

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik



Chefsache E-Government

Leitfaden für Behördenleiter

Der hier vorliegende Text ist ein Modul aus dem

E-Government-Handbuch

<http://www.e-government-handbuch.de>

Redaktion: Projektgruppe E-Government im
**Bundesamt für Sicherheit in der
Informationstechnik (BSI)**

Kontakt: egov@bsi.bund.de



Inhaltsverzeichnis

1	Was ist E-Government?.....	3
2	Warum E-Government?.....	5
3	Wie führt man E-Government ein?.....	7
4	Was sichert den Erfolg?.....	9
5	Welchen Beitrag leiste ich?	11
6	Wann startet E-Government?	13
7	Autorendarstellung	14

Informationen zum Modul

Status	BSI-Beitrag
Autor	Dr. Hauschild (BSI)
Ansprechpartner / Kontakt	Herr Dr. Hauschild (BSI), mailto:egov@bsi.bund.de

Änderungsverzeichnis

Datum	Autor	Änderung
13.02.2002	Dr. Hauschild, Horn	Redaktionelle Überarbeitung
10.09.2001	Dr. Hauschild	Erstellung erste Version

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

© 2002

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
Godesberger Allee 185-189, 53175 Bonn

1 Was ist E-Government?

Electronic Government (E-Government) bezeichnet die Nutzung des Internets und anderer elektronischer Medien zur Einbindung der Bürger und Unternehmen in das Verwaltungshandeln sowie zur verwaltungsinternen Zusammenarbeit. Bundeskanzler Gerhard Schröder hat auf der Tagung der Initiative D21 im September 2000 angekündigt, sämtliche internetfähigen Dienstleistungen der Bundesverwaltung bis zum Jahre 2005 online anzubieten. Die hieraus entstandene Initiative BundOnline 2005 wird zusammen mit weiteren Aktivitäten zur Verwaltungsmodernisierung eine neue internetgestützte Dienstleistungskultur in den Bundesbehörden hervorbringen.

Kernziel von E-Government ist die Entstehung einer „digitalen Verwaltung“, deren Online-Angebot im Hinblick auf Information, Kommunikation, Dienstleistungen und Beteiligungsmöglichkeiten – so weit möglich und rechtlich zulässig – auf die Bedürfnisse der Bürger und Unternehmen, also auf die Bedürfnisse der Behördenkunden, zugeschnitten ist. Zu denken ist z. B. an umfassende Informationen zu Verwaltungsvorgängen, an Online-Formulare, elektronische Anträge oder per E-Mail zugestellte Bescheide, aber auch an Online-Bürgersprechstunden oder Diskussionsforen zu aktuellen Themen.

Der Einsatz moderner Informationstechnik erbringt für die bestehenden Dienstleistungsangebote eine Beschleunigung und Rationalisierung, d. h. eine erhebliche Leistungssteigerung der Behörde. Regierung und Verwaltung vollziehen eine ähnliche Entwicklung, wie sie die Wirtschaft mit dem E-Business bereits durchläuft.

Durch neue oder geänderte rechtliche Grundlagen, z. B. für die qualifizierte elektronische Signatur und die geplante rechtliche Gleichstellung der neuen elektronischen Form mit der eigenhändig geleisteten Unterschrift, wird es künftig möglich, auch *die* Verwaltungsvorgänge elektronisch abzuwickeln, die bisher der Schriftform bedurften. Einer Umsetzung von E-Government in der öffentlichen Verwaltung steht damit künftig nichts mehr entgegen.

Um den Erwartungen der Kunden gerecht zu werden und den von der Bundesregierung erteilten Auftrag zu erfüllen, müssen die sich hieraus ergebenden Möglichkeiten zügig umgesetzt werden. Dabei wird man feststellen, dass E-Government nur im Rahmen eines ganzheitlichen Lösungsansatzes realisiert werden kann, da sich die traditionellen, bisher oft noch papier-gestützten Verwaltungsabläufe nicht unverändert in die digitale Welt übertragen lassen. Statt dessen ist es oft notwendig, im Zuge der Einführung von E-Government Prozesse und Strukturen zu reorganisieren. Stichpunkte in diesem Zusammenhang sind

- die Optimierung bzw. Reorganisation von internen und externen Geschäftsprozessen,
- das Informations- und Wissensmanagement,
- die Personalführung und -entwicklung,
- sowie ein neues und verändertes Selbstverständnis der Verwaltung im Sinne zunehmender Kundenorientierung.

