

Pressemitteilung 15. Sept. 2000

Öffentliche Verwaltung geht online

Das Internet-Zeitalter verändert die Strukturen

in der Öffentlichen Verwaltung

Wenn es um die Nutzung der Informations- und Kommunikationstechniken (IKT) geht, befindet sich die Öffentliche Verwaltung Deutschlands noch in einer Nachzüglerrolle. Das stellte der Vorstandsvorsitzende des MÜNCHNER KREISES,

Professor Dr. Arnold Picot, auf dem jüngsten Kongreß fest, der unter dem Motto

"Verwaltung ans Netz!"

am 14. und 15. September 2000 in München stattfand. Picot verwies in diesem Zusammenhang auf eine KPMG-Studie, wonach innerhalb Europas Großbritannien, Finnland, Dänemark und Österreich auf dem Gebiet der elektronischen Verwaltung führend seien. Außerhalb Europas liegen die USA, Chile und Australien vorn.

Gleichwohl machte der Kongreß deutlich, daß man sich bei Deutschlands Öffentlicher Hand sehr wohl der Herausforderung bewußt ist, die die IKT für sie bedeutet. Neuzeitliche Nutzung der IKT bedeutet für die Öffentliche Verwaltung auf der einen Seite Rationalisierung des Verwaltungsbetriebs, auf der anderen Seite aber vor allem die Verbesserung des Dienstleistungsangebots an die Bürger. Die Schaffung von mehr "Bürgernähe" in Verbindung mit der Nutzung des Internet gehört dabei zu den zentralen Punkten.

"Bürgernähe" durch Online-Kommunikation heißt für die Behörden insbesondere die Unterstützung des Bürgers in verschiedenen "Lebenslagen", indem diesem nicht nur die Wanderung durch verschiedene Dienststellen erspart bleibt, sondern ihm auch ein Informations- und Beratungsservice geliefert wird, wohin er sich mit seinem Problem wenden kann bzw. wenden muß. Typische Beispiele sind ein Umzug oder ein Bauvorhaben, aber auch die Suche eines neuen Arbeitsplatzes oder die Online-Abgabe der Einkommensteuererklärung (Projekt "Elster" Elektronische Steuererklärung), ferner die engere Verknüpfung von Vorgängen, die sowohl Behörden und Wirtschaftsunternehmen als auch die Bürger betreffen (Beispiel: Kfz-Versicherung).

Aus dieser Erkenntnis heraus beschloß die Bundesregierung im Dezember vergangenen Jahres ein Förderungsprogramm "Moderner Staat - Moderne Verwaltung", mit dem das kooperative Verhältnis zwischen Staat, Wirtschaft und Verwaltung gefördert werden soll. Umgesetzt wird dieses Programm nach den Worten von Brigitte Zypries, Staatssekretärin im Bundesinnenministerium, durch insgesamt 38 Projekte aus der gesamten Bundesverwaltung. Ziel des IKT-Einsatzes ist heute nicht mehr die kurzfristige Steigerung von Effizienz, sondern die mittel- und langfristige Änderung der Abläufe und Strukturen. Nach Ansicht von Brigitte Zypries kann die Informationstechnik die nötigen starken Impulse geben, um die Verwaltung vom Gang des Gewohnten abzubringen. "Die Bürger wollen staatliche Dienstleistungen schneller und unkomplizierter in Anspruch nehmen, sie wollen mehr Transparenz der öffentlichen Verwaltung und mehr Teilhabe an sie betreffenden Angelegenheiten."

Ein solcher grundlegender Wandel kann nach ihren Worten nur von Staat und Wirtschaft gemeinsam bewältigt werden. Diesem Zweck dient die Initiative "Deutschland 21 - Aufbruch ins Informationszeitalter" (D 21) in dem sich 100 Unternehmen aus dem Bereich moderner Informationstechnik mit der Bundesregierung zusammengetan haben, um Deutschlands internationale Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern.

Zum Aktionsprogramm der Öffentlichen Hand gehört auch die Information der Bürger über die neuen Online-Dienste, die er nutzen kann. Mit der prinzipiellen Akzeptanz der Online-Kommunikation seitens der Bevölkerung sieht es nach Angaben von Prof. Herbert Kubicek (Univ. Bremen) nicht schlecht aus: Er beruft sich auf Erhebungen, die das BAT Freizeit Forschungsinstitut im März und April 1998 bei 3000 Personen ab 14 Jahren durchführte. Demzufolge nannten 46% der Befragten an erster Stelle "Behördenkontakte", die sie mittels Internet nutzen möchten.

