

**Staat und Informationstechnologien, E-Government,
Ökonomie und das Wissen über die Bedeutung
politischer Vorgänge**

D I P L O M A R B E I T

zur Erlangung des Magistergrades

der Philosophie

an der Fakultät für Human- und Sozialwissenschaften

der Universität Wien

eingereicht von

Robert Tabakow

Wien, März 2004

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
<hr/>	
1. Gesellschaftspolitischer Kontext des Einsatzes neuer Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)	6
1.1. Die EU Programmatik	8
1.2. Politische Programme auf nationalstaatlicher Ebene	16
1.3. Konzepte & Strategien - "E-Austria in E-Europe"	18
2. Theoretische Konzepte des "E-Government"	21
2.1. Der "Berner"-Ansatz	24
2.2. Das "Wie" und das "Was" – E-Governance	27
2.3. "E-Government" vs. "E-Business"	30
2.4. Perspektiven des "E-Government"	32
3. Der neue "Managerialismus"	36
3.1. Institutionelle Ausformung des "E-Government"	38
3.2. Die Entwicklungsphasen des "E-Government" und das NPM	44
3.3. Die NPM-Kritik	51
3.4. Die neuen IKT als Chance für den Dritten Sektor?	62
4. Erfolgskritische Aspekte des "E-Government"	68
4.1. Die Technik	74
4.2. Das Recht	80
4.3. Die Organisation	87
4.4. Der finanzwirtschaftliche Rahmen	91
4.5. Die sozialen Bedingungen	92

5. Exkurs: "Electronic Banking" _____	95
6. Was ist mit der "digitalen Kluft"? – Rohstoff: Information _____	98
6.1. Ansätze zur Stärkung der IT-Kompetenz _____	103
6.2. Einige Initiativen _____	105
6.3. Herausforderungen für die Gemeinden _____	112
7. Fazit _____	115

Einleitung

"E-Government" als neue Form des Regierens im elektronischen Zeitalter (manche sprechen auch von einer sog. "Informations- bzw. Wissensgesellschaft") ist gegenwärtig in aller Munde. Der Begriff selbst ist allerdings nicht klar umrissen und so ist auch das Resultat der Diskussionen darüber: es besteht eine große Vielfalt an definitorischen Versuchen und Konzepten.

Im öffentlichen Diskurs bringt man diese Bezeichnung mit "E-Business"/"E-Commerce" des Staates (daß es sich dabei um eine verkürzte Perspektive handelt, soll im Abschnitt 2.3. bzw. an entsprechenden Stellen des Kapitels 3. vorliegender Arbeit diskutiert werden) bzw. Forderungen nach Verwaltungsvereinfachung in Zusammenhang. Der massive Einsatz neuer Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT), vornehmlich des Internet, der derzeit allorts zu beobachten ist, soll als Motor einer Modernisierung der staatlichen Institutionen fungieren; Begriffe wie "Controlling", "Management" (u.a., der Privatwirtschaft entlehene Bezeichnungen) im Gefolge der Einführung neuer Technologien sollen suggerieren, daß die Verwaltung jetzt mit einem Schlag "schlanker" und "bürgernah" wird.

Das Thema wird somit gesellschaftsrelevant, denn es hat sehr wohl informationstechnologische Implikationen wie die Problematik des Zugangs zu neuen IKT (Stichwort: "digitale Kluft"), der informationstechnologischen Kompetenz¹ (und zwar sowohl seitens der öffentlichen Verwaltung als auch seitens der Gesellschaft), der datenschutzrechtlichen Aspekte, etc. im demokratie-technologischen Kontext.

Die forschungsrelevante Frage dieser Arbeit ist daher die nach den

¹ ein wichtiges Thema, denn - wie eine EU-weite Umfrage des Zentrums für Berufsausbildung in der EU-Kommission (CEDEFOP) unter 1.000 Personen/Land über 15 Jahre ergab - 36,7% der ÖsterreicherInnen können nach eigenen Angaben nicht mit dem Computer umgehen (Quelle: derstandard.at: Umfrage: Österreicher mit Computerkenntnissen im EU-Mittelfeld, Online im WWW unter: <http://derstandard.at/druck.asp?id=1556920> [Stand: 04.02.04].

gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, unter denen die Einführung des "E-Government" stattfinden soll; es wird also untersucht, wie die Diskurse über "E-Government" erfolgen (z.B. über diverse "Benchmarking"-Studien) und warum sie auf eben diese Art erfolgen. Ist "E-Government" Ausfluß eines neoliberalen Konzepts namens "New Public Management" (NPM) oder - wie manche AutorInnen behaupten - bereits eine Weiterführung solcher Reformansätze, und zwar diesmal mittels neuer IKT?.

Die vorliegende Arbeit erhebt keinen Anspruch auf dogmatische, endgültige Erkenntnisse, es ist auch nicht sinnvoll, hier einen weiteren Versuch neuer Definition des "E-Government" zu unternehmen (die Frage ist: kann man das überhaupt?). Der Autor will wenigstens versuchen, einige Antworten auf die oben gestellten Fragen zu geben und plädiert hier lediglich für eine notwendige, umfassende Strategie des Staates im Bereich neuer IKT unter der Prämisse von "E-Governance"; es muß darüber hinaus auch klar sein, daß das Thema an sich relativ komplex und v.a. noch im Fluß ist.

Vieles wird auch unbeantwortet bleiben bzw. bewußt ausgeklammert wie z.B. das Thema "Elektronische Demokratie", das einer gesonderten Würdigung bedürfte (diese Aussage wird allerdings im vollen Bewußtsein dessen getroffen, daß dieser Aspekt selbstverständlich eine der Säulen eines umfassend verstandenen "E-Government" darstellt; abgesehen davon würde dies den Rahmen dieser Arbeit sprengen).

Der Sinn dieser Arbeit ist im Kern das kritische Aufzeigen gesellschaftlicher Relevanz von "E-Government" und vielmehr ein Aufmerksammachen auf diverse Aspekte; es wird sich zeigen, daß vieles offen bleibt und genau das soll als Anregung für eine Weiterbeschäftigung mit diesem Thema (unter vielfältigen Gesichtspunkten, wie z.B. zu Materien wie Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung und E-Government od. globaler angelegte Veränderungen in der Verwaltungskultur durch E-Government) dienen. In manchen Bereichen wäre dies sogar sehr wünschenswert.

Ausschlaggebend für die Wahl des Themas waren bereits während des Studiums erfolgte Arbeiten zu dieser Problematik, das persönliche Interesse des Autors an neuen Technologien sowie die Tatsache, daß bisher eine politikwissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Thema E-Government weitgehend fehlt: die Beschäftigung mit der Materie erfolgte bisher v.a. aus juristischer, betriebswirtschaftlicher, kommunikationswissenschaftlicher bzw. rein verwaltungstechnischer, nicht aber aus politikwissenschaftlicher Sicht ² (einzelne Aspekte allerdings schon, wie uns z.B. mittlerweile einigermaßen umfangreiche Literatur zum Thema "Elektronische Demokratie" vor Augen führt).

Dies zeigt m.E. bereits, unter welchen Gesichtspunkten E-Government betrachtet wird: technische, rechtliche, finanzielle Faktoren werden in den Vordergrund gerückt. Selbstverständlich sind sie alle als Vorbedingungen für die Einführung von E-Government wichtig und sie werden in nachstehenden Ausführungen auch thematisiert, doch besteht hier - angesichts gravierender Veränderungen, verursacht durch die rasante technologische Entwicklung der letzten Jahre - die Notwendigkeit einer gesamtgesellschaftlich relevanten Betrachtung. Deshalb werden sie um die Darstellung organisatorischer bzw. sozialer Rahmenbedingungen ergänzt.

Der ursprüngliche Plan, konkrete Auswirkungen der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) auf z.B. eine Verwaltungseinheit zu analysieren, wurde zugunsten des nachstehend beschriebenen Vorhabens aufgegeben. Auf der Mikroebene ist nämlich die Möglichkeit der Evaluation diverser Projekte – wie mir ExpertInnen bestätigten – vor 2007 bzw. 2010 weitgehend nicht gegeben; außerdem wird der Zugang zur Verwaltung (in einigen Bereichen müßte man eine teilnehmende Beobachtung bzw. Interviews durchführen) u.a. aus datenschutzrechtlichen Bedenken erschwert. Auch die Herausgabe von Dokumenten bzw. das notwendige Verfolgen z.B. eines Aktenlaufs (um die Veränderungen im althergebrachten

² einen guten Überblick über den aktuellen Forschungsstand zum Thema (relevante Literatur der letzten 3 Jahre) bietet die Publikation des Instituts für Wirtschafts- und Verwaltungsinformatik der Universität Koblenz-Landau, abrufbar unter: www.uni-koblenz.de/~iwi/publicfiles/Arbeitsberichte/Nr37.pdf

System durch den Einsatz neuer Technologien festzustellen) würden so nicht möglich sein.

Zunächst soll der **gesellschaftspolitische Kontext** des Einsatzes der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien dargestellt werden und zwar sowohl auf EU- als auch auf staatlicher Ebene (welche Strategie wird überhaupt verfolgt?), in weiterer Folge sollen **theoretische Konzepte** von E-Government einige Aspekte der derzeit stattfindenden Diskurse beleuchten, wobei für eine kritische Auseinandersetzung mit der Materie Schwerpunkte gesetzt werden sollen (und zwar auf organisatorische und soziale Rahmenbedingungen, da sie gleichzeitig verwaltungsreformerische und informationsgesellschaftliche Aspekte des "E-Government" ansprechen).

Schließlich sollen die **EU-Programmatik** sowie die **nationalstaatlichen** Regierungserklärungen im Bereich der IuK-Technologien (Stichwort: "E-Austria in E-Europe") anhand empirischer Befunde über Zugang zu neuen IKT, Akzeptanz durch BürgerInnen sowie einer kritischen Auseinandersetzung mit dem Ansatz des **New Public Management** (NPM) überprüft werden: Wessen Interessen werden verfolgt? Wird das europäische Schlagwort "Internet für alle" Wirklichkeit? Die Darstellung der Problematik der **digitalen Kluft** sowie die Vorstellung der **Ansätze** zur **Stärkung** der **IT-Kompetenz** runden die vorliegende Arbeit ab.

Dies alles soll unter Zugrundelegung der Thesen von Technokratie, neuer Abhängigkeitsverhältnisse, Ausschlußmechanismen und dahinterstehender handfester wirtschaftlicher Interessen untersucht werden. Im Exkurs "Electronic Banking" wird beispielhaft dargestellt, wie der Mechanismus der Kostenüberwälzung auf die BürgerInnen funktioniert, daß das Unterhalten doppelter Strukturen durch die Privatwirtschaft (in concreto die Banken) zum finanziellen Nachteil der KundInnen gereicht, während das Aufrechterhalten traditioneller und "virtueller" Strukturen durch die öffentliche Verwaltung diese zwar "verteuert" (im neoliberalen Jargon gesprochen), für die Bevölkerungsgruppen ohne Zugang zu neuen Technologien allerdings notwendig ist (in manchen Bereichen, wie z.B. bei

psychosozialen Diensten bzw. persönlicher Beratung sogar unabdingbar). Auch das ist ein Aspekt der Kritik am neoliberalen Ansatz des NPM .

Es wird sich auch zeigen, daß die Verbindung zwischen Demokratie und Technologie nicht demokratisch erfolgt, daß ein gesellschaftlicher Diskurs darüber nicht stattfindet, daß neue Institutionen/Behörden ohne demokratische Legitimation entstehen (wie z.B. Länderarbeitsgruppe E-Government od. IKT-Board im Bundeskanzleramt zur Koordination der Aktivitäten in diesem Bereich), daß der Einsatz der neuen Technologien punktuell erfolgt und eine nationale Gesamtstrategie fehlt, etc.

Konstatiert wird daher:

- ❖ beobachtbare Entwicklung in Richtung Technokratie (hier am Beispiel der oben erwähnten, neu entstehenden Gremien)
- ❖ Tendenz zum Ausschluß der BürgerInnen von der effektiven Gestaltung der Politik (Suggestieren einer – allerdings "fiktiven" - Partizipation durch das Argument der "Bürgernähe") und Kostenüberwälzung durch Auslagerung kostenintensiver Serviceangebote;
- ❖ Entstehung neuer Abhängigkeitsverhältnisse (z.B. durch Angewiesensein der Verwaltung auf Wartungsfirmen oder durch die neue "totale" Erreichbarkeit 24 Stunden/Tag);
- ❖ Fehlen einer gesamtstaatlichen Strategie im Bereich des Einsatzes der IuK-Technologien (dieser erfolgt nur punktuell und wird von der Wirtschaft vorgegeben mit dem Scheinargument der Gleichschaltung: Wirtschaftsinteressen = gesamtgesellschaftliche Interessen, Reduktion des Menschen auf den Konsumenten).

Neben dem Studium von Originaltexten (wie EU-Programme, Regierungserklärungen) wurden Sekundärliteratur sowie Internet- bzw. Printmedienquellen ausgewertet.

1. Gesellschaftspolitischer Kontext des Einsatzes neuer IKT

Im folgenden Kapitel soll dargestellt werden, unter welchen Prämissen die aktuelle Diskussion über E-Government geführt wird; dies erfolgt anhand der Vorstellung der EU-Programmatik und der daraus resultierenden Konzepte und Strategien in Österreich. Schlagworte dazu liefert uns die tägliche Berichterstattung in den Medien. Auffallend ist dabei, daß das Thema "E-Government" lokal im Zusammenhang mit dem Einsatz der neuen IKT innerhalb der Verwaltung, global unter dem Aspekt der Modernisierung des Staates gesehen wird: die Technik soll der Motor der Verwaltungsvereinfachung und des grundsätzlichen Strebens nach "schlankem Staat" werden.

Die Zahl der Menschen, die neue Technologien v.a. im Bereich des Internets nutzen, steigt weltweit kontinuierlich. Neue Konzepte und neue Formen der Kommunikationstechnologie bewirken eine starke Konzentration auf den Einsatz elektronischer Medien in fast allen Bereichen. Schlagworte wie "E-Commerce" stehen dabei stellvertretend für die zukunftssträchtigen Möglichkeiten des Mediums Internet. Auch die Verwaltung wurde von dieser Welle erfaßt. Diskutiert werden unter dem Begriff "E-Commerce" neue Geschäftsfelder, elektronische Unterschrift, neue Dienstleistungen u.v.m. E-Commerce im Bereich der öffentlichen Verwaltung, d.h. elektronische Bereitstellung von Dienstleistungen, wird E-Government genannt, womit der Teilbereich der government-to-consumer-Transaktionen gemeint ist ³.

Die öffentliche Hand stünde vor neuen Herausforderungen, die sich aus dem Einsatz der neuen IKT ergeben würden: in ihrer Organisation selbst und in ihren Beziehungen zur Umwelt (z.B. neue Formen der Partizipation). Insofern wäre die richtige Bezeichnung für derzeitige Entwicklung das "Regieren und Verwalten im Informationszeitalter", wie auch die Deutsche Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer und die Gesellschaft für Informatik e.V. ihre gemeinsame Tagung vom 15. bis 17.3. 2000 genannt haben; denn die

³ Schmutzer, Rupert: E-Government ist nicht einfach E-Commerce in der öffentlichen Verwaltung, in: ITA-News/April 2000.

Verwaltung selbst - so wird im Vorwort zum begleitenden Band dieser Konferenz argumentiert - wird nicht "elektronisch", sondern ihre Arbeitsgrundlagen verändern sich unter dem Einfluß neuer Technologien. Allerdings wird sich dafür in der Zukunft der Begriff E-Government durchsetzen ⁴.

Auch die Europäische Union hat den Quantensprung der auf Wissen basierenden Gesellschaft erkannt und will den Zugang der Unternehmen und BürgerInnen zur breiten Information forcieren.

Allein in Europa wird der Internet-Umsatz in den nächsten Jahren jährlich mit dreistelligen Zuwachsraten ansteigen. Bis zum Jahr 2004 prognostiziert Forester Research einen Markt von rund 1.600 Milliarden Dollar ⁵.

1.1. Die EU-Programmatik

Der Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) im Staat und v.a. in der öffentlichen Verwaltung wird gegenwärtig international sehr intensiv diskutiert. Auch die EU setzt sich zum Ziel, neue Medien, insbesondere das Internet, vom Bildungswesen bis zum elektronischen Geschäftsverkehr zum Medium der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Transformation zu machen.

In einer entsprechenden Entschliessung des Europäischen Parlaments aus dem Jahre 1994 werden deshalb - in Erwägung der sozialen Umwälzungen in den Industrieländern im Übergang zu einer postindustriellen Gesellschaft (die durch die zunehmende Wichtigkeit der Information in allen Ausprägungen gekennzeichnet ist) - die Mitgliedstaaten aufgefordert, alle bereits auf dem Gebiet der Telekommunikation getroffenen gemeinschaftlichen Vereinbarungen vollinhaltlich zu erfüllen. Der solchermaßen angestrebte Anschluß Europas an die globale

⁴ Reinermann, Heinrich (Hg.): Regieren und Verwalten im Informationszeitalter – unterwegs zur virtuellen Verwaltung, Heidelberg, v. Decker, 2000 [Schriftenreihe Verwaltungsinformatik, Bd. 22].

⁵ Neue Zürcher Zeitung v. 13.06.2001: "E-Schweiz" – auch eine politische Aufgabe. Aktionsfelder für den Staat bei den Informationstechnologien (http://www.isps.ch/ger/stored_d, 6.04.2001)

Informationsgesellschaft soll v.a. ihre Wettbewerbsfähigkeit gegenüber den auf den europäischen Markt drängenden außereuropäischen Volkswirtschaften stärken.

Im Bewußtsein der großen Herausforderungen, aber auch Gefahren, die die rasante Verbreitung neuer Informationstechnologien für die Gesellschaft mit sich bringt und in Anbetracht der notwendigen und umfassenden Regelungen auf juristischem, kulturellem, technologischem, etc. Gebiet, werden die Nationalstaaten zu einem sozialen Dialog aufgefordert, der u.a. den Zugang der Menschen zu neuen Technologien durch Tarif- und Kostensenkungen im Bereich der Telekommunikation gewährleisten soll ⁶.

Am Sondergipfel des Europäischen Rates in Lissabon (23. u. 24. März 2000) wurden sich die Staats- und Regierungschefs der 15 Mitgliedstaaten in der Folge nicht nur einig, die von der Kommission eingeleitete Initiative "E-Europe - eine **Informationsgesellschaft** für alle" zu unterstützen, sondern auch durch konkrete politische und wirtschaftliche Maßnahmen zügig voranzutreiben. In der Schlußerklärung der Präsidentschaft am Lissabonner Gipfel heißt es dazu: "*Der Wandel zu einer digitalen, auf Wissen basierenden Wirtschaft, die neue Güter und Dienstleistungen hervorbringt, wird sich als mächtiger Motor für Wachstum, Wettbewerb und Beschäftigung erweisen*".

Darüber hinaus wird dieser Wandel dazu beitragen, die Lebensqualität der BürgerInnen und ihrer Umwelt zu verbessern; um die daraus resultierenden Chancen in vollem Umfang nutzen zu können, sei es erforderlich, den Unternehmen der Wirtschaft ebenso wie dem einzelnen Bürger, der einzelnen Bürgerin, Zugang zu einer kostengünstigen, auf "weltbesten" Technik beruhenden Telekommunikationsinfrastruktur und einem breiten Spektrum darauf beruhender Dienstleistungen zu gewährleisten.

Während unterschiedliche Formen des Netzzugangs jeden

⁶ Protokoll v. 30/11/1994- vorläufige Ausgabe. Globale Informationsgesellschaft, A4-0073/1994.

Informationsausschluß verhindern sollten, müsse gleichzeitig der Kampf gegen digitalen Analphabetismus verstärkt und der Befähigung behinderter Menschen besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden ⁷.

Bereits ein Jahr später bekräftigt die Kommission der Europäischen Gemeinschaften in ihrer Mitteilung an den Rat und das Europäische Parlament im Rahmen der Frühjahrstagung des EU-Rates in Stockholm am 23.-24.3.2001, in der sie sich mit den Auswirkungen und Prioritäten des umfassenden Projektes auseinandersetzt, den Vorstoß in Richtung "E-Europe": Elektronische Behördendienste (eGovernment) werden dabei unter Pkt. 3 der Mitteilung zu vordringlichen Bereichen gezählt. Die Regierungen der Mitgliedstaaten werden aufgefordert, alles zu unternehmen, um durch internet-gestützte Dienste den Zugang der BürgerInnen und Unternehmen zu öffentlichen Informationen und Diensten zu verbessern sowie mit Hilfe des Internet die Transparenz der öffentlichen Verwaltungen zu erhöhen und die BürgerInnen/Unternehmen interaktiv in die Entscheidungsprozesse einzubinden ⁸.

Rechtlich relevante Vorschrift ist in diesem Zusammenhang v.a. die ONP-Richtlinie (Open Network Provision) aus dem Jahre 1990, die eine Harmonisierung der Bedingungen für den effizienten und offenen Zugang zu den öffentlichen Telekommunikationsnetzen- und diensten regelt und diese durch Objektivität, Transparenz und Ausschluß der Diskriminierung (diese Richtlinie wurde durch eine solche des Europäischen Parlaments und des Rates vom 6.10.1997, 97/51/EG, geändert und sieht eine innerstaatliche Umsetzung derselben mit 31.12.1997 vor) definiert ⁹.

⁷ http://europa.eu.int/comm/off/index_en.htm

⁸ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/pdf_files/communication_de.pdf, 2001, 18.

⁹ EU-Richtlinie 90/387/EWG (Abl. L 295 v. 29.10.1997); weitere relevante Vorschriften finden sich den Richtlinien: 2002/19/EG (Zugangsrichtlinie, Abl. L 108 v. 24.4.2002), 2002/22/EG (Universaldienst-Richtlinie, Abl. L 108 v. 24.4.2002), 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie, Abl. L 201 v. 31.7.2002).

Um die erwähnten Ziele zu erreichen wurde ein Maßnahmenkatalog unter der Bezeichnung "**eEurope 2002**" beschlossen. Der Aktionsplan ist ein Teil der Lissabonner Strategie, die darauf abzielt, Europa bis zum Jahr 2010 zur dynamischsten und wettbewerbsfähigsten wissensgestützten Wirtschaft der Welt zu machen. Die Maßnahmen gruppieren sich um drei Hauptziele, die bis Ende 2002 erreicht werden sollen: billigeres, schnelleres und sicheres Internet, Investitionen in Menschen und Fertigkeiten, Förderung der Nutzung des Internet ¹⁰; übrigens ergibt eine Untersuchung über die Nutzung dieses Mediums (ausgedrückt in Zahlen des Benchmarking 2001 der Europäischen Kommission), daß mit Stand Februar 2001 74% der NutzerInnen einen Zugang zu Hause besitzen, 42,9% am Arbeitsplatz und 15,3% bei FreundInnen bzw. 17,2% in der Schule einen solchen zur Verfügung haben; die Nutzung außerhalb der gewohnten Umgebung (Cybercafé, öffentliche Terminals, mobile PC's, etc.) steckt allerdings noch in den Kinderschuhen (erwähnte Zugangsbereiche zusammen: 16,1%).

Die Nutzung nach Geschlecht ergibt demgegenüber folgendes Bild: Frauen nutzen das Medium Internet zu 24,7% regelmäßig, Männer zu 38,2% (also noch starkes Übergewicht der männlichen Internet-Nutzer), insgesamt wird das neue Medium von beiden Geschlechtern zu 31,1% regelmäßig und zu 4,5% gelegentlich genutzt ¹¹.

Auf den Aktionsplan 2002 - bei dem der Schwerpunkt vor allem auf der Erhöhung der Zahl der Internetanschlüsse in Europa lag - folgt der Aktionsplan "**eEurope 2005**". Der neue, vom Europäischen Rat in Sevilla im Juni 2002 verabschiedete Fahrplan ¹², zielt auf die Nutzung dieser Anschlüsse im Hinblick auf eine Steigerung der wirtschaftlichen Produktivität und eine Verbesserung der Qualität der Dienste und des

¹⁰ eEurope 2002 - Eine Informationsgesellschaft für alle. Entwurf eines Aktionsplans der Europäischen Kommission zur Vorlage auf der Tagung des Europäischen Rates am 19./20. Juni 2000 in Feira [KOM(2000) 330], <http://europa.eu.int/scadplus/leg/de/lvb/l24226a.htm>, [21.4.03].

¹¹ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/list/2001, [14.09.03].

