

Form eines ausführlichen Arbeitspapiers, das kürzlich als Working Paper des Max-Planck-Instituts für Gesellschaftsforschung in Köln mit der Nummer 99/6 unter folgendem URL veröffentlicht wurde:

http://www.mpi-fg-koeln.mpg.de/publikation/working_papers/wp99-6/

Kontakt

Dr. Michael Nentwich
Institut für Technikfolgenabschätzung
Österr. Akademie der Wissenschaften
Strohgasse 45/5, A-1030 Wien
Tel. + 43 1 51581 6583; Fax. + 43 1 7108983
E-mail: mnent@oeaw.ac.at
Internet: <http://www.oeaw.ac.at/ita>

»

POST-Studie über die Möglichkeiten des Einsatzes von IuK-Technologien in Regierung und Verwaltung: "Electronic Government"

von Ingrid von Berg, ITAS

Das Parliamentary Office of Science and Technology (POST), London, hat einen Bericht zu einer in den Jahren 1998/1999 durchgeführten Studie zum Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien in Regierung und Verwaltung "*Electronic Government – Information Technologies and the Citizen*" veröffentlicht. IuK-Technologien hätten das Wirtschaftsleben revolutioniert und würden zu einem Wandel des Verhältnisses zwischen Unternehmen und Kunden führen. Im öffentlichen Sektor seien die Auswirkungen bisher weniger dramatisch, weshalb sich die Frage stellt, ob die Möglichkeiten der IuK-Technologien im Bereich der öffentlichen Dienstleistungen gegenwärtig ausgeschöpft werden.

Der wesentliche Anstoß für eine politische Initiative der britischen Regierung für die elektronische Bereitstellung von öffentlichen Dienstleistungen ging von dem "government.direct"- Programm des Central IT Unit

(CITU) des Cabinet Office aus. Das Programm wurde im November 1996 durch ein Green Paper initiiert und mit einem interaktiven online-Diskussionsprozeß mit den Bürgern fortgesetzt (wobei dafür Sorge getragen wurde, daß auch Bürger, die keinen Zugang zu PC und Internet haben, sich beteiligen konnten). Als Folge dieses Prozesses wurde eine Reihe von Pilot-Projekten in Angriff genommen, um die zugrundeliegenden Technologien sowie die Reaktionen der Öffentlichkeit und der Wirtschaft zu testen und zum Experimentieren mit neuen Anwendungen der ICT im öffentlichen Bereich anzuregen.

Die Blair-Regierung führt diese Initiative fort, paßt das Konzept jedoch in einen sehr viel breiteren Rahmen ein im Sinne eines "better government" und parlamentarischer und verfassungsmäßiger Reformen. Konkrete Schritte für einige dieser Initiativen sind bereits in die Wege geleitet worden, z.B. für das schottische Parlament und die walisische Nationalversammlung. Der Bericht geht im Detail auf die hier angesprochenen Entwicklungen ein. *Premierminister Blair hat als Ziel gesetzt, daß im Jahre 2002 25% aller Transaktionen der Regierung und der öffentlichen Verwaltung elektronisch erfolgen sollen.*

Ausgehend von der Darstellung der gegenwärtig realisierten Anwendungen der Informations- und Kommunikationstechnologien in Regierung und öffentlicher Verwaltung wird im Bericht dann die Frage aufgeworfen, ob der Einsatz dieser neuen Technologien anders organisiert würde, wenn sie heute "von Grund auf neu" entworfen werden würden – im Gegensatz zum bestehenden System, das auf Strukturen und Funktionen basiert, die sich herausgebildet haben, *bevor* man überhaupt an Computer gedacht hat.

