

Raster für Rathäuser

von B. Grabow, H. Drüke, C. Siegfried

Das Deutsche Institut für Urbanistik hat ein „Erfolgsmodell kommunales e-Government“ erstellt. Zehn Faktoren sollen deutlich machen, was bei der Gestaltung virtueller Rathäuser zu beachten ist – und wie die bereits erfolgte Umsetzung zu bewerten ist.

Was ist kommunales e-Government? Was ist nötig, um virtuelle Rathäuser erfolgreich aufzubauen? Die Antworten fallen unterschiedlich aus. Für die einen ist es ein Nutzen bringender Internet-Auftritt der Stadt, für die anderen ein neuer, durch die technologische Entwicklung beförderter Modernisierungsansatz für die öffentliche Verwaltung. Häufig wird kommunales e-Government jedoch auf Online-Angebote reduziert. Grundlage des „Erfolgsmodells kommunales e-Government“ ist dagegen ein umfassendes Verständnis von e-Government in Anlehnung an das Memorandum Electronic Government. Electronic Government umfasst nach diesem Verständnis alle Aspekte des Regierens und Verwaltens, sofern sie durch die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützt und verbessert werden können.

Den langfristigen Erfolg von kommunalem e-Government bestimmen folglich weit mehr Faktoren, als häufig angenommen wird. Online-Anwendungen und ihr Nutzen sind dann auch nur ein Aspekt. Eine Erkenntnis der Verwaltungswissenschaft zu e-Government ist, dass nicht die Technik allein der Schlüssel zu erfolgreichen e-Government-

Ansätzen ist. Ausschlaggebend ist vielmehr ein ganzes Bündel aus organisatorischen Maßnahmen, strategischem Vorgehen, Qualifikation, Kommunikation, Partnerschaften, Ressourcensicherung und anderem mehr. Um diese Komplexität deutlich zu machen, wurde im Rahmen der Begleitforschung zu MEDIA@Komm ein Modell entwickelt, das zehn Erfolgsfaktoren mit mehr als 50 Einzelaspekten zusammenführt, die bei der Gestaltung virtueller Rathäuser zu beachten sind (siehe Übersicht). In das „Erfolgsmodell kommunales e-Government“ fließen langjährige Erfahrungen der Verfasser ein: die Ergebnisse eigener empirischer Erhebungen, die Auswertung der Fachliteratur und die Erkenntnisse aus dem Projekt MEDIA@Komm. Die konzeptionellen Bestandteile des Modells wurden im Rahmen der Begleitforschung zu MEDIA@Komm bereits auf ihre Praxistauglichkeit geprüft.

In einer Broschüre, die zum 3. MEDIA@Komm-Kongress in Nürnberg am 17. und 18. September vorgelegt wird, werden diese Faktoren erläutert und Kriterien benannt, wie man auf dieser Basis den Umsetzungsstand von kommunalem e-Government bewerten kann. Damit soll die Broschüre den Kommunen Orientierungshilfe geben, eine bessere

Selbsteinschätzung ermöglichen, entscheidend zur Systematisierung und Strukturierung der Diskussion beitragen, das oft stark verengte Verständnis von e-Government korrigieren und ein Raster für externe Evaluationen bereitstellen.

Empirische Erhebungen des Deutschen Instituts für Urbanistik (Difu) zeigen, dass es fünf Zieldimensionen bei der Einführung von kommunalem e-Government gibt: gesteigerte interne Informiertheit und Motivation; höhere Dienstleistungs- und Kommunikationsqualität; mehr Transparenz und Bürgerbeteiligung; ausgeprägtes Image und Standortmarketing; effizientere und rationellere Verwaltung. Der Erfolg von kommunalem e-Government misst sich daran, in welchem Maße diese Ziele erreicht werden. Auch wenn ihre Gewichtung von Stadt zu Stadt unterschiedlich ausfällt, bilden sie die wesentlichen Orientierungs- und Bemessungsgrößen für den Erfolg. Die den Erfolgsfaktoren und Teilaspekten zugeordneten Prioritäten richten sich danach, dass alle beschriebenen Ziele in gleichem Maße erreicht werden. Ausnahmslos alle Aspekte sind für die Umsetzung von kommunalem e-Government wichtig. Allerdings ist ihr jeweiliger Stellenwert verschieden. A-Faktoren (Faktoren mit höchster – AA – oder

hoher – A – Priorität) sind nach aller Erfahrung unverzichtbar, B-Faktoren (mittlere Priorität) sind notwendig, können ihre Wirksamkeit aber nur im Zusammenwirken mit anderen Faktoren entfalten. C-Faktoren (niedrige Priorität) sind nicht unbedingt notwendig, aber in aller Regel höchst hilfreich. Das Raster lässt sich als Ratgeber und Checkliste nutzen. Bewusst wurde darauf

verzichtet, ein Werkzeug zur einfachen Selbstdiagnose im Sinne eines Benchmarkings oder Rankings zu erstellen. Dies verbietet sich wegen der Komplexität des Handlungsfeldes und der unterschiedlichen Ausgangsvoraussetzungen. Hochkomplexe Modernisierungsmodelle und Sachverhalte auf einfache Kennziffern zu reduzieren, hat keinen wissenschaftlichen Bestand.