„Die Daten sollen laufen, nicht die Bürger.“

Bundeskanzler
Gerhard
Schröder,
18.09.2000

„Wenn wir die Chance ergreifen und die Möglichkeiten nutzen, die E-Government uns bietet, dann können wir eine neue Dienstleistungskultur schaffen.“

Staatssekretärin
Brigitte Zypries,
BMI, 06.07.2001

Wird der Veränderungsprozess aktiv vorangetrieben, so besteht die einmalige Chance, die mit E-Government verbundene Effizienzsteigerung zur nachhaltigen Qualitätsverbesserung zu nutzen.

2 Warum E-Government?

Für die Kunden der Verwaltung ist der Einsatz moderner Kommunikationsmittel oft schon heute eine Selbstverständlichkeit. Sie verlangen Online-Angebote, die es erlauben, Behörden-Dienstleistungen schnell und unkompliziert zu nutzen, Verwaltungsvorgänge einfach zu verfolgen und Entscheidungen möglichst einfach nachzuvollziehen, d. h. sie verlangen **mehr Service und mehr Transparenz** der öffentlichen Verwaltung. Bei entsprechender Umstrukturierung der Verwaltungsabläufe kann E-Government diese Bedürfnisse erfüllen. Hierbei spielt das Internet eine entscheidende Rolle. Ziel muss es sein, alle online-fähigen Dienstleistungen im Internet anzubieten.

„Vom Vater Staat zum Partner Staat – das ist der Weg, den wir beschreiben müssen.“

Bundeskanzler
Gerhard
Schröder,
14.05.2001

Resultierend aus der zunehmenden Kundenorientierung im E-Government und der wachsenden Transparenz ergibt sich zwangsläufig ein Imagegewinn für die Verwaltung, der langfristig auch zu einem verbesserten Miteinander von Verwaltung und Kunden führen wird. Gleichzeitig ergeben sich auch für die Verwaltung **neue Chancen und Spielräume**, die gerade in Zeiten begrenzter Ressourcen dringend benötigt werden.

Wird es den Kunden z. B. ermöglicht, Formulare online auszufüllen oder geforderte Unterlagen online einzureichen, so können diese Informationen bei entsprechendem angepassten Verwaltungsverfahren und ausreichender technischer Ausstattung der Behörde unmittelbar in die laufende Bearbeitung übernommen werden. Zeitraubende und personalintensive Tätigkeiten, die nur der Vor- oder Nachbereitung dienen und erhebliche Lauf- und Liegezeiten verursachen, können vollständig entfallen, wie z. B. die Übernahme von Daten aus Schriftstücken in den Datenbestand (sog. Medienbruch), Registratur- bzw. Archivtätigkeiten, Akkordtransporte usw. Viele Unterbrechungen der Bearbeitung durch Anfragen von Kunden können zudem von vornherein vermieden werden, wenn die gewünschten Informationen (Grundinformationen, Formulare, Bearbeitungsstände usw.) unmittelbar im Internet abrufbar sind.

Wodurch werden Beschleunigung und Rationalisierung erreicht?

Neue Freiräume für ihre Kernaufgaben gewinnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch die Entlastung von unnötigen Tätigkeiten und durch die Vereinfachung der Kommunikation durch den Einsatz von elektronischer Post (E-Mail). Gerade in Zeiten von Personalknappheit kann so einer Überlastung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und daraus resultierenden Qualitätseinbußen entgegen gewirkt werden.

Das Potenzial von E-Government sollte jedoch nicht nur für externe Kunden und Partner, sondern auch innerhalb der eigenen Behörde genutzt werden. Die in den Behörden vorhandenen Fachinformationen und das Wissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen den höchsten Vermögenswert der Verwaltung dar. Die Kenntnisse können jedoch nur dann laufend aktualisiert, erweitert und in den Veränderungsprozess eingebracht werden, wenn Informationen – auch über den unmittelbaren Bedarf am Arbeitsplatz hinaus – allgemein zugänglich sind.

