

Behörden im Internet

eBusiness und eCommerce gehören für weite Industriebereiche bereits zum Alltag, für den Bürger sind sie zumindest durch Online-Banking, Reisebuchungen und Bücherkäufe übers Internet ein fester Begriff. Eher noch unbekannt dürfte für viele der Begriff Government mit dem vorangestellten e sein.

Wer von eGovernment spricht, meint weniger das Regieren übers Internet, sondern die Dienstleistungen am Bürger, Unternehmen und Institutionen. Gewiss hat sich im Lauf der vergangenen Jahre einiges verbessert, doch wer die Leistungen einer Behörde in Anspruch nimmt, muß sich immer noch viel Zeit nehmen und mit einer guten Portion Geduld wappnen.

Der Behördengang per Mausclick

Ob Pass, Führerschein oder Geburtsurkunde, ob Ummeldung oder ein Antrag, von denen es unzählige im Leben zu stellen gibt, der Gang zur Behörde ist in der Regel unumgänglich. Neben den Gebühren für einen Stempel, eine Unterschrift oder ein Formular kostet der kurze Moment im Behördenzimmer meist einen Vormittag auf der Wartebank.

In Anlehnung an die Wirtschaft, die langsam ihre Geschäftsprozesse auf das Internet verlagert, haben auch die Regierungsverantwortlichen Weichen gestellt, die den aufwendigen Gang zur Behörde durch den Mausclick am heimischen PC ersetzen sollen. Über die jeweilige Web-Seite der Kommune erhält der Bürger seinen Antrag, füllt ihn am Bildschirm aus und schickt ihn per eMail zur Bearbeitung.

Was so banal klingt, erfordert eine gewaltige Infrastruktur, für die in Deutschland aber auch in den anderen europäischen Ländern gerade erst die Fundament gelegt werden. Neben dem Portal zur Behörde, der Web-Seite, müssen Datenbanken für das Content-Management aufgebaut, Dokumentenmanagement- und Workflow-Systeme installiert, die Sicherheit garantiert und die Mitarbeiter der Behörden für ihren elektronischen Arbeitsplatz ausgebildet werden. Aber auch die Anpassung der gesetzlichen Vorschriften (z.B. im Rahmen der elektronischen Unterschrift) in diesem Zusammenhang ist eine Voraussetzung, die es zu schaffen gilt. Den Milliardeninvestitionen, die dieser Service für den Bürger kosten wird, setzen die Landesregierungen, wie beispielsweise Bayern ein Marktplatz-Konzept entgegen, das nicht nur die Kosten senken, sondern auch den Bürgern zusätzliche Services und Anreize für den Blick ins Internet geben soll.

Ein Marktplatz für Bayern

Gemeinsam mit einem Konsortium aus SAP und Siemens Business Services wird die bayerische Regierung den Rahmen für einen Marktplatz erstellen, den die Kommunen mit Inhalten füllen müssen. Die Kosten dafür sollen weitgehend die überregionalen und lokalen Provider tragen. Damit diese auch Gewinne erwirtschaften können, sieht das Konzept den Aufbau von zahlreichen Marktplätzen vor. Neben Behörden und staatlichen Organisationen soll der Online-Besucher über die Bayernseite auch jedes bayerische Unternehmen als Link oder mit der eigenen Web-Seite vertreten, finden. Diese Werbung, verbunden mit regionalen und überregionalen Infos zu Veranstaltungen, Ereignissen und Neuigkeiten aller Art, und eine breite Palette von Möglichkeiten, online einzukaufen und zu buchen, sollen den Marktplatz attraktiv und wirtschaftlich für alle Beteiligten interessant machen. Der Zugang zum bayernweiten Einkaufs-, Info- und Servicecenter soll sowohl über die Bayernseite als auch über die kommunalen Portale möglich sein. Innerhalb der vernetzten Struktur gelangt der Besucher dann vom Landesangebot zur Kommune oder von seiner Kommune zum übergeordneten Land. Ebenfalls angedacht ist im Konzept eine Personalisierung der Inhalte. Wer beispielsweise über seine Kommune oder durch Erkennung seiner regionalen Mail-Adresse eines der zukünftigen Portale betritt, erhält automatisch die Angebote seiner Region.

