Dieter Brosch/Harald Mehlich (Hrsg.)

# E-Government und virtuelle Organisation

## Bedeutung für die Neugestaltung der sozialen Sicherungssysteme und Perspektiven für die Kommunalverwaltung

GABLER

Dieter Brosch/Harald Mehlich (Hrsg.)

E-Government und virtuelle Organisation

Dieter Brosch/Harald Mehlich (Hrsg.)

# E-Government und virtuelle Organisation

## Bedeutung für die Neugestaltung der sozialen Sicherungssysteme und Perspektiven für die Kommunalverwaltung

GABLER

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie, detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb de> abrufbar

**Prof. Dr. Dieter Brosch** lehrt Recht an der Otto-Friedrich-Universität Bamberg

**Prof. Dr. Harald Mehlich** lehrt Sozialinformatik an der Otto-Friedrich-Universität Bamberg

1 Auflage Mai 2005

Alle Rechte vorbehalten
© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr Th. Gabler/GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2005

Lektorat: Susanne Kramer / Annegret Eckert

Der Gabler Verlag ist ein Unternehmen von Springer Science+Business Media.
www gabler de

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung Ulrike Weigel, www CorporateDesignGroup.de
Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

ISBN-13: 978-3-409-14297-7 e-ISBN-13: 978-3-322-82620-6
DOI: 10.1007/ 978-3-322-82620-6

# Vorwort

Electronic Government (E-Government) gewinnt als Reformprozess zunehmend an Bedeutung, vor allem auch in den Sektoren der Sozialen Sicherungssysteme und im gesamten Bereich der öffentlichen Verwaltung, namentlich auch dem der Kommunalverwaltung. Dieses Buch vereint Aspekte aus Politik, Verwaltungspraxis und Forschung als Ergebnis einer im Sommer des Jahres 2004 an der Otto-Friedrich-Universität Bamberg durchgeführten Fachtagung „Neugestaltung der Sozialen Sicherungssysteme und E-Government" sowie eines vom Bundesministerium für Bildung und Forschung / Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt (DLR) geförderten Forschungsprojektes zur virtuellen Kooperation im Kommunalbereich (Kovius). Angesprochen sind Experten aus diesen Bereichen, aber auch Studierende, die sich mit diesem zukunftsträchtigen Thema intensiver auseinander setzen möchten.

Zu danken ist zunächst allen Autoren, die an diesem Werk mitgewirkt haben, für die Mühe und Sorgfalt, die sie auf die Beiträge verwendet haben. Die Herausgeber sind froh darüber, dass es gelungen ist, renommierte Wissenschaftler und Praktiker für die Mitarbeit an diesem Buch zu gewinnen.

Besonders zu danken ist darüber hinaus Herrn Staatssekretär Jürgen W. Heike, der die Schirmherrschaft für o.g. Fachtagung übernommen hatte. Weiterer Dank gilt in diesem Zusammenhang dem Rektor der Otto-Friedrich Universität Bamberg, Herrn Prof. Dr. Dr. Godehard Ruppert und der Hochschulleitung, die durch die Bereitstellung von Finanz- und Sachmitteln die Durchführung der Fachtagung unterstützt und ermöglicht haben. Herzlicher Dank gilt schließlich der DLR, die die Herausgabe des Buches großzügig gefördert hat.

Dieter Brosch

Harald Mehlich

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort ..... V

*Dieter Brosch / Harald Mehlich*
E-Government — Zum Reformprozess im sozialen Sektor
und in der Kommunalverwaltung ..... 1

*Jürgen W. Heike*
E-Government — Eine Aufgabe für die Sozialpolitik ..... 7

*Günther Denzler*
E-Government und Soziale Arbeit aus kommunalpolitischer Sicht ..... 15

*Manfred Mayer*
E-Government in Bayern — Deutschland online. E-Government
in Bund und Ländern ..... 27

*Harald Mehlich*
Soziale Sicherungssysteme und Electronic Government aus der
Sicht der Sozialinformatik ..... 43

*Dieter Brosch / Rolf Weiber*
Die Lernende Verwaltung als Erfolgsfaktor im E-Government ..... 67

*Harald Mehlich*
Innovative Kooperationsformen im Kommunalbereich durch E-Government ..... 101

*Jurgen Postler*
Virtuelle Kooperationsverbünde aus der Sicht der Kommunalverwaltung ..... 127

*Bernd Hofmann*
Virtuelle Unternehmen — Ein neues Kooperationsmodell für Kommunen? .....

*Alexander Schmid*
Der Einsatz von Online-Befragungen in explorativen Feldstudien.....

*Reinhard Vetter*
Sozialdaten und E-Government — Datenschutz im Sozialbereich.....

*Jörg Wolstein*
Barrierefreies E-Government.....

Autorenverzeichnis.....

Dieter Brosch / Harald Mehlich

# E-Government – Zum Reformprozess im sozialen Sektor und in der Kommunalverwaltung

Electronic Government (E-Government) hat sich in den letzten Jahren bei der Diskussion um die Reform der öffentlichen Verwaltung zu einem Dauerbrenner entwickelt[1].

E-Government bedeutet eine weitgehende Unterstützung der Dienstleistungsprozesse im öffentlichen Sektor durch elektronisch gestützte Fachanwendungssysteme, die auf der Grundlage des Internet zunehmend untereinander vernetzt sind.

Gemessen am heutigen Potential von E-Government steht dieser Reformansatz erst in seinen Anfängen.

Die E-Government-Verwaltungsreform expandiert derzeit. Sie streut mittlerweile in institutionelle Randbereiche des öffentlichen Lebens aus. Und dies in mehrfacher Hinsicht: fachlich, räumlich und institutionell.

In diesem Buchwerden zwei Themenkomplexe näher untersucht, die eng miteinander verzahnt sind.

