

Service für Unternehmen

von Michael Freytag

In Hamburg spielt die Wirtschaft eine entscheidende Rolle in der E-Government-Strategie. Die Hamburger Verwaltung und die Handelskammer der Hansestadt haben einen E-Government-Katalog erstellt, der Unternehmen den elektronischen Zugang zur Verwaltung zeigt.

Die Freie und Hansestadt Hamburg hat ein neues Serviceangebot für Unternehmen: den E-Government-Katalog für die Wirtschaft. Darin enthalten sind alle Dienstleistungen der Hamburger Verwaltung im Internet, die für Firmen von Interesse sind. Übersichtlich, nach Themenfeldern

ten Arbeitsschwerpunkte gesetzt. Die Wirtschaft ist – nicht nur in Hamburg – seit einiger Zeit stärker in den Fokus gerückt, weil Firmen anders als Bürger häufiger Behördenkontakte haben und deshalb als Power User gelten. Um die Wirtschaftlichkeit von E-Government-Services zu erhöhen, sind sie also als Zielgruppe besonders interessant.



Hamburg: Bedürfnisse der Wirtschaft im Blick.

sortiert, soll er schnell und unkompliziert den elektronischen Zugang zur Verwaltung zeigen. Unter den 54 Services finden sich Angebote zur Informationsbeschaffung ebenso wie Transaktionsdienste.

Der Schwerpunkt Wirtschaft wird in Hamburg im Rahmen der E-Government-Strategie forciert. Für dieses Jahr ist die Schaffung von spürbaren Erleichterungen für Unternehmen als einer der wichtig-

sten Reformschwerpunkte der Verwaltungswirtschaft. Die Ziele beider Modernisierungsstrategien sind sich ähnlich. Kernpunkte der Verwaltungsreform sind die Entflechtung von Aufgaben zwischen der ministeriellen und der bezirklichen Ebene, die Optimierung von Standardprozessen sowie die Reform der Bezirke selbst. Maßstab für den neuen Verwaltungsaufbau sind dabei die Bedürfnisse der Kunden. Deshalb werden Dienst-

leistungszentren für Wirtschaft, Bau und Umwelt eingerichtet, die den Hamburger Bürgern und Unternehmen umfassende Serviceleistungen aus einer Hand bieten.

Von Beginn an verfolgte die Hansestadt in ihrer E-Government-Strategie das Prinzip der flexiblen Zugänge: Der Kunde kann frei wählen, auf welchem Weg er zur Verwaltung kommt. Egal, ob persönlich in den Dienstleistungszentren, telefonisch über die zentrale Rufnummer der Stadt oder über das Internet: sein Anspruch und sein gutes Recht ist es, auf allen Kanälen optimal bedient zu werden. Ziel ist es, den persönlichen und den elektronischen Zugang für Bürger und Firmenkunden laufend zu verbessern.

Hamburg setzt neben dem Ausbau von vollständig elektronisch durchgeführten Dienstleistungen auch weiterhin auf qualifizierte Informationsangebote. Ein Beispiel dafür ist der kürzlich eröffnete Service Stadtplanung im Netz. Bürger und Unternehmen können sich umfassend über alle wichtigen Themen der Stadtplanung vor Ort informieren. Alle 3.000 festgestellten B-Pläne Hamburgs können kostenlos aufgerufen und ausgedruckt werden. Für den Bezirk Eimsbüttel stehen sogar die im Verfahren

befindlichen Bebauungspläne zur Verfügung. Das soll im nächsten halben Jahr für das gesamte Stadtgebiet der Fall sein.

Zwei Felder gilt es genauer zu betrachten: Zum einen sind viele E-Government-Anwendungen den Kunden nicht bekannt beziehungsweise werden zu wenig genutzt. Außerdem reicht es nicht aus, sich auf die koordinierende Ebene zu beschränken, man muss direkt in die Firmen gehen.

Zur Behebung des ersten Problems ist eine bessere Information unverzichtbar. Es liegt auf der Hand, dass nur der Kunde, der die Online-Angebote kennt, diese auch nutzen wird und sie sich letztlich nur dann rechnen. Mit dem E-Government-Katalog, der

sehr übersichtlich gestaltet und an Themenfeldern, nicht an Behördenzuständigkeiten orientiert ist, ist ein Anfang gemacht. Durch das breite Angebotsspektrum soll er branchenübergreifend Verwendung finden. Der Katalog wurde in Kooperation mit der Handelskammer Hamburg erstellt, die E-Government als ein Schwerpunktthema positioniert hat. Diese Offensive soll die vielfältigen Online-Angebote der Stadt bekannter machen. Hamburg hat im Übrigen das Thema frühzeitig erkannt und aktiv an der Erstellung eines bundesweiten Berichts der KGSt und des KoopA zur Erhöhung der Nutzungsgrade beim E-Government mitgewirkt.

Im nächsten Schritt wird der genaue Bedarf an elektronischer Unterstützung von Seiten der Firmen identifiziert, um nutzerorientierte Angebote zu entwickeln. Das geht nur, wenn Experten aus den Fachbehörden mit den Experten aus den Firmen direkt zusammenarbeiten. Diesen Prozess koordiniert die Stabsstelle E-Government der Finanzbehörde Hamburg zusammen

mit dem Ausschuss für E-Business der Handelskammer. So diversifiziert die Branchen und die Nutzerprofile auch sein mögen: Es lohnt sich, ins Detail zu gehen. Dafür sollen die Erfahrungen großer, ortsansässiger Unternehmen genutzt werden, die für den Standort Hamburg wichtig sind. Die Stabsstelle E-Government und Fachleute der Behörden werden mit Unterstützung externer Berater ausgewählten Unternehmen über die Schulter schauen, um deren Schnittstellen zur Verwaltung zu analysieren. Bei gefundenen Schwachstellen sollen die Abläufe modernisiert und optimiert sowie passgenaue E-Government-Lösungen entwickelt werden. Erstes Ergebnis wird im Sommer 2007 ein Bericht sein, der die Differenz zwischen der Realität und den Anforderungen der Firmen aufzeigt und konkrete Handlungsempfehlungen liefert. Die Ergebnisse werden den betroffenen Fachbehörden vorgestellt mit dem Ziel, nach Lösungen zu suchen.

Dr. Michael Freytag ist Finanzsenator der Freien und Hansestadt Hamburg.

Link-Tipp

Informationen zum Hamburger E-Government-Katalog für die Wirtschaft finden sich im Internet unter:

- www.finanzbehoerde.hamburg.de

Den Deep Link finden Sie unter www.kommune21.de.