

eGovernment in der bayerischen Verwaltung¹



Von A. Stark, München

1 eGovernment – nur Online-Umsetzung staatlicher Leistungen?

Erst ein Jahrzehnt ist es her, als Tim Berners-Lee in Genf das »World Wide Web« konzipierte, das auf dem Prinzip des Hypertexts beruht und zuerst lediglich einem weltweiten Austausch von wissenschaftlichen Informationen diente. Seit dem offiziellen Startschuss am 30. April 1993 hat sich die Nutzung des Webs gigantisch potenziert; so gibt derzeit allein die Internet-Suchmaschine Google auf ihrer Homepage eine Suchbasis von über 3,3 Mrd. Web-Seiten an.

Das World Wide Web ist für Millionen von Menschen mittlerweile zu einem festen Bestandteil des täglichen Lebens geworden. Auch in Deutschland sind nach einer jüngsten Untersuchung von TNS Emnid [2003] bereits mehr als die Hälfte der Bundesbürger (50,1 %) online; in Bayern liegt die Quote der »Onliner« mit 50,9 % knapp darüber. Mit zunehmender Selbstverständlichkeit erwarten vor allem Unternehmen, aber auch mehr und mehr Bürgerinnen und Bürger in Deutschland, von der Verwaltung die Bereitschaft, ihre Leistungen online anzubieten.

Electronic Government (kurz: eGovernment) ist zu einem unverzichtbaren Standortfaktor im internationalen Wettbewerb um Marktanteile und Arbeitsplätze geworden. Nach der sog. »Speyrer Definition« wird unter eGovernment die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien verstanden [LUCKE/REINERMANN, 2002].

¹ Nach einem am 12.3.2004 im Rahmen der Wintervortragsreihe des DWV-Bayern gehaltenen Vortrag

Aus eigener Sicht erwarten die Verwaltungen von eGovernment aber nicht nur einen besseren und rascheren Dienst am Bürger, sondern vor dem Hintergrund der angespannten Haushaltssituation auch eine Kosteneinsparung. Bund, Länder und Kommunen haben daher in den letzten Jahren vielfältige Initiativen gestartet, Dienstleistungen möglichst rasch online anzubieten. So ist auch in Bayern bereits eine Reihe von eGovernment-Anwendungen im Einsatz, wie z. B. die elektronische Steuererklärung (ELSTER), der Abruf von Auszügen aus dem Grundbuch (SolumSTAR) oder die Online-Bereitstellung von Geobasisdaten.

Eine auf die rein DV-technische Umsetzung von Verwaltungsverfahren fokussierte Betrachtungsweise birgt allerdings vielfältige Hürden und Gefahren in sich, auf die bei der Konzeption von eGovernment-Initiativen Rücksicht genommen werden muss [vgl. z. B. HILL, 2003]:

1. Im Hinblick auf die knappen zur Verfügung stehenden Mittel muss vermieden werden, dass die einzelnen Verwaltungen unter Einsatz erheblicher personeller und finanzieller Ressourcen jeweils wieder »das Rad neu erfinden«.
2. Eng damit verbunden ist die Gefahr, dass »Insellösungen« entstehen, die mit anderen Online-Verwaltungsprozessen nur noch mit hohem Aufwand bzw. gar nicht mehr verknüpft werden können. Auf entsprechende Interoperabilität muss daher bereits in der Konzeptionsphase geachtet werden; hierzu bedarf es entsprechender Standards.
3. eGovernment darf sich nicht darauf beschränken, Effizienzpotenziale abzuschöpfen und Kosten einzusparen. Die Erfahrung zeigt, dass bei der Einführung von eGovernment zunächst sogar Mehrkosten entstehen (z. B. für Prozessanalysen, neue Hard- und Software oder für den Aufbau von Datenbeständen). Darüber hinaus entsteht mancher Effizienzvorteil beim Adressaten (Unternehmen bzw. Bürger) und schlägt daher staatlicherseits nicht zu Buche.
4. Angesichts der neuen technischen Möglichkeiten besteht die Gefahr einer »Euphorie«, alle staatlichen Leistungen auf einmal umsetzen zu wollen. Die Einführung von eGovernment kann nicht durch einen einzigen »Knopfdruck« Wirklichkeit werden, sondern bedarf eines entsprechenden (Zeit-)Managements mit realistischen Zielvorgaben und einer abgestimmten sukzessiven Vorgehensweise unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden finanziellen und personellen Ressourcen.

5. Dies bedingt eine Priorisierung, welche staatlichen Leistungen vorrangig umgesetzt werden sollen. Die Auswahl der online umzusetzenden Anwendungen muss in erster Linie nach dem Nutzen erfolgen (ein Kriterium hierzu sind beispielsweise Fallzahlen).
6. Der Nutzen ist auch ein wesentlicher Aspekt bei der Auswahl der Technologie. Nicht alles, was technisch machbar ist, wird sofort finanziell leistbar sein, wie z. B. die Bereitstellung von qualifizierten elektronischen Signaturkarten ausschließlich für Verwaltungskontakte.
7. eGovernment darf nicht der Versuchung unterliegen, alle Kontakte zwischen Bürger und Verwaltung nur noch »online« erledigen zu wollen. Persönliche Kontakte dürfen durch die Einführung von eGovernment nicht untergehen.
8. eGovernment-Anwendungen dürfen nicht durch zu hohe Anforderungen (z. B. an Benutzbarkeit und Qualitätsstandards) nur noch für einzelne »Freaks« interessant sein. Sie müssen so einfach gestaltet sein, dass sie von breiten Bevölkerungsschichten akzeptiert werden.
9. Schließlich kann eGovernment nur dann gelingen, wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung zum einen entsprechend geschult und zum anderen den neuen Technologien und ihren Möglichkeiten offen gegenüberstehen. Dies erfordert ein großes Engagement der Führungskräfte.

2 Das eGovernment-Konzept der Bayerischen Staatsregierung

eGovernment geht über die bloße Online-Umsetzung staatlicher Leistungen bzw. die Aneinanderreihung elektronisch angebotener Einzelanwendungen weit hinaus. Es bedarf einer sinnvollen Gesamtstrategie für die Staatsverwaltung, die von entsprechenden politischen Vorgaben getragen wird. Die Bayerische Staatsregierung [2002] hat hierzu im Juli 2002 ein Konzept für die Einführung von eGovernment in der bayerischen Staatsverwaltung beschlossen, das auf dem BayernOnline-Kongress 2002 der Öffentlichkeit vorgestellt wurde².

² Die Erstellung des Konzepts wurde vom Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre und Wirtschaftsinformatik der Universität Würzburg (Prof. Dr. Thome) wissenschaftlich begleitet.