Der erste Komplex bezieht sich auf die allmähliche Ausweitung des E-Government über den unmittelbaren Kernbereich der öffentlichen Verwaltung hinaus. Standen hier zunächst Anwendungen aus dem Meldewesen wie Kfz-Zulassungen und Ausweisanträge im Vordergrund, so haben sich zwischenzeitlich die Aktivitäten auf die Felder Sicherheit, Gesundheit, Verkehr (Maut) ausgeweitet.

Auch im sozialen Bereich lassen sich in der letzten Zeit zunehmend Bestrebungen dieser Art beobachten. Im vorliegenden Band wird das Hauptaugenmerk auf diesen Bereich gelegt. Nicht nur im Zusammenhang mit Hartz IV deutet sich bei der Neugestaltung der sozialen Sicherungssysteme einer der künftigen Schwerpunkte des E-Government im öffentlichen Dienstleistungssektor an.

---

1 Vgl Mehlich, Harald, 2002 , Reichard, C /Scheske, M /Schuppan, T (Hrsg ), 2004, Scheer, August-Wilhelm, Kruppke, Helmut, Heib, Ralf 2003

Zu diesem Themenkomplex fand im Sommer 2004 an der Universität Bamberg eine Fachtagung mit dem Titel „Neugestaltung der sozialen Sicherungssysteme und E-Government" statt. Die dort vorgetragenen Referate bilden einen Teil des vorliegenden Sammelbandes.

Einen zweiten Schwerpunkt des E-Government bildet die zunehmende Virtualisierung der organisatorischen Landschaft im öffentlichen Dienstleistungssektor[2]. Dazu wird aktuell das Forschungsprojekt „Virtuelle Organisationen im Kommunalbereich" (Kovius) an der Universität Bamberg durchgeführt. Ziel ist die Identifizierung und Beschreibung von Anwendungsfeldern, in denen sich erste organisatorische Folgen der elektronischen Verwaltungsreform abzeichnen.

Die Neugestaltung der sozialen Sicherungssysteme unter den Bedingungen eines fortgeschrittenen E-Government geht einher mit einer zunehmenden Virtualisierung auf der organisatorischen Ebene. Im Kern bedeutet dies einen schrittweisen Übergang zu fachlich, räumlich, organisatorisch und trägerübergreifenden Lösungen. Der Dienstleistungs*prozess* – und nicht die an der Dienstleistungserstellung beteiligten Träger – steht dabei im Vordergrund. Diese Entwicklung befindet sich erst am Anfang. Hartz IV ist nur ein besonders augenfälliges Beispiel für die fachbezogene Verschmelzung bisher strikt abgegrenzter Bundesarbeitsverwaltung gegenüber der kommunalen Sozialverwaltung. Es gibt weitere Beispiele, die im Rahmen des o. g. Forschungsprojektes identifiziert werden konnten. Exemplarisch wird diese Entwicklung für virtuelle Organisationsansätze auf der kommunalen Ebene nachgezeichnet. Hierbei steht die kommunale Ebene in ihrer gesamten Bandbreite im Blickpunkt. Landkreise, Städte und Gemeinden stützen sich untereinander und insbesondere im Verbund mit Landes- und Bundeseinrichtungen sowie den Trägern der freien Wohlfahrtspflege zunehmend auf Kommunikationsstrukturen, die durch netzbasierte Softwarelösungen getragen werden.

Erste Zwischenergebnisse des Projekts Kovius wurden im Rahmen eines Fachtages an der Universität Bamberg im Herbst 2004 vorgestellt. Als ein Befund stellte sich heraus, dass auch im sozialen Bereich zunehmend virtuelle Organisationen anzutreffen sind.

Beide Themenstellungen bedingen sich wechselseitig, so dass ihre kombinierte Diskussion im Rahmen des vorliegenden Sammelbandes einen hohen Synergieertrag verspricht. Die ersten Beiträge widmen sich eher allgemeinen und politischen Überlegungen zur Bedeutung von E-Government im Sozialen Bereich. Daran an schließen sich Beiträge, die auf die strategischen und operativen Aspekte im E-Government eingehen. Es folgen Beiträge, die sich gezielt mit virtuellen Organisationen und dem Nutzen innovativer Kooperationsverbünde auseinandersetzen, wobei erste empirische Befunde dargestellt und methodische Erläuterungen gegeben werden. Den Abschluss

---

2 Vgl. Picot, Arnold, Reichwald, Ralf, Wigand, Rolf T. 2001, Elgar Fleisch 2001, Gora, Walter, Bauer, Harald (Hrsg ) 2001, William H Davidow, Michael S. Malone 1993

bilden Beiträge, die Querschnittsthemen, wie den Datenschutz und barrierefreies E-Government, behandeln.

Im einzelnen widmen sich die Beiträge folgenden Themen:

***Jürgen W. Heike*** schlägt die Brücke zwischen E-Government und dem Sozialwesen. Er widmet sich speziell der Frage, inwieweit sich E-Government heute bereits als eine neuartige Aufgabe und Herausforderung für die Sozialpolitik darstellen lässt. Dabei stellt sich heraus, dass dies bereits in vielerlei Hinsicht der Fall ist und dass es auf der Ebene der Bundesländer bereits eine Reihe Erfolg versprechender Ansätze hierfür gibt.

Den Zusammenhang zwischen E-Government und den speziellen Anforderungen an die soziale Arbeit aus kommunalpolitischer Sicht beleuchtet ***Günther Denzler***. Es stellt sich heraus, dass das Thema von den Kommunen inzwischen nicht nur als hochgradig aktuell erkannt worden ist, sondern dass dieses Gebiet auch auf breiter Grundlage praktisch angegangen wird. Es zeichnet sich ab, dass der kommunale Sozialbereich als neuartige „Baustelle" des E-Government deutlich über die sozialen Reformbestrebungen im Umfeld von Hartz IV hinaus weist.