Intranet als interne Kommunikations- und Informationsplattform

Anstelle einer gezielten Verteilung von Informationen je nach tangiertem Personenkreis sollte deshalb eine **Informationsplattform** – z. B. im Rahmen eines Intranets – geschaffen werden, die es erlaubt, jederzeit die aktuell benötigten Informationen abzurufen und dabei auch „über den eigenen Tellerrand hinaus“ auf In-

halte zuzugreifen. Dadurch wird nicht nur die allgemeine Personalentwicklung gefördert, sondern durch die gesteigerte Transparenz auch die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Bereichen erleichtert und ein Beitrag zur Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geleistet, die besser über die Themen, Probleme und Planungen ihrer Behörde informiert sind.

Es wird zudem eine weitere **Effizienzsteigerung** erreicht, da benötigte Informationen jederzeit verfügbar sind, ohne dass andere Geschäftsprozesse unterbrochen werden müssen. Informationen können außerdem mit geringerem Aufwand einheitlich und deutlich schneller verarbeitet bzw. aktualisiert werden. Informationsverluste durch wiederholte Weitergabe („stille Post“) werden ausgeschlossen.

Durch den wachsenden Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologie durch Regierung und Verwaltung wird außerdem die Akzeptanz und Nutzung des Internets in der breiten Öffentlichkeit weiter gesteigert. Attraktive und sichere Online-Angebote der Behörden werden dazu beitragen, dass auch die heute noch zurückhaltenden Kunden E-Government und damit das Internet intensiver nutzen. Daher werden die aus den neuen Techniken resultierenden Vorteile für die Behörden erheblich an Bedeutung gewinnen.

Durch Mitwirkungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten, z. B. in der Form von Meinungsbildern oder Diskussionsforen zu Planungen und Entscheidungen, kann zudem auch der oft bemängelten Politik- bzw. Staatsverdrossenheit entgegengewirkt werden.

„Die Fähigkeit zur Nutzung des Internet wird so wichtig wie Lesen und Schreiben.“
*10-Punkte-Programm der Bundesregierung
„Internet für alle“*

3 Wie führt man E-Government ein?

Wer Kundenorientierung anstrebt, muss sich bewusst sein, welche Anforderungen seine jeweiligen Kunden und Partner (d. h. die Bürger, die Wirtschaft und andere Behörden) haben, in welcher Form und Qualität sie erfüllt werden sollen und wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Lage versetzt werden, diese Ziele zu erreichen. Dieser Ansatz erinnert an die bisherigen Initiativen zu Leitbildern, Qualitätsmanagement und Kosten-Leistungs-Rechnung, die durch die Initiative BundOnline 2005 in Bezug auf E-Government für das Informationszeitalter aktualisiert und damit fortgeschrieben werden.

Die Umsetzung von E-Government ist eine komplexe Aufgabe. Sie kann nur gelingen, wenn IT- und Organisations-Experten von Anfang an auf hohem Niveau miteinander kooperieren. Zielsetzung ist, dass einerseits die Informationstechnik die benötigten Prozesse bestmöglich unterstützt und andererseits die Prozesse die Möglichkeiten der IT optimal nutzen. Von Anfang an müssen auch die hohen Anforderungen an die Sicherheit der Verfahren und den Datenschutz berücksichtigt und umgesetzt werden.

Vor der Einführung von E-Government-Verfahren muss deshalb in den meisten Fällen eine eingehende und möglichst vollständige **Untersuchung der zugrundeliegenden Geschäftsprozesse** sowie der Schnittstellen zu Kunden und Partnern erfolgen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen in diese Untersuchungen und die darauf aufbauenden Planungen aktiv einbezogen werden, da sie die Anforderungen der Kunden und Partner, die einzelnen Geschäftsprozesse und deren Hintergründe naturgemäß am besten kennen und so einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg von E-Government leisten können. Eine frühzeitige Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist ohnehin unumgänglich, um Akzeptanz im eigenen Hause zu erreichen.

