Institut für Wirtschaftsinformatik

Universität St.Gallen

Informationsversorgung des Staates in der Informationsgesellschaft

Oliver Bendel, Andrea Back

Arbeitsberichte des Learning Center der Universität St. Gallen
3/2003
ISSN 1424-8557

Universität St. Gallen -
Hochschule für Wirtschafts-, Rechts-
und Sozialwissenschaften (HSG)

Institut für Wirtschaftsinformatik
Müller-Friedberg-Strasse 8
CH-9000 St. Gallen
Tel.: +41 (0) 71 224 2545
Fax: +41 (0) 71 224 2716

Prof. Dr. A. Back
Prof. Dr. W. Brenner
Prof. Dr. H. Österle
Prof. Dr. R. Winter

Inhalt

Abbildungsverzeichnis 5
1 Ausgangslage 6
2 Begriffliche Grundlagen 8
2.1 Elektronische Systeme 8
2.2 Wissen, Information und Content 8
2.3 Informationsgesellschaft 9
2.4 Staat, öffentliche Verwaltung und E-Government 9
3 Informationssysteme in der öffentlichen Verwaltung 11
3.1 Informationssysteme 11
3.2 Portale 12
4 Rollen im Rahmen der Informationsversorgung 16
4.1 Der Begriff der Rolle 16
4.2 Rollen in Bezug auf die Informationsversorgung des Staates 16
4.3 Gewichtung der Rollen in der Literatur 17
5 Bedarfsgerechte Bereitstellung von Inhalten 18
5.1 Allgemeine Überlegungen 18
5.2 Informationsbedarf von Bürgern 18
5.3 Informationsbedarf von Unternehmen 19
5.4 Informationsbedarf von Privaten 19
6 Wissen und Information in der öffentlichen Verwaltung 20
6.1 Allgemeine Typisierung von Information im öffentlichen Bereich 20
6.2 Nutzerspezifische Typisierung von Information 20
6.3 Qualität von Wissen und Information 21
7 Public Private Partnerships 23
7.1 Begriff der Public Private Partnership 23
7.2 Public Private Partnerships im vorliegenden Kontext 24
7.3 Beispiel für die Umsetzung von Public Private Partnerships 24
7.4 Anforderungen an Partner 26
8 Referenzlösungen 27
8.1 Verwendete Studien 27
8.2 Deutschland 28
8.2.1 deutschland.de 28

8.2.2 bund.de 29
8.3 Österreich 31
8.3.1 HELP 31
9 Umsetzungsempfehlungen 34
9.1 Allgemeine Umsetzungsempfehlungen 34
9.2 Konkrete Umsetzungsempfehlungen 35
10 Glossar 37
11 Literatur 40

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Portal www.ch.ch 14

Abb. 2: Strukturmodell von Public Private Partnerships nach [Budäus 1998, 55]..... 23

Abb. 3: Rollenmodell 25

Abb. 4: Portal deutschland.de..... 29

Abb. 5: Portal bund.de..... 30

Abb. 6: Das österreichische Portal HELP 33

1 Ausgangslage

Der Bundesrat der Schweiz verabschiedete im Jahre 1998 eine Strategie für eine Informationsgesellschaft Schweiz. Die Strategie umfasst Grundsätze und einen Massnahmenkatalog.[1]

Grundsätzlich erachtet der Bundesrat die Anwendung der neuen Informations- und Kommunikationstechniken (IKT) als „grosse Chance" [Bundesrat 1998, 1].

> Er sieht darin vor allem die Möglichkeit zu einer Erweiterung der Handlungsfähigkeit und der Kommunikationsmöglichkeiten der einzelnen Personen, zur Knüpfung und Vertiefung von grenzüberschreitenden, multikulturellen Kontakten, aber auch zu einer positiven Entwicklung der offenen und demokratischen Gesellschaft in kultureller Eigenständigkeit und Vielfalt. [Bundesrat 1998, 1]

Im Massnahmenkatalog wird unter der Überschrift „Sicherheit und Verfügbarkeit" ein langfristig gesicherter, vollständiger und kohärenter Zugang zu qualitativ hochstehender Information gefordert. Impliziert sind dabei „ein adäquates Informationsmanagement, Sicherheit in der Datenübermittlung und -speicherung sowie neue, verlässliche Aufbewahrungsmechanismen" [Bundesrat 1998, 4]. Als konkretes Ziel kann aus diesen Überlegungen u.a. eine IKT-gestützte Informationsversorgung durch den Staat abgeleitet werden.

Nach Lenk und Traunmüller ist die Lage der öffentlichen Verwaltung der Gegenwart durch zwei Entwicklungen gekennzeichnet. Zum einen gehe es um die öffentlichen Aufgaben samt der grundlegenden institutionellen Arrangements zu ihrer Erfüllung, mit der Frage: „Was kann, soll und muss der Staat künftig leisten?" [Lenk/Traunmüller 1999, 2] Zum anderen seien die Prozesse der Leistungserstellung wesentlich, in denen diese Aufgaben erfüllt werden, und zwar im Hinblick auf Effektivität und Qualität der Ergebnisse sowie auf Effizienz. Die hier zu stellende Frage laute: „Wie soll der Staat seine Aufgaben erfüllen, nachdem ihm nunmehr die Informationstechnik zur Verfügung steht?" [Lenk/Traunmüller 1999, 2][2] Auch hier wird also explizit die Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien durch den Staat in den Vordergrund gerückt.

Das Learning Center der Universität St. Gallen wurde vom Schweizerischen Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) damit beauftragt, eine Studie zur Informationsversorgung des Staates in der Informationsgesellschaft mit folgenden Leistungen zu verfassen:

---

[1] Da diese Arbeit im Auftrag einer Schweizer Institution entstanden ist, wird - gemäss den Gepflogenheiten des Schweizerdeutschen - kein „scharfes S" gebraucht. Es werden auch Zitate, in denen ein „scharfes S" vorkommt, entsprechend angepasst, um ein einheitliches Schriftbild zu gewährleisten.

[2] Vgl. auch Trechsel: „Die Nutzung von IKT durch die öffentliche Verwaltung verfolgt grundsätzlich das Ziel, den administrativen Ansprüchen der Bevölkerung gegenüber amtlichen Stellen in der sich rasch wandelnden Informationsgesellschaft gerecht zu werden." [Trechsel 2002, 102]

- Es werden grundsätzliche Aspekte der Informationsversorgung des Staates in der Informationsgesellschaft angesprochen, etwa Begriffe, Modelle, Theorien und entsprechende Versorgungskonzepte.
- Die Art, wie die Versorgungsfunktion im europäischen Umfeld wahrgenommen wird, wird an mindestens einem Länderbeispiel aufgezeigt, etwa am Beispiel Deutschlands, Grossbritanniens oder eines skandinavischen Landes.
- Die Studie thematisiert speziell die Informationsversorgung im Spannungsfeld Public Service und Markt, d.h. Grundversorgung durch den Staat, ergänzende Produkte zur Grundversorgung durch Private (Veredelungsprodukte).
- In einem abschliessenden Kapitel werden die Ergebnisse im Zusammenhang mit der bundesrätlichen Strategie diskutiert und mögliche Massnahmen bzw. Empfehlungen für den Bund vorgeschlagen.

Die Studie spricht die genannten Punkte in der vertraglich vereinbarten Kürze an.

2 Begriffliche Grundlagen

In diesem Kapitel werden einige für die vorliegende Studie zentrale Begriffe erklärt. Dazu gehören der Begriff des elektronischen Systems, die verwandten Begrifflichkeiten „Wissen“, „Information“ und „Content“, der Begriff der Informationsgesellschaft sowie die zusammenhängenden Termini „Staat“, „öffentliche Verwaltung“ und „E-Government“.[3]

2.1 Elektronische Systeme

Elektronische Systeme sind auf Informations- und Kommunikationstechnologien aufbauende Systeme. Sie werden oft in der Form von Medien eingesetzt und transportieren als solche Daten und Inhalte (vgl. [Andersen et al. 1993, 1]).

Elektronische Systeme können u.a. hinsichtlich Gestaltung (Design, Benutzerfreundlichkeit), Komplexität (einfache Systeme, komplexe Systeme, Metasysteme) und technologischer Umsetzung (proprietär, webbasiert) unterschieden werden.

Sie können weiterhin in Bezug auf die Ebenen Information, Kommunikation, Transaktion und Interaktion eingeteilt werden (vgl. [Back et al. 2001, 236 f.]). Anstelle der Ebene der Interaktion wird von manchen Autoren auch die Ebene der Unterhaltung gesehen, etwa von Kubicek, der zwischen Informations-, Kommunikations-, Transaktions- und Unterhaltungssystemen differenziert (vgl. [Kubicek 1996]).[4]

Die Ebenen werden je nach Autor verschieden belegt. Besonders vieldeutig ist der Begriff der Interaktion, der manchmal eher eng (im Sinne der Interaktion mit bestimmten Komponenten des Systems) und manchmal eher weit (als Oberbegriff für alle „interaktiven“ Formen wie Kommunikation und Transaktion) verstanden wird. Der Bereich der Information umfasst nach dem hier vertretenen Verständnis das Angebot von statischen oder dynamischen Informationen, zur Kommunikation gehört der synchrone oder asynchrone Austausch von Nachrichten und Dateien, und der Begriff der Transaktion meint den Transfer bzw. Bezug von Gütern und Dienstleistungen.

Berücksichtigt werden müssen die teils engen Zusammenhänge zwischen den Ebenen. So spielen etwa Wissen und Information - zunächst der Ebene der Information zuzurechnen - auch bei Kommunikation, Transaktion und Interaktion eine wichtige Rolle. Über Diskussionsforen - eine Ausprägung von Kommunikationssystemen - wird beispielsweise diskutiert und ein Austausch von Dateien betrieben.

2.2 Wissen, Information und Content

Die Begriffe „Wissen“ und „Information“ werden je nach wissenschaftlicher Schule anders belegt. Mal wird dem Wissen, mal der Information Handlungsrelevanz zuge-

[3] Erklärungen zu diesen und anderen Begriffen finden sich auch im Glossar.

[4] Vgl. auch Trechsel zur Kategorisierung von IKT-gestützten Dienstleistungen: „In der gängigen Literatur zum Thema E-Commerce, E-Business und nun auch E-Government werden IKT-gestützte Dienstleistungsangebote nicht selten in die drei Kategorien *Information*, *Kommunikation* und *Transaktion* eingeteilt.“ [Trechsel 2002, 103]

sprochen, mal gilt das Wissen, mal die Information als eher statisches oder „objektives“ Element.[5]

In der vorliegenden Arbeit kann von Wissen und Information, von Wissensvermittlung und Informationsversorgung gesprochen werden, ohne dass einer Schule der Vorrang gegeben werden muss; es geht darum, dass über bestimmte Systeme bzw. Medien Inhalte zu verschiedenen Zwecken verteilt und ausgetauscht werden.

Inhalte in einem multimedialen Umfeld werden „Content“ genannt. Content kann die Form von Texten, Fotos, Videos, Animationen, Simulationen oder gesprochenem Wort haben (vgl. [Back et al. 2001, 290] und [Back et al. 2002, 40]).

2.3 Informationsgesellschaft

Nach einem Papier der Europäischen Union bezeichnet der Begriff der Informationsgesellschaft „eine Wirtschafts- und Gesellschaftsform, in der die Gewinnung, Speicherung, Verarbeitung, Vermittlung, Verbreitung und Nutzung von Informationen und Wissen einschliesslich wachsender technischer Möglichkeiten der interaktiven Kommunikation eine entscheidende Rolle spielen“ [Prognos 1997, 10].

Bonfadelli und Marr bringen eine ähnliche Definition, wobei sie den Begriff der Informationsgesellschaft im Plural verwenden und damit von einer Vielfalt der Informationsgesellschaften ausgehen:

> Informationsgesellschaften zeichnen sich dadurch aus, dass ein wesentlicher Teil des Lebens und Arbeitens aus der Gewinnung, Speicherung, Verarbeitung, Vermittlung und Nutzung von Information und Wissen besteht [...] [Bonfadelli/Marr 2002, 49]

Zuweilen wird die Informationsgesellschaft immer noch als zukünftiges Konzept gesehen; mehr und mehr setzt sich aber die Perspektive durch, dass wir uns bereits mitten in der Informatisierung der Gesellschaft befinden. Entsprechend werden umsetzungsfähige Konzepte verlangt, die hier und jetzt greifen. Die Konzepte betreffen den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien bzw. elektronischen Systemen, die Prozesse der Bereitstellung und Vermittlung von Informationen und die zu transportierenden Inhalte selbst.

2.4 Staat, öffentliche Verwaltung und E-Government

„Staat“ ist „die zusammenfassende Bezeichnung für die Institutionen, deren Zusammenwirken das dauerhafte und geordnete Zusammenleben eines Staatsvolks auf einem abgegrenzten Staatsgebiet gewährleisten soll und durch die ihnen zur Verfügung stehenden Mittel hoheitlicher Gewalt auch bewirken kann“ [Lexikonredaktion 1983].

---

[5] Für den Informationswissenschaftler Kuhlen etwa ist Information handlungsrelevantes Wissen oder auch „Wissen in Aktion“ (vgl. [Kuhlen 1996, 36]). Verschiedene Philosophen sowie Medien- und Kommunikationswissenschaftler haben einen ähnlichen Ansatz. Viele Vertreter der Wirtschaftswissenschaften sprechen hingegen Wissen und weniger der Information Handlungsrelevanz zu.

Wichtig in diesem Zusammenhang ist auch der Begriff der öffentlichen Verwaltung, der die zur Verwaltung berufenen Staatsorgane, Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts bezeichnet.[6]

Zu den Aufgaben bzw. Produkttypen der öffentlichen Verwaltung gehören nach Lenk und Traunmüller u.a. Kommunikation von Entscheidungen, finanzieller Transfer zwischen den Gliedern der Gesellschaft, personenbezogene Dienstleistungen, Dienstleistungen am Objekt, Erstellung und Unterhaltung materieller Infrastruktur, Informationsabgabe und Sachgüterproduktion (vgl. [Lenk/Traunmüller 1999, 10]).

