

Mittel zum Zweck

von Martin Ferguson

e-Government trägt zur Steigerung der Lebensqualität bei. Dies ist das Fazit des diesjährigen Berichts über kommunales e-Government in Großbritannien. Die Best-Practice-Beispiele zeigen: Erfolgreich ist, wer den Einsatz von IT nicht als Selbstzweck versteht.

In den drei Jahren, seitdem die Improvement and Development Agency for Local Government for England and Wales über kommunales e-Government berichtet, sind beachtliche Fortschritte zu verzeichnen. Der erste Bericht im Jahr 2001 konzentrierte sich auf die Schaffung der Rahmenbedingungen für e-Government auf kommunaler Ebene. Im letzten Jahr stand mit verschiedenen Projektstudien die konkrete Umsetzung im Mittelpunkt des Berichts.

In diesem Jahr wurde der Nutzen der angebotenen Dienste unter die Lupe genommen. Grundsätzlich geht es bei einer solchen Analyse um den Stand der Modernisierung einer Verwaltung: Welche Dienstleistungen werden angeboten, wie kostenintensiv sind diese, wie schnell sind die Bearbeitungszeiten, wie zuverlässig und umfassend sind die Services?

Der aktuelle Bericht dokumentiert eindrucksvoll, welchen positiven Einfluss e-Government-Angebote sowohl im Alltagsleben der Bürger als auch für die Wirtschaft haben. Der Report benennt über 30 Best-Practice-Beispiele aus ganz verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen: von der Verbesserung des Bildungsangebots an Schulen durch elektro-

nische Dienste, über Angebote für ältere Menschen, Kinder und gesellschaftliche Randgruppen, e-Dienste im Gesundheitswesen, bei der Kriminalitätsbekämpfung und im Umweltschutz bis hin zu verbesserten Dienstleistungen beim Nahverkehr und der regionalen Wirtschaftsförderung.

Zu den beschriebenen Projekten gehört der kommunale Technologiepark in Blackburn und Darwen, der entscheidend zum wirtschaftlichen Aufschwung der Region beigetragen hat. Der Technologiepark beherbergt die Digital Development Unit (DDU), ein kommunales Systemhaus, das als IT-Dienstleister für die umliegenden Kommunen und die Wirtschaft fungiert. Flankiert wird die DDU von der Blackburn Innovation and Technology Services Gesellschaft (BITS), die ebenfalls im Technologiepark ihren Sitz hat. BITS ist zuständig für die Neu- und Weiterentwicklung von IT-Produkten.

Darüber hinaus dokumentiert der Report Beispiele von behördenübergreifendem Daten- und Informationsaustausch, bei dem spezielle Richtlinien und Datenschutzregeln entwickelt und umgesetzt wurden. So wurden in Telford und Wrekin ein detailliertes Verfahren entwickelt, das den Informations-



Local e-Government: England hält Anschluss.

austausch zwischen verschiedenen Einrichtungen regelt, die sich um sozial schwache Jugendliche kümmern. Vertrauliche Daten verbleiben in der jeweiligen Behörde, bis genau geklärt ist, welche Daten für welche Zwecke ausgetauscht werden dürfen. So sind beispielsweise Analysen der Gesamtsituation der Jugendlichen schneller und mit weniger Aufwand möglich und so bleibt mehr Zeit für die individuelle Betreuung der Betroffenen.

Im Bereich der Breitbandtechnologie geht der Kreis North Durham neue Wege. Beim Projekt Derwent-side Broadband Infrastruktur hat sich die Kreisverwaltung mit den

Einrichtungen des Gesundheitswesens zusammengeschlossen, um so Know-how und personelle Ressourcen zu bündeln. Entstanden ist ein gemeinsames Breitbandnetz, von dem nun der Gesundheitssektor und die allgemeine Verwaltung profitieren und das von keinem der beiden Sektoren so hätte alleine realisiert werden können.