Beim bisherigen E-Government zeigten sich Probleme vor allem bei der Zusammenführung der zahlreichen verstreuten Einzelaktivitäten und Projekte. Speziell der soziale Bereich ist durch eine hochgradige organisatorische Zersplitterung gekennzeichnet, verbunden mit einer höchst heterogenen EDV-Landschaft. ***Manfred Mayer*** diskutiert Lösungsansätze, die sich beim aktuellen Stand der E-Government-Entwicklung in Bayern abzeichnen, die aber auch für die gesamte Bundesrepublik von grundlegender Bedeutung sind. Es kommt zum Ausdruck, dass es für nachhaltige Lösungen einer konzertierten Aktion der beteiligten Akteure auf Kommunal-, Landes- und Bundesebene bedarf. Die vielfachen Forderungen nach höherer Integration bei den Systemlösungen und nach verbindlichen elektronischen Standards erweisen sich damit als aktueller denn je.

***Harald Mehlich*** entwickelt Perspektiven, die sich für die Neugestaltung der sozialen Sicherungssysteme unter Nutzung der beim E-Government bereits entwickelten Lösungen eröffnen. Es stellen sich neuartige Anforderungen an die Beschäftigten in diesem Sektor sowie an deren Ausbildungsstrukturen. Dies bedeutet eine Herausforderung für die Sozialinformatik. Es muss den dort tätigen Personen ermöglicht werden, die Einsatzpotenziale moderner Informations- und Kommunikationstechnik realistisch einzuschätzen, zu nutzen und weiter zu entwickeln. Man kann sich dort nicht mehr länger auf die lang eingeübte Rolle eines technikkritischen Diskussionsteilnehmers zurückziehen; es ist vielmehr von grundlegender Bedeutung, aktiv am Reformprozess mitzuwirken. Um beim laufenden Gestaltungsanforderungen aktiv mitwirken zu können, muss hierfür eine hohe fachliche Kompetenz im Bereich moderner Informations- und Kommunikationstechnik aufgebaut werden. Die Notwendigkeit eines Masterplans wird belegt.

***Dieter Brosch* und *Rolf Weiber*** befassen sich mit den Faktoren, die unerläßlic damit Electronic Government als innovativer Reformansatz im öffentlichen Die tungssektor erfolgversprechend genutzt werden kann. Zur Konzeptualisieru komplexen Wirkungszusammenhänge werden neben der strategischen Bed eines Wandlungsmanagements Grundkonzepte des Wandels dargestellt und d nende Verwaltung als Grundlage eines erfolgreichen E-Governments und als s sche Komponente im Sinne einer nachhaltigen Flexibilisierung der Binnens und Anpassungsflexibilität der öffentlichen Verwaltung heraus gearbeitet. Prin Entwicklung heuristischer Organisationskompetenzen[3], die Bedeutung der lungsfähigkeit der öffentlichen Verwaltung bei der Etablierung eines effizient effektiven E-Governments, Ansätze zur Steigerung der Wandlungsbereitscha vor allem auch die Beseitigung von Lern- und Wandlungswiderständen auf in eller wie auf Organisationsebene, die sich im Zuge der bisherigen E-Gover Verwaltungsreform als Umsetzungshemmnis erwiesen haben, werden grund diskutiert.

Die Wirkungszusammenhänge, die im begrifflichen Dreiecksverhältnis zwisch tuellen Organisationen bzw. internetgestützten Kooperationen, E-Gover Konzepten und dem angelaufenen Umbau der sozialen Sicherungssysteme be hebt ***Harald Mehlich*** hervor. Es wird deutlich, dass der mit E-Government gehende Reformprozess im zunehmenden Anteil virtueller Strukturen seinen satorischen Ausdruck findet. Es werden erste konkrete Organisationsformen zeigt, die sich bisher abzeichnen.

***Jürgen Postler*** stellt exemplarische Ergebnisse aus der quantitativen Online-Bef vor. Es zeigt sich, dass in fachlicher Hinsicht kaum ein kommunales Aufgabenf dieser Entwicklung in Richtung virtuelle Organisationen ausgespart bleibt. Be augenfällig ist der Umstand, dass die virtuellen Organisationen stärker als bis lich die bisherigen Zuständigkeitsgrenzen der Gebietskörperschaften überv Neben kreisübergreifenden Zusammenschlüssen zur Drogenberatung oder meinsame Ordnungsbehördenbezirke existieren auch bundesweite Kooperatio stellt sich auch heraus, dass eine Reihe von Kooperationen überhaupt erst du Vernetzung über das Internet ermöglich werden und dass es oft um neuartige I te und Dienstleistungsprozesse geht, die erst im Umfeld des Internet entstande

***Bernd Hofmann*** analysiert exemplarisch einige besonders interessant ersch Kooperationsprojekte im kommunalen Raum, woraus die zunehmende Bed internetgestützter Kooperationen in besonderem Maße hervorgeht. Die fac Schwerpunkte, Rechtsformen sowie die Struktur der beteiligten Akteure werd lysiert. Unter Umsetzungsaspekten ist insbesondere wichtig die Identifizieru

---

3 Staudel 1987; Weiss 1992
4 Schreyogg 1999

mender und fördernder Faktoren, die sich im Zuge der konkreten Umsetzung trägerübergreifender netzgestützter Kooperationsbezüge ergeben.

Diese neuen Organisationsstrukturen empirisch zu ermitteln bedeutet eine Herausforderung für die eingesetzten Untersuchungsmethoden, u.a. einer Online-Befragung[5]. ***Alexander Schmid*** macht dies deutlich. Es zeigt sich, dass sich mit quantitativen Untersuchungsmethoden deutliche Anzeichen für das Entstehen einer Szene zahlreicher virtueller Kooperationsformen mit unterschiedlichsten fachlichen Schwerpunkten aufweisen lassen. Gleichzeitig ergibt sich, dass dieser Entwicklungsprozess gerade erst begonnen hat und dass zur weiteren Aufhellung dieses Dunkelfeldes weitere Forschungen qualitativer Art nötig sind.