Die Unterstützung von Prozessen im Bereich der Regierung und der öffentlichen Verwaltung mit Hilfe von IKT wird mit dem Begriff des E-Government bezeichnet. Ein wesentlicher Zug ist dabei „der verstärkte Einsatz elektronischer Medien im Verkehr zwischen Bürgern und Einrichtungen des politischen Systems“ [Bundeskanzleramt 1999, 1][7].

[6] Trechsel beschreibt mit dem Begriff der öffentlichen Verwaltung „all jene staatlichen Einrichtungen, die den demokratisch legitimierten, politischen Willen auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene umsetzen“ [Trechsel 2002, 102].

[7] Vgl. auch den spezifischeren Begriff der „Speyerer Definition“ (vgl. [Blumenthal 2002, 206]).

3 Informationssysteme in der öffentlichen Verwaltung

3.1 Informationssysteme

Informationssysteme sind ein bestimmter Typ von elektronischen Systemen. Der Begriff des Informationssystems kann ausdrücken, dass der Schwerpunkt des Systems auf der Zurverfügungstellung von Information liegt. Dennoch sind auch Funktionen der Ebenen Kommunikation, Transaktion und Interaktion keineswegs ausgeschlossen.[8] Zudem muss auf den engen Zusammenhang zwischen den Ebenen verwiesen werden.

Informationssysteme können in verschiedenen Bereichen eingesetzt werden, etwa in Unternehmen, in Bildungseinrichtungen und im öffentlichen Bereich.[9]

Gesellschaft für Informatik und Informationstechnische Gesellschaft (ITG) im VED unterscheiden zwischen den Verwaltungsinformationssystemen Führungs- bzw. Managementinformationssysteme (einschliesslich Gemeinderatsinformationssysteme), geografische Informationssysteme, Rechtsinformationssysteme und Bürgerinformationssysteme (vgl. [GI/VED 2000, 21]).

Nach Kubicek können Informationssysteme im öffentlichen Bereich - er fokussiert auf Stadtinformationssysteme - in Bürgerinformationssysteme, Touristeninformationssysteme und Wirtschaftsinformationssysteme eingeteilt werden (vgl. [Kubicek 1996]).[10]

In der Literatur werden - um bei der Einteilung von Kubicek zu bleiben - Bürgerinformationssysteme besonders intensiv behandelt, Touristeninformationssysteme und Wirtschaftsinformationssysteme dagegen weniger intensiv.

Nach Schwabe ist ein Bürgerinformationssystem „ein computergestütztes Informationssystem, welches Bürgerinformation in Informationskiosken, zu Hause oder in der Verwaltung zur Verfügung stellt“ [Schwabe 1996].[11] Wirtschaftsinformationssysteme sind nach allgemeiner Auffassung Systeme, die Wirtschaft bzw.

---

[8] So sehen Kubicek und seine Mitautoren etwa den zentralen Nutzen eines Bürgerinformationssystems nicht nur in der besseren Präsentation von Informationen, sondern auch in der Möglichkeit zu kommunizieren und der Möglichkeit, Transaktionen durchzuführen (vgl. [Kubicek et al. 1995]). An einer anderen Stelle macht Kubicek deutlich, dass der Begriff des Informationssystems in verschiedenem Sinne gebraucht werden kann: „Auch der Wortbestandteil „Information“ ist nicht ganz so eindeutig, wie er auf den ersten Blick scheint. Informationssysteme sollen informieren. Der Anbieter bietet an, der Nutzer wählt aus und informiert sich. Gerade im Zusammenhang mit Bürgerinformation wird jedoch auch oft von Kommunikation und Partizipation gesprochen. Andere denken an die elektronische Selbstbedienung bei Verwaltungsvorgängen, an Transaktionen.“ [Kubicek 1996] Kubicek schlägt für Städte den Begriff „Stadtinformations- und -kommunikationssystem“ [Kubicek 1996] vor.

[9] Zur Geschichte von öffentlichen Informationssystemen vgl. [Kubicek et al. 1997a, 12].

[10] Vgl. auch Lenk und Klee-Kruse: „Der Begriff „Bürgerinformationssysteme“ wird hier in einem engen Sinne verwandt. Anders als in Erörterungen, die von der Infrastruktur des Internet ihren Ausgang nehmen, werden Diskussionsforen und die Eröffnung von unspezifischen Kommunikationsmöglichkeiten ausgeklammert. Bürgerinformationssysteme im engeren Sinne enthalten Informationen und Hilfsmittel zu ihrer Nutzung, welche das Zurechtfinden im öffentlichen Leben erleichtern.“ [Lenk/Klee-Kruse 2000, 34]

[11] Nach [Schwabe 1996] ist ein Informationskiosk „eine fahrkartenautomatenähnliche Informationssäule, mit der über ein einfaches Benutzerinterface Informationen abgefragt oder auch Dienstleistungen gekauft werden können (z.B. Theaterkartenkauf)“. Das Konzept des Informationskiosks hat sich nur bedingt durchgesetzt.

Unternehmen mit Informationen versorgen. Touristeninformationssysteme können als spezieller Typus derjenigen Informationssysteme aufgefasst werden, die sich an Privatpersonen richten.

Grundsätzlich ist zu Verwaltungsinformationssystemen zu sagen, dass sich diese auf ganz verschiedene Ebenen und Institutionen beziehen können, etwa auf Bund, Länder und Kantone, Städte und Gemeinden.

3.2 Portale

Portale sind eine besondere Form von elektronischen Systemen, ausgezeichnet zum einen durch Komplexität, zum anderen durch Konzentration. Sie sind komplex, weil sie verschiedene Funktionen und Angebote integrieren, und sie stellen Konzentrationspunkte dar, weil sie den Zugang zu einer hohen Zahl allgemeiner oder spezifischer Themen und Inhalte ermöglichen (vgl. zum Thema auch [Back et al. 2001, 230 ff.]).

Auch Portale können - wie elektronische Systeme überhaupt - nach den Ebenen Information, Kommunikation, Transaktion und Interaktion eingeteilt werden. Sie vermögen diese Ebenen als komplexe Systeme aber auch zu integrieren.

Man unterscheidet nach der Business-Aktivität „Business-to-Customer"-Portale (B2C), „Business-to-Business"-Portale (B2B) sowie „Business-to-Employee"-Portale (B2E). Weiterhin differenziert man zwischen horizontalen und vertikalen Portalen. Horizontale Portale geben Benutzern einen breiten Einstieg in unterschiedliche Gebiete, indem sie Ressourcen in ganz verschiedenen Kategorien anbieten oder vermitteln. Vertikale Portale konzentrieren sich auf ein einzelnes Thema (oder einen Themenkomplex) oder beziehen sich auf spezifische (Kunden-)Bedürfnisse bzw. als so genannte Prozessportale auf einen zu befriedigenden (Kunden-)Prozess.[12]

Portale können, wie bestimmte andere Typen von Websites auch, personalisiert werden. Die Personalisierung des Portals wirkt auf die Angebotspalette und die funktionalen Ebenen Information, Kommunikation, Transaktion und Interaktion ein. Sie bedeutet eine Anpassung des Portals an die individuellen Bedarfe und Bedürfnisse. Es entsteht eine Selektion von Möglichkeiten, ein massgeschneidertes Angebot, eine Fokussierung auf bestimmte Interessen. Handelt es sich um ein Prozessportal, können die individuellen Bedürfnisse entlang längerfristiger und komplexer Prozesse abgedeckt werden.

Auch Portale sind für verschiedene Bereiche geeignet, etwa für Unternehmen, Bildungseinrichtungen und den öffentlichen Bereich. Sie können zudem durch ihre integrierende Funktion mehrere Bereiche berücksichtigen.

Ein Portal der öffentlichen Verwaltung soll nach [von Lucke 2002, 12] allen Bürgern und Unternehmen den Zugang zu deren elektronischen Angeboten eröffnen.[13] Zu den grundsätzlichen Vorzügen eines Verwaltungsportals schreibt Zypries:

---

[12] Von Lucke führt in diesem Zusammenhang aus: „Portale sind in der Regel um bestimmte Regionen (*Regional Portal*), um bestimmte Themen (*Theme Portal*) oder um bestimmte Lebensphasen (*Life-Event Portal*) angelegt." [von Lucke 2002, 7]

[13] Vgl. auch Zypries: „Das Verwaltungsportal ist [...] das digitale Tor zur Verwaltung." [Zypries 2001, 8]

> Ein solches Portal hat eine Reihe von Vorzügen. Zentral können Dienstleistungen und Informationen der gesamten Bundesverwaltung auf einem einheitlichen technischen Standard angeboten werden. Das macht es für den Bürger einfacher und spart der Verwaltung Kosten. Mit Hilfe einer Suchmaschine kann das entsprechende Thema gefunden werden, auch wenn man nicht weiss, welches Ministerium oder welche Bundesbehörde zuständig ist. Mit einem Portal können wir Informationen zusammenführen, die ansonsten über die gesamte Bundesverwaltung verstreut sind. [Zypries 2001, 8]

Von Lucke unterscheidet Portale der öffentlichen Verwaltung nach drei verschiedenen Typen. „Portale der öffentlichen Verwaltung gruppieren sich in der Regel um Gebietskörperschaften (*Governmental Portal*), um Ämter, Behörden und Ministerien (*Department Portal*) oder um bestimmte Aufgaben oder Lebensphasen (*Life-Event Portal*)." [von Lucke 2002, 12][14] „Bisher fungiert überwiegend die Homepage der Gebietskörperschaft als Portal für die öffentliche Verwaltung." [von Lucke 2002, 13]

Von Lucke führt zu den Governmental Portals aus:

> Unter dem Begriff „Governmental Portal" sind die Portale der Gebietskörperschaften (in Deutschland: Bund, Länder, Städte und Gemeinden) zusammenzufassen. Sie verweisen in der Regel auf die elektronischen Angebote der ihnen zugehörigen Ministerien, Behörden und sonstige Einrichtungen. Vielfach bestehen auch Verknüpfungen (Links) zu den elektronischen Angeboten über- und untergeordneter Verwaltungsebenen. [von Lucke 2002, 13]

Zu den Department Portals heisst es:

> Der Begriff „Department Portal" umschliesst alle Portale, die im Hinblick auf eine bestimmte Verwaltungseinheit (Ministerium, Behörde oder Amt) gebildet wurden. Dabei handelt es sich in der Regel um eine Homepage der Verwaltungseinheit. [von Lucke 2002, 13 f.]

Beide Ansätze sieht von Lucke als nachteilig an. „Sie zwingen die Bürger, sich selbst über den Geschäftsverteilungsplan innerhalb der Verwaltung zu informieren, damit sie erfahren, zu welchem Teil der Verwaltung sie für welche Verwaltungsgeschäfte gehen müssen." [von Lucke 2002, 14] Der Ansatz des Life-Event Portal verfolge ein integrierendes Ziel, nämlich „die Integration verschiedener Verwaltungsdienstleistungen unabhängig von der Zugehörigkeit der einzelnen Dienststellen zu den unterschiedlichen Gebietskörperschaften bei gleichzeitiger Orientierung an den Problem- und Lebensphasen der Bürger" [von Lucke 2002, 14]. Von Lucke schlägt demnach für die öffentliche Verwaltung ein Prozessportal vor, bei dem das individuelle Bedürfnis im Mittelpunkt steht.[15]

---

[14] Nach der ganz ähnlichen Klassifikation von Reinemann und von Lucke lassen sich Verwaltungsportale in Behördenportale, Gebietskörperschaftsportale und verwaltungsebenenübergreifende Portale einteilen (vgl. [Reinermann/von Lucke 2002a]).

[15] Implizit kommt dieses Konzept bereits in dem oben zitierten Text von Zypries zum Ausdruck (vgl. [Zypries 2001, 8]).

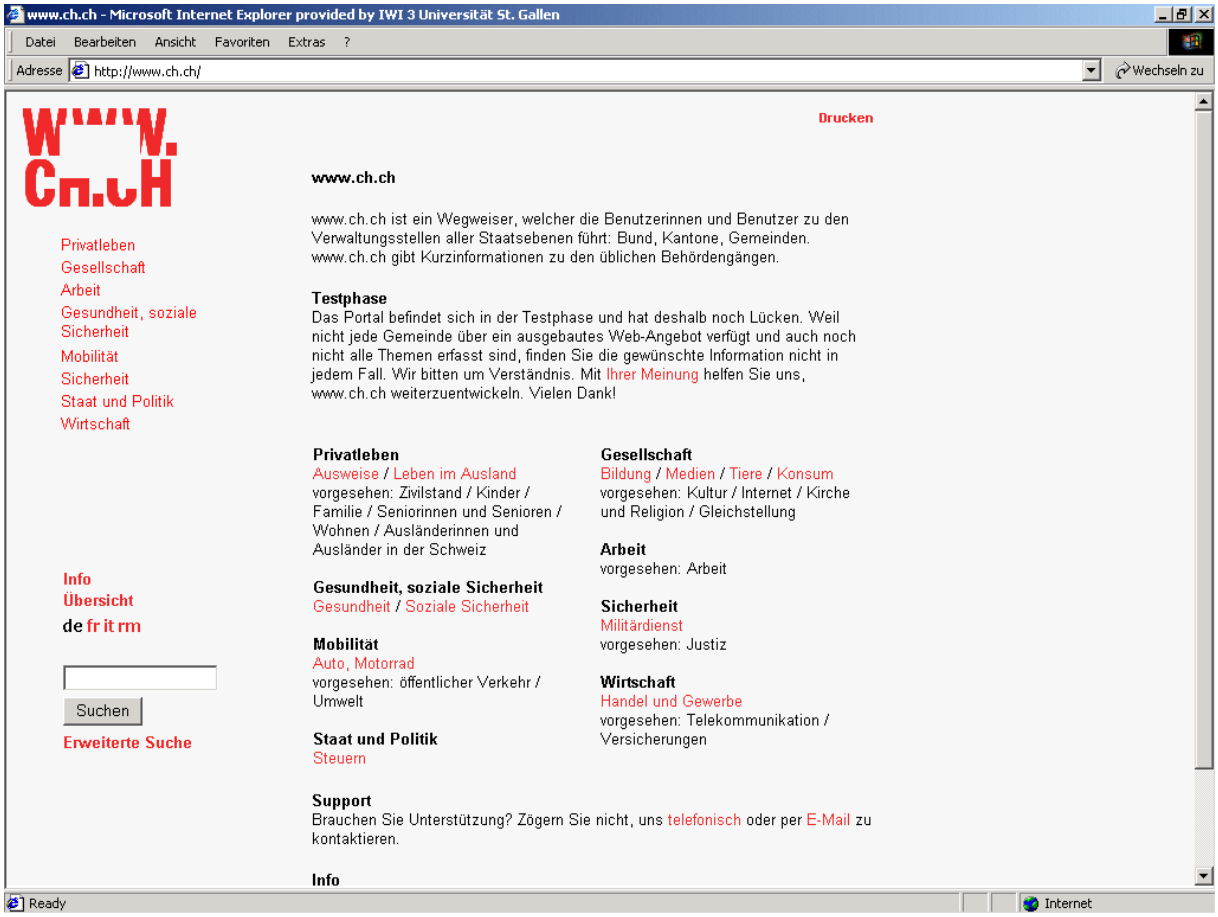


Abb. 1: Portal www.ch.ch

Gesellschaft für Informatik und Informationstechnische Gesellschaft (ITG) im VED führen aus:

> Über einheitliche Portale kann [...] der Zugang von Bürgern zu allen Leistungen erheblich verbessert werden. Im Vordergrund stehen bei den Bemühungen bestimmte Lebenslagen, die typischerweise häufigen Kontakt mit bestimmten Verwaltungen und auch privaten Dienstleistern erfordern. [GI/VED 2000, 13]

Auch hier wird also die Bereitstellung eines Prozessportals propagiert.