2.1 Wesentliche Leitlinien des eGovernment-Konzepts

2.1.1 Ressortübergreifende Koordinierung und Entscheidungsstrukturen

Die gemeinsame Strategie für die Staatsverwaltung erfordert eine ressortübergreifende Koordinierung. Die Runde der Ministerialdirektoren ist als beamtete Spitze der bayerischen Ministerien für den Gesamtprozess verantwortlich. Auf der Fachebene werden die einzelnen eGovernment-Projekte im Arbeitskreis »eGovernment« der PROJEKTGRUPPE VERWALTUNGSREFORM abgestimmt.

Durch Ministerratsentscheidung vom 29. 7. 2003 wurden die Grundsatzangelegenheiten des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnik (IuK) bei einer Zentralen IuK-Leitstelle im Staatsministerium des Innern konzentriert. Wesentliche Aufgabe dieser Leitstelle ist die Entwicklung und Fortschreibung der IuK-Strategie für die gesamte Staatsverwaltung, d. h. die Definition von Zielen und Strukturen des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnik.

2.1.2 Zusammenarbeit mit Partnern

Der überwiegende Teil staatlicher Leistungen wird von den Kommunalverwaltungen angeboten. eGovernment ohne Einbindung der Kommunen wäre somit Stückwerk. Die Staatsregierung hat daher mit den Kommunalen Spitzenverbänden den sog. »eGovernment-Pakt« geschlossen, auf dessen Grundlage die vereinbarten Maßnahmen Schritt für Schritt gemeinsam umgesetzt werden. Die Kommunalen Spitzenverbände sind auch im »Arbeitskreis eGovernment« vertreten. Darüber hinaus wurden Grundlagen dafür geschaffen, dass sich die Kommunen zu den gleichen Konditionen wie die staatlichen Behörden an das Behördennetz anschließen und wesentliche Inhalte, wie z. B. die Datenbank BAYERN-RECHT, kostenfrei nutzen können.

eGovernment-Projekte sind in den einzelnen Ländern der Bundesrepublik Deutschland oftmals ähnlich; es bedarf daher auch deutschlandweit der gegenseitigen Information und Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen. Einen wesentlichen Beitrag hierzu leistet die Initiative »Deutschland-Online« (vgl. Kap. 7).

2.1.3 Reform der Verwaltungsprozesse

Die Verwaltungsabläufe wurden zwar im Laufe der Zeit ständig verfeinert, nutzen aber in vielen Fällen die Möglichkeiten moderner Informations- und Kommunikationstechnik nicht vollständig aus. Prozesse müssen hierzu durchgängig und medienbruchfrei ausgestaltet sein. So sollen beispielsweise Daten am Anfang eines Verwaltungsprozesses *einmal* erfasst werden und dann für alle weiteren Prozessschritte elektronisch zur Verfügung stehen. eGovernment kann sich daher nicht darauf beschränken, tradierte Verwaltungsabläufe elektronisch abzubilden, sondern muss Verwaltungsprozesse analysieren und hierzu die Verwaltungsorganisation einschließlich der Zuständigkeiten hinterfragen.

2.1.4 Anpassung der Rechtsgrundlagen

Neben den Verwaltungsprozessen müssen auch die rechtlichen Rahmenbedingungen effiziente eGovernment-Lösungen ermöglichen. Mit dem Gesetz zur Stärkung der elektronischen Verwaltungstätigkeit, das am 1. 2. 2003 in Kraft getreten ist, wurde das bayerische Verwaltungsrecht für die Möglichkeiten rechtsverbindlicher elektronischer Kommunikation geöffnet.

2.1.5 eGovernment als Alternative für Bürger und Unternehmen

Der Computer soll zu einer echten Alternative für die Nachfrage nach Leistungen der Verwaltung werden. Hierdurch darf aber keine »digitale Zwei-Klassen-Gesellschaft« entstehen. Niemand soll gezwungen sein, die elektronische Verwaltungsalternative zu benutzen. Die bisherigen Kontaktmöglichkeiten zur Verwaltung (Papier, Telefon, persönliche Vorsprache) bleiben gleichberechtigt erhalten. Dies bedeutet aber nicht, dass auch der *staatsinterne* Verwaltungsprozess »doppelt« geführt werden muss. Daten, die der Staat auf konventionellem Wege erhält, müssen staatlicherseits möglichst frühzeitig elektronisch erfasst werden.

2.2 Nutzen von eGovernment für Bürger, Wirtschaft und Verwaltung

Von der Einführung von eGovernment-Verfahren erwarten sich Bürger und Wirtschaft, aber auch die Verwaltung selbst vielfältigen Nutzen:

- Die Behörde kann weltweit »rund-um-die-Uhr« kontaktiert werden. Dies ermöglicht insbesondere Unternehmen einen zusätzlichen orts-, zeit- und personenunabhängigen Zugang zu den staatlichen Serviceleistungen. Durch

den elektronischen Datenverkehr ersparen sich die Unternehmen darüber hinaus zum Teil Mehrfacherfassungen von Daten.

- Der Gang zur Behörde mit entsprechenden Anfahrts- und Wartezeiten wird vermieden; Entfernungen wirken sich daher vor allem im ländlichen Raum weniger zeit- und kostenbelastend aus.
- Durch eine schlanke, kostengünstige und transparente Durchführung der Geschäftsprozesse wird die Servicequalität der Verwaltung erhöht. Liege-, Lauf- und Bearbeitungszeiten werden verkürzt.
- Auf Seiten der Verwaltung entfallen zum Teil aufwändige und fehleranfällige Mehrfacherfassungen (die Daten werden nur noch dort erfasst, wo sie unmittelbar anfallen). Dies führt zu einer schnelleren Vorgangsbearbeitung und zu verlässlicheren Datengrundlagen. Die Verwaltung wird von Routinearbeiten (z. B. mehrfaches Verifizieren von Daten) entlastet.

2.3 Zentrale Handlungsfelder

Das eGovernment-Konzept umfasst zwei zentrale Handlungsfelder:

Das externe Handlungsfeld (»Außensicht«) betrifft den elektronischen Zugang von Bürgern und Wirtschaft zur Verwaltung. Ziel ist es, alle diejenigen staatlichen Leistungen, *die sich dafür anbieten*, auch online bereitzustellen und hierdurch die Servicequalität der Verwaltung zu erhöhen.