¹² Mitteilung der Kommission vom 28. Mai 2002 an den Rat, das Europäische Parlament, den Wirtschafts- und Sozialausschuß und den Ausschuß der Regionen -Aktionsplan eEurope 2005: Eine Informationsgesellschaft für alle [KOM(2002) 263 endg. - Nicht im Amtsblatt veröffentlicht].

Zugangs zu ihnen für alle EU-BürgerInnen, die sich auf eine sichere, möglichst vielen NutzerInnen zugängliche Breitband-Infrastruktur stützt. Der Breitbandzugang, der sich durch hohe Übertragungsgeschwindigkeit und ständigen Internetanschluß auszeichnet, soll das allgemeine Ziel des Zugangs für alle erreichen helfen, um eine durch besondere Bedürfnisse, Behinderung, Alter oder Krankheit bedingte soziale Ausgrenzung zu vermindern.

Der umfassende IKT-Einsatz soll v.a. in vier Bereichen erfolgen:

1. Öffentliche Online-Dienste:

Elektronische Behördendienste ("E-Government"): In diesem Bereich werden als Maßnahmen vorgeschlagen:

- Bis 2005 sollten alle öffentlichen Verwaltungen Breitbandanschlüsse besitzen
- Bekanntgabe eines abgestimmten Rahmens für die Interoperabilität durch die Kommission bis Ende 2003, der die Bereitstellung europaweiter elektronischer Behördendienste für BürgerInnen und Unternehmen unterstützen soll. Die Interoperabilität bezeichnet die Fähigkeit zweier Programme (zum Beispiel ein Client und ein Server), ihre Daten auf korrekte Weise auszutauschen und zu interpretieren.
- Bis Ende 2004 soll es interaktive öffentliche Dienste geben, die auch von allen über Breitbandnetze und von der Plattform unabhängige Zugänge genutzt werden können (Telefon, Fernsehgerät, PC usw.)
- Bis Ende 2005 sollen die meisten öffentlichen Beschaffungsmaßnahmen elektronisch durchgeführt werden
- Alle BürgerInnen sollen einfache öffentliche Internetzugänge nutzen können.

Elektronisches Lernen (e-Learning): Als Maßnahmen sind vorgesehen:

- Bis 2005 sollen alle Bildungseinrichtungen und Universitäten über

eine Breitbandverbindung ans Internet angeschlossen sein;

- Die Universitäten sollen ihren StudentInnen und WissenschaftlerInnen bis Ende 2005 einen Online-Zugang zur Verfügung stellen - mit Unterstützung der Programme eLearning und eTEN;
- Bis Ende 2003 soll die Kommission Forschungsmaßnahmen über den Ausbau von computerunterstützten Netzen und Plattformen einleiten, die den Hochleistungs-DV-Infrastrukturen zugrunde liegen;
- Die Einleitung von Ausbildungsmaßnahmen durch die Mitgliedstaaten, mit Hilfe des Strukturfonds, um Erwachsene mit den notwendigen Kompetenzen auszustatten, die sie für die Arbeit in einer Wissensgesellschaft benötigen.

Online-Gesundheitsfürsorge ("e-Health"):

- Die Kommission wird im Frühjahr 2003 einen Vorschlag für die Einführung einer europäischen Krankenversicherungskarte machen. Diese Karte soll die derzeit für die medizinische Versorgung in einem anderen Mitgliedstaat notwendigen Formulare ersetzen;
- Die Entwicklung von Gesundheitsinformationsnetzen zwischen allen Fürsorgepunkten (Krankenhäuser, Laboratorien und Wohnungen) durch die Mitgliedstaaten ;
- Die BürgerInnen erhalten Zugang zu Online-Gesundheitsdiensten (zum Beispiel elektronische Gesundheitsdaten, Teleberatung, Kostenerstattungsanträge).

2. Elektronischer Geschäftsverkehr ("E-Commerce"):

- Überprüfung der aktuellen Rechtsvorschriften durch die Kommission, um Elemente zu finden und zu beseitigen, die Unternehmen an der Nutzung des elektronischen Geschäftsverkehrs hindern. Ein im Laufe des Jahres 2003 vorgesehener Gipfel zum elektronischen Geschäftsverkehr wird die allen interessierten Kreisen offenstehende

Überprüfung einleiten;

- Aufbau eines europäischen Netzes für die Unterstützung von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) beim elektronischen Geschäftsverkehr, um solchen Unterstützungsmaßnahmen mehr Gewicht zu verleihen und diese zu koordinieren;
- Entwicklung interoperabler Lösungen durch den privaten Sektor für Transaktionen, Sicherheit, Beschaffung und Bezahlung beim elektronischen Geschäftsverkehr.

3. Sichere Informationsinfrastruktur (hier v.a. Datenschutz, Kampf gegen sog. "Cyber-Kriminalität", sichere elektronische Signatur)

- Einrichtung eines Sonderstabs für Computer- und Netzsicherheit - auf der Grundlage eines Vorschlags, den die Kommission nach 2002 vorzulegen beabsichtigt;
- Schaffung einer „Sicherheitskultur“ beim Entwurf und der Implementierung von Informations- und Kommunikationsprodukten durch die Privatwirtschaft und den öffentlichen Sektor;
- Prüfung der Möglichkeit, den Informationsfluß zwischen den öffentlichen Diensten sicherer zu machen.

4. Allgemeiner Breitbandzugang (v.a. diesbezügliche Förderung der benachteiligten Regionen):

- Nutzung des neuen Rechtsrahmens für die Frequenzpolitik, um dafür zu sorgen, daß für drahtlose Breitbanddienste Frequenzen zur Verfügung stehen
- Förderung des Breitbandzugangs in benachteiligten Regionen (im Bereich des Einsatzes der modernen Technologien im ländlichen Raum sollen alle BürgerInnen in ihren Gemeinden öffentliche Internetzugänge - vorzugsweise mit Breitbandverbindungen – einfach nutzen können)

- Die Behörden sollten ihre Inhalte verstärkt für verschiedene interaktive technologische Plattformen anbieten
- Beschleunigung des Übergangs zum Digitalfernsehen.

Mit 1.1.2004 wurde ein Powerline-Förderprojekt namens "OPERA – Open PLC European Research Alliance" im Rahmen des Breitbandprojektes "Broadband for All" gestartet; es handelt sich dabei um ein Konsortium von 35 Unternehmen und Forschungseinrichtungen wie Energieversorgungs-, Technologie- und Beratungsunternehmen, dessen Ziel ist es, die Weiterentwicklung des Breitbandmarktes in Europa unter den Bedingungen des Wettbewerbs im Zugangsnetz zu fördern. Der Schwerpunkt soll dabei auf strukturschwachen und ländlichen Gebieten liegen, wobei der breitbandige Internetzugang als eine Alternative zur bisherigen Kabeltechnik gesehen wird ¹³.

1.2. Politische Programme auf nationalstaatlicher Ebene

Die oben beschriebene IKT-Offensive stellt natürlich die Politik vor neue Herausforderungen. In Österreich werden Informations- und Kommunikationstechnologien bereits seit einigen Jahren - insbesondere im Rahmen von Reformprojekten - in das staatliche Handeln einbezogen. Auf Bundesebene wurde 1989 mit dem Projekt "Verwaltungsmanagement" ein neuer Anlauf genommen. 1998 wurde der Weg der Verwaltungsmodernisierung mit dem Start eines umfassenden "Verwaltungsinnovationsprogramm (VIP)" mit zahlreichen Schwerpunktprojekten fortgesetzt.

Wichtige Vorhaben für Österreich in Richtung Informationsgesellschaft bringen die Erklärungen der Bundesregierung vom 30. November **1994** ("Österreichischer Weg in der Telekommunikation") ¹⁴ und vom 13. März

¹³ derstandard.at: Powerline-Projekt der EU-Kommission gestartet, Online im WWW unter Url: <http://derstandard.at/druck.asp?id=1555662> [Stand: 04.02.04].

¹⁴ Bundespressedienst (Hg.): Erklärung der Bundesregierung vor dem Nationalrat von Bundeskanzler

1996 ("Österreich in der Informationsgesellschaft") ¹⁵:

Die informationstechnologische Entwicklung als eigenständiger österreichischer Weg soll auf Grundlage von Telekommunikation und Medien erfolgen, wobei der Zugang im Sinne der Demokratisierung aller Lebensbereiche ein offener, billiger und einfacher sein soll; dazu gehört auch die Zusammenarbeit aller beteiligten Akteure wie Kabelgesellschaften, Industrie- und Softwareunternehmen, etc. mit dem Ziel des Ausbaus leistungsfähiger Netze. Eine der Perspektiven dabei ist die Sicherung des Wirtschaftsstandortes.

Auf der Grundlage der Regierungserklärung vom 29. Jänner **1997** wurde schließlich ein Konzept für die "Informationstechnik-Offensive der Bundesverwaltung" mit dem Vortrag an den Ministerrat (MRV) vom 5. März **1998** beschlossen ¹⁶. Die Beilage 1 zum MRV nimmt bereits im Titel die zentralen Aspekte dieser Informationsoffensive vorweg: **Schlanker** Staat und Innovation im Dienste des Bürgers. Die politischen Ziele offenbaren sich dabei in den Forderungen des breiten Zugangs der BürgerInnen zu elektronischen Diensten (Vermeidung der Zweiklassengesellschaft) und auf technologisch-organisatorischer Ebene des Aufbaus eines Information-Highway der Verwaltung (serviceorientierte Leistungen des Staates), wobei im Mittelpunkt der zukünftigen Aktivitäten Bürgerfreundlichkeit, Unterstützung der Wirtschaft und **Verwaltungsvereinfachung** stehen sollen.

Somit ergeben sich für die IT-Strategie des Bundes folgende Leitprinzipien: IT zur Unterstützung des Service für den Bürger, IT als Mittel zum Abbau von Bürokratie, IT als Impulsgeber für die Wirtschaft und schließlich

Dr. Franz Vranitzky, 30. Nov. 1994, Wien, 1994, S. 34.

¹⁵ Bundespressedienst (Hg.): Erklärung der Bundesregierung vor dem Nationalrat von Bundeskanzler Dr. Franz Vranitzky, 13. März 1996, S. 24.

¹⁶ Klima, V., 1998, Informationstechnikoffensive der Bundesverwaltung (Vortrag an den Ministerrat), Wien, 5.3.1998. [Übrigens wird hier zum ersten Mal der Begriff "Electronic Government" zur Beschreibung des Einsatzes von Informationstechnik in der Verwaltung verwendet; zu einer – allerdings breiteren – Definition sei auf spätere Ausführungen verwiesen.]

Optimierung des IT-Einsatzes innerhalb der öffentlichen Verwaltung¹⁷.

1.3. Konzepte & Strategien - "E-Austria in E-Europe"

Die österreichische Bundesregierung hat zur konkreten Umsetzung der entsprechenden EU-Ratsbeschlüsse unter dem Titel "E-Austria in E-Europe" ein umfassendes Informations- und Kommunikationstechnologie-Paket geschnürt. Bereits am 14. April 2000 wurde das Programm von Bundeskanzler Dr. Wolfgang Schüssel und Vizekanzlerin Dr. Susanne Riess-Passer der Öffentlichkeit präsentiert.

Das Projekt "E-Austria in E-Europe" stellt die bereits umgesetzten Aktivitäten und die geplanten Vorhaben der gesamten Bundesregierung bis zum Ende der Legislaturperiode vor. Es umfaßt die Bereiche e-learning, eGovernment, E-Business, Tourismus, den ländlichen Raum, Soziales, Justiz, Kunst und Medien, Technologie und Forschung, Finanzen, Landesverteidigung, Innere und Auswärtige Angelegenheiten.

So soll es 2003 einen Online-Zugang zu den wichtigsten Dienstleistungen der Verwaltung geben. Im Jahr darauf soll ein Großteil der Amtswege virtuell begehbar sein. 2005 sollen praktisch alle wichtigen Amtswege über das Internet-Protokoll zu erledigen sein. In der ersten Stufe der virtuellen Verwaltung müssen zunächst alle Behörden koordiniert werden und erst dann kann die zweite Stufe in Angriff genommen werden, um das "eGovernment" zu verwirklichen.

Dabei gebe es für Alltag, Politik und Verwaltung einen Stufenplan mit Information (Alltagsinformationen, Gesetzestexte, Behördenwegweiser),

¹⁷ Eine interessante und umfangreiche Bestandsaufnahme der elektronischen Informationsangebote auf Bundesebene - gleichsam ein State-of-the-Art des E-Government vor der Jahrtausendwende - bietet die Studie des Instituts für Technikfolgen-Abschätzung der Österreichischen Akademie der Wissenschaften, die im Auftrag des Bundeskanzleramtes im Jahre 1999 verfaßt wurde (Aichholzer, Georg/Schmutzer, Rupert: E-Government. Elektronische Informationsdienste auf Bundesebene in Österreich. Endbericht, Studie im Auftrag des BKA, Wien, Juli 1999).

Kommunikation (Diskussionsforen, E-Mail-Verkehr mit der Politik, E-Mail-Erledigungen bei den Behörden) und Transaktion (Kartenbestellungen, Online-Wahlen bzw. -Amtswege).

Für das eGovernment wurde eine Reihe von Grundsätzen bzw. Richtlinien festgelegt. Zu diesen gehören Freiwilligkeit (niemand soll zum elektronischen Amtsweg gezwungen werden), Transparenz von Abläufen in der Verwaltung, Verfügbarkeit elektronischer Dokumente, Sicherheit, vertikale Durchlässigkeit zwischen Bund, Ländern und Gemeinden, Effizienzsteigerung, Synergien (bei Beibehaltung der Eigenständigkeit der Behörden) und maximale Offenheit. Die Verwirklichung dieser Ziele ist also Teil der Verwaltungsreform. Dieses Verwaltungsreformprogramm der Regierung soll also auch im Bereich der Informationstechnologie den Übergang vom Verwaltungsstaat zum Bürger- und Leistungsstaat vollziehen. Weiters sollen im Bereich der Bildung bis 2001 alle Schulen Zugang zum Netz und zu virtuellen Bildungsangeboten erhalten. Bis 2002 sollen alle erforderlichen Lehrer im Umgang mit Internet und Neuen Medien geschult sein. Hier wird der informationsgesellschaftliche Aspekt des E-Government sichtbar.

Für die Fortführung und Umsetzung des Projektes "E-Austria in E-Europe" wurde beim Bundesministerium für öffentliche Leistung und Sport eine Task Force E-Austria eingerichtet. Aufgabe dieser Task Force wird es unter anderem sein, einen Aktionsplan zu erarbeiten, der einerseits den Ist-Stand der E-Entwicklung in Österreich aufzeigt, kurz- und mittelfristige Ziele definiert und andererseits der Bundesregierung bzw. den Ministerien konkrete Projekte und Maßnahmen im Rahmen von E-Austria zur Durchführung vorschlägt.

Zum Zwecke der Umsetzung der Regierungsvorhaben im Bereich des E-Government wurden diverse Expertenarbeitsgruppen eingesetzt; zur Koordination dieser Pläne wurde mit Ministerratsbeschluss vom 6.6.2001 die

Neustrukturierung der IT-Koordination des Bundes und Einrichtung einer Stabsstelle beschlossen. Diese operative Einheit soll dem ebenfalls ins Leben gerufenen IKT-Board im Bundesministerium für öffentliche Leistung und Sport (BmÖLS) unter dem Vorsitz von Prof. Reinhard Posch Unterstützung bieten.

Zusammenfassend ist aus dem oben Gesagten (politischer Kontext wurde ausführlich dargestellt) ersichtlich, daß der verstärkte Einsatz der IKT einerseits im Sinne der Gestaltung der "Informationsgesellschaft" unter dem Stichwort "Innovation", andererseits im Zusammenhang mit der Reform der öffentlichen Verwaltung unter dem Stichwort "Schlanker Staat" stattfinden soll, wobei im Mittelpunkt der zukünftigen Aktivitäten Bürgerfreundlichkeit, Unterstützung der Wirtschaft und Verwaltungsvereinfachung stehen sollen.

Im Bereich der Informationstechnologie soll ein Übergang vom Verwaltungsstaat zum Bürger- und Leistungsstaat vollzogen werden; bemerkenswert ist dabei allerdings, daß neue, nicht demokratisch legitimierte Gremien (allein die Bezeichnung "Expertenarbeitsgruppen" ist markant) diesen Wechsel vollziehen sollen. Die oben genannten Institutionen wurden also nicht demokratisch bestimmt, sondern durch interne Umschichtungen bzw. Kooptation besetzt (was um so entscheidender ist, als z.B. das "E-Cooperation-Board" u.a. strategische Aufgaben im Bereich des Einsatzes neuer IKT erfüllen soll - siehe Fn 17).

Darüber hinaus soll der Zugang zu Informationstechnologien im Sinne der Demokratisierung aller Lebensbereiche ein offener, billiger und einfacher sein und der Breitbandzugang, der sich durch hohe Übertragungsgeschwindigkeit und ständigen Internetanschluß auszeichnet, das allgemeine Ziel des Zugangs für alle erreichen helfen soll, um eine durch besondere Bedürfnisse, Behinderung, Alter oder Krankheit bedingte soziale Ausgrenzung zu vermindern; welche Initiativen in diesen Bereichen bereits gesetzt wurden bzw. wie es mit der Kostenfrage aussieht, soll (kritisch) in weiteren Ausführungen erörtert werden. Zunächst widmet sich aber der

Autor theoretischen Aspekten des E-Government.

2. Theoretische Konzepte des "E-Government" ¹⁸

E-Government ist vieldimensional zu betrachten; einerseits unter dem Aspekt "neuer Erreichbarkeit" von Personen, Daten, etc., andererseits der "neuen Gestaltbarkeit" von Lebensprozessen durch Erosion der Räume, der Organisation, der Zeit. Dabei treten neue Formen der "virtuellen Verwaltung" auf den Plan, wie Bürgerportale, Lebenslagenorganisation, One-Stop-Shops, etc. ¹⁹.

Es gibt verschiedene Meinungen darüber, welche Inhalte dem "E-Government" eigentlich zugrunde liegen sollen; die Konsequenz daraus sind definitorische Schwierigkeiten und eine Vielfalt an begrifflichen Vorschlägen. Verkürzte Sichtweisen reduzieren oft den Begriff auf Schlagwörter wie "E-Business", "E-Commerce", elektronische Signatur, elektronische Portale, etc. Auf keinen Fall sollte man aber m.E. den derzeit stattfindenden massiven Einsatz der neuen IKT lediglich auf die Verwaltung beschränken; die Entwicklung umfasst nämlich die gesamte Gesellschaft, d.h. alle staatlichen Institutionen, Privatwirtschaft, BürgerInnen; bereits daraus resultiert die Notwendigkeit einer umfassenden Betrachtungsweise.

Für eine solche Sicht der Dinge plädiert z.B. auch das Memorandum Electronic Government der Gesellschaft für Informatik; unter E-Government wird demnach "*... die Durchführung von Prozessen der öffentlichen Willensbildung, der Entscheidung und der Leistungserstellung in Politik, Staat und Verwaltung unter sehr intensiver Nutzung der*

¹⁸ ursprünglich gebräuchliche Schreibweise des Begriffes auf EU-Ebene "E-Government" wurde in der Folge zugunsten unterschiedlicher Schreibvarianten aufgegeben, worauf sich auch in Österreich unter den Experten eine Diskussion darüber entzündete; um den primären Zustand wiederherzustellen beschloß der 18. IKT-Board in der Sitzung am 23.9.2003 (Newsletter der Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes 05/03 vom 2.10.2003, <http://www.cio.gv.at>) die Schreibvariante "E-Government" im Sinne der Anpassung an die deutschen Rechtschreibregeln. Diese Schreibweise wird auch in der vorliegenden Arbeit bei eigenen Ausführungen verfolgt.

¹⁹ im nachfolgenden soll lediglich die Definition des E-Government versucht werden, andere Begriffe werden an entsprechenden Stellen erklärt.

Informationstechnik." verstanden ²⁰. Hier gehe ich konform mit der Beschreibung des Electronic Government auch als Projekt und Leitbild, da die infrastrukturellen Grundlagen erst geschaffen werden müssen, um E-Government als Vision einer erneuerten demokratischen Politik und Verwaltung zum Durchbruch verhelfen zu können.

Nur stellvertretend für die Vielfalt der Zugänge sollen hier einige Definitionen vorgestellt werden, wobei klar ist, daß sich dabei Überschneidungen bzw. differente Bezeichnungen für ein und denselben Tatbestand ergeben werden:

*Schedler*²¹ definiert E-Government als eine Organisationsform des Staates, die die wechselseitigen Interaktionen zwischen diesem und seiner Umwelt unter Einsatz der neuen IKT integriert; allerdings betrachtet er E-Government als Teilbereich des Public Management. In seiner neueren Ausprägung befaßt sich **New Public Management** (NPM) mit Modernisierung öffentlicher Einrichtungen und neuer Formen der Verwaltungsführung unter Zugrundelegung von Managementmodellen, die Politik und Verwaltung nach privatwirtschaftlichen Gesichtspunkten und unternehmerischen Erfolgsprinzipien umgestalten wollen; um nur einige Stichwörter zu nennen: Kundenorientierung, Kostensenkung, Effizienz, Privatisierung, Verwaltung als konzernähnliche (!) Einrichtung, etc. ²².

*Reinermann/von Lucke*²³ vom Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung (FÖV) bei der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften in

²⁰ Electronic Government als Schlüssel zur Modernisierung von Staat und Verwaltung, Memorandum des Fachausschusses Verwaltungsinformatik der Gesellschaft für Informatik e.V. und des Fachbereichs 1 der Informationstechnischen Gesellschaft im VDE, Bonn/Frankfurt 2000, online: <http://www.gi-ev.de/wissenschaft/digitbibl/index.html>.

²¹ Schedler, Kuno: eGovernment und neue Servicequalität der Verwaltung? in: Grundlagen des eGovernment, Bern, 2000, [http://coc.idt.unisg.ch/org/idt/main.nsf/0/2D0097A9A40764CCC1256C6C00270B9/\\$file/00_Gisler_eGov.pdf](http://coc.idt.unisg.ch/org/idt/main.nsf/0/2D0097A9A40764CCC1256C6C00270B9/$file/00_Gisler_eGov.pdf), S. 35./ Prof. Dr. oec. Kuno Schedler ist Ordinarius für BWL und Leiter des 1998 gegründeten Instituts für öffentliche Dienstleistungen und Tourismus an der Universität St. Gallen.

²² eGovernment Glossar der Berner Fachhochschule, <http://glossar.iwv.ch> [1.05.03].

²³ Reinermann, Heinrich/Jörn von Lucke: E-Government – Gründe und Ziele, in: Heinrich Reinermann/Jörn von Lucke (Hrsg.): Electronic government in Deutschland: Ziele, Stand, Barrieren, Beispiele, Umsetzung, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer, 2002, [Speyerer Forschungsberichte, Bd. 226], online: <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii/SP-Egov.pdf>.

Speyer betrachten zunächst "E-Government" als die Anwendung der neuen IKT auf die Prozesse im öffentlichen Sektor, wobei es hier nicht nur um bloße EDV-Anwendungen geht.

Zum Zweck der - angesichts komplexer Erscheinungsformen der Prozesse notwendigen - umfassenden Betrachtungsweise schlagen beide Autoren eine breite

	eGovernment	
	Regulierendes eGovernment	Partizipierendes eGovernment
Definition		
vor, die die Gesamtheit der	= eGovernance als Beeinflussung der Umwelten der Informationsgesellschaft durch Bündel an Maßnahmen	= eGovernment als Bezeichnung für öffentliche Hand als Anwenderin der IKT
Interaktionen sowohl innerhalb des öffentlichen		Dies erfolgt in Bereichen eProcurement, eOrganisation, eAdministration, eDemocracy, eAssistance ¹

Sektors (sog. G2G-Beziehungen –*Government-to-Government*) als auch Prozesse zwischen diesem und der Bevölkerung (C2G bzw. G2C – *Citizen/Community/Customer-to-Government* bzw. umgekehrt), der Wirtschaft (B2G bzw. G2B –*Business-to-Government* od. umgekehrt) und dem Dritten Sektor (z.B. Non-Profit od. Non-Government Organisationen, N2G bzw. G2N-Beziehungen); ergänzt wird dieses komplexe Geflecht durch Beziehungen, die innerhalb der einzelnen Sektoren stattfinden, wie z.B. B2B (*Business-to-Business*), N2N (*NPO/NGO-to NPO/NGO*), C2C (*Citizen-to-Citizen*), etc.