4 Rollen im Rahmen der Informationsversorgung

Der vorliegende Abschnitt klärt kurz den Begriff der Rolle, identifiziert Rollen in Bezug auf die Informationsversorgung des Staates und geht auf die Gewichtung der Rollen in der Literatur ein.

4.1 Der Begriff der Rolle

Der Begriff der Rolle ist sehr vielschichtig. In der Soziologie bezeichnet man damit ein System von Verhaltensweisen, die durch die Erwartungen und Vorgaben der Gesellschaft dem Einzelnen gemäss seiner sozialen Position abverlangt werden. Allgemeiner kann man Rollen auch als Verantwortungen, Aufgaben, Eigenschaften und Verhaltensweisen von Personen und Gruppen in einem bestimmten Kontext und unter einer bestimmten Zielsetzung bezeichnen.

Rollen verändern sich durch externe Faktoren (Umwelt im weitesten Sinne, strukturelle Veränderungen, inhaltliche Neuausrichtung), die Träger der Rollen (persönliche Neuausrichtung, Kompetenzenerwerb und -verlust) und eine Neubestimmung der Rollen selbst (Änderung bei der Verantwortung, Aufgabenerweiterung und -einschränkung). Im vorliegenden Zusammenhang ändert sich etwa die Rolle des Staates im Hinblick auf die Informationsversorgung; Einflussfaktoren sind dabei der zunehmende Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien bzw. die Entwicklung der Informationsgesellschaft. Auch andere Rollen transformieren unter den genannten Einflüssen.

4.2 Rollen in Bezug auf die Informationsversorgung des Staates

Mit der Informationsversorgung des Staates in der Informationsgesellschaft hängen verschiedene Rollen zusammen:

- Erstens gibt es Personen, Gruppen und Institutionen, die Informationen produzieren, zur Verfügung stellen und verantworten. Dazu gehören der Staat und seine Einrichtungen selbst, aber auch etwaige Partner, etwa Contentanbieter, Bildungseinrichtungen und externe Experten.
- Zweitens sind Einrichtungen und Personen notwendig, die die Informationen (z.B. über Informationssysteme) vermitteln bzw. zur Vermittlung von Informationen beitragen, etwa Ämter und andere Einrichtungen des Staates, Agenturen und Provider. Informationsversorger und -vermittler können zusammenfallen, aber auch separate Gruppen darstellen.
- Drittens sind die Nutzer der Informationen zu identifizieren, nämlich andere Verwaltungen, Unternehmen, Bildungseinrichtungen, Bürger (als Einwohner des Staates bzw. seiner Länder und Kommunen)[16] und Private (etwa Touristen, temporäre Arbeitskräfte und anderweitig Interessierte).

[16] Vgl. [Schwabe 1997, 1]: „Der Begriff Bürger ist im rechtlichen Sinne im Grundgesetz über die deutsche Staatsbürgerschaft definiert. Im Alltagsgebrauch spielt aber der Begriff Bürger als Mitglied einer Kommune eine grössere Rolle. Bei den Kommunen wird heute auch die meiste Bürgerinformation angesiedelt.“ Vgl. auch [Kubicek 1996]: „Der Begriff bezeichnet eine Beziehung, eine Rolle, die Einwohner in Bezug auf den Staat auf der Ebene der Willensbildung

Informationsproduzenten und -vermittler können auch als Informationsversorger bezeichnet werden.

4.3 Gewichtung der Rollen in der Literatur

In der Literatur wird besonders häufig die Rolle des Bürgers identifiziert und z.B. auf Bürgerinformation und Bürgerinformationssysteme fokussiert; weitere Rollen wie andere Verwaltungen, Unternehmen, Bildungseinrichtungen und Unternehmen spielen eine untergeordnete Rolle. Diese Gewichtung wird indes der Bedeutung der genannten Rollen kaum gerecht; so haben z.B. Unternehmen ein grosses Interesse, gewisse Informationen direkt aus staatlicher Hand zu beziehen. Auch für „Bürger anderer Städte und Länder", etwa Touristen, bieten sich Funktionen und Angebote von Informationssystemen an.[17]

---

und der Verwaltung einnehmen. Wenn ich wähle, bin ich Bürger, wenn ich mich beim Ordnungsamt anmelde, bin ich Bürger, wenn ich ein Konto bei einer Bank anmelde, bin ich hingegen Kunde."

[17] In der Realität sind solche Systeme teilweise mit Erfolg umgesetzt; so gibt es Wirtschaftsinformationssysteme für die Informierung von Unternehmen und Touristeninformationssysteme, über die Touristen Informationen beziehen und Reisen, Ausflüge und Hotels buchen können. Lenk weist aber darauf hin, dass derzeit eine stückwerkhafte Ausarbeitung von E-Government-Konzepten durch Lösungsanbieter vorherrscht und E-Government auf Bürgerdienste reduziert wird (vgl. [Lenk 2002, 199]).

5 Bedarfsgerechte Bereitstellung von Inhalten

Das folgende Kapitel geht nach einer allgemeinen Einführung zur bedarfsgerechten Bereitstellung von Inhalten durch die öffentliche Verwaltung speziell auf den Informationsbedarf der verschiedenen Rollen ein.

5.1 Allgemeine Überlegungen

Informationen werden nach gewissen Bedarfen und Bedürfnissen nachgefragt und genutzt. Diese hängen ab von den Merkmalen der jeweiligen Rolle, aber auch von individuellen Bedürfnissen oder Bedingungen der Umwelt.

Wegrich führt im Allgemeinen aus:

> Auf Landes- und Bundesebene geht es bei der Nutzung des Internet weniger um direkte Dienstleistungen. Im Vordergrund steht zunächst das Internet als Informations- und Kommunikationsmedium - für die Fördermöglichkeiten nachfragende Wirtschaft oder die an politischen Programmen interessierte Öffentlichkeit. Dabei kann das Internet einen wesentlichen Beitrag zu mehr Transparenz des Verwaltungshandelns leisten. So gehören Rechenschaftsberichte einzelner Behörden oder Leistungsvergleiche zwischen Verwaltungen, die im Internet öffentlich zugänglich sind, beispielsweise in Grossbritannien zu einem wichtigen Instrument, um Leistungsanreize im öffentlichen Sektor zu schaffen. In den Landesregierungen und beim Bund steht die Nutzung des Internet als offensives Kommunikationsmedium dagegen noch am Anfang. Erste Ansätze zielen insbesondere auf den direkten Austausch zwischen der Regierung und den Bürgern. [Wegrich 2000]

Wegrich weist also grundsätzlich auf die Informations- und Kommunikationsaufgaben auf Landes- und Bundesebene hin und gibt Beispiele für zur Verfügung zu stellende Information.

5.2 Informationsbedarf von Bürgern

Der konkrete Informationsbedarf ergibt sich im Falle der Nutzung durch Bürger nach Lenk aus den verschiedensten Anliegensarten, die Bürger an Administrative und Politik richten. Diese setzen sich zusammen aus (vgl. [Lenk 1990, 31] und [Schwabe et al. 1997, 2]):

- Leistungsanliegen, die sich auf die Erlangung von Leistungen beziehen
- Abwehranliegen, welche die Abwehr unzumutbarer Belastungen zum Ziel haben
- Partizipationsanliegen, die demokratische Mitwirkung im politischen Prozess betreffend
- Kontrollanliegen, welche Einblicke in das politisch-administrative System ermöglichen
- Informationsanliegen, die alltagsrelevante Sachverhalte anbelangen

5.3 Informationsbedarf von Unternehmen

Der Informationsbedarf von Unternehmen ist ähnlich gelagert. Es ist hier die wirtschaftliche Dimension, die einzelnen Anliegen eine abweichende bzw. erweiterte Perspektive verleiht. In Anlehnung an die obige Auflistung kann für Unternehmen folgendes Spektrum identifiziert werden:

- Leistungsanliegen, die sich auf die Erlangung von Leistungen beziehen
- Abwehranliegen, welche die Abwehr unzumutbarer Belastungen zum Ziel haben
- Partizipationsanliegen, die Mitwirkung in politischen und wirtschaftlichen Prozessen betreffend
- Kontrollanliegen, welche Einblicke in das politisch-administrative und rechtliche System ermöglichen
- Informationsanliegen, die betriebliche Sachverhalte anbelangen

Bei Unternehmen sind in Bezug auf die Bedarfe bzw. Anliegen also Parallelen zu den Bürgern gegeben; allerdings müssen einzelne Punkte abweichend interpretiert werden.

5.4 Informationsbedarf von Privaten

Der Informationsbedarf von Privaten - Private verstanden als Personen, die in Bezug auf den informationsversorgenden Staat nicht als Bürger gelten können - ist im Allgemeinen weniger komplex bzw. - je nach Gruppe - spezifischer.

Touristen beispielsweise haben ebenfalls ein Leistungsanliegen und ein auf Alltagssituationen bezogenes Informationsanliegen; bei ihnen kommt es oft auf Informationen über das Land und die Bewältigung akuter Probleme an. Die anderen Anliegen spielen eine untergeordnete Rolle. Studierende und Wissenschaftler anderer Länder - um ein weiteres Beispiel zu nennen - haben ebenfalls spezifische Leistungs- und Informationsanliegen in Bezug auf ihren Alltag.

6 Wissen und Information in der öffentlichen Verwaltung

Wissen und Information in der öffentlichen Verwaltung können sowohl allgemein als auch in Bezug auf bestimmte Nutzergruppen bzw. Rollen typisiert werden. Das vorliegende Kapitel nimmt diese Typisierungen vor; zudem wird - auch dies eine wichtige Dimension im vorliegenden Zusammenhang - auf die Qualität von Wissen und Information eingegangen.

6.1 Allgemeine Typisierung von Information im öffentlichen Bereich

Lenk und Traunmüller unterscheiden drei Typen von Information, mit denen das Verwaltungshandeln ständig umgeht (vgl. [Lenk/Traunmüller 1999, 13]):

- Information über die Umwelt (Natur und Gesellschaft), welche fallbezogen oder allgemeiner Natur sein kann
- Information über das eigene Handeln bzw. Zustände der eigenen Organisation
- Information über zu befolgende Regeln (insbesondere Rechtsnormen und Verwaltungsvorschriften sowie technische Standards)

Ähnlich wird von der Gesellschaft für Informatik und der Informationstechnischen Gesellschaft (ITG) im VED im öffentlichen Bereich zwischen folgenden Wissens- bzw. Informationsarten differenziert (vgl. [GI/VED 2000, 21]):

- Fallinformation und Fachinformation: Information über die Umwelt (Natur und Gesellschaft), welche fallbezogen oder allgemeiner Natur sein kann
- Führungsinformation: Information über das eigene Handeln bzw. Zustände der eigenen Organisation; dies schliesst Information über die Ressourcen des eigenen Handelns ein, also über das Personal und das Geld, aber auch Informationen darüber, wie das eigene Handeln bei den Adressaten angekommen ist und was es bewirkt hat
- Rechtsinformation: Information über zu befolgende Regeln (insbesondere Rechtsnormen und Verwaltungsvorschriften sowie technische Standards)

Teilweise sind diese Informationen nur für die Verwaltung selbst von Bedeutung, teilweise aber auch für externe Nutzer (Bürger, Unternehmen, Private).[18]

6.2 Nutzerspezifische Typisierung von Information

Den Rollen bzw. Nutzergruppen entsprechend kann zwischen Bürgerinformation, Unternehmensinformation und Information für Private unterschieden werden. Besonders intensiv wird in der Literatur die Bürgerinformation behandelt.

Falkenstein und seine Koautoren verstehen als Bürgerinformationen diejenigen Informationen, „die zur Erreichung der verschiedenen Anliegensarten von Bürgern beitragen“ [Falkenstein et al. 1997]. Die Bürgerinformationen werden im gleichen Text weiter als Informationen über zivile, soziale und politische Rechte und Pflichten, die sich aus dem Bürgerstatus ergeben, beschrieben:

[18] Zur Verschmelzung von Aussenperspektive und Binnensicht vgl. [Lenk 1999, 123].

- Orientierungs- und Wegweiserinformationen über Aufgaben und Sitz der Institutionen
- Strukturinformationen über administrative Prozeduren und organisatorische Strukturen
- Alltags- und Fachinformationen über institutionell erhobene oder bereitgestellte Daten
- Demokratische Informationen zur kritischen Beurteilung ziviler, sozialer und politischer Aspekte des Staates sowie Mittel und Wege zu deren potenziellen Verbesserung

Nach Lenk und Klee-Kruse sind die wichtigsten Inhalte von Bürgerinformationssystemen (vgl. [Lenk/Klee-Kruse 2000, 34]):

- Nachweis- und Wegweisefunktion
- Anspruchsinformation über Rechte bzw. Verwaltungsleistungen sowie über Pflichten
- Struktur- und Planungsinformationen
- Alltags- und Fachinformation

Die Bürgerinformationen korrelieren damit mehr oder weniger deutlich mit den oben skizzierten Bedarfen und Anliegen sowie mit den allgemeinen Typen von Information im öffentlichen Bereich.