Grundvoraussetzung für die Einführung von E-Government ist eine möglichst flächendeckende Ausstattung mit Arbeitsplatzrechnern, die neben den üblichen fachspezifischen Softwareprodukten auch mit individuellen E-Mail- und Internetzugängen ausgestattet sind. Richtig entfalten kann die moderne Informationstechnik ihr Potenzial jedoch erst, wenn die technischen Möglichkeiten schon beim Entwurf der internen und externen Geschäftsprozesse durchgängig berücksichtigt werden und wenn diese **Prozesse** soweit möglich **ohne Medienbruch** gestaltet sind. Mit der technischen Unterstützung isolierter Teilprozesse, z. B. der Möglichkeit eine E-Mail zu empfangen, die dann ausgedruckt und wie ein in Papierform eingegangenes Schreiben bearbeitet wird, mag zwar eine gewisse Wirtschaftlichkeit verbunden sein, das tatsächlich vorhandene Optimierungspotenzial wird aber nur unvollständig genutzt.

Wichtig ist, dass notwendige Einzelmaßnahmen in eine umfassende **E-Government-Strategie** aufgenommen werden. Darauf aufbauend können Prioritäten gesetzt werden, ohne das Gesamtziel aus den Augen zu verlieren. *Eine unkoordinierte Vorgehensweise ist weder für die Kunden noch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter transparent und führt in der Regel zu einem deutlich höheren Ressourcenverbrauch.* So ist die nachträgliche Anpassung bereits realisierter Teilelemente bei komplexen Systemen häufig um ein Mehrfaches aufwendiger als die ursprüngliche Realisierung.

„Für viele Behörden ist die Aufgabenstellung E-Government Neuland.“

Dr. Dirk Henze,
Präsident BSI,
E-Government-
Handbuch

„Die Verbesserung der Servicequalität lässt sich nicht mit einer Eins-zu-eins-Übertragung der alten Verwaltungsabläufe ins Internet erreichen.“

Staatssekretärin
Brigitte Zypries,
BMI, 21.03.2001

Erst planen, dann handeln ... die E-Government-Strategie

Es ist sinnvoll, die in der E-Government-Strategie geplanten Veränderungen in einem Stufenplan umzusetzen. Dadurch können die komplexen Aufgaben besser geplant, Risiken minimiert und die begrenzten Ressourcen der Verwaltung optimal genutzt werden. Eine schrittweise Umsetzung sorgt auch für schnelle Teilerfolge und motiviert somit zunächst zurückhaltende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, das Projekt aktiv zu unterstützen. Ergeben sich zudem in den ersten Umsetzungsschritten Rationalisierungsmöglichkeiten, sei es finanzieller oder personeller Art, können die freiwerdenden Ressourcen zur forcierten Umsetzung der E-Government-Strategie genutzt werden.

An die Verwaltung werden im Rahmen des Veränderungsprozesses erhebliche Anforderungen gestellt. Bei einer umfassenden Umsetzung der Idee E-Government wird es jedoch langfristig möglich sein, einerseits die Kosten der Verwaltung deutlich zu senken und andererseits ihr Angebot an Kunden und Partner qualitativ und quantitativ erheblich zu verbessern.

Entscheidend für eine gewinnbringende Umsetzung von E-Government ist, dass sich *alle* Ebenen der Verwaltung des Potenzials der neuen technischen Möglichkeiten bewusst sind und aktiv daran mitwirken, ihre eigenen Geschäftsprozesse nach den gemeinsam als richtig erkannten Zielen besser zu gestalten.

Ein großer Teil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung hat bereits privat oder dienstlich Kenntnisse und Erfahrungen gesammelt, die in den Veränderungsprozess eingebracht werden können. Diese Kenntnisse zu entdecken, weiter zu fördern und fundiertes Fachwissen zu vermitteln, sollte Ziel einer **Qualifizierungsinitiative** sein. Die laufende Anwendung des Erlernten in der Praxis im Rahmen der schrittweisen Umsetzung der E-Government-Strategie garantiert dabei die Nachhaltigkeit des Lernprozesses.

