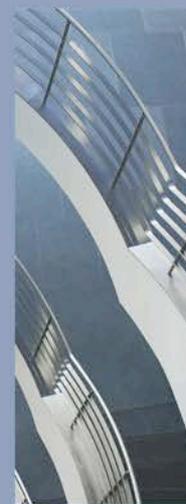


vbw

Die bayerische Wirtschaft



Studie

Das digitale Rathaus

Dezember 2015

www.vbw-bayern.de/Infrastruktur

Vorwort

Das digitale Rathaus als moderner Dienstleister für den Standort

Die Digitalisierung verändert unser Leben radikal. Wer die damit verbundenen Chancen konsequent nutzt, profitiert in erheblichem Maße von der „grenzenlosen“ digitalen Welt. Allerdings besteht eine besondere Herausforderung darin, das eigene Geschäft in vollem Lauf an die digitale Entwicklung anzupassen. Vor dieser Notwendigkeit stehen auch unsere Kommunen: Sie müssen ihr Rathaus digital neu erfinden.

Für öffentliche Verwaltungen ist der Ausbau von eGovernment nicht nur technisch und finanziell ein Kraftakt. Sie müssen auch entscheiden, welche Projekte und Investitionen sich aus Sicht ihrer Kunden, der Bürger und Unternehmen, besonders lohnen.

Unsere vorliegende Studie geht dieser Frage aus unternehmerischer Sicht nach. Sie formuliert Handlungsempfehlungen, deren Umsetzung Bayern und seine Kommunen stärker von den Möglichkeiten profitieren lässt, die mit der Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen verbunden sind. Diese Empfehlungen wenden sich sowohl an Verantwortliche, die standortgerechte eGovernment-Lösungen aufgreifen wollen, als auch an unternehmerische Entscheider, die ihrer Kommune aus Sicht ihres Unternehmens geeignete Strategien empfehlen möchten.

Um sicherzustellen, dass die in intensiven Gesprächen mit Unternehmerpersönlichkeiten aus Erlangen und dem Landkreis Cham ausgearbeiteten Anregungen auch praktisch umgesetzt werden können, wurden sie eng mit den jeweiligen lokalen Verwaltungen abgestimmt. Ich danke allen an diesem Projekt Beteiligten für die gute Zusammenarbeit.

Bertram Brossardt
01. Dezember 2015

Inhalt

1	Das Wichtigste in Kürze.....	1
2	eGovernment: Definition, Treiber und Hürden	3
2.1	Definition von eGovernment.....	3
2.2	Digitalisierung als Treiber von eGovernment	4
2.3	Politische Ziele und neuer Rechtsrahmen als Treiber von eGovernment	5
2.3.1	Europäische Impulse	5
2.3.2	eGovernment-Strategie und Rahmenvorgaben des Bundes.....	6
2.3.3	Ziele und Vorgehen der bayerischen Landespolitik.....	7
2.4	Hürden für den Ausbau von eGovernment.....	9
2.4.1	Hürde Rechtsrahmen	9
2.4.2	Hürde Technologie	11
2.4.3	Hürde Infrastruktur.....	11
2.4.4	Hürde Verwaltungskompetenz	12
2.4.5	Hürde Verfahrenssicherheit.....	13
2.5	Ausbaupotenzial für eGovernment	14
3	Zentrale Anwendungsgebiete von eGovernment.....	17
3.1	eGovernment auf Bundes- und Landesebene – wichtige Anwendungen.....	17
3.2	eGovernment auf kommunaler Ebene.....	17
3.2.1	Planung und Bau	17
3.2.2	Verkehr	18
3.2.3	Wirtschaft und Personalwesen	19
3.2.4	Online-Informationendienste.....	19
4	Unternehmerstimmen zu lokalen Qualitäten	21
4.1	Bewertung der derzeitigen eGovernment-Angebote	21
4.2	eGovernment-Angebote – Anforderungen und Wünsche	22
4.2.1	Zum Einstieg kleine Schritte	22
4.2.2	Unternehmensinvestitionen nur bei Zusatznutzen	23
4.2.3	Standardisierung und interkommunale Abstimmung.....	23
5	Strategische Entwicklungsfelder für eGovernment	25
5.1	eGovernment: Ausbauwunsch und Wirtschaftlichkeit	25
5.2	Empfehlung zu drei Ausbauschwerpunkten	26

5.2.1	Modernisierung der technischen Infrastruktur und Angebotserweiterung	26
5.2.2	Höhere Nutzerfreundlichkeit der Angebote	27
5.2.3	Standortmarketing verbessern	28
6	Maßnahmenempfehlungen	29
6.1	Modernisierung der Verwaltung.....	30
6.1.1	Elektronische Identität und digitale Durchgängigkeit.....	30
6.1.2	Erweiterung digitaler Dienstleistungen	31
6.1.3	Open Data für gezielte privatwirtschaftliche Datenveredelung.....	32
6.1.4	Interkommunale Zusammenarbeit.....	32
6.2	Nutzerfreundlichkeit.....	33
6.2.1	Intuitive Suchfunktionen	34
6.2.2	Individueller Unternehmenszugang inclusive Statusleiste.....	34
6.2.3	Mobile Angebote.....	34
6.2.4	Zentrale Anlaufstelle.....	35
6.2.5	Portal zur Einbindung von Angeboten in das Intranet der Unternehmen	36
6.2.6	Digitales Bauamt mit virtuellem Dataroom	37
6.3	Standortmarketing	37
6.3.1	Standortinformationen	37
6.3.2	Informationsportal regionaler Arbeitsmarkt.....	38
7	Anwendungsbeispiele zu eGovernment	39
7.1	Beispiele aus Deutschland	39
7.1.1	Landkreis Cham	39
7.1.2	Erlangen	41
7.1.3	Ingolstadt.....	41
7.1.4	Osnabrück	42
7.2	Beispiele aus Österreich.....	43
7.2.1	Österreichische eGovernment-Strategie	43
7.2.2	Wien	45
	Ansprechpartner / Impressum	47

1 Das Wichtigste in Kürze

Kommunaler Ausbau von eGovernment: Möglichkeiten und die Sicht der Wirtschaft

Megatrends – wie die Digitalisierung und die zunehmende Wissensintensivierung in vielen Bereichen des täglichen Lebens – machen vor öffentlichen Verwaltungen nicht halt. Der digitale Zugang zum Rathaus ist heute schon alltäglich, das so zugängliche Leistungsspektrum allerdings in der Regel noch überschaubar.

Die finanzielle Stärke der Mehrheit der bayerischen Städte, Kreise und Gemeinden sollte dazu genutzt werden, digitale Wettbewerbsvorteile am Standort auszubauen. Zum einen können sie damit den Belangen von Bürgern und Unternehmen besser gerecht werden, zum anderen lässt sich die eigene Arbeitseffizienz steigern. Insbesondere drei Gründe sprechen für ein verstärktes Engagement in eGovernment:

- Bürokratieabbau
Auf Bedürfnisse der Wirtschaft ausgerichtete eGovernment-Angebote helfen, Bürokratieaufwand und mit Amtsgängen verbundene Kosten einzudämmen.
- Wettbewerbsvorteil
Wenn Verwaltungen den Unternehmen gezielt praxismgerechte eGovernment-Lösungen zur Verfügung stellen, steigt damit die Standortattraktivität der Gemeinde.
- Digitale Dividende
Eine effiziente Verwaltungsstruktur, die konsequent auf die Nutzung digitaler Lösungen setzt, senkt Kosten und erhöht dadurch finanzielle Handlungsspielräume.

Die Entwicklung öffentlicher digitaler Dienstleistungen bringt hohe Anforderungen mit sich. Die mit vielen öffentlichen Akten auch auf kommunaler Ebene verbundene Rechtsverbindlichkeit bedingt Voraussetzungen, die aktuell noch nicht ausreichend gegeben sind. Erst ein Abbau von Unsicherheiten auf Feldern wie der Definition von Datenschutzstandards oder der Festlegung von Einsatzbereichen und Standards digitaler Signaturen lässt erhebliche Fortschritte bei eGovernment-Lösungen erwarten.

Ein entscheidendes Hindernis für eine breite Entwicklung und Anwendung digitaler öffentlicher Dienstleistungen ist die unzureichende Verbreitung digitaler Signaturen. Es wäre deshalb gut, wenn jeder Bürger gleich bei Beantragung eines neuen Ausweises mit Chipkarte automatisch eine digitale Signatur erhielte.

Ungeachtet der offenen Baustellen, zu denen vor allem der Gesetzgeber auf Bundes- und Landesebene gefordert ist, gibt es schon heute eine Fülle an Möglichkeiten, die digitale Kommunikation und Interaktion von Kommunalverwaltungen mit Unternehmen und Bürgern effizienter und vielfältiger zu gestalten.

Die für diese Untersuchung durchgeführten Expertengespräche bestätigten steigende Anerkennung der Unternehmen für die Vorteile digitaler Wege in der Zusammenarbeit mit Verwaltungen. Unternehmen setzen auf den Ausbau von eGovernment in unseren Rathäusern und sehen darin Vorteile für sich wie für die Verwaltungen selbst. Sie sehen drei strategische Entwicklungsziele für eGovernment:

- Die Modernisierung der Verwaltung verbunden mit einem Ausbau ihrer Dienstleistungsorientierung,
- die Erhöhung der Nutzerfreundlichkeit bestehender Angebote und ihr gezielter Ausbau mit deutlichen Komfortverbesserungen und
- die bessere Nutzung digitaler Möglichkeiten für das Standortmarketing.

An diesen Zielen orientiert sollten Kommunen den Ausbau ihres eGovernment-Angebots vorantreiben.

Unternehmen investieren dann in die Nutzung kommunaler eGovernment-Angebote, wenn damit ein signifikanter Mehrwert für ihre tägliche Arbeit verbunden ist. Sie unterstützen die Entwicklung wirtschafts- und standortgerechter eGovernment-Lösungen gerne und setzen dabei auf vollständig digitale Lösungen. Die entscheidenden Innovations- und Umsetzungsimpulse werden jedoch von den Verwaltungen als Herren der Verfahren erwartet.

Die von Unternehmen angeregten Projektempfehlungen stehen für teils kurzfristig umsetzbare, teils anspruchsvolle, aber sehr zielführende Wege:

- rasch realisierbare Ansätze zu intuitiver Nutzung, Design, Informationsgehalt, Kontaktwegen, Mobilität etc.,
- Auf- und Ausbau konkreter einzelner elektronischer Dienstleistungen wie Kfz-An- und Abmeldung, Genehmigung kurzfristiger Flächennutzung sowie Verfügbarkeit geokodierter Daten für Planungszwecke und von Open Data, auch für Entwickler standortbezogener Apps,
- spezifische hochwertige Angebote wie unternehmensindividuelle Zugänge einschließlich volldigitaler Abbildung aller Vorgänge zwischen Unternehmen und Verwaltung,
- kommunales Standortmarketing, insbesondere zur Unterstützung der Anwerbung von Fachkräften durch lokal ansässige Unternehmen.

Darüber hinaus haben Unternehmen bei eGovernment besondere Erwartungen an den Erfolgsbeitrag interkommunaler Kooperationen.

Einige Beispiele aus Deutschland und Österreich zeigen: gutes eGovernment ist keine Hexerei. Zielgerichtetes Vorgehen vorausgesetzt ist es durchaus möglich, auf diesem Feld vorne mit zu marschieren.

2 eGovernment: Definition, Treiber und Hürden

Analyse zeigt wesentliche Ziele, Rahmenbedingungen, Probleme und Chancen auf

Konstruktiver Ausbau von eGovernment setzt voraus, dass geklärt ist, worauf sich der Begriff bezieht. Um kommunale Strategien richtig auszurichten, muss zudem verstanden werden, in welchen politischen und rechtlichen Rahmen sie einzuordnen sind. Schließlich geht es darum, festzustellen, wo entscheidende Hindernisse überwunden werden müssen und wie die Vorteile aussehen, die das praktische Ausbaupotenzial von eGovernment bestimmen.

2.1 Definition von eGovernment

Die Interviews im Rahmen dieser Untersuchung haben gezeigt, dass sich die meisten Menschen im privaten wie im geschäftlichen Umfeld regelmäßig mit digitalen öffentlichen Dienstleistungen beschäftigen und diese nutzen. Häufig ist ihnen allerdings nicht bewusst, dass es sich dabei um eGovernment-Angebote handelt.

Unter Electronic Government (eGovernment) versteht man die Abwicklung von Prozessen im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten mithilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien. Die eGovernment-Prozesse finden dabei auf allen Politik- und Verwaltungsebenen statt. Sie umfassen somit die kommunale Ebene, die Landesebene, die nationale sowie die supranationale Ebene. Innerhalb der Verwaltung umfassen eGovernment-Prozesse den gesamten Sektor – bestehend aus Legislative, Exekutive und Judikative – sowie öffentliche Unternehmen.

Im Vordergrund der anstehenden Verwaltungsmodernisierung stehen Prozesse innerhalb des öffentlichen Sektors, da hier durch die Digitalisierung von Verfahren und Abläufen ein hohes Produktivitätspotenzial gehoben werden kann. Aktuell führen Medienbrüche (das Ausdrucken und Ausfüllen von Formularen bzw. das Einscannen unterschriebener Dokumente) im Verfahrensverlauf noch zu deutlichen Effizienzverlusten und Fehleranfälligkeit.

Neben der Digitalisierung interner Verfahren und Prozesse umfasst eGovernment auch die Interaktion zwischen Verwaltung und Bevölkerung sowie zwischen Verwaltung und Wirtschaft. Dabei werden drei Interaktionsebenen unterschieden, die mit unterschiedlichen Prozessanforderungen verbunden sind:

- Information
Bereitstellung von Informationen per Website oder Social-Media-Portale – etwa über Öffnungszeiten, Veranstaltungen, die Verfügbarkeit von Gewerbeflächen und anderes mehr;

- Kommunikation
Möglichkeiten zum interaktiven Abrufen von Informationen bzw. Formularen, Austausch von Informationen bezüglich eines Verwaltungsvorgangs;
- Transaktion
Durchführung von Dienstleistungen, meist über zugangsbeschränkte Verfahren.

2.2 Digitalisierung als Treiber von eGovernment

Die Unternehmen bewegen sich beim Thema Digitalisierung in einem Umfeld, welches in den letzten Jahren von zahlreichen teils massiven Umbrüchen geprägt war. Neue Themen- und Wachstumsfelder, die unter den Stichworten Big Data, Industrie 4.0 oder Cloud-Computing viele Wirtschaftsbereiche fundamental verändern, werden die Digitalisierung und Vernetzung weiter vorantreiben. Auch im privaten Umfeld der Bürger schreitet die Nutzung digitaler Dienste – beispielsweise aus dem Social-Media-Bereich – weiter voran. Im Ergebnis wird deutlich: Digitale Prozesse durchziehen immer stärker Wirtschaft und Gesellschaft. Die dafür notwendige Breitbandinfrastruktur wird mit hohen Investitionen ausgebaut.

Die Digitalisierung verändert das Privat- und Arbeitsleben nachhaltig. Im Wirtschaftsleben führt das zu steigender Produktivität durch mehr Effizienz. So verwundert es auch nicht, dass nach der aktuellen Untersuchung „Standort Bayern - Unternehmerperspektiven 2015“ der IW Consult für die vbw – Vereinigung der Bayerischen Wirtschaft knapp zwei Drittel der befragten bayerischen Unternehmen einen stärkeren Ausbau von eGovernment-Anwendungen wünschen. Ein leistungsfähiges eGovernment-Angebot der Kommunen wird seitens der Wirtschaft zunehmend als Standortfaktor wahrgenommen. Im regionalen wie im internationalen Standortwettbewerb werden sich die Verwaltungen dem Trend der Digitalisierung nicht entziehen können. Vielmehr bietet eine Vorreiterrolle einzelner Standorte in diesem Bereich Wettbewerbschancen, die für Unternehmen und Verwaltungen in konkreten Vorteilen münden.