Die Planung und das Ziel

Noch steckt dieses Konzept eher in den Kinderschuhen. Denn bisher ist das Angebot auf den öffentlichen Web-Seiten, wenn überhaupt vorhanden, eher noch kläglich. Die Online-Verbindung mit einer Verwaltung, wenn mal vom Mailing absieht ist eher die Ausnahme. Aber es gibt auch schon eine Reihe von vielversprechenden Ansätzen. Verschiedene Initiativen wie z.B. Media@Komm und InitiativeD21 zeigen das.

Damit die Wege für alle wirklich kürzer und attraktiver werden, sind die Anforderungen an die jeweiligen Betreiber und Provider der zukünftigen Marktplätze hoch und vielfältig. Sie reichen vom Web-Design, das attraktive und gleichzeitig schnelle Seiten vorsieht, über ein modulares Content-Management bis hin zur Zusammenstellung eines attraktiven Angebots. Dazu kommt natürlich der Aufbau einer IT-Infrastruktur, die im letzten Ausbauschritt weit in die EDV der Behörden selbst hineinreichen wird. Das Ziel sind Marktplätze, wie sie europaweit bisher nur wenige Städte anbieten können. Eine davon ist Issy-les-Moulineaux, eine französische Kleinstadt mit 53.000 Einwohnern. Was in Bayern und anderswo noch Vision ist, ist dort bereits Realität. Der virtuelle Marktplatz der Stadt bietet von der Touristeninformationen über zahlreiche Einkaufsmöglichkeiten bis zur Jobsuche und dem eGovernment-Service ein komplettes Rundumangebot. Damit das Angebot auch genutzt werden kann, muß natürlich auch die nötige Infrastruktur bei der

Bevölkerung vorhanden sein, denn wer keinen PC oder Internetanschluss hat, bleibt außen vor. Auch diese Entwicklung hat die Stadt unterstützt und forciert, so daß heute in jeder Grundschule 2 PCs zur Verfügung stehen und immerhin 60 Prozent der Haushalte vernetzt sind.

Verwaltung und Wirtschaft im Verbund

Die ständig wachsende Zahl der Internetanschlüsse auch in Deutschland, kommt dem Konzept der Öffentlichen Verwaltung in hohem Maße entgegen, die Kommunikationsbeziehungen zu der Wirtschaft neu zu organisieren. Gerade wenn es um die sog. B2B-Beziehungen zwischen Verwaltung und Wirtschaft kann man mit signifikanten Einsparungspotentialen rechnen, die durch die Neuorganisation der Kunden-Lieferanten-Beziehung entstehen. Große Organisationen wie z.B. die Bundeswehr oder Polizei die ein hohes Investment in Beschaffungen tätigen, können in besonderer Weise davon profitieren.

Wenn die Rechnung aufgeht, bietet es auch gerade dem Mittelstand und Kleinbetrieben, letztlich im Verbund mit der Öffentlichen Verwaltung, und den Banken und Sparkassen, den Einstieg ins eBusiness oder in den eCommerce. Und ist dieser Schritt erstmals getan, können sich aus der kundenorientierten eCommerce- auch nutzenträchtige B2B-Verbindungen entwickeln, für die weit vernetzte und hoch frequentierte Marktplätze die ideale Basis sind.

Interview mit Manfred Koller, dem Projektleiter für den virtuellen Marktplatz der Stadt Regensburg

Wir haben mit Manfred Koller, der gemeinsam mit dem städtischen IT-Leiter Dr. Thomas Granart den kommunalen Marktplatz organisiert, gesprochen

Wie ist der aktuelle Stand in Regensburg?

Wir stehen zwar im kommunalen Bereich noch ganz am Anfang, aber die Planung und Projektierung ist bereits voll im Gange. Im Augenblick werben wir bereits um Geschäftskunden, die sich am Marktplatz beteiligen möchten und auch Ausschreibung für einen geeigneten Provider ist voll im Gang.

Ab wann beginnt die konkrete Umsetzung?

Sobald wir einen geeigneten Betreiber gefunden haben und der überregionale Rahmen, den das Konsortium und die bayerische Regierung konzipieren, zur Verfügung steht. Spätestens Ende dieses Jahres kann dann die konkrete Umsetzung beginnen.

Was ist die Aufgabe des Providers und wie werden Sie mit ihm zusammenarbeiten?