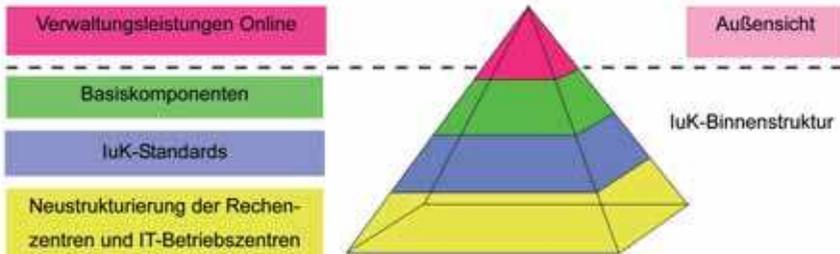
Das interne Handlungsfeld (»Binnensicht«) befasst sich mit der IuK-Binnenstruktur der Verwaltung. Ziel ist es, diese *drastisch* zu vereinheitlichen, damit zum einen Informationen innerhalb der Verwaltung »medienbruchfrei« fließen können und die Verwaltung nach außen hin »mit einer Sprache« spricht. Zum anderen sollen zur Steigerung der Effizienz in der gesamten Staatsverwaltung für gleiche Problemstellungen möglichst gleiche technische Lösungen eingesetzt werden, soweit dies wirtschaftlich und wettbewerbsspolitisch sinnvoll ist.

Zur Umsetzung dieser beiden Handlungsfelder der eGovernment-Initiative dienen vier »Säulen«:

- 1) Verwaltungsleistungen Online**
- 2) Basiskomponenten**

- 3) **Standards der Informations- und Kommunikationstechnik (IuK-Standards)**
- 4) **Neustrukturierung der Rechenzentren und IT-Betriebszentren**

Aufbau des eGovernment-Konzepts



Von Seiten der Bürger und Unternehmen wird von der Pyramide gewöhnlich nur die Spitze, d. h. die Online-Umsetzung der Verwaltungsleistungen, wahrgenommen. Diese gründet sich auf die IuK-Binnenstruktur, die den Schwerpunkt der Arbeiten bildet. Hierzu zählen die Basiskomponenten, die IuK-Standards und die Neustrukturierung der Rechenzentren und IT-Betriebszentren.

3 Verwaltungsleistungen Online

3.1 Grundlagen

»Verwaltungsleistungen Online« umfasst die Online-Bereitstellung staatlicher Verwaltungsleistungen und damit das externe Handlungsfeld. Der Begriff wurde gewählt, weil er dem hoheitlichen Charakter staatlicher Leistungen eher entspricht als der vielfach gebräuchliche Begriff der »Dienstleistung«. So wird ein Steuerbescheid, ein Mahnbescheid oder eine Abbruchverfügung vom Bürger wohl kaum als »Dienstleistung« empfunden.

In der Literatur werden Online-Verwaltungsleistungen oftmals in die drei Stufen »Information«, »Kommunikation« und »Transaktion« eingeteilt [vgl. z. B. BOOZ ALLEN HAMILTON, 2002, S. 85 ff.]. »Information« umschreibt alle Verwaltungsleistungen, die sich auf die reine Web-Präsenz einer Behörde beschränken (z. B. Darstellung von

Aufgaben, Ansprechpartnern, Öffnungszeiten oder Broschüreninhalten). Der Kontakt verläuft damit stets einseitig von der Behörde zum »Kunden«.

Die »Kommunikation« bietet darüber hinaus einfache Möglichkeiten, mit der Verwaltung elektronisch in »Kontakt« zu treten, z. B. über Suchmasken, Download von Formularen oder E-Mail-Kommunikation. Damit ist jedoch noch keine medienbruchfreie Datenverarbeitung verbunden; vielmehr werden oftmals pdf-Formulare von der Verwaltung angeboten, vom Bürger am Bildschirm ausgefüllt und ausgedruckt (»fill & print«), händisch unterschrieben und auf herkömmlichem Weg (Post, Telefax) der Behörde übersandt.

Erst die »Transaktion« ermöglicht es, Verwaltungsleistungen vollständig über das Web zu erledigen. Dabei werden die vom Bürger bzw. von den Unternehmen erfassten Daten bei der Behörde medienbruchfrei weiterverarbeitet und das Ergebnis wieder auf elektronischem Wege zurückgeleitet. Die Transaktion stellt daher in vielen Fällen das Ziel einer Online-Bereitstellung von Verwaltungsleistungen dar.

3.2 Bestandsaufnahme der Verwaltungsleistungen

Zur Vorbereitung einer (politischen) Entscheidung, welche Verwaltungsleistungen (vorrangig) online bereitgestellt werden sollen, gibt es zwei methodische Ansätze:

- Verwaltungsinterne Abschätzung, welche Leistungen für die Online-Umsetzung besonders wichtig erscheinen.
- Systematische Bestandsaufnahme aller staatlichen Verwaltungsleistungen und anschließende Priorisierung hinsichtlich der Online-Umsetzung.

Die erste Methode mag zwar relativ rasch einen Überblick bringen, lässt aber die wichtige prozessuale Sichtweise außer Acht. Neben der Verwaltungsleistung an sich muss auch der mit ihr verbundene Verwaltungsablauf bekannt sein. So haben viele Verwaltungsleistungen gemeinsame Teilprozesse, wie z. B. alle Förderverfahren die Teilprozesse der Antragstellung, Bewilligung, Auszahlung, Rechnungslegung (Verwendungsnachweis) und Prüfung der Rechnungslegung. Eine Reihe von Verwaltungsleistungen kann daher bei der Online-Umsetzung zumindest in Teilen gemeinsam betrachtet werden.

Bayern hat daher – wie auch der Bund – den zwar aufwändigeren, aber methodisch

schlüssigeren Weg einer vollständigen Bestandsaufnahme *aller* Verwaltungsleistungen und der damit verbundenen Prozesse beschritten – zunächst ungeachtet, ob Verwaltungsleistungen online umsetzbar sind oder nicht³.

Dabei wurde eine Verwaltungsleistung als Gesamtheit aller Arbeitsschritte – auch auf unterschiedlichen Verwaltungsebenen – verstanden, die gegenüber einem fachlich Außenstehenden zur Bewältigung eines abtrennbaren, selbstständigen und für sich genommen auch isoliert sinnvollen Verfahrensergebnisses erforderlich sind. Somit sind sowohl Leistungen gegenüber Bürgern und Unternehmen (»Government to Citizen« bzw. »Government to Business«) als auch verwaltungsinterne Leistungen (»Government to Government«) erfasst. Tätigkeiten, die lediglich einen Beitrag für andere Verwaltungsleistungen darstellen (wie z. B. Stellungnahmen), bilden hingegen keine eigene Verwaltungsleistung.

Die Bestandsaufnahme, die Ende 2002/Anfang 2003 unter Verwendung eines Online-Fragebogens durchgeführt wurde, hat über 1.300 Verwaltungsleistungen ergeben⁴, darunter z. B.

- 561 einfache Antragsverfahren,
- 206 Auskünfte,
- 150 Verfahren im Rahmen der Eingriffsverwaltung,
- 127 Förderverfahren,
- 113 Gerichtsverfahren und
- 61 Rechtsmittelverfahren.

