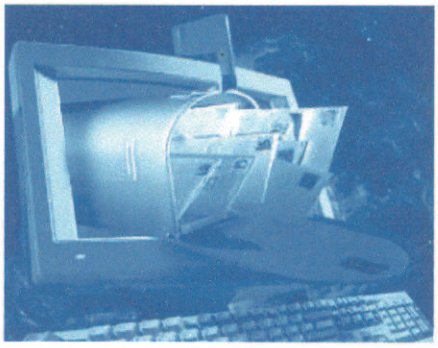
Ludwig-Maximilians-Universität München
Department für Geo- und Umweltwissenschaft
Seminar für sozialwissenschaftliche Geographie

Wissenschaftliche Arbeit zur Erlangung des Grades
eines Diplom-Geographen

Laufende Bytes oder laufende Bürger?

Kommunales eGovernment und internetgestützter Bürgerservice in Bayern



Bearbeitet von
Stefan Ganz
Arnulfstr. 22
80335 München

Betreut von
Prof. Dr. C.-C. Wiegandt

München, den 27. Juni 2003

- - - KURZFASSUNG - - -

Laufende Bytes oder laufende Bürger?

Kommunales eGovernment und internetgestützter Bürgerservice in Bayern

Verfasser: Stefan Ganz
Betreut von: Prof. Dr. C.-C. Wiegandt

Ausgehend von der aktuellen Entwicklung im Bereich der Verwaltungsmodernisierung unter dem Einsatz der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien besteht das Ziel der Arbeit darin, den aktuellen Stand der bayerischen Kommunen hinsichtlich der eGovernment-Umsetzung zu erfassen und zu bewerten.

eGovernment bezeichnet die Abwicklung von Verwaltungsvorgängen unter Einsatz der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien. Es ist ein fester Bestandteil der Verwaltungsreform, welche schon seit mehreren Jahren vorangetrieben wird. Ziel ist es, die Verwaltung schlanker und effizienter zu machen und die Kommunikation sowohl verwaltungsintern als auch nach außen hin zu verbessern. Das *Neue Steuerungsmodell* wurde dazu bereits vor gut zehn Jahren als umfassendes Reformmodell zur Steigerung der Effektivität, Bürgerorientierung und Effizienz der Verwaltung entwickelt. Es soll durch den Einsatz betriebswirtschaftlicher Steuerungsinstrumente vor allem die Kosten bei gleichzeitiger Leistungssteigerung senken sowie zu mehr Transparenz, Bürgerorientierung und motivierteren Beschäftigten führen.

Die Notwendigkeit zur Modernisierung der Verwaltung ergibt sich sowohl aus dem Wettbewerb, dem sich die Kommunen zunehmend ausgesetzt sehen, als auch aus dem Kostendruck, der durch rückläufige Gewerbesteuereinnahmen und steigende Sozialausgaben weiter zunimmt. Außerdem müssen die Verwaltungen, damit sie kommunikationsfähig bleiben, den technologischen Wandel mit vollziehen und nicht zuletzt sind die Erwartungen der Bürger in Bezug auf die Leistungserbringung der öffentlichen Verwaltung – insbesondere über die neuen Medien – gestiegen.

Während die Bundesregierung und die bayerische Staatsregierung bei der Modernisierung ihres Verwaltungsapparats insgesamt gute Fortschritte machen, wird den Kommunen dagegen eine zu langsame Umsetzung nachgesagt. Durch die in der Verfassung geregelte Selbstverwaltung der Kommunen sind die Gemeinden und Städte für die Umsetzung der eGovernment-Initiative eigenverantwortlich. Daher kann

der Bund keine Umsetzungspflichten vorgeben, sondern nur Handlungsempfehlungen aussprechen. Die bayerische Staatsregierung setzt durch ihren mit den kommunalen Spitzenverbänden geschlossenen *eGovernment-Pakt* deshalb auf eine enge Zusammenarbeit mit den Kommunen. Ein großes Problem stellt allerdings die Finanzierung dar, die die Kommunen zum größten Teil selbst tragen müssen. Da die Gemeinden und Städte aber im übertragenen Wirkungskreis auch Aufgaben des Staates wahrnehmen müssen, wird an der Entwicklung entsprechender überregionaler eGovernment-Basiskomponenten gearbeitet, welche von den Kommunen verwendet und angepasst werden können.