Der regionale Betreiber wird unter der CI der Kommune Regensburg sowohl die technische als auch die inhaltliche Infrastruktur aufbauen. Das beginnt bei der Web-Seite, schließt die Akquisition von Unternehmen und Geschäften, die im Marktplatz vertreten sein werden, mit ein und endet bei der Datenverwaltung. Der Provider übernimmt die komplette Vorfinanzierung und steht damit natürlich auch unter dem Druck, über die Attraktivität seiner Seite bzw. seines Angebots Gewinne zu erzielen. Von der Stadt werden nur Grobziele und Richtlinien vorgegeben, wie sie auch in den Ausschreibungsunterlagen formuliert sind.

Ab wann soll der Behördenteil installiert werden?

Der Behördenteil, also das eGovernment, ist die letzte Ausbaustufe, die bis zum Jahr 2004 realisiert werden soll. Dafür muß aber noch viel getan werden. Wir rechnen für die Planung, die Schaffung der IT-Infrastruktur auf Behördenseite und für die Instruktion und Schulung der Mitarbeiter mit einem Zeitaufwand von circa 1,5 Jahren. Damit erzielen wir aber auch eine Modernisierung der gesamten Behörden und Verwaltungen, durch die sich der aktuelle Aufwand schnell amortisieren wird.

Interview mit Bernd Wenning der Vignette Deutschland GmbH

Wie die „Einrichter“ von Marktplätzen, also die IT-Industrie für den eBusiness-Bereich, die Initiative der Regierungen und Verwaltungen einschätzt, wollten wir von Bernd Wenning, verantwortlich für den Bereich Öffentliche Verwaltung bei der Vignette GmbH, erfahren. Das amerikanische Unternehmen mit Zweigstelle auch in Deutschland ist im eBusiness Geschäft ein führendes Unternehmen und auf den Frontend-Bereich von Marktplätzen sowie auf das Content-Management, also die Verwaltung und Verfügbarkeit von Inhalten spezialisiert. Neben der Organisation von Marktplätzen und eBusiness-Anbindungen für amerikanische Regierungsbehörden, hat Vignette in Deutschland Kunden wie die Telekom (Telekom.de), die Deutsche Post (evita.de) und die Stadt Hamburg (Hamburg.de).

Haben die geplanten Marktplätze der Kommunen und Länder wie Bayern eine echte Chance auf Erfolg?

Auf jeden Fall! Die öffentliche Verwaltung in Deutschland hat auf breiter Basis erkannt, dass kein Weg am "e" vorbeiführt und daß sie ihre Leistungen in Zukunft auch auf dem elektronischen Weg anbieten müssen. Immerhin gibt es heute in Deutschland bereits ca. 18 Millionen Internetanschlüsse und täglich kommen etwa 15.000 hinzu. Man kann sicher sein, dass ein Großteil dieser Nutzer den Behördengang virtuell am PC durchführen würde. Darüber hinaus wäre eGovernment auch für Kranke, Behinderte oder ältere Menschen eine erhebliche Erleichterung.

Können sich die geplanten kommerziellen Marktplätze mit Geschäften und Betrieben zum einen und dem Behördenteil zum anderen ergänzen?

Ja, wer beispielsweise virtuell beim Standesamt vorstellig wird, kann im Anschluss doch gleich online die Lokalität für die Hochzeit buchen und sich informieren, was die Mode für den großen Tag zu bieten hat.

Die geplanten Marktplätze sind Komplettangebote der Region. Wer auf die jeweilige Seite geht, kann sich informieren, kann einkaufen, Geschäfte abschließen und Kontakt mit seiner Behörde aufnehmen. Oder, gerade in Bayern, das Touristikangebot sondieren. Oder denken wir nur an die vielfältigen Beschaffungs- und Lieferantenbeziehungen, die die öffentliche Verwaltung hat. Hier kann ich mir eine ganze Reihe von grundlegenden Verbesserungen im Rahmen eine eStrategie der jeweiligen öffentlichen Verwaltung vorstellen.

eGovernment - also auch ein interessantes Geschäft für die IT-Industrie?

Natürlich für die IT-Industrie und insbesondere auch für Unternehmen wie Vignette. Denn neben dem Aufbau der Marktplätze steht auch die Umorganisation der gesamten Geschäftsprozesse in der Verwaltung vom Papier auf die elektronische Datenhaltung an. Daneben betreten die verschiedenen eGovernment-Initiative auch für den Mittelstand und für die vielen Handwerksbetrieb eine echte Chance, ihre Geschäfte auf das Internet auszuweiten, denn gerade in diesem Bereich hat Deutschland noch erheblichen Aufholbedarf.