Die Digitalisierung ist ein globaler Trend und eng verzahnt mit der immer schnelleren Zunahme und Vernetzung von Wissen. Wissen wird zunehmend Produktionsfaktor und damit zu einer immer stärkeren Triebfeder für Wachstum und Wohlstand. Daraus ergibt sich für Unternehmen auch die Möglichkeit, von einem stärkeren Austausch mit öffentlichen Stellen zu profitieren.

Zusammenfassend:

- Die digitale Abwicklung von Standardvorgängen steigert die Produktivität bei Unternehmen und Verwaltung.
- Ein breites eGovernment- und OpenData-Angebot der Kommunen bietet Unternehmen Informationsvorteile.
- Über eGovernment lassen sich Standortvorteile einfacher aufzeigen. Das strahlt positiv auf das Standort- und Personalmarketing aus (Infos über Kulturangebote, Bildungsangebot, Wohnungsmärkte und vieles mehr, möglichst interkommunal).

2.3 Politische Ziele und neuer Rechtsrahmen als Treiber von eGovernment

Auf europäischer, deutscher und bayerischer Ebene wird eine stärkere Digitalisierung der Verwaltungen über den Ausbau der rechtlichen Grundlagen vorangetrieben. Die Zielvorgaben und der weiterentwickelte Rechtsrahmen sind auch für den Ausbau der Angebote auf kommunaler Ebene hin zum digitalen Rathaus maßgeblich.

2.3.1 Europäische Impulse

Im Jahr 2009 wurden in der Malmöer Erklärung die Richtlinien für den Ausbau der eGovernment-Angebote in den Mitgliedstaaten der EU festgelegt. Diese bilden die Grundlage für die europäische eGovernment-Strategie, die im „E-Government Aktionsplan 2011-2015“ und in der „Digitalen Agenda für Europa“ festgeschrieben sind. Demnach werden zunächst innerhalb der EU die technischen und rechtlichen Voraussetzungen für den Ausbau von eGovernment geschaffen. Zielvorgaben sind eine höhere Transparenz der öffentlichen Verwaltung und ein Zuschnitt ihrer Angebote auf die Bedürfnisse der Nutzer. Zugleich wird eine EU-weite Integration der eGovernment-Lösungen angestrebt, um die Freizügigkeit zwischen den EU-Staaten weiter zu erleichtern. Hierfür müssen etwa digitale Ausweisfunktionen grenzüberschreitend anwendbar sein.

Die europarechtlichen Rahmenbedingungen zur Entwicklung nationaler eGovernment-Lösungen werden von der EU-Dienstleistungsrichtlinie geprägt. Diese definiert folgende Anliegen:

- Vereinfachung des Verfahrens,
- einheitliche Ansprechpartner,
- Informationsverpflichtung,
- elektronische Verfahrensabwicklung,
- Information der Dienstleistungsempfänger und
- Einrichtung eines europäischen Behördennetzwerkes.

Zwei Punkte verdienen es, besonders herausgehoben zu werden:

- Durch die Festlegung eines einheitlichen Ansprechpartners wird der Kontakt zwischen Behörde und Bürger vereinfacht. Zudem muss die Behörde sicherstellen, dass die Bürger ihre Anfragen in elektronischer Form einreichen können und auf diese auch elektronisch geantwortet wird.
- Die Einführung elektronischer Verfahrensabwicklung soll die Anzahl der Behördenwege verringern, indem jeder Behördenvorgang elektronisch abgebildet werden kann.

2.3.2 eGovernment-Strategie und Rahmenvorgaben des Bundes

Grundlage für den Ausbau und die systematische Förderung von eGovernment in Deutschland bildet die am 24. September 2010 vom IT-Planungsrat beschlossene „Nationale E-Government Strategie“. Hierin haben sich Bund, Länder und Kommunen darüber verständigt, wie die digitale Abwicklung von Verwaltungsangelegenheiten vorangetrieben werden soll.

Die Strategie definiert sechs konkrete Bereiche, in denen Maßnahmen zum Ausbau von eGovernment-Anwendungen umgesetzt werden sollen. Die Zielbereiche lauten:

- Orientierung am Nutzen für Bürger, Unternehmen und Verwaltung,
- Wirtschaftlichkeit und Effizienz,
- Transparenz, Datenschutz und Datensicherheit,
- gesellschaftliche Teilhabe,
- Zukunftsfähigkeit und Nachhaltigkeit und
- leistungsfähige IT-Unterstützung.

Die strategischen Überlegungen führten unter anderem zur Verabschiedung des deutschen eGovernment-Gesetzes (Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften), welches am 1. August 2013 in Kraft trat. Das Gesetz dient dem Zweck, die elektronische Kommunikation mit der Verwaltung zu erleichtern und dem Bund, Ländern und Kommunen zu ermöglichen, einfachere, nutzerfreundlichere und effizientere elektronische Verwaltungsdienste anzubieten. Es bestimmt den verbindlichen Rahmen für die weitere Forcierung des Ausbaus von eGovernment in Deutschland.

Ein wichtiges Ziel ist es dabei, die Transaktionskosten für alle Beteiligten zu reduzieren. Der elektronische Personalausweis, die De-Mail und die digitalen Signaturen sind wichtige Grundlagen für die elektronische Identifizierung und damit für die medienbruchfreie digitale und vor allem rechtsverbindliche Kommunikation.

In ihrer „Digitalen Agenda“ vom August 2014 definiert die Bundesregierung drei Leitziele für die Weiterentwicklung von eGovernment:

- Digitale Dienstleistungen der Verwaltung mit Nutzen für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen anbieten,
- Autonomie und Handlungsfähigkeit der IT des Staates bewahren,
- sichere Regierungskommunikation gewährleisten.

Im September 2014 wurde unter Federführung des Bundesinnenministeriums darüber hinaus das Programm „Digitale Verwaltung 2020“ der Bundesregierung veröffentlicht. Dort werden konkrete Maßnahmen zur Umsetzung des E-Government-Gesetzes adressiert. Die Voraussetzungen für eine schnellere Verbreitung von eGovernment-Leistungen sind demnach gegeben. Jetzt kommt es entscheidend darauf an, dass auf den verschiedenen administrativen Ebenen vom Bund bis zur Kommune schnell an der Umsetzung gearbeitet wird.

2.3.3 Ziele und Vorgehen der bayerischen Landespolitik

Auf Basis der Definition des rechtlichen und technischen Rahmens liegt es an den Landesregierungen, die Regelungen für den Ausbau von eGovernment auf Landes-, Landkreis- und Kommunalebene zu konkretisieren. Dies ist insbesondere für die überregionale Zusammenarbeit und bei der Definition einheitlicher Standards notwendig. Auch müssen bestehende und geplante landesgesetzliche Regelungen auf ihre eGovernment-Tauglichkeit hin überprüft werden.

Die bayerische Landesregierung hat die hohe Bedeutung der Digitalisierung erkannt und das Programm „Bayern Digital“ aufgelegt, um die digitale Entwicklung Bayerns zu beschleunigen. Mit der Strategie *BAYERN DIGITAL* verbindet sie das Ziel, Bayern zur Leitregion für den digitalen Aufbruch zu machen.

Für die Bayerische Staatsregierung ist der flächendeckende Ausbau des schnellen Internets das wichtigste Infrastrukturprojekt dieser Legislaturperiode. Das Projekt verbessert auch die Voraussetzungen für eGovernment entscheidend. Da der Breitbandausbau vor allem in den ländlichen Regionen bis 2013 nur schleppend voran ging, wurde das bestehende bayerische Breitbandförderprogramm innerhalb weniger Monate grundlegend überarbeitet und deutlich vereinfacht. Die Fördersätze sowie Fördersummen wurden massiv erhöht, die Beratung maßgeblich verbessert. Insgesamt stellt der Freistaat seinen Kommunen bis 2018 1,5 Milliarden Euro zur Verfügung. Ende November 2015 engagierten sich bereits rund 92 Prozent (1.901) aller Kommunen im Förderverfahren und investieren ihrerseits bis zu 400 Millionen Euro zusätzlich in den Breitbandausbau. Das beflügelt auch den nicht geförderten Ausbau: Zwischen Oktober 2013 und Mitte 2015 stieg die Verfügbarkeit von Anschlüssen mit einer Bandbreite von mindestens 50 Mbit/s in ländlichen Gemeinden von 15 auf 30 Prozent. Das ist ein vielsprechender Zwischenschritt auf dem Weg zu dem von der vbw geforderten Ziel für 2020: mindestens 100 Mbit/s für alle.

Im März 2014 stellte der bayerische Finanzminister und CIO (Chief Information Officer), Dr. Markus Söder, die Strategie „Montgelas 3.0“ vor. Als Verantwortlicher für Fragen zum Themenfeld Informationstechnologie beschrieb er, wie die bayerische Digitalisierungsstrategie konkret ausgestaltet wird. Demnach sollen alle Bürger und Unternehmen in Bayern unabhängig von ihrem Wohnort ein digitales Serviceangebot der Verwaltungen nutzen können. Der digitale Verwaltungskreislauf soll geschlossen werden – von der Kontaktaufnahme mit der Verwaltung bis zu deren Antwort. Die Digitalisierungsstrategie basiert auf drei Säulen: Bayernportal, eGovernmentgesetz und eGovernment-Pakt mit den Kommunen.

Prioritäten zum Ausbau von eGovernment in Bayern

1. *Ausbau des Bayernportals,*
 2. *Ausarbeitung und Verabschiedung eines eGovernment-Gesetzes für Bayern,*
 3. *Erneuerung des eGovernment-Paktes mit den bayerischen Kommunen.*
-

Das rechtliche Fundament für das künftige Bayernportal ist das bayerische Digitalisierungsgesetz. Der Entwurf dazu wurde dem Bayerischen Landtag im Juli 2015 zugeleitet (LT-Drucksache 17/7537), die Verabschiedung steht an. Ein wichtiges Anliegen dieses Gesetzes ist die Abschaffung unnötiger Formalitäten, die aktuell einer Online-Abwicklung vieler Verwaltungsangebote im Wege stehen. Das Einsparpotenzial durch die Modernisierung – die „Digitale Dividende“ – wird vom bayerischen Finanzministerium auf bis zu eine Milliarde Euro jährlich geschätzt.

Das Gesetz stellt – anders als Lösungen anderer Länder – nicht die Verwaltung, sondern den Nutzer in den Mittelpunkt. Es schafft erstmals in Deutschland schrittweise „Digitale Rechte“ für Bürger und Unternehmen. Nutzer können Leistungen ortsunabhängig, rund um die Uhr, einfach, schnell und sicher abrufen. Um den digitalen Verwaltungskreislauf zu schließen, soll Bürgern, Wirtschaft und Verwaltung Rechtssicherheit bei der digitalen Kommunikation gegeben werden. Dies beinhaltet unter anderem die digitale Unterschrift, das Recht auf digitale Verwaltungsverfahren und auch das Recht auf digitales Bezahlen. Im Einzelnen zielt das E-Government-Gesetz darauf ab,

- einen Rechtsrahmen für die digitale Verwaltung auf allen Verwaltungsebenen in Bayern zu schaffen,
- die elektronische Kommunikation als Leitmedium des Verwaltungsverfahrens zu etablieren („Vom Blatt zum Byte“),
- rechtliche Hürden für das eGovernment zu beseitigen und rechtliche Anreize zum Ausbau des eGovernment in Bayern zu schaffen,
- digitale Zugangs- und Verfahrensrechte der Bürger gesetzlich zu verankern und einen gesetzlichen Auskunftsanspruch zu kodifizieren,
- ein hohes Maß an IT-Sicherheit und effektiven Datenschutz in der digitalen Verwaltung in Bayern zu gewährleisten und
- die Behördenzusammenarbeit, insbesondere die Zusammenarbeit von Freistaat und Kommunen beim eGovernment zu fördern.

Das Bayernportal (<http://www.freistaat.bayern>) wurde im November 2015 freigeschaltet. Es bündelt bisher verstreut verfügbare eGovernment-Angebote des Freistaats und seiner Kommunen für Bürger und Wirtschaft auf einer Plattform. Das Portal ist der zentrale Zugang zu Verwaltungsleistungen – unabhängig ob es sich um eine staatliche oder kommunale Behörde handelt. Die Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung läuft über das sogenannte „Bürgerkonto“. Man meldet sich nur einmal an und kann künftig alle Dienstleistungen im Bayernportal nutzen. Unternehmen sollen zum Beispiel alle Melde- und Statistikpflichten, die bisher bei verschiedenen Stellen eingereicht werden mussten, über das Portal abwickeln können.

Die Bürger sollen Behördengänge mithilfe der Identitätsnachweismöglichkeiten des neuen Personalausweises online erledigen können. Dafür kann jeder angemeldete Bürger des Freistaats über ein eigenes virtuelles Postfach sicher und identifizierbar mit der Verwaltung kommunizieren. Über dieses Postfach sollen sich künftig alle Verwal-

tungsvorgänge abwickeln lassen – von der Steuererklärung bis zur Beantragung eines Nummernschildes.

Staat und Kommunen stehen vor den gleichen Herausforderungen. Freistaat und Kommunen haben deshalb im November 2014 den bayerischen E-Government Pakt erneuert, um digitale Verwaltungsleistungen für Bürger und Wirtschaft in die Fläche zu bringen. Die Zusammenarbeit mit den Kommunen ist zentrale Voraussetzung, weil hier ein Großteil der Verwaltungsleistungen für die Unternehmen und Bürger angeboten wird. Basis der Zusammenarbeit sind die gemeinsame Entwicklung, der Betrieb und die Nutzung von Infrastrukturen und Diensten. Dies sind zum Beispiel eine sichere Authentifizierung, die BayernID einschließlich elektronischem Postkorb und eine sichere elektronische Bezahlungsmöglichkeit. Sie bilden die Basis für effiziente und durchgängige eGovernment-Prozesse. Dies stellt der Freistaat über die AKDB allen bayerischen Gebietskörperschaften kostenfrei zur Verfügung. Er investiert dafür rund zwei Millionen Euro pro Jahr. Diese Förderung kommt Bürgern und Wirtschaft durch mehr Verwaltungsservice zugute.

2.4 Hürden für den Ausbau von eGovernment

Grundsätzliche Herausforderungen für eGovernment sind, wie bei jeder Innovation, die bei der Einführung zu bewältigenden technischen, finanziellen und rechtlichen Fragen. Andere bremsende Faktoren haben mit der Komplexität der elektronisch abzubildenden Verfahren und Angebote zu tun. Ein erheblicher Teil der im Folgenden beschriebenen Hindernisse lässt sich schon im gegebenen Rechtsrahmen bewältigen.

2.4.1 Hürde Rechtsrahmen

Hauptaufgabe auf dem Weg zum Ausbau von eGovernment ist die weitere Verbesserung der notwendigen Rahmenbedingungen durch Gesetzgeber und Verwaltung.

Dabei gibt es einige Bereiche, in denen der rechtliche Status, Standards oder andere Voraussetzungen definiert werden müssen. Eine Übersicht ist in Tabelle 1 dargestellt.

Der wichtigste Punkt ist es jetzt, eine praktikable Rechtslage zur elektronischen Unterschrift zu schaffen. Allein im Verwaltungsrecht gibt es eine vierstellige Zahl von Vorschriften, welche die Schriftform und damit die Unterschrift per Hand erfordern. Hier müssen Technologien als Alternative zur Unterschrift etabliert werden, die alle Voraussetzungen für eine breite Akzeptanz erfüllen. Das bayerische E-Government-Gesetz wird hierfür dringend notwendige rechtliche Voraussetzungen schaffen.

