

## Diplomarbeit

# „Laufende Bytes oder laufende Bürger? Kommunales eGovernment und internetgestützter Bürgerservice in Bayern“

Verfasser: Stefan Ganz

Betreut von: Prof. Dr. C.-C. Wiegandt

## Inhaltsverzeichnis

<b>VORWORT</b> .....	<b>II</b>
<b>KURZFASSUNG</b> .....	<b>III</b>
<b>INHALTSVERZEICHNIS</b> .....	<b>VI</b>
<b>ANHANGSVERZEICHNIS</b> .....	<b>VIII</b>
<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b> .....	<b>VIII</b>
<b>TABELLENVERZEICHNIS</b> .....	<b>IX</b>
<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b> .....	<b>X</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Ausgangslage und Problemstellung .....	1
1.2 Zielsetzung der Arbeit / Fragestellung .....	2
1.3 Aufbau der Arbeit.....	4
<b>2 Die Kommunalverwaltung im Wandel</b> .....	<b>5</b>
2.1 Die generellen Aufgaben der Kommunen.....	5
2.2 Die Verwaltungsreform – von der Behörde zum Dienstleistungsunternehmen .....	7
2.2.1 Das Neue Steuerungsmodell .....	8
2.2.2 Neuverteilung der Aufgaben .....	10
2.3 Gründe für die Verwaltungsreform.....	11
<b>3 eGovernment</b> .....	<b>13</b>
3.1 Definition.....	13
3.2 Regulierendes und partizipierendes eGovernment .....	14
3.3 eGovernment-Elemente.....	15
3.4 eGovernment-Beziehungsgeflecht .....	16
3.5 eGovernment-Anwendungsbereiche .....	17

<b>4</b>	<b>Kommunales eGovernment und internetgestützter Bürgerservice .....</b>	<b>19</b>
4.1	Kommunales eGovernment – Die Rahmenbedingungen .....	19
4.1.1	Neue Anforderungen an die Verwaltung .....	19
4.1.2	Sicherheit – die digitale Signatur.....	21
4.1.2.1	Anwendungsfelder der digitalen Signatur.....	21
4.1.2.2	Akzeptanzprobleme .....	22
4.1.3	Rechtliche Rahmenbedingungen .....	23
4.1.4	Vermeidung der digitalen Spaltung .....	24
4.2	Internetgestützter Bürgerservice.....	25
4.2.1	Zugangswege des Kunden zur Verwaltung – das ‚Virtuelle Rathaus‘ .....	25
4.2.2	Das Lebenslagenprinzip .....	27
4.2.3	Die Stufen des internetgestützten Bürgerservices .....	28
4.3	Chancen und Risiken für Bürger, Wirtschaft und Kommune .....	29
<b>5</b>	<b>eGovernment in Bayern, Deutschland und Europa.....</b>	<b>32</b>
5.1	Kommunales eGovernment in Bayern.....	32
5.1.1	Der Bayerische Behördenwegweiser und der Virtuelle Marktplatz Bayern ...	32
5.1.2	Das Bayerische Behördennetz und Kommunale Behördennetze .....	34
5.1.3	MEDIA@Komm in Bayern: Der Städteverbund Nürnberg.....	35
5.2	Die Rahmenprojekte auf Europa- und Bundes-Ebene .....	35
5.2.1	eEurope .....	36
5.2.2	BundOnline 2005 – das Instrument zum ‚aktivierenden Staat‘ .....	38
5.2.3	Internationaler Vergleich .....	39
<b>6</b>	<b>Methodik der Untersuchung.....</b>	<b>42</b>
6.1	Durchführung der Befragung .....	43
6.2	Technische Umsetzung der Befragung .....	44
6.3	Umfragebeteiligung.....	46
6.4	Klassifikation der Kommunen nach Einwohnerzahl.....	47
6.5	Siedlungsstrukturelle Regionstypen in Bayern .....	47
6.6	Methoden der empirischen Sozialforschung.....	50
<b>7</b>	<b>Empirische Untersuchung und Beurteilung .....</b>	<b>51</b>
7.1	Technische, konzeptionelle und personelle eGovernment-Voraussetzungen der bayerischen Kommunen.....	51
7.1.1	Elektronische Erreichbarkeit der Kommunen .....	51
7.1.1.1	eMail-Erreichbarkeit der bayerischen Kommunen .....	51
7.1.1.2	Internet-Erreichbarkeit der bayerischen Kommunen.....	53
7.1.2	Technische Ausstattung.....	54
7.1.2.1	Internetzugang und eMail-Anschluss in den Verwaltungen .....	54
7.1.2.2	Internetverbindungsarten der Verwaltungen .....	56
7.1.2.3	Anschluss an Behördennetze.....	57
7.1.3	Konzeptionelle Voraussetzungen.....	58
7.1.3.1	Interesse an eGovernment in der Kommune .....	58
7.1.3.2	eGovernment-Konzepte.....	60
7.1.4	Qualifikation der Mitarbeiter .....	61
7.1.4.1	Einschätzung der Mitarbeiterqualifikationen.....	61
7.1.4.2	Qualifikation der Befragten .....	62
7.1.4.3	Informiertheit über eGovernment-Aktivitäten.....	65
7.1.5	Zwischenfazit: Technische, konzeptionelle und personelle eGovernment-Voraussetzungen .....	66