Die Unternehmensinformationen können in ähnlicher Weise festgestellt werden. Nimmt man die genannte Einteilung zum Vorbild, ergeben sich folgende Inhalte eines Bürgerinformationssystems:

- Nachweis- und Wegweisefunktion
- Anspruchsinformation über Rechte bzw. Verwaltungsleistungen sowie über Pflichten (auch unternehmensrelevante Gesetze und Verordnungen)
- Struktur- und Planungsinformationen
- Alltags- und Fachinformation

Bestimmte der Funktionen und Informationen können sich auch auf Unternehmensgründungen beziehen. Spezieller Informationsbedarf besteht weiterhin für internationale Unternehmen, die in dem entsprechenden Land Niederlassungen gründen wollen.

Private haben i.d.R. vor allem ein Interesse an Anspruchsinformationen und Alltags- und Fachinformationen. Sind sie im Begriff, Bürger des Staates zu werden, oder befinden sie sich in vergleichbaren Situationen, sind ähnliche Interessen wie bei Bürgern selbst anzunehmen.

6.3 Qualität von Wissen und Information

Eine wichtige Dimension bei Wissen und Information ist auch die Qualität. Diese betrifft zum einen die Form, zum anderen den Inhalt. In einem Informationssystem der öffentlichen Verwaltung sind beide Aspekte zu berücksichtigen.

Die formale Qualität betrifft u.a. die folgenden Faktoren:

- Format (Grösse, Dateiformat, Wiederverwendbarkeit)
- Metainformation (Titel, Autor, Zielgruppe, Datum, Schlagwörter)
- Gestaltung (Design, Benutzerfreundlichkeit)
- Technologie (Ladezeit, Stabilität)

Die inhaltliche Qualität hängt u.a. von folgenden Punkten ab:

- Quelle (Verlässlichkeit und Renommee der Quelle)
- Bearbeitung (Authentizität, Aufwertung der Inhalte, Nutzbarkeit)
- Aktualität (zeitnahe Umsetzung, Schnelligkeit der Versorgung)

Die Qualitätsmerkmale sind auch als Elemente eines Qualitätssicherungsprozesses zu betrachten. Ein vollständiger Qualitätssicherungsprozess berücksichtigt alle genannten Merkmale, wobei unterschiedliche Priorisierungen gegeben sein können.

7 Public Private Partnerships

Das vorliegende Kapitel geht zunächst auf den Begriff der Public Private Partnership ein. Dann wird die Bedeutung solcher Partnerschaften im Kontext untersucht und das Beispiel eines Rollenmodells gegeben. Zuletzt werden die speziellen Anforderungen an Partner der öffentlichen Verwaltung behandelt.

7.1 Begriff der Public Private Partnership

Public Private Partnerships sind Kooperationen zwischen Partnern aus dem öffentlichen und dem privatwirtschaftlichen Bereich, etwa zwischen Universitäten und Unternehmen oder zwischen der öffentlichen Verwaltung und Betrieben.

> Public Private Partnership ist eine institutionalisierte Form der Kooperation zwischen öffentlichen und privaten Partnern, bei der beide Seiten Ressourcen einbringen, um komplementäre Ziele zu erreichen. [Vogel 2002, 12][19]

Dabei geht es u.a. um Effizienz- und Finanzeffekte.

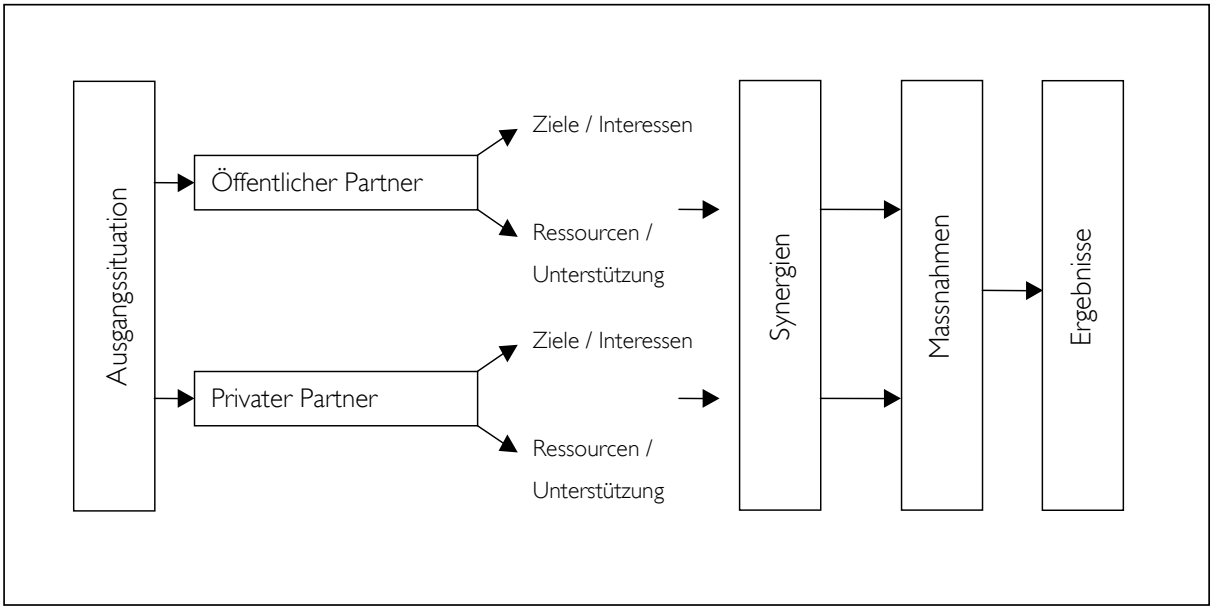


Abb. 2: Strukturmodell von Public Private Partnerships nach [Budäus 1998, 55]

[19] Nach Vogel bedeutet Institutionalisierung, dass die Kooperation längerfristig angelegt sein soll und in verschiedenen Graden der Formalisierung erfolgen kann; Ressourcenpoolung bedeutet, dass die öffentliche und die private Seite verschiedene Ressourcen (Kapital, Personal, Gebäude, Geräte, Know-how etc.) in eine gemeinsame Institution einbringen; der Begriff des komplementären Ziels meint, dass öffentliche und private Partner durchaus eigene Interessen und Ziele verfolgen, diese aber in einigen Punkten konvergieren und daher eine Schnittmenge bilden (vgl. [Vogel 2002, 3]).

7.2 Public Private Partnerships im vorliegenden Kontext

Public Private Partnerships im vorliegenden Kontext betreffen die Rolle der Informationsproduzenten, also von Staat und Partnern wie Contentanbietern, Bildungseinrichtungen und externen Experten, und die Rolle der Informationsvermittler, also von Staat und Partnern wie Agenturen und Provider.

Erhebungen haben gezeigt, dass viele öffentliche Einrichtungen zu solchen Partnerschaften durchaus bereit sind:

> Die meisten Befragten präferieren einen Public-Private-Partnership-Ansatz als Betreiberkonzept für das Internet-Engagement, die wenigsten zeigen Berührungsängste mit privaten Kooperationspartner[n] und sprechen sich daher für einen Eigenbetrieb aus. [Falkenstein et al. 1997]

Allerdings ist im konkreten Fall die Sinnhaftigkeit und Umsetzungsfähigkeit einer Kooperation im Sinne einer Public Partner Partnership zu überprüfen. Insbesondere interessieren dabei die Dimensionen der Kompetenz und der strategischen Ausrichtung. Je nachdem, wie die Kompetenzen der Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung bewertet werden können, ergibt sich ein mehr oder weniger grosser Bedarf an Kompetenzzuwachs; die strategische Ausrichtung legt fest, ob dieser durch Rekrutierung von Personal, Aus- und Weiterbildung oder Kooperationen sichergestellt werden soll.

Auf keinen Fall sollten Public Private Partnerships eingesetzt werden, um strukturelle und organisatorische Schwächen zu überdecken. Die Unternehmen und Experten müssen klar definierte Verantwortlichkeiten übernehmen und der öffentlichen Verwaltung in klar definierten Prozessen zuarbeiten. Auch ist in vielen Fällen ein gewisser Grad der Unabhängigkeit und Selbständigkeit des privaten Partners wichtig.

7.3 Beispiel für die Umsetzung von Public Private Partnerships

Es gibt viele mögliche Rollenmodelle für die Umsetzung von Public Private Partnerships. Die unten gezeigte Darstellung soll ein Beispiel einer Kooperation illustrieren.

In diesem Modell arbeitet der Staat mit Unternehmen und Bildungseinrichtungen zusammen, um Informationen zu produzieren und zur Verfügung zu stellen. Als Informationsvermittler fungieren Unternehmen und Staat. Informationsnutzer stellen Unternehmen, Staat und Bildungseinrichtungen, Bürger und Private dar.

Unternehmen und Bildungseinrichtungen können im Auftrag der öffentlichen Verwaltung verschiedene Aufgaben bearbeiten bzw. übernehmen.

Als Informationsproduzenten sorgen sie z.B. für die aktuelle Beschaffung von Informationen bzw. die professionelle Aufbereitung.

- Unternehmen können beispielsweise - etwa als Nachrichtenagenturen oder Analysten - Informationen bereitstellen, die für Bürger und Unternehmen zur Bewältigung von Alltagsproblemen und für strategische Fragen interessant sein können.
- Bildungseinrichtungen sind beispielsweise im Hinblick auf die Bereitstellung von wissenschaftlichen Studien und Grundlagenwissen hilfreich.

- Unternehmen und Bildungseinrichtungen spielen auch eine Rolle bei der Erzeugung informationeller Mehrwerte (Umwandlung, Aufbereitung, Veredelung von Wissen). Beispielsweise können sie für die Qualitätssicherung verantwortlich sein. Die Inhalte werden sowohl in formaler als auch in inhaltlicher Hinsicht überarbeitet und verbessert.[20]

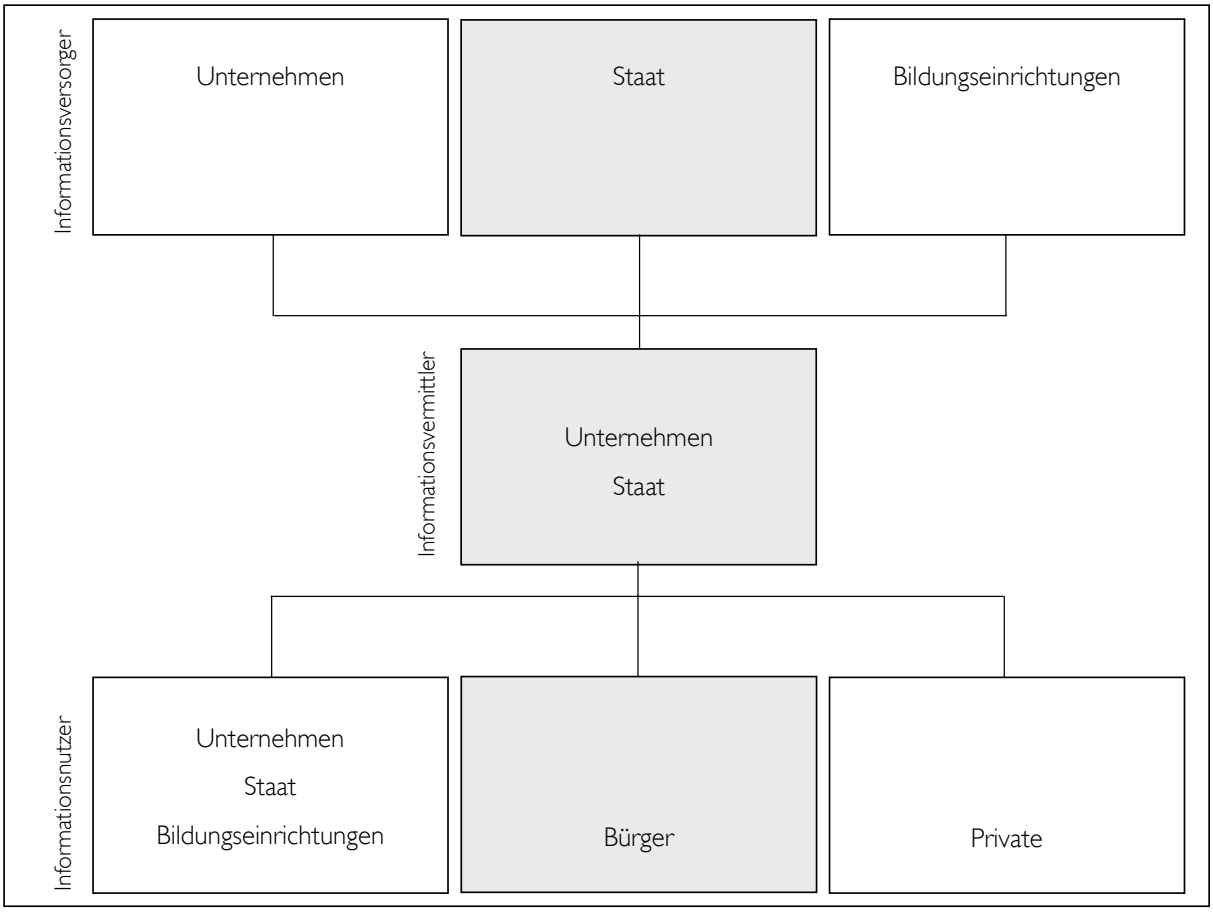


Abb. 3: Rollenmodell

Als Informationsvermittler übernehmen Unternehmen Aufgaben, von denen staatliche Einrichtungen möglicherweise personell und in Bezug auf die Infrastruktur überfordert wären.

- Unternehmen stellen Informationen schnell und aktuell zur Verfügung und sichern die Informationsvermittlung rund um die Uhr.[21]
- Unternehmen gewährleisten eine sichere Datenübermittlung und -speicherung.

[20] Die Unternehmen können auch Kompetenzen an die öffentliche Verwaltung weitergeben und Mitarbeiter - etwa in Bezug auf professionelle Informationsproduktion und -aufbereitung - unterweisen und trainieren.

[21] Auch hier gilt, dass die Unternehmen Kompetenzen an die öffentliche Verwaltung weitergeben können.