Tabelle 1

Notwendige Rahmenbedingungen

Voraussetzungen gezielten Ausbaus von eGovernment auf kommunaler Ebene

Rahmenbedingungen Recht

Einsatzbereiche und Standards digitaler Signaturen

Anpassung von Datenschutzregelungen

Definition von Sicherheitsstandards

eGovernment-Tauglichkeit von Gesetzen

Rahmenbedingungen Technologie

Harmonisierte, interoperable IT-Infrastruktur

Digitale Durchgängigkeit (Medienbruchfreiheit)

Rahmenbedingungen Infrastruktur

Ausbau Breitbandinternet

Rahmenbedingungen Verwaltungskompetenz

Anreizsystem für koordinierte Zusammenarbeit verschiedener Verwaltungsebenen

Erhöhung der Nutzerfreundlichkeit und Erweiterung digitaler Verwaltungsangebote

Rahmenbedingungen Verfahrenssicherheit

Verbreitung der eID (elektronischer Personalausweis)

Bereitstellung einer (kostenfreien) digitalen Signatur

Sichere digitale Kommunikation (DE-Mail)

Quelle: IW Consult

Ein weiterer wesentlicher Punkt ist die Prüfung bestehender und neuer gesetzlicher Regelungen auf eGovernment-Tauglichkeit. Als aktuelles und kritisches Beispiel wurde von den Unternehmen eine Neuregelung genannt, nach der gewerbliche Kfz-Anmeldungen derzeit nur mit Originalunterschrift der Geschäftsführung durchgeführt werden können.

Ebenfalls nicht nur politisch, sondern auch rechtlich zu klären ist die für Unternehmen wichtige Überwindung administrativer Grenzen. Gerade in Regionen mit starken Pendlerverflechtungen sollten Regelungen und Vereinbarungen über eine stärkere interkommunale Zusammenarbeit in Sachen eGovernment getroffen werden. Ziel der Zusammenarbeit sollte es sein, Verwaltungsgrenzen für Bürger und Unternehmen nahezu verschwinden zu lassen. Grundvoraussetzung für eine derart intensive und weitreichende Zusammenarbeit sind einheitliche und harmonisierte IT-Systeme und Schnittstellen in der kommunalen Verwaltung. Die Landesregierung ist aufgefordert, geeignete Instrumente zu finden, um Lösungen für den Ausbau der interkommunalen Zusammenarbeit zu schaffen. Hier ist insbesondere auch vom Bayernportal ein wesentlicher Beitrag zu erwarten.

2.4.2 Hürde Technologie

Ein praktisches Hindernis resultiert aus bisherigen Erfahrungen mit eGovernment-Angeboten: Die Verfahren werden als zu wenig transparent und durchgängig und als zu komplex empfunden. Diese durchaus überwindbaren Barrieren wirken bei Nutzern sogar noch stärker als Bedenken zur Datensicherheit und Datenschutz.

Tabelle 2

Größte Barrieren für eine intensivere Nutzung von Online-Diensten

<i>Barriere</i>	<i>Antworten</i>
Mangelnde digitale Durchgängigkeit	56 Prozent
Unzureichende Hilfestellung durch Behörden	56 Prozent
Undurchschaubare Struktur der Online-Angebote	54 Prozent
Mangelnde Datensicherheit / Datenschutz	51 Prozent
Verfahren sind zu kompliziert	45 Prozent

Bürgerbefragung, Antworten für Deutschland. Quelle: eGovernment Monitor 2015

2.4.3 Hürde Infrastruktur

In den für die Untersuchung durchgeführten Gesprächen mit Unternehmen im ländlichen Raum wurde die fehlende Versorgung mit einem leistungsfähigen Internetanschluss häufig als Hindernis für die Geschäftsentwicklung im Allgemeinen und bei der Nutzung öffentlicher digitaler Dienstleistungen im Speziellen genannt. Größere und finanzkräftige Unternehmen helfen sich mit selbstfinanzierten Lösungen, bei denen ein individueller Breitbandanschluss geschaffen und finanziert wird. Für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) ist dies aufgrund der damit verbundenen Kosten indes nur selten zu bewerkstelligen. Die damit verbundene Problemlage zeigt sich auch in den Ergeb-

nissen einer vbw Unternehmerumfrage, veröffentlicht unter dem Titel *Herausforderung Breitbandausbau: Umfrageergebnisse für Bayern*.

Den Nachteilen fehlender Breitband-Anbindung steht gegenüber, dass sich gerade Unternehmen in ländlichen Regionen von eGovernment erhebliche Vorteile versprechen. An diesen gering verdichteten Standorten sind Behördengänge häufig mit einem erheblichen zeitlichen Aufwand verbunden. Die Einsparmöglichkeiten und Potenziale zur Effizienzsteigerung werden daher stärker betont als bei den befragten Unternehmen in städtischem Umfeld.

Mit der am 10. Juli 2014 erreichten Notifizierung des runderneuten und finanziell gegenüber vorher deutlich besser ausgestatteten bayerischen Breitband-Förderprogramms wurde in Bayern ein wichtiger Zwischenschritt auf dem Weg zu dem hier beschriebenen Ziel erreicht. Aktuell geht es darum, den Ausbauprozess so zu koordinieren, dass, ausgehend von einem dichten Netz mit Glasfaser erschlossener Verteilerkästen, zukünftig eine technische Aufrüstung des Netzes auf flächendeckend mindestens 100 Mbit/s möglich ist. Die auf der Basis des Förderprogramms angegangenen Ausbauaktivitäten der Kommunen geben hier zu Optimismus Anlass. Das Ausbaugeschehen führt jedoch vielfach zu einem Stand von lediglich 30 bis 50 Mbit/s. Hier gilt es, alle Möglichkeiten zu nutzen, um die Lücke auf flächendeckend 100 Mbit/s und gegebenenfalls höheren Bedarf von Unternehmen und anderer zentraler Institutionen zu schließen.

Angesichts steigender Bedeutung von Mobile Government – der Nutzung mobiler Endgeräte für die Abwicklung von Behördengängen (s. eGovernment Monitor 2015) – muss parallel die flächendeckende Mobilfunkversorgung weiter vorangetrieben werden.

2.4.4 Hürde Verwaltungskompetenz

Wie einleitend dargestellt kommt eGovernment bei der Modernisierung der Verwaltung und bei der Steigerung der Effizienz im Zusammenspiel zwischen Wirtschaft und Verwaltung ein hoher Stellenwert zu. Für eine erfolgreiche Implementierung der Angebote ist die Akzeptanz und Nutzung der digitalen Verfahren durch die Unternehmen entscheidend. Das bedeutet: Digitale Verfahren setzen sich nur durch, wenn für die Anwender ein erkennbarer zusätzlicher Nutzen gegenüber traditionellen Arbeitsweisen und -strukturen geschaffen wird, der die Investition in die für neue Verfahren notwendige Technik und Schulung rechtfertigt.

Der konkrete Handlungsdruck in Richtung moderner, elektronischer Verfahren wird in der Praxis dann kaum wahrgenommen, wenn klassische papiergestützte Prozesse reibungslos funktionieren. eGovernment bringt allerdings im Vergleich zu diesen papiergestützten Prozessen Zeitersparnis, Verbesserungen bei Service, Qualität und Verfahrensabläufen sowie günstigere Kostenstrukturen.

Unternehmen lassen sich in die Entwicklung von Vorstellungen zum Ausbau entsprechender Anwendungen gerne einbinden, gehen aber davon aus, das wesentliche inno-

vative Impulse von denen kommen, die die elektronisch umzusetzenden Prozesse beherrschen, also von den Verwaltungen selbst. Eine entscheidende Motivation für beide Seiten dürfte darin liegen, dass Kommunen, die heute Verfahren auf klassischem Weg hervorragend anbieten, bzgl. der Verfahrenskosten und des Komforts mit Kommunen, die erfolgreich umstellen, auf Dauer nicht mithalten können.

Für ein Anreizsystem ist es grundsätzlich entscheidend, dass von der obersten Hierarchieebene eGovernment auf die Agenda gesetzt wird. Nur wenn der Transformation zur Digitalisierung der Verwaltung genügend Ressourcen eingeräumt werden, ist ein solch umwälzender Prozess denkbar. Dafür muss ein Stück weit ein Klima des Aufbruchs erzeugt werden, in dem der Wille zur schnellen Erreichung konkreter Ziele groß ist – beispielsweise durch eine Kooperation mit Vergleichsstädten oder –kommunen, in der alle mit dem Ziel, die digitalste Region Deutschlands zu werden, am gleichen Strang ziehen. Dies könnte erstens flankiert werden mit einem jährlichen eGovernment-Preis mit hoher Aufmerksamkeit, den die Staatsregierung auslobt (ähnlich wie der eGovernment-Löwe) oder aber mit Leistungsanreizen innerhalb der Verwaltungen, wenn sich einzelne Mitarbeiter besonders verdient um die Implementierung der neuen Prozesse machen. Ein begleitender Prozess, in dem allen Mitarbeitern schlüssig dargelegt wird, in welchem Maße sie von der digitalen Transformation profitieren würden, erscheint ebenfalls als sehr bedeutend.

Ein weiterer Anreiz könnte ein transparentes eGovernment-Ranking sein, mit dem im Wettbewerb die Leistungsfähigkeit der Regionen gemessen werden kann. Die Verwaltungen können über dieses Ranking öffentlichkeitswirksam zeigen, dass sie in der Entwicklung weit vorne stehen oder konkrete Anregungen erhalten, wie sie ihre digitale Transformation bewältigen können und welche Vorteile dies mit sich bringt.

2.4.5 Hürde Verfahrenssicherheit

Aktuell belegt Deutschland bei der Nutzung von eGovernment-Angeboten keine Spitzenplatzierung im internationalen Vergleich.

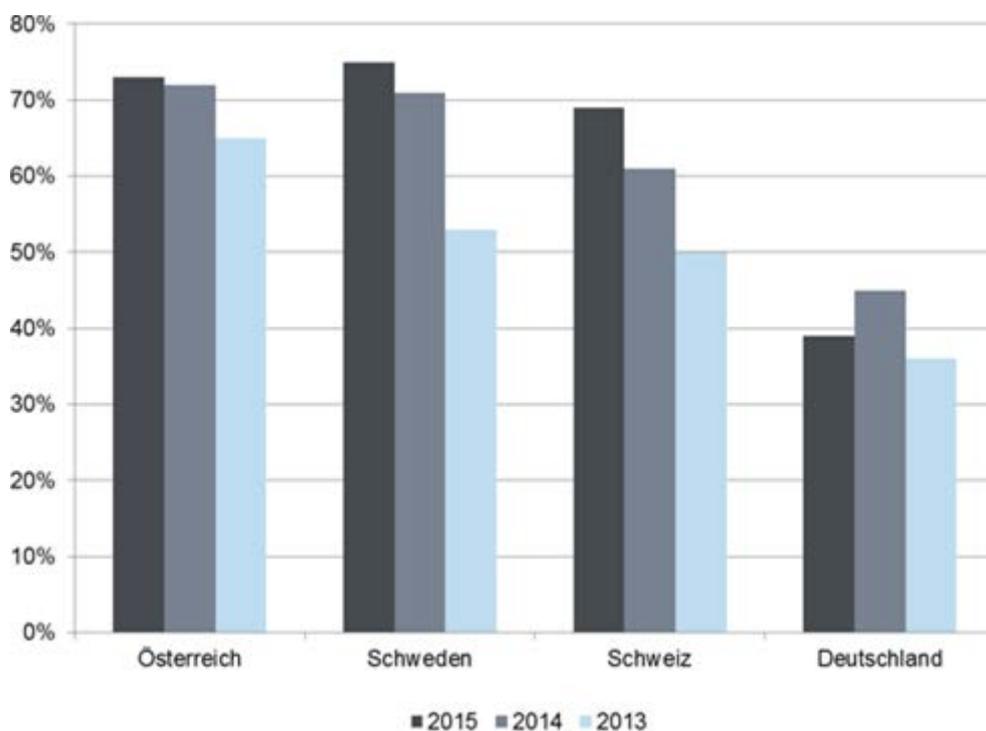
Eine aktuelle Erhebung, vorgenommen im Rahmen des „eGovernment-Monitor 2015“ der Initiative D21 e.V. (Abbildung 1), zeigt, dass 39 Prozent der Internetnutzer eGovernment-Angebote nutzen. Damit liegt der Anteil in Deutschland deutlich niedriger als in der Schweiz, Schweden oder Österreich, wo mehr als zwei Drittel der Internetnutzer öffentliche digitale Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Ein Nutzeranteil von 39 Prozent bedeutet aber gleichzeitig einen Rückgang gegenüber dem Jahr 2014 um 7 Prozentpunkte. Dieser wird durch die öffentliche Diskussion im Zusammenhang mit den NSA-Aktivitäten und Datenschutz im Allgemeinen begründet, was als Indiz für einen erheblichen Vertrauensverlust in die Sicherheit der Angebote gewertet werden kann. So äußern 61 Prozent aller Befragten Bedenken hinsichtlich der Datensicherheit.

Das Thema Datensicherheit wird sicher weiter im Fokus der Öffentlichkeit stehen und Auswirkungen auf die Akzeptanz der eGovernment-Angebote haben. Daraus ergibt sich Handlungsbedarf bei Politik und Verwaltung, um weiterem Vertrauensverlust entgegenzuwirken. Insofern sind die sicherheitsorientierten Zielvorgaben der Digitalen Agenda der Bundesregierung zielführend.

Abbildung 1

Anteil der eGovernment-Nutzer an allen Internetnutzern



Quelle: eGovernment-Monitor 2015

2.5 Ausbaupotenzial für eGovernment

Das Potenzial zur Nutzung von eGovernment-Angeboten lässt sich aufgrund mehrerer Faktoren schätzen.

So zeigen Länder wie Österreich oder Schweden, dass es möglich ist, einen größeren Kreis der Internetnutzer zu eGovernment-Nutzern zu machen (Kapitel 8.2 zeigt beispielhaft, welche Voraussetzungen in Österreich zur Nutzung des Potenzials geschaffen wurden).

Durch höhere Bandbreiten und nutzerfreundlichere Programmierungen (z. B. durch Apps und responsives Webdesign) verbessern sich zudem die Nutzungsmöglichkeiten und der Bedienkomfort immer mehr.

Insbesondere Kommunen weisen ein hohes Angebotspotenzial auf, da sie über attraktive Daten und Informationen verfügen und zahlreiche Dienstleistungen für Bürger und Unternehmen anbieten.

Gelingt es, durch eGovernment-Anwendungen die Komplexität behördlicher Verfahren zu vereinfachen und Nutzerfreundlichkeit sowie den Umgang mit Sicherheitsfragen zu verbessern, dann erhöht sich auch die Bereitschaft zur Nutzung der Angebote seitens der Unternehmen sowie die Effizienz für die Verwaltungen deutlich.

Im übergeordneten Kontext kann die mit eGovernment verbundene Steigerung der Transparenz und Leistungsfähigkeit sogar die Akzeptanz des öffentlichen Handelns im Allgemeinen verbessern.

3 Zentrale Anwendungsgebiete von eGovernment

Kommunen sind für Unternehmen wichtige Partner

Das Angebot öffentlicher digitaler Dienstleistungen ist kein neues Phänomen. Mit der zunehmenden Digitalisierung vieler Bereiche des privaten und geschäftlichen Umfelds verbreiten sich auch eGovernment-Angebote immer stärker.

3.1 eGovernment auf Bundes- und Landesebene – wichtige Anwendungen

Die wahrscheinlich bekanntesten und erfolgreichsten eGovernment-Anwendungen Deutschlands existieren auf nationaler Ebene. So wurde beispielsweise die elektronische Steuererklärung (ELSTER) im Jahr 2013 bereits von 15,2 Millionen Menschen genutzt. Beim eGovernment-Projekt zum Verfahrensmanagement für Großraum- und Schwertransporte (VEMAGS) wurden mit 340.000 Genehmigungsverfahren im Jahr 2013 ca. 90 Prozent aller Verfahren auf digitalem Weg verarbeitet.