Wenn die Erfahrungen aus der Wirtschaft zutreffen, dann, so folgert der Bericht, bieten IuK-Technologien die Chance, die Regierungs- und Verwaltungsaktivitäten nach völlig neuen Gesichtspunkten umzugestalten (re-engineering), d.h. neue Management-Modelle einzuführen. Es wird eine Reihe von Vorschlägen diskutiert – so könnten die Systeme zum Beispiel in Hinblick auf *Prozeßabläufe*, die *Lebensabschnitte* (life events) eines Bürgers (Geburt, Schule, Arbeitsplatz etc.) oder nach dem Gesichtspunkt einer *Dienstleistungskette für den*

Bürger (citizen's supply chain) gestaltet werden. Denkt man diese Ansätze zu Ende, so wäre die logische Konsequenz eine Organisationsstruktur, die wie folgt aussehen könnte:

- Eine Reihe kleinerer Abteilungen, die politikbezogene Dienstleistungen für Minister und leitende Beamte zur Verfügung stellen;
- eine Anzahl von Behörden bzw. Abteilungen zur Versorgung der Bürger und Unternehmen mit prozeß-orientierten Dienstleistungen (u.a. für Einkommenssteuer, Einhaltung von Vorschriften und Bestimmungen, staatlichen Zuwendungen und Subventionen, Beschaffungswesen, Informationsbereitstellung);
- eine technologie-gestützte Schnittstelle zwischen dem Bürger/Unternehmen und den Behörden.

Vor diesem Hintergrund ließe sich die Realisierung des "electronic government" in seinen wesentlichen Bereichen auf unterschiedlich schnellen Wegen erreichen:

- Der langsamste Weg wäre, weiterzumachen wie bisher (business as usual), *indem Ministerien und Behörden gestattet wird, die Informationssysteme an ihre eigenen Bedürfnisse anzupassen* und auf die unterschiedlichen internen und externen Einflüsse Rücksicht zu nehmen. Durch ein solches System bestünde jedoch die Gefahr, existierende Ineffizienzen in den neuen Systemen zu verfestigen.
- Der "Mittelweg" für die Regierung wäre, eine *bessere Koordinierung und Nutzung der Ressourcen zwischen Ministerien und Behörden anzustreben* durch die gemeinsame Implementierung von IuK-Projekten wie "one stop shops" für kleine Unternehmen und andere Maßnahmen. Das ist im wesentlichen der gegenwärtige Ansatz, wobei CITU als zentraler "think-tank" agiert, um eine effektive Einführung zu erleichtern. (Es wird jedoch an anderer Stelle darauf hingewiesen, daß in Großbritannien insbesondere die Tatsache, daß im Rahmen der Private Finance Initiative (PFI) IT-support-Verträge von den einzelnen Ministerien und Behörden selbst ausgehandelt und nach außen vergeben werden können, in Zukunft zu einem "Einfrieren" der Abteilungsgrenzen in dem System führen und

dadurch die zukünftigen Möglichkeiten eines "holistischen Re-engineering" ernsthaft gefährdet werden könnten.)

- Der radikalste Ansatz wäre eine *grundlegende Neugestaltung der Behörden und Abteilungen* (re-engineering of government departments and agencies) in der oben dargestellten Weise. Der Bericht enthält illustrative Szenarios auf Basis dieser Modelle und befaßt sich mit den technischen und rechtlichen Voraussetzungen, die für eine Realisierung erfüllt sein müßten.

Der Bericht weist jedoch auch darauf hin, daß es noch unklar ist, inwieweit die Öffentlichkeit diese Optionen akzeptieren oder vielleicht sogar begrüßen würde. Erforderlich sei eine *breite nationale Debatte* über mögliche zukünftige Strukturen. So könnten in elektronischen Diskussionsforen Ideen gesammelt und entwickelt werden, während in Consensus-Konferenzen unterschiedliche Modelle im Detail dargestellt und ihre Stärken und Schwächen diskutiert werden. Würde der Weg einer grundlegenden Reorganisation beschritten, so bedürfe dies einer starken Führung von der "Spitze" und das Konzept müßte den Markttest voll bestanden haben, bevor es implementiert würde.

Bibliographische Angaben

Parliamentary Office of Science and Technology (ed.): *Electronic Government. Information Technologies and the Citizen*. London: POST, 1998 102 p. ISBN 1 8979441 71 4

The report can be ordered from

The Parliamentary Bookshop
 12 Bridge Street, London SW1A 2JX
 Tel.: + 44 (0) 171 219 3890
 Fax: + 44 (0) 171 219 3866
 A 4-page summary is available from ITAS:
 Fax: + 49 (0) 7247/824806
 E-mail: berg@itas.fzk.de

«