E-Government bedeutet eine sehr tiefgreifende Veränderung der Verwaltungskultur und für viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter völlig neue Anforderungen. Ziel der Qualifizierungsinitiative muss daher nicht nur die Vermittlung theoretischen Fachwissens, sondern insbesondere auch der Abbau von Berührungängsten und die Vorbereitung auf die Umstellung der Geschäftsprozesse sein.

4 Was sichert den Erfolg?

Ein erfolgreicher Betrieb von E-Government ist nur möglich, wenn die eingesetzten Computersysteme auch bei hoher Auslastung zuverlässig, schnell und möglichst störungsfrei arbeiten. Ein möglichst unterbrechungsfreier Betrieb der Systeme ist insbesondere dann zu fordern, wenn Fristen eingehalten werden müssen, wie z. B. bei der Einlegung von Rechtsmitteln.

Aufgrund der hohen Anforderungen an die Informationstechnik wird es in der Regel notwendig sein, im Zuge der Einführung von E-Government neue Hard- und Software zu beschaffen bzw. zu erstellen. Im Hinblick auf größtmögliche Flexibilität und Erweiterbarkeit sollte dabei beachtet werden, dass die Anwendungen modular und plattform-unabhängig aufgebaut sind. Der Einsatz von exotischen oder unerprobten Systemen sollte – wo möglich – vermieden werden.

Hohe Anforderungen an eingesetzte IT

Darüber hinaus ist eine weitgehende Standardisierung von Datenformaten und -schnittstellen (z. B. Online-Formularen) anzustreben. Dies erleichtert den effektiven Datenaustausch zwischen Behörden, die Nutzung der Dienstleistungen durch Kunden sowie die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, da gesammelte Erfahrungen vollständig genutzt werden können.

Eine erfolgreiche Einführung kann allerdings nicht allein durch ausgereifte Technik erreicht werden. Es ist vielmehr notwendig, dass die einzuführenden Veränderungen auf breite Akzeptanz bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, aber auch bei den Kunden und Partnern treffen.

Akzeptanz ist die Basis für Erfolg

Um diese gezielt aufzubauen, sollten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst frühzeitig in den Veränderungsprozess einbezogen und auch deren Vertretungen umfassend eingebunden werden. Wünsche, Ängste oder Probleme, die einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht offen ansprechen möchten, können z. B. vom Personalrat neutral vorgetragen und so in Lösungsansätze einbezogen werden. Stehen die Mitarbeitervertretungen hinter E-Government, können sie zudem erheblich dazu beitragen, die notwendigen Veränderungen zu erläutern und als Chance begreiflich zu machen.

Darüber hinaus sollten erste Teilprojekte im Rahmen der E-Government-Strategie so ausgewählt werden, dass schnelle Erfolge frühzeitig eine positive Auswirkung auf die tägliche Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben. Durch die Gewinnung neuer Freiräume wird der Nutzen von E-Government allen Betroffenen unmittelbar bewusst – mit positiver Auswirkung auf die behördeninterne Akzeptanz.

Akzeptanz durch schrittweise Umsetzung

Akzeptanz ist aber nicht nur innerhalb der Verwaltung erforderlich sondern insbesondere auch bei den potentiellen Kunden der Online-Dienstleistungen. Daher ist die Einführung durch umfangreiche, zielgruppen-orientierte PR- und Marketing-Arbeit zu begleiten. Im Idealfall nutzt schon kurz nach Abschluss der Testphase ein großer Teil der Kunden und Partner die online gebotenen Möglichkeiten, so dass die beabsichtigten Rationalisierungseffekte voll zum Tragen kommen.

Im täglichen Einsatz von E-Government-Dienstleistungen stehen dann Datenschutz und Datensicherheit sowie der Mehrwert für den Kunden im Vordergrund. Diese Punkte müssen schon bei der Erstellung der E-Government-Strategie berücksichtigt werden.

Akzeptanz durch Sicherheit und Mehrwert

Kunden und Partner sind nur dann bereit, online angebotene Dienstleistungen anzunehmen, wenn sie sich sicher sein können, dass schützenswerte Daten nicht von Dritten eingesehen werden können. Außerdem muss nachvollziehbar sein, dass online erfasste Daten nur für den eigentlichen Zweck genutzt und nicht unrechtmäßig verknüpft oder missbräuchlich verwendet werden können. Die im Bewusstsein der Kunden tief verankerte Vertrauenswürdigkeit von Behörden darf im Internet nicht aufs Spiel gesetzt werden.