Auch auf Landesebene existieren in Bayern derzeit rund 1.000 Online-Anwendungen. Zu den erfolgreichsten Projekten zählen beispielsweise:

- das Bodenrichtwertportal Bayern – Boris,
- das Geodatenportal Bayern,
- der Energie-Atlas Bayern,
- das Dienstleistungsportal Bayern,
- der Verwaltungsserver Bayern und
- das Standortportal für Bayern – Sisby.

3.2 eGovernment auf kommunaler Ebene

Die aktuellen Anwendungsgebiete auf kommunaler Ebene sind sehr heterogen. Nach den für diese Untersuchung geführten Unternehmensinterviews werden die in Abbildung 2 genannten Felder als für die Wirtschaft besonders wichtig angesehen. Unternehmen sehen hier besonders Potenzial für wirtschaftsfreundliches eGovernment.

3.2.1 Planung und Bau

Auf die Frage nach den häufigsten Berührungspunkten mit der Kommunalverwaltung wurde von den Unternehmen in erster Stelle der Planungs- bzw. Baubereich genannt.

Gegenwärtig wird der digitale Weg vor allem bei der Beschaffung von Informationen, also in der Vorplanungsphase, gewählt. Dabei geht es häufig um die Flächenverfügbarkeit oder um rechtliche Fragen. Bei den Interviews im Landkreis Cham wurde das

digitale Planarchiv mehrfach als positives Beispiel einer eGovernment-Anwendung hervorgehoben: Die direkte Zugriffsmöglichkeit auf aktuelle Planungsgrundlagen führt zu einer deutlichen Zeit- und Kostenersparnis.

Die meisten (rechtsverbindlichen) Vorgänge – wie Baugenehmigungen, Baubeginnanzeigen etc. – finden dabei nach wie vor auf dem herkömmlichen analogen Weg statt. Gerade hier wird ein deutliches Effizienzpotenzial gesehen, welches durch die einfache Bereitstellung digitaler Planungsgrundlagen und die Digitalisierung des gesamten Verfahrens zur Erlangung einer Baugenehmigung gehoben werden kann.

Abbildung 2

eGovernment-Nutzung auf kommunaler Ebene

	Informationen <ul style="list-style-type: none"> • Öffnungszeiten, Standortmarketing
	Planung und Bau <ul style="list-style-type: none"> • Baugenehmigungen, Infrastrukturpläne
	Wirtschaft <ul style="list-style-type: none"> • Ausschreibungen, Gewerbeanmeldung, Flächen
	Personal <ul style="list-style-type: none"> • Meldewesen, Waffenscheine
	Verkehr <ul style="list-style-type: none"> • Kfz-/Lkw-Zulassungen, Sonderfahrerlaubnisse
	Sonstiges <ul style="list-style-type: none"> • Gesundheitsamt, Abfall

Quelle: IW Consult

3.2.2 Verkehr

Bei den Bereichen mit den häufigsten Behördenkontakten wurde der Verkehrsbereich am zweithäufigsten genannt. Gerade für Unternehmen mit einem größeren Fuhrpark sind Themen wie Zulassungen, Zollanmeldungen oder Sonderfahrerlaubnisse ein regelmäßiger Grund für Behördengänge. Alle Unternehmen haben in diesem Zusammenhang auf die beträchtlichen Kosten hingewiesen, die mit diesen Vorgängen für sie verbunden sind.

Der hohe Aufwand zur Bearbeitung dieser Verfahren bzw. das Kosteneinsparpotenzial wurde auch von den Verantwortlichen in Politik und Verwaltung erkannt. So wird seit 1. Januar 2015 schrittweise die internetbasierte Fahrzeugzulassung und -abmeldung eingeführt. Mittlerweile ist es möglich, ein Fahrzeug über das Internet abzumelden. Im Weiteren soll über die Pilotierung eines Großkundenprozesses eine Blaupause für volumenstarke Zulassungsprozesse geschaffen werden.

3.2.3 Wirtschaft und Personalwesen

Mit deutlichem Abstand zu den genannten Feldern folgen bei den Gründen für eine Kontaktaufnahme mit den kommunalen Behörden die Themenfelder Wirtschaft und Personalwesen.

Während im Meldewesen die Behördengänge häufig in den privaten Bereich der Beschäftigten fallen, auch wenn diese aufgrund der Öffnungszeiten in der Regel während der Pausen oder einer Freistellung von der Arbeit erledigt werden müssen, sehen sich die Unternehmen bei ausländischen Arbeitnehmern häufig selber in der Pflicht. Die Organisation von Arbeits- und Aufenthaltstitel sowie die behördliche Anmeldung am neuen Wohnort werden in vielen Fällen von Seiten des Arbeitgebers unterstützt, was aufgrund fehlender eGovernment-Angebote in diesem Bereich einen besonderen Aufwand mit sich bringt.

Sicherheitsüberprüfungen auf Basis des Bundeszentralregisters sind ein weiteres Beispiel für – wenn auch spezielle und daher seltener genutzte – Verfahren mit Behördenkontakt.

Im Bereich Wirtschaft drehen sich die Amtskontakte oft um Gewerbeanmeldungen, Informationen zu Gewerbeflächen oder um Vorschriften zur Beflaggung, Beleuchtung und Anbringung von Werbeflächen etc. Weitere Aspekte, die vereinzelt genannt wurden, betreffen beispielweise das Ausstellen von Waffenscheinen, Fragen zu Umweltthemen (wie Abfallentsorgung) oder zum Gesundheitsbereich.

3.2.4 Online-Informationsdienste

Online-Informationsservices zu Öffnungszeiten oder Ansprechpartnern in Behörden sowie Verkehrs- und Parkinfos werden meist nicht als eGovernment-Leistung verstanden. Allerdings werden gerade diese Angebote besonders häufig genutzt.

4 Unternehmerstimmen zu lokalen Qualitäten

Tiefeninterviews zeigen Ansatzpunkte für standortgerechte Entwicklungskonzepte

Es ist das zentrale Anliegen der vorliegenden Untersuchung, die Anforderungen baye-rischer Unternehmen an das aktuelle und zukünftige eGovernment-Angebot darzustel-len. Hierfür wurden im März und April 2014 16 Tiefeninterviews geführt, bei denen Un-ternehmensvertreter die gegenwärtigen Angebote digitaler Dienstleistungen an ihrem Standort bewertet und Anforderungen an zukünftige Angebote formuliert haben.

4.1 Bewertung der derzeitigen eGovernment-Angebote

Bei den Gesprächen wurde deutlich, dass vielen Unternehmen die Vielzahl ihrer Be-rührungspunkte mit der zuständigen Kommunalverwaltung (und damit die Größenord-nung potenzieller Effizienzgewinne durch digitale Transformation) ad hoc nicht bewusst war. Insbesondere wurden digitale Informationsangebote der Kommunen nicht mit dem Thema eGovernment in Verbindung gebracht, da die meisten Gesprächspartner diesen Begriff mit formalen behördlichen Vorgängen verbinden. Erst im Laufe der Gespräche zeigte sich, wie stark digitale Prozesse die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und Verwaltung schon heute prägen und welches Ausbaupotenzial noch vorhanden ist.

Die Unternehmen zeigten während der Gespräche durchgehend eine positive Haltung bezüglich der Zusammenarbeit mit den kommunalen Verwaltungen. Sowohl in Erlan-gen, als auch im Landkreis Cham wurde von funktionierenden Prozessen und Verfah-ren berichtet, wobei diese im Wesentlichen nicht oder nur zum Teil digitalisiert durch-geführt werden. Für komplexere Fragestellungen wurde die Notwendigkeit des Vor-handenseins eines zentralen und persönlichen Ansprechpartner betont, der bei allen Fragestellungen möglichst umfassend beraten bzw. einen Kontakt zum richtigen An-sprechpartner herstellen kann.

Der Grad der Digitalisierung der kommunalen Dienstleistungen wurde generell als zu gering angesehen. Bei firmeninternen Prozessen wird im Allgemeinen ein höherer Digi-talisierungsgrad erreicht, da der Wettbewerb die meisten Unternehmen zu einem ho-hen Grad an Effizienz drängt. Trotzdem stellten fehlende digitale öffentliche Dienstlei-stungen für die Unternehmen bisher kein wesentliches Problem dar. Zum einen wurde dies damit begründet, dass daraus keine direkten Nachteile erwachsen, da es den Wettbewerbern ähnlich geht. Zum anderen herrschte auch häufig die Meinung vor, dass „man es nicht anders kennt“ und auch nicht ändern kann.

Wie bereits gezeigt zählt der Abruf allgemeiner Informationen zu den am häufigsten genutzten eGovernment-Leistungen. Hierzu wurden einige, zum Teil allerdings unspe-zifische Kritikpunkte genannt. So standen der Umfang des Informationsangebots und

die Aktualität im Zentrum der Kritik. Auch das Auffinden der gesuchten Informationen wurde in vielen Fällen als „unnötig kompliziert“ beschrieben.

Auch bei formalen Verwaltungsverfahren, wie beispielsweise Baugenehmigungen oder Kfz-Zulassungen, wurde der geringe Digitalisierungsgrad kritisiert. Zwar besteht in den meisten Fällen die Möglichkeit, die entsprechenden Formulare online zu finden und auszudrucken, eine komplette digitale Durchgängigkeit ist beim Großteil der Verfahren aber nicht gegeben.

Übergreifend wurde bezüglich der Nutzerfreundlichkeit und der Qualität der Informationen im vorhandenen digitalen Angebot deutliches Verbesserungspotenzial gesehen. Dabei war vielen der befragten Unternehmen der Umfang der angebotenen Leistungen nicht bewusst, was darauf hindeutet, dass die aktuelle Herangehensweise der Kommunen in Teilen an den Unternehmen als „Kunden“ der Verwaltung vorbeigeht.

Zusammengefasst sehen die meisten Unternehmen in folgenden Bereichen Verbesserungspotenzial bezüglich der digitalen Angebote:

- Umfang des Leistungsangebots und digitale Durchgängigkeit,
- Umfang des Informationsangebots,
- Aktualität und Verlässlichkeit der Daten,
- Nutzerfreundlichkeit und
- Standardisierungen.

Zur Nutzerfreundlichkeit wurde vor allem moniert, Angebote seien schlecht zu finden.

4.2 eGovernment-Angebote – Anforderungen und Wünsche

Neben der Bewertung der aktuellen Angebote lag der wesentliche Schwerpunkt der Expertengespräche auf den Anforderungen an digitale Dienstleistungen der Kommunen aus Unternehmensperspektive.

4.2.1 Zum Einstieg kleine Schritte

Die befragten Unternehmen sind gegenüber den aktuellen digitalen Angeboten der Kommunen sehr offen eingestellt. Die Nutzung dieser Angebote bzw. die Bereitschaft zu einer intensiveren Auseinandersetzung mit der Thematik liegt auch im ureigenen Interesse der Befragten, da sie sich davon einen Nutzen durch mehr Effizienz in der Zusammenarbeit oder durch den Bezug für ihr Geschäft wichtiger Informationen versprechen. Von daher muss es sich bei einem Ausbau des Angebots nicht unbedingt um revolutionäre Neuentwicklungen handeln. Schon einfache Verbesserungen in der Nutzerfreundlichkeit können einen deutlichen Mehrwert für alle Beteiligten bringen.

Neben intuitiven Elementen sollten vor allem die Suchfunktionen deutlich verbessert werden. Auch vorausgefüllte Formulare oder der Abruf des aktuellen Bearbeitungs-

stands (Statusmeldung) können gleichwohl für Erleichterungen bzw. mehr Planungssicherheit sorgen. Mehrfach wurde in diesem Zusammenhang der Wunsch geäußert, dass die Verwaltungen von einer passiven in eine aktive Rolle wechseln sollten.

Im Wesentlichen sind es folgende Eigenschaften von eGovernment-Angeboten, die den Unternehmen den Umgang erleichtern und die Bereitschaft zur Nutzung erhöhen:

- ein erkennbarer Mehrwert, der zu Effizienzsteigerungen im jeweiligen Bereich führt,
- eine hohe Nutzerfreundlichkeit – d. h. Schnelligkeit, Übersichtlichkeit, ansprechendes Design, effiziente Suchfunktionen, einfache Sprache mit nachvollziehbaren Erklärungen,
- die Möglichkeit, einen direkten Ansprechpartner auf mehreren Kanälen (z. B. Telefon, Mail, Chat) zu kontaktieren.

4.2.2 Unternehmensinvestitionen nur bei Zusatznutzen

Einen wesentlichen Vorteil sehen die Unternehmen bei der Nutzung von eGovernment-Lösungen für Massengeschäfte und bei Standardvorgängen, beispielsweise aus dem Bereich der Kfz-Zulassung. Dadurch versprechen sie sich selbst Produktivitätsgewinne und – davon abgeleitet – zusätzliche kommunale Ressourcen für persönliche Betreuung bei beratungsintensiven Vorgängen.

Voraussetzung für die Bereitschaft von Unternehmen zur Umstellung ihrer eigenen Prozesse auf die Nutzung von eGovernment ist ein deutlicher Zusatznutzen der Angebote des digitalen Rathauses. Dieser wird in erster Linie in einer schnelleren Abwicklung administrativer Vorgänge und einer damit einhergehenden Zeit- und Kostensparnis gesehen. Durch den bereits hohen Digitalisierungsstandard in weiten Teilen des Geschäftslebens sind die Vorbehalte relativ gering. Gerade bei den Themen Nutzerfreundlichkeit und Datensicherheit müssen die Hürden für die Nutzung der Angebote niedrig gehalten werden. Handlungsbedarf sehen die Unternehmen bei der Verwendung digitaler Signaturen für Unternehmen. Hier werden Lösungen gewünscht, die den Aufwand angemessen gering halten und dennoch den Sicherheitsanforderungen genügen. Kommunen sollten hier den gesetzlichen Spielraum optimal ausnutzen.

4.2.3 Standardisierung und interkommunale Abstimmung

Eine weitere Voraussetzung für Investitionen, beispielsweise in digitale Signaturen, dazugehörige Lesegeräte oder De-Mails, sind einheitliche Standards. Gegenwärtig sind für verschiedene Angebote unterschiedliche Anbieter von Signaturen und der dazugehörigen Hardware vorhanden. Für Unternehmen, aber auch für Verwaltungen ist es nicht zielführend, bei unterschiedlichen Anwendungen mit verschiedenen Systemen arbeiten zu müssen.

In diesem Zusammenhang wünschen sich die Unternehmen auch ein stärker kooperatives Verhalten der verschiedenen Gebietskörperschaften. Administrative Grenzen spielen im operativen Inlandsgeschäft der Unternehmen keine Rolle. Bei der Möglichkeit zur Nutzung digitaler öffentlicher Dienstleistungen zeigen sich aber große Unterschiede. Dies betrifft sowohl den Stand der Umsetzung, als auch die technischen Lösungen. Diese sind häufig nicht kompatibel, wodurch auch die digitale Durchgängigkeit nur eingeschränkt vorhanden ist. Für Unternehmen die an mehreren Standorten aktiv sind, geht damit ein höherer administrativer Aufwand einher.

5 Strategische Entwicklungsfelder für eGovernment

Ausbauschwerpunkte aus Sicht der Wirtschaft

Aufbauend auf der Beurteilung der Unternehmen wurden strategische Entwicklungsfelder definiert und entsprechende Handlungsempfehlungen erarbeitet.