Bei allen Vorteilen von Kostensenkung, Effizienz und verbesserter Servicequalität dürfen bestimmte Querschnittsaspekte, wie das Thema Datenschutz nicht vernachlässigt werden. Im Sozial- und Gesundheitswesen geht es in der Regel um brisante persönliche Daten. Die Datenschutzanforderungen in diesem Bereich bedeuten im Vergleich zum übrigen E-Government eine besondere Herausforderung für die künftige Gestaltung. **Reinhard Vetter** zeigt Wege auf, die eine sinnvolle Navigation zwischen den divergierenden Polen Effizienz und Datenschutz ermöglichen.

Damit speziell im sozialen Bereich die Dienstleistungen den Menschen auch zugute kommen, müssen diese auch internetfähig sein. Gerade Personen mit Behinderungen unterschiedlichster Art sind hier naturgemäß gehandicapt. **Jörg Wolstein** stellt dar, welche Möglichkeiten zu ergreifen sind, um auch Behinderten einen barrierefreien[6] Zugang zum Internet zu eröffnen. Er zeigt anhand exemplarischer Webauftritte auf, dass heute bereits zahlreiche eindrucksvolle Fortschritte auf diesem Gebiete erzielt worden sind. Gleichzeitig wird der noch immer riesige Nachholbedarf und die Tatsache deutlich, dass aufgrund bestehender Gesetze und Richtlinien[7] Fragen der Barrierefreiheit auch aus Kostengründen schon bei der Planung von Webauftritten berücksichtigt werden sollten, um eine allgemeine Nutzbarkeit der Informationstechnologien zu erreichen.

## Literatur

Bühler, C. Gesetze und Richtlinien. In: Projektgruppe E-Government des BSI (Hrsg.): Barrierefreies E-Government. Bonn 2003.

---

5 s Ehling 2003, Scheffler, 2003
6 Luckhardt, B 2003
7 Buhler, C, 2003

Davidow, William H, Malone, Michael S. Das virtuelle Unternehmen. Der Kunc Co-Produzent. Frankfurt am Main 1993

Ehling, Manfred, Online-Erhebungen – Einführung in das Thema. . In: Online l bungen 5. Wissenschaftliche Tagung. Informationszentrum Sozialwissensch (IZ) der Arbeitsgemeinschaft Sozialwissenschaftlicher Institute e.V. (ASI) Ba: Bonn 2003.

Fleisch, Elgar: Das Netzwerkunternehmen. Berlin, Heidelberg, New York 2001

Gora, Walter / Bauer, Harald (Hrsg.), Virtuelle Organisationen im Zeitalter vc Business und E-Government. Berlin / Heidelberg / New York 2001

Luckhardt, B. Nutzung des Internets durch behinderte Menschen, in: Projektgrup Government des BSI (Hrsg.): Barrierefreies eGgovernment. Bonn 2003

Mehlich, Harald, Electronic Government. Die elektronische Verwaltungsre Grundlagen – Entwicklungsstand – Zukunftsperspektiven. Wiesbaden 2002.

Picot, Arnold / Reichwald, Ralf / Wigand, Rolf T. 2001: Die grenzenlose Unte mung. Wiesbaden;

Reichard, C./Scheske, M./Schuppan, T. (Hrsg.), Das Reformkonzept E-Governı Potenziale – Ansätze – Erfahrungen. Münster 2004

Scheer, August-Wilhelm, Kruppke, Helmut, Heib, Ralf, E-Government. Prozess mierung in der öffentlichen Verwaltung. Berlin, Heidelberg 2003.

Scheffler, Hartmut, Online-Erhebungen in der Marktforschung. In: Online Erhebu 5. Wissenschaftliche Tagung. Informationszentrum Sozialwissenschaften (IZ Arbeitsgemeinschaft Sozialwissenschaftlicher Institute e.V. (ASI) Band 7, 2003.

Schreyögg, Georg (1999): Organisation; 3. Aufl., Wiesbaden 1999.

Stäudel, Th. (1987): Problemlösen, Emotionen und Kompetenz, Regensburg 1987.

Weiss, Peter (1992): Die Kompetenz von Systemanbietern, Berlin 1992.

Jürgen W. Heike

# E-Government – Eine Aufgabe für die Sozialpolitik

Der Reformdruck auf Deutschland ist dramatisch: Von außen stehen wir großen Veränderungen aufgrund der Globalisierung, der Europäisierung und der EU-Osterweiterung gegenüber, von innen müssen wir Lösungen finden, um die Stagnation der Wirtschaft, den damit verbundenen Anstieg der Arbeitslosigkeit und die Folgen der Alterung unserer Gesellschaft zu bewältigen.

Gerade die anhaltend hohe Arbeitslosigkeit und der demographische Wandel belasten unsere sozialen Sicherungssysteme. Alle Zweige der Sozialversicherung sind bereits heute hoch defizitär. 2003 lag das Gesamtdefizit bei rund 13 Mrd. €. Ohne wirksame Reformen drohen weitere erhebliche Steigerungen der Beitragssätze, die in der Krankenversicherung bis 2040 auf 34 %, in der Rentenversicherung bis 2030 trotz der mit der Riester-Rente verbundenen Privatvorsorge auf über 26 % klettern könnten.

Wir müssen uns diesen Herausforderungen stellen und unser Sozialsystem zukunftssicher gestalten. Hierfür brauchen wir mutige Reformen. Die heutige Tagung wirft die Frage auf, welche Rolle E-Government bei diesen Reformen zur Neugestaltung der sozialen Sicherungssysteme zukommen kann. Für den Bereich der Sozialversicherung gilt dabei im Grundsatz das gleiche wie für alle Bereiche der Verwaltung: E-Government hat eine hohe Bedeutung und ist aus der modernen Verwaltung nicht mehr wegzudenken.