Betroffen sind davon in erster Linie die Kommunen. Indizien für die Bereitschaft der größeren Kommunen, solchen Wünschen entgegenzukommen, liefert eine repräsentative Telefonbefragung von Oberbürgermeistern und Verwaltungschefs in Städten mit mehr als 50.000 Einwohnern, die das PSEPHOS-Institut gemeinsam mit der Michel Medienforschung im Auftrag der Bertelsmann-Stiftung vor kurzem vornahm. Hierüber berichtete Dr. Marga Pröhl (Bertelsmann-Stiftung): Danach hielten 99% der Befragten den strategischen Einsatz neuer IuK-Technologien für sehr wichtig oder wichtig. 71% der Städte haben die Umsetzung des "virtuellen Rathauses" bereits in Angriff genommen. In drei Jahren glauben 73% der befragten Verwaltungschefs, mehr als zwei Drittel des Weges zum virtuellen Rathaus zurückgelegt zu haben.

Die wichtigsten Hürden bei der praktischen Umsetzung, so Pröhl, werden von den Verwaltungschefs allerdings am wenigsten gesehen: Dazu gehört vor allem der Kraftakt, den das Aufbrechen gewachsener Verwaltungsstrukturen erfordert. Stattdessen stehen Probleme wie die digitale Signatur, die Finanzen sowie die "digitale Spaltung" der Bevölkerung (Online-Nutzer/Nichtnutzer) im Vordergrund.

Nachrüstbedarf bei der Umsetzung von Strategien zur elektronischen Verwaltung ("E-Government") sehen die Befragten in der Betreuung und Anleitung der Bürger für eine aktive Nutzung der Online-Angebote. Dies wird als wichtiger angesehen als die Medienkompetenz der Mitarbeiter, für die hingegen hoher Qualifizierungsbedarf in der Kunden- und Serviceorientierung sowie hinsichtlich kommunikativer Kompetenz gesehen wird.

Die Einsicht, daß das "virtuelle Rathaus" Chefsache sein müsse, ist allerdings noch nicht allzuweit verbreitet. Nur bei 26% der Städte leitet der Oberbürgermeister die dafür geschaffene Arbeitsgruppe. Bei mehr als der Hälfte hat ein Dezernent diese Aufgabe übernommen.

Das im Prinzip optimistische Ergebnis dieser Umfrage wird etwas durch einer andere Umfrage relativiert, die der Deutsche Städte- und Gemeindetag im Juli 2000 unter 200 Städten veranstaltete. Aus den Antworten von 88 Stadtverwaltungen ergab sich u.a., daß nur 12% über ein Strategiekonzept verfügen und 89% die Wünsche ihrer Bürger nicht kennen. Einheitliche Strategiekonzepte mit standardisierten Verfahren und Kenntnis der "Kundenwünsche" bilden aber wesentliche Voraussetzungen für erfolgreiches Arbeiten mit den modernen Verwaltungskonzepten.

Daß es hier durchaus erfreuliche Ansätze gibt, zeigte der Bericht von Theo Zellner, Landrat des Landkreises Cham, über sein Telematikprojekt. Neben dem Aufbau eines kommunalen Behördennetzes mit Anschluß an das Bayerische Behördennetz bemüht man sich in Cham um den Aufbau eines Bürgerservice Online sowie eines telematischen Bürgeramts, wo auch Bürgern ohne privaten Internetzugang die Nutzungsmöglichkeiten des Internets nähergebracht werden sollen. Ziel dieses Projektes ist es, daß möglichst viele Verwaltungsprozesse, die bislang ein persönliches Erscheinen in den unterschiedlichsten Behörden erforderten, direkt von der Heimatgemeinde erledigt werden können. Und um in Erfahrung zu bringen, was der Bürger wirklich wünscht, hat der Landkreis mit finanzieller Unterstützung des Freistaats Bayern im Juni d.J. zusammen mit Prof. Dowling (Univ. Regensburg) eine ausführliche Markanalyse gestartet.

Mittels Online-Kommunikation mehr Demokratie zu schaffen, ist ein Bestreben, das auf dem Kongreß mehrfach zur Sprache kam. Dazu gehört die Idee, dem Bürger via Internet selbst Gesetzentwürfe zugänglich zu machen, damit er seine Meinung dazu äußern kann. Nach Ansicht von

Staatssekretärin Brigitte Zypries bietet das die Chance für besseres Engagement der Bürger.

Möglichst große Bürgernähe soll auch die staatliche Initiative "Bayern Online" schaffen, über die Hermann Regensburger, Staatssekretär im Bayerischen Staatsministerium des Innern, berichtete. Neben dem Ziel der Wirtschaftsförderung soll mit Hilfe der IuK-Technologien die öffentliche Verwaltung leistungskräftiger und schlanker gemacht werden. Technische Basis ist das "Bayernnetz", das aus dem Hochschulnetz, dem Behördennetz (650 Standorte), den City-Netzen und den Bürgernetzen besteht.