„Wenn wir die Risiken im Blick haben, können wir die Chancen der Informationstechnik nutzen.“

Otto Schily, Bundesminister des Innern, Mai 2001

Umfassende Akzeptanz wird es jedoch nur geben, wenn der Kunde einen Mehrwert durch sein Online-Handeln erfährt. Dieser Mehrwert kann in der Vermeidung von Wegen, in der Beschleunigung von Verwaltungsvorgängen oder in der Bereitstellung neuer Dienstleistungen liegen. Eine Kundenbefragung kann hierbei sicherstellen, dass die Bedürfnisse der Kunden tatsächlich erkannt und erfüllt werden.

Unumgänglich für eine erfolgreiche Einführung ist zudem, dass die angebotenen E-Government-Verfahren zuverlässig arbeiten, qualitativ hochwertig konzipiert und gestaltet sind und sich einfach bedienen lassen. Zusätzlich ist es ratsam, eine E-Mail-Hotline aufzubauen, die bei auftauchenden Nutzerfragen *unmittelbar* reagieren kann. Dieser Schritt trägt wesentlich dazu bei, Schwachstellen im System zu entdecken und so die E-Government-Dienstleistung schnellstmöglich zu optimieren.

5 Welchen Beitrag leiste ich?

E-Government ist vor allem Führungsaufgabe und muss daher auch „Chefsache“ sein. Nur wenn die Leitungsebene E-Government ernsthaft umsetzen will und sie dies allen Beteiligten in Wort und Tat glaubhaft vermittelt, wird das Thema ernst genommen und der notwendige Veränderungsprozess in Gang gesetzt. Aus diesem Grund:

- Geben Sie selbst ein positives Beispiel bei der Nutzung der neuen technischen Möglichkeiten,
- informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter offen über Ziele und Planungen,
- vermitteln Sie die Zielsetzung von E-Government klar und verständlich,
- kommunizieren Sie Ihren Führungskräften, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass die Leitungsebene hinter diesem Veränderungsprozess zum E-Government steht,
- wirken Sie darauf hin, dass sich Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieses Ziel zu eigen machen, die Vorteile der Veränderungen als Chance verstehen und aktiv darauf hinarbeiten,
- motivieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, an dem Veränderungsprozess aktiv teilzunehmen, Ideen und Anstöße für die E-Government-Strategie zu liefern und an deren Umsetzung mitzuwirken,
- ermöglichen Sie Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine aktive Beteiligung und fordern Sie diese auch ein,
- lassen Sie ihnen Freiräume für einen kreativen Umgang mit den neuen Möglichkeiten und stellen Sie alle Informationen bereit, die dazu erforderlich sind,
- und vor allem, treiben Sie den Veränderungsprozess als Kernaufgabe auf allen Ebenen aktiv voran.

Zu Ihrer Unterstützung sollten Sie je nach Behördengröße und Umfang der geplanten E-Government-Aktivitäten einen **E-Government-Koordinator** oder ein **E-Government-Team** einsetzen. Typischerweise werden für diese Aufgabenstellung gute Kenntnisse der IT-Landschaft, des Aufgabenspektrums und der Organisation der Behörde sowie Erfahrungen im Bereich Internet, IT-Sicherheit sowie Initiierung und Durchführung von Projekten benötigt.

Der Koordinator bzw. das Team sollte in Bezug auf E-Government der Leitung unmittelbar unterstellt sein und die Aufgabe haben, eine E-Government-Strategie zu entwickeln und die Umsetzung der einzelnen E-Government-Verfahren zu planen und zu begleiten. Seine Rolle sollte die eines zentralen Ansprechpartners, Koordinators und Betreuers für E-Government-Fragen sein. Verschiedene andere Funktionsträger (IT-Sicherheitsbeauftragter, Datenschutzbeauftragter usw.) und Mitarbeiter aus unterschiedlichen Bereichen (Justitiariat, IT-Koordinierung, Haushalt, Öffentlichkeitsarbeit, Personalrat usw.) sollten seine Arbeit zeitweise unterstützen.