Den wichtigsten neuen Zugang zur Verwaltung über das Internet stellt das *virtuelle Rathaus* – der kommunale Internetauftritt – dar. Über diesen sollen die Bürger künftig geeignete Verwaltungsvorgänge bequem von zu Hause aus erledigen können und sich somit nicht mehr an Öffnungszeiten halten oder lange Wartezeiten in Kauf nehmen müssen. Jedoch darf der Begriff *kommunales eGovernment* nicht gleichgesetzt werden mit dem Vorhandensein eines kommunalen Internetauftritts. Die Internetpräsenz ist vielmehr nur eine von mehreren Schnittstellen zwischen Kunde und Verwaltung. Das „eigentliche" eGovernment findet verwaltungsintern statt: Vorgänge können *medienbruchfrei* elektronisch bearbeitet werden, Kosten werden durch Rationalisierungen gesenkt, der Kunde kann den Bearbeitungsstand jederzeit online abfragen und Gebühren können direkt über das Internet erhoben und eingezogen werden.

Soweit die Theorie. Inwieweit diese Vorhaben jedoch in der Praxis von den Kommunen bereits umgesetzt werden, soll in der vorliegenden Arbeit analysiert werden. Anhand einer Online-Befragung wurde der Stand und der Umfang der eGovernment-Umsetzung in den Gemeinden und Städten Bayerns erhoben. Alle bayerischen Kommunen, die über eine öffentliche eMail-Adresse verfügen, wurden angeschrieben und um ihre Teilnahme gebeten.

Die Auswertung erfolgte in mehreren Teilen. Es wurden sowohl die technischen, personellen und konzeptionellen Grundvoraussetzungen für eGovernment sowie die Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten über das Internet analysiert, als auch die Erwartungen und Befürchtungen der Kommunen in Bezug auf die eGovernment-Umsetzung. Wo es sich für die Beantwortung der Forschungsfragen als notwendig erwies, wurden die Ergebnisse zusätzlich noch auf Abhängigkeiten der Kommunengröße und des siedlungsstrukturellen Regionstyps hin überprüft.

Das Gesamtergebnis der Untersuchung fällt zweigeteilt aus. Zum einen setzen die Kommunen hohe Erwartungen in eGovernment und sind technisch bereits zum größten Teil darauf vorbereitet. Insbesondere die größeren Städte sind bei der Umsetzung schon recht weit fortgeschritten. Auf der anderen Seite sind die Befürchtungen und Bedenken bezüglich der Realisierung jedoch fast ebenso groß. Hier zeigten sich vor allem die kleineren Kommunen skeptisch. Hinzu kommt, dass der Wissenstand hinsichtlich der eGovernment-Aktivitäten größtenteils noch sehr gering und die strategische Einbindung von eGovernment in die Gesamtstrategie der Kommunen nach stark verbesserungswürdig ist.

Die hohe Umfragebeteiligung von 44 Prozent beweist jedoch, dass das Interesse am Thema eGovernment in den bayerischen Kommunen durchaus vorhanden ist. Die größten Probleme sehen die Kommunen allerdings in der Finanzierung der eGovernment-Aktivitäten, was zu Unsicherheiten bei der Umsetzung führt.

Was kommt auf die Kommunen folglich noch zu und welche Handlungsempfehlungen können gegeben werden? Mit dieser Frage beschäftigt sich der letzte Teil der Arbeit, in dem die Ergebnisse nochmals kritisch bewertet werden. Ferner werden die Faktoren, die für eine erfolgreiche eGovernment-Umsetzung verantwortlich sind, aufgezeigt und darauf aufbauend allgemeine Gestaltungsempfehlungen gegeben.