Interessant in diesem Zusammenhang sind auch Modelle des Application Service Providing (ASP) oder des Managed Application Hosting.[22]

7.4 Anforderungen an Partner

Der Staat muss aufgrund seiner exponierten Position bestimmte Anforderungen an Partner stellen, die teilweise über die üblichen Rahmenbedingungen für Kooperationen hinausgehen.

- Die Partner müssen objektive Kompetenzen auf ihrem Gebiet aufweisen, die sie durch Referenzkunden, Zertifizierungen, Leistungsproben etc. unter Beweis stellen.
- Die Partner müssen eine hohe Seriosität besitzen, um das Ansehen der staatlichen Institutionen nicht zu gefährden.
- Es muss gewährleistet werden, dass die Partner längerfristig auf ihrem Gebiet tätig sind.
- Die Partner müssen über ein ausgezeichnetes Preis-/Leistungsverhältnis verfügen, um die öffentliche Hand nicht unnötig zu belasten.

Vor diesem Hintergrund dieser Anforderungen sind auch bestehende Partner einer Überprüfung zu unterziehen.

[22] Vgl. dazu Zimmermann und Karg: „Während klassisches Hosting oder Application Service Providing (ASP) allen Kunden gleiche Standardlösungen bieten, orientiert sich Managed Application Hosting stärker an den individuellen Kundenbedürfnissen. Die Anwendung stimmt der Systemintegrator auf die Unternehmensanforderungen ab.“ [Zimmermann/Karg 2002, 14]

8 Referenzlösungen

In diesem Kapitel werden ausgewählte Verwaltungsportale aus Deutschland und Österreich behandelt. Referenzlösungen sind sie weniger, weil sie insgesamt als optimal zu bezeichnen wären, sondern weil sie in Ländern betrieben werden, die für die Schweiz eine gewisse Bedeutung besitzen, sie mit vergleichbarem Hintergrund und Ziel initiiert wurden und bestimmte Komponenten und Funktionen durchaus als Best Practice gelten können.

8.1 Verwendete Studien

Die Darstellung verwendet Studien und Artikel, in denen - unter Berücksichtigung verschiedener Länder und unterschiedlicher Ebenen und Zielgruppen - elektronische Systeme und Portale der öffentlichen Verwaltung thematisiert werden.[23]

Das österreichische Bundeskanzleramt gab im Jahre 1999 die Studie „E-Government - Elektronische Informationsdienste auf Bundesebene in Österreich“ heraus. Darin werden auch die verschiedenen Informationsdienste auf Bundesebene besprochen (vgl. [Bundeskanzleramt 1999]).

Der FÖV-Forschungsbericht „Portale in der öffentlichen Verwaltung: Internet - Call Center -Bürgerbüro“ behandelt Portale verschiedener Länder. Der Bericht stammt aus dem Jahre 2000 und liegt seit 2002 in der dritten, unveränderten Auflage vor (vgl. [Reinermann/von Lucke 2002]).

Die Bertelsmann Stiftung hat im Jahre 2002 untersucht, was „gutes“ E-Government bedeutet. Die Studie „Balanced E-Government“ ist zusammen mit der Unternehmensberatung Booz, Allen und Hamilton entstanden (vgl. [Bertelsmann Stiftung 2002]).

> Untersucht wurden zwölf E-Government-Portale aus Nordamerika und Europa, die anhand eines von der Bertelsmann Stiftung entwickelten Ideal-Modells verglichen wurden. Verwaltungsportale, so die Grundannahme der Studie, sollten nicht nur Verwaltungsdienstleistungen anbieten, sondern auch den Bürgern Partizipation[s]möglichkeiten bieten. Erfolgreiche Portale sollten ein ausgewogenes Verhältnis zwischen E-Administration - die Abwicklung von Dienstleistungen öffentlicher Institutionen über das Internet - und E-Demokratie, die Information und Einflussnahme von Bürgern und Wirtschaft auf die Entscheidungsprozesse eben dieser Institutionen, finden. [Holst 2003]

Die Politik-Plattform politik-digital.de hat Verwaltungsportale in verschiedenen Artikeln besprochen (vgl. [Wahl 2001a], [Wahl 2001b], [Friedrichs 2002], [Bewert 2003], [Streicher 2003], [Wegscheider 2003] und [Lerche 2003]).

[23] Es soll keine systematische Beschreibung der Portale erfolgen, sondern lediglich ein gewisser Eindruck von Aufbau und Funktionen vermittelt werden.

8.2 Deutschland

In Deutschland gibt es mehrere Portale, die Informationen zum Land und zur Verwaltung anbieten. Zu nennen sind etwa bundesrepublik.org, deutschland.de, bund.de und bundesregierung.de.[24]

Bei bundesrepublik.org handelt es sich um ein privates Angebot, das von Wahl wie folgt beschrieben wird: „Verzeichnet sind Regierungs- und Parlamentsseiten, Gerichte und Bundesämter, aber auch Informationen zu den unterschiedlichsten Themen wie Gesetze, Steuern, Urlaub oder Religion finden sich hier." [Wahl 2001a] bundesregierung.de ist eine Plattform der Bundesregierung mit Informationen zu Regierung, Gesetzen und weiteren Themen, Nachrichten und einem Serviceteil. Beide Portale fallen nicht unter den hier vertretenen Fokus, so dass deutschland.de und bund.de als zu beschreibende Lösungen übrig bleiben.

8.2.1 deutschland.de

Bei deutschland.de handelt es sich um ein verwaltungsebenenübergreifendes Portal (vgl. [Streicher 2003]). Die Lösung ist seit Januar 2003 online.

Lerche von politik-digital.de führt aus:

> Das Deutschland-Portal ist ein vom Presse- und Informationsamt der Bundesregierung initiiertes Projekt. Es soll der zentrale nichtkommerzielle Eingang zu Deutschland-Informationen aus den Bereichen Wirtschaft, Wissenschaft, Staat, Tourismus, Sport und Kultur sein. „Es entsteht eine repräsentative Sammlung sinnvoller und wesentlicher Links auf deutsche Informationsangebote im Internet. Gestützt wird das Internetportal durch ein leistungsfähiges eMail-Callcenter[“], heisst es in der Pressemitteillung [sic!] der „Arge deutschland.de[“]. Die von der Bu[n]desregierung mit Entwicklung und Betrieb beauftragte „Arge deutschland.de“ ist eine Kooperation der Ponton-Lab GmbH und DeTe-Systems (Deutsche Telekom Systemlösungen GmbH). „Das Portal deutschland.de soll „zur Visitenkarte“ Deutschlands im Internet und damit zum wichtigen Bestandteil internationaler Präsenz Deutschlands entwickelt werden[“], so die Aussage des Presse- und Informationsamtes der Bundesregierung. [Lerche 2003]

Wegscheider bemerkt zu deutschland.de: „Momentan präsentiert sich deutschland.de [...] als reine Linksammlung." [Wegscheider 2003] Sie schreibt weiter:

> Kommentare in fünf Sprachen stellen sicher, dass die Seite auch einem internationalen Publikum zugänglich ist. Eine Textversion stellt sicher, dass die Seite auch für Sehbehinderte gut lesbar ist. Leider ist der Löwenanteil jener Links, auf die das Portal verweist[,] dann doch wieder in deutsch gehalten, was den Nutzen für den Spanier, Engländer, Franzosen und Russen, der auf der Seite muttersprachlich begrüsst wird[,]

[24] Zypries weist im Jahre 2001 noch auf eine weitere deutsche Plattform hin: „Das Bundesinnenministerium bietet über die Web-Adresse www.staat-modern.de seit Juli den elektronischen Zugang zu sämtlichen Bundesbehörden an. Sie können über das Internet sowohl die Internetadressen als auch die Anschriften, Telefon- und Faxnummern und E-Mail-Adressen erhalten." [Zypries 2001, 7] Zum gegenwärtigen Zeitpunkt präsentiert die Plattform allerdings nur verschiedene Projekte, stellt eine Übersicht über Gesetze zur Verfügung und fördert den Dialog zwischen Bürger und Verwaltung.

deutlich schmälert. Interessant auch, dass vorerst noch keine türkische Version der Seite existiert, wenn man bedenkt, dass die türkische Community die grösste Minderheit Deutschlands stellt. [Wegscheider 2003]

Als vollständig geeignete Lösung kann deutschland.de demnach nicht gelten; es handelt sich aber um eine gute Einstiegsmöglichkeit zu verschiedenen thematischen Schwerpunkten.

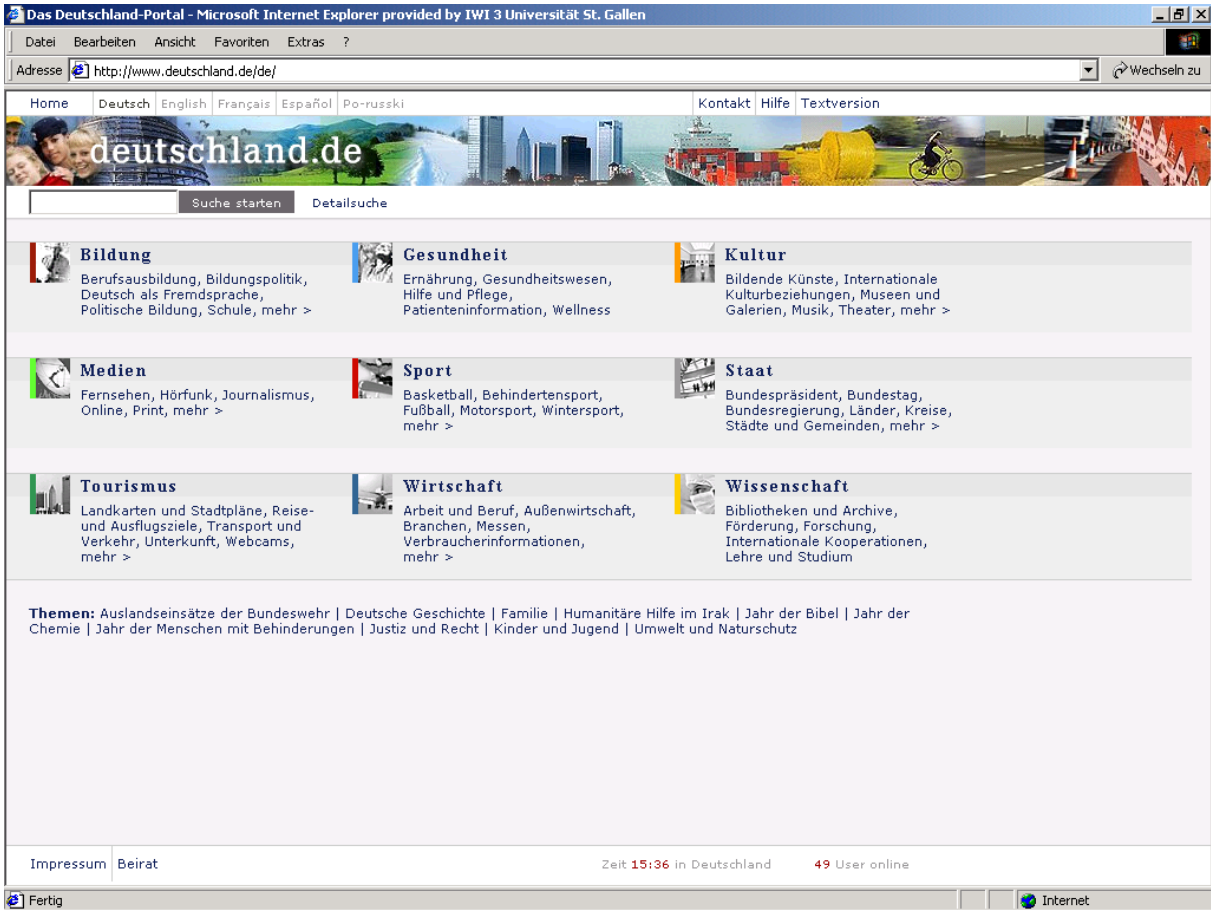


Abb. 4: Portal deutschland.de

8.2.2 bund.de

bund.de ist ein Gebietskörperschaftsportal (vgl. [Streicher 2003]). Das Angebot besteht bereits seit Mai 2001.

Bewert führt in einem aktuellen Beitrag aus:

> Bund.de [sic!] ist der zentrale Interneteinstieg zu den Informationsangeboten der deutschen Verwaltungen auf allen Ebenen, also Bund, Ländern und Gemeinden. Es wird von einer speziellen Koordinierungsstelle im Innenministerium herausgegeben und von den beteiligten Behörden aktualisiert. Das Portal ist ein tragender Baustein des E-

> Government-Programms BundOnline2005 [sic!] und befindet sich noch im Aufbau. [Bewert 2003][25]

Wahl von digital.de fasst in einem älteren, aber immer noch gültigen Artikel zusammen:

> Das deutsche Angebot ragt im internationalen Vergleich vor allem bei der Information zu Staat und Regierung heraus. Die Seite ist in drei grosse Bereiche gegliedert: Basisinformationen zu Regierung, Parlament, Gerichten, Ländern etc. werden unter „Wir über uns“ angeboten. Hier werden die einzelnen Institutionen kurz vorgestellt und es gibt Links auf ihre jeweiligen Internetseiten. Hinter „gut [sic!] zu wissen“ verbirgt sich der eigentliche Verwaltungsbereich: Nach Themen wie Arbeit, Gesundheit, Familie etc. geordnet kann der Nutzer sich über Neuigkeiten, „Gesetze und Vorschriften“ sowie „Daten und Fakten“ aus dem jeweiligen Bereich informieren. Ausserdem gibt es hier eine Auflistung von 911 Bundesbehörden und -stellen, jeweils mit Adresse, Telephonnummer und Internetadresse. Soweit zur gründlich erstellten Faktensammlung, die zwei der drei Säulen ausmacht. [Wahl 2001b]