Neben den Best-Practice-Beispielen beinhaltet der Bericht drei Expertenbeiträge, die das Thema e-Government kritisch unter die Lupe nehmen und Visionen für die Zukunft entwickeln. Lawrence Pratchett von der De Montfort Universität macht deutlich, dass die öffentliche Verwaltung nicht problemlos technologische Neuerungen aus der Wirtschaft übernehmen kann. Insbesondere die demokratische Verfasstheit von kommunalen Verwaltungen bringe spezifische Herausforderung beim Umgang mit Innovationen und der Reorganisation von kommunalen Verwaltungen mit sich, so Pratchett.

Viele der Fallstudien des Berichts zeigen, dass trotz moderner Technologien die Kommunen nach wie vor auf die aktive Einbeziehung der Bürger angewiesen sind. Kate Oakley, freie Wissenschaftlerin und Autorin, sieht vor diesem Hintergrund e-Go-

vernment zwar als eine Möglichkeit, neue Services anzubieten und Verwaltungsreformen voranzubringen. Um dabei erfolgreich zu sein, dürften aber die lokalen Behörden nicht allein das Augenmerk auf die Steigerung von Effektivität und Nutzerfreundlichkeit legen und dabei den Blick verlieren für die traditionellen Werte wie Mitbestimmung, Verantwortlichkeit und Gerechtigkeit.

Andrew Collinge untersucht in seinem Beitrag den Reformdruck, dem sich immer mehr kommunale Verwaltungen ausgesetzt sehen. Collinge interessiert hierbei insbesondere, welchen Beitrag Informationstechnologien zu einer Verbesserung der Bürgerservices liefern können. Sein Fazit: Erst jetzt, nach einer Phase von Experimenten und Pilotprojekten, werde deutlich, welchen umfassenden konkreten Nutzen e-Government mit sich bringt. Dies kann auch als ein Gesamtergebnis des diesjährigen Berichts Local e-Government Now gesehen werden. Vielerorts hat sich aber darüber hinaus gezeigt, dass der umfänglichen Nutzung von Informationstechnologien rechtliche und organisatorische Probleme und nicht selten auch die Voreingenommenheit der Bürger entgegenstehen.

Zudem erweist es sich als schwierig, den Nutzen der neuen e-Dienste zu quantifizieren – obwohl es genügend e-Government-Projekte gibt und auch die Beteiligten einer Beurteilung offenstehen. Der Grund liegt darin, dass es sehr schwierig ist, den Nutzen von e-Government isoliert zu betrachten. Denn ein nutzergerechter und effektiver Bürgerservice ist meist das Ergebnis von vielen verschiedenen Management-Faktoren. Damit ist zugleich die entscheidenden



England: Bürger als Maßstab.

de Herausforderung der Zukunft verbunden: e-Government sollte nicht als Selbstzweck verstanden werden. Der Einsatz von moderner Technologie ist die eine Seite. Auf der anderen Seite muss gleichzeitig beispielsweise die Weiterbildung der Verwaltungsmitarbeiter vorangebracht werden und genau untersucht werden, welche Informations- und Service-Erwartungen die Bürger tatsächlich haben. Dies sollte die eigentliche Basis für eine Verwaltungsreform sein. Insgesamt zeigen die Fallstudien des Berichts vielversprechende Projekte, mit technischen Innovationen, verbesserten Bürgerdiensten und neuen Organisationsmodellen. Der Nutzen der Projekte liegt auf der Hand: die Zahl der zufriedenen Bürger steigt, Verwaltungsmitarbeiter sehen in ihren Aufgaben einen größeren Nutzen und spannende Herausforderungen, und nicht zuletzt haben die Bürger neue Möglichkeiten, ihre Bedürfnisse zu artikulieren und in Entscheidungsprozesse eingebunden zu werden.

Martin Ferguson ist Assistant Director e-Government bei der Improvement and Development Agency for Local Government for England and Wales, London.

Web-Service

Eine Kurzfassung des Berichts „Local e-government now, 2003 – Sustaining the momentum“ kann im Internet heruntergeladen, die gedruckte Langfassung zum Preis von 175 Pfund (rund 250 Euro) bestellt werden:

- www.idea.gov.uk

Diesen Link finden Sie auch unter www.kommune21.de.