Die vorgestellte Perspektive folgt dem Governance-Ansatz: "Governance" wird als Oberbegriff für Herrschaft im Sinne von Befehls- oder Staatsgewalt verstanden und zwar als ein Meta-Lebensbereich, weil hier die Aufstellung von richtungsweisenden Regeln für alle anderen Lebensbereiche stattfindet, wobei einer davon eben E-Government ist; Governance findet sich als Funktion in allen Sektoren (Staat/Verwaltung, Wirtschaft, Bürgergesellschaft) und ist nicht zwingend auf Staat/öffentliche Verwaltung beschränkt (=Government als Institution).

Der Begriff "*E-Governance*" schränkt diesen umfassenden Bereich von

"Governance" derart ein, als er sich den Herausforderungen, die durch neue IKT - hier v.a. durch Internettechnologien - entstanden sind, widmet.

Unterschieden wird noch der Begriff "*Public E-Governance*" zur Beschreibung von Aufgaben des Staates/der Verwaltung (Erster Sektor) im Hinblick auf die Ausrichtung der Lebensbereiche auf die Erfordernisse der Informationsgesellschaft (=E-Government, Verwaltungspolitik als Feld); bezogen auf den Zweiten und Dritten Sektor sind es einzelne Politikfelder wie Wirtschaftspolitik, Technologiepolitik, etc.

2.1. Der "Berner"-Ansatz

Einen anderen Vorschlag macht *Spahni*²⁴ und folgt dabei einem rechtswissenschaftlichen Strang:

E-Governance wird hier *regulierendes* eGovernment (als Summe aller Maßnahmen, die regulativ auf die Kommunikationstechnologien wirken, wie Subventionen, Förderungen, etc.) genannt und eine Unterscheidung zwischen der Beeinflussung der Umwelten der Informationsgesellschaft durch nichtstaatliche Akteure (=nicht-staatliche eGovernance) oder durch den Staat (=ePolicy) getroffen; m.E. entspricht der Begriff *ePolicy* (= Gestaltung der Rahmenbedingungen der Informationsgesellschaft durch den Staat durch insbes. Rechtssetzung, Infrastruktur,- Bildungspolitik, etc.) dem oben beschriebenen Begriff "Public E-Governance" (Speyerer-Definition). Der Begriff *partizipierendes* eGovernment für die Beschreibung der öffentlichen Hand als Anwenderin der neuen IKT im Rahmen umfassender Verwaltungs- und Geschäftsprozesse (Bern) kann wiederum mit "E-Government" (Speyer) gleichgesetzt werden²⁵.

²⁴ Prof. Dr. rer.pol. Dieter Spahni ist Vizedirektor der Berner Fachhochschule und Leiter des Institutes für Wirtschaft und Verwaltung. Die Ausführungen beziehen sich auf Spahni, Dieter: eGovernment Grundlagen, Bern, 2002, <http://www.hsw.bfh.ch/spahni/FHSG/01%20Grundlagen.pdf>.

²⁵ Glossar der Berner Fachhochschule, <http://glossar.iwv.ch> [1.05.03]; vgl. dazu auch Gisler, Michael: Electronic Government – mehr als eine Website, 2001, www.orl.arch.ethz.ch/disp/pdf/144/144_5.pdf, S. 33, [1.05.03].

Welchen Zugang man auch immer wählt bzw. wie die Begriffshierarchien formuliert werden, sollte man E-Government jeweils im Zusammenhang mit Public E-Governance sehen, wie es die Speyerer-Definition meint; denn die Regulierung der elektronischen Prozesse durch verwaltungspolitische Maßnahmen verändert auch jeweils die konkrete Ausformung des E-Government²⁶.

Im folgenden soll der zuletzt kurz dargestellte Ansatz (Bern) zur Beschreibung des E-Government und zur weiteren Auseinandersetzung damit verfolgt werden, da er m.E. in Anlehnung an die Speyerer-Definition (v.a. was die Außenbeziehungen des öffentlichen Sektors im Sinne des besprochenen Beziehungsgeflechts) nicht nur die umfassende Sicht dieser doch komplexen Materie sehr gut wiedergibt, sondern auch durch die partizipierende und regulierende Komponente bereits die grundsätzliche Problematik der Rolle des Staates in der Gesellschaft und die mit den neuen IKT einhergehenden Herausforderungen – worauf später eingegangen wird – vorwegnimmt.

Im folgenden soll näher auf die Begriffe E-Government und E-Governance eingegangen werden und zwar auch in Abgrenzung zum E-Business; es soll gezeigt werden, daß der letztere Begriff nicht mit E-Government in der Verwaltung gleichgesetzt werden kann; bevor allerdings näher auf die Abgrenzungskriterien eingegangen wird soll für Zwecke der besseren Übersicht in Anlehnung an *Spahni* das bisher Gesagte in einer Tabelle²⁷ zusammengefaßt werden:

²⁶ Reiner mann, Heinrich/Jörn von Lucke: E-Government – Gründe und Ziele, in: Heinrich Reiner mann/Jörn von Lucke (Hrsg.): Electronic government in Deutschland: Ziele, Stand, Barrieren, Beispiele, Umsetzung, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer, 2002, [Speyerer Forschungsberichte, Bd. 226], S. 19.

²⁷ an dieser Stelle muß darauf hingewiesen werden, daß diese Darstellung dem eGovernment Glossar der Berner Fachhochschule (abrufbar online unter: <http://glossar.iwv.ch/content.asp?id=19&sprache=de> "Begriffshierarchie eGovernment") entnommen wurde, die wiederum einen Hinweis auf die Abbildung bei Michael Gisler/Dieter Spahni (Hg.): eGovernment: eine Standortbestimmung, 2. aktualisierte Aufl., Bern-Stuttgart-Wien, Verlag Paul Haupt, 2001, S. 15 unten (Abb. II-2: Aspekte des eGovernment) beinhaltet; die Ebene der Beeinflussung durch nichtstaatliche Akteure wird allerdings im zitierten Werk ausgeblendet (!).

Beeinflussung durch nicht staatliche Akteure	Beeinflussung durch staatliche Institutionen = ePolicy
---	--

¹ eAssistance bedeutet Unterstützung der Lebensgestaltung im Alltag mittels IKT, eAdministration – wie bereits erwähnt – elektronische Unterstützung des behördlichen Geschäftsverkehrs

Dem oben beschriebenen theoretischen Entwurf folgt auch der Autor dieser Arbeit und plädiert - in späterer kritischer Auseinandersetzung mit dem organisatorischen Konzept des NPM - in weiteren Ausführungen für den "Governance"-Ansatz.

2.2. Das "Wie" und das "Was"- E-Governance

Nachstehend wird lediglich andeutungsweise dargestellt, worum es sich bei "E-Governance" handelt.

Der Staat steht angesichts des massiven Aufkommens und des Einsatzes neuer IKT vor 2 großen Herausforderungen: Zum einen muß er die neuen Technologien sinnvoll einsetzen, um als einer der Marktteilnehmer bestehen zu können; die Antwort auf die Frage "wie" das geschehen soll, fällt in den Bereich des E-Government, wobei hier eine gewisse Nähe zu E-Business vorhanden ist.

Zum anderen soll der Staat regulierend (im Sinne restriktiver Maßnahmenergreifung zur Durchsetzung von bestimmten Zielen bzw. Förderung durch Subventionen) und korrigierend (im Sinne der Beseitigung fehlgeschlagener Entwicklungen) tätig werden; "was" reguliert werden soll, ist Gegenstand von E-Governance. Diese Überlegungen fokussieren bereits auf die Gestaltung der Informationsgesellschaft und werfen die grundsätzliche Frage nach dem Träger der zu ergreifenden Maßnahmen auf: Soll die Ausformung der Regelungen von den staatlichen oder aber von privaten Stellen her erfolgen? Wie bereits erwähnt, hängt davon die Gestaltung des E-Government ab; im Vordergrund stehen dabei ideologische Präferenzen der Gesellschaft, die ihren Ausdruck in konkreten politischen

Entscheidungen finden.

Der Begriff "Governance" bezeichnet also ein Bündel an regulierenden und korrigierenden Maßnahmen, kann also als Oberbegriff für Herrschaft im Sinne von Ausübung der Befehls- oder Staatsgewalt verstanden werden und zwar als Gestaltung von Lebensbereichen in der Gesellschaft (Governance ist allerdings ein eigenständiges Handlungsfeld, ein Meta-Lebensbereich). Als solchermaßen verstandene Funktion ist Governance aber nicht nur auf den Ersten Sektor, d.h. Staat/Verwaltung, wie Reiner mann/von Lucke ²⁸ ausführen, beschränkt, sondern ist auch im Zweiten Sektor (als "Corporate Governance" in der Privatwirtschaft) und im Dritten Sektor (Governance im Nichtregierungsbereich) anzutreffen.

Wenn man Governance auf die Gestaltung der Lebensbereiche des Ersten Sektors bezieht, dann haben wir mit "Government" zu tun; Gestaltungsmaßnahmen im Sinne von E-Governance, als Ausrichtung gesellschaftlicher Lebensbereiche auf die Erfordernisse des Informationszeitalters vor dem Hintergrund des Einsatzes neuer IKT, betreffen alle drei Sektoren und werden assoziiert mit Begriffen wie "schlanker Staat", "aktivierender Staat" bzw. "New Public Management" im Ersten Sektor, "Electronic Commerce", "New Economy" im Zweiten bzw. "Kommunitarismus" und sog "Zivilgesellschaft" ²⁹ im Dritten Sektor.

Von "E-Governance" unterscheiden Reiner mann/von Lucke den Begriff "Public E-Governance" als Bezeichnung für die Ausrichtung gesellschaftlicher Lebensbereiche auf die Erfordernisse neuer IKT durch den Ersten Sektor, wobei zwei Bereiche in diesem Zusammenhang von Bedeutung sind: einerseits neue Aufgabenverteilung in der Gesellschaft,

²⁸ Reiner mann, Heinrich/von Lucke, Jörn: Speyrer Definition von Electronic Governance, zweite gestraffte Aufl., Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Irvine und Speyer, 2001, Online im WWW unter URL: <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii/SP-Egvce.pdf>

²⁹ Die beiden Begriffe bedeuten eine Tendenz, die sich gegen einen bindungslosen Individualismus kapitalistisch organisierter westlicher Gesellschaften richtet und wenden sich gegen eine umfassende Politisierung aller Lebensbereiche im Sinne einer gerechten politischen Ordnung durch vielfältige Formen der Selbstorganisation und Selbstverwaltung im staatsfreien Bereich (Quelle: Schubert/Klein, Das Politiklexikon, Verlag J.H.W. Dietz, Bonn 2001, Online im WWW unter URL: <http://www.bpb.de>

andererseits Entstehung neuer Formen von Governance in Beziehungsverhältnissen zwischen BürgerInnen und Politik, Politik und Verwaltung sowie Verwaltung und BürgerInnen im Politikprozeß (diese Aspekte sollen später näher im Kapitel 3.2. ausgeführt werden).

An dieser Stelle läßt sich also folgendes zusammenfassend sagen: "Governance" bedeutet als Oberbegriff die Ausgestaltung gesellschaftlicher Lebensbereiche in allen drei Sektoren; "E-Governance" heißt dann Governance im Zeichen der Informationsgesellschaft; "Public E-Governance" ist E-Governance verstanden als Gestaltung der Lebensbereiche durch Staat/Verwaltung, wobei es nur auf den Ersten Sektor bezogen "E-Government" heißt (= Verwaltungspolitik als Feld), auf den Zweiten und Dritten Sektor bezogen die Gesamtheit der Maßnahmen in den einzelnen Politikfeldern wie: Wirtschafts-, Technologie-, Rechts- bzw. Gesellschaftspolitik bedeutet³⁰.

Der Staat soll also Rahmenbedingungen dafür schaffen, daß zweckmäßige Lösungen gefunden werden und zwar nicht durch punktuelle ad-hoc-Entscheidungen, sondern mittels einer gesamtgesellschaftlichen E-Government-Strategie (besser gesagt: E-Governance-Strategie); v.a. soll ein gesellschaftlicher Diskurs darüber stattfinden (nicht nur auf ExpertInnenebene) und allfällige neu entstehende Institutionen sollen demokratisch legitimiert sein. Spahni umschreibt die diesbezüglichen Maßnahmen der staatlichen Institutionen mit dem Begriff "e-Policy"; diese hat – wie bereits angemerkt – 2 Aspekte: Regulierung und Korrektur.

Die Frage ist also, wie der Staat entsprechende Voraussetzungen für die sog. Informationsgesellschaft schafft, d.h. wie beeinflußt er seine Umwelten im Hinblick auf die neuen Technologien. Diese Einflußnahme kann auf vielfältige Weise geschehen, wobei einige Bereiche bereits in den Vordergrund geraten: Infrastruktur, Bildung, Akzeptanz in der Gesellschaft,

³⁰ Reiner mann, Heinrich/von Lucke, Jörn: Speyrer Definition von Electronic Governance, zweite gestraffte Aufl., Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Irvine und Speyer, 2001, Online im WWW unter URL: <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii/SP-Egvce.pdf>

Förderung der Nutzung neuer IKT.

2.3. "E-Government" vs. "E-Business"

Nach den obigen Ausführungen soll noch eine Negativdefinition des Begriffes "E-Government" versucht werden, und zwar in Abgrenzung zum Bereich des E-Business bzw. E-Commerce; die Begriffe bezeichnen die Abwicklung geschäftlicher Prozesse mittels neuer IKT, wobei sämtliche Bereiche des Beschaffungswesens (eProcurement), der innerorganisationalen Abläufe (eOrganization) und der Kundenbeziehungen (eCommerce) damit umfaßt sind³¹.

Sehr oft wird E-Government als E-Business des Staates bezeichnet, allerdings reduziert diese Sichtweise den Begriff auf elektronische Abwicklung der Geschäftsprozesse; wenn man die Prozesse, die sich in Außenbeziehungen der öffentlichen Institutionen mit den Anspruchspersonen wie BürgerInnen, Wirtschaft, etc. offenbaren, als "Geschäftsprozesse" betrachtet, so kann u.U. eine gewisse Verwandtschaft mit E-Business (und hier v.a. mit seinem Teil E-Commerce) beobachtet werden. Trotz bestimmter Ähnlichkeiten kann diese Tatsache nicht darüber hinwegtäuschen, daß gravierende Unterschiede zwischen dem öffentlichen und dem privaten Sektor bestehen; dies rechtfertigt auch unterschiedliche Erklärungsmodelle für das Begriffspaar E-Government/E-Business.

Zweierlei sei an dieser Stelle gesagt: einerseits müssen die elektronischen Ablaufprozesse selbstverständlich auch um die partizipatorische Komponente erweitert werden (eDemocracy), andererseits kann man eine umfassende Anwendung der neuen IKT nicht nur auf die Verwaltung i.e.S. (Exekutive) beschränken (dies wäre eben der Bereich eAdministration als Teil des E-Government im Sinne der Berner-Definition); man sollte klar sehen, daß der öffentliche Sektor auch die anderen zwei Gewalten umfaßt:

³¹ Glossar der Berner Fachhochschule, <http://glossar.iwv.ch>, [18.05.03].

Legislative und Judikative, in denen sehr wohl elektronische Anwendungen zum Einsatz kommen.

Nachstehend soll anhand einer Gegenüberstellung³² aufgezeigt werden, daß es auch einige Bedenken gibt, E-Government als eine Anwendung des E-Commerce in den öffentlichen Institutionen anzusehen (die Notwendigkeit einer solch detaillierten Darstellung ergibt sich daraus, daß gleichzeitig grundsätzliche Unterschiede zwischen dem privaten und öffentlichen Sektor sichtbar werden, die sich in der späteren Kritik des NPM wiederfinden):

E-Government	E-Commerce
Bei Bereitstellung von Dienstleistungen handelt es sich bei E-Government primär um das Stellen von Anträgen und nicht um Austausch von Eigentumsrechten	primär Austausch von Eigentumsrechten
die Zielgruppe (anspruchsberechtigte Personen) ist im Bereich der öffentlichen Hand weitgehend vorgegeben; E-Government-Angebote sind mit einer ungleichen Verteilung der Ressourcen (Zugang zum Internet) in der Bevölkerung konfrontiert	E-Commerce-Strategien zielen auf Kunden mit entsprechenden Voraussetzungen bewußt ab, d.h. es herrscht Gleichheit in der Ressourcenverteilung
Öffentliche Hand darf nur auf Grundlage der Gesetze handeln (Legalitätsprinzip) starke Rolle der Datenschutzaspekte	Im E-Commerce-Bereich sind radikale Umstrukturierungen möglich datenschutzrechtliche Bedenken der Unternehmen eher gering
Grenzen des Selbstbedienungsprinzips in der Verwaltung durch Unmöglichkeit fachspezifischer Beratung ohne menschliches Zutun a)	Handlungen im E-Commerce (Kauf) auch ohne persönliche Beratung möglich

³² Schmutzer, Rupert: E-Government ist nicht einfach E-Commerce in der öffentlichen Verwaltung, in: ITA-News/April 2000.

Bürger sind nicht nur Konsumenten der Verwaltungsdienstleistungen, sondern auch politische Wesen; E-Government muß also zwangsläufig neben elektronischer Abwicklung von Amtswegen auch Möglichkeiten der Partizipation mittels Informations-technologien bieten	E-Commerce-Anwendungen beschränken sich auf elektronische Abwicklung von Geschäftsprozessen
--	---

a) im Bereich der Verwaltungsdienstleistungen bedeutet das One-Stop-Prinzip Bündelung inhaltlich zusammenhängender Dienstleistungen unterschiedlicher Anbieter mit dem Ziel, die notwendigen Kontakte auf ein Minimum zu reduzieren und Medienbrüche (Wechsel zwischen verschiedenen Medien bei Dienstleistungsabwicklung) zu vermeiden; das Prinzip kann dabei 2 Formen annehmen: **reale** (verschiedene Verwaltungseinrichtungen an einem Ort, z.B. Bürgerbüros) oder **virtuelle** (Zusammenführung an einer Internetadresse, z.B. "virtueller Amtshelfer"). One-Stop könnte die Notwendigkeit der Beibringung bestimmter Nachweise in behördlichen Verfahren beseitigen helfen, es ergeben sich dadurch allerdings verstärkt datenschutzrechtliche Bedenken, da sich verschiedene Daten an einer zentralen Stelle befinden ³³.

2.4. Perspektiven des "E-Government"

Aichholzer/Schmutzer unterscheiden 2 Perspektiven des E-Government: die **interne** bezeichnet den Einsatz der neuen IKT innerhalb der öffentlichen Institutionen und zwar in Form von Datenbanken, Workflow-Systemen ³⁴, etc., der einerseits horizontal (also zwischen den einzelnen Dienststellen), andererseits vertikal (zwischen Bund-Ländern-Gemeinden) die Abläufe verändert; die **externe** Perspektive beschreibt den Einsatz der neuen IKT für die Bereitstellung von elektronischen Informations-, Kommunikations- und Transaktionsmöglichkeiten, wodurch die Außenbeziehungen zu BürgerInnen und Wirtschaft verbessert werden sollen. Diese externe Ebene besteht aus 3

³³ Aichholzer, Georg/Schmutzer, Rupert: E-Government. Elektronische Informationsdienste auf Bundesebene in Österreich. Endbericht, Studie im Auftrag des BKA, Wien, Juli 1999, S. 22 f.

³⁴ **Workflow** (=Geschäftsprozess) bedeutet eine Abfolge von Tätigkeiten, die zur Schaffung eines Produktes dienen und in einem direkten Zusammenhang stehen; in der Ausrichtung auf das Produkt unterscheidet sich die Betrachtung von Geschäftsprozessen von der klassischen Ablauforganisation (siehe "Online-Verwaltungslexikon unter <http://www.olev.de/>).

Stufen: Telekommunikationsnetzwerk (dazu gehören Endgeräte, Übertragungskanäle) wie z.B. das CNA ³⁵, elektronische Dienste (z.B. Internet) und einzelne Anwendungen (z.B. e-Learning, verschiedene Informationsangebote, etc.).

Elektronische Dienste haben 3 Erscheinungsformen: **Information** (Abruf von Daten in Form von Dokumenten/Datenbanken, wobei der Nutzer lediglich Inhalte aus dem Angebot auswählt: es kann sich hier sowohl um Informationen zur Lebensgestaltung, Behördenwegweiser als auch um Parlamentstexte in elektronischer Form handeln), **Kommunikation** (Austausch von Nachrichten: Nutzer macht selbst Eingaben mittels E-mail oder Diskussionsforen) und **Transaktion** (der Nutzer löst durch seine Eingaben weitere Prozesse aus: es ist etwa an elektronische Kartenreservierung, Einreichung von Anträgen bzw. Abstimmung oder Wahlen zu denken) ³⁶.

Genau diese Bereiche werden aber oft als E-Commerce der öffentlichen Verwaltung verstanden, da hier auf Abwicklung elektronischer Amtswege fokussiert wird; es wird allerdings sichtbar, daß hier sehr wohl auch auf eine partizipatorische Komponente abgestellt werden muß (siehe grundsätzliche Überlegungen im vorherigen Kapitel), wobei die neuen IKT durchaus

³⁵ *Corporate Network Austria* (CNA) ist eine Initiative des BM für Finanzen mit dem Ziel der Bereitstellung und flächendeckenden Betriebs eines Hochleistungsnetzwerks in Österreich bis in die Bezirkshauptstädte, Netzwerkmanagement und Basisdienste für die Bundesverwaltung, Gebietskörperschaften, Sozialversicherungsträger, Interessenvertretungen und Unternehmen im Eigentum des Bundes, wobei eine umfassende Vernetzung des öffentlichen Bereiches und einfacher, kostengünstiger Zugang zu einem leistungsstarken Netz gewährleistet werden soll (Quelle: <http://www.brz.gv.at/dt/fr4.htm>).

³⁶ Dabei lassen sich auf der Nutzerseite grob drei Bereiche unterscheiden: Alltag (Informationen zur Lebensgestaltung wie z.B. Wohnungsinformationssystem der Gemeinde Wien ELWIS), Behördenkontakte (z.B. @mtshelfer online, Grund- und Firmenbuch) und politische Partizipation (z.B. Parlamentsinformationssystem Parlinkom, Rechtsinformationssystem des Bundes Ris oder Liesing Online, das mehrere Diskussionsforen bietet und sogar Fragen an den Bezirksvorsteher ermöglicht). Angemerkt sei, daß auf der Seite der politischen Partizipation in Österreich keine Beispiele der Transaktion für elektronische Abstimmungen, Wahlen, Umfragen, etc. bekannt sind; allerdings bietet das Europäische Parlament eine elektronische Einreichung von Petitionen an.

Potentiale in diesem Bereich aufweisen.

Man denke z.B. an das EU-Projekt MUNICIPIA (www.municipia.at), ein Versuch der Verwirklichung einer "organisierten" Form des Meinungs-austausches - das politisch wirksam sein könnte - auf Grundlage der internet-basierten BürgerInnenbeteiligung in der Stadtverwaltung, wobei hier ausführlich geplante Projekte beschrieben und Möglichkeiten der Stellungnahme zu diversen Vorhaben geboten werden³⁷. Innerhalb der Transaktionsdienste im Bereich der politischen Partizipation ist die Durchführung von Abstimmungen oder Umfragen bzw. Einreichung von Petitionen vorstellbar, was unter dem Stichwort "Teledemokratie" diskutiert wird.

Wenn man die Betrachtungsweise, die Aichholzer/Schmutzer mit der internen und externen Perspektive vorschlagen, der Berner-Definition gegenüberstellt, so ergibt sich m.E., daß erstere weitgehend dem "**E-Government**" (öffentliche Hand als Anwenderin der neuen IKT) und die zweite eher "**ePolicy**" entspricht (Beeinflußung der Außenbeziehungen der öffentlichen Verwaltung). Klar soll aber auf jeden Fall sein, daß erst das Zusammenspiel beider Aspekte das E-Government ausmacht.

Basierend auf den Elementen der Interaktionspartner, Interaktionsstufen und Anwendungsgebiete umfaßt E-Government nach Spahni (in Anlehnung an Aichholzer/Schmutzer) also die Unterstützung der Beziehungen und Prozesse innerhalb staatlicher Stellen aller Ebenen sowie der Beziehungen, Prozesse und Verfahren politischer Partizipation zwischen staatlichen Stellen und den Anspruchspersonen (wie BürgerInnen, Wirtschaft, private Institutionen) durch Bereitstellung von Interaktionsmöglichkeiten mittels elektronischer Medien.