Komprimierte Kennziffern oder Rankings können sogar kontraproduktiv wirken: Die vorgespiegelte Genauigkeit verleiht subjektiven Selbsteinschätzungen zu Unrecht einen wissenschaftlichen oder objektiven Charakter.

Das Difu-Raster erlaubt die qualitative Einstufung des erreichten Standes: Welche Faktoren sind weitgehend beherrscht, welche teilweise, welche kaum oder gar nicht? Der Befund hilft bei Entscheidungen über die Einführung oder Weiterentwicklung von lokalem e-Government. So bilden die Erfolgsfaktoren in ihrer Gesamtheit auch einen Leitfaden zum e-Government. Dann wird die Begleitforschung das Erfolgsmodell um Detailwissen ergänzen. Auch Know-how zu Abläufen und Prozessen soll hinzukommen. Handlungsempfehlungen vermitteln, wie die Bausteine des virtuellen Rathauses zusammenzufügen sind, damit dieses nachhaltig erfolgreich sein kann. So entsteht ein Wissenspeicher zur Gestaltung von erfolgreichem e-Government. Diese Ergebnisse stehen ab 2003 online und auf CD-ROM zur Verfügung. Ziel ist es, damit den Wissenstransfer aus den Modellprojekten MEDIA@Komm zu forcieren und e-Government als Erfolgsmodell in die Breite zu tragen.

Dr. Busso Grabow, Dr. Helmut Drüke und Christine Siegfried sind wissenschaftliche Mitarbeiter des Deutschen Instituts für Urbanistik, Berlin.

Erfolgsfaktor	Einzelaspekt	Priorität
Leitbild und Strategie	• Leitbild zum e-Government	A
	• Gesamtstrategie Virtuelles Rathaus.....	A
	• Einbindung von Leitbild und Strategie in übergreifende Leitbilder u. Strategien.....	B
	• „Chefsache“	AA
	• Politische Unterstützung	AA
Organisation, Projekt- und Change Management	• Prioritätensetzung u. Langfristplanung beim Projekt Virtuelles Rathaus	A
	• Projektorganisation	AA
	• Verknüpfung mit Verwaltungsreform.....	A
	• Re-Engineering der Ablauforganisation, Geschäftsprozessanalysen und -optimierung.....	A
	• Re-Engineering der Aufbauorganisation.....	C
Anwendungen	• Organisation der Zusammenarbeit	B
	• Evaluierung und Erfolgskontrolle	A
	• Information	A
	• Kommunikation	A
	• Transaktion.....	A
Nutzen und Kosten	• Integration	AA
	• Partizipation	B
	• Bürgerinnen und Bürger	AA
	• Unternehmen	AA
	• Gäste.....	A-C
Angepasste Technologien und Organisation des Technikeinsatzes	• Verwaltung.....	A
	• Politik	B
	• Arbeitsplatzausstattung	B
	• IT-Vernetzung – Hardware	A
	• Netzbasierte Softwarelösungen.....	A
Kompetenzen, Motivation und Qualifizierung	• Basisdienste und Infrastruktur.....	AA
	• Elektronische Signaturen	B
	• Technische Plattform	A
	• Zugang	A
	• Standards	A
Schaffung von Akzeptanz, Marketing	• Sicherheit	AA
	• Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	A
	• Management	A
	• Rat/Verwaltungsspitze.....	B
	• Nutzerinnen und Nutzer	C
Kooperation und Partnerschaften	• Kommunikation nach innen	A
	• Kommunikation nach außen.....	A
	• Zusammenarbeit mit anderen Behörden.....	A
	• Partnerschaft mit Unternehmen	A
	• Kooperation mit Verbänden und Initiativen	B
Nachhaltige Sicherung der Ressourcen	• Austausch mit Wissenschaft und Forschung.....	C
	• Finanzierung.....	AA
	• Personal	A
	• Wissen	B
	• Rechtsmäßigkeit	B
Rechtsmäßigkeit	• Juristische Kompetenz	AA
	• Zulässigkeit von Portalangeboten	AA
	• Betreiberstruktur des Portals	A
	• Einbindung von Know-how Privater	A
	• Beachtung allgemeiner Pflichten für den Portalbetrieb.....	AA
Rechtsmäßigkeit	• Rechtmäßiges Angebot von Informationsdienstleistungen	AA
	• Rechtmäßiges Angebot von Kommunikationsdienstleistungen	AA
	• Rechtmäßiges Angebot von Transaktionsdienstleistungen.....	AA
	• Rechtsanpassung	B

Erfolgsmodell virtuelles Rathaus (Quelle: Deutsches Institut für Urbanistik).

Web-Service

Memorandum „Electronic Government“:

- www.mediakomm.net/documents/memorandum.pdf

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