Die Bestandsaufnahme hat vor allem folgende statistische Besonderheiten ergeben:

- Ca. 60 % aller Verwaltungsleistungen werden von externer Seite initiiert (40 % Bürger, 20 % Wirtschaft).
- Etwa $\frac{2}{3}$ aller Verwaltungsleistungen behandeln Standardabläufe oder einfache Individualfälle (Leistungen geringerer Komplexität).
- Bei 33 % aller Verwaltungsleistungen treten bereits zu Beginn des Prozesses

³ Die Bestandsaufnahme wurde wiederum vom Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre und Wirtschaftsinformatik der Universität Würzburg (Prof. Dr. Thome) begleitet.

⁴ Erfasst wurden staatliche Verwaltungsleistungen sowie kommunale Verwaltungsleistungen im übertragenen Wirkungskreis.

gehäuft Fehler auf (z. B. fehlende oder falsche Angaben). Fast die Hälfte dieser Fehler könnte durch Plausibilitätskontrollen etc. deutlich reduziert werden.

- Bei ca. 42 % aller Verfahren gibt es Massennutzer (»Power-User«), wie z. B. Anwaltskanzleien, Notare, Kfz-Händler etc.

3.3 Priorisierung der Online-Umsetzung von Verwaltungsleistungen

Ziel der Priorisierung ist es, Verwaltungsleistungen herauszufiltern, die vorrangig online umgesetzt werden sollen. Hierzu wurden zunächst alle Verwaltungsleistungen ausgeschieden, die bereits online verfügbar sind (98 Verwaltungsleistungen, wie z. B. das elektronische Steuerverfahren ELSTER) oder aus sachlichen Gründen (z. B. medizinische Untersuchungen oder Entnahmen von Proben) nicht für eine Online-Bereitstellung geeignet sind (ca. $\frac{1}{3}$ der 1.300 Verwaltungsleistungen).

Die weitere Analyse erfolgte unter Zuhilfenahme des an der Universität Würzburg entwickelten datenbankgestützten Programmsystems PRIMUS [Thome et al., 2002]. In diese Analyse gingen vor allem folgende Indikatoren ein:

- a) Häufigkeit der Nachfrage nach Verwaltungsleistungen: Erfahrungen zeigen, dass die Bürgerinnen und Bürger – statistisch gesehen im Normalfall – im Jahr ca. 1,8 Verwaltungsleistungen in Anspruch nehmen, wovon eine die Steuererklärung ist.
- b) Vorhandensein von Massennutzern: Massennutzer sind eher bereit, auf elektronische Verfahren umzusteigen, weil sich für sie rascher Synergieeffekte und Einsparpotenziale ergeben (z. B. Händler bei der Kfz-Anmeldung).
- c) relativer Mehrwert für externe Nutzer (Möglichkeit von Online-Formularen oder formlose Antragstellung),
- d) Grad der Interaktion mit dem Antragsteller (erforderliche Rücksprachen, Außentermine etc.) bzw. innerhalb der Behörde (Anzahl der beteiligten Behördenmitarbeiter, Organisationseinheiten etc.),
- e) Komplexität der Verwaltungsleistung (Vielzahl der Prozessschritte, Schnittstellen, Unterschriftserfordernisse etc.),
- f) Standardisierbarkeit der Leistung (routinemäßiger Ablauf in einem Massenverfahren oder jeweils komplexer Individualfall),
- g) Automatisierbarkeit der Leistung (Möglichkeit der elektronischen Durchführung auf Grund elektronischer Datenerfassung und -weiterleitung),

- h) Medienbrüche (Datenerfassung beim Antragsteller und dann Weiterverarbeitung ohne Medienbruch leistbar),
- i) Fehleranfälligkeit (Möglichkeit der Fehlerminimierung beim Ausfüllen von Anträgen durch Plausibilitätsprüfungen bei der Antragstellung) und
- j) rechtliche und (sicherheits-)technische Voraussetzungen.

Vorrangig umzusetzen sind vor allem Anwendungen, die hohe Fallzahlen erbringen und ein großes Optimierungspotenzial aufweisen. Nach dem aus der Betriebswirtschaft bekannten »Pareto-Prinzip« (sog. »80-20-Regel«) [PARETO, 1906] kann im Allgemeinen mit 20 % des Aufwands eine Aufgabe zu 80 % gelöst werden. Umgekehrt verursachen die restlichen 20 % dann aber 80 % des Gesamtaufwands. Es gilt daher, diejenigen 20 % der Verwaltungsleistungen vorrangig umzusetzen, die 80 % aller Verwaltungskontakte abdecken.

3.4 Online-Umsetzung von Verwaltungsleistungen

Auf Grund der Priorisierung hat der Ministerrat im Juli 2003 entschieden, neben den 98 bereits bestehenden Online-Verwaltungsleistungen zunächst weitere 32 Verwaltungsleistungen vorrangig online umzusetzen, wie z. B.

- Melderegisterauskünfte an Behörden und Private,
- An-, Ab- und Ummeldung des Wohnsitzes,
- Anhörung der Betroffenen im Bußgeldverfahren,
- Lesesaalausleihe, Orts- und Fernleihe in den staatlichen Bibliotheken,
- Gewährung von Erziehungsgeld,
- Antrag, Gewährung und Erlass von Förderungen nach dem BAföG,
- Rückmeldung von Studenten zu Semesterbeginn einschließlich Zahlung von Studentenwerksbeiträgen,
- Vorbereitung der Neuzulassung, Umschreibung und Stilllegung von Kraftfahrzeugen,
- Vertrieb von Geobasisdaten.

Die Online-Umsetzung der Verwaltungsleistungen ist Aufgabe der einzelnen Ressorts und wird im Arbeitskreis eGovernment der PROJEKTGRUPPE VERWALTUNGSREFORM abgestimmt. Vor der Online-Umsetzung wird jede Verwaltungsleistung darauf überprüft, ob die Prozessabläufe optimiert bzw. die zu Grunde liegenden Normen oder Verwaltungsvorschriften dereguliert werden müssen. Eine Reihe von Verwaltungsleistungen ist auch Gegenstand von »Deutschland-Online« (vgl. Kap. 7).

3.5 Beispiele realisierter eGovernment-Anwendungen

Eine Auflistung der heute bereits online angebotenen Verwaltungsleistungen ist unter www.bayern.de/Wirtschaftsstandort/eGovernment/projekte.html abrufbar. Auf folgende Verwaltungsleistungen wird exemplarisch hingewiesen:

3.5.1 Elektronische Steuererklärung (ELSTER)

Die elektronische Steuererklärung ELSTER [2004] wurde in Bayern entwickelt; sie wird mittlerweile deutschlandweit zur Abwicklung digitaler Steuererklärungen eingesetzt. So haben im Jahr 2003 bundesweit mehr als 1 Mio. Bürgerinnen und Bürger ihre Steuererklärung elektronisch eingereicht. In Bayern nutzt jeder zwanzigste Einkommensteuerpflichtige ELSTER. Durch ELSTER entfällt vor allem die zeitaufwändige manuelle Datenerfassung bei den Finanzämtern. Gegenwärtig werden für ELSTER elektronische Signaturmöglichkeiten von Steuererklärungen mit Hilfe sog. »Company Cards« realisiert. So können z. B. Mitarbeiter der Siemens AG und der e.on AG mit Firmenausweisen ihre Steuererklärungen elektronisch signieren.

