

# Transformation durch Technik

**Vor fünf Jahren hat ein neuer Begriff Eingang in die Verwaltungssprache gefunden: Electronic Government, kurz E-Government. Vor fünf Jahren startete auch die erste deutsche Fachzeitschrift zum Thema IT-gestützte Verwaltungsreform. Eine Bilanz.**

**W**olfgang Vanscheidt war skeptisch: „Jetzt haben Sie alles geschrieben über E-Government. Was wollen Sie denn noch bringen in den nächsten Ausgaben?“ Als der Manager, damals bei Fujitsu Siemens Computers für den öffentlichen Bereich zuständig, auf der CeBIT 2001 die neue Zeitschrift *Kommune21* durchblätterte, glaubte er also, dass uns die Themen ausgehen, weil bereits in einem Heft alles umfassend dargestellt sei. Einer der ersten großen E-Government-Irrtümer. Genau 60 Ausgaben von *Kommune21* sind seither erschienen.

*Kommune21* trat an, um eine Lücke zu schließen. Zwar war der kommunale Blätterwald in Deutschland durchaus vielfältig und bunt, es gab jedoch keine Fachzeitschrift zum Thema Informationstechnik in der öffentlichen Verwaltung. Mit Beginn des neuen Jahrhunderts wurde jedoch immer deutlicher erkennbar, dass neue Technologien und neue Medien die öffentlichen Verwaltungen stärker verändern würden, als viele dies wahrhaben wollten. Der Begriff E-Government fand damals Eingang in die Verwaltungssprache.

„Die Daten sollen laufen, nicht die Bürger.“ Mit diesen Worten begründete der damalige Bundeskanzler

Gerhard Schröder im September des Jahres 2000 auf der Weltausstellung in Hannover den Start der E-Government-Initiative der Bundesregierung: *BundOnline 2005*. Das ehrgeizige Ziel lautete: Bis Ende 2005 sollten 376 internet-taugliche Dienstleistungen der Bundesverwaltung online sein. Bereits Ende August 2005 meldete *BundOnline 2005* vorzeitig Vollzug. Inzwischen sind sogar über 400 elektronische Dienstleistungen der Bundesverwaltung im Netz. Kein Zweifel: Das E-Government-Programm hat einen umfassenden Modernisierungsschub quer durch die gesamte Bundesverwaltung ausgelöst. Im Rahmen der Initiative wurden erstmals alle Dienstleistungen der Bundesverwaltung identifiziert, deren Prozesse analysiert und den neuen technischen Gegebenheiten angepasst.

Aber: Die meisten für die Bürger und die Wirtschaft relevanten Kontakte mit der Verwaltung liegen im Hoheitsbereich der Länder und Kommunen. Fast alle Bundesländer haben inzwischen einen E-Government-Masterplan beschlossen. Auch in den Rathäusern und Kreisverwaltungen wird mit unterschiedlicher Intensität an der IT-gestützten Modernisierung der Verwaltung gearbeitet. Doch trotz aller Bemühungen und Erfolge konnte E-Government bisher die ho-

hen Erwartungen nicht erfüllen. Dies liegt an einem viel zu engen Verständnis des Begriffs (Online-Services im Internet) und eher technikzentrierten Strategien. Insbesondere ist es Illusion geblieben, dass Behördengänge und nahezu alle Verwaltungsvorgänge bald online erledigt werden. In Sachen E-Bürgerdienste hat sich also Ernüchterung breit gemacht. Viele Experten sagen: Beim E-Government wurde der dritte Schritt vor dem ersten getan. Der Fokus der E-Government-Aktivitäten hat sich deshalb in jüngster Zeit auf Angebote für die Wirtschaft sowie die elektronische Kommunikation zwischen den Behörden verschoben.

Die Verwaltungswissenschaft konstatiert, Deutschland befindet sich derzeit an der Schwelle zur dritten Generation des E-Government. Das heißt: Einzellösungen beginnen, zu konsolidierten Umsetzungskonzepten zusammenzuwachsen. Diese dritte Generation des E-Government ist also nicht nur gekennzeichnet durch einen höheren Level der Nutzung elektronischer Medien, sondern durch Integration auf verschiedensten staatlichen Ebenen.

Sichtbarstes Zeichen dieser Aktivitäten sind Bürgerportale im Internet: Ob Bürgerservice Baden-Württemberg, Brandenburger Online Amt,

das sächsische Lebenslagenportal „Amt24“ oder Bürgerdienste Saar – die Länder bauen einheitliche E-Government-Plattformen für alle elektronischen Verwaltungsangebote des Landes und der Kommunen auf. Ziel ist es, die Prozesse zwischen Bürgern, Unternehmen und Verwaltung sowie den Behörden untereinander medienbruchfrei zu gestalten. Dazu wird in einigen Bundesländern die Zusammenarbeit mit der kommunalen Ebene intensiviert. Jüngste Beispiele: Im Oktober vergangenen Jahres hat die rheinland-pfälzische Landesregierung mit den kommunalen Spitzenverbänden einen Kooperationsvertrag geschlossen, mit dem Ziel, E-Government-Basisdienste gemeinsam zu entwickeln und zu betreiben. Auch in Sachsen-Anhalt wurde kürzlich ein E-Pakt zwischen Landesregierung und Kommunen mit ähnlichen Inhalten unterzeichnet.

Einige Verwaltungswissenschaftler vertreten inzwischen die Ansicht, dass E-Government den Staat nicht nur modernisieren, sondern transformieren kann und muss. Dezentrale und zentrale Leistungserstellung

müssten erneut auf den Prüfstand. Hermann Hill, Professor an der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer, meint etwa, die Kommunen müssten sich überlegen, welche Dienstleistungen und Produkte überhaupt noch vor Ort hergestellt werden sollen. Konsequenz: Zentrale Back Offices übernehmen die Aufgaben. Pate stehen hier so genannte Shared Service Center, wie sie in der Wirtschaft zunehmend Verbreitung finden.

Völlig unklar ist noch, wie eine vertikale Zusammenarbeit auf gesamtstaatlicher Ebene organisiert werden soll. Eine IT-Strategie der neuen Bundesregierung ist nicht erkennbar. Deutschland-Online, eigentlich zuständig für die Koordination von E-Government auf allen staatlichen Ebenen, ist massiv in die Kritik geraten. Staatssekretär Harald Lemke, E-Government-Beauftragter



E-Government-Integration: Das Verwaltungsportal „service-bw“.

der hessischen Landesregierung, hat die Initiative als völlig ineffektiv bezeichnet. Deutschland-Online sei ein einziger Reifall, die gemeinsame Initiative erschöpfe sich darin, drei Mal im Jahr Treffen auf Staatssekretärebene zu organisieren mit einem Budget für Kaffee und Kuchen. Lemke muss es wissen, er nimmt selbst an diesen Kaffeekränzchen teil.

Diese Entwicklung zeigt: E-Government verändert die Verwaltung stärker als man beim Start der ersten Stadtinformationssysteme im Internet glaubte. Kommune21 wird noch viel zu berichten haben.

Alexander Schaeff