7.2	Internetauftritte der bayerischen Kommunen.....	67
7.2.1	Online-Angebote der kommunalen Internetauftritte .....	68
7.2.1.1	Informationsgehalt .....	68
7.2.1.2	Interaktionsmöglichkeit / Formulare.....	69
7.2.1.3	Mehrsprachigkeit .....	71
7.2.1.4	Navigation nach Lebenslagen .....	72
7.2.2	Aktualisierung der Homepage.....	73
7.2.3	Bewertung des Internetauftritts .....	74
7.2.4	Public Private Partnerships .....	75
7.2.5	Virtueller Marktplatz Bayern.....	76
7.2.6	Ausbau des Online-eGovernment-Angebots.....	77
7.2.7	Zwischenfazit: Internetauftritte der bayerischen Kommunen .....	79
7.3	Positive Effekte und Bedeutung einzelner eGovernment-Anwendungen .....	80
7.3.1	Positive Effekte durch eGovernment.....	81
7.3.2	Bedeutung einzelner eGovernment-Anwendungen .....	82
7.3.3	Allgemeine Erwartungen an eGovernment .....	84
7.3.4	Zwischenfazit: Positive Effekte und Bedeutung einzelner eGovernment- Anwendungen .....	86
7.4	Kritische Aspekte bei der Umsetzung von eGovernment .....	86
7.4.1	Bedenken bezüglich eGovernment .....	86
7.4.2	Probleme bei der Umsetzung von eGovernment .....	88
7.4.3	Koordination bei eGovernment-Aktivitäten.....	88
7.4.4	Rechtliche Rahmenbedingungen .....	89
7.4.5	Zwischenfazit: Kritische Aspekte bei der Umsetzung von eGovernment .....	90
7.5	Interaktionsgrad .....	91
7.6	Überprüfung der Hypothesen .....	94
<b>8</b>	<b>Fazit.....</b>	<b>96</b>
8.1	Kritische Bewertung der Ergebnisse.....	96
8.1.1	Technische Voraussetzungen.....	96
8.1.2	Internetgestützter Bürgerservice .....	97
8.1.3	Personelle und konzeptionelle Voraussetzungen .....	99
8.1.4	Einstellung der Kommunen zur zukünftigen Entwicklung von eGovernment .....	100
8.2	Erfolgsfaktoren und Gestaltungsempfehlungen für kommunales eGovernment.....	102
8.3	Beantwortung der Forschungsfrage .....	105
<b>9</b>	<b>Schlussbemerkung .....</b>	<b>107</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>108</b>
	<b>Anhang.....</b>	<b>115</b>