quelle: PriceWaterhouseCoopers, S. 11

Die Überzeugtheit vom eGovernment-Konzept wird allerdings von einer Umsetzungslücke begleitet: Nur 10 Prozent der Befragten haben tatsächlich eine bereits formulierte Strategie vorliegen (siehe Abb. folgende Seite).

Auch in der Schweiz, wo im Februar 2001 eine breitangelegte Studie zum eGovernment²⁵ vorgelegt wurde, sind diese Ergebnisse ähnlich: 14 von 22 Kantonen wollen in 2001 ihre Konzeptionsphase abgeschlossen haben. Auf der kommunalen Ebene hingegen ist die Umsetzungsfreude noch weit weniger ausgeprägt: So sehen

²⁵ Vgl. die Studie des Bieler Bundesamtes für Kommunikation, durchgeführt von Prognos 2001.

Welche Planungskonzepte bestehen für die E-Government-Aktivitäten Ihrer Stadt?				
in %	vorhanden	geplant	nicht geplant	weiß nicht
Ausformulierte Strategie	12	65	19	4
Budgetierung	14	42	35	9
Zeitplanung	14	47	33	6
Personalplanung	11	45	35	9

Quelle: PriceWaterhouseCoopers, S. 12

nur 24 Prozent der Gemeinden eGovernment als prioritäres Projekt. Ein Hauptproblem wird in der geringen Kooperationskultur gesehen, auch in den finanziellen und personellen Ressourcen. Es wird also spannend, welche Entwicklungen sich in den kommenden Jahren abzeichnen werden. Dieses Buch soll einige Hinweise und Systematisierungen bieten, damit eine intelligente Internetstrategie entwickelt werden kann. Denn daß es nicht immer funktionieren muß, haben die Pioniere der ersten Internet-Generationen eindrucksvoll belegt.