„Wir werden nur dann Erfolg haben, wenn E-Government Chefsache wird - in den Regierungen und in den Behörden. (...) Wir brauchen Veränderungen nicht nur in der Technik, sondern auch in den Köpfen.“

Brigitte Zypries,
Staatssekretärin
im BMI, Potsdam,
09.07.2001

Was ist jetzt konkret zu tun?

Erste Schritte auf dem Weg zu E-Government

- Werden Sie sich der Möglichkeiten von E-Government bewusst!
- Initialisieren Sie die Umsetzung von E-Government auf der Führungsebene, z. B. innerhalb eines Informations-Workshops!
- Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren Vertretungen; beginnen Sie gemeinschaftlich die Chancen und Risiken zu erörtern!
- Definieren Sie die Ziele der Einführung von E-Government in Ihrer Behörde!
- Setzen Sie zur Detailplanung und zur Steuerung der weiteren Schritte einen E-Government-Koordinator oder ein E-Government-Team ein!

Die ersten Schritte des E-Government-Koordinators bzw. -Teams, die in enger Zusammenarbeit mit Ihnen umgesetzt werden sollten, sind die

- Ermittlung, Klassifizierung und Bewertung von bereits bestehenden und potentiell online-fähigen Dienstleistungen sowie die
- Erstellung der E-Government-Strategie unter Berücksichtigung der Behördenziele und der zur Verfügung stehenden Ressourcen.

Zur Unterstützung der Umsetzung gibt das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik das E-Government-Handbuch heraus, das im so genannten „Phasenplan“ bereits für die oben aufgeführten ersten Schritte Hilfsmittel bereitstellt.

Das Handbuch ist online unter <http://www.e-government-handbuch.de> abrufbar und kann so in der jeweils aktuellsten Version eingesehen und ausgedruckt werden. Als Lose-Blatt-Sammlung gedruckt wird das Handbuch im Frühjahr 2002 erscheinen.

6 Wann startet E-Government?

Der offizielle Startschuss der Initiative BundOnline 2005 ist im Oktober 2000 im Rahmen der EXPO gefallen. Bis 2005 sollen alle online-fähigen Dienstleistungen der Bundesverwaltung im Internet angeboten werden.

Die Bundesregierung hat damit den Auftrag erteilt, mit der Umsetzung von E-Government zu beginnen. Erste ehrgeizige Teilprojekte wurden bereits abgeschlossen. Unabhängig hiervon gibt es auch schon in vielen Ländern und Kommunen sehr erfolgreiche Projekte im Rahmen von E-Government.

Begegnen Sie dem hohen Erwartungsdruck. Beginnen Sie jetzt mit der Umsetzung von E-Government und nutzen Sie die verbleibende Zeit für ein geordnetes Vorgehen. Der Erfolg wird Ihrer hohen Priorisierung schon bald recht geben.

„Deshalb wird die Bundesregierung alle internet-fähigen Dienstleistungen der Bundesverwaltung bis zum Jahr 2005 online bereitstellen.“

**Bundeskanzler
Gerhard
Schröder,
18.09.2000**

Detaillierte Informationen erhalten Sie und Ihr E-Government-Team im online verfügbaren E-Government-Handbuch unter

<http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/index.htm>

sowie beim Auftritt der Initiative BundOnline 2005 unter

<http://www.bundonline2005.de>

Beispiele bereits umgesetzter E-Government-Verfahren finden Sie unter

<http://www.bund.de>

7 Autorendarstellung

Dr. Timo Hauschild, BSI



Nach seinem Studium der Physik und der Journalistik an der Universität Hamburg, arbeitete Herr Dr. Timo Hauschild im Rahmen eines internationalen Forschungsprojekts sowohl am Forschungszentrum Rossendorf (Dresden) als auch am Institut Laue-Langevin in Grenoble, Frankreich. Nach Abschluss seiner Promotion im Fach Physik wechselte er im Jahr 2001 in die Beratungsabteilung des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Dort arbeitet er seither an der Fortentwicklung des E-Government-Handbuchs. Parallel beteiligt er sich an der Beratung von Behörden im Zuge der Einführung von E-Government.