3.5.2 Registerauskunftsverfahren SolumSTAR und RegisSTAR

Mit dem in Bayern entwickelten Verfahren SolumSTAR können online digitale Auszüge aus dem Grundbuch abgerufen werden. Es liegen ca. 5,5 Mio. Grundbuchblätter mit insgesamt ca. 60 Mio. Seiten in digitaler Form vor.

Das Projekt RegisSTAR [2004] betrifft die elektronische Führung der Handels-, Genossenschafts-, Partnerschafts- und Vereinsregister. Die Einführung von RegisSTAR in den bayerischen Registergerichten soll Mitte 2004 abgeschlossen werden⁵. Die Registerblätter können als chronologischer, aktueller und historischer Ausdruck über das Internet abgerufen werden. Eine ePayment-Lösung zur vereinfachten Online-Abwicklung der Einzelabrufe wird noch gesondert realisiert.

3.5.3 Elektronisches Mahnverfahren (AUGEMA)

Mit diesem Verfahren können Gläubiger Anträge auf Erlass eines Mahnbescheids in elektronischer Fassung beim Zentralen Mahngericht des Amtsge-

⁵ RegisSTAR wurde zum 15. 6. 2004 fertig gestellt und steht seitdem bayernweit zur Verfügung.

richts Coburg einreichen. Hierzu steht im Internet ein interaktives Formular (OptiMahn) zur Verfügung.

3.5.4 Elektronische Vergabepattform für Bauaufträge

Über die Vergabepattform www.vergabe.bayern.de steht seit September 2003 bei der Obersten Baubehörde ein elektronisches Vergabeverfahren für Bauaufträge nach der Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen (VOB) zur Verfügung. Das Verfahren unterstützt den Vergabeprozess von der Ausschreibung bis zur Angebotsabgabe durch die Unternehmen; die Angebote werden verschlüsselt und mit qualifizierter elektronischer Signatur abgegeben. Zum Eröffnungstermin ruft das zuständige Hochbauamt alle digitalen Angebote vom Rechenzentrum ab. Die hochverfügbare Rechnerleistung ist an ein Privatunternehmen vergeben. Um Benachteiligungen von Firmen ohne Internetanschluss auszuschließen, bleibt das herkömmliche Verfahren parallel dazu erhalten. Zug um Zug werden alle staatlichen Bauämter an das System angeschlossen. Für den Bereich der Vergabe von Lieferungen und Leistungen nach der Verdingungsordnung für Leistungen (VOL/A) wird unter Federführung des Bayerischen Staatsministeriums der Finanzen derzeit ebenfalls ein elektronisches Verfahren konzipiert.

3.5.5 Elektronische Verfahren im Landwirtschaftsbereich

Mit dem »Mehrfachantrag Online« können Landwirte die jährlichen Auszahlungen nach der Kulturpflanzenregelung der EU, dem Bayerischen Kulturlandschaftsprogramm – Teil A sowie der Ausgleichszulage für benachteiligte Gebiete und weiteren Förderprogrammen beantragen. Mit einer neuen Komponente des »Mehrfachantrags Online«, dem sog. »BayernViewer«, können sich die Landwirte direkt ein Luftbild und die digitale Flurkarte von ihren Flurstücken aus dem Internet herunterladen und z. B. die Flächengrößen ermitteln.

Darüber hinaus betreibt das Bayerische Staatsministerium für Landwirtschaft und Forsten im Auftrag aller Länder die »Zentrale Datenbank für Rinder«, in der bundesweit der gesamte Rinderbestand nachgewiesen ist. Von der Geburt eines Tieres bis zur Schlachtung ist der Lebensweg jedes Tieres lückenlos nachvollziehbar; täglich werden bundesweit ca. 120 000 Tierbewegungen an diese Datenbank gemeldet.

3.5.6 GeodatenOnline

Über GeodatenOnline stellt die Vermessungsverwaltung amtliche Karten in digitaler Form tagesaktuell im Internet zur Verfügung. GeodatenOnline umfasst sowohl den Bereich der topographischen Karten als auch die »Digitale Flurkarte online«.

4 Basiskomponenten (zentrale Verwaltungsleistungen)

4.1 Grundlagen

Es gibt gewisse (Teil-)Schritte bzw. »Grundbausteine«, die in vielen verschiedenen Verwaltungsprozessen vorkommen und meist gleichförmig ablaufen (wie z. B. die Übernahme von Daten aus Formularen oder der Einzug von Gebühren). Für diese »Grundbausteine« ist im Laufe der Zeit in den einzelnen Verwaltungen eine Vielzahl unterschiedlicher IuK-Lösungen entstanden, die nunmehr zu standardisierten »Basiskomponenten« zusammengeführt werden sollen.

Unter Basiskomponenten werden somit IT-Anwendungen bzw. Programm-Module für Ablaufprozesse in der Verwaltung verstanden, die in vielen Verwaltungsverfahren auf gleiche Art und Weise anfallen (wie z. B. Dokumentenmanagementsysteme oder Formularserver)⁶.

Eine Erhebung in der bayerischen Staatsverwaltung im Frühjahr 2002 hat ergeben, dass für 34 Basiskomponenten ca. 140 DV-Verfahren zum Einsatz kommen. Diese Diversifizierung hat zur Folge, dass

- für eine Vielzahl an Verfahren jeweils eigenes Spezialwissen vorzuhalten ist,
- viele verschiedene Verfahren auf unterschiedlichen Hard- und Softwareplattformen vorgehalten und weiter entwickelt werden müssen,
- laufend Medienbrüche entstehen.

Der Ministerrat hat deshalb bestimmt, die Basiskomponenten drastisch zu vereinheitlichen. Sofern strategisch vertretbar, soll sogar nur noch *ein* Verfahren

⁶ Bisweilen werden derartige Komponenten auch als »Zentrale Verwaltungsleistungen« bezeichnet und somit den Verwaltungsleistungen zugerechnet. Diese unterschiedliche begriffliche Sichtweise ist jedoch methodisch ohne Belang. Ressortspezifische Fachverfahren (wie z. B. die Zentrale Datenbank für Rinder) zählen hingegen nicht zu den Basiskomponenten.

eingesetzt werden. Dadurch sollen bis zum Jahr 2005 die heute eingesetzten 140 DV-Anwendungen um mehr als 100 reduziert werden.