## 1 Grundsätzliche Bedeutung von E-Government für die Praxis

1. Besserer Bürgerservice

Wir können durch E-Government Wege vereinfachen, Bearbeitungszeiten verkürzen und somit Prozesse beschleunigen, was Bürgern und Unternehmen zugute kommt. Die Menschen wünschen sich heute mehr Gestaltungsfreiraum und erwarten mehr bürgerfreundliche Serviceorientierung. Durch E-Government kann dieser Entwicklung Rechnung getragen werden.

Gerade in der Sozialverwaltung kommt E-Government eine besondere Bedeutung zu, da sich diese oft an ältere Menschen oder Kranke richtet. Menschen, deren Mobilität aufgrund Alter oder Krankheit eingeschränkt ist, profitieren besonders, wenn durch E-Government die Notwendigkeit von Behördengängen zunehmend entfällt. Das ist gerade deshalb wichtig, da es sich bei den Leistungen der Rente, Kranken- Pflege- oder Arbeitslosengeld um existenzsichernde Leistungen handelt. Durch E-Government können Entscheidungen beschleunigt und Versorgungslücken durch kurze Bearbeitungswege minimiert werden.

Das Bayerische Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen (StMAS) stellt deshalb für die Bürgerinnen und Bürger im Internet ein umfassendes Angebot bereit:

- Aktuelle und fundierte fachliche Informationen zu allen Themengebieten des Hauses. Dieses Angebot wird von der Öffentlichkeit intensiv genutzt, im Juni 2004 wurden beispielsweise 307.000 Seitenabrufe registriert.
- Rund ein Drittel dieser Abrufe gehen auf die Seiten der Sozialfibel, einem Lexikon, das die sozialen Hilfen, Leistungen und Rechte mit ihren Anspruchsvoraussetzungen erläutert und damit einen praktischen Ratgeber für den Bürger darstellt.
- Das online erreichbare Bürgerbüro hilft bei detaillierten Fragen.
- Um die Bürgerinnen und Bürgern über das vielfältige Spektrum der sozialen Leistungen online informieren zu können, werden auch freie Träger und externe Einrichtungen einbezogen. Das StMAS hat hier in Kooperation mit den Spitzenverbänden der freien Wohlfahrtspflege die Informations- und Kommunikationsplattform www.bayris.de eingerichtet. Hier gilt es, die Vorzüge dieser innovativen Kommunikationsplattform noch deutlicher zu machen.

2. Verbesserung von Qualität und Effizienz

Mit E-Government können wir die Qualität und Effizienz der Verwaltung verbessern. Die bisher notwendigen Datentransfers vom Papier zum Computer und wieder zurück können weitgehend entfallen. Arbeitsrelevante Daten stehen jederzeit zur Verfügung und die Mitarbeiter werden von Routinearbeiten entlastet. Technische Lösungen können ressortübergreifend entwickelt und eingesetzt werden.

Auch der elektronische Informationsaustausch zwischen den Sozialversicherungsträgern muss verbessert werden: Nicht kompatible Systeme und Software sowie Datenschutzprobleme stellen bislang oft unüberwindbare Hindernisse dar. Dies zeigt gerade das Beispiel der Zusammenlegung von Arbeitslosen- und Sozialhilfe durch Hartz IV: Die Übertragung der Daten der Hilfeempfänger zwischen Bund und Kommunen scheitert hier in vielen Fällen an den unterschiedlichen technischen Voraussetzung und am unzureichenden Datenschutz.

3. Senkung der Verwaltungskosten

E-Government setzt durch Entlastung der Mitarbeiter und Reduzierung von Kosten Ressourcen frei. Der Staat profitiert durch Einsparungen und Kostensenkungen, die Luft schaffen für Investitionen in die Zukunft. Durch die erzielbaren Einsparungen kann E-Government so einen direkten Beitrag zur Stärkung der Leistungsfähigkeit unseres Sozialsystems leisten und ist daher eine wichtige Aufgabe der aktuellen Sozialpolitik.

# 2 Bayerische E-Government-Initiative

In Bayern forcieren wir deshalb die Umsetzung unserer E-Government-Initiative:

Im Juli des Jahres 2002 haben wir mit den kommunalen Spitzenverbänden in Bayern einen E-Government-Pakt abgeschlossen. Zu den geplanten Kooperationsmaßnahmen zählen unter anderem

- der Aufbau der technischen Voraussetzungen für einen reibungslosen Datenaustausch;
- die elektronische Durchführung von Ausschreibungen für Aufträge;
- die Bereitstellung von Formularen.

Im Juli letzten Jahres hat das Kabinett ein wichtiges Paket für die Weiterführung der E-Government-Initiative beschlossen. Es basiert auf vier Säulen:

1. Definition einheitlicher technischer Normen und Standards: Sie sind für einheitliche Abläufe und niedrige Wartungskosten zwingend erforderlich.
2. Konsolidierung der Rechen- und IT-Betriebszentren: Damit gewährleisten wir rund um die Uhr Hochsicherheit und Hochverfügbarkeit.
3. Einführung und Weiterentwicklung fachübergreifender Anwendungen.
4. Vordringliche Bereitstellung besonders geeigneter und nachgefragter Verwaltungsleistungen. In der „Endausbaustufe" sollen möglichst viele Bürger rechtsverbindliche Dienstleistungen und Transaktionen medienbruchfrei tätigen können.

# 3 E-Government im Geschäftsbereich des StMAS

Wir haben in Bayern schon früh mit der Online-Umsetzung von Verwaltungsleistungen begonnen. Im Geschäftsbereich des StMAS sind neben den schon länger verfügbaren Online-Dienstleistungen wie Bürgerbüro und Sozialfibel weitere Bereiche in Planung wie Leistungen in Schwerbehindertenverfahren (Antrag auf Feststellung einer Behinderung und Verlängerung der Gültigkeit der Schwerbehindertenausweise) und in Arbeits- und Sozialgerichtsverfahren (Einführung des elektronischen Rechtsverkehrs sowie Entschädigung der ehrenamtlichen Richter, Zeugen, Sachverständigen und Dolmetscher).