Der Bereich der neuen Technologien an sich soll nach Spahni nur dann in die Definition einbezogen werden, wenn diese nicht nur auf ein bestimmtes

³⁷ Aichholzer, Georg/Schmutzer, Rupert: E-Government. Elektronische Informationsdienste auf Bundesebene in Österreich. Endbericht, Studie im Auftrag des BKA, Wien, Juli 1999, S. 11 ff.

Protokoll reduziert werden und im Sinne der Vermeidung einer Zweiklassengesellschaft Schnittpunkte zu herkömmlichen Kommunikationskanälen bieten, was m.E. völlig plausibel und richtig erscheint. Dann soll E-Government m.M.n. aber mehr sein als nur eine "Unterstützung" der erwähnten Prozesse; der derzeitige umfassende Einsatz der neuen IKT in und an der Schnittstelle zur Gesellschaft erfordert vielmehr eine nationale Strategie, die sich im Sinne von "ePolicy" mit gesamtgesellschaftlichen Implikationen der technologischen Entwicklung befassen soll.

Was also macht das E-Government aus? Dies soll in weiteren Kapiteln erörtert werden, wobei eines klar sein soll: technische, rechtliche bzw. finanzielle Voraussetzungen müssen einfach im Vorfeld einer zukünftigen Strategie bereits geschaffen werden; deshalb werden sie für die Zwecke dieser Arbeit nur schematisch dargestellt. Die entscheidenden Aspekte im Sinne dieser Ausführungen sind aber die **organisatorischen** (der Charakter staatlicher Tätigkeit angesichts technologischer Entwicklungen) und die **sozialen** Bedingungen (gesamtgesellschaftliche Implikationen der neuen IKT): im Sinne des hier vertretenen "Governance"-Ansatzes hat der Staat nämlich sehr wohl die Verpflichtung zu einer sozial ausgewogenen Bereitstellung bestimmter meritorischer Güter - und das gilt auch für den Zugang zu neuen IKT - will er die Technologien umfassend einsetzen und deren Verbreitung forcieren. V.a. auf die obigen beiden erwähnten, und m.E. zentralen Punkte, soll besonderer Augenmerk gelegt werden.

3. Der neue "Managerialismus"

Governance bezeichnet, wie bereits dargestellt, Steuerungs- und Regelungsbeziehungen zwischen einem sozialen System und seiner Umwelt; dies kann dann verschiedene definatorische Ausformungen erfahren (je nach Umweltbeziehung), wie z.B. "Public Governance" als Umschreibung des Verhältnisses des Staates/der Verwaltung zu Wirtschaft, BürgerInnen, ja Gesellschaft insgesamt, etc.; dabei verweist der Begriff auf die Form des politischen Systems, auf den Prozeß, auf die Fähigkeit der Regierung

Sachpolitiken zu entwickeln, zu formulieren und zu vollziehen.

4 Bereiche scheinen nach *König*³⁸ im aktuellen Diskurs von Bedeutung zu sein: erstens "Public Sector Management" im Sinne einer Leistungssteigerung durch Verbesserung der Steuerung im öffentlichen Sektor (Reduktion öffentl. Aufgaben, Privatisierung öffentl. Unternehmen, etc.); zweitens Rechenschaftspflichten, Kontrolle der Verwaltung; drittens Verbesserung rechtlicher Rahmenbedingungen (verlässliche Rechtsordnung - hier als Beispiel die Einführung des E-Government-Gesetzes als Ergebnis des Rufs nach "Masterplan" seitens der Interessensverbände der Wirtschaft, Anm. des Autors); viertens Transparenz des öffentlichen Sektors (wird an anderer Stelle ausführlich besprochen), wie Zugang zu Informationen, etc. - z.B. bedeutet E-Government für die heimische Wirtschaft explizit u.a. jederzeitigen, kostengünstigen und v.a. außerhalb der Amtsstunden stattfindenden, elektronischen Austausch von Dokumenten

39

Im weiten Sinne stellt der Begriff "Governance" auf Muster und Strukturen der Interaktionen von Mitgliedern eines sozio-politischen Systems ab und weist sowohl auf formelle (institutionelle Durchsetzungsmacht der Herrschaftssysteme) als auch auf Fülle informeller Regelungen, die von Subjekten und Institutionen vereinbart wurden. Nun geht es also um das Vordringen des Managerialismus in Staat und Verwaltung; in seiner älteren Form bezogen sich die Managementmodelle auf die Leitung eines Unternehmens, d.h. der Gegenstand der Steuerung war einzelne Firma und nicht die Umwelt (in diesem Fall der Markt). So verstandenes Modell wurde auch auf die öffentliche Verwaltung selbst, nicht aber auf ihre Umwelt (BürgerInnen, Wirtschaft, etc.) bezogen.

Bei der neuen Variante des "Public Sector Management" handelt es sich

³⁸ König, Klaus: Zum Governance-Begriff, in: König, Klaus/Adam, Markus (Hrsg.): Governance als entwicklungspolitischer Ansatz: Forschungssymposium vom 29. bis 30. September 2000 [Speyrer Forschungsberichte, Bd. 219], Speyer, 2001, S. 1 ff.

³⁹ Was ist "eGovernment"?, Teil 1 der Serie der Wirtschaftskammer Österreich, Online im WWW unter URL: http://wko.at/dst_SZ_Details.asp?SNID=3862 [Stand: 19.10.03].

allerdings um eine Ausweitung der ursprünglichen Idee auf die Außenbeziehungen des Verwaltungssektors; charakteristisch ist dabei der Drang zu Segmentierung: Leistungen des öffentlichen Sektors werden in produktbezogene Segmente aufgeteilt. Die Verantwortung und Zuständigkeit für die Erstellung öffentlicher Leistungen werden kleineren, überschaubaren Einheiten anvertraut.

Die Erwartungen, die man an solcherart segmentierte Organisation knüpft sind leichtere Meßbarkeit der Erfolge/Mißerfolge (es stellt sich die Frage, wie man die aus der Tätigkeit des öffentlichen Sektors resultierenden "Mißerfolge" überhaupt nach ökonomischen Maßstäben messen kann, Anm. des Autors) nicht nur im Innenbereich, sondern auch darüber hinaus im Verhältnis zu "Kunden" auf dem "Absatzmarkt", wobei erwartet wird, daß der Leistungsabnehmer für einen entsprechenden "Druck" sorgen wird.

Ohne hier in eine grundsätzliche Diskussion über die Bestimmung der von der Verwaltung zu erbringenden/nicht zu erbringenden Leistungen einzutreten soll an dieser Stelle gesagt werden, daß der öffentliche Sektor gegenüber den sich immer stärker ausdifferenzierenden Umwelten koordinative und integrative Aufgaben im gesamtgesellschaftlichen Interesse (z.B. Schaffung von Infrastruktureinrichtungen, öffentliche Sicherheit, Ausbildung, etc. unter Einbeziehung verschiedener, oft divergierender Interessen) wahrzunehmen hat. Deshalb - wie König richtig feststellt - eignet sich das "Public Sector Management" nicht als Bezeichnung für Staats- und Verwaltungsangelegenheiten und taugt allenfalls als ein Unterfall des Governance-Konzepts⁴⁰.

3.1. Institutionelle Ausformung des "E-Government" nach 2002

Wie sich der Gedanke des neuen "Managerialismus" als Ausdruck der

40 König, Klaus: Zum Governance-Begriff, in: König, Klaus/Adam, Markus (Hrsg.): Governance als entwicklungspolitischer Ansatz: Forschungssymposium vom 29. bis 30. September 2000 [Speyrer Forschungsberichte, Bd. 219], Speyer, 2001, S. 8.

Durchsetzung der Interessen der IT-Wirtschaft in programmatischen Regelungen wiederfindet soll im nachfolgenden gezeigt werden.

Im Jahre 2000 formuliert die Wirtschaftskammer Österreichs (WKÖ) in ihrem 9-Punkte-Programm zur Umsetzung des E-Government in Österreich zunächst ihre Sicht der Dinge: "... *In einer digital vernetzten Wirtschaft ist die Reaktionszeit für erfolgreiches unternehmerisches Handeln kürzer geworden...*", deshalb braucht sie sichere, zuverlässige und v.a. schnelle Verfahren zur Abwicklung der Behördenwege; und sie braucht darüber hinaus eine über die gesamte Legislaturperiode dauernde strategische Entwicklung, deren "...*planmäßige Umsetzung über alle Verwaltungseinheiten von der Spitze getragen sein muß...*". Denn Wirtschaft braucht verlässliche Rechtsordnung.

Aus der Verbindung zweier Argumentationslinien, einerseits budgetärer Knappheit und andererseits Regelmäßigkeit der von den Unternehmen zu erledigenden Verfahren ergeben sich also für diese u.a. folgende Prioritäten: im Sinne der Sicherung des Wirtschaftsstandortes und einer "bürgernahen" Verwaltung die Erklärung von E-Government zu "Chefsache"; Forderung nach Einsetzung einer alle Ministerien, Bundesländer und Verwaltungsebenen übergreifenden "Task Force" für die elektronische Abwicklung der Verwaltungsverfahren; Einrichtung eines "Advisory Board" für die Zusammenarbeit von Wirtschaft und Verwaltung im Sinne einer gemeinsamen Entwicklung von notwendigen Regelungen ⁴¹.

Der Einsatz der neuen IKT wird in Folge als Managementaufgabe begriffen und nach der Regierungsbildung im Jahr 2002 E-Government zur "Chefsache" erklärt (und das IKT-Board somit ins Bundeskanzleramt verlegt, Anm. des Autors). Mit der Bundesministeriengesetz-Novelle 2003 (BGBl. I Nr. 17/2003) wurde der Bereich E-Government direkt dem Bundeskanzler unterstellt, worin die Bedeutung der Materie auch organisatorisch zum Ausdruck kommt.

⁴¹ 9-Punkte-Programm /Umsetzung von "eGovernment" in Österreich v. 31.5.2000, Online im WWW unter URL: http://wko.at/wp/extra/E-Government/E-Government_5.htm [Stand: 26.09.02].

Das IKT-Board ist ein strategisches Gremium mit richtungsweisenden Aufgaben bei Umsetzung des E-Government. Die Zusammensetzung weist einen CIO des Bundes und CIO jedes Bundesministeriums auf; der CIO des Bundes leitet eine sog. IKT-Stabstelle und berichtet direkt dem Bundes- bzw. Vizekanzler. Dies soll gewährleisten, daß die E-Government-Strategie oberste Priorität bei den höchsten politischen Stellen genießt. Die IKT-Stabstelle hat v.a. eine strategische Funktion zu erfüllen: im Sinne des föderalistischen Prinzips koordiniert sie die ressortübergreifende Zusammenarbeit zwischen Bundes- und Landesebene und ist um eine einheitliche Umsetzung der E-Government-Konzepte bemüht.

Daraus ergeben sich u.a. folgende Ziele:

- ⇒ strategische Koordination im Bereich der IKT und Verwaltung ⁴²;
- ⇒ Optimierung verwaltungstechnischer Abläufe durch den Einsatz neuer IKT im Hinblick auf Bürgerfreundlichkeit, Transparenz der Verfahren, Effizienz, etc.;
- ⇒ Schaffung von Rahmenbedingungen für den IKT-Einsatz;
- ⇒ Vermeidung einer "digitalen Kluft" durch Schaffung von Möglichkeiten eines breiten Internet-Zugangs für alle.

Die Beschlußfassung über die Aufgabenerledigung erfolgt dann im IKT-Board, die Zusammenarbeit mit den einzelnen Ressorts beruht auf bilateralen Abstimmungen.

Was die Akteure auf der Länderebene betrifft so wurde im Jahre 2000 über Beschluß der Konferenz der Landesamtsdirektoren ein Koordinations- und Kooperationsgremium auf Bundesländerebene geschaffen: EDV-

⁴² als Exekutivsekretär für E-Government soll *Christian Rupp*, der seit 1.7.2003 dem im Bundeskanzleramt neu geschaffenen "E-Cooperation-Board" vorsteht, fungieren; er soll für eine "Vermarktung" bei der Bevölkerung sorgen und die Initiativen auf Bundes-, Landes- und Gemeindeebene koordinieren. *Rupp* war vorher "E-Beauftragter" der Wirtschaftskammer Österreich, wurde bis 2005 als sog. "lebende Subvention" an das BKA "verliehen" und ist auf gleicher Ebene wie der CIO des Bundes (der für die technische Seite verantwortlich ist), Der Standard, Rubrik NetBusiness (Ticker), 5./6. Juli 2003, S. 24.

Landesgruppe, die sich aus einer technischen und einer rechtlichen Untergruppe zusammensetzt; seit 2001 finden regelmäßige Zusammenkünfte dieser Untergruppen unter der nunmehrigen Bezeichnung "E-Government Länder-Arbeitsgruppe".

Die "**technische** E-Government Länder-Arbeitsgruppe" befaßt sich u.a. mit Themen wie Netzsicherheit, Behördenintranet (verwaltungsinternes Internet), Bürgerkarte, etc., die "**rechtliche** E-Government Länder-Arbeitsgruppe" leistete z.B. Vorarbeiten zum Verwaltungsreformgesetz im Hinblick auf die sich durch E-Government ergebenden Veränderungen und soll sich mit der rechtlichen Absicherung des One-Stop-Government befassen, wobei dabei u.a. auch die Fragen des Datenschutzes und einheitlicher Datenformate eine Rolle spielen werden. Weiters sollen die Rahmenbedingungen für den Einsatz des elektronischen Aktes (ELAK) beraten werden ⁴³.

Damit E-Government erfolgreich umgesetzt werden kann ist also die Zusammenarbeit zwischen Bund und Ländern unerlässlich; die Hauptaufgabe der IKT-Stabstelle ist die Entwicklung einer umfassenden E-Government-Strategie, die im September 2002 vom IKT-Board beschlossen wurde. Es handelt sich dabei um Teilstrategien, Policies, Maßnahmen, Aktivitäten und Initiativen, die, zunächst als Module verstanden, sich zu einem Ganzen zusammenschließen sollen:

- die **Teilstrategien** umfassen einerseits die Heranführung der Bürger an die Verwaltung, andererseits Methoden und Verfahren innerhalb der Verwaltung (IT-Sicherheit, flächendeckende Einführung des ELAK, etc.);

43 http://reference.E-Government.gv.at/L_nderarbeitsgruppe.252.0.html, [13.07.03].

- E-Government-**Policies** umfassen einerseits e-mail-Policy (also Regeln über e-mail-Kommunikation zwischen Umwelt und Verwaltung sowie innerhalb der Verwaltung selbst) und VPN-Policy (Virtual Private Network: Regelungen des Austauschs sensibler Daten über Netzwerke);
- **Richtlinien** über Zugang aller zum Internet unabhängig von physischen oder technischen Hindernissen als Prinzip;
- E-Government-**Konzepte** wie Bürgerkarte als Fundament einer E-Government-Strategie, Standards für elektronische Formulare im Internet (Style Guide), elektronische Zustellung, Heranführen der Bürger an die Verwaltung über Portale, Regelung des Zugangs zu öffentlichen Registern (wie Firmenbuch, Zentrales Melderegister, etc.)

44

Die Wirtschaft sieht also E-Government in erster Linie als B2A-Beziehung (Business-to-Administration lt. Speyrer-Definition) und will die Geschäftsbeziehungen im Sinne des E-Commerce auch auf die Verwaltungsabläufe übertragen sehen: "*Das neue Ziel der Wirtschaft lautet also B2A...*", wie es in der Serie über E-Government der WKÖ aus dem Jahr 2000 wortwörtlich heißt ⁴⁵; selbstverständlich darf die Erbringung öffentlicher Leistungen durch Dritte "nicht tabuisiert" werden, wie es im erwähnten Dokument verlangt wird (es handelt sich dabei wohl um die sog. Public-Private-Partnership-Modelle im Sinne der Zusammenarbeit der Verwaltung mit externen Partnern, was auch charakteristisch für "Public Sector Management" ist).

Den PPP-Modellen liegt der Gedanke zugrunde, daß der private Anbieter das Entgelt für die nötige Infrastruktur (Geräte, etc.) aus den sich innerhalb der Vertragsdauer ergebenden Einsparungen und Mehreinnahmen der

44 Posch, Reinhard u.a.: Zielsetzung und Aufgaben der IKT-Stabstelle, in: Wimmer, Maria A. (ed.): Quo vadis E-Government: State-of-the-art 2003, Wien, 2003 [Tagungsband zum zweiten e|Gov Day, Bd. 165.], S. 111 ff.

45 Grundanforderungen der Wirtschaft an den digitalen Behördenkontakt/eGovernment in Österreich (Teil 2 der Serie), online im WWW unter URL: http://wko.at/dst_SZ_Details.asp?SNID=4009 [Stand: 19.10.03].

Verwaltungseinheit lukriert; die öffentliche Verwaltung muß dabei *"weder Alleineigentümer der Infrastruktur sein, noch müssen alle Leistungen von dieser selbst erbracht werden.."*, heißt es im oben genannten Papier.

Bereits 2 Jahre später "warnen" die WKÖ-Experten sogar davor, *"dass Gebietskörperschaften unter dem Titel "eGovernment Informatikleistungen anbieten könnten, welche Dienstleistungen der IT-Branche konkurrenzieren."*

⁴⁶. Selbstverständlich soll und muß m.E. der öffentliche Sektor im Sinne des regulierenden E-Government (ePolicy) solche zur Verfügung stellen; der obige Satz, der eigentlich kommentarlos belassen werden könnte, zeigt die Monopolbestrebungen von Großunternehmen als Lieferanten der E-Government-Infrastruktur ziemlich deutlich.

Dieter Zoubek - Berufsgruppenobmann der Telekom-Dienstleister und eGovernment-Sprecher im Fachverband Unternehmensberatung und Informationstechnologie der WKÖ - fragt im obigen Zusammenhang wörtlich: *"Ob hier an die Existenz unserer Mitgliedsfirmen und der Arbeitsplätze ihrer Mitarbeiter gedacht wurde?"*. Da geht es um grundsätzliche Fragen der Versorgung mit infrastrukturellen Ressourcen: soll diese der öffentliche Sektor oder nach Gewinn strebende Unternehmen (die natürlich auch Umsätze aus den IT-Wartungs- und Service-Verträgen, notwendigen Nachbeschaffungen durch Verwaltungseinheiten, etc. lukrieren werden) anbieten? Damit es nicht zu einer Abhängigkeit der öffentlichen Verwaltung von Privatfirmen kommt (zu beachten ist hier etwa Zahlungsunfähigkeit eines Unternehmens), ist diese Frage m.E. zugunsten des Ersten Sektors zu beantworten.

Außerdem entbehrt die oben wiedergegebene Aussage jeglicher Logik: denn, wenn schon der marktwirtschaftliche Konkurrenzgedanke auf den öffentlichen Sektor übertragen werden soll, so darf dieser selbstverständlich auch als Anbieter auftreten (!).

⁴⁶ Ruprecht, Jürgen: E-Government-Gesetz: WKÖ-Experten begrüßen Aktivitäten der Regierung/Vollste Unterstützung durch Interessenvertretung der heimischen Informations- und Consultingwirtschaft – Zoubek: "Gesetz muss aber noch breiter werden", online im WWW unter URL: http://portal.wko.at/wk/sn_detail.wk?AnglID=1&DocID=46368 [Stand: 19.10.03].

3.2. Die Entwicklungsphasen des "E-Government" und das NPM

In den 90er Jahren erreichten Überlegungen und Versuche, Staat und Verwaltung zu reformieren, ihren Höhepunkt; derzeit diskutiert man verschiedene Modernisierungsversuche unter dem Begriff New Public Management (NPM). Einen Ausgangspunkt gab es bereits in der Nachkriegszeit mit der Idee der Leistungsbudgetierung in den USA: Budgetentscheidungen sollten nicht über Ausgabearten wie Personal- und Sachmittel fallen, sondern über Ausgabestellen erfolgen, die ein effizientes Management beim Einsatz von Ressourcen in den Organisationseinheiten des öffentlichen Sektors ermöglichen sollten.

Mit dem Begriff "Management" (auch im Sinne der Führungsorientierung) ist bereits einer der 6 Punkte zu denen sich das Bündel an Maßnahmen des NPM - wie *Reinermann*⁴⁷ es ausführt - verdichtet, angesprochen: es geht also zunächst darum, daß sich derzeit das öffentliche Handeln um Dienstleistungen und Produkte bildet (Centerkonzept), weiters um bessere Koordination und Beschleunigung der Verfahren (Prozessorientierung), dann um Transparenz öffentlicher Aktivitäten und Unterwerfung einzelner Segmente des öffentlichen Sektors einem Außendruck (Wettbewerbsorientierung), um stärkere Ausrichtung des Handelns an Betroffenen und Abnehmern der Leistungen (Adressatenorientierung) sowie schließlich um Schaffung eines Freiraums für die Beschäftigten des öffentlichen Sektors selbst mittels Delegation von Fach- und Ressourcenkompetenzen (Mitarbeiterorientierung).

Nachdem allerdings NPM die Erwartungen nicht erfüllt hat - wie der Autor in seinen Ausführungen konstatiert -, beginnt man neuerdings, Hoffnungen in technische Impulse als Unterstützungsmaßnahme für Reformen im öffentlichen Sektor zu setzen: hier kommt E-Government auf den Plan. Denn

⁴⁷ Reinermann, Heinrich: Verwaltungsmodernisierung mit New Public Management und Electronic Government, Online im WWW unter URL: <http://www.hfv-speyer.de/rei/PUBLICA/online/Duwendag.pdf>

im Vergleich zum früheren EDV-Einsatz innerhalb der Verwaltung (siehe Pkt. 4.3.) mit Begrenzung auf einzelne Aufgabengebiete, beruht E-Government auf Internettechnologien, die durch die neuartige "informationstechnische Erreichbarkeit" von Personen, Daten, Objekten über das neue Medium unabhängig von Raum, Zeit und Hierarchie, richtig eingesetzt, neue Verwaltungsmodelle hervorbringen, die sich im Verhältnis der Verwaltung zu den Adressaten als partizipativ, kostengünstig, professionell, effizient, erweisen könnten.

Reinermann unterscheidet dabei vier Entwicklungsphasen von E-Government, dargestellt vor dem Hintergrund eines Musters technologischen Fortschritts:

In der Phase der Entstehung eines Technologiekomplexes aus technischen Erfindungen im Bereich der Informationstechnik war die Ausgangsinnovation die Computerzentraleinheit, ergänzt in weiterer Folge durch Betriebssysteme, Ein- und Ausgabegeräte, Programmiersprachen, komplexere Softwareprogramme; weitere Entwicklung ging dann in Richtung der Einbindung des PC in Kommunikationsnetze und schließlich Verbindung dieser Netze zum Internet. Dies führte wiederum zu neuen Herausforderungen in Bereichen der Absicherung der Systeme, Verschlüsselungsverfahren, elektronischer Unterschriften, etc.

Bei der Phase der Erweiterung der bisherigen beengten Handlungsräume und Befreiung von Fesseln durch Potentiale der Informationstechnik geht es v.a. um die "neue Erreichbarkeit" jederzeit, von jedem Ort, also "ubiquitär", durch Dekonzentration der Informationsverarbeitung, denn große Mengen von Daten sind jederzeit, ohne Zeitverlust verfügbar; dadurch sinkt die Hemmschwelle vor der Nutzung der Informationssysteme, da jeder Sender und Empfänger von Nachrichten sein kann. Durch die Digitalisierung der Information kommt es zu Dematerialisierung der Arbeitsvorgänge und Vermeidung von Medienbrüchen, wodurch die Transaktionskosten sinken. Information wird so zum Produktionsfaktor (siehe auch Ausführungen im Kapitel 6. dieser Arbeit), der sich durch Nutzung nicht verbraucht; der

"Güteraustausch" erfolgt nicht physikalisch, sondern aufgrund erteilter Nutzungsberechtigungen.

Diese Eigenschaften entsprechen weitgehend den Erwartungen der Menschen und sind konstitutiv für die sich entwickelnde sog. Informations- bzw. Wissensgesellschaft: Forderungen nach ungehindertem Zugang zum Internet, zu Informationen und die daraus resultierende Transparenz von Institutionen. Bevorzugte Konzepte sind in diesem Zusammenhang Kommunikation ohne Hierarchien, Machtausübung durch Information und nicht durch Amtsausübung, Eigenverantwortung, Selbstorganisation, etc.