Zur Vermeidung von Mehrfachentwicklungen werden die Basiskomponenten nach dem Prinzip »Einer für Alle« jeweils von einem Ressort federführend entwickelt und dann von allen übrigen verwendet. Dabei gelten folgende Grundsätze:

- Neuentwicklungen sollten – wo immer möglich – plattformübergreifend eingesetzt werden können.
- Priorität haben web-basierende Lösungen; Client-Server-Architekturen kommen bei Neuentwicklungen nur noch in begründeten Einzelfällen in Betracht.
- Soweit möglich, sind Open-Source-Lösungen als strategische Alternative in die Produktentscheidung mit einzubeziehen.
- Vor der Entscheidung für bzw. gegen eine Lösung oder ein Produkt sind die betroffenen Anwender einzubinden.
- Die Lösungen sind so zu konzipieren, dass die Daten bei Ausfall eines Anbieters verfügbar bleiben (offen gelegte interne Speicherformate und Exportschnittstellen als »Rettungsanker«).
- Das federführende Ressort beobachtet laufend den Markt, um flexibel auf neue Entwicklungen reagieren zu können.
- Sofern Ausschreibungen erforderlich sind, werden diese für alle zentral vom federführenden Ressort durchgeführt bzw. – sofern es nicht selbst beschafft – vorbereitet (Koordinierungsgebot).
- Bei der Einführung von Basiskomponenten sind die Wirtschaftlichkeit sowie die Bestimmungen des Haushalts- und Vergaberechts (z. B. Losbildung) zu beachten.

4.2 Einzelne Basiskomponenten

Der Ministerrat hat zur Umsetzung der eGovernment-Initiative gegenwärtig insgesamt 36 Basiskomponenten festgelegt. Wichtige Komponenten wie der »Behördenwegweiser«, der »Zentrale Verzeichnisdienst«, die »Virtuelle Poststelle« oder ein Formularserver sind bereits verfügbar bzw. sollen noch bis Ende 2004 zur Verfügung stehen. 2005 soll dann der Großteil der restlichen Basiskomponenten einsetzbar sein; bis zum Jahr 2007 sollen auch schwierige und finanziell aufwändige Basiskomponenten (wie z. B. Dokumentenmanagementsysteme) vorliegen. Einige besonders wichtige Basiskomponenten seien nun herausgegriffen.

4.2.1 Elektronische Signatur und Verschlüsselung

Gemäß dem Konzept des Staatsministeriums des Innern soll für die Kommunikation mit Bürgern und Unternehmen von Seiten des Staates eine »Empfangs- und Sendebereitschaft« für qualifizierte elektronische Signaturen samt Verschlüsselung bestehen, damit den Vorgaben des Signaturgesetzes entsprochen werden kann. Für die interne Kommunikation werden hingegen in der Regel softwarebasierte, fortgeschrittene Signatur- und Verschlüsselungs-zertifikate eingesetzt. Die Umsetzung dieses Konzepts soll spätestens bis zum Jahr 2005 erfolgen.

Der kritische Punkt beim Einsatz der qualifizierten elektronischen Signatur liegt in der Ausreichung von Signaturkarten an die Bürger. Bei statistisch 1,8 Verwaltungskontakten im Jahr besteht nur wenig Bereitschaft, die mit einem derartigen System verbundenen Kosten (für Signaturkarte und Kartenleser) zu tragen. Aus diesem Grund gibt es für die Einführung der qualifizierten elektronischen Signatur ein Signaturlösungsmodell, nach dem im Sinne einer Private-Public-Partnership z. B. Bankkarten mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehen werden sollen.

Für die elektronische Signatur und die Verschlüsselung wird auf Seiten des Staates demnächst die entsprechende Infrastruktur (Public Key Infrastructure = PKI) aufgebaut.

4.2.2 Bayernweiter Zentraler Verzeichnisdienst

Derzeit werden bei den verschiedensten staatlichen Dienststellen jeweils eigene Verzeichnisse (Verteilerlisten, E-Mail-Adressen etc.) geführt, was zum Teil veraltete und inkonsistente Datenbestände zur Folge hat. Mit dem Projekt »Bayernweiter Zentraler Verzeichnisdienst« soll über eine einheitliche Web-Oberfläche der Zugriff auf ein landesweites Behörden- und Dienststellenverzeichnis, Funktionsadressen (z. B. Poststelle, Pressesprecher etc.) oder ein Mitarbeiterverzeichnis möglich sein. Die Daten sollen dezentral (»dort, wo sie anfallen«) gepflegt werden; der Zugriff soll ohne spezielle Software auf den Arbeitsplatzrechnern erfolgen können. Dies erfordert insbesondere eine detaillierte Verwaltung der Lese-, Schreib- und Exportrechte sowie die konsequente Beachtung von Datenschutz- und Sicherheitsaspekten. Erste Bausteine des Zentralen Verzeichnisdienstes sollen Ende des Jahres 2004 verfügbar sein.

4.2.3 *Vorschrifteninformationssystem – »Datenbank BAYERN-RECHT«*

Über die »Datenbank BAYERN-RECHT« stehen allen Bediensteten der Staatsverwaltung einschließlich der Kommunalverwaltungen über das Behördennetz das gesamte Bayerische Landesrecht, das Bundes- und EU-Recht sowie ein großer Bestand an Gerichtsentscheidungen online zur Verfügung. Darüber hinaus können diese Daten auch von jedermann gegen Entgelt bezogen werden. Die Normen stehen in konsolidierter Fassung und mit gegenseitiger Verlinkung zur Verfügung. In den nächsten beiden Jahren werden auch sämtliche bayerische Verwaltungsvorschriften erfasst und in die Datenbank eingestellt.

4.2.4 *Behördenwegweiser*

Im Bayerischen Behördenwegweiser sind die aktuellen Anschriften und Kommunikationsadressen aller staatlichen Behörden und ca. 2000 Kommunen (Name, Adresse, Telefon- und Faxnummer, E-Mail-Adresse und Homepage) erfasst. Zahlreiche Stellen haben zusätzlich weitere Informationen, wie Öffnungszeiten, individuelle Zuständigkeiten oder ergänzende Hinweise eingepflegt.

Darüber hinaus enthält der Behördenwegweiser für ca. 900 verschiedene Dienstleistungen der staatlichen und kommunalen Behörden eine umfassende und in bürgernahe Sprache gehaltene Darstellung (»Produktblätter«) einschließlich der jeweiligen Rechtsgrundlagen und Leistungsvoraussetzungen. Teilweise sind in den Produktblättern auch Formulare enthalten. Es wurde bereits begonnen, Online-Verwaltungsleistungen, wie z. B. die elektronische Steuererklärung, zu integrieren.