Eine Vorreiterrolle nehmen wir in folgenden Bereichen ein:

- Gewährung von Erziehungsgeld: Mit dem Online-Erziehungsgeldantrag stellt Bayern als erstes Bundesland seit April 2004 ein Verfahren zur Verfügung, mit dem das Erziehungsgeld online über das Internet – unabhängig von den Behördensprechzeiten – rund um die Uhr beantragt werden kann. Inzwischen sind bereits über 400 Online-Anträge eingegangen.

- Virtuelle Erziehungs- und Beratungsstelle: Im Jahre 2001 hat Bayern im Bereich der Erziehungsberatung mit der Förderung des Modellprojektes der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. „Beratung von Jugendlichen und Eltern im Netz" Neuland beschritten. Aus dem Modellprojekt, für das Bayern insgesamt 210.000 € zur Verfügung gestellt hat, ist mittlerweile eine dauerhafte virtuelle Beratungsstelle im Internet geworden, die Jugend- als auch Elternberatung in den verschiedensten Leistungsformen – wie z.B. E-Mail-, Einzel-Chat-Beratung oder Diskussionsforen – anbietet.

- E-Health: Gesundheitstelematik, Telemedizin. Der Freistaat Bayern hat die Vorteile der Gesundheitstelematik bzw. Telemedizin schon sehr frühzeitig erkannt und sich als erstes Bundesland in diesem Bereich engagiert. Seit 1995 werden inzwischen 25 telemedizinische Projekte mit einem Volumen von acht Millionen Euro gefördert. Dadurch konnten wir in Bayern wichtige Erfahrungen sammeln. Nun muss die Umsetzung einer einheitlichen und umfassenden Telematikinfrastruktur erfolgen. Vorhandene Insellösungen müssen auf eine gemeinsame technische Basis gestellt werden.

# 4 E-Government in den gesetzlichen Sozialversicherungen

Im Bereich der gesetzlichen Sozialversicherungen bestehen weitere aktuelle E-Government-Projekte, auf die ich kurz eingehen will:

- Rentenversicherung: Die Deutsche Rentenversicherung verfolgt derzeit mit ihrem Projekt Rente online eine ehrgeizige E-Government-Offensive, die den Bürgern viele Behördengänge erspart (Online-Beratung, Abfrage des Standes des Rentenkontos). Das Projekt Rente online bündelt unter dem Begriff eSOLUTION außerdem Lösungen zur Verbesserung und Vereinfachung der Zusammenarbeit und des Datenaustausches innerhalb der Verwaltung oder mit Partnern der Verwaltung.

- Krankenkassen: Auch für die Krankenversicherten werden sich in Zukunft Vereinfachungen bei der Inanspruchnahme der Leistungen ihrer gesetzlichen Krankenkasse ergeben. So wird ab 2006 eine intelligente und fälschungssichere Gesundheitskarte die alte Krankenversicherungskarte ablösen. Die neue Gesundheitskarte verbessert die Transparenz des Leistungs- und Abrechnungsgeschehens für Versicherte, Kassen und Leistungserbringer und trägt maßgeblich zur Qualitätssicherung und Effizienzsteigerung bei, indem unnötige Behandlungen vermieden, die Arzneimittelversorgung optimiert und eine effektive Notfallbehandlung ermöglicht wird. Die Krankenkassen sind damit auf einem guten Weg zu mehr Kundenorientierung und Effizienz durch leistungsfähiges E-Government.

- Einheitliche Einzugsstelle: Arbeitgeber sollen die Möglichkeit haben, an einem zentralen Abbuchungsverfahren für Lohn- und Sozialversicherungsbeiträge teilzunehmen. Bisher haben sich die Krankenkassen auf eine Vereinfachung des Meldesystems für die Arbeitgeber verständigt. Bereits seit dem 01.01.2004 können alle Arbeitgeber, die elektronisch Meldungen abgeben, diese für alle Krankenkassenarten über eine Krankenkasse als Datenannahmestelle abwickeln. Die Spitzenverbände der Krankenkassen haben zur weiteren Realisierung der einheitlichen Einzugsstelle nun dem BMGS vorgeschlagen, allen Arbeitgebern vom 01.01.2006 an die Option zu eröffnen, auch die Beitragsnachweise und Beitragszahlungen für alle Beschäftigten nur noch an eine Stelle abgeben zu können.

- Arbeitslosenversicherung: Ein Beispiel für Probleme bei der Implementierung elektronischer Lösungen ist der „Virtuelle Arbeitsmarkt" der Bundesagentur für Arbeit. Als Mitglied im Verwaltungsrat der Bundesagentur für Arbeit sehe ich mich hier in der Pflicht, dieses Projekt kritisch zu begleiten.

Wie Sie wissen, machte der Virtuelle Arbeitsmarkt bisher vor allem durch Negativschlagzeilen von sich reden: Probleme bei der Auftragsvergabe, ein von ursprünglich rd. 65 Mio. € auf inzwischen 163 Mio. € ausgeuferter Kostenrahmen, mangelnde Funktionalität usw.

Aber eigentlich ist der Ansatz vollkommen richtig: Denn wenn der Virtuelle Arbeitsmarkt mit seinen vier Unterfunktionen Online-Portal, Job-Börse, Job-Roboter und Beratungs- und Vermittlungshilfe für Mitarbeiter zufrieden stellend funktionieren würde, könnten weit mehr Arbeitslose als heute eigenverantwortlich und von zu Hause aus die Hilfe der Bundesagentur in Anspruch nehmen. Die BA-Mitarbeiter würden erheblich entlastet und könnten sich intensiver als heute denjenigen Arbeitslosen widmen, die auf einen persönlichen Ansprechpartner angewiesen sind. Dies ist insbesondere im Hinblick auf das neue Arbeitslosengeld II dringend erforderlich.

Mir zeigen die Vorgänge um den Virtuellen Arbeitsmarkt aber vor allem eines: Auch an sich richtige Ideen können schnell negative Folgen haben, wenn sie uneffektiv umgesetzt und unausgereift „auf den Bürger losgelassen" werden.