In der Phase der Entwicklung neuer Handlungsformen und Verwaltungsmodelle, die als Fortschritt empfunden werden und Chance auf Umsetzung haben handelt es sich einerseits um E-Government i.e.S. bzw. Staatsaufgaben im Sinne von Komplementärmaßnahmen (E-Governance): ersteres ist - informationstechnisch ermöglicht - in 3 Bereichen feststellbar: zunächst in der veränderten Aufgabenteilung der Gesellschaft, denn die bereits erwähnte neue Erreichbarkeit führt zu neuen Produktions- und Verteilungsformen von Gütern und Dienstleistungen im Sinne einer Neuordnung gesellschaftlicher Aufgabenteilung mit einer Verschiebung unentgeltlicher Herstellung und Vertrieb vom Zweiten zum Dritten Sektor (also von Wirtschaftsunternehmen zu Privaten, Anm. des Autors); ähnliche Umverteilung gibt es in Beziehungen zwischen Staat und Wirtschaft (z.B. PPP-Modelle, Anm. des Autors) bzw. zwischen Staat und dem Dritten Sektor (z.B. ehrenamtliche Übernahme staatlicher Aufgaben).

NPM spielt insofern in dieser sich abzeichnenden gesellschaftlichen Ausdifferenzierung eine Rolle, als es einen Umbau des Wohlfahrtsstaates im Sinne einer Reduktion auf Kernaufgaben des Gewährleistungsstaates mittels Privatisierung, Aufgabenkritik, Outsourcing, etc. seiner Philosophie zugrundelegt.

Weiters manifestieren sich die Veränderungen in der *Systematisierung des Verwaltungshandelns*, deren Charaktermerkmal hier v.a. die

Dematerialisierung der Verwaltungsarbeit durch Automatisierung und Digitalisierung von Informationen ist, die mit einem rationelleren und systematisierten Umgang mit Datenbeständen, die zur Verfügung stehen, Hand in Hand geht. Die immer weiter fortschreitende Ablösung des Mediums "Papier" zugunsten von Workflow-Systemen begünstigt auch den Einsatz von Groupware im Verwaltungshandeln und macht dadurch dessen horizontale Dimension sichtbar (Verflachung der Hierarchien, Anm. des Autors).

Die Gesellschaftlichen Erwartungen kann man hier mit den Stichworten Einsparung und Verbesserung des Verwaltungshandelns beschreiben, wobei allerdings diese v.a. durch G2G- bzw. G2B-Beziehungen realisiert werden.

Schließlich verstehen sich *neue Handlungsformen im Bereich von E-Governance* als Regieren und Verwalten im gewährleistenden Staat der sog. Informationsgesellschaft und fokussieren auf neue Modelle des Verhältnisses zwischen BürgerInnen und Politik, Politik und Verwaltung sowie Verwaltung und BürgerInnen; einerseits geht es dabei um Inputlegitimität des Verwaltungshandelns im Sinne der Verbesserung der Aufgabenerfüllung von Staat und Verwaltung durch Einbeziehung von mehr Sachverstand und Meinungen, andererseits um Verbesserung der Leistungen durch höherwertige Dienste und Produktivität (Outputlegitimität).

Im Beziehungsgeflecht zwischen BürgerInnen und Politik geht es v.a. um neue informationstechnisch ermöglichte Handlungsformen im Bereich der freien Meinungsäußerung im Sinne von "E-Demokratie", um Transparenz öffentlicher Tätigkeit, Bildung virtueller Gemeinschaften, direkte Kommunikation zwischen BürgerInnen und PolitikerInnen auf elektronischem Wege.

Potentiale der neuen IKT im Verhältnis zwischen Politik und Verwaltung, dessen Gegenstand die Umsetzung des Wählerwillens in Programme ist, könnten sich v.a. in besserer digitaler Abbildung des Wirkungshandelns des öffentlichen Sektors und somit in Verkürzung der Rückkoppelungsschleifen zwischen implementierten Rechtsvorschriften und ihren Auswirkungen.

Im Beziehungsverhältnis zwischen Verwaltung und BürgerInnen wiederum, dessen Gegenstand die Implementierung und Ausführung öffentlicher Programme und Maßnahmen ist, tragen die informationstechnischen Entwicklungen zur - bereits erwähnten - unbegrenzten Erreichbarkeit im Sinne der Ubiquität der Verwaltung, Erosion der bisherigen Hierarchiestrukturen, etc.; Call Center, virtuelle Rathhäuser, Bürgerbüros als neue Verwaltungsformen entsprechen auch den informationsgesellschaftlichen Erwartungen an Professionalität, Dienstleistungsorientierung, Transparenz, hierarchiefreien Zugängen zum Ansprechpartner, etc.

In der Phase der Begleitung des informationstechnischen Fortschritts durch Komplementärmaßnahmen kann zwischen Aufgaben unterschieden werden, die sich stärker auf die Gesamtgesellschaft beziehen und solchen, die auf den öffentlichen Sektor selbst fokussieren. Zu ersteren gehören Maßnahmen, die mit den einzelnen Politikfeldern wie Rechts-, Technologie- bzw. Wirtschaftspolitik umschrieben werden können; dazu gehört v.a. Rechtssicherheit der Vertragsbeziehungen über das Internet, Schutz der Konsumenteninteressen, Sicherstellung der erforderlichen IT-Infrastruktur wie Kapazität, Bandbreite, etc. und zwar zu erschwinglichen Preisen, aber auch gesellschaftspolitische Maßnahmen im Sinne der Gewährleistung von Zugängen zu den neuen IKT sowie Stärkung von IT-Kompetenzen zu Vermeidung des digitalen Ausschlusses.

Begleitmaßnahmen innerhalb des Staates/der Verwaltung sprechen eine umfassende E-Government-Strategie mit Formulierung von Zielen, Bereitstellung von Ressourcen, etc., an; darüber hinaus sollen die bereits erwähnten gesellschaftlichen Erwartungen nicht enttäuscht werden. Disziplinen wie z.B. Verwaltungsinformatik können da Potentiale des E-Government im Bereich der Unterstützung des Wissensmanagement innerhalb der Verwaltung an die Oberfläche bringen und so zum besseren Zusammenspiel zwischen Wissen über informationstechnische Potentiale, gesellschaftliche Erwartungen und neue Verwaltungsmodelle beitragen.

Wie spiegeln sich die gesellschaftlichen Erwartungshaltungen gegenüber E-Government in den empirischen Befunden wider? An dieser Stelle sollen kurz die Ergebnisse zweier Umfragen zitiert werden, die sich zwar auf Deutschland bzw. die Schweiz beziehen, allerdings eine bestimmte Gültigkeit auch für Österreich besitzen ⁴⁸.

Die Ergebnisse einer im Mai/Juni 2002 vom Beratungsunternehmen Accenture in Zusammenarbeit mit der Bayerischen Staatskanzlei im Freistaat Bayern durchgeführten Umfrage (Internet-Umfrage unter > 8.000 Teilnehmern: 4.240 BürgerInnen, 3.590 Verwaltungsbeamte, 310 Unternehmen, Online im WWW unter URL: <http://www.was-will-der-buerger.de>, verfügbar) zeigen zusammengefaßt folgendes Bild: das Internet ist als ein Interaktions- und Transaktionskanal unter den Zielgruppen bereits etabliert; Online-Kompetenzen, die aus dem Umgang mit der Privatwirtschaft bekannt sind, werden von BürgerInnen auch von der öffentlichen Hand und v.a. zu bestehenden Konditionen, erwartet; Komplementärmaßnahmen (datenschutzrechtliche, politische, etc.) müssen erweitert werden. Man erwartet Verbesserungen der Erreichbarkeit und Transparenz sowie Steigerung der Effizienz des Verwaltungshandelns durch z.B. stärkere Kooperation zwischen den Verwaltungseinheiten (eine der zukünftigen Herausforderungen).

Die "KundInnen" erwarten darüber hinaus ein umfassendes Angebot an E-Government-Lösungen und v.a. nahtlose Weiterbearbeitung ihrer Anliegen auch beim Einsatz verschiedener Medien bei verwaltungstechnischen Vorgängen im Sinne einer Multi-Kanal-Strategie; die Verwaltungsmitarbeiter erwarten sich technische Unterstützung sowie Ausbildung im Umgang mit Internet (Verbesserung der Leistungsfähigkeit, allerdings ohne inhaltliche Veränderung ihrer bisherigen Tätigkeit) und sehen als wichtige Voraussetzungen für die Prozessoptimierung an erster Stelle Internet- bzw.

⁴⁸ eine entsprechende Studie für Österreich aus dem Jahre 2001 ist leider nicht greifbar, denn - wie der Verfasser derselben, Prof. Schlegelmilch vom Institut für Internationales Marketing der WU-Wien, auf eine telefonische Anfrage hin bestätigte – wurde sie von der Fa. Oracle AG gesponsert und ist auf 5 Jahre gesperrt (Tel. mit Prof. Schlegelmilch v. 17.9.2003).

Intranetzugang sowie verbessertes Wissensmanagement durch den Einsatz neuer Technologien (die Umstellung vom Papier auf elektronische Medien wird nur dann erfolgreich, wenn sich dadurch ein zusätzlicher Nutzen einstellt und die neuen IKT nicht nur eine andere, komplexere Form der Vorgangsbearbeitung darstellen würden).

Eine vergleichbare Studie zur Ermittlung der KundInnenbedürfnisse- bzw. erwartungen beim Einsatz und Ausbau von E-Government-Lösungen wurde von der Fachstelle e-Government des Kantons Basel-Stadt zwischen 12.8. und 6.10.2002 durchgeführt (Bevölkerungsumfrage über Internet von 1.158 Personen und 28 Privatfirmen) ⁴⁹.

Konstatiert wird hier auch ein hohes Erwartungspotential gegenüber E-Government-Angeboten (96% erwarten Zeitgewinn, 86% bessere Kundenorientierung, 82% mehr Effizienz der Verwaltung, 4% sind Skeptiker), wobei fast 50% sogar erhöhten Investitionen in Ausbau von E-Government-Infrastruktur durch das Kanton zustimmen würden; gewünscht wird auch stärkere Erweiterung der Transaktionsprozesse. Auffallend ist allerdings, daß nur eine geringe Nachfrage der Respondenten nach einer "rund um die Uhr Systemverfügbarkeit" (7x24 Stunden) besteht.

3.3. Die NPM-Kritik

Am 27.10.2003 fand im Haus der Musik in Wien ein Montagsgespräch der Tageszeitung "Der Standard", der Industriellenvereinigung (IV) und Wien Heute statt; es diskutierten u.a.: Stefan Mara, Lobbyist der IV und Leiter des Lobbying-Projektes "Staat modernisieren", Claudia Kahr, Verfassungsjuristin und Mitglied des Österreich-Konvents, Wirtschaftsexperte Helmut Karner und Günter Voith, Chef des Lebensmittelproduzenten Inzersdorfer und ebenfalls Mitglied des Österreich-Konvents. Der Tenor der Aussagen, v.a. seitens der Wirtschaft ging dabei in Richtung Flexibilisierung der Politik,

⁴⁹ Staatskanzlei des Kantons Basel-Stadt, Fachstelle e-government: Ergebnisse der Online-Umfrage "Die Bedürfnisse der Kundschaft im e-government", Schlußbericht erstellt durch Urs German Consulting, 28.11.02.

Versagen des Staates (z.B. in Bereichen Innovation, Zukunftssicherung, etc.), Einsparungen im öffentlichen Sektor.

Auffällige Statements (hier insbesondere der Industrielobbyisten) waren: *"Wer sich nicht marktkonform verhält, wird vom Markt verdrängt"* (Mara zum Vergleich Staat-Unternehmen), *"wir brauchen ein neues Betriebssystem"* (Karner zum "Staatsversagen") und überhaupt *"Die Politik hat keinen Spielraum mehr"* (Voith, der auch ein durchgehend vernetztes E-Government, Einschränkung der Instanzenzüge, etc. forderte) ⁵⁰.

Bereits im Jahre 2002 forderte die IV in einer Aussendung ⁵¹ einen gemeinsamen "Masterplan" für Bund und Länder, also eine Gesamtstrategie mit jährlichen Zielsetzungen und Überprüfungen mittels Benchmarking; die regelmäßigen internationalen Standardvergleiche sollen - meinte damals der Bereichsleiter Industriepolitik & Ökonomie der IV, Dr. Erhard Fürst - den Fortschritt der Aktivitäten im Bereich E-Government transparenter machen (es ist allerdings fraglich, ob dies dem Transparenzprinzip - wie bereits an anderer Stelle beschrieben - wirklich förderlich ist und ob dahinter nicht der Wettbewerbsgedanke des freien Marktes steht; die Einführung des E-Government in Österreich wird nämlich in der aktuellen Diskussion sehr stark über den Begriff "Benchmarking" geführt und nicht im Sinne einer tatsächlichen gesamtgesellschaftlichen Strategie, Anm. des Autors).

Ein anderer Argumentationsstrang in diesem Zusammenhang fand sich beim Generaldirektor der OMV AG, Dr. Wolfgang Ruttensdorfer, der in obiger Aussendung das Gelingen einer Verwaltungsreform explizit von der Einführung der neuen IKT im öffentlichen Sektor abhängig machte und meinte: *"Die Automatisierung des öffentlichen Sektors ist der Schlüssel zu einer Verwaltungsreform, die die Staatsquote verringert und so den*

⁵⁰ Stanz, Eva: "Die Politik hat keinen Spielraum mehr", in: Der Standard, 29.10.2003, S. 11.

⁵¹ Potenzial von E-Government stärker nutzen, Aussendung des Informations- und Kompetenzzentrums der Industrie, 8. November 2002, <http://www.iv-newsroom.at>.

Wirtschaftsstandort Österreich stärkt.

Leitprinzipien des E-Government sollen darüber hinaus das Kundenprinzip und die Interessen der NutzerInnen und nicht die Logik der Bürokratie sein; zum Kundenprinzip gehört z.B., daß es keine Mehrbelastungen durch E-Government bei BürgerInnen und Unternehmen geben darf. Immer wieder argumentiert also die Wirtschaft mit BürgerInneninteressen als Gesellschaftsinteressen, um ihre eigenen Ziele durchzusetzen; dies zeigt sich auch in der Forderung nach eindeutiger Klärung der Fragen des Datenschutzes und der Haftung im Interesse der Unternehmen – kein Wort mehr von Interessen der BürgerInnen in einem so wichtigen, die gesamte Gesellschaft berührenden, Bereich.

Der E-Government-Sprecher im Fachverband Unternehmensberatung und Informationstechnologie der Wirtschaftskammer Österreich (UBIT), Dieter Zoubek hält darüber hinaus die Behördenzuständigkeit der Datenschutzkommission (DSK) in diesem Zusammenhang für "bedenklich" und möchte die Verantwortung der Telekomregulierungsbehörde übertragen⁵²; gemeint ist hier wohl die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH), die mit 1.4.2001 gegründet wurde.

Wenn man sich die Zusammensetzung der Datenschutzkommission bzw. die Art der Bestellung der Mitglieder ansieht, so wird es klar, daß der Einfluß der UBIT auf die DSK ungleich schwieriger im Vergleich zur RTR-GmbH wird (in dieser sind zwei der Aufsichtsräte Vertreter der Industrie - Dr. Franz Semmernegg von der Kapsch AG - bzw. Banken: Dr. Wilfried Stadler von der Investkredit AG).

Außerdem finanziert sich die DSK aus Steuergeldern und die RTR-GmbH u.a. aus verpflichtenden, umsatzabhängigen Finanzierungsbeiträgen der

⁵² Ruprecht, Jürgen: E-Government-Gesetz: WKÖ-Experten begrüßen Aktivitäten der Regierung/Vollste Unterstützung durch Interessenvertretung der heimischen Informations- und Consultingwirtschaft – Zoubek: "Gesetz muss aber noch breiter werden", online im WWW unter URL: http://portal.wko.at/wk/sn_detail.wk?AngID=1&DocID=46368 [Stand: 19.10.03].

Bereitsteller öffentlicher Kommunikationsnetze- und dienste⁵³; die obigen Aussagen der UBIT sind also auch in diesem Zusammenhang zu sehen.

Beim NPM handelt es sich im allgemeinen also um einen Oberbegriff für die derzeitigen Bewegungen zur Modernisierung des öffentlichen Sektors, wobei es zahlreiche nationale Ausprägungen gibt: in Deutschland ist es das "Neue Steuerungsmodell" (NSM), in Österreich und in der Schweiz wiederum die sog. "Wirkungsorientierte Verwaltungsführung" (WOV). Dabei geht es nach Schedler/Proeller⁵⁴ um die Überwindung des ideologischen Antagonismus zwischen zwei grundsätzlichen Staatskonzeptionen: einerseits der des Sozialstaates (dessen expansive Entwicklung für die 60er/70er Jahre konstatiert wird) und andererseits der des Neoliberalismus, das v.a. durch die Blütezeit der Privatisierungen der 80er/90er Jahre charakterisiert wird.

Eine tiefgreifende Auseinandersetzung mit den beiden so unterschiedlichen Modellen würde - obwohl sicherlich in einem anderen Zusammenhang wünschenswert - zu weit führen, doch für die Zwecke dieser Arbeit genügt es - um es auf eine einfache Formel zu bringen - festzustellen, daß die grundlegenden politischen Merkmale des neoliberalen Staatskonzeptes eine radikale Privatisierung und Ökonomisierung auch der staatlichen Aufgabenbereiche sind; das Konzept der marktwirtschaftlichen Wahrnehmung der staatlichen Organisation beruht dabei auf der Garantie der Wirtschaftsfreiheit durch den sich selbst auf die sog. "Kernaufgaben" konzentrierenden Staat.

Die Zielsetzung des neoliberalen Staatsgedankens ist es, eine Konkurrenzwirtschaft zu etablieren; demgegenüber ist der Sozialstaat in seiner normativ-distributiven Leitlinie im Sinne des Solidaritätsgedankens bestrebt, über staatliche Eingriffe einen gesellschaftlichen Ausgleich sozialer Unterschiede zu gewährleisten. Es geht also um ein modernes Verständnis der öffentlichen Verwaltung auch im Sinne der Steuerung des öffentlichen

⁵³ http://www.rtr.at/web.nsf/deutsch/Ueber+Uns_RTR [Stand: 06.11.03].

⁵⁴ Schedler, Kuno/Proeller, Isabella: New public management, Paul Haupt Verlag, Bern-Wien, 2000, S. 5 ff.

Sektors; NPM will anstelle der bisherigen formalen (durch Ziel- bzw. Konditionalprogrammatik gekennzeichneten Gesetze) Steuerung die Einführung betriebswirtschaftlicher Instrumente des neuen Managerialismus.

Der Ausgangspunkt der weiteren Argumentation im NPM ist die Tatsache, daß sich auch die Verwaltung dem marktwirtschaftlichen Wettbewerb stellen muß und zwar aus verschiedenen Gründen: da ist zunächst einmal ein gesellschaftlicher Wandel in Richtung Informations- und Konsumgesellschaft, der mit einer Individualisierung und Entsolidarisierung einhergeht; darüber hinaus bedeutet der massive Einsatz der neuen IKT eine Vermehrung und grundsätzliche Verfügbarkeit von Datenmengen, womit die Hierarchie und Spezialistentum der Verwaltung alter Prägung an Bedeutung verlieren. Weiters sind Veränderungen im politischen Umfeld festzustellen, wie finanzielle Krise der 80er/90er Jahre, fehlende Akzeptanz der öffentlichen Stellen durch BürgerInnen bzw. allgemeine Politikverdrossenheit der Bevölkerung⁵⁵ (siehe dazu später die Ausführungen zu Auswirkungen des Internets auf die Mobilisierung der bürgerschaftlichen Aktivitäten im Rahmen des sog. "Dritten Sektors"). Deshalb - so wird argumentiert - ist die Einführung von Managementformen notwendig, um die Wirkungen des Verwaltungshandelns besser kontrollieren zu können (wohl im Interesse des Marktes, Anm. des Autors).

Schließlich führen globalisierte Märkte und Liberalisierung zu Anpassungsnotwendigkeit der Verwaltung, auch im Sinne einer Standortsicherung. Angesichts solcher Entwicklungen sind Parlamente als Zentren der politischen Meinungsbildung überfordert und müssen Agenden

⁵⁵ Eine interessante Argumentation – die es empirisch zu überprüfen gelte - findet sich im Rahmen von NPM in Bezug auf die Wähler, wie *Aichholzer/Schmutzer* in der bereits zitierten Studie festhalten: so sollen sich große (und deshalb wohl wenig effiziente) Verwaltungen dem partizipatorischen Einfluß der Bürger entziehen; um dieser Entwicklung entgegenwirken zu können sei der Einzug marktwirtschaftlicher Mechanismen notwendig. So sollen Konkurrenz- und Vertragsbeziehungen die Qualität des öffentlichen Bereiches verbessern und steigern und somit das Wahlverhalten positiv beeinflussen; die BürgerInnen werden zu Kunden, die effiziente Dienstleistungen in Anspruch nehmen (S. 66).

an die Verwaltung delegieren; die Verwaltung erlangt dadurch eine entscheidende Rolle im Bereich des Meinungsbildungsprozesses. Außerdem bleiben ihr trotz des Legalitätsprinzips als Handlungsmaxime Ermessensspielräume, die mit persönlichen Werthaltungen erfüllt werden (Verwaltung prägt als Teil des gesellschaftlichen Systems sehr wohl die gesellschaftlichen Grundhaltungen).

Es stellt sich hier also die Frage, welche Ideologie den Werthaltungen zugrunde liegt?

Dazu gibt es zwei konträre Positionen: einerseits die Philosophie des Utilitarismus, die als Grundlage des Handelns das Nützliche und als Beurteilungskriterium die Erreichung des größtmöglichen Nutzens ansieht. Diese Grundprämisse findet sich im Privatrecht und in der Neuen Politischen Ökonomie.

Demgegenüber liegt das Hauptaugenmerk der Pflichtenethik auf einem - auf Gegenseitigkeit beruhenden - recht- und pflichtgemäßen Handeln des Staates und der BürgerInnen unter Einhaltung streng formalisierter Verfahren; diese Grundhaltung ist v.a. dem öffentlichen Recht, also dem gesamten Verwaltungshandeln immanent und bildet den Kern des politisch-administrativen Systems im Sinne des Rechtsstaats- und Demokratieprinzips. Dies steht über dem Leistungs- und Wirtschaftsstaatsprinzips des Utilitarismus. Der Utilitarismus geht also vom Primat des Nutzens, die Pflichtenethik wiederum vom Primat der Politik aus. Die Verbindung dieser Gegenpole soll die Legitimationsgrundlage des NPM bilden. Welches Konzept steckt dahinter?

Schedler/Proeller entwerfen dazu die Idee des Gewährleistungsstaates für die Überwindung des ideologischen Antagonismus zwischen neoliberalen und sozialstaatlichen Vorstellungen, denn beide weisen Strukturdefizite auf: der Sozialstaat leidet unter Politikversagen, Neoliberalismus unter Marktversagen. NPM greift diese Mängel auf und verläßt gleichzeitig die ideologische Ebene: über die Aufgabenbreite des Staates entscheiden nach

wie vor demokratisch legitimierte Instanzen, die Leistungstiefe reduziert sich allerdings auf bestimmte Kernbereiche (der Staat behält hier die soziale Verantwortung, aber seine Rolle im Prozeß der Aufgabenentwicklung ist die des aktivierenden Staates, d.h. Aktivierung und Förderung des bürgerlichen Engagements bei der Leistungserstellung).

Die Grundannahmen des NPM sind u.a., daß ein rationales Management in der Verwaltung im Sinne des Managerialismus möglich ist und daß stärkerer Wettbewerb zu mehr Effizienz und Effektivität (Fehlen der beiden Aspekte im öffentlichen Sektor wird ja vom NPM bemängelt) beiträgt, als dies Planung und Steuerung tun; dem Ganzen liegt dabei ein grundsätzlich optimistisches Bild des Menschen zugrunde im Sinne eines rational handelnden Wesens.

Meines Erachtens blendet aber diese Sichtweise die emotionale Ebene des menschlichen Handelns (sowohl Emotionalität als auch Rationalität machen einen Menschen aus), die selbstverständlich auch zu beachten ist, aus; außerdem stellt sich die Frage, ob man – wie das bereits dargestellte Konzept des "NPM"-Staates versucht – die ideologische Ebene bei Betrachtung der grundsätzlichen Organisation des Staates überhaupt verlassen darf, ist doch die weltanschauliche Ausrichtung ein sich Bekennen zu bestimmten Grundprämissen des gesellschaftlichen Zusammenlebens; ohne hier auf diese Aspekte näher einzugehen, deren Behandlung in weiterführenden Arbeiten sicherlich wünschenswert wäre (wie z.B. auch in diesem Zusammenhang stehenden Veränderungen in der Verwaltungskultur unter den ökonomischen Vorstellungen des NPM), lassen sich in aller Kürze doch bestimmte grundsätzliche Unterschiede zwischen dem öffentlichen und privaten Sektor ausmachen.