Eine Integrations-Konvergenz-Strategie verfolgt das Land Rheinland-Pfalz mit seinem "rlp-Netz", über das Dr. Ernst Theilen, Staatssekretär im Mainzer Innenministerium, berichtete. Unter den rund 800 angeschlossenen Endstellen befinden sich sämtliche Kommunalverwaltungen und alle wesentlichen staatlichen Stellen. Im Netz befinden sich ferner alle Hochschulstandorte einschließlich der Universität des Saarlandes.

Am Beispiel der Polizei schilderte Theilen, wie alle Dienststellen des Landes miteinander vernetzt sind und wie darüber hinaus auch eine engere Kommunikation mit Polizeidienststellen des Bundes und der übrigen Länder sowie mit ausländischen Polizeibehörden hergestellt wird. Durch den Zusammenschluß aller deutschen polizeilichen Intranets wird zur Zeit ein gemeinsames Extranet geschaffen, in das auch die europäischen Nachbarländer einbezogen werden sollen.

Dr. Rolf Kunkel (Siemens Business Services) zeigte an Hand eindrucksvoller Beispiele aus zahlreichen Ländern, welche Möglichkeiten "Public-Private-Partnerships" bieten. Nach seinen Aussagen beginnen staatliche Organe zunehmend, sich auf ihre jeweiligen Kernaufgaben zu fokussieren.

Im elektronischen Verkehr zwischen dem Bürger, der Wirtschaft und den Behörden spielen die Sicherheit und Authentizität der Kommunikation eine entscheidende Rolle. Als Lösung gilt die digitale Signatur. Welche Anpassungen dazu im öffentlichen Recht erforderlich sind, erläuterte Prof. Dr. Alexander Roßnagel (Univ./GH Kassel). Mit den konkreten Ausgestaltungsmöglichkeiten befaßte man sich im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie ausgeschriebenen Städtewettbewerbs "Media@Komm". Über erarbeitete Lösungsansätze im Stadtstaat Bremen berichteten Prof. Dr. Herbert Kubicek (Univ. Bremen), Andreas Kraft (Stadt Esslingen) über den sicheren Kommunikationsverbund zwischen Wirtschaft, Verwaltung und Bürgern in den Kommunen Esslingen und Ostfildern sowie Dr. Ralf Ehrhardt (Logicard Internet) über Lösungsansätze zur digitalen Signatur in der Region Nürnberg.

Bei aller Aktivität, die bei der deutschen Öffentlichen Hand in puncto Internet zu beobachten ist, sah sich BDI-Chef Hans-Olaf Henkel dennoch zu einigen kritischen Anmerkungen veranlaßt:

- Eine wichtige Voraussetzung für den erfolgreichen Vorstoß der Öffentlichen Verwaltung in die Informationsgesellschaft sei die weitere Privatisierung der unter öffentlicher Kontrolle befindlichen Unternehmen, die er mit etwa 100.000 beziffert und von denen nach seiner Ansicht die Hälfte privatisiert werden kann. Ein solcher Schritt würde zu wesentlich mehr Kundenfreundlichkeit und auch zu kostengünstigeren Abgaben führen.
- Dringend erforderlich sei die Bereitstellung größerer Budgetmittel für IT-Investitionen, damit die Produktivität der Öffentlichen Verwaltung gehoben werden könne.

Einen Blick in die künftige Informationsgesellschaft und die Position von Staat und Kommunen tat Franz-Reinhard Habel vom Deutschen Städte- und Gemeindebund:

- Staat und Kommunen müssen ihre neue Rolle als Mediator des menschlichen Lebens in einer offenen Gesellschaft annehmen.
- Das Internet verändert die Stadt als Lebens- und Wirtschaftsraum. Städte und Gemeinden

müssen globaler agieren und im weltweiten Netz ihre Potentiale anbieten.

- An Stelle des mittelalterlichen Spruchs "Stadtluft macht frei" wird es künftig heißen "Informationen im Internet machen frei". Die Stadt, die am ehesten kommunikativ wird, erhält für Bürger und Unternehmen eine hohe Attraktivität.

*

Der MÜNCHNER KREIS ist eine seit 1974 bestehende übernationale Vereinigung für Kommunikationsforschung, die es sich zum Ziel gesetzt hat, die Problemfelder neuer Entwicklungen in der Telekommunikation transparent zu machen und mit den Vertretern aus Wirtschaft, Wissenschaft, Politik und Medien zu diskutieren.