Für einen umfassenden und flächendeckenden Einsatz von E-Government gerade auch im Sozialbereich werden wir also noch viele Hürden überwinden müssen.

# 5 IT-Sicherheit

Ein wichtiges Thema ist hier die Frage der IT-Sicherheit. Sie spielt im Bewusstsein der Bevölkerung eine große Rolle. Es geht dabei um

- den Schutz der Daten,
- die Sicherheit vor dem Ausspähen von Daten,
- und die Sicherheit im Fall von Katastrophen oder Terrorismus.

Die Bayerische Staatsregierung hatte deshalb einen Arbeitskreis eSecurity eingesetzt und wird nun dessen Handlungsempfehlungen unter Federführung der seit 1. Juli bestehenden IuK-Leitstelle im Staatsministerium des Inneren umsetzen.

Diese Leitstelle ist künftig als zentrale Planungsinstanz für die gesamte IuK-Strategie der Staatsverwaltung verantwortlich und wird die weiteren Schritte koordinieren. Unser Ziel ist eine Optimierung der Verwaltungsabläufe bis hin zu einer Anpassung von ganzen Dienstleistungsprozessen. Wir werden dazu die einzelnen Prozesse eingehend und ergebnisoffen prüfen. Die Konsequenzen können von einer identischen Übernahme der bisherigen Verwaltungsverfahren auf elektronische Abläufe bis hin zu

der Erkenntnis, dass einzelne Schritte und möglicherweise sogar ganze Prozesse verzichtbar sind, reichen. Von dieser Veranstaltung werden hierzu sicher wichtige Impulse ausgehen.

# 6 Fazit

E-Government stellt einen zentralen Bestandteil einer modernen, schlanken sowie serviceorientierten Verwaltung dar. Gerade im Sozialbereich bestehen vielfältige und wichtige Einsatzmöglichkeiten. Daher gilt es, die noch anstehenden Herausforderungen – für unsere Bürger – schnell und effizient anzugehen.

Günther Denzler

# E-Government und Soziale Arbeit aus kommunalpolitischer Sicht

## 1 Allgemeines zum Thema E-Government

### 1.1 Grundsätzliche Aussagen

Aus der Sicht des Kommunalpolitiker und als Behördenleiter des Landratsamtes Bamberg gilt es zunächst drei Aussagen zum Thema E-Government zu formulieren:

- E-Government ist wichtig als weiterer Vertriebs- und Kommunikationskanal für unsere Dienstleistungen.
- E-Government ist geeignet, durch Vernetzung Optimierungspotentiale zu erschließen und in Zeiten der Finanzmisere der öffentlichen Hände nach Anfangsinvestitionen auch kostengünstigere Dienstleistungen zu erreichen.
- E-Government macht die persönliche Dienstleistung nicht überflüssig. Dies gilt insbesondere im sozialen Bereich, bei dem die persönliche Situation und Beratung im Vordergrund steht.

### 1.2 Vielfältige kommunale Aktivitäten

Die Aktivitäten im Bereich E-Government in Deutschland und insbesondere bei den Kommunen sind vielfältig.

Problem ist dabei, dass diese Aktivitäten kaum untereinander abgestimmt sind. Dies ist auch sehr schwer, wenn man an die Kommunale Selbstverwaltung denkt, die Thematik aber Handlungen erfordert, die über die eigene Zuständigkeit hinausgehen. Gerade im kommunalen Bereich wurden teilweise hohe Investitionen für diesen Bereich getätigt, wobei kaum jemand das was er aufgebaut hat für umfassende Lösungen opfern will.

## 1.3 Umfrage Deutscher Landkreistag

Über E-Government gibt es vielfältige Untersuchungen. Ganz aktuell ist dabei das Ergebnis einer Untersuchung[1] des Deutschen Landkreistages zu den E-Government-Aktivitäten der deutschen Landkreise.

An dieser Untersuchung haben 179, das sind 55 % der deutschen Landkreise, teilgenommen, darunter auch der Landkreis Bamberg. Mit dieser Untersuchung wurden Daten erhoben für einen Verwaltungsraum, der immerhin 55 Millionen Einwohner abdeckt.

### 1.3.1 Zielgruppen der Landkreise

Als Ergebnis stellt sich heraus, dass die Herangehensweise an das Internet doch noch sehr verschieden ist. Beachtlich sind aber trotz der Finanzmisere die Budgets, die für E-Government vorhanden sind. Sie zeugen davon, dass die Bedeutung des E-Government zunehmend erkannt wird.

Bei der Ausrichtung auf Zielgruppen zeigt sich ein recht einheitliches Bild. Es besteht ein leichtes Übergewicht für die Zielgruppe „Bürger", dahinter kommt die Zielgruppe „Eigene Mitarbeiter" und dann die Zielgruppen „Verwaltung" und „Wirtschaft".

### 1.3.2 Abstimmung mit Landesinitiativen

Erkennbar wird auch, dass die Kreisaktivitäten vielfach nicht mit den Landesinitiativen verzahnt sind. Im Bereich des Landkreises Bamberg wurde auf die Landesinitiativen geachtet, und so war das Landratsamt Bamberg das erste Landratsamt in Bayern, das z. B. einen automatisierten XML-Datenaustausch[2] aus seinem Bürgerinfosystem[3] zum landesweiten staatlichen Bayerischen Behördenwegweiser[4] realisiert hat. Im Bürgerinformationssystem hat der Bürger die Möglichkeit Suchabfragen z.B. nach Aufgaben des Landratsamtes durchzuführen. Es werden dann das zuständige Sachge-

---

1 Siehe www landkreistag.de unter "Deutschland-Online -die Rolle der Kommunen"

2 XML (eXtensible Markup Language) ist eine Meta-Sprache, mit der es moglich ist, Auszeichnungssprachen fur Dokumente zu erzeugen. Eine bekannte Auszeichnungssprache fur das WWW ist HTML. HTML kann in XML formuliert werden

3 Siehe www landkreis-bamberg.de Unter dem Navigationspunkt "Was erledige ich wo?" erreicht man das lokale Burgerinformationssystem des Landkreises Bamberg.