Wenn man zunächst die Logik der Unternehmen betrachtet, so hat ein Wirtschaftsunternehmen Gewinn zum Ziel und dieses ist eindimensional: es orientiert sich am Markt und eine gute Position auf diesem Markt bringt Gewinn; darüber hinaus treten Firmen mit Partnern (nämlich mit Lieferanten/Kunden) in Vertragsbeziehungen und müssen werbend agieren, um sich gegenüber der Konkurrenz zu behaupten, außerdem sind sie

zeitempfindlich, weil jedes Geschäft ein Zeithorizont hat. Und schließlich müssen Unternehmen mit Risiken am Markt "kämpfen" und ständig pro und contra abwägen, deshalb sind sie leistungs- und marktoutputorientiert.

Demgegenüber bestehen die Hauptaufgaben des öffentlichen Sektors in Erteilung von Genehmigungen, Forderungen von Leistungen, Überwachung von Regeln, etc.; dies alles erfolgt auf Basis von Gesetzen (Legalitätsprinzip): Verwaltungen wenden Gesetze an und müssen deshalb abwägen, ob eine Entscheidung richtig oder falsch war und gehen nicht nach Risikoabwägung vor. Öffentliche Verwaltung arbeitet also verfahrensorientiert, deshalb zeitunempfindlich und risikoavers, es gelten dort auch andere Belohnungsmuster als in der Privatwirtschaft. Verwaltungen agieren nach der jeweils geltenden Gesetzeslage, deshalb müssen sie auch Widersprüche, die sich aus der Gesetzesflut ergeben, hinnehmen und auch danach handeln; d.h. Verwaltungen arbeiten mit Zielen (anders als Unternehmen), die in sich oft – zugegebenermaßen - widersprüchlich sind.

Das, was Unternehmen u.a. bemängeln ist, daß die Verwaltungsverfahren zu lange dauern, v.a. wenn sie auf mehrere Verwaltungseinheiten treffen, die eben gegensätzlich sind; allerdings muß man auch sehen, daß der öffentliche Sektor in Anwendung der gesetzlichen Regeln in dem Maße kontradiktorisch ist, wie die Gesellschaft selbst: denn einem klaren Ziel eines Unternehmens z.B. eine Baugenehmigung zu bekommen, um möglichst schnell bauen zu können, stehen viele widersprüchliche Ziele des Staates entgegen, die zu beachten sind ⁵⁶.

Die Forderungen der Wirtschaft nach mehr Effizienz, Sparsamkeit, Kostensenkung, etc. im Bereich der öffentlichen Hand sollen etwa suggerieren, daß die Verwaltung nicht zweckmäßig und effizient agiert. In diesem Zusammenhang stehen also die Prinzipien der Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit im Vordergrund: im Sinne eines ökonomischen und

⁵⁶ Sarrazin, Thilo: Private Wirtschaft und öffentliche Verwaltung im Informationszeitalter, in: Reiner mann, Heinrich (Hrsg.): Regieren und Verwalten im Informationszeitalter – unterwegs zur virtuellen Verwaltung, Heidelberg, 2000 [Schriftenreihe Verwaltungsinformatik, Bd. 22], S. 59 f.

rationalen Handelns wird dies verstanden als Maximierung der zu erreichenden Ziele durch kleinstmöglichen Mitteleinsatz bei der Auswahl der zur Verfügung stehenden Handlungsoptionen⁵⁷.

Diese Leitlinien (oder Handlungsgebote) bilden allerdings einen Verfassungsauftrag an die handelnden Verwaltungsorgane aller Ebenen; dieser Auftrag ersetzt selbstverständlich nicht das Erfordernis der gesetzlichen Vorausbestimmung des Verwaltungshandelns im Sinne des Legalitätsprinzips, vielmehr geht er mit diesem Hand in Hand⁵⁸.

Die Festlegung der Prüfungsmaßstäbe nach denen das gesamte Verwaltungshandeln von unabhängigen Instanzen beurteilt wird (v.a. Rechnungshof), ist in mehreren Bestimmungen der österreichischen Bundesverfassung verankert: u.a. im Art. 51 a Abs 1 (Normierung der Verpflichtung des Bundesministers für Finanzen, sich bei der Haushaltsführung von den Prinzipien der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit leiten zu lassen), Art. 119 a Abs 1 Pkt 2 (Überprüfung der Gebarung der Gemeinden durch das Land), Art. 126 b Abs 5 (Überprüfung des gesamten Staatshandelns durch den Rechnungshof)⁵⁹.

Es scheint also im Sinne obiger Ausführungen so zu sein, daß unter dem Mantel der scheinbar notwendigen Eingriffe im Sinne der "schlanken Verwaltung" Eigeninteressen der Gewinn- und Profitmaximierung im Vordergrund stehen und durchgesetzt werden sollen.

Welche Auswirkungen wird voraussichtlich der massive Einsatz der neuen IKT haben und welche Maßnahmen im Sinne von e-policy (Begriff wurde bereits erklärt) sind notwendig? Zunächst bedeutet die Entwicklung immer schnellerer und leistungsstärkerer Technologien die Preisreduktion bei Endgeräten und Eröffnung neuer Kommunikationskanäle: jeder wird mit

⁵⁷ Reinermann, Heinrich: Neues Politik- und Verwaltungsmanagement: Leitbild und theoretische Grundlagen [Speyter Arbeitshefte, Bd. 130], Speyer, 2000, S. 9.

⁵⁸ Walter/Mayer, Bundesverfassungsrecht⁸ (1996) [1245].

⁵⁹ Klecatsky, Hans/Morscher, Siegbert (Hrsg.): Die österreichische Bundesverfassung, MANZsche Taschenausgabe mit Nebenverfassungsgesetzen, 8. Aufl., Stand 1.10.1997, Wien, 1997.

jedem von jedem Ort aus kommunizieren können (vorausgesetzt er hat eben den Zugang dazu, Anm. des Autors); allerdings darf man die Schnellebigkeit der technologischen Entwicklung nicht übersehen: IT-Firmen (und da v.a. bestimmte Monopolisten am Markt) stellen ca. alle 6 Monate neue Produkte vor, gleichzeitig werden auch die Anwendungen komplexer.

Dies kann bedeuten, daß das Aufholen dieser Entwicklung immer schwieriger wird. Außerdem hat diese Tatsache sicherlich Auswirkungen auf den Preis: neue Produkte (die man unbedingt haben muß, weil die älteren Versionen bereits "aus dem Rennen" sind, Anm. des Autors) kosten mehr.

Die neue Kommunikationsstruktur, die eine Verschiebung von zentral zu dezentral aufweist, ist durch ihre Offenheit demokratischer, die Entwicklung befindet sich allerdings noch im Fluß. Den sich daraus ergebenden Herausforderungen begegnet der Staat mit globalen Strategien und umfassenden Aktionsplänen für die Informationsgesellschaft (z.B. "E-Austria in E-Europe" in Österreich und "E-Europe 2005" auf der EU-Ebene); die verschiedenen Konzepte zielen v.a. auf die Maßnahmen zur Technologieentwicklung- und verbreitung (z.B. Förderung von Breitbandinfrastruktur, etc.).

Dies alles vollzieht sich innerhalb folgender IT-Politikbereiche: allgemeine Politik (politische Grundorientierung, IT-Umfeld), Technologieentwicklung (Forschungs- und Entwicklungsprogramme), Technologieverbreitung (Zugang von Einzelpersonen und privaten Haushalten, staatliche Online-Angebote), IT-Umfeld (elektronische Zahlung, elektronische Signatur) und global-policy (internationale Zusammenarbeit) ⁶⁰.

Zum Thema Kosten der Breitbandnetze muß man sich fragen und überprüfen, ob diese Kosten nicht die Ausgrenzung eher forcieren als

⁶⁰ Übersicht OECD-Ausblick Informationstechnologie (Übersetzung von Auszügen aus: OECD Information Technology Outlook, Perspectives des technologies de L'information des L'OCDE), Paris, 2002.

vermeiden! Wurden die Gebühren überhaupt gesenkt und wenn nicht, warum? Man müsste m.E. die Negativa solcher Regelungsversuche um die möglichen Gefahren, die in der Paradoxie der vielerorts angestrebten wirtschaftlichen "Standortsicherung" liegen, erweitern: die weltweit agierenden Unternehmen – die "angelockt" werden sollen, um Arbeitsplätze zu schaffen – richten sich nur nach den Regeln des Weltmarktes und haben die Kapitalakkumulation und Gewinnmaximierung zum Ziel; um dieses zu erreichen und um Krisenerscheinungen zu überstehen bauen sie entweder Personal ab oder betreiben "Standortoutsourcing" (also Auslagerung der Betriebsstätten ins "billige" Ausland). "Standortverlagerung" wird somit zum Spiegelbild der "Standortsicherung" ⁶¹.

Deshalb - so die conclusio - ist eine Informations- und Überzeugungsarbeit im Sinne des Aufzeigens gesellschaftlicher Zusammenhänge notwendig.

3.4. Die neuen IKT als Chance für den Dritten Sektor?

Aus dem bereits Gesagtem ist ersichtlich, daß die Politik vor großen Aufgaben im Bereich neuer Technologien steht. Die Virtualisierung alltäglicher Beziehungen führt zu einer Entkoppelung der Kommunikation vom Realraum (Stichworte: virtuelle Öffentlichkeiten, Fragmentierung der Öffentlichkeit, etc.) im Gegensatz zu Face-to-Face-Kommunikation der Industriegesellschaft, mit allen technologischen Risiken wie Cyberterrorismus, Datenkriminalität und v.a. Informationsüberangebot. Das entscheidende Charakteristikum der virtuellen Gesellschaft im politischen Raum ist auch die Infragestellung der Nation und der traditionellen Machtmittel des Nationalstaates wie Währungs- und Rechtshoheit und seiner souveränen Politik.

Eine nationale Kontrolle virtueller Firmen z.B. erweist sich bereits jetzt als

⁶¹ Dirk Messner, Architektur der Weltordnung. Strategien zur Lösung globaler Probleme, in: Internationale Politik, Nr. 11/98; (http://www.bundestag.de/gremien/welt/welto/welto113_stell001.pdf), [09.06.02].

sehr problematisch ⁶². Da aber die Informationsgesellschaft einer Verringerung von Komplexität durch politische Entscheidungen dringend bedarf, muß zu einer Rückbesinnung auf den Kern der Politik und ihre Entscheidungsfähigkeit kommen. So können die negativen Potentiale des Internets kanalisiert werden ⁶³. Jede Anwendung von Technik setzt soziale und politisch-administrative Interventionen voraus, also Organisationen, die Netze zugänglich machen, unterhalten und verwalten.

So haben etliche Akteure wie Regierungen, Parlamente, Parteien u.a. Informationen "ins Netz" gestellt und bieten auch gelegentlich Rückkanäle an; in solcher Art Interaktion besteht der Unterschied zu den klassischen Kommunikationsformen wie Zeitungen, Rundfunk und TV. Meinungsführer und Gatekeeper sind damit leichter zu umgehen: in der globalen Entwicklung des Internet verlieren sie tendenziell an Bedeutung.

Allerdings wird der Durchbruch der neuen Medien im Zusammenhang mit der Globalisierung im allgemeinen meistens negativ besetzt: Die neuen Technologien sollen demnach eine Entgrenzung der verfaßten Form der politischen Gemeinschaft, des Nationalstaates und sein Autoritäts- und Kontrollverlust im Verhältnis zur globalen Ökonomie, die Zerfaserung des öffentlichen Raumes in unverbundene Teilöffentlichkeiten und schließlich den Repräsentationsverlust politischer Eliten in den Netzwerkstrukturen bewirken ⁶⁴.

Welche Chancen für den Dritten Sektor gibt es also in diesem Zusammenhang? Wie bereits erwähnt umfaßt der Dritte Sektor den

⁶² Bühl, Achim: CyberSociety. Die virtuelle Gesellschaft, <http://www.uni-wh.de/de/wiwi/virtwirt/theorie/buehlt.htm>, 22.04.2001.

⁶³ Hesse, Joachim: Schlanker Staat und bürgernahe Verwaltung. Neue Chancen für eine überfällige Reform, in: Claus Leggewie/Christa Maar (Hrsg.) Internet & Politik. Von der Zuschauer- zur Beteiligungsdemokratie?, Köln, 1998, S. 261.

⁶⁴ Leggewie, Claus: Demokratie auf der Datenautobahn oder: Wie weit geht die Zivilisierung des Cyberspace? in: Claus Leggewie und Christa Maar (Hrsg.) Internet & Politik. Von der Zuschauer- zur Beteiligungsdemokratie?, Köln, 1998, S. 17 ff.

Nichtregierungsbereich, d.h. Nichtregierungsorganisationen (NGO), Verbände, Kammern, etc. *Kirsch*⁶⁵ - auf den sich die nachstehenden Ausführungen beziehen – definiert diesen Teil des öffentlichen Raumes als nichtmerkantile und nichtstaatliche Öffentlichkeit im Unterschied zum Markt als Ersten Sektor (=merkantile Öffentlichkeit) und Staat als Zweiten Sektor (=staatliche Öffentlichkeit)⁶⁶. Es geht zunächst darum festzustellen, welche Regelmechanismen die Interaktionen zwischen den Teilnehmern einzelner Sektoren bestimmen.

Nach *Kirsch* ist für den merkantilen Bereich charakteristisch, daß die Kommunikation zwischen den Interaktionspartnern nach dem Leistungsprinzip funktioniert (wer leistet, kann sich etwas leisten) und sich die Verständigung über die Sprache des Geldes in Kategorien von Haben und Nichthaben abspielt. Es geht also in diesem Bereich um Güter, für die private Eigentumsrechte durchgesetzt werden sollen; die Grenzen dieser merkantilen Öffentlichkeit liegen darin, daß dort nur diejenigen auftreten, die monetäre Güter und Leistungen nachfragen können.

Die staatliche Öffentlichkeit definiert sich wiederum auf der Grundlage des Marktprinzips im Rahmen von Verfassung als Ausfluß des politischen Willensbildungsprozesses, wobei die Richtschnur des Handelns in diesem Bereich der Besitz von Macht und Einfluß ist, der aber unter den Gesellschaftsmitgliedern ungleich verteilt ist; nachdem der Staat lediglich auf politischen Druck reagiert, erfährt der staatliche Teil der Öffentlichkeit seine Grenzen dort, wo bestimmte Gruppen ohne entsprechenden Einfluß (z.B. ohne eigene Lobby zur Ausübung politischen Drucks, Anm. des Autors) ihre berechtigten Anliegen nicht durchsetzen können.

Weil es für viele Mitglieder der Gesellschaft also unmöglich ist am Geschehen innerhalb beschriebener Sektoren aus verschiedenen Gründen

⁶⁵ *Kirsch*, Guy: Die Bürgergesellschaft als Korrektur von Rechtsstaat und Marktordnung profitiert von der neuen elektronischen Erreichbarkeit/Das Internet – Chance für eine Mobilisierung des Dritten Sektors?, in: *Verwaltung und Management*, 6. Jg. (2000), Heft 6, Teil 1., S. 324-328.

⁶⁶ es wird darauf hingewiesen, daß andere Autoren, wie z.B. *Reinermann* den Staat als Ersten Sektor und den Markt als Zweiten Sektor bezeichnen.

teilzunehmen, was sich auch in der Flucht ins Private (es ist hier an Desinteresse bzw. auch Politikverdrossenheit zu denken, Anm. des Autors) äußert, besteht die Notwendigkeit des Ausbaus einer nichtmerkantilen und nichtstaatlichen Öffentlichkeit, eines Dritten Sektors also: die vielzitierte sog. "Zivil- bzw. Bürgergesellschaft" wäre so ein Teil dieses öffentlichen Raumes.

Was beschreibt also den Dritten Sektor genau? Zunächst die Tatsache, daß dieser sehr wohl auf die Existenz eines funktionierenden Marktes und eines liberalen Rechtsstaates angewiesen ist und mit den anderen Sektoren die Öffentlichkeit des Raumes gemeinsam hat; allerdings gibt es Unterschiede: in diesem Raum interagieren Menschen, die an Gütern bzw. Dienstleistungen interessiert sind, die für die eigene Wohlfahrt von Bedeutung sind. Ein weiterer Unterschied besteht darin, daß für den Einzelnen innerhalb des nichtmerkantilen und nichtstaatlichen Bereiches problematisch ist, die angebotenen bzw. nachgefragten "Güter", bei denen sich vorwiegend um wohlfahrtsrelevante Werte handelt, auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen.

Deshalb hat der Dritte Sektor mit zweierlei Problemen zu kämpfen: einerseits sind dort Kommunikationsprobleme größer als in den beiden anderen Sektoren und andererseits gibt es keine vorgegebenen institutionellen Regelungen, was ihn auch transaktionskostenintensiv macht. Eine weitere Schwierigkeit für den Dritten Sektor ergibt sich dadurch, daß die anderen Sektoren versuchen, den nichtmerkantilen und nichtstaatlichen öffentlichen Raum einzunehmen: man spricht hier von den Phänomenen der Ökonomisierung zwischenmenschlicher Beziehungen und der zunehmenden Juridifizierung der Gesellschaft.

Es stellt sich an dieser Stelle die Frage wie die neuen IKT (v.a. Internet) zu einer Mobilisierung des Dritten Sektors beitragen können, angesichts einer paradoxen Situation, in der einerseits der Erste und der Zweite Sektor an ihre Grenzen stoßen, andererseits der bedrängte Dritte Sektor diese Defizite ausgleichen soll. Die Potentiale bzw. Vorteile liegen - widersinnigerweise - in den vermeintlichen negativen Eigenschaften des Internet selbst:

angesprochen ist hier z.B. die Problematik des Suchens und Auffindens der Informationen, andererseits die Leichtigkeit der Streuung und des Abrufens; anderer wichtiger Punkt ist das weitgehende Fehlen einer Kontrolle des Internet.

Entscheidend ist, daß dadurch die Ausweitung des nichtmerkantilen und nichtstaatlichen öffentlichen Raumes ohne dessen Kommerzialisierung bzw. Verstaatlichung im nennenswerten Ausmaß möglich ist. Die Wahlfreiheit des Auftretens im Internet (mit eigenen Namen/anonym/pseudonym) gestattet zwar die Unpersönlichkeit und bedeutet dadurch Distanz; sie kann aber die persönliche Nähe wiederum fördern, denn das Unverbindliche erlaubt Einzelnen ohne Druck und Behinderung das Zusammenführen von Angebot und Nachfrage nach wohlfahrtsfördernden Gütern: im Netz können nämlich Kollektivgüter erstellt werden, die denjenigen zugute kommen, die eben als Anbieter bzw. Nachfrager ihren Beitrag geleistet haben.

Weiters trägt der öffentliche Raum des Internet dazu bei, daß gemeinsame Anliegen formuliert werden können und so ein Einwirken auf die staatliche Macht bzw. auf den Markt möglich wird; darüber hinaus fördert das gemeinsame Erleben im Netz jenseits politischer und ökonomischer Zwänge die Selbstwerdung- und -findung durch Förderung bestimmter Tugenden.

Nach Kirsch gibt es in diesem Zusammenhang zwei Aspekte, die für die Ausweitung des Dritten Sektors durch das Internet sprechen: die bereits erwähnte mangelnde Kontrolle, die ein ungehindertes Artikulieren von Interessen und Wünschen erlaubt und die Möglichkeiten des Experimentierens und Erprobung von Neuerungen gerade für gesellschaftlich sonst marginalisierte Gruppen (Voraussetzung ist aber weiterhin der Besitz technologischer Infrastruktur und entsprechender Kompetenz im Umgang mit ihr, Anm. des Autors).

Man darf einen weiteren Beitrag des Internet zur Mobilisierung des Dritten Sektors nicht außer Acht lassen, nämlich seine Rolle als Kontrollinstanz gegenüber dem Markt und dem Staat; und zwar zum einen durch die Entstehung einer sich im Internet formierenden globalen Zivilgesellschaft als

Gegenpol zu global agierenden Wirtschaftskonzernen, zum anderen durch größere Einflußnahme und Partizipation im Sinne eines Beitrags zur größeren Liberalisierung der Staaten. Voraussetzung dafür ist eben, daß sich das zivilgesellschaftliche Engagement ungehindert im öffentlichen, der Einwirkung des Staates entzogenen, nichtmerkantilen und nichtstaatlichen Raum des Internet entfalten kann⁶⁷.

Das Medium Internet verfügt also sehr wohl über Kapazitäten, die neue Kraft dem öffentlichen Raum geben können. Dies resultiert u.a. auch aus dem Unterschied zu traditionellen Medien: Internet erlaubt den gesellschaftlichen Gruppen mit konkret definierten Interessen, sich zu formieren, was den Raum des Einflusses des Einzelnen erweitert. Es ist möglich, daß der sensible politische Konsens durch diese Interessensgruppen auch auf der internationalen Ebene gestaltet werden kann; auf lange Sicht könnten diese Gruppierungen die politische Debatte in gegenwärtig existierenden, national-verfaßten Demokratien bis zu einem gewissen Grad beeinflussen.

Darüber hinaus ist das Internet größtenteils nicht dem Druck der Werbewirtschaft ausgesetzt und deshalb gibt es dort einen Raum für Menschen, die einen umfassenden Diskurs über öffentliche Probleme führen können, denn eines des signifikantesten Faktoren, die das Internet charakterisieren, ist die Möglichkeit der Verstärkung der Gleichstellung der Partizipations- und Entscheidungsprozesse durch dieses Medium. Insofern birgt die neue Technologie wichtiges Potential für wirkliche Veränderungen in der menschlichen Kommunikation in sich.

Damit aber die Chancen, die das neue Medium bietet, nicht nur einer privilegierten Gruppe zugute kommen, muß die Technologie insgesamt billiger, leichter benutzbar und zugänglicher werden; nur dann wird sie auch andere soziale Gruppen erreichen (finanziell schlechter Gestellte, Frauen, etc.). Erst dann gibt es eine größere Chance auf mehr Beteiligung,

⁶⁷ Kirsch, Guy: Die Bürgergesellschaft als Korrektur von Rechtsstaat und Marktordnung profitiert von der neuen elektronischen Erreichbarkeit/Das Internet – Chance für eine Mobilisierung des Dritten Sektors?, in: Verwaltung und Management, 7. Jg. (2001), Heft 1, S. 51-54.

demokratische Kommunikation und wahre Erneuerung der öffentlichen Sphäre⁶⁸.

4. Erfolgskritische Aspekte des "E-Government":

Der Erfolg der informations-technologischen Innovationen hängt von verschiedenen internen und externen Faktoren ab. Dabei steigt der Komplexitätsgrad der einzelnen Anwendungen mit der Zunahme der Transaktionsdienste (innerhalb der Trias Information-Kommunikation-Transaktion ist die Ebene der Informationsdienste am wenigsten komplex).

Erfolgskritische Aspekte des E-Government liegen v.a. in dessen Bedarfsorientierung sowie technischen, organisatorischen, regulatorischen (rechtlichen) und sozialen Voraussetzungen. Zunächst geht es um Interesse und Bedarf der Öffentlichkeit an elektronischen Angeboten im öffentlichen Sektor aber auch um deren Akzeptanz.

Das Institut für empirische Sozialforschung (IFES) legte im Mai 2003 eine Studie vor, die im Auftrag des Österreichischen Städtebundes durchgeführt wurde. Vor dem Hintergrund der aktuellen Diskussion über die Verwaltungsreform befragte man telefonisch 1000 Personen über 18 Jahre zu folgenden Themen: Zufriedenheit mit dem öffentlichen Sektor, dessen Image bei der Bevölkerung, wirtschaftliche Kompetenz der Verwaltung, bisherige Eindrücke von der Verwaltungsreform und weiterer Reformbedarf, Sparpotentiale im öffentlichen Dienst, Frage der Nutzung der Internetportale der Gemeinden und Behörden.

Aspekte, die im Zusammenhang mit dieser Arbeit von besonderem Interesse sind betreffen v.a. Bürgernähe, IT-Kompetenz, Zugang zum Internet; zunächst läßt sich feststellen, daß rund 63% der Befragten den öffentlichen Dienst in den Gemeinden (also den unmittelbaren Ansprechpartner) mit

68 Thornton, Alinta (1997): Does Internet create democracy? <http://www.wr.com.au/democracy/thesis7.htm> [Stand: 22.4.2001].