Unternehmen zu eGovernment – zentrale Aussagen

- 1. Kommunen verfügen über ein interessantes Angebotspotenzial für unternehmensbezogenes eGovernment.*
 - 2. Derzeitige eGovernment-Angebote der Kommunen sind kaum spezifisch auf die Nutzung durch Unternehmen zugeschnitten.*
 - 3. Unternehmen gestalten Innovationen gerne mit, üben aber nur bedingt Veränderungsdruck aus. Das Angebot schafft seine Nachfrage.*
 - 4. Schon heute muss die Zukunft in den Blick genommen werden, um im internationalen Standortwettbewerb nicht abgehängt zu werden.*
 - 5. Zu den Erfolgsfaktoren gehören nutzerorientierte Bedienbarkeit, Möglichkeiten zur Individualisierung und Vernetzung von Angeboten, die passgenaue Weiterentwicklung auch für mobile Endgeräte und stets zielgruppengerechte Interaktionskonzepte.*
 - 6. eGovernment schafft Freiraum für den weiterhin notwendigen persönlichen Kontakt ins Rathaus.*
-

5.1 eGovernment: Ausbauwunsch und Wirtschaftlichkeit

Ein wesentliches Ergebnis der Unternehmensgespräche ist der Wunsch der Unternehmen, dass sich Verwaltungen noch stärker als bisher als Dienstleister für Bürger und Unternehmen definieren. Das gilt auch für eine umfassende Berücksichtigung der Anforderungen von Unternehmen an eGovernment-Angebote. Die Verantwortung für diesen Entwicklungsprozess liegt bei den Verwaltungen. Als Zwischenfazit lässt sich daher festhalten: egal wie intensiv Unternehmen Vorstellungen zur Entwicklung von eGovernment einbringen – neue Nachfrage nach eGovernment-Dienstleistungen wird erst durch ein kundenorientiertes Angebot geschaffen.

Aus Sicht der Unternehmen ist die Zielsetzung eindeutig. Das folgende Zitat aus den Unternehmensinterviews bringt den Wunsch vieler auf den Punkt und kann in seiner Aussage durchaus auch als Langfristziel dienen: „Kein einziger Behördengang sollte mehr notwendig sein.“

Natürlich respektieren Unternehmer wirtschaftliche Zwänge. Die Spitzen aus Politik und Verwaltung müssen definieren, welchen Grad der Digitalisierung sie zukünftig erreichen wollen. Damit geht die Frage einher, ob man die Entwicklung als Front-Runner mitbestimmen will. Eine Entscheidung die gut abzuwägen ist, denn ein hoher Digitalisierungsgrad führt zwar zu einer höheren Effizienz und erweitert die Gestaltungsmöglichkeiten in vielen Bereichen, er ist aber nicht zum Nulltarif zu bekommen. Der Ressourceneinsatz speziell für Anfangsinvestitionen in die EDV-Infrastruktur und die damit einhergehenden Schulungen der Mitarbeiter ist in finanzieller und personeller Hinsicht nicht unerheblich.

Unter Berücksichtigung von Ausbauwunsch und Wirtschaftlichkeit muss es das Ziel sein, bei allen Vorgängen, die einen hohen Standardisierungsgrad aufweisen, ein hohes Maß an digitaler Unterstützung zu implementieren. Nur so lassen sich Verbesserungen in der Effizienz der Zusammenarbeit erzielen – für Unternehmen und Verwaltung. Die personellen Kapazitäten können dann auf Vorgänge mit einem hohen Beratungsbedarf konzentriert werden.

5.2 Empfehlung zu drei Ausbauschwerpunkten

Alles zusammengenommen zeigen sich drei Schwerpunktfelder, auf denen eGovernment aus Unternehmenssicht gestaltet werden sollte, um die regionale Wettbewerbsfähigkeit zu stärken. Diese Felder sollten im Mittelpunkt jeder regionalen Entwicklungsstrategie im Bereich des eGovernment stehen.

Diese sehr heterogenen Felder umfassen

- die Modernisierung und Harmonisierung der technischen Infrastruktur,
- eine verbesserte Benutzerfreundlichkeit bestehender und zukünftiger Angebote und
- die konsequentere Nutzung der Möglichkeiten, die sich aus der rasanten Entwicklung des gesamten digitalen Kommunikationsbereichs ergeben.

5.2.1 Modernisierung der technischen Infrastruktur und Angebotserweiterung

Die Digitalisierung der Verwaltung ist eine Mammutaufgabe, die bereits in den letzten Jahren zu deutlichen Veränderungen innerhalb der einzelnen Verwaltungseinheiten geführt hat. Sie ist gleichzeitig eine Daueraufgabe, die mit den technischen und gesellschaftlichen Veränderungen Schritt halten muss.

Aus Sicht der Unternehmen gelingt dies gegenwärtig nur unzureichend. Ein niedriger Digitalisierungsgrad und technische Insellösungen entsprechen nicht der Arbeitsweise und den Anforderungen an effiziente Prozesse, die sie aus ihrem eigenen Geschäftsumfeld gewohnt sind. Von daher ist es eine kontinuierliche Aufgabe, das Angebotsspektrum stetig zu erweitern und an neue Entwicklungen, wie beispielsweise den Trend zu mobilen Lösungen, anzupassen.

Als zentraler Baustein unabdingbar ist eine leistungsfähige Breitbandinfrastruktur. Gerade in den ländlichen Räumen existiert bei diesem Thema noch erheblicher Handlungsbedarf. Das auf dem Feld mit großem Schwung anlaufende bayerische Fördergeschehen sollte den ländlichen Räumen Bayerns auf absehbare Zeit einen Vorteil im innerdeutschen Standortwettbewerb bringen, da viele Länder mit dem Ausbau in ländlichen Regionen Schwierigkeiten haben.

Der generelle Wunsch nach einer stärker ausgeprägten Dienstleistungsmentalität der Verwaltungen muss sich in Maßnahmen niederschlagen, die die Kommunikation und Zusammenarbeit mit den Unternehmen vereinfachen. Von dieser Vereinfachung werden letztendlich beide Seiten profitieren. Hierbei gilt es, Maßnahmen zu entwickeln und umzusetzen, durch die Unternehmen aktiver in die Verwaltungsverfahren eingebunden werden bzw. Zugriff auf aktuelle Statusinformationen zu ihren laufenden Angelegenheiten erhalten.

Die Unternehmen haben mehrfach Unverständnis über die Wirkung administrativer Grenzen geäußert. Vor allem an über Pendlerbeziehungen eng mit Nachbarkommunen vernetzten Standorten entstünden durch eine enge Zusammenarbeit der einzelnen Gebietskörperschaften Synergien. Bei der Nutzung gemeinsamer Schnittstellen und Plattformen wäre es beispielsweise vorstellbar, dass Arbeitnehmer bestimmte Behördengänge, wie das Einreichen signierter Dokumente (An- und Ummeldungen vom Wohnort, An- und Abmeldungen von Kfz), von ihrem Arbeitsplatz aus in der Mittagspause erledigen könnten. Dies wäre ein sinnvoller Zwischenschritt hin zu offenen digitalen Grenzen, in denen diese Prozesse nach der Implementierung der notwendigen digitalen Infrastruktur und der Vereinheitlichung von Schnittstellen interkommunal auf digitalem Wege ausgetauscht werden könnten. Eine solche Zusammenarbeit und „Grenzenlosigkeit“ wäre auch ein gutes Argument für das Standortmarketing einer ganzen Wirtschaftsregion, um Fortschrittlichkeit darzustellen.

5.2.2 Höhere Nutzerfreundlichkeit der Angebote

Stärkere Dienstleistungsorientierung setzt eine kritisch-konstruktive Beurteilung durch Unternehmen und Offenheit der Verwaltungen für neue Lösungen voraus. Dies bezieht sich insbesondere auf die bestehenden Angebote. Ließen sich diese passgenau auf die Anforderungen der Unternehmen zuschneiden, würden Akzeptanz, Nachfrage und Zufriedenheit deutlich steigen.

Eine intelligente Suche ist dabei ein entscheidender Erfolgsfaktor für eine häufige Nutzung von eGovernment-Angeboten. Nur wenn Unternehmen produktiver arbeiten können, nutzen sie digitale Angebote. Deshalb sollten in einem ersten Schritt – auch zur Schaffung von Akzeptanz – Suchprozesse und die generelle Nutzerfreundlichkeit optimiert werden. Hierbei handelt es sich um ein weites Feld, das ständigen Veränderungen ausgesetzt ist.

Der Siegeszug von Smartphones und Tablet-Computern hat die Anforderungen an den Aufbau und die Programmierung von Webseiten stark verändert. Auch auf solche Entwicklungen müssen Verwaltungen reagieren, um weiterhin über nutzbare Angebote zu verfügen.

Ein weiteres Entwicklungsfeld mit viel Potenzial zur Steigerung der Nutzerfreundlichkeit und Verbesserung der Effizienz ist die Digitalisierung komplexer Verwaltungsvorgänge. Die Analyse hat gezeigt, dass etwa im Bereich Bauen und Planen vielfältige Berührungspunkte zwischen Unternehmen und Verwaltungen bestehen. Die bisherigen meist analogen Prozesse erweisen sich als sehr aufwendig und sind mit hohem Ressourceneinsatz verbunden. Dabei existieren in diesem Bereich bereits eGovernment-Lösungen, die für beide Seiten mit enormen Vereinfachungen verbunden sind. Solche Lösungen müssen breit genutzt werden.

5.2.3 Standortmarketing verbessern

Eine konsequente und erfolgreiche Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung der beiden bereits genannten Punkte bringt einen nicht zu unterschätzenden Marketingeffekt mit sich. Da die Digitalisierung und die Nutzerfreundlichkeit des öffentlichen Dienstleistungsangebots an vielen Standorten noch immer sehr nachlässig behandelt werden, können sich Kommunen mit gutem eGovernment in der Innen- und Außenwahrnehmung positiv zu positionieren.

Ein solcher Effekt ist zunächst für die verantwortliche politische Spitze attraktiv, da sich die jeweilige Kommune damit aus Sicht ihrer Bürger und der lokal ansässigen Unternehmer im regionalen Vergleich positiv abhebt.

Die interviewten Unternehmensvertreter haben aber auch mehrfach auf mögliche positive Effekte in der Außenwahrnehmung der betroffenen Kommune hingewiesen. Sie sehen in einer attraktiven und serviceorientierten Internetpräsenz ihrer Heimatgemeinde eine wichtige Ergänzung eigener Maßnahmen im Bereich der Fachkräftesicherung. An vielen Standorten in Bayern berichten Unternehmen von einer zunehmend angespannten Situation bei der Fachkräfteversorgung. Aufgrund konjunktureller und demografischer Effekte werden vermehrt Maßnahmen ergriffen, um Arbeitnehmer aus Regionen anzuwerben, die außerhalb Bayerns oder Deutschlands liegen. Zur Unterstützung dieser Bemühungen könnten dabei auch die Verwaltungen der Regionen beitragen, indem sie ihre eigenen Marketinginstrumente – und dazu zählt beispielsweise auch der Internetauftritt – so gestalten, dass sie potenziellen Bewerber die Attraktivität des Standortes gezielt vermitteln.

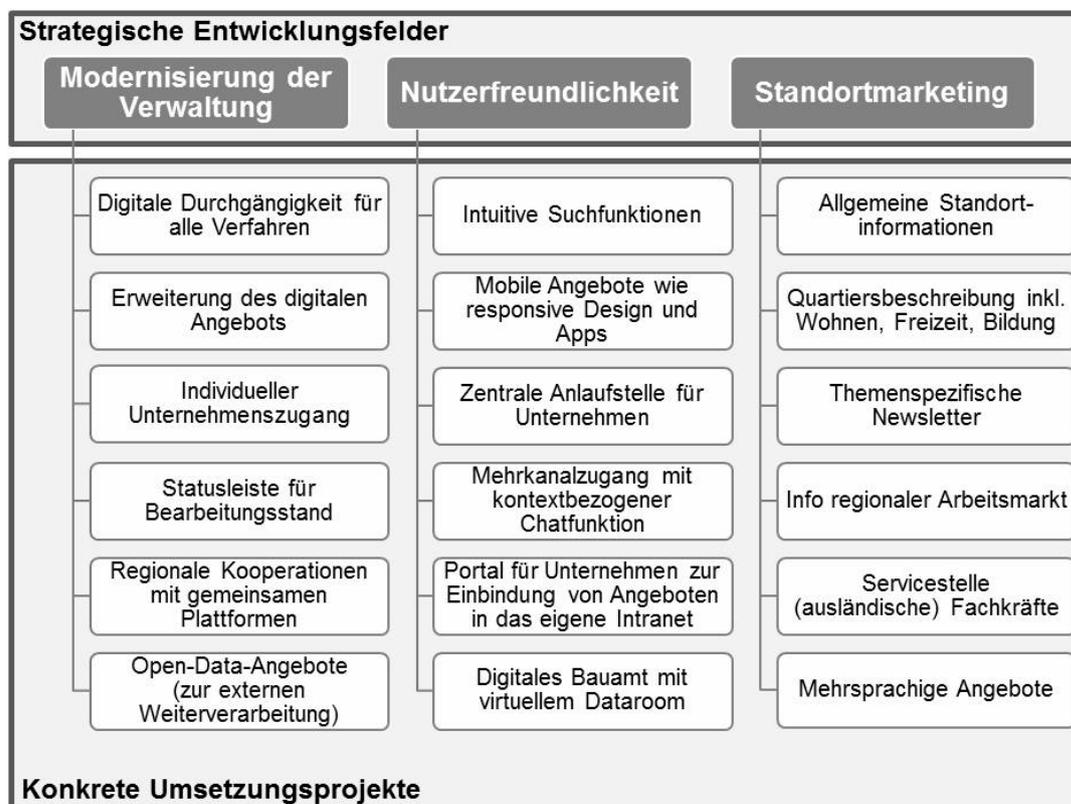
6 Maßnahmenempfehlungen

Zielgerichteter eGovernment-Ausbau auf den benannten strategischen Feldern

Auf Basis der im vorausgegangenen Kapitel dargelegten strategischen Empfehlungen und vertiefender Gesprächsergebnisse wurden mit Vertretern der Stadt Erlangen und des Landkreises Cham konkrete Handlungsempfehlungen erarbeitet und notwendige Voraussetzungen für entsprechende Aktivitäten diskutiert. Die zusammengefassten Ergebnisse erheben nicht den Anspruch, alle denkbaren Möglichkeiten wirtschaftsfreundlichen eGovernments darzulegen. Sie konzentrieren sich darauf, für die Wirtschaft zentrale und für die Kommunen gangbare Innovationsfelder zu beschreiben und zeichnen damit einen Rahmen für die mittelfristige Entwicklung bis zum Jahr 2020. Eine konsequente Umsetzung der in Abbildung 3 dargestellten Punkte führt zu einer Verbesserung der Zusammenarbeit von Verwaltungen und Unternehmen, von der beide Seiten profitieren.

Abbildung 3

Strategische Entwicklungsfelder und Umsetzungsprojekte



Quelle: IW Consult

Für einen Teil der empfohlenen Maßnahmen muss der Gesetzgeber auf Bundes- und Landesebene die Rahmenbedingungen weiterentwickeln. Diese Baustellen, die vor allem technische und rechtliche Fragen umfassen, wurden in Kapitel **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** erläutert.

6.1 Modernisierung der Verwaltung

Die Modernisierung der Verwaltung ist eine Daueraufgabe, befindet sich aber durch die zunehmende Digitalisierung in einem fundamentalen Wandel. Durch die folgenden Handlungsempfehlungen kann der Ausbau von eGovernment im Hinblick auf für Unternehmen attraktive Standortqualitäten gestaltet werden.

6.1.1 Elektronische Identität und digitale Durchgängigkeit

Eines der größten Hindernisse beim Ausbau von eGovernment-Angeboten ist die Identifikation im Internet. Der neue Personalausweis bietet die Möglichkeit, die Online-Ausweisfunktion (eID) zu nutzen. Die sogenannte eID-Funktion ermöglicht den sicheren Identitätsnachweis per Internet. Bei der Beantragung des Ausweises lässt sie sich optional aktivieren. Die eID-Funktion wird von Diensteanbietern wie der Verwaltung in die digitalen Angebote integriert und ist so durch den Ausweisinhaber nutzbar. Auf diese Weise können Behördengänge über das Internet erfolgen, die sonst standardmäßig eine Identitätsfeststellung per Sichtprüfung des Ausweises erforderlich gemacht hätten.