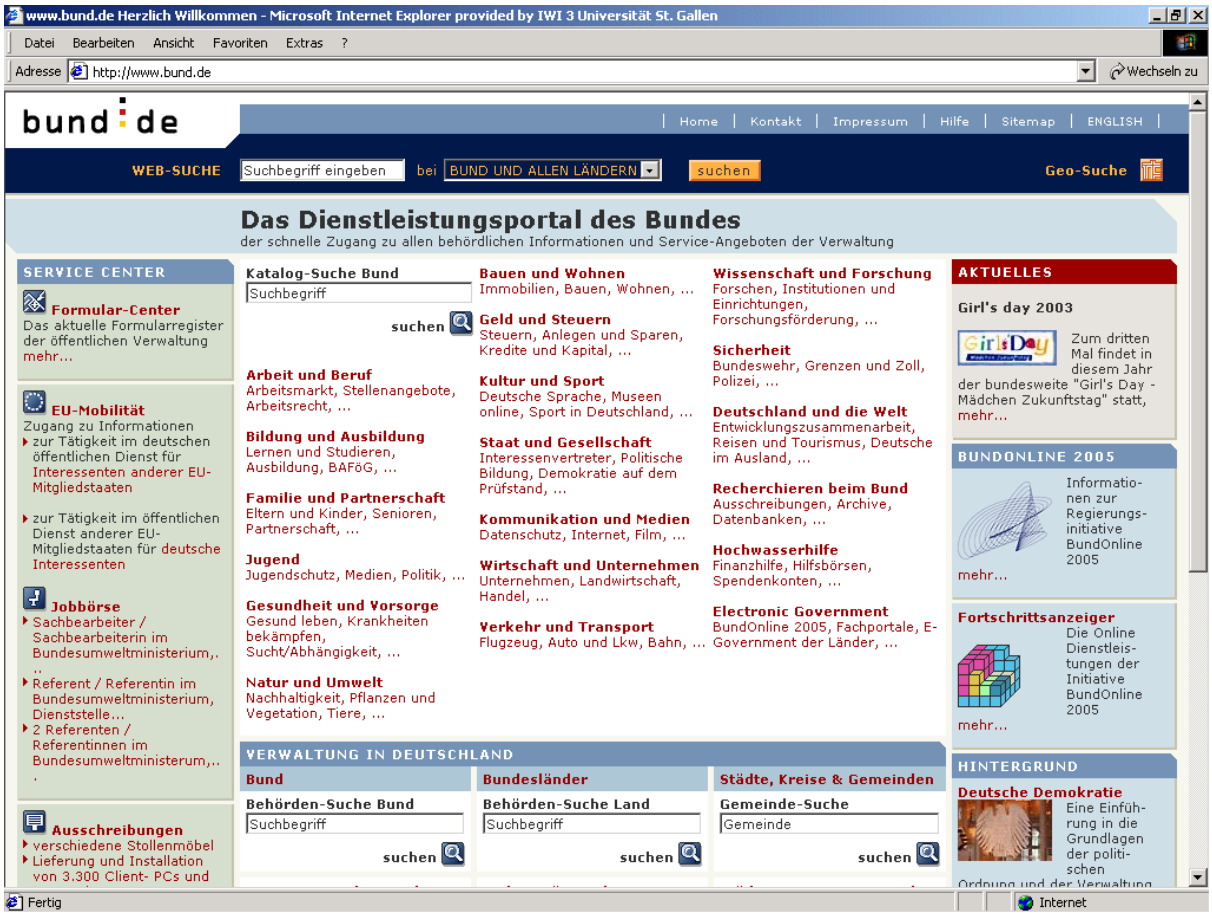


Abb. 5: Portal bund.de

[25] Zu BundOnline 2005 vgl. auch [Zypries 2002]. Den Startschuss gab Bundesminister Schily bereits im Mai 2000 (vgl. [Zypries 2002, 196]).

Wahl führt weiter aus:

> Die Interaktivität kommt erst im dritten Abschnitt unter „wir [sic!] für Sie“ ins Spiel. Hier werden sowohl bereits mögliche wie auch geplante elektronische Dienstleistungen des Portals vorgestellt. Allerdings ist das Angebot in diesem Bereich momentan noch ziemlich bescheiden: Viele Modellprojekte sind in Planung - weniges ist jetzt schon möglich, etwa ein virtueller Bafög-Antrag oder die digitale Steuererklärung „Elster“. Ebenso sind hier Ausschreibungen für Aufträge der öffentlichen Hand, eine Jobbörse für Stellen im öffentlichen Dienst, oder Informationen über die Grundlagen der Deutschen Demokratie zu finden. Der Faktor „Bürgerpartizipation“ fehlt bislang völlig. Wer Fragen hat oder diskutieren möchte, ist unter www.bund.de an der falschen Adresse. [Wahl 2001b]

Seit August 2002 stehen zusätzlich alle wichtigen Daten auf kommunaler Ebene in interaktiver Form zur Verfügung (vgl. [Bewert 2003]).[26]

8.3 Österreich

Mit dem Verwaltungsinnovationsprogramm der österreichischen Bundesregierung erfolgte 1997 eine Neuorientierung der öffentlichen Verwaltung des Landes. „Die Ausrichtung auf ein zeitgemässes staatliches Verwaltungssystem erforderte raschere Massnahmen zum Umbau in einen Dienstleistungsstaat.“ [Winter 2002, 54] Ein Schwerpunkt bestand darin, in einem umfassenden Bürgerinformationssystem den Zugang zu Behördenleistungen zu verbessern.[27]

8.3.1 HELP

Das Bürgerinformationssystem und Portal @mtshelfer online (über http://www.HELP.gv.at aufrufbar und auch kurz HELP genannt) ist seit Dezember 1997 online (vgl. [Winter 2002, 57]).

Ziel von HELP ist es, einen aktuellen Überblick über die wichtigsten Amtswege rund um die Uhr zu ermöglichen (vgl. [Winter 2002, 56]). Das System wurde so konzipiert, „dass die allgemeinen Informationen zu einer konkreten Lebenssituation aufbereitet zusammengefasst werden“ [Winter 2002, 58].

> Die spezifische Abwicklung bleibt jedoch der jeweiligen Behörde überlassen. Dadurch können auch Besonderheiten der einzelnen Gebietskörperschaften berücksich-

---

[26] Bewert merkt dazu an: „Fast 14.000 Gemeinden findet man in der zentralen Datenbank des Bundesportals. Jeder Ort ist mit Fläche, Einwohnerzahl und Kontaktadresse vertreten. 6.120 Kommunen haben sogar eine eigene Homepage, von dem kleinen Aach bei Trier bis zur Hauptstadt Berlin. Mit dem neuen Angebot wird eine Brücke zwischen den verschiedenen föderativen Elementen der Bundesrepublik geschlagen. Der Zugang wurde an den Nutzerbedürfnissen orientiert. Er erfolgt über eine interaktive Landkarte oder eine Suchmaske, in die Postleitzahl, Autokennzeichen oder natürlich auch der Name der Stadt eingegeben werden können. Dabei ist allerdings aufgrund der Fülle der Einträge häufig Geduld nötig. Bei langsamen Internetverbindungen sind die Ladezeiten sehr hoch.“ [Bewert 2003]

[27] Einen Überblick über E-Government in Österreich gibt [Bundeskanzleramt 1999].

> tigt werden. Durch die Umsetzung eines Link-Konzeptes wurde es möglich, die Lebenssituationen im HELP dynamisch über eine Datenbank zu der jeweiligen Behörde zu verlinken. Dies ermöglicht sogenannte regionalisierte Informationen, die, je nach Wohnort, auf Besonderheiten, wie etwa Stadt- oder Landgemeinen, Bedacht nehmen. [Winter 2002, 58 f.]

Nach Winter ergeben sich durch ein System wie HELP eine Reihe positiver Auswirkungen nicht nur für die Bürgerinnen und Bürger, sondern auch für die Wirtschaft und die Behörden.

Folgender Nutzen wird in Bezug auf Bürgerinnen und Bürger gesehen:

> Durch HELP besteht erstmals die Möglichkeit der Vorbereitung von Amtswegen über das Internet. Die erforderlichen Informationen zu einer Lebenssituation können überall dort, wo ein Internetanschluss vorhanden ist, somit am Arbeitsplatz, im eigenen Betrieb, in der Wohnung oder an öffentlichen Kiosken, abgerufen werden. Die Präsentation der Amtswege zeigt auch die logische Reihenfolge für die richtige Abwicklung auf. Die für eine bestimmte Lebenssituation erforderlichen Amtswege werden damit transparent und planbar. [Winter 2002, 63]

Der Nutzen für die Wirtschaft kann wie folgt festgestellt werden:

> Amtswege sind die am häufigsten angeführten Gründe in den Abwesenheitslisten von Unternehmen. Von der Wirtschaftskammer Österreich wurden die dafür anfallenden Kosten für die Wirtschaft in Milliardenhöhe angesetzt. Weniger Fehlzeiten durch die Möglichkeit der elektronischen Erledigung von Amtswegen ist ein aktueller Nutzen für die Wirtschaft. [Winter 2002, 64]

Der Nutzen für die Behörden ergab sich vor allem daraus, dass die Abstimmung der Planungen für HELP „zu einer bisher nie möglich gewesenen Art der Kooperation der Behörden untereinander“ [Winter 2002, 64] führte.

Die Bundesregierung von Österreich hat beim Aufbau und Betrieb ihres Portals auch Erfahrungen mit Public Private Partnerships gesammelt:

> Das Projekt HELP wurde im Auftrag des Bundesministeriums für Finanzen, zusammen mit der Bundesrechenzentrum GmbH (einer hundertprozentigen Tochter des BMF) und der Telekom Austria AG, entwickelt. Darüber hinaus sind noch einige Firmen der Computer-Industrie, die über Erfahrungen auf dem Sektor Marketing und neue Medien, in Verbindung mit der Internettechnologie, eingebracht haben, eingebunden. [Winter 2002, 66]

Gerade in der Startphase war es nach Winter wichtig, dass die unterschiedlichen Projektpartner ihr jeweils spezifisches Know-how einbringen. „So ging es nicht nur darum[,] möglichst viele Dienststellen im öffentlichen Bereich zu informieren und zur produktiven Mitarbeit zu bewegen, sondern es mussten auch Lösungen gefunden werden, um auf breiter Basis den Zugang für Bürger zu ermöglichen.“ [Winter 2002, 66]



Abb. 6: Das österreichische Portal HELP

9 Umsetzungsempfehlungen

Im vorliegenden Kapitel werden Umsetzungsempfehlungen für die Informationsversorgung des Staates in der Informationsgesellschaft gegeben. Auf allgemeine Hinweise folgen konkrete Vorschläge für die Informationsversorgung des Schweizer Staates.

9.1 Allgemeine Umsetzungsempfehlungen

Grundsätzlich sind nach Falkenstein bei der Einführung von Systemen in der öffentlichen Verwaltung - der Autor geht von Bürgerinformationssystemen aus - folgende Punkte zu beachten (vgl. [Falkenstein et al. 1997]):

- Förderung und Promotion: Das System braucht gerade in der Startphase die Unterstützung der Führungsetage, die sich für die Promotion innerhalb und ausserhalb der Organisation einsetzt.
- Klare Kompetenzen und Koordination: Die Verantwortlichkeiten für die verschiedenen Themen und Funktionen des Systems müssen klar bestimmt sein und der Informationsfluss muss von den Projektleitern koordiniert werden.
- Klare Konzepte: Die Schaffung eines professionellen Angebots verlangt klare Konzepte bei der Systementwicklung, redaktionellen Verarbeitung und Präsentation der Informationen.
- Vollständigkeit und Aktualität: Bei der evolutorischen Entwicklung kommt es mehr darauf an, einzelne Themengebiete so vollständig und aktuell wie möglich zu präsentieren, als ein von Anfang an zwar breites, aber fast zwangsläufig auch flaches Angebot bereitzustellen.
- Anwenderorientierung: Nicht die technischen Möglichkeiten, sondern der konkrete Nutzen der Anwender muss im Vordergrund stehen. Dazu gehört auch die kontinuierliche Auswertung und Umsetzung des Feedbacks über E-Mail oder Gästebücher.
- Benutzerfreundlichkeit: Das System muss durch bequeme Navigationselemente und klare Strukturierung die schnelle Problemlösung in der Sprache des Benutzers ermöglichen.

Diese Vorschläge betreffen zunächst die strategische Einbettung und das Projektmanagement. Es sind aber auch Empfehlungen in Bezug auf die Qualität des Angebots enthalten.

Kunkel spricht im Themenbereich „Verwaltung ans Netz“ sechs Erfolgsfaktoren an (vgl. [Kunkel 2001, 149]):

- I+K-Planung muss Teil der Geschäftsstrategie sein
- Partnerschaftliche Zusammenarbeit mit I+K-Anbietern
- Höchste Sicherheitsniveaus sind unverzichtbar
- Verbesserung von Prozessen und Organisation
- Kundenorientierung heisst Verfügbarkeit rund um die Uhr

- Benchmarking von Bürgernähe und Effizienz

Die Erfolgsfaktoren sind nach Kunkel aus praxiserprobten Lösungen abgeleitet.

9.2 Konkrete Umsetzungsempfehlungen

Betrachtet man die Strategie des Bundes und bezieht man die dargestellten Punkte mit ein, erscheinen konkret folgende Vorschläge bezüglich der Informationsversorgung des Schweizer Staates sinnvoll:

Aufbau eines geeigneten Informationssystems bzw. Portals zur Informationsversorgung

Grundlage einer adäquaten Informationsversorgung ist der Aufbau eines geeigneten Informationssystems bzw. Portals. Dieses wird in der Regel als Prozessportal organisiert sein und sich an den Bedarfen und Bedürfnissen der Nutzer orientieren. Wichtig sind u.a. ein adäquates Informationsmanagement und Sicherheit in der Datenübermittlung und -speicherung.[28]

Identifikation von Rollen

Alle Rollen müssen im vorliegenden Kontext eindeutig identifiziert werden. Insbesondere sind die Gruppen der Informationsproduzenten, -vermittler und -nutzer zu spezifizieren. Es ist ein geeignetes Rollenmodell für die Informationsversorgung des Staates zu entwickeln. Dabei sind auch die Kompetenzen bzw. Aufgabenbereiche der jeweiligen Beteiligten zu definieren.