"sehr gut" benoten (verwendet wurde eine 5-stufige Notenskala), im Vergleich dazu schneiden "sehr gut" die Verwaltungen auf der Landesebene zu 46%, auf Bundesebene lediglich zu 19% ab.

Interessant erscheint, daß diese allgemeine Beurteilung scheinbar mit der "Bürgernähe" einhergeht: für rund 61% der Respondenten (%-Angaben decken sich beinahe) ist die Gemeinde dem Bürger am nächsten, das Land für 42% und schließlich Bund für nur 18% der Befragten (hier benoten die Umfrageteilnehmer den "Bund" mit 33% als "sehr schlecht", während dies im Falle der Gemeinden für 14% zutrifft!). Und: am meisten können wieder die Gemeinden zu Bürgernähe beitragen, nämlich für 57% (entsprechende Werte für die Länder: 21% und Bund: 5%!).

Im Bereich der Sparsamkeit und Effizienz bei der Aufgabenerfüllung kommen die Autoren der Studie zu folgenden Ergebnissen: die Note "sehr gut" bzw. "gut" billigten 41% der Befragten der Gemeinde bezüglich der Sparsamkeit zu, dem Land 30%, dem Bund 17%, bezüglich Effizienz lauten die entsprechenden Werte: 46% Gemeinde, 32% Land und 19% Bund.

Interessant ist diese doch differenzierte Sichtweise v.a. im Hinblick auf den allorts erhobenen "Vorwurf" der Ineffizienz des öffentlichen Sektors, obwohl die Befragten im Zusammenhang mit der Verwaltungsreform meinten, daß sich vieles in den letzten Jahren verbessert hat. 36% sehen Handlungsbedarf bei der unbürokratischen Erledigung der Bürgeranliegen, 38% bei der Schnelligkeit der Erledigung, 22% bei den Öffnungszeiten; Erreichbarkeit per e-mail scheint gut zu funktionieren (kein Verbesserungsbedarf), während 11% die Notwendigkeit einer Optimierung trotz bereits erfolgter Verbesserungen sehen.

Zum Thema E-Government befragt, gaben 49% der Umfrageteilnehmer an, einen Internetzugang zu Hause zu haben (im Betrieb: 28%), gleichzeitig aber besitzen 42% einen solchen nicht (!); von diesen 49% kontaktierten mindestens einmal 19% die Amtshilfeseite des Bundes (siehe help.gv.at), 44% die Internet-Seite der Gemeinden im Zusammenhang mit amtlichen Fragen, doch scheint der Bereich der Freizeitangebote mit 43% fast

deckungsgleich zu sein (noch!?)⁶⁹.

Was die Zufriedenheit mit der Verwaltung betrifft, so waren 63% der österreichischen Bevölkerung der Ansicht, daß der öffentliche Dienst "gut funktioniert", 73% waren "stolz auf den öffentlichen Dienst", 60% bescheinigten eine Verbesserung der Leistungen in den letzten Jahren⁷⁰.

Dies sind - wir mir scheint - einigermaßen bemerkenswerte Ergebnisse wenn man bedenkt, daß der Fokus im aktuellen Diskurs auf eine bessere Funktionalität bzw. Zufriedenheit mit dem öffentlichen Sektor durch den Einsatz neuer IKT gelegt wird, ja die Leistungsverbesserungen werden geradezu von deren massiver Einführung abhängig gemacht.

Andere Umfragen zum Wissensstand über E-Government belegen, daß ca. 35,7% der Österreicher bereits (Stand Anfang 2002) diesen Begriff gehört haben (aus verschiedenen Medien), wobei diese Tatsache mit dem Berufsstand kovariert: 62,5% sind Studenten (berufstätige), 41,5% sind selbständig oder freiberuflich tätig, 41,2% sind Schüler/Studenten, 38% Angestellte, 17,8% Pensionisten, 17% Arbeiter, 11,1% Arbeitslose (sind zwar am wenigsten informiert, doch in Relation zu Arbeitern z.B. m.E. nicht signifikant benachteiligt).

In den einzelnen Altersgruppen sieht der Kenntnisstand über E-Government folgendermaßen aus:

Alter	Begriff unbekannt	Begriff bekannt
unter 20 Jahren	79%	21%
20-29 Jahre	71%	29%
30-39 Jahre	71%	29%
40-49 Jahre	73%	27%
50-59 Jahre	80%	20%
über 60 Jahre	83%	17%

⁶⁹ IFES: Studie zum Thema Verwaltung und Verwaltungsreform, bundesweit repräsentative Bevölkerungsumfrage. Wien, 2003.

⁷⁰ Angaben basieren auf den Ergebnissen einer Umfrage des Meinungsforschungsinstitutes "Market" durchgeführt zwischen 5. und 7. März 2002 unter ÖsterreicherInnen ab 18 Jahren mit einer statistischen Schwankungsbreite von +/- 5%.

Am wenigsten ist der Begriff "E-Government" also bei Jugendlichen (bis 20 Jahre) und den über 50-jährigen bekannt, während die höchsten Bekanntheitswerte die Altersgruppen in den mittleren Jahren (20-29 Jahre, 30-39 Jahre bzw. 40-49 Jahre (fast gleiche Werte!) aufweisen. Das zeigt wohl, daß die Nutzung noch immer am stärksten bei den im Arbeitsprozeß stehenden, gutverdienenden und technologiekompetenten Bevölkerungsschichten ist.

Im Bereich der Akzeptanz und Nutzung von E-Government meinten lediglich 7% der Befragten, daß sich die neuen technologischen Möglichkeiten "sehr gut" durchsetzen werden, 22% bewerteten deren zukünftigen Vormarsch mit "gut" (also weniger als 1/3 der Respondenten ist davon überzeugt!), wobei keine Korrelation zwischen Akzeptanz von elektronischer öffentlicher Verwaltung und Einwohnerzahl der Gemeinden feststellbar ist; 24,8% gaben an, das bereits bestehende Angebot genutzt zu haben (Frauen: ca. 8%, Männer: ca. 16%, also doppelt so viel).

Angesichts der zunehmenden Kostenpflichtigkeit der elektronischen Medienangebote stellten die Autoren der bereits zitierten Studie die Frage nach der Bereitschaft zur Nutzung solcher Inhalte: zunächst beantworteten ca. 71,5% die Frage nach grundsätzlicher Bereitschaft zur Nutzung elektronischer Angebote der Verwaltung mit "ja", doch sank der Anteil derer, die auch mit einer Kostenpflicht einverstanden wären auf ca. 27%⁷¹.

Die Ergebnisse zeigen m.E. sehr deutlich, daß die Bevölkerung die Bereitstellung von elektronischen Diensten durch den öffentlichen Sektor als eine selbstverständliche Aufgabe des Staates ansieht, die keine oder nur geringe Kosten verursachen darf.

Auch andere Umfragen konstatieren, daß die Einführung neuer IKT in der öffentlichen Verwaltung allein noch lange keinen Erfolg für E-Government

⁷¹ Nimmervoll, Sylvia/Bergthaler, Bernhard: Medienkompetenz der Österreicher in Bezug auf Neue Medien, im Besonderen auf das Internet, unter [sic!] dem Hintergrund der Entwicklung von E-Government, Diplomarbeit, eingereicht an der Wirtschaftsuniversität Wien 21.1.2002, S. 107 ff.

bedeutet: denn entscheidend dafür ist der Zugang der Bevölkerung zu diesen Technologien und die technologische Kompetenz (mangelnde Medienkompetenz könnte sich nämlich als Schwachstelle einer E-Government-Strategie überhaupt erweisen); dazu kommt eine dritte wichtige Komponente und zwar die Akzeptanz des E-Government durch die Bevölkerung.

Eine von *.at Consulting AG*⁷² in den Monaten April/Mai 2001 durchgeführte repräsentative österreichweite Befragung (Stichprobe: 1.200 Teilnehmer) offenbarte eine Unbekanntheit des Begriffes "E-Government" bei rund 63,8% der Befragten und eine mangelnde Information über die Möglichkeiten von E-Government bei ca. 70% der Respondenten (Gründe für die Ablehnung: mangelnder Zugang zum Internet bei rund 34,5%, geringe Fertigkeiten im Umgang mit dem PC bei ca. 32%).

Zentraler Punkt ist also die Entwicklung des Bewußtseins für Bedürfnisse und deren Artikulation. Bedarfsindikatoren seitens der öffentlichen Hand ergeben sich aus dem Streben nach Effizienzsteigerung, Kosteneinsparungen, Bürgernähe und Legitimationsverbesserung; subsumieren läßt sich dies unter der Formel: bessere Dienstleistung bei geringen Kosten.

Der Bedarf auf der NutzerInnenseite ergibt sich v.a. aus Interesse an Informationen über/von der Verwaltung und zwar über die Pflichten, Rechte bzw. aus der Notwendigkeit der Mängelbehebung im Zuge der Verwaltungstätigkeit; deshalb dominieren wohl (noch) die Informationsdienste innerhalb der E-Government-Angebote. Gründe für diesen steigenden Bedarf an Informationen seitens der Nachfrager ergeben sich aus der demographischen Entwicklung (alternde Bevölkerung), zunehmenden Verrechtlichung, gegenwärtigen Bestrebungen nach Umbau des Staates (Stichwort Verwaltungsreform), zunehmenden Spezialisierung der Verwaltung und nicht zuletzt aus Veränderungen im Berufsleben

⁷² E-Government Report 2001/Executive Summary, Online im WWW unter URL: http://www.E-Gov_Report2001.pdf [Stand: 26.09.02].

(Flexibilisierung der Arbeitswelt macht Ämteröffnungszeiten zunehmend irrelevant).

Jedoch ist eine Veränderung in Richtung zunehmenden Bedarfs an Kommunikations- und Transaktionsmöglichkeiten (Verbesserung der Interaktionen mit der Verwaltung und der Partizipationsmöglichkeiten) zu beobachten; aus all diesen Gründen müssen entsprechende Angebote bei der Einführung der E-Government-Lösungen immer die Bedarfsorientierung der Nutzer beachten und sowohl ihre Erwartungen als auch Ansprüche berücksichtigen⁷³.

Im folgenden werden kurz die notwendigen Faktoren, die beachtet werden müssen, besprochen.

4.1. Die Technik:

Darunter versteht man alle hardware- und softwareseitigen Voraussetzungen, die sowohl auf der Anbieterseite (Verwaltung) als auch auf der Nachfragerseite (KundInnen) erfüllt werden müssen, um ein durchgängiges (d.h. vor allem medienbruchfreies) E-Government gewährleisten zu können. Damit ist also gemeint, daß auf beiden Seiten bestimmte infrastrukturelle Mindeststandards vorhanden sein müssen, und zwar gehören dazu ein PC, ein Modem und ein Internet-Zugang; diese Minimalvoraussetzungen ermöglichen zunächst nur einen einfachen Datenaustausch zwischen den Kommunikationspartnern.

Sobald ein elektronischer Transaktionsprozeß (meistens seitens der KundInnen) ausgelöst wird, ist eine erweiterte Infrastruktur notwendig; auf der Nachfragerseite sind dies hardwareseitig z.B. ein Chipkartenleser für das Arbeiten mit der digitalen Signatur und ein Scanner zur elektronischen Erfassung von Dokumenten, softwareseitig wird sich hier wohl um Betriebssysteme, Internetbrowser (beide neuester Generation) sowie

⁷³ Vgl. Aichholzer, Georg/Schmutzer, Rupert: E-Government. Elektronische Informationsdienste auf Bundesebene in Österreich. Endbericht, Studie im Auftrag des BKA, Wien, Juli 1999, S. 50 ff.

Programme für die Betrachtung von elektronischen Dokumenten am Bildschirm (sog. Viewer) handeln.

Verwaltungsintern wiederum löst die Datenübermittlung seitens der KundInnen weitere Bearbeitungsschritte aus; um eine Durchgängigkeit der Prozesse zu gewährleisten ist es entscheidend, daß die vorhandenen Softwarepakete miteinander verknüpft werden können. Dies sollen sog. Geschäftsprozessmanagementsysteme (wie z.B. Workflow) garantieren (Voraussetzung ist allerdings die Kompatibilität von Schnittstellen und Mindestanforderungen bei Softwareapplikationen).

Im Zuge der ausgelösten Interaktionen zwischen den Kommunikationspartnern werden also Daten hin- und hergeschickt, was sicherheitsrelevante Fragen aufwirft, besonders dann, wenn es sich um hochsensible Angaben handelt; damit die Daten vor eventuellen Angriffen von außen bzw. vor missbräuchlicher Verwendung geschützt sind, werden bestimmte Sicherheitsverfahren eingesetzt. Dabei handelt es sich v.a. um die elektronische Authentifizierung des Transaktionspartners mittels elektronischer Signatur ⁷⁴ sowie Authentizität (Sicherstellung einer unbestreitbaren Herkunft) und Integrität (Echtheit) von Daten; darüber hinaus müssen die Vollständigkeit, Vertraulichkeit und gesicherte Übertragung gewährleistet werden (dies geschieht eben einerseits durch die Verschlüsselung und nachfolgende elektronische Unterschrift sowie Netzwerksicherheit z.B. durch Verwendung von sog. Firewalls) ⁷⁵.

Auf der Seite des Anbieters (öffentliche Hand) wurde zum Zwecke der – wie bereits oben erwähnt – notwendigen Schaffung von einheitlichen Standards ein Corporate Network Austria (Ziele wurden an anderer Stelle besprochen) ins Leben gerufen; Betreiber des Netzwerks sind die Datakom Austria und die Bundesrechenzentrum GmbH (BRZ GmbH). Die BRZ GmbH ist ein

⁷⁴ dies ist eines der möglichen Verschlüsselungsverfahren, andere sind symmetrische-, asymmetrische- bzw. Hybridverschlüsselung (sie werden allerdings nicht näher besprochen).

⁷⁵ Vgl. Prorok, Thomas/Sallmann, Ronald: E-Government, Leitfaden für Österreichs Städte und Gemeinden, Wien, 2002 [Arbeitshilfen für Gemeinden, Bd. 37], S. 60 ff.

privatwirtschaftlich geführtes IT-Dienstleistungs -unternehmen (Ausgliederung aus dem Finanzministerium erfolgte mit 1.1.1997) und fungiert als eine Art "Konzernrechenzentrum" für die Bundesverwaltung; es stellt Leistungen im Bereich der Informationstechnologie der öffentlichen Verwaltung bereit ⁷⁶.

Infrastrukturbedingungen seitens der NutzerInnen implizieren v.a. den Zugang zum PC und Internet. Anhand empirischer Befunde soll an dieser Stelle gezeigt werden, wie sich die PC-Nutzung in der österreichischen Bevölkerung verteilt. Regelmäßig werden nämlich die Penetrationsraten der Internet-Nutzung ⁷⁷ erhoben und diese ergeben - hier nur exemplarisch für die letzten Jahre dargestellt - folgendes Bild:

Laut der österreichischen Media-Analyse nutzten ca. 42% aller Befragten mit Ende 1998 einen PC; Internetzugang hatten am Arbeitsplatz ca. 24%, im Haushalt ca. 26%; wenn man die Nutzung für schulische und universitäre Zwecke mit sonstigen beruflichen verbindet (also unter "berufliche Nutzung" insgesamt subsumiert), so bedienten sich ca. 16,7% der Respondenten der Internetdienste.

Geschlechterspezifische Verteilung wies mit Ende 1998 ca. 49% männlicher und ca. 35% weiblicher Nutzer aus (entsprechende Werte für "berufliche Nutzung": 20% bzw. 13%). Nach Altersgruppen gab es für diesen Zeitraum folgende Verteilung: Personen zwischen 14-19 Jahren nutzten zu ca. 81% das Internet ("berufliche Nutzung" machte ca. 22% aus, Unterhaltung, wie "Spiele gespielt", etc. ca. 17,3%), zwischen 20-29 Jahren zu ca. 60% ("berufliche Nutzung" mit ca. 25% gegenüber der vorherigen Altersgruppe nahezu unverändert, "Unterhaltung" sinkt allerdings auf ca. 5,3%), zwischen 30-39 Jahren zu ca. 56% ("berufliche Nutzung": ca. 24%, "Unterhaltung": ca.

⁷⁶ http://www.bmf.gv.at/Egov/wissen/_start.htm, [03.07.03].

⁷⁷ zitiert werden hier die Ergebnisse der Österr. Media-Analyse bzw. des AIM (Austrian Internet Monitor) mit Projektion auf Personen ab 14 Jahren. Interviewt wurden Personen in Privathaushalten, ausnahmsweise bei bestimmten Berufsgruppen (wie Selbständige, Freiberufler, etc.) auch am Arbeitsplatz, geschlechts- (Männer/Frauen) und altersspezifisch (14-70 und älter) im Hinblick auf die berufliche Entscheidungskompetenz, Computernutzung, Informationsinteressen, etc.

3,8%), zwischen 40-49 Jahren zu ca. 49% ("berufliche Nutzung": ca. 22%), zwischen 50-59 Jahren zu ca. 30% ("berufliche Nutzung": ca. 11%), zwischen 60-69 Jahren zu ca. 8%, 70 Jahre und älter zu ca. 3%.

Mit **Ende 2002** nutzten 11,6% jeden Tag den PC¹, E-Mail-Nutzung² gaben 34,5% der Befragten an; für die einzelnen Altersgruppen ergab sich folgendes Bild (ca.):

Alter	pK	gK	U	I
14-19 Jahre	46,6%	24,8%	84,5%	25,5%
20-29 Jahre	22,4%	56,7%	41,7%	29%
30-39 Jahre	10%	51%	21,8%	24,4%
40-49 Jahre	8,7%	37%	16%	19,8%
50-59 Jahre	4,7%	22,5%	7,3%	13%
60-69 Jahre	1%	8,5%	3%	5%
70 Jahre od. älter	0,2%	1%	0,6%	1,1%

¹PC-Nutzung (total) an 7 Tagen der Woche: 21,5% (14-19 Jahre), 18,8% (20-29 Jahre), 15,6% (30-39 Jahre), 13,1% (40-49 Jahre), 8,1% (50-59 Jahre), 3,4% (60-69 Jahre), 0,5% (70 od. älter);

² E-Mail-Nutzung (in entsprechenden Altersgruppen): 59,7%, 53,7%, 46,3%, 40,3%, 26,2%, 9,3%, 2,1%.

Im **1. Halbjahr 2003** nutzten 13,6% jeden Tag den PC¹, E-Mail-Nutzung² gaben 38,3% der Befragten an; für die einzelnen Altersgruppen ergab sich folgendes Bild ⁷⁸:

Alter	pK	gK	U	I
14-19 Jahre	45,6%	36%	90,7%	27%
20-29 Jahre	24,2%	60%	48,5%	34%
30-39 Jahre	12%	58%	25,5%	28%
40-49 Jahre	8,5%	47%	18,5%	21,5%
50-59 Jahre	4,5%	26%	10%	13,5%
60-69 Jahre	1,3%	10%	5%	5,5%
70 Jahre od. älter	0,4%	1%	0,9%	1%

⁷⁸ für Zwecke einer besseren Übersicht folgt eine tabellarische Aufstellung, wobei folgende Nutzungsbereiche zusammengefaßt werden: "Einkaufen, bestellen von Produkten"+"Einkaufen, Bestellen von Dienstleistungen"+"Internet Banking" (=gK, geschäftliche Kommunikation); "Chatten, Newsgroups, Foren" (pK, private Kommunikation); als Beispiel für Informationsinhalte (=I, Information): "Zugriff auf Zeitungs-/Zeitschrifteninhalte" und "Musik hören+Spiele spielen" für Unterhaltung (=U, Unterhaltung), www.media-analyse.at.

¹PC-Nutzung (total) an 7 Tagen der Woche: 24,1% (14-19 Jahre), 22,5% (20-29 Jahre), 16,9% (30-39 Jahre), 15,7% (40-49 Jahre), 10,7% (50-59 Jahre), 4% (60-69 Jahre), 0,4% (70 od. älter);

² E-Mail-Nutzung (in entsprechenden Altersgruppen): 66%, 59,5%, 51,8%, 43,3%, 29%, 12,3%, 2,2%.

Die einkommensspezifische Verteilung wies in der Einkommensgruppe bis Euro 2000,--/monatlich 35% PC-Nutzer, in der Gruppe über Euro 2.000,--/monatlich bereits doppelt so viel (70%) Nutzer; Zugang zum Internet hatten in den jeweiligen Einkommenssegmenten 40% bzw. 76% der Befragten.

Auch andere Befragungen sprechen von ca. 53% Internet-Nutzer insgesamt für das **2. Quartal 2003** (davon ca. 42% Intensiv-Nutzer); auf "berufliche Nutzung" entfallen dabei ca. 33%, geschlechtsspezifisch verteilte sich die Internet-Verwendung zu ca. 62% auf Männer, zu ca. 40% auf Frauen. Die altersspezifische Struktur ergab für diesen Zeitraum folgendes ⁷⁹:

14-19 Jahre	87%
20-29 Jahre	75%
30-39 Jahre	67%
40-49 Jahre	61%
50-59 Jahre	39%
60 Jahre od. älter	10%

Bei aller Vorsicht mit dem Umgang mit solchen empirischen Daten läßt sich doch sagen, daß mit zunehmendem Alter die Nutzungsfrequenz der befragten Personen sinkt: in der Altersgruppe der 30-49-jährigen nutzten ca. 45%-50% das Internet "an keinem Tag der letzten Woche" (korreliert mit der ausgewiesenen Nutzung laut Media-Analyse von 49% bei den 40-49-jährigen und könnte bedeuten, daß in dieser mitten im Berufsleben stehenden Altersgruppe wenig Zeit für die Online-Nutzung zur Verfügung steht, da vermutlich das Einkommen eher keine Rolle bei der Anschaffung eines PC mit Internet-Zugang spielt).

Was die einzelnen Nutzungssparten betrifft, so sinken die pK-Werte mit zunehmendem Alter (am größten ist sie bei den Jugendlichen), die gK ist

⁷⁹ Quelle: AIM – Austrian Internet Monitor, rep. Österr. ab 14 Jahren, April bis Juni 2003, n = 3.500 pro Quartal, www.integral.co.at/AIM).

wiederum am stärksten in den Altersgruppen 20-29 Jahre und 30-39 Jahre und sinkt dann signifikant ab 40 Jahren (es befinden sich dabei entweder Studenten mit kostenlosem Online-Zugang über die Universität als Provider oder aber wird sie von den gutverdienenden mittleren Alters verstärkt genutzt). Unterhaltung (U) dominiert bei den Jugendlichen (14-19 Jahre) und bei den 20-29-jährigen und sinkt ebenfalls mit zunehmendem Alter; Information (I) ist am stärksten gefragt in der Altersgruppe bis 49 Jahre (alle weit über 50%) und sinkt ab 50 Jahren kontinuierlich.

4.2. Das Recht:

Der bereits beschriebene Unterschied zwischen dem - dem Privatrecht zuzuschreibenden - Bereich des E-Business und dem E-Government offenbart sich auch in der stärkeren Bindung des hoheitlichen Handelns an gesetzliche Grundlagen: Art. 18 B-VG (1) beinhaltet den Grundsatz, daß die gesamte staatliche Verwaltung nur aufgrund der Gesetze ausgeübt werden darf (Legalitätsprinzip); aus diesem Grund müssen auch die neuen technologischen Entwicklungen sehr genau ihre juristische Anpassung erfahren. Deshalb steht auch das Rechtssystem vor neuen, bisher noch weitgehend unbekanntem regulatorischen Herausforderungen; dabei bewegen sich die rechtlichen Rahmenbedingungen an der Schnittstelle zwischen Technik und Recht. Was die E-Government-Regelungen betrifft, so kann man sie grob zwei Bereichen zuordnen: dem Verwaltungsverfahren und dem Datenschutz ⁸⁰.

Zunächst sollen in aller Kürze die bereits bestehenden Regelungen auf diesen Gebieten erwähnt und in weiterer Folge die zukünftigen, notwendigen gesetzlichen Vorhaben besprochen werden (v.a. ist hier an das E-Government-Gesetz zu denken).

Die gesetzliche Anpassung an die neuen technologischen Entwicklungen erfolgte bereits im Verwaltungsverfahren mit der

⁸⁰ Bundeskanzleramt, Stabstelle IKT-Strategie des Bundes (Hrsg.): E-Government in Österreich, Information für Wirtschaft und Verwaltung, Wien, 2003, S. 19.