Das Angebot zur Aktivierung der Funktion wird bislang nur unzureichend in Anspruch genommen. Als Ursache werden seitens der Anwender vor allem bislang noch fehlende Einsatzmöglichkeiten der Funktion genannt. Die Diensteanbieter beklagen die fehlende Verbreitung der eID: Eine technische Aufrüstung würde sich somit nicht lohnen. Diesem „Henne-Ei-Problem“ könnte man möglicherweise entgehen, wenn die nachträgliche Aktivierung der eID-Funktion nicht mit zusätzlichen Kosten verbunden wäre. Zudem könnte die Funktion bei jedem neuen Ausweis standardmäßig automatisch aktiviert sein.

Das Beispiel aus Ingolstadt (Kapitel 7.1) zeigt, dass bei entsprechenden Angeboten die Nachfrage nach der eID deutlich steigt. Hier hat die einzelne Kommune also vieles schon heute selbst in der Hand. Das Beispiel der Handy-Signatur aus Österreich (Kapitel 7.2) macht deutlich, dass Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit zugleich die Akzeptanz und die Marktdurchdringung steigern. Anwendungen aus der Wirtschaft (wie Fingerabdruckscanner in Smartphones oder die Entwicklung von Handvenenscannern) zeigen, dass Lösungen zur sicheren Identifizierung auch außerhalb des öffentlichen Sektors gefragt sind und genutzt werden.

Aufgabe der Politik ist es, festzulegen, welche Anwendungen eine digitale Signatur benötigen. Dazu müssen Standards für digitale Signaturen definiert werden (Soft- und Hardware), um eine digitale Durchgängigkeit zu gewährleisten.

6.1.2 Erweiterung digitaler Dienstleistungen

Die stetige Erweiterung der digitalen Angebote steht für die Unternehmen ganz oben in ihrer Prioritätenliste. Hierbei gilt es, von Seiten der Verwaltung die Verfahren nach Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten zu priorisieren. Hierzu einige Beispiele:

6.1.2.1 Kfz- An- und Abmeldung

Ein großer Nutzen besteht aus Sicht der Unternehmen vor allem bei Verfahren, die die An- und Abmeldung von Kfz und Lkw betreffen, sowie im Bereich Bauen und Planen. Die Palette der denkbaren Maßnahmen ist groß.

Die Nutzungsmöglichkeiten im Bereich der Kfz- und insbesondere Lkw-Zulassung beispielsweise müssen umfassend auf Unternehmensbedürfnisse zugeschnitten werden. Seit 1.1.2015 können über ein Internetportal des Kraftfahrt-Bundesamtes Fahrzeuge online abgemeldet werden. Geplant sind zwei weitere Ausbaustufen zu Wiederzulassung sowie Neuzulassung und Ummeldung bei einem Kauf. Diese Regelungen gelten im ersten Schritt nur für Privatpersonen und sind damit nicht ausreichend. Bei einer Einbindung von Unternehmen könnten Fahrzeuge beim Kauf sofort mitgenommen werden, unabhängig von den Öffnungszeiten der Behörden. Diese Ausweitung der Regelung würde eine deutliche Vereinfachung der Verfahren bedeuten und zusätzliche Impulse für das Geschäft bringen. Ergänzend müssen entsprechende Angebote auch lokal beworben werden.

6.1.2.2 Geocodierte Daten

Im Bereich Bauen und Planen verfügen die Verwaltungen über einen großen Schatz an Daten und Informationen, die für Unternehmen als wichtige Planungsgrundlagen dienen, beispielsweise für Bauanzeige- und -genehmigungsverfahren. Gelingt es, diese so aufzubereiten und zur Verfügung zu stellen, dass die Unternehmen daraus einen Mehrwert für ihre Geschäfte ziehen können, kann dadurch die Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit einzelner Unternehmen und der Wirtschaft insgesamt gesteigert werden. Ein Beispiel sind geocodierte Daten, die in Geoinformationssystemen (GIS) eingespeist werden. Diese räumlichen Daten können bearbeitet und analysiert werden und stehen für praktische Anwendungen zur Verfügung.

GIS-Anwendungsfelder, für die relevante Daten in digitaler Form zur Verfügung gestellt werden können, umfassen vor allem folgende Bereiche:

- Infrastruktur – Leitungskataster für Wasser, Kanal, Gas und Strom,
- Liegenschaften – Verkehrswege, Flächennutzungs- und Bebauungspläne, aber auch Grünflächenkataster, Baumkataster, Friedhofskataster, Spielplatzkataster oder
- Veranstaltungsplanung – Planung von Ressourceneinsatz für die Sicherheit bei Großveranstaltungen.

In diesem Zusammenhang wurde das Angebot des Landkreises Cham in besonderer Weise hervorgehoben; der dort praktizierte Umgang mit den vorhandenen bzw. aufbereiteten Daten wurde als sehr hilfreich und beispielhaft für andere Kommunen und Landkreise beschrieben. Durch die koordinierende Funktion, die der Landkreis hier einnimmt, können hohe Qualitätsanforderungen an die gelieferten Daten sichergestellt werden, was wiederum den Nutzern zu Gute kommt.

6.1.2.3 Kurzfristige Flächennutzung

Ein weiteres praktisches Beispiel ist die Möglichkeit, eine bei einer kurzfristigen Baumaßnahme notwendige Gehwegnutzung mit der Aussicht auf schnelle Genehmigung online beantragen zu können. Hier wie bei vergleichbaren Ansätzen etwa für vorübergehende Sonderparkerlaubnisse oder gastronomische Gehwegnutzung wären bei voll-elektronischen Prozessen auch die interne Weitergabe und damit die Kontrolle sicherlich einfacher.

6.1.3 Open Data für gezielte privatwirtschaftliche Datenveredelung

Öffentliche Verwaltungen verfügen über eine Vielzahl an Daten und Informationen. Diese nutzerorientiert aufzubereiten und den Bürgern und Unternehmen zur Verfügung zu stellen, scheitert häufig an knappen personellen Ressourcen. Verwaltungen sollten daher auch mit privaten App-Entwicklern zusammenarbeiten, um die Potenziale möglichst umfassend nutzen zu können. Die laufende Zunahme mobiler Anwendungen bietet hier besondere Perspektiven.

Kommunen könnten privaten Entwicklern kommunale Daten in maschinenlesbarer Form zur Weiterverarbeitung zur Verfügung stellen (wobei der Datenschutz berücksichtigt werden muss). Um nicht bedarfsfremd wahllose Datenfriedhöfe bereit zu stellen, ist die Zusammenarbeit mit der Open-Data-Community sinnvoll. Bei den Vorteilen steht insbesondere die nutzerfreundliche Aufarbeitung der Informationen im Vordergrund. Eine solche Vorgehensweise kann auch direkte positive Impulse für das lokale Gründergeschehen und die lokale Wirtschaft im Allgemeinen generieren. An dem damit verbundenen Erfolg würde auch die Kommune direkt oder indirekt partizipieren.

6.1.4 Interkommunale Zusammenarbeit

Ein wichtiges, allerdings aufgrund der notwendigen Willensbildung, des Abstimmungsbedarfs und des Umsetzungsaufwands schwer realisierbares Anliegen ist die Intensivierung der interkommunalen Zusammenarbeit. Die Bayerische Staatsregierung verfolgt mit dem BayernPortal bereits das Ziel, einen zentralen Zugang zu den bayerischen eGovernment-Angeboten zu schaffen und dabei auch die kommunalen Angebote unter einem einheitlichen Dach anzubieten. Das ist der richtige Weg, denn im eGovernment-Bereich bieten Kooperationen besondere Vorteile:

- Die Standardisierung technischer Lösungen steigert die Effizienz,
- Dienstleistungen lassen sich ortsunabhängig nutzen.
- Zentrale Steuerung stellt die Aktualität und Verlässlichkeit aller Informationen sicher.

Für Unternehmen kommt es in diesem Zusammenhang darauf an, Hindernisse abzubauen, die Grenzen zwischen administrativen Einheiten mit sich bringen. Auf Grundlage der Ergebnisse aus den Unternehmensinterviews in Erlangen wird die Etablierung interkommunaler Plattformen speziell für durch Pendlerbewegungen eng verflochtene Räume vorgeschlagen.

Seitens der Unternehmen besteht ein großer Wunsch nach einer effizienteren, kreisübergreifenden Abstimmung und Zusammenarbeit. Ein größerer Verdichtungsraum bietet sich durch seine überregionale Strahlkraft für ein solches Vorhaben an. Aber auch in ländlichen Räumen muss die interkommunale Zusammenarbeit einen größeren Stellenwert einnehmen. Der besondere Vorteile solcher Kooperationen liegt hier darin, dass größere Entfernungen für Nutzer an Bedeutung verlieren. Die Ziele solcher Kooperationen lassen sich zusammenfassen mit dem Slogan: „Synergien heben, Attraktivität gewinnen“.

Mit einer interkommunalen eGovernment-Agenda kann eine Region beispielsweise von Erfahrungen profitieren, die in anderen Regionen mit den Vorteilen zentraler IT-Infrastrukturen gemacht wurden. Die Umsetzung der Zusammenarbeit im Landkreis Cham zwischen der Kreisverwaltung und den angehörigen Kommunen zeigt funktionale und technische Möglichkeiten auf, die auch über die Landkreisgrenzen hinaus und in anderen Regionen genutzt werden sollten. Daraus abgeleitet sollten folgende Parameter im Fokus einer interkommunalen Plattform stehen:

- Aufbau einer einheitlichen Plattform innerhalb der Region,
- zentrale Steuerung und Pflege des übergreifenden Contents und
- Möglichkeit zur ortsunabhängigen Erledigung von Behördengängen.

Bei einer konsequenten und erfolgreichen Umsetzung dieser Vision ist mit einem nicht unerheblichen positiven Marketingeffekt für die jeweilige Region zu rechnen. Denn: Eine enge regionale Kooperation zum Nutzen der Anwender ist ein ideales Beispiel, um die Wirtschaftsfreundlichkeit und Zukunftsorientierung eines Standorts nach außen zu präsentieren.

6.2 Nutzerfreundlichkeit

Die Nutzerfreundlichkeit der eGovernment-Angebote steht im Mittelpunkt aller Bemühungen, da nur darüber die Akzeptanz der Angebote gesteigert werden kann. Die folgenden Handlungsempfehlungen sind beispielhafte Maßnahmen für Verbesserungen in diesem Bereich.

6.2.1 Intuitive Suchfunktionen

Durch die ständige Zunahme digitaler Anfragen werden nutzerorientierte Suchfunktionen immer bedeutender. Dies trifft auch auf die eGovernment-Angebote der Verwaltungen zu. Kommunen verfolgen hier sehr unterschiedliche Ansätze, von der Suche über eine alphabetische Sortierung bis zur Clusterung nach unterschiedlichen Lebenslagen.

Die Zukunft liegt in einer Kombination aus nutzerfreundlicher Struktur der Angebote, intuitivem Design und vor allem intelligenten Suchfunktionen.

6.2.2 Individueller Unternehmenszugang inklusive Statusleiste

Als weitere Maßnahme zur Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit wurde von den Unternehmen die Einführung von Unternehmenszugängen vorgeschlagen. In diesen (durch Login-Daten mit Passwort) geschützten Bereichen könnten die einzelnen Kontakte des Unternehmens mit der Verwaltung gesammelt dargestellt werden. Vorteile versprechen dabei:

- die Hinterlegung von Stammdaten zur teilautomatischen Komplettierung von Formularen und
- die Möglichkeit zum Abruf aktueller Statusmeldungen zu laufenden Verfahren.

Um Sicherheitsanforderungen der Unternehmen gerecht zu werden, sollten für verschiedene Mitarbeiter eines Unternehmens selektive Zugriffsrechte vergeben werden können.

6.2.3 Mobile Angebote

Infolge der hohen Verbreitung drahtloser Breitbandverbindungen hat sich der Absatz von Smartphones und Tablet-Computern stark erhöht. Auch für eGovernment entstehen so erweiterte Möglichkeiten. Insbesondere Informationsangebote – beispielsweise über Ansprechpartner, Öffnungszeiten, die aktuelle Parkplatz- oder Stausituation – gilt es, so aufzubereiten, dass die Nutzung auf mobilen Endgeräten möglich ist. Die Funktionalität der Erlangen-App ist hierfür ein gutes Beispiel.

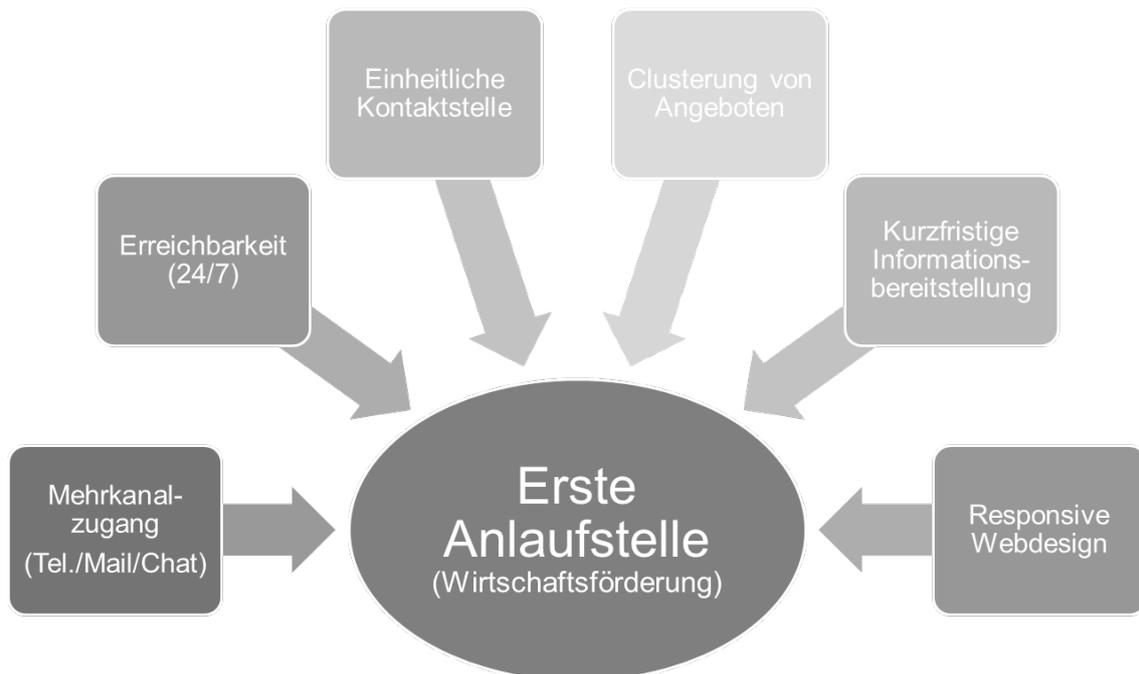
Mobile Angebote lassen sich mit interaktiven Angeboten für spezielle Zielgruppen in den Unternehmen verknüpfen. So wäre es etwa im Zuge der Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf sinnvoll, die kurzfristig verspätete Abholung von Kindern aus der Kita dort melden zu können. Auch eine stärkere Verknüpfung kommunaler Daten mit anderen digitalen Medien und Informationsquellen – wie z. B. bei der Einbindung kommunaler Parkrauminformationen in Navigationssysteme – ist aus Sicht der Unternehmen wünschenswert.