Informationsbedarfsanalyse

Eine Informationsbedarfsanalyse stellt den Bedarf von Information fest und spezifiziert damit die Aufgaben der Informationsproduzenten und -vermittler und die verschiedenen Bedarfe der Informationsnutzer.[29] Es sollen u.a. Antworten zu folgenden Fragen vorliegen: Welche Informationen benötigen die verschiedenen Rollen, um ihre Bedarfe und Bedürfnisse zu befriedigen und Aufgaben erfolgreich auszuführen? Welche Informationen erhalten die Personen und Organisationen und welche Informationen fehlen ihnen? Welche strukturellen und rechtlichen Rahmenbedingungen liegen vor?[30]

---

[28] Der Aufbau solcher Portale ist in der Schweiz schon weit vorangeschritten. www.ch.ch z.B. ist laut Website ein Wegweiser, der die Benutzerinnen und Benutzer zu den Verwaltungsstellen aller Staatsebenen führt: Bund, Kantone, Gemeinden (vgl. auch [Treichel 2002, 112 f.]). Die Struktur ist dabei an den Lebenssituationen orientiert (vgl. [Gisler 2000, 12]). Das Projekt befindet sich derzeit in der Einführungsphase.

[29] Vgl. zum Bedarf hinsichtlich elektronischer Verwaltungsdienstleistungen überhaupt die Studie des österreichischen Bundeskanzleramts: „Bedarf besteht grundsätzlich dann, wenn ein Bewusstsein über Bedürfnisse entsteht und diese artikuliert werden. Es gilt daher, Indikatoren für einen Bedarf an elektronischen Verwaltungsdienstleistungen und gegebenenfalls auch Prioritäten festzustellen. Da die Entwicklung elektronischer Dienste meist tiefgreifende Umstrukturierungen erfordert und daher ein langfristiges Vorhaben darstellt, sollten entsprechende Bemühungen zum Beispiel auf jene Dienstleistungen fokussiert werden, mit denen die Bürger durch häufige Inanspruchnahme bereits am meisten vertraut sind.“ [Bundeskanzleramt 1999, 51]

[30] Nach einem neuen Schweizer Gesetz sind Dokumente der Verwaltung frei zugänglich, sofern der Zugang nicht aus übergeordnetem Interesse verwehrt wird. Es besteht damit für alle

Zurverfügungstellung hochwertiger Information

Zentrale Aufgabe ist die Zurverfügungstellung hochwertiger, qualitativ abgesicherter Information. Dabei sind sowohl formale als auch inhaltliche Kriterien zu berücksichtigen. Wichtig ist auch die Organisation von Wissen und Information im Sinne von nutzerorientierten Prozessen.

Die Informationen müssen den Bedarf von Bürgern, Unternehmen und Privaten abdecken und z.B. Nachweis- und Wegweisefunktion, Anspruchsinformation über Rechte bzw. Verwaltungsleistungen sowie über Pflichten, Struktur- und Planungsinformationen sowie Alltags- und Fachinformation umfassen. Wichtig dabei ist auch, Hinweise zur Nutzung und Umsetzung der Informationen zu geben.

Public Private Partnerships mit geeigneten Partnern

Public Private Partnerships beziehen sich vor allem auf eine adäquate Informationsversorgung und -vermittlung. Die Partner können zu einem langfristig gesicherten, vollständigen und kohärenten Zugang zu qualitativ hochstehender Information beitragen. Insbesondere können sie dort eingesetzt werden, wo für die öffentliche Verwaltung bei eigenem Engagement ein unverhältnismässiger Aufwand oder sehr hohe Kosten entstehen würden.[31] Partner übernehmen damit Aufgaben der öffentlichen Verwaltung. Sie können allerdings auch Kompetenzen an die öffentliche Verwaltung weitergeben und Mitarbeiter etwa in Bezug auf professionelle Informationsproduktion und -vermittlung schulen.[32]

---

ein subjektives Recht auf Information, ohne dass dafür ein besonderes Interesse geltend gemacht oder der Wunsch nach Information begründet werden müsste.

[31] Die Bewahrung einer gewissen Autonomie ist dabei wichtig, nicht zuletzt im Hinblick auf die Sensibilität von Daten.

[32] Eine solche Kompetenzenerweiterung ist allerdings nicht an eine Public Private Partnership gebunden, sondern kann auch aus eigener Kraft und über punktuelle Fortbildungen erfolgen.

10 Glossar

Application Service Providing

Application Service Providing (ASP) ist ein Geschäftsmodell, bei dem informations- und kommunikationstechnische Aufgaben an einen externen Dienstleister, den Application Service Provider, ausgelagert werden.

Asynchron

„Asynchron“ bedeutet „ungleichzeitig“. Im Zusammenhang mit Kommunikationsplattformen bedeutet asynchrone Kommunikation, dass ein Beitrag auf einen anderen zu beliebiger Zeit folgen kann. Diskussionsforen (z.B. Newsgroups), elektronische Schwarze Bretter und elektronische Gästebücher sind asynchrone Medien.

Benutzerschnittstelle

Eine Benutzerschnittstelle ist das für die Verbindung zwischen Mensch und Computer notwendige Interface. Beispiele sind Maus, Tastatur oder Bildschirm.

Communities

Communities (Gemeinschaften) sind selbstorganisierte, oft informelle Netzwerke. Die Mitglieder tauschen sich z.B. in elektronischen Diskussionsforen zu bestimmten Themen oder hinsichtlich bestimmter Probleme aus. Eine Community-Plattform kann neben Foren ein redaktionelles Angebot, Linklisten, Ressourcen aller Art etc. enthalten.

Content

Inhalt in einem multimedialen Umfeld wird „Content“ genannt. Content ist digital und kann die Form von Texten, Fotos, Videos, Animationen, Simulationen oder gesprochenem Wort haben.

Daten

Daten sind in einem Medium gespeicherte Zeichen. Sie werden zu Informationen, indem sie kombiniert und in einem bestimmten Kontext interpretiert werden.

Digitalisierung

Digitalisierung ist die Umwandlung analoger Signale und Daten in Binärcode. Von Digitalisierung spricht man aber auch, wenn man die „Übersetzung“ von ursprünglich in traditionellen Medien (z.B. Büchern) vorliegenden Informationen in elektronisch verarbeitbare Daten meint.

E-Government

E-Government ist die Unterstützung von Prozessen im Bereich der Regierung und der öffentlichen Verwaltung mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien.

Elektronisches System

Elektronische Systeme sind auf Informations- und Kommunikationstechnologien aufbauende Systeme. Sie werden oft in der Form von Medien eingesetzt und transportieren als solche Daten und Inhalte.

Geschäftsmodell

Ein Geschäftsmodell beschreibt in erster Linie die Aussensicht auf die Unternehmenssituation, d.h. die Positionierung des Unternehmens in den fokussierten Märkten. Daneben wird jedoch auch die Innensicht in Form der primären Wertschöpfungsaktivitäten betrachtet, d.h. die Gewinnung, Produktion, Bereitstellung und der Vertrieb von Gütern und Dienstleistungen. Ein Geschäftsmodell kann anhand mehrerer Dimensionen beschrieben werden, beispielsweise Kundenzielgruppen, Markenstrategie, Kernkompetenzen, Ziele, Vertriebswege, die verschiedene Ausprägungen haben.

Hosting

Eine Applikation oder ein System wird im Falle eines Hosting nicht beim Anwender selbst unterhalten und betrieben, sondern von einem externen Dienstleister im Rahmen des Application Service Providing.

Informationen

Informationen sind Daten, die in bedeutungsvollen Mustern angeordnet sind. Daten, die ein Mensch aufnimmt, werden zu Informationen, wenn sie in Verbindung mit seinen Erfahrungen und Arbeitsaufgaben interpretiert werden und einen Sinn machen. Beispielsweise ist die Zahl –35 eine Information, wenn sie von einem Controller als Deckungsbeitragsabweichung eines Produkts verstanden wird.

Informationsgesellschaft

In einer Informationsgesellschaft besteht ein wesentlicher Teil des Lebens und Arbeitens aus der Gewinnung, Speicherung, Aufbereitung, Vermittlung und Nutzung von Information und Wissen, wobei Informations- und Kommunikationstechnologien eine grundlegende Rolle bei der Unterstützung der Prozesse spielen.

Informationssystem

Im Kontext von Softwareanwendungen meint „Informationssystem“ eine Applikation zusammen mit ihren Daten und ihren Kommunikationsbeziehungen zu anderen (Informations-)Systemen. I.d.R. integriert ein Informationssystem mehrere Teilapplikationen und unterstützt eine höher aggregierte Funktion; z.B. unterstützt ein Personal-Informationssystem die Personaladministration oder ein Controlling-IS das Controlling.

Interaktion

Der Begriff „Interaktion“ bedeutet ursprünglich „Wechselwirkung”, „wechselseitige Beeinflussung von Individuen oder Gruppen” oder „wechselseitiges Vorgehen”. Im medialen Bereich wird der Begriff der Interaktion oder der Interaktivität auf das Verhältnis zwischen Benutzer und Medium angewandt, so dass man von einer Wechselwirkung zwischen Benutzer und Medium sprechen kann, oder auch davon, dass das Medium selbst interaktiv ist, also eine solche Wechselwirkung zulässt.

Navigation

Navigation ist die Bewegung in Hypertexten bzw. multimedialen Anwendungen. Die Benutzer sollen möglichst schnell auf alle verfügbaren Seiten und Ressourcen zugreifen können und stets im Bilde sein, wo sie sich gerade befinden. Es muss jederzeit möglich sein, zum ursprünglichen Ausgangspunkt zurückzukehren oder die Anwendung zu beenden.

Öffentliche Verwaltung

Der Begriff der öffentlichen Verwaltung bezeichnet die zur Verwaltung berufenen Staatsorgane, Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts.

Personalisierung

Personalisierung bezeichnet den Vorgang, eine virtuelle Umgebung an individuelle oder gruppenbezogene Anforderungen und Bedürfnisse anzupassen. Bei der Personalisierung von Portalen kann der Fokus auf bestimmten Themengebieten liegen.

Portale

Portale sind (Internet-)Plattformen, die den Zugang zu allgemeinen oder spezifischen Themen und Inhalten ermöglichen. Man unterscheidet nach der Business-Aktivität „Business-to-Customer“-Portale (B2C), „Business-to-Business“-Portale (B2B) sowie „Business-to-Employee“-Portale (B2E). Weiterhin differenziert man zwischen horizontalen und vertikalen Portalen. Horizontale Portale geben Benutzern einen breiten Einstieg in unterschiedliche Gebiete, indem sie Ressourcen in ganz verschiedenen Kategorien anbieten oder vermitteln. Vertikale Portale konzentrieren sich auf ein einzelnes Thema (oder einen Themenkomplex) oder beziehen sich auf spezifische Kundenbedürfnisse bzw. als so genannte Prozessportale auf einen zu befriedigenden Kundenprozess.

Prozess

Ein Prozess bzw. eine Aufgabenkette besteht aus Aufgaben und produziert und konsumiert Leistungen (Outputs und Inputs). Ein Prozess kann Vorgänger- und/oder Nachfolgerprozesse haben. Ereignisse können Prozesse auslösen. Prozesse werden durch bestimmte Applikationen unterstützt.

Rollen

Rollen sind Verantwortungen, Aufgaben, Eigenschaften und Verhaltensweisen von Personen und Gruppen in einem bestimmten Kontext und unter einer bestimmten Zielsetzung.

Standardisierung

Standardisierung ist das Aufstellen von allgemein gültigen und akzeptierten festen Normen (Standards) zur Vereinheitlichung der Bezeichnung, Kennzeichnung, Handhabung, Ausführung u.a. von Produkten und Leistungen.

Synchron

„Synchron“ bedeutet „gleichzeitig“. Im Zusammenhang mit Kommunikationsplattformen bedeutet synchrone Kommunikation, dass ein Beitrag auf einen anderen unmittelbar folgt oder aber zeitgleich mit diesem auftritt. Chats und Videokonferenzen sind synchrone Medien.

Wissen

Wissen schafft das Potenzial zum Handeln und die Kapazität, Daten in Ideen und Ideen in Entscheidungen umzuwandeln. Wissen beinhaltet demnach im Unterschied zu Daten und Informationen auch die Fähigkeit, Daten und Informationen in Arbeitsaufgaben effektiv anzuwenden. Es kann entweder expliziter oder impliziter Natur sein. Explizites Wissen ist von einer Person lösgelöst und kann auch elektronisch gespeichert werden. Implizites Wissen ist nur „in den Köpfen“ vorhanden und lässt sich lediglich direkt von Person zu Person weitergegeben; dabei können durchaus elektronische Kommunikationsmedien zum Einsatz kommen. Bestimmtes implizites Wissen kann auch in explizites umgewandelt werden. Wenn man z.B. ein Buch schreibt, wandelt man implizites in explizites Wissen um; wie man Fahrrad fährt, lässt sich jedoch kaum explizieren.

11 Literatur

[Andersen et al. 1993]

Andersen, Peter B., Berit Holmqvist, Jens F. Jensen (Hg.). The Computer as Medium. Cambridge 1993.

[Back et al. 2001]

Back, Andrea, Oliver Bendel, Daniel Stoller-Schai. E-Learning im Unternehmen: Grundlagen - Strategien - Methoden - Technologien. Zürich 2001.

[Back et al. 2002]

Back, Andrea, Oliver Bendel, Daniel Stoller-Schai. E-Learning - Ein Wörterbuch: Über 100 Begriffe - schnell nachgeschlagen. Kappelrodek 2002.

[Bertelsmann Stiftung 2002]

Bertelsmann Stiftung. Balanced E-Government: Elektronisches Regieren zwischen administrativer Effizienz und bürgernaher Demokratie. Gütersloh 2002.

[Bewert 2003]

Bewert, Martin. Neues auf bund.de. In: politik-digital.de, 17. Januar 2003. Erste Fassung des Beitrags erschienen am 8. August 2002. URL (letzter Aufruf 17.02.2003): http://www.politik-digital.de/netzpolitik/egovernment/bund2.shtml.

[Blumenthal 2002]

Blumenthal, Jörg. Digitales Rathaus - Zwischenbilanz: Über die Rollen von Kommunen beim E-Government. In: Kubicek, Herbert, Dieter Klumpp, Alfred Büllesbach et al. (Hg.). Innovation@Infrastruktur: Informations- und Dienstleistungsstrukturen der Zukunft. Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 2002. Heidelberg 2002. S. 206 - 221.

[Bonfadelli/Marr 2002]

Bonfadelli, Heinz, Mirko Marr. Die Medien in der Informationsgesellschaft. In: Bundesamt für Statistik (BFS), Gruppe für Wissenschaft und Forschung (GFW), Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) (Hg.). Informationsgesellschaft Schweiz: Standortbestimmung und Perspektiven. Reihe Statistik der Schweiz. Neuchatel 2002. S. 49 - 67.