Der Nutzer kann über Stichworteingaben, ein alphabetisches Verzeichnis oder über sog. »Lebenslagen« die ihn interessierende Dienstleistung sowie die hierfür zuständige Behörde finden. Der Freistaat Bayern hat zum 1. Januar 2004 den Betrieb des Behördenwegweisers selbst übernommen.

4.2.5 *Integrierte Standardsoftware für Bezügeabrechnung, Personal- und Stellenverwaltung sowie KLR (Projekt VIVA)*

Die Finanzverwaltung baut mit dem Projekt VIVA für die Bezügeabrechnung, die Personal- und Stellenverwaltung sowie die Kosten- und Leistungsrechnung einschließlich Anlagenbuchhaltung ein DV-Verfahren unter Einsatz integrierter Standardsoftware (SAP) auf. Die Daten sind nur einmal gespeichert und können

durchgängig von allen Nutzern im Rahmen ihrer Zugriffsberechtigung verwendet werden.

4.2.6 *Dokumentenmanagementsysteme*

Eine der umfangreichsten Basiskomponenten stellt der Aufbau von Dokumentenmanagementsystemen dar. Dies bedeutet nicht nur die Einrichtung einer »elektronischen Registratur«, sondern vor allem die elektronische Abbildung des gesamten bisher in Papierform ablaufenden Workflows innerhalb einer Behörde. Die bayerischen Standards für den Austausch von Dokumenten und Vorgängen zwischen Dokumentenmanagementsystemen wurden inzwischen bundesweit übernommen.

5 **luK-Standards**

Die Vereinheitlichung der luK-Binnenstruktur darf sich nicht auf die Basiskomponenten beschränken, sondern muss den gesamten Hard- und Softwarebereich einbeziehen. So hat beispielsweise die Untersuchung aus dem Jahre 2002 [THOME et al., 2002] ergeben, dass im Bereich der Staatsverwaltung 34 verschiedene Programmiersprachen, 24 Datenbanksysteme und 32 Web-Entwicklungsumgebungen im Einsatz waren.

Der Ministerrat hat deshalb am 9. 7. 2002 den Auftrag erteilt, einheitliche technische Normen und Standards zu erarbeiten und fortzuschreiben, die für die gesamte Staatsverwaltung verbindlich sind. Die Detailarbeit liegt hierbei beim ressortübergreifenden Arbeitskreis »luK-Standards« unter Federführung des Staatsministeriums des Innern. In den Standards ist festgelegt, welche Produkte »in Pilotierung«, bzw. »in Beobachtung« sind, welche »Standard« und welche »noch erlaubt« sind. Die Standards können über das Bayerische Behördennetz eingesehen werden; sie beziehen sich z. B. auf Hardwarekomponenten (z. B. Fat-bzw. Thin-Clients), Arbeitsplatzsoftware (z. B. PC-Betriebssysteme, Web-Browser, Office-Produkte) oder Schnittstellenstandards (z. B. Konventionen für den E-Mail-Transfer, Austauschstandards zwischen Dokumentenmanagementsystemen).

Die für Bayern entwickelten Normen und Standards orientieren sich oftmals an den vom Bundesministerium des Innern herausgegebenen »Standards und Architekturen für eGovernment-Anwendungen (SAGA)« [BUNDESMINISTERIUM

DES INNERN, 2003]. Während sich das SAGA-Papier aber in erster Linie auf technische Standards bzw. Schnittstellenstandards konzentriert, werden in den bayerischen Standards bewusst auch Festlegungen auf bestimmte Produkte einschließlich Versionen getroffen. Hierdurch soll die Produktvielfalt wirksam reduziert werden.

Damit die IuK-Standards eingehalten werden, müssen grundsätzlich alle Beschaffungen im IuK-Bereich (ausgenommen z. B. Verbrauchsmaterialien) von zentraler Stelle⁷ genehmigt werden. Ebenso müssen dort alle beabsichtigten IuK-Vorhaben bereits vor ihrer Entwicklung vorgelegt werden, damit geprüft werden kann, ob sie mit den IuK-Standards im Einklang stehen.

Die Festlegung von Standards bedeutet im Kern einen schwierigen Abwägungsprozess. So würde beispielsweise die Festlegung auf ein einziges Produkt eine Monopolbildung auf Anbieterseite begünstigen und möglicherweise zu einer Abhängigkeit des Staates von einem einzigen Anbieter führen. Im anderen Extrem würde eine völlige Öffnung keine Chance lassen, die diversifizierte IuK-Binnenstruktur zu bereinigen. Deshalb gelten für die IuK-Standards – ähnlich zu den Basiskomponenten – folgende Eckdaten:

- Begrenzung auf 3–5 Produkte,
- bei Software mindestens ein Produkt aus dem »Open-Source-Bereich«,
- Beachtung der Wirtschaftlichkeit und des Wettbewerbs- und Vergaberechts sowie
- möglichst hohe Plattformunabhängigkeit (z. B. Einsatz unter mehreren Betriebssystemen).

6 Neustrukturierung der Rechenzentren und IT-Betriebszentren

Auf der Basis einer Untersuchung durch die Fa. T-Systems hat der Ministerrat am 29.07.2003 eine umfassende Neustrukturierung der Rechenzentren und IT-Betriebszentren beschlossen. Wesentliche Schwerpunkte sind die

- Zusammenführung der IuK-Strategie für die gesamte Staatsverwaltung in einer Zentralen IuK-Leitstelle im Staatsministerium des Innern (vgl. Kap. 2.1.1) sowie die

⁷ Zuständig ist ab dem 1. Juli 2004 die Zentrale IuK-Leitstelle im Staatsministerium des Innern.

- wettbewerbsorientierte Konzentration des Rechenbetriebs auf zwei staatliche Rechenzentren⁸.

Aufgabe der Zentralen IuK-Leitstelle sind vor allem strategische Fragen im IuK-Bereich für die gesamte Staatsverwaltung sowie die Festlegung von IuK-Richtlinien und Standards für Hard- und Software (vgl. Kap. 5).

Durch die Konsolidierung der derzeit über 1.000 selbstständigen IT-Betriebszentren wird der Rechenzentrumsbetrieb für die künftigen Anforderungen von eGovernment (z. B. Hochsicherheit, Hochverfügbarkeit, Ausfallsicherheit) fit gemacht.

In einem ersten Abschnitt werden die wichtigsten 150 IT-Betriebszentren (im Wesentlichen die Betriebszentren der Ministerien und der meisten Mittelbehörden) schrittweise eingegliedert; alle übrigen IT-Betriebszentren folgen im zweiten Schritt. Durch diese »organisatorische Konsolidierung« werden die bisherigen IT-Betriebszentren zu lokalen Betriebsstätten der Rechenzentren (und zunächst an der bisherigen Lokation weiter betrieben).