4 Der Freistaat Bayern betreibt seit einiger Zeit den Behordenwegweiser www.baynet de Gemeinsam mit den Kommunen soll er zu einem umfassenden E-Government-Portal ausgebaut werden Die Burgerinnen und Burger finden im Behordenwegweiser schon heute alle zustandigen Behorden Kunftig sollen sie daruber hinaus immer mehr Behordengange auch unmittelbar uber das Internet erledigen konnen

biet und die zuständigen Sachbearbeiter einschließlich der Kommunikationsadressen, sowie Informationen zur Aufgabe angezeigt. Mit dem Datenaustausch mit dem zentralen Behördenwegweiser des Freistaates Bayern ist der Landkreis Bamberg immer noch eine der wenigen Kommunen in Bayern, die dies derzeit tun. Das Landratsamt ist auch schon seit Jahren an das als Intranet konzipierte staatliche Bayerische Behördennetz[5] angeschlossen.

### 1.3.3 Einbeziehung der Gemeinden

Positiv wird durch die o.g. Untersuchung festgestellt, dass die Kreise bei ihren Konzepten die kreisangehörigen Gemeinden mit einbeziehen. Dies ist auch beim Landkreis Bamberg so. Die Gemeinden können sich über den Landkreis an das Bayerische Behördennetz anschließen. Dies hat auch die Mehrzahl der Gemeinden bisher getan und somit ist ein Kommunales Behördennetz[6] Landkreis Bamberg entstanden, das auch über einen geschlossenen Benutzerkreis in unserer Internetdarstellung Informationen austauschen kann.

### 1.3.4 Interne Abläufe überdenken

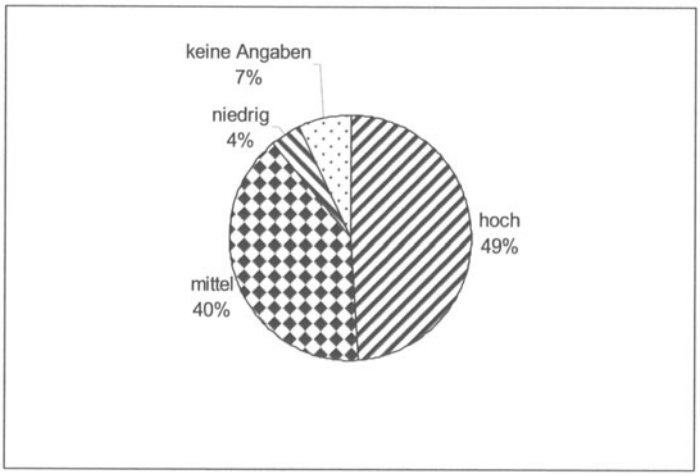
Wie auch die Mehrzahl der deutschen Landkreise sehen wir im Landkreis Bamberg eine hohe Priorität bei der Optimierung laufender Geschäftsprozesse durch E-Government.

---

5 Der Freistaat Bayern hat fur seine Behorden ein eigenes Netz geschaffen, in dem Daten sicher und effizient ausgetauscht werden konnen und in dem Anwendungen, die nicht allgemein ins Internet gestellt werden sollen, verfugbar sind Die staatlichen Behorden, aber auch die meisten Landratsamter und weitere Kommunen sind an das Bayerische Behordennetz (BYBN) angeschlossen. Die Zahl steigt stetig. Durch die vielfaltigen externen Anschlusse an uberregionale Einrichtungen ist das BYBN zu einer bedeutenden Datendrehscheibe geworden. Der wirtschaftliche Nutzen ergibt sich insbesondere durch die kostenlose Nutzungsmoglichkeit zentraler Dienste (z B Datenbank Bayernrecht, Juris-DB).

6 Die Kreisangehorigen Gemeinden werden durch die Landratsamter in einem geschlossenen Landkreisnetz zusammengefasst, das in der Regel mit dem Staatlichen Bayerischen Behordennetz verknupft ist

***Abbildung 1-1:*** *Priorität der deutschen Landkreise: Geschäftsprozess-Optimierung*




Aber auch die Neukonzeptionierung von Verwaltungsabläufen aufgrund gestie technischer Möglichkeiten ist ein Thema, das immer mehr an Bedeutung gewinnt bis hin zu verstärkter Aufgabenkritik und Funktional- und Verwaltungsstruk formansätzen geht.

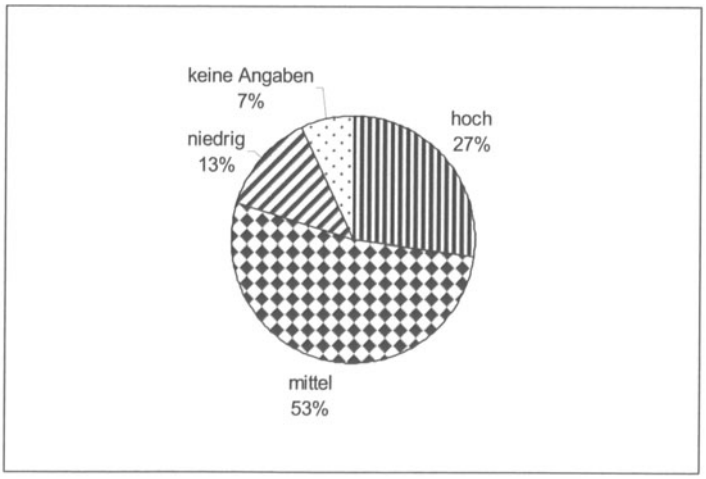



***Abbildung 1-2:*** *Priorität der deutschen Landkreise: Neukonzipierung von Verwaltung läufen*