Als Anwendungsgebiet mit hohem Nutzen für Bevölkerung und Unternehmen wurde die (mobile) Nutzung digitaler Medien für den Katastrophenschutz und die öffentliche Sicherheit genannt. Hierdurch wäre im Katastrophenfall, etwa bei Hochwasser, ein schneller Informationsfluss gewährleistet. Die Einbindung von Schlüsselunternehmen – beispielsweise Sicherheitsfirmen – über eine „Polizei-App“ könnte die Sicherheit auf den Straßen bzw. den Erfolg von Fahndungsmaßnahmen erhöhen.

6.2.4 Zentrale Anlaufstelle

Durch den Aufbau bzw. die Strukturierung der angebotenen Dienste für Unternehmen in einer zentralen Anlaufstelle kann eine deutliche Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit bei gleichzeitiger Erhöhung der Akzeptanz der Angebote für Unternehmen erreicht werden. Die konsequente Umsetzung dieses Konzepts ermöglicht es, die oft kritisierten Punkte wie Navigation, Nutzerfreundlichkeit und Übersichtlichkeit zu verbessern.

Abbildung 4
Erste Anlaufstelle



Quelle: IW Consult

Zusätzliche Funktionen – wie ein kontextbezogenes Chat-Angebot als Teil des Mehrkanalzugangs – könnten ohne großen technischen Aufwand integriert werden. Ein Anwendungsbeispiel hierfür wäre der Aufbau und die Etablierung eines Chat-Systems,

wie man es bereits von privaten Unternehmen (z. B. BMW Concierge System oder iChat von Apple) kennt.

6.2.5 Portal zur Einbindung von Angeboten in das Intranet der Unternehmen

Die Einbindung ausgewählter digitaler Angebote von Kommunen in das Intranet der Unternehmen wird als bedeutende Entwicklungsmaßnahme für die Verbesserung des Bedienungskomforts für Unternehmen gesehen. Generell ist damit auch ein unternehmensspezifischer Zugriff auf die (Informations-)Angebote der Kommunen verbunden. Durch diese Verknüpfung ist es möglich, öffentliche Angebote direkt am Arbeitsplatz nutzbar zu machen und für beide Seiten Produktivitätsvorteile zu erzielen.

Beispielsweise ist es in Erlangen heute bereits möglich, auf die offiziellen Webangebote der Verwaltung (z. B. Wunschkennzeichen) zu verlinken. So kann mit der Bestellung eines Kraftfahrzeugs im Autohaus direkt das Wunschkennzeichen „mit einem Klick“ gesichert werden. Aktuelle Maßnahmen der Bundesregierung oder auch das Pilotprojekt in Ingolstadt (Kapitel 8.1.3) zeigen darüber hinausgehende Möglichkeiten.

Auch die Bereitstellung öffentlicher Daten zur Weiterverarbeitung im Intranet oder für mobile Anwendungen, wie sie auch in der österreichischen Bundeshauptstadt Wien seit Jahren praktiziert wird (Kapitel 8.2), wäre ein Schritt in die gewünschte Richtung.

Grundvoraussetzung für eine so enge Bindung zwischen Verwaltung und Unternehmen sind folgende Punkte:

- Die Angebote müssen immer gepflegt und auf aktuellem Stand sein.
- Sie müssen eine hohe Verlässlichkeit bezüglich der Rechtsverbindlichkeit aufweisen.
- Die Angebote sollten bzgl. Standards und Schnittstellen homogen und insgesamt interkommunal ausgerichtet sein.

Angebote mit einem wesentlichen Mehrwert auf einem solchen Portal könnten themenspezifische Newsletter sein, die je nach Interessenlage abonniert werden können, bzw. personalisierbare Angebote mit relevanten Informationsangeboten (z. B. über Verkehrslage, Baustellen oder freie Parkplätze). Gerade dem letzten Punkt wurden in der Diskussion mit den Unternehmen und der Verwaltung gute Umsetzungschancen und kurzfristige positive Effekte zugebilligt.

Würde man verschiedene Dienstleistungsangebote modular anbieten, könnten sich Unternehmen – je nach Relevanz für ihr operatives Geschäft – einzelne Bausteine aussuchen und in das firmeneigene Intranet oder in mobile Anwendungen integrieren. So könnten etwa ausliefernde Betriebe oder Dienstleister, die zum Kunden müssen ihre Logistik innerhalb des Stadtgebiets besser planen (Stau- und Baustellenumfahrung). Die Integration einer Push-Funktion (Verschicken von Benachrichtigungen bei Statusänderungen) könnte zusätzlich für konsequente Aktualität sorgen.

6.2.6 Digitales Bauamt mit virtuellem Dataroom

Als Standard gilt bis heute, dass Bauanträge in physischer Form eingereicht werden müssen und der Genehmigungsprozess dann verwaltungsintern erfolgt, ohne die Möglichkeit zum direkten Einblick in den Verfahrensstand durch den Antragsteller. In diesem Verfahren wurde von den befragten Unternehmen Verbesserungspotenzial erkannt, insbesondere bezogen auf die Transparenz, die Bearbeitungszeit und den Digitalisierungsgrad.

Wie Unternehmen und Bürger in der Vorplanungsphase unterstützt werden können, zeigt die Einrichtung des digitalen Planarchivs im Landkreis Cham. Bundesweit existieren weitere Beispiele, wie die genannten Verbesserungswünsche umgesetzt werden können, verbunden mit geringerem Aufwand für die Verwaltung. Die wichtigsten Stichworte sind die Implementierung einer elektronischen Bauakte und die elektronische Bauauskunft.

Eine Stadt, die bereits auf solche Angebote setzt, ist das niedersächsische Osnabrück (Kapitel 8.1.4). Bereits im Jahr 2006 wurde hier ein virtuelles Bauamt eingerichtet, in dem die Möglichkeit besteht, Bauanträge im digitalen Verfahren einzureichen und die Baugenehmigung online zu erhalten. Antragsformulare und Planungsunterlagen können in einem digitalen „Datenraum“ abgelegt und von allen Beteiligten bearbeitet werden. Über dieses Tool kann auch die Kommunikation mit dem Bauwerber erfolgen. Statusmeldungen informieren über den Bearbeitungsstand, der Antragsteller kann sich jederzeit über den aktuellen Stand des Verfahrens informieren.

6.3 Standortmarketing

Ein häufig unterschätzter Effekt im Bereich eGovernment ist die Marketingwirkung innerhalb und außerhalb der Region.

Die meisten Nutzer digitaler Angebote stammen aus der jeweiligen Region. Mit nutzerfreundlichen Angeboten geht daher auch höhere Zufriedenheit mit dem kommunalen Verwaltungshandeln einher.

Von größerer Bedeutung könnte aus Sicht der Unternehmen zukünftig die Wirkung in der Außenwahrnehmung sein. In Zeiten zunehmender Fachkräfteengpässe werden die Webseiten der Standorte immer stärker zur Visitenkarte des gesamten Wirtschaftsstandorts. Mit der konsequenten Umsetzung der folgenden Maßnahmen könnten daher im Standortwettbewerb Vorteile erzielt werden.

6.3.1 Standortinformationen

Aus Sicht der Unternehmen werden die digitalen Möglichkeiten für ein erfolgreiches Standortmarketing aktuell noch unzureichend genutzt. Diese Einschätzung ist vor allem vor dem Hintergrund eines zukünftig schärferen Wettbewerbs um qualifizierte Fach-

kräfte kritisch zu sehen. Die Homepages von Städten und Landkreisen sind beliebte Informationsquellen, über die man sich einen ersten Eindruck vom jeweiligen Standort verschaffen kann. Diese Möglichkeit wird sowohl von Touristen als auch von potenziellen Arbeitnehmern genutzt. Die Unternehmen sehen die Möglichkeit, die öffentlichen Websites als Instrument des Standortmarketings weiter aufzuwerten, um Interesse von Kunden und Fachkräften für den Standort wecken.

Besonderen Mehrwert könnten dabei schon tiefergehende Informationen bieten, beispielsweise bezüglich möglicher Wohnstandorte, zum kulturellen Angebot oder zu Bildungs- und Betreuungseinrichtungen am Standort. Neben der Beschreibung attraktiver Quartiere sollten auch spezifische Standortvorteile der gesamten (Wirtschafts-)Region im Fokus stehen. Zu einem Rundum-Paket gehören zusätzlich Service-Angebote, die Besuchern oder Zuzugswilligen den schnellen Zugang zu örtlichen Leistungen ermöglichen.

Individuelle Angebote, etwa in Form themenspezifischer Newsletter, wurden bereits beim „Portal zur Einbindung von Angeboten in das unternehmensinterne Intranet“ als ein Instrument mit deutlichem Mehrwert vorgestellt. Die Nutzung von Newslettern bietet sich auch bei der Verbreitung von Standortinformationen aus dem Bereich Touristik oder für das breite Feld der Fachkräftesicherung an. Auch hier besteht die Möglichkeit, speziell zugeschnittene Informationen als mobile Angebote (Apps) anzubieten oder in das Intranet von Unternehmen einzubinden.

6.3.2 Informationsportal regionaler Arbeitsmarkt

Neben allgemeinen Standortinformationen sollten Kommunen – vorzugsweise interkommunal – ein spezielles Angebot für die Bewerbung des Wirtschaftsstandorts anbieten und dabei besonders auf die Chancen und Perspektiven des regionalen Arbeitsmarkts und die Attraktivität der Arbeitgeber eingehen. Damit diese Angebote auch zielgruppenspezifisch aufgenommen werden können, sollten wichtige Informationen mehrsprachig vorliegen.

Aufbauend auf diesen Informationsangeboten bietet eine Servicestelle für zuzugswillige und speziell auch ausländische Fachkräfte zahlreiche Vorteile im stärker werdenden (internationalen) Wettbewerb. Hier gilt es, Berührungängste abzubauen und einen möglichst einfachen Einstieg in das neue Umfeld zu ermöglichen. Dafür bieten sich Hilfestellungen bei behördlichen Verfahren, beispielsweise im Meldewesen, ebenso an wie Hilfestellung beim Zugang zu wichtigen Infrastrukturen wie etwa Schulen und Betreuungsmöglichkeiten.

7 Anwendungsbeispiele zu eGovernment

Vorbildliche Lösungsansätze in Deutschland und Österreich

Im In- und Ausland finden sich interessante kommunale eGovernment-Angebote, die Nutzerfreundlichkeit und Effizienz in der Verwaltung verbinden. Die folgenden Ausführungen zeigen einige Beispiele auf und machen gleichzeitig deutlich, dass es bei konsequenter Herangehensweise durchaus möglich ist, zur Spitze der Anbieter von eGovernment-Lösungen aufzuschließen.

7.1 Beispiele aus Deutschland

Drei aus dem vielfältigen eGovernment-Angebot bayerischer Kommunen herausgegriffene Beispiele veranschaulichen, welche großen Möglichkeiten sich für Kommunen auf Grundlage der heutigen technischen und rechtlichen Rahmenbedingungen bieten. Das Beispiel aus dem niedersächsischen Osnabrück zeigt, dass auch bei komplexen Verfahren wie Baugenehmigungen ein hoher Digitalisierungsgrad erreicht werden kann.

7.1.1 Landkreis Cham

Der Landkreis Cham nimmt im bundesweiten Vergleich mit zwei Anwendungen eine Vorreiterrolle in Sachen Nutzerfreundlichkeit und Angebotsumfang ein.

Bereits im Jahr 2000 hatte der Landkreis Cham gemeinsam mit den Firmen Living-Data, einer Tochter der Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB), und Microsoft eine Anwendung entwickelt, die Aufbau, Pflege und Bereitstellung von Daten in der öffentlichen Verwaltung ermöglicht. Die Daten umfassen Informationen zu Personen, Adressen, Aufgaben und Geschäftsverteilungsplänen.

Diese – komXpress genannte – Anwendung hat sich inzwischen zu einem Markenzeichen im kommunalen Umfeld entwickelt, mit dem die Anforderungen an zeitgemäße eGovernment-Lösungen erfüllt werden. Mit dem System können relevante Informationen zentral einmalig in einer Datenbank gepflegt und nach bestimmten Regeln durch verschiedene Anwender genutzt werden. Dadurch wird ein hohes Maß an Aktualität und Verlässlichkeit der Daten erreicht. Anwender können aus dem System heraus verschiedene Anwendungen wie Telefonlisten oder Geschäftsverteilungspläne generieren. Zusätzlich kann die Verbindung zu Telefonanlagen, Personalwirtschaftssystemen, Workflow-Systemen oder auch Zeiterfassungs- und GIS-Anwendungen hergestellt werden. Das Landratsamt Cham setzt bei der Dokumentenverwaltung zusätzlich das Dokumenten-Management-System (DMS) komXwork ein, das im Jahr 2004 auf der Plattform von komXpress entwickelt wurde.

KomXpress wird gegenwärtig von etwa der Hälfte der bayerischen Landkreise und der zugehörigen Gemeinden sowie von einer Vielzahl kreisfreier Städten genutzt. Als häufigste Anwendung wird dabei das Content Management System (CMS) genutzt, um den Internetauftritt zu pflegen.

Das Landratsamt Cham hat daneben im Jahr 2002 mit dem Aufbau eines zentralen Geoinformationssystems (GIS) begonnen. Damit wurde das Ziel verfolgt, den Transfer von Geodaten zwischen den kreisangehörigen Kommunen, der Vermessungsverwaltung und weiteren Partnern durch die Verwendung von Standardtechnologien zu vereinheitlichen und die Effizienz der Prozesse zu verbessern.

GIS-Anwendungen zählen zu den beliebtesten eGovernment-Anwendungen. Für die Landkreise und Kommunen ist die Bereitstellung der Daten aber mit einem hohen Aufwand verbunden. Das Landratsamt Cham hat sich daher mit den kreisangehörigen Gemeinden darauf verständigt, den Vorgang der Implementierung zu bündeln und damit eine flächendeckende Einführung erheblich zu beschleunigen. Abbildung 5 zeigt die Vielzahl von GIS-Anwendungen, die der Landkreis Cham den Nutzern zugänglich macht.

Abbildung 5

WebGIS-Anwendungen des Landkreises Cham

Liste aller IKGIS-Web-Anwendungen im Landkreis Cham

Hier finden Sie eine Auflistung aller kommunalen WebGIS-Anwendungen im Landkreises Cham.

Es gibt Angebote des Landkreises, des Naturparks Oberer Bayerischer Wald sowie der kreisangehörigen Kommunen. Einige davon sind neben gängigen PCs auch mithilfe sog. mobile Devices nutzbar.

<p>für PC</p> <p>via Landratsamt Cham</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Geographisches Bürgerinformationssystem 2. IKGIS-Online-Portal 3. Landkreiskarte 4. Historische Karte 5. Behördenstandortskarte 6. Wander-Routenkarte 7. Rad-Routenkarte 8. Winter-Routenkarte 9. Katastrophenschutzkarte 10. Bauleitplanungskarte <p>via kreisangehörige Gemeinden</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 39 Interaktive Gemeindekarten (via Bürgerservice) 2. Furth im Wald - Interaktive Wanderkarte 3. Schorndorf - Bauplatzkataster 4. Schorndorf - Interaktive Wanderkarte 5. Schorndorf - Interaktive Radkarte 6. Roding - Interaktive Wanderkarte 7. Roding - Interaktive Radkarte 8. Neukirchen b.Hl.Blut - Bauplatzkataster 9. Chamerau - Bauplatzkataster 	<p>für mobile Devices</p> <p>via WebBrowser und ArcGIS for Smartphones and Tablets</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Landkreiskarte 2. Historische Karte 3. Katastrophenschutzkarte 4. Diverse Web2.0-Anwendungen via ArcGIS.com bzw. 5. IKGIS-Online-Portal <p>Diese Karten sind grundsätzlich innerhalb aller gängigen Browser lauffähig (z.B. http://bit.ly/MaUSpm)</p> <p>Zur optimalen Nutzung empfiehlt es sich jedoch, das hierfür geeignete App "ArcGIS for Smartphones and Tablets" der Fa. ESRI inc. zu verwenden. Sie finden dieses kostenlose Angebot hier ...</p> <p>... bzw. direkt im entsprechenden AppStore:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>
---	---

Quelle: Homepage Landkreis Cham

Dank hoher Kooperationsbereitschaft aller involvierten Verwaltungsebenen ist es im Landkreis Cham gelungen, auf effiziente Art ein interkommunales Geoinformationssystem einzuführen und die Transformation der Verwaltung zu einem Dienstleistungsunternehmen bis auf die kommunale Ebene zu forcieren.