Anschließend führen die beiden Rechenzentren in eigener Verantwortung unter wirtschaftlichen und betrieblichen Gesichtspunkten (z. B. Netzlast) eine physikalische Konsolidierung durch. Dies kann eine Verlegung bzw. Zusammenlegung von Hardware und der darauf laufenden Anwendungen in eines der beiden Rechenzentren, eine Zusammenlegung lokaler Betriebsstätten oder auch eine Fernwartung von Rechnern bedeuten.

Die Ressorts behalten aber nach wie vor die Zuständigkeit für die Entwicklung der Fachanwendungen sowie für die Ausstattung und Wartung der PC-Arbeitsplätze.

⁸ mit der Option einer künftigen Ausdehnung auf privatwirtschaftlich betriebene Rechenzentren.

7 Projekt »Deutschland-Online«

Die Problematik der Mehrfachentwicklungen, Medienbrüche und fehlenden Interoperabilität ist auch deutschlandweit virulent. Bund, Länder und Kommunen intensivieren deshalb ihre Zusammenarbeit im eGovernment. Hierzu haben sich die Regierungschefs von Bund und Ländern mit Unterstützung der Kommunalen Spitzenverbände am 26. Juni 2003 auf die gemeinsame Strategie »Deutschland-Online« [2003] verständigt, die fünf Säulen umfasst:

1) Dienstleistungsportfolio:

Eine Reihe von Verwaltungsleistungen wird nach dem Prinzip »Einige für Alle« online umgesetzt. Hierzu gehören z. B. Gewerberegister, Meldewesen, Personenstandswesen oder die Geodateninfrastruktur Deutschland.

2) Portalverbund:

Bund, Länder und Kommunen schaffen einen Portalverbund, in dem auf gleichartige Online-Services zugegriffen werden kann. Geplant ist, Standards für den Austausch von Portaldaten zu definieren.

3) Infrastrukturen:

Im Rahmen des Signaturbündnisses wird die Nutzung und Verbreitung der elektronischen Signatur unterstützt. Bund, Länder und Kommunen entwickeln ein Konzept für Clearing-Stellen für den Datenaustausch bei eGovernment-Verfahren. Diese Clearing-Stellen haben die Aufgabe, Medienbrüche zu beseitigen und von Standards abweichende Daten entsprechend umzuwandeln.

4) Gemeinsame Standards, Daten- und Prozessmodelle:

Die Standardisierung von XML-Datenaustauschformaten wird weiter vorangebracht.

5) eGovernment-Koordinierung und -Transfer:

Bund, Länder und Kommunen intensivieren den Austausch von eGovernment-Lösungen und Know-how. Die politische Koordinierung erfolgt in einem Arbeitskreis der Staatssekretäre für eGovernment in Bund und Ländern unter Beteiligung der Kommunalen Spitzenverbände.

8 Ausblick und Motivation

- eGovernment revolutioniert die Verwaltungsabläufe, wie es Buchdruck und Schreibmaschine vorher getan haben. Organisation und Informationsverarbeitung müssen aneinander angepasst werden.
- eGovernment darf nicht zu einem »Digital Divide« führen, d. h. der bisherige Weg (Gang zum Rathaus, Anträge in Papierform) muss nach wie vor möglich sein. Dies bedeutet aber keinesfalls, dass der gesamte Verwaltungsprozess zweimal vorgehalten werden muss. Analog begonnene Verwaltungsprozesse müssen daher möglichst rasch in den digitalen Workflow münden.
- Es muss angestrebt werden, Daten dort zu erfassen, wo sie anfallen. Dies ist oftmals am Anfang eines Verwaltungsprozesses. Anschließend müssen die Daten für den gesamten Verwaltungsprozess zur Verfügung stehen.
- Der bereits seit den 70er Jahren bekannte Leitspruch »Die Daten müssen laufen – aber nicht die Bürger« ist sicherlich heute noch aktuell. Neue Entwicklungen gehen aber dahin gehend weiter, dass nicht einmal mehr die Daten laufen müssen, sondern nur noch Zugriffsrechte auf zentral vorgehaltene Datenbestände (vgl. z. B. Projekt JobCard [BUNDESMINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT UND ARBEIT, 2004]).
- Wie bei einem Fallschirmsprung gibt es für eGovernment keine Umkehr, selbst wenn die zurückgelegte Wegstrecke erst sehr kurz ist. Die weltweite Globalisierung und Nutzung des Internets lässt sich nicht mehr rückgängig machen. Länder und ihre Verwaltungen können sich dabei nicht »ausklinken«, sonst sind Standortfragen entschieden, bevor sie gestellt werden.

Literaturverzeichnis

BAYERISCHE STAATSREGIERUNG [2002]:

eGovernment in Bayern – Unsere Pläne. Unsere Ziele. Hrsg.: Bayerische Staatskanzlei, München.

BOOZ ALLEN HAMILTON [2002]:

E-Government und der moderne Staat – Einstieg, Strategie und Umsetzung. F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH, Frankfurt am Main.

BUNDESMINISTERIUM DES INNERN [2003]:

Standards und Architekturen für eGovernment-Anwendungen. www.kbst.bund.de/SAGA

BUNDESMINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT UND ARBEIT [2004]:

Projekt JobCard. www.projekt-jobcard.de

DEUTSCHLAND-ONLINE [2003]:

www.deutschland-online.de Hrsg: Bundesverwaltungsamt, Berlin.

ELEKTRONISCHE REGISTERAUSKUNFT (RegisSTAR) [2004]:

http://www2.justiz.bayern.de/_broschueren/RegisSTAR.htm

ELEKTRONISCHE STEUERERKLÄRUNG (ELSTER) [2004]:

www.elster.de

HILL, HERMANN [2003]:

eGovernment – Mode oder Chance zur nachhaltigen Modernisierung der Verwaltung? Vortrag bei der Verleihung des Preises der Bayerischen Staatsregierung zum »Wettbewerb Innovative Verwaltung 2003 – eGovernment« am 26.06.2003.

LUCKE, JÖRN VON UND REINERMANN, HEINRICH [2002]:

Speyerer Definition von Electronic Government, Speyerer Forschungsberichte 226, Speyer 2002.

PARETO, VILFREDO [1906]:

Manuale di economia politica, Mailand, 1906.

THOME et al. [2002]:

Untersuchungen zum Einsatz von eGovernment in der bayerischen Staatsverwaltung (unveröffentlicht).

THOME et al. [2002] :

Prioritätsgesteuerte mehrstufige Untersuchung und Selektion von Verwaltungsleistungen. Informationen über www.government-integration.de

TNS EMNID, [2003]:

(N)Onliner-Atlas 2003 – Eine Topgraphie des digitalen Grabens durch Deutschland. Hrsg.:

TNS Emnid, Initiative D21; zu beziehen über www.nonliner-atlas.de