[Budäus 1998]

Budäus, Dietrich. Public Private Partnership als innovative Organisationsform. In: Scheer, August-Wilhelm. 19. Saarbrücker Arbeitstagung für Industrie, Dienstleistung und Verwaltung 1998. Heidelberg 1998. S. 48.

[Bundesamt für Statistik et al. 2002]

Bundesamt für Statistik (BFS), Gruppe für Wissenschaft und Forschung (GFW), Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) (Hg.). Informationsgesellschaft Schweiz: Standortbestimmung und Perspektiven. Reihe Statistik der Schweiz. Neuchatel 2002.

[Bundeskanzleramt 1999]

Bundeskanzleramt (Hg.). E-Government - Elektronische Informationsdienste auf Bundesebene in Österreich. Studie im Auftrag des Bundeskanzleramtes (Endbericht). Schriftenreihe der IT-Koordinationsstelle. Wien 1999. URL (letzter Aufruf 17. Februar 2003): http://verwaltungheute.wienerzeitung.at/egovoe1999.pdf.

[Bundesrat 1998]

Bundesrat. Strategie des Bundesrates für eine Informationsgesellschaft in der Schweiz. Bern 1998. URL (letzter Aufruf 17. Februar 2003): http://www.infosociety.ch.

[GI/ITG 2000]

Gesellschaft für Informatik, Informationstechnische Gesellschaft (ITG) im VED. Electronic Government als Schlüssel zur Modernisierung von Staat und Verwaltung: Ein Memorandum des Fachausschusses Verwaltungsinformatik der Gesellschaft für Informatik e.V. und des Fachbereichs 1 der Informationstechnischen Gesellschaft im VDE.

[Falkenstein et al. 1997]

Falkenstein, Frank, Gerhard Schwabe, Helmut Krcmar. Bürgerinformation im Internet: Anspruch, Realität und Potential. In: IM - Information Management, Vol. 21/1 (1997). URL (letzter Aufruf 17. Februar 2003): http://www.ifi.unizh.ch/im/.

[Friedrichs 2002]

Friedrichs, Stefan. Zwei Deutschland-Portale im Internet. In: politik-digital.de, 8. August 2002. URL (letzter Aufruf 11.02.2003): http://www.politik-digital.de/netzpolitik/egovernment/portal.shtml.

[Gisler 2000]

Gisler, Michael. Initiativen für eGovernment in der Schweiz. Referat anlässlich der ADV-Tagung „Verwaltungsinformatik 2000: Electronic Government - die Chance zur Modernisierung von Staat und Verwaltung vom 16. November 2000. Wien 2000.

[Holst 2003]

Holst, Antje. Bertelsmann Stiftung untersucht gutes E-Government. In: politik-digital.de, 10. Januar 2003. URL (letzter Aufruf 11.02.2003): http://www.politik-digital.de/netzpolitik/egovernment/balance.shtml.

[Kubicek 1996]

Kubicek, Herbert. Bürgerinformationssysteme: Stand und Perspektiven im Rahmen multimedialer Stadtinformation. Überarbeitete Fassung eines Vortrags auf dem Workshop „Medien, Kommunikation und Stadtentwicklung“ des Deutschen Instituts für Urbanistik am 18./19. Januar 1996 in Karlsruhe. URL (letzter Aufruf 27. Januar 2003): http://infosoc.informatik.uni-bremen.de/internet/fgtk/OnlineInfos/Difu/Difu.html.

[Kubicek et al. 1995]

Kubicek, Herbert, Ulrich Schmid, Heiderose Wagner. Zur informierten Stadt durch elektronische Informationssysteme? Zwischenbericht. Bremen 1995.

[Kubicek et al. 1997a]

Kubicek, Herbert, Ulrich Schmid, Heiderose Wagner. Bürgerinformation durch „neue“ Medien? Analysen und Fallstudien zur Etablierung elektronischer Informationssysteme im Alltag. Opladen 1997.

[Kubicek et al. 1997b]

Kubicek, Herbert, Dieter Klumpp, Günter Müller et al. (Hg.). Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 1997: Die Ware Information - Auf dem Weg zu einer Informationsökonomie. Heidelberg 1997.

[Kubicek et al. 2002]

Kubicek, Herbert, Dieter Klumpp, Alfred Büllesbach et al. (Hg.). Innovation@Infrastruktur: Informations- und Dienstleistungsstrukturen der Zukunft. Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 2002. Heidelberg 2002.

[Kuhlen 1996]

Kuhlen, Rainer. Informationsmarkt - Chancen und Risiken der Kommerzialisierung von Wissen. Schriften zur Informationswissenschaft Bd. 15. Hg. Hochschulverband für Informationswissenschaft (HI) e.V. Konstanz. Hg. des vorliegenden Bandes: Gesellschaft für angewandte Informationswissenschaft Konstanz (GAIK) e.V., Rainer Hammwöhner, Josef Herget, Rainer Kuhlen. 2. Aufl. Konstanz 1996.

[Kuhlen/Bendel 1998]

Kuhlen, Rainer. Die Mondlandung des Internet: Die Bundestagswahl in den elektronischen Kommunikationsforen. Unter Mitarb. v. Oliver Bendel. Konstanz 1998.

[Kunkel 2001]

Kunkel, Rolf. Bürgernähe und Verwaltungseffizienz. In: Picot, Arnold, Hans-Peter Quadt (Hg.). Verwaltung ans Netz! Neue Medien halten Einzug in die öffentlichen Verwaltungen. Berlin u.a. 2001. S. 135 - 151.

[Lenk 1999]

Lenk, Klaus. Electronic Commerce als Schlüssel der Innovation der öffentlichen Verwaltung. In: Lenk, Klaus, Roland Traunmüller (Hg.). Öffentliche Verwaltung und Informationstechnik: Perspektiven einer radikalen Neugestaltung der öffentlichen Verwaltung mit Informationstechnik. Schriftenreihe Verwaltungsinformatik, Bd. 20. Heidelberg 1999. S. 123 - 142.

[Lenk 2002]

Lenk, Klaus. Prozessmodelle für E-Government. In: Kubicek, Herbert, Dieter Klumpp, Alfred Büllesbach et al. (Hg.). Innovation@Infrastruktur: Informations- und Dienstleistungsstrukturen der Zukunft. Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 2002. Heidelberg 2002. S. 199 - 205.

[Lenk/Traunmüller 1999]

Lenk, Klaus, Roland Traunmüller (Hg.). Öffentliche Verwaltung und Informationstechnik: Perspektiven einer radikalen Neugestaltung der öffentlichen Verwaltung mit Informationstechnik. Schriftenreihe Verwaltungsinformatik, Bd. 20. Heidelberg 1999.

[Lenk et al. 1990]

Lenk, Klaus, Martin Brüggemeier, Margret Hehmann. Bürgerinformationssysteme: Verwaltungstransparenz und Partizipationschancen der Bürger. Opladen 1990.

[Lenk/Klee-Kruse 2000]

Lenk, Klaus, Gudrun Klee-Kruse. Multifunktionale Serviceläden. Ein Modellkonzept für die öffentliche Verwaltung im Internet-Zeitalter. Reihe Modernisierung des öffentlichen Sektors, Sonderband 15. Berlin 2000.

[Lerche 2003]

Lerche, Clemens. „deutschland.de“ - ein Portal für Deutschland: Das neue Deutschland-Portal im Internet steht vor der Realisierung. In: politik-digital.de, 10. Januar 2003. URL (letzter Aufruf 11.02.2003): http://www.politik-digital.de/netzpolitik/egovernment/deut.shtml.

[Lexikonredaktion 1983]

Lexikonredaktion des Bibliographischen Instituts (Hg.). Meyers grosses Taschenlexikon in 24 Bänden. Band 21: Spin - teb. Stichwort Staat. Mannheim u.a. 1983.

[Picot/Quadt 2001]

Picot, Arnold, Hans-Peter Quadt (Hg.). Verwaltung ans Netz! Neue Medien halten Einzug in die öffentlichen Verwaltungen. Berlin u.a. 2001.

[Prognos 1997]

Prognos (Hg.). Die Schweiz auf dem Weg in die Informationsgesellschaft. Endbericht. Basel 1997. URL (letzter Aufruf 17. Februar 2003): http://www.infosociety.ch.

[Reinermann/von Lucke 2002a]

Reinermann, Heinrich, Jörn von Lucke. Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung. In. politik-digital.de, 12. August 2002. URL (letzter Aufruf 27. Januar 2003): http://www.politik-digital.de/netzpolitik/egovernment/speyer.shtml.

[Reinermann/von Lucke 2002b]

Reinermann, Heinrich, Jörn von Lucke (Hg.). Portale in der öffentlichen Verwaltung: Internet - Call Center - Bürgerbüro. 3., unveränd. Aufl. Speyer 2002.

[Schwabe 1996]

Schwabe, Gerhard. Die Rolle neuer Informations- und Kommunikationstechnologie für die Bürgerinformation. In: IM - Information Management, Vol. 11/1 (1996). URL (letzter Aufruf 17. Februar 2003): http://www.ifi.unizh.ch/im/.

[Schwabe et al. 1997]

Schwabe, Gerhard, Frank Falkenstein, Helmut Krcmar. Bürgerinformation an der Schwelle zur Informationsgesellschaft. In: Verwaltung und Management, 1997. URL (letzter Aufruf 17. Februar 2003): http://www.ifi.unizh.ch/im/.

[Schweizer Wissenschaftsrat 1985]

Schweizer Wissenschaftsrat. Ziele für eine schweizerische Forschungspolitik: Vorschläge des Wissenschaftsrates an den Bundesrat. Bern 1985.

[Streicher 2003]

Streicher, Ruth. Verwaltungsportale Made in Germany. In. politik-digital.de, 15. Januar 2003. URL (letzter Aufruf 27. Januar 2003): http://www.politik-digital.de/netzpolitik/egovernment/dtl3.shtml.

[Trechsel 2002]

Trechsel, Alexander H. Politik und Verwaltung in der Informationsgesellschaft. In: Bundesamt für Statistik (BFS), Gruppe für Wissenschaft und Forschung (GFW), Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) (Hg.). Informationsgesellschaft Schweiz: Standortbestimmung und Perspektiven. Reihe Statistik der Schweiz. Neuchatel 2002. S. 101 - 118.

[Vogel 2002]

Vogel, Bernd. Public Private Partnership: Einführung in das Thema. In: HOCHSCHUL–INFORMATIONS-SYSTEM, HIS (Hg.). Public Private Partnership: Kooperationen zwischen Wissenschaft und Wirtschaft. HIS-Workshop am 7. Mai 2002 in Hannover. S. 3 - 9. URL (letzter Aufruf 17. Februar 2002): http://www.his.de/Service/Publikationen/Kib/pdf/Kib/kib200204.pdf.

[von Lucke 2002]

von Lucke, Jörn. Portale für die öffentliche Verwaltung: Governmental Portal, Department Portal und Life-Event Portal. In: Reinermann, Heinrich, Jörn von Lucke (Hg.). Portale in der öffentlichen Verwaltung: Internet - Call Center - Bürgerbüro. 3., unveränd. Aufl. Speyer 2002. S. 7 - 20.

[Wahl 2001a]

Wahl, Kristina. bundesrepublik.org: ein Konkurrenzmodell? In: politik-digital.de, 11. April 2001. URL (letzter Aufruf 11.02.2003): http://www.politik-digital.de/netzpolitik/egovernment/rodert.shtml.

[Wahl 2001b]

Wahl, Kristina. Informativ statt interaktiv: Bund.de im internationalen Vergleich. In: politik-digital.de, 21. Mai 2001. URL (letzter Aufruf 11.02.2003): http://www.politik-digital.de/netzpolitik/egovernment/bund.int.shtml.

[Wegrich 2000]

Wegrich, Kai. Electronic Government: Modernisierungsschub durch Informationstechnologien in der öffentlichen Verwaltung? In: politik-digital.de, 27. Oktober 2000. URL (letzter Aufruf 11.02.2003): http://www.politik-digital.de/netzpolitik/egovernment/electronicg.shtml.

[Wegscheider 2003]

Wegscheider, Angelika. Zwischen Lüster und Laptop: deutschland.de jetzt online. In: politik-digital.de, 10. Januar 2003. URL (letzter Aufruf 17.02.2003): http://www.politik-digital.de/netzpolitik/egovernment/dtl.shtml.

[Willke 1994]

Willke, Helmut. Die Steuerungsfunktion des Staates aus systemtheoretischer Sicht: Schritte zur Legitimierung einer wissensbasierten Infrastruktur. In: Grimm, Dieter (Hg.). Staatsaufgaben. Unter Mitarbeit von Evelyn Hagenah. Baden-Baden 1994. S. 685 - 711.

[Willke 2001]

Willke, Helmut. Atopia: Studien zur atopischen Gesellschaft. Frankfurt am Main 2001.

[Winter 2002]

Winter, Anton. @mtshelfer online - www.help.gv.at: Das Portal zur öffentlichen Verwaltung. In: Reinermann, Heinrich, Jörn von Lucke (Hg.). Portale in der öffentlichen Verwaltung: Internet - Call Center - Bürgerbüro. 3., unveränd. Aufl. Speyer 2002. S. 54 - 70.

[Zimmermann/Karg 2002]

Zimmermann, Petra, Detlev Karg. Web-Präsenz auf Zeit lockt Kunden in Scharen. In: Computer Zeitung, 33 (2002) 43. S. 14.

[Zypries 2001]

Zypries, Brigitte. Der Anspruch an eine moderne, bürgernahe Verwaltung. In: Picot, Arnold, Hans-Peter Quadt (Hg.). Verwaltung ans Netz! Neue Medien halten Einzug in die öffentlichen Verwaltungen. Berlin u.a. 2001. S. 5 - 12.

[Zypries 2002]

Zypries, Brigitte. BundOnline 2005: Die eGovernment-Initiative der Bundesregierung. In: Kubicek, Herbert, Dieter Klumpp, Alfred Büllesbach et al. (Hg.). Innovation@Infrastruktur: Informations- und Dienstleistungsstrukturen der Zukunft. Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 2002. Heidelberg 2002. S. 192 - 198.