7.1.2 Erlangen

Die Stadt Erlangen wurde für die Entwicklung der Erlangen-App vom IT-Beauftragten der Bayerischen Staatsregierung mit dem Public Brain Award 2012 „Apps für Bayern“ ausgezeichnet. Mit dieser Erlangen-App, die gemeinsam mit der Fa. AppCycle für die Bürger und die Unternehmen entwickelt wurde, wird ein weiterer Verbreitungsweg für kommunale Inhalte angeboten, der Teil der Kommunikationsstrategie der Stadt Erlangen ist. Im Zusammenspiel mit der städtischen Website und den Social-Media-Kanälen erhält der Nutzer eine noch breitere Kommunikations- und Informationsplattform.

Die App steht seit 2011 für Apple- und Android-Geräte zur Verfügung und wurde zwischenzeitlich mehrfach überarbeitet und weiterentwickelt. Bereits bei der Entwicklung wurde darauf geachtet, dass sämtliche Inhalte ausnahmslos über Datenschnittstellen eingespeist werden, um eine manuelle Bearbeitung zu vermeiden und die Aktualität zu gewährleisten.

Angeboten werden nicht nur klassische Informationen aus dem Bereich Tourismus, sondern auch Mehrwertdienste und Exklusiv-Services für Bürger und Wirtschaft. Über die Erlangen-App werden Neuigkeiten aus der Verwaltung verbreitet und es stehen darüber hinaus eine Ämterübersicht samt Kontaktdaten und Kartenansicht zur Verfügung. Auch mobile eGovernment-Services sowie das Ratsinformationssystem mit vollständigen Sitzungsunterlagen sind mobil abrufbar.

Als besonderer Service können über die städtische App Mängelmeldungen vorgenommen werden. Die Hinweise werden inklusive Bild des Schadens und der genauen Geokoordinaten direkt an die zuständige Einrichtung der Stadt übermittelt und können dort umgehend bearbeitet werden. Mobil abrufbar sind darüber hinaus der Baustellenreport der Stadt Erlangen, die Fahrpläne der öffentlichen Verkehrsmittel sowie eine Übersicht über alle öffentlichen Parkplätze der Stadt inklusive Preise und Öffnungszeiten. Live-Belegungszahlen informieren über aktuell freie Parkplätze, für die per App direkt ein Parkschein gelöst und bezahlt werden kann.

7.1.3 Ingolstadt

Die Stadt Ingolstadt zeigt in aller Breite, wie unter den gegenwärtigen technischen und rechtlichen Möglichkeiten ein nutzerfreundliches eGovernment-Angebot für Bürger und Unternehmen gestaltet werden kann. Darüber hinaus beteiligt sich die Stadt an Pilotprojekten, um die Entwicklungen weiter zu forcieren.

Seit Juni 2011 betreibt Ingolstadt ein Bürgerservice-Portal der AKDB im Rahmen eines bayernweiten Pilotprojekts. Für die Anwenderorientierung und Nutzerfreundlichkeit wurde das Projekt im Jahr 2012 mit dem Bayerischen eGovernment-Löwen ausgezeichnet.

Das System ermöglicht es, zahlreiche medienbruchfreie Serviceleistungen auf der Homepage der Stadt zu nutzen. Hierzu zählen beispielsweise:

- An- und Ummeldung der Wohnung,
- Rückgabefristverlängerung bei der Stadtbibliothek und
- Reservierung von Theaterkarten.

Um die Anwenderfreundlichkeit weiter zu erhöhen, besteht die Möglichkeit zur Nutzung von ePayment, einer Online-Bezahlungsfunktion. Auch auf mobile Anwendungen bei der Nutzung von Verwaltungsdienstleistungen, beispielsweise über Smartphone und Tablet-Computer, wurde beim Aufbau des Systems Wert gelegt. Hier stehen vor allem Fragen zur Gewährleistung der Datensicherheit im Vordergrund.

Über diese Standardanwendungen ist die Stadt zusammen mit dem Bundesverkehrsministerium und der AUDI AG an einem Pilotprojekt zur Online-Ab- und Anmeldung von Fahrzeugen der Audi AG beteiligt. Als erster Erfolg steht seit Januar 2015 auf den Seiten des Kraftfahrt-Bundesamtes ein System zur Online-Außerbetriebsetzung zur Verfügung.

Durch die vorhandenen Anwendungsmöglichkeiten und die erfolgreiche Vermittlung der Vorteile (Zeit- und Kostenersparnis) ist auch in der Bevölkerung eine große Akzeptanz bezüglich der Nutzung der eGovernment-Angebote vorhanden. Dies zeigt sich darin, dass die Einwohner eine hohe Bereitschaft zeigen, die dafür notwendigen Voraussetzungen zu schaffen. So liegt der Anteil der eID-Aktivierungen in Ingolstadt bei 65 Prozent, während sich bundesweit nur 28 Prozent der Nutzer des neuen Personalausweises für die Möglichkeit zur Nutzung der eID-Funktion und damit zum Online-Ausweisen entscheiden.

7.1.4 Osnabrück

Ein Bereich, der von den Unternehmen aktuell als einer der Hauptberührungspunkte mit der kommunalen Verwaltung genannt wurde, ist das Themenfeld Bauen und Planen. Viele der befragten Unternehmen sehen in den meist komplexen Verfahren zahlreiche Effizienzreserven. Ausgangspunkt für Verbesserungen sind die Intransparenz, die hohe Bearbeitungszeit und der unzureichende Digitalisierungsgrad bisheriger Verfahren. Das niedersächsische Osnabrück hebt diese Effizienzreserven über eine elektronische Bauakte und die elektronische Bauauskunft beispielhaft.

Bereits im Jahr 2006 wurde hier ein virtuelles Bauamt eingerichtet, in dem die Möglichkeit besteht, Bauanträge im digitalen Verfahren einzureichen und auch die Baugenehmigung online zu erhalten. Entscheiden sich Bauherr und Planer für das digitale Ver-

fahren, richtet die Bauaufsichtsbehörde eine digitale Bauakte („Projektraum“) ein, wober das nun folgende Verfahren abgewickelt wird. Hierin können Bauanträge und mögliche Nachträge digital eingestellt und später eingesehen werden. Der Antragsteller kann sich auch jederzeit über den aktuellen Stand des Antragsverfahrens informieren. Neben einem Internetanschluss und einer E-Mail-Adresse benötigt der Antragsteller eine digitale Signaturkarte, um sich gegenüber der Behörde rechtssicher ausweisen zu können.

Für die Stadt Osnabrück ergeben sich durch die Digitalisierung des Verfahrens folgende Vorteile:

- Verfahrensbeschleunigung durch Wegfall der Transportzeiten,
- Einreichen digitaler Pläne (keine Druck- und Portokosten),
- kurzfristiges Nachreichen geänderter Unterlagen,
- digitale Genehmigung und Pläne zur medienbruchfreien Weiterbearbeitung,
- Verfahrenstransparenz, Auskünfte zum aktuellen Sachstand.

Dieses anwenderfreundliche Verfahren ist ein Baustein dafür, dass der Stadt Osnabrück von ihren eigenen Unternehmen seit vielen Jahren im Rahmen des Großstadtrankings der IW Consult eine hohe Wirtschaftsfreundlichkeit bescheinigt wird.

7.2 Beispiele aus Österreich

Um den Wettbewerb zwischen den Ländern beim Ausbau der digitalen Dienstleistungen zu fördern, vergleicht die Europäische Kommission den aktuellen Stand in den einzelnen Mitgliedsländern seit dem Jahr 2001 in einem eGovernment-Benchmarking-Report. Hierin werden die unterschiedlichen Entwicklungsstände in den einzelnen EU-Ländern deutlich. Wegen ihres hervorragenden Abschneidens bei den Ergebnissen dieses Vergleichs bezeichnet sich die Alpenrepublik Österreich gern als „eGovernment-Europameister“. In Österreich wird ein Großteil der Verwaltungsleistungen schon in elektronischer Form angeboten, und immer wieder werden Innovationen (wie die Handy-Signatur) etabliert.

Im Folgenden wird eine kurze Übersicht der nationalen Strategie Österreichs gegeben. Auf der kommunalen Ebene weist die Stadt Wien ein vorbildliches eGovernment-Angebot für die Belange von Unternehmen auf, das ebenfalls kurz vorgestellt wird.

7.2.1 Österreichische eGovernment-Strategie

Österreich setzt insgesamt sehr entschieden auf die Chancen, die sich aus einer stärkeren Digitalisierung vieler Lebensbereiche ergeben. Zu der breit angelegten Digitalisierungsstrategie der Alpenrepublik gehört schon lange die Auseinandersetzung mit eGovernment. Bereits Mitte der 1990er Jahre wurde das Thema von der österreichischen Politik aufgegriffen. Es wurden verschiedene Gremien eingeführt, welche die Entwicklung von eGovernment-Angeboten vorantreiben. Im Jahr 2005 wurde die „Platt-

form „Digitales Österreich“ gegründet, Vorsitzender ist der Chief Information Officer des Bundes. Die Plattform dient als zentrale Koordinationsstelle aller eGovernment-Maßnahmen und legt die eGovernment-Strategie Österreichs fest.

Die eGovernment-Strategie Österreichs reicht bis zum Jahr 2020. Sie hat unter anderem das Ziel, für jede Aufgabenstellung eine IT-Lösung zu erarbeiten und eine einheitliche Nutzeroberfläche für die Anwendungen bereitzustellen. Dadurch wird vor allem vermieden, dass für gleichartige Probleme mehrere Lösungen umgesetzt werden.

Um den Austausch zwischen Bund, Ländern und Gemeinden zu intensivieren, wurde die Plattform www.reference.e-government.gv.at gegründet. Dort finden sich Informationen und Empfehlungen zu Bereichen wie Infrastruktur, Recht, Standarddaten oder Integration. Für die einzelnen Bereiche wurden Arbeitsgruppen geschaffen, die sich aus Mitarbeitern der Verwaltung und von Unternehmen zusammensetzen. Nach der Veröffentlichung der Vorschläge besteht eine Frist von mindestens 15 Tagen, in denen Anmerkungen gemacht werden können. Nach einer Praxiserprobung kann ein Vorschlag zum Standard erhoben werden, sofern mindestens drei der vier stimmberechtigten Parteien (Bund, Länder, Städtebund und Gemeindebund) zustimmen.

Mit der Einführung des eGovernment-Gesetzes im Jahr 2004 wurden die rechtlichen Grundlagen für das Angebot von eGovernment Anwendungen in der öffentlichen Verwaltung geschaffen. Neben der Einführung des eGovernment-Gesetzes wurden auch bestehende Gesetze, wie das Signaturgesetz oder das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz, angepasst, um die Einführung von eGovernment-Lösungen zu erleichtern. Mit dem eGovernment-Gesetz wurde als amtlicher Ausweis gegenüber Behörden eine Bürgerkarte eingeführt. Die Identifikation gegenüber der Behörde kann allerdings auch über eine Handy-Signatur erfolgen, wobei eine Transaktionsnummer (TAN) an das Handy übermittelt wird. Mittels einer durch das Stammzahlenregister zugewiesenen Stammzahl lassen sich natürliche und juristische Personen identifizieren. Die Stammzahl ist auf der Bürgerkarte gespeichert. Um den Datenschutz bei der Kommunikation zwischen Amt und Bürger sicherzustellen, werden für unterschiedliche Bereiche, wie z. B. Steuern oder Soziales, bereichsspezifische Personenkennzeichen generiert, so dass ein Rückschluss auf die Stammzahl des Nutzers nicht möglich ist. Durch die Auswahlmöglichkeit zwischen Handy-Signatur und Bürgerkarte besteht für den Bürger eine hohe Wahlfreiheit. Während für die Anwendung der Bürgerkarte ein Kartenlesegerät benötigt wird, ist bei Einsatz der Handy-Signatur kein weiteres Zubehör erforderlich.

Österreich verfolgt beim Aufbau seines eGovernment-Angebots eine One-Stop-Strategie. Mit www.help.gv.at wurde eine zentrale Anlaufstelle für alle eGovernment-Anwendungen geschaffen.

Um einen effizienteren Austausch zu ermöglichen, wurden die Abläufe in der Kommunikation zwischen Bürger und Amt verbessert. So muss bei jedem Bürger, der eine E-Mail-Adresse hinterlegt hat, zweimal eine elektronische Zustellung versucht werden, bevor Dokumente auf dem herkömmlichen Postweg zugeschickt werden.

7.2.2 Wien

Unter den Kommunen Österreichs ragt die Stadt Wien als Anbieter von eGovernment-Leistungen für jedermann wie speziell auch gegenüber Unternehmen heraus.

Neben einem umfassenden Beratungsangebot, das die Förderung von jungen Unternehmen im Fokus hat, übernahm die österreichische Bundeshauptstadt beim Thema Open-Data eine Vorreiterrolle. Bereits im Jahr 2011 wurde der erste Katalog mit zahlreichen kostenlosen maschinenlesbaren Verwaltungsdaten zur Weiterverwendung zur Verfügung gestellt. Auf Grundlage dieser Daten entstanden schon mehrfach mobile Applikationen (Apps), die dem Bürger anwenderfreundliche Informationsangebote beschaffen, Innovationen in diesem Bereich fördern und auch einen Imageeffekt für die Stadt mitbringen.

Die App-Angebote reichen dabei von einer Übersicht der nächstgelegenen Wertstofftonne (iDump) über Informationen zur richtigen Mülltrennung inklusive der Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe (wegwerfen.at) und aktuelle Veranstaltungshinweise (ViennaEvents) bis zur flächendeckenden Anzeige von Parkzonen (Kurzzeitparkzonen). Insgesamt gründen derzeit mehr als 150 Anwendungen auf den öffentlichen Daten der Stadt Wien. Neben der Bereitstellung der Daten beinhaltet das Open-Data-Konzept auch eine Vernetzung der Akteure. Mit der Open Government-Plattform wurde ein direkter Kommunikationskanal zu den Aktivitäten der Stadt Wien etabliert. Diese Plattform nutzen Verwaltung, interessierte Bürger, Wirtschaft und Forschung regelmäßig zum persönlichen Informationsaustausch.

Durch die Bereitstellung öffentlicher Daten zur Nutzung und Weiterverarbeitung durch Bürger und Unternehmen wird ein Mehrwert für beide Seiten geschaffen. Die Stadtverwaltung induziert den Aufbau eines umfangreichen Informationsangebots für Bürger und Unternehmen. Für die Entwickler der Anwendungen dienen die Daten als Geschäftsgrundlage, womit gleichzeitig der IT-Standort gestärkt wird.

Ansprechpartner

Dr. Benedikt Röchardt
Abteilung Wirtschaftspolitik

Telefon 089-551 78-252
Telefax 089-551 78-249
benedikt.roechardt@vbw-bayern.de

Impressum

Alle Angaben dieser Publikation beziehen sich grundsätzlich sowohl auf die weibliche als auch auf die männliche Form. Zur besseren Lesbarkeit wurde meist auf die zusätzliche Bezeichnung in weiblicher Form verzichtet.

Herausgeber:

vbw
Vereinigung der Bayerischen
Wirtschaft e. V.

Max-Joseph-Straße 5
80333 München

www.vbw-bayern.de

Weitere Beteiligte:

Michael Bahrke
Hanno Kempermann

Institut der deutschen Wirtschaft
Köln Consult GmbH

www.iwconsult.de

© vbw November 2015