Verwaltungsverfahrensnovelle (BGBl I Nr. 137/2001) und dem Verwaltungsreformgesetz 2001 (BGBl I Nr. 65/2002): die entsprechenden Bestimmungen ermöglichen den Parteien den Einsatz neuer elektronischer Kommunikationsmittel im beiderseitigen Verkehr, wobei keine Verpflichtung zur Anwendung besteht und diese vielmehr auf Freiwilligkeit und Gleichbehandlung neuer und herkömmlicher Techniken basiert.

Relevante Passagen die Zulässigkeit der elektronischen Interaktion betreffend finden sich im **AVG** (Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz, BGBl Nr. 51/1991, zuletzt geändert durch Bundesgesetz BGBl I Nr. 117/2002), im **SigG** (Bundesgesetz über die elektronischen Signaturen, BGBl I Nr. 190/1999, zuletzt geändert durch Bundesgesetz BGBl I Nr. 152/2001) sowie im **ZustellG** (Bundesgesetz über die Zustellung der behördlichen Schriftstücke, BGBl Nr. 200/1982, zuletzt geändert durch Bundesgesetz BGBl I Nr. 65/2002). Geregelt sind v.a.: Zulässigkeit elektronischer Anbringen, E-Mail-Verkehr mit Behörden, elektronische Verfahrensabwicklung (elektronischer Akt) und elektronische Verfahrenserledigung (elektronische Bescheidübermittlung, elektronische Bereithaltung, etc.).

Von Bedeutung für das E-Government sind außerdem: die neue MeldeVO (BGBl II Nr 66/2002) zur Errichtung und zum Betrieb des Zentralen Melderegisters sowie die letzten Novellen des ASVG (BGBl I 172/1999 und BGBl I 99/2001) zur Einführung der "e-Card" im Bereich der Sozialversicherung (www.e-card.or.at) und der authentischen Kundmachung im Internet (d.h. ausschließlichen und authentischen Kundmachung von Rechtsvorschriften der Sozialversicherung; weitere Informationen unter www.avsv.at)⁸¹.

Grundlegend für den Erfolg des E-Government in Österreich wird die Einführung der sog. "Bürgerkarte" angesehen und zwar deshalb, weil sie den

⁸¹ Schweighofer/Menzel/Kreuzbauer/Liebwald (Hrsg.): Zwischen Rechtstheorie und E-Government. Aktuelle Fragen der Rechtsinformatik, gewidmet Friedrich Lachmayer [Schriftenreihe Rechtsinformatik, Bd. 7], Wien, 2003, S. 104.

Zugang zu E-Government-Diensten durch den Nachweis einer eindeutigen Identität der Person bzw. Authentifizierung elektronischer Anbringen ermöglichen soll. Die "Bürgerkarte" definiert sich durch ihre Signaturfähigkeit im Sinne des SignG und Konformität zur technischen Schnittstelle des sog. Security Layer ⁸².

Die bisherigen Regelungen ermöglichen also weitgehend die elektronische Kommunikation im Verwaltungsverfahren zwischen Anbieter (Verwaltung) und Nachfrager (KundInnen), allerdings ergibt sich – wie die Experten auf der Tagung im Rahmen des 2. e|Gov Day 2003 aus der Praxis berichteten – die Notwendigkeit weiterer gesetzlicher Vorschriften im Sinne der umfassenden Nutzung der Vorteile des vollelektronischen Verwaltungsverfahrens (bisher geschah die Anpassung nur punktuell), die sich aus der Anwendung neuer Technologien ergeben ⁸³.

Im Bereich des Datenschutzes gibt das DSG 2000 ⁸⁴ im Artikel I (Verfassungsbestimmung) § 1 (1) zwar den groben Rahmen vor: *"Jedermann hat Anspruch auf Geheimhaltung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten, soweit er daran ein schutzwürdiges Interesse, insbesondere im Hinblick auf Achtung seines Privat- und Familienlebens, hat"*. Eine darüber hinausgehende Regelung v.a. im Hinblick auf den Bereich der elektronischen Kommunikation mit Behörden besteht jedoch nicht.

§ 36 des DSG 2000 installiert die Datenschutzkommission, die aus 6 Mitgliedern besteht. Bestellt werden diese auf Vorschlag der Bundesregierung vom Bundespräsidenten für die Dauer von 5 Jahren, wobei ein Dreivorschlag des Präsidenten des OGH für das richterliche Mitglied,

⁸² Schweighofer/Menzel/Kreuzbauer/Liebwald, ebd., S. 107 f. Als Security-Layer wird die Schnittstelle bezeichnet, über die eine Applikation die Funktionalität der Bürgerkarte nutzt; über diese Schnittstelle kann die Applikation auf den Datenspeicher der Bürgerkarten-Umgebung zugreifen. Dieser Datenspeicher ist in logische Einheiten gegliedert, sog. Infoboxen (siehe www.buergerkarte.at/weissbuch/20020515/WeissbuchBuergerkarte.20020515.pdf).

⁸³ Vgl. Steiner, Wolfgang: Die elektronische Verfahrensführung nach dem AVG, Rechtslage und erste Erfahrungen, in: Wimmer, Maria A. (ed.): Quo vadis E-Government: State-of-the-art 2003, Wien, 2003 [Tagungsband zum zweiten e|Gov Day, Bd. 165.].

⁸⁴ BG über den Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz 2000) BGBl I 1999/165 idF BGBl I 2001/136.

ein Vorschlag der Länder für zwei Mitglieder, ein Dreivorschlag der Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte für ein Mitglied, ein Dreivorschlag der Wirtschaftskammer Österreich für ein Mitglied zu beachten sind.

Zu den Aufgaben der beim Bundeskanzleramt angesiedelten Datenschutzkommission gehören u.a. die Kontrolle und Überprüfungsbefugnisse von Datenanwendungen bei begründetem Verdacht auf Verletzung von Rechten und Pflichten sowie Entscheidungen über Beschwerden gegen Verletzungen von Rechten der Betroffenen auf Geheimhaltung bzw. über behauptete Verletzungen des Rechtes auf Auskunft auf Antrag des Betroffenen.

Die zentralen Aspekte sollen technologieneutral bundesgesetzlich geregelt werden, eine Anpassung an die sich ständig ändernden Bedingungen im Zuge der neuen technologischen Entwicklungen sollen im Verordnungswege erfolgen.

Das E-Government-Gesetz

Die Chronologie der Arbeiten zum E-Government-Gesetz sah kurz skizziert, folgendermaßen aus: am 15.9.2003 endete die Begutachtungsfrist zu diesem Gesetz (eigentlich: Bundesgesetz, mit dem ein E-Government-Gesetz erlassen wird sowie das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz 1991, das Zustellgesetz und das Gebührengesetz 1957 geändert werden), am 28.10.2003 passierte diese Vorlage des Bundeskanzleramtes den Ministerrat; diese ist auf der Homepage des österreichischen Parlaments abrufbar, ebenso wie alle eingelangten (übrigens auch elektronisch, ein Beispiel für ein gelebtes E-Government) Stellungnahmen dazu.

Das E-Government-Gesetz sollte ursprünglich mit 1.1.2004 in Kraft treten

⁸⁵. Wie man allerdings neuesten Entwicklungen entnehmen konnte,

⁸⁵ Vgl. Bundeskanzleramt, Stabstelle IKT-Strategie des Bundes (Hrsg.): E-Government in Österreich, Information für Wirtschaft und Verwaltung, Wien, 2003.

verspätete sich das Inkrafttreten des Gesetzes, u.a. verursacht m.E. durch die Verzögerung bei der Einführung der sog. "Bürgerkarte" (wohl infolge einer neuerlichen Ausschreibung und Beauftragung eines neuen Konsortiums). Der Verfassungsausschuß hat nämlich die Einführung des E-Government-Gesetzes bis zur Durchführung eines Expertenhearings vertagt⁸⁶; am 29.1.2004 schließlich haben die Koalitionsparteien trotz v.a. datenschutzrechtlicher Bedenken der Opposition (Stichwort: "gläserner Bürger") dieses Gesetz beschlossen. Die Kritik entzündete sich v.a. am Thema des Sammelns personenbezogener Daten an zentraler Stelle und zwar im Innenministerium (Stichwort: Stammzahlen des Melderegisters), wodurch die Gefahr der mißbräuchlichen Verwendung von verknüpften Informationen über die BürgerInnen für andere Zwecke bestünde. Trotzdem ist dieses Gesetz seit 1.3.2004 Realität.

Die Softwarefirmen als Betreiber der Bankomatkartenlösungen sehen wiederum im massiven Einsatz der Technik diese Gefahr gebannt (die Akzeptanz durch die BürgerInnen würde steigen und Widerstand gegen datenschutzrechtliche Bedenken würde geringer werden im Falle der universellen Verwendung der Bürgerkarte auch als Sozialversicherungskarte)⁸⁷.

Dem ist entschieden zu widersprechen, denn die Technik kann hier keineswegs ein Allheilmittel sein; die Akzeptanz steigt m.E. sicherlich nicht durch die Nutzung allein.

Nach der ersten Durchsicht des Gesetzestextes ist feststellbar, daß er (nicht nur für einen "Laien") zu umständlich verfaßt ist, v.a. seine Bestimmungen über die Stammzahlenverwaltung im 2. Abschnitt der Regierungsvorlage (wichtig aber aus datenschutzrechtlichen Gründen) sowie Möglichkeit des Verzichts auf sichere elektronische Signaturen im § 25 der

⁸⁶ Verfassungsausschuß vertagte E-Government-Gesetz, Online im WWW unter URL: <http://derstandard.at/druck.asp?id=1535673> [Stand: 14.01.04].

⁸⁷ derstandard.at: E-Government beschlossen, Online im WWW unter Url: <http://derstandard.at/druck.asp?id=1554087> [Stand: 04.02.04].

Übergangsbestimmungen bis zum Jahr 2010 (eigentlich Kernstück des Gesetzes!). Regelungen des Zugangs zu den Anwendungen für alle BürgerInnen (im Gegenteil: die zusätzlichen Kosten für die technische Infrastruktur im Zusammenhang mit der sog. "Bürgerkarte" verhindern diesen) fehlen völlig, m.E. ein zentrales Thema des E-Government.

Darüber hinaus zeigt sich, daß mit dem neuen E-Government-Gesetz lediglich notwendige Anpassungen in bereits existenten - oben erwähnten - gesetzlichen Bestimmungen vorgenommen wurden, Ergänzungen um neue technische, im Zusammenhang mit der Bürgerkarte stehende, bzw. datenschutzrechtliche Aspekte im Bereich des Zentralmelderegisters (wohl doch noch nicht gelöster, auf Kritik stoßender Punkt) lassen eine umfassende Strategie dahinter vermissen.

So findet sich in der Stellungnahme der *Bundesarbeitskammer*⁸⁸ Kritik bezüglich fehlender Regelungen im Gesetzesentwurf etwa in Bereichen Datenvermeidung- bzw. sparsamkeit, Transparenz, etc. Gefordert wird u.a. die Verankerung einige Grundsätze, wie: freie Wahl des Zugangs zu Behörden (insb. keine Einschränkungen bei Öffnungszeiten oder beim telefonischen Parteienverkehr, Rücksichtnahme auf Medienkompetenz von älteren, behinderten, fremdsprachigen BürgerInnen durch Hilfestellung bei der Anwendung neuer Technologien od. Errichten öffentlicher Zugangsterminals, etc.) oder Trennung von Front-Office und Back-Office im Bereich des "One-Stop-Shop" (dies wird als ein wichtiger Beitrag für datenschutzfreundliche Lösung erachtet, denn der, auf das Back-Office beschränkte, Zugriff auf Daten einer mißbräuchlichen Verwendung durch die BeamtInnen entzogen wird, was bei einer Zusammenführung der Bereiche nicht gewährleistet wäre).

Die Bundesarbeitskammer regt darüber hinaus auch die Pflichteinrichtung eines kostenlosen Zugangs für BürgerInnen über öffentliche Terminals, was die Gebühren für die notwendige Infrastruktur (z.B. Lesegeräte für

⁸⁸ Stellungnahme der Bundesarbeitskammer vom 10.9.2003, 48/SN-69/ME.

"Bürgerkarte") gering halten würde.

Die Frage der Verschiebung der Kosten von der Verwaltung zu BürgerInnen wird auch vom *Verein für Internet-Benutzer Österreichs*⁸⁹ kritisiert, denn die im Gesetzesentwurf vorgesehene Einrichtung von kommerziellen Zustelldiensten keinerlei Vorteile gegenüber den traditionellen, bereits bestehenden elektronischen Kommunikationskanälen mit der Behörde für die BürgerInnen bringen wird; im Gegenteil, die Gebühren wären von diesen zu tragen (im Gegensatz z.B. zu kostenlosen Rsa/Rsb-Briefen). Hier hätten wird also mit geringerem finanziellen Aufwand auf Seite der Behörde zuungunsten der BürgerInnen zu tun. Das E-Government würde also in der Konsequenz zu einer höheren Akzeptanzschwelle für Nutzung elektronischer Dienste insgesamt führen.

4.3. Die Organisation:

Wenn man die technische Ausstattung beim Einsatz der neuen IKT auf der Seite der Anbieter (öffentliche Hand) betrachtet, so muß klar sein, daß deren Anwendung Reorganisationsprozesse in Gang setzt, die tiefe Einschnitte in der Organisation der öffentlichen Institutionen zur Folge haben. Wie bereits zuvor erwähnt muß man E-Government an der Schnittstelle zur Informationsgesellschaft und Verwaltungsreform sehen; es stellt sich hier die Frage, unter welchen Bedingungen der Einsatz der neuen IKT innerhalb der Verwaltung (Binnenperspektive) sowie außerhalb (Außenperspektive), d.h. in Beziehung zur Umwelt diskutiert wird.

Grundsätzlich wäre festzustellen, daß der Softwareeinsatz in der öffentlichen Verwaltung noch keine Neuigkeit in der Entwicklung der elektronischen Prozesse darstellt; denn in den 50er/60er Jahren war die Auslagerung von administrativen Abläufen auf Rechenzentren bereits praktiziert worden.

Diese Phase der Verwaltungsautomation (bekannt unter dem Begriff Automationsgestützte Datenverarbeitung – ADV) beschränkte sich allerdings

⁸⁹ Stellungnahme des Vereines für Internet-Benutzer Österreichs v. 15. September 2003, 25/SN-69/ME.

auf Einzelschritte verwaltungstechnischer Prozesse und diente lediglich der Vereinfachung und Unterstützung in einigen klassischen Anwendungsfeldern wie Personalwesen, Sozialversicherung, etc.

Charakteristisch dabei war, daß Externen der Zugriff auf Informationen im Zuge eines Verwaltungsverfahrens verwehrt war und die Technik in traditionelle Organisationsstrukturen der Verwaltung eingebaut wurde, ohne diese zu verändern: es herrschte das Prinzip - wie *Mehlich*⁹⁰ ausführt - Organisation vor Technik.

Anwendung fand die ADV bei isolierten Arbeitsschritten vor, die sich durch strukturierte Daten und geringe Ermessensspielräume auszeichneten.

Die entscheidende Zäsur bildete dann die rasante Entwicklung der Computertechnik, v.a. im Bereich neuer Medien (Internet), die zum erstenmal die Außenbeziehungen zwischen öffentlicher Verwaltung und den BürgerInnen, der Wirtschaft sowie zwischenbehördliche Prozesse auf neue, bisher unbekannte Grundlage stellte. Die immer komplexer werdenden Softwareprogramme verloren ihre ursprüngliche Funktion als Hilfsmittel und gewannen in der Folge als organisationsumfassende Systeme an Bedeutung; in dieser Hinsicht veränderten sie die Organisationsstrukturen der Verwaltungseinheiten und hatten Auswirkungen auf bestehende Hierarchiestrukturen und Kommunikationskultur der Mitarbeiter (z.B. Einsatz von E-mail, Anm. des Autors).

Außerdem bringt der Einsatz der Internet- und E-mail- Dienste Veränderungen in traditionellen aktenbasierten Abläufen im Sinne der Prozessbeschleunigung bzw. eines besseren Zugangs zu Verwaltungsinformationen durch die Möglichkeit der "elektronischen" Einsichtnahme in den Aktenlauf.

⁹⁰ Mehlich, Harald: Electronic Government. Die elektronische Verwaltungsreform. Grundlagen-Entwicklungsstand-Zukunftsperspektiven, 1. Aufl., Wiesbaden 2002, S. 9 ff.

So kann man nach *Schedler/Proeller*⁹¹ folgende Anwendungsstufen der IT-Entwicklung unterscheiden:

Auf der Stufe der *Automation* ist der Aspekt der Kostenreduktion bestehender verwaltungstechnischer Abläufe charakteristisch und nicht die Informationsgewinnung, d.h. bestimmte Prozesse werden durch den Einsatz der neuen IKT effizienter; auf der Stufe der *Informatisierung* werden Informationen verarbeitet und dadurch neue verfügbar gemacht; hier setzt NPM bereits bestimmte IT-Standards voraus bzw. ruft solche hervor.

Schließlich bedeutet der Einsatz der neuen IKT auf der Stufe der *Transformation* einen totalen Umbau der bisherigen Strukturen und Prozesse der Verwaltung; diese Umstrukturierung richtet sich an den Leistungen für die KundInnen aus und ermöglicht gleichzeitig einen Abbau vertikaler Hierarchien innerhalb der Verwaltung auf allen Ebenen durch Informationsverfügbarkeit, verursacht eben durch den Einsatz der neuen IKT. Diese technikgetriebene Transformation deckt sich mit den Anliegen des NPM unter dem Stichwort "Reengineering" der öffentlichen Verwaltung.

Welche Bedingungen müssen im besprochenen Kontext also im Hinblick auf die interne Umgestaltung der Verwaltung und Organisation der Außenbeziehungen zur Umwelt erfüllt werden?

Zur Binnenperspektive ist zu sagen, daß der Einsatz von Informationstechnologien ein Überdenken der klassischen Verwaltungskonzepte (Akt in Papierform vs. elektronischer Akt ELAK) notwendig macht, allerdings wird der Traum vom papierlosen Büro noch einige Zeit ein Traum bleiben, auch wenn derzeit massiver Einsatz von PC's zu verzeichnen ist⁹². Die Folge davon ist eine Dezentralisierung der

⁹¹ Schedler, Kuno/Proeller, Isabella: New public management, Paul Haupt Verlag, Bern-Wien, 2000, S. 228 f.

⁹² bereits 1998 erreichte man z.B. im Bundesministerium für Finanzen eine Vollausstattung der Mitarbeiter mit PC's, durch den Umstieg auf das Betriebssystem Windows NT im Jahre 2000 erfolgte ein weiterer Schritt zum Ausbau der IKT im Ressort mit 14.100 PC, 180 Anwendungsservern, 300 Netzwerkserver, 450 Router, etc. (Quelle: http://www.bmf.gv.at/Egov/wissen/_start.htm [03.07.03]).

Verwaltungsstrukturen durch Vernetzung von PC-Arbeitsplätzen (man spricht daher von einer "vernetzten Dezentralisierung") und Prozessorientierung durch Einführung der bereits erwähnten Workflow-Systeme.

Die verwaltungsinternen Prozesse im Sinne solcher Systeme hinterfragen die bestehenden traditionellen Verwaltungstätigkeiten und Machtbereiche auf Kosten-Nutzen-Relation und verändern so auch die interne Arbeitsorganisation.

Wie Aichholzer/Schmutzer zu Recht darauf hinweisen, können sich aber Probleme in der organisatorischen Dezentralisierung und gleichzeitiger Notwendigkeit der Berücksichtigung des verpflichtenden, gesetzmäßigen Verwaltungshandelns ergeben; überhaupt ist der Unterschied zwischen betriebswirtschaftlich geführten Unternehmen (charakteristisch ist Selbstbestimmung bei Entscheidungen) und der normativen Bindung der öffentlichen Hand im Sinne des Legalitätsprinzips augenscheinlich. Somit stößt hier die marktwirtschaftliche Reorganisation des öffentlichen Sektors an ihre Grenzen.

Was die Ausgestaltung der externen Beziehungen der Verwaltungen betrifft, so ging die Entwicklung in den 80er Jahren vom sog. "Bürgeramtsmodell" mit partizipativem Politikverständnis in Richtung eines betriebswirtschaftlichen Controlling aus; all das ist auch unter den Aspekten der Kostenüberwälzung auf die BürgerInnen (davon später unter dem Punkt "soziale Rahmenbedingungen") und Verwaltung als "Selbstbedienungsladen" zu sehen.

Im Kontext des NPM wird ein Szenario vieler "Agenturen" (Agencies) diskutiert, die Dienstleistungen für die Umwelt wahrnehmen und die Informationstechnologie als Bindeglied der Interaktion zwischen KundInnen und Agenturen betrachten⁹³.

⁹³ Vgl. Aichholzer, Georg/Schmutzer, Rupert: E-Government. Elektronische Informationsdienste auf Bundesebene in Österreich. Endbericht, Studie im Auftrag des BKA, Wien, Juli 1999, S. 65 ff.

Die Verwirklichung der vielzitierten- und beschworenen "Bürgernähe" kann m.E. durch Potentiale der neuen IKT vielleicht unterstützt werden, entstehen wird sie aber durch deren Einsatz (auch wenn er noch so massiv ist) nicht;

4.4. Der finanzwirtschaftliche Rahmen :

Die Einführung des E-Government wird auch unter dem Gesichtspunkt der Standortsicherung diskutiert: gemeint ist damit eine Steigerung von Firmenansiedlungen durch Vorhandensein einer entsprechenden informationstechnologischen Infrastruktur (z.B. einer Gemeinde). Im Sinne einer Vereinheitlichung und Vereinfachung der Verwaltungsabläufe verursachen langwierige Verfahren aus der Sicht der Wirtschaft hohe Kosten und machen in weiterer Folge bestimmte Standorte für Firmen weniger attraktiv. Deshalb drängen Unternehmen auf rasche Umsetzung von E-Government-Projekten; argumentiert wird dabei mit Effizienzsteigerung und Kosteneinsparungen. Damit stehen aber die Verwaltungen unter Wettbewerbsdruck (wer hat z.B. E-Government am weitesten realisiert?) und Firmen werden sich dort ansiedeln, wo sie die für sie günstigsten Rahmenbedingungen vorfinden.

Die Finanzierbarkeit von E-Government-Strategien wird auch unter dem Aspekt der Mittelknappheit behandelt, wobei entscheidende Kennzahlen die Gesamtkosten des EDV-Einsatzes und Kosten einzelner Transaktionen sind. Somit ergibt sich die Frage nach der Finanzierung von E-Government durch die Verwaltungen (z.B. Einnahmen aus Eigen- sowie Fremdwerbung in Form von Internetportalen der jeweiligen Gemeinde/Stadt, Public-Private-Partnership-Modelle, etc.); dies soll hier nicht näher ausgeführt werden, allerdings festzuhalten wäre, daß die Thematik bei der Frage des Trägers der Kosten sehr wohl einer Rolle spielen kann (Stichwort: Kostenüberwälzung). Wie der Kostenfaktor die Problematik der "digitalen Kluft" beeinflusst, soll an anderer Stelle (siehe "Exkurs: "Electronic Banking") exemplarisch dargestellt werden.

4.5. Die sozialen Bedingungen:

E-Government verändert nicht nur die verwaltungsinternen Abläufe, es hat auch weitreichende gesamtgesellschaftliche Implikationen. Diese werden v.a. unter dem Schlagwort der "digitalen Kluft" thematisiert: gerade die anspruchsberechtigten Bevölkerungsgruppen (Frauen, Ältere, Arme, bildungsferne Schichten) werden mangels Zugangs zu neuen Technologien besonders benachteiligt. Diese Tatsache und die sich daraus ergebende, bereits unter dem Punkt "Rechtlicher Rahmen" abgehandelte Freiwilligkeit der elektronischen Kommunikation, bewirken, daß E-Government parallel zu traditionellen Verwaltungsstrukturen noch eine geraume Zeit bestehen wird, was wiederum die Frage der Kosten aufwirft ⁹⁴.

Der Bereich der soziopolitischen Bedingungen im Rahmen des E-Government umfaßt aber neben dem Zugang zu IKT-Technologien bzw. IT-Kompetenz auch deren Offenheit und Transparenz. Der Begriff der "Transparenz" bedeutet die Eröffnung der Informations- und Partizipationsmöglichkeiten für die BürgerInnen in jeder Phase des staatlichen Handelns: von der Projektausarbeitung während des Entscheidungsprozesses, der Projektrealisierung und der anschließenden Evaluierung der Ergebnisse.

So verstandene Transparenz hat nach *Feik* ⁹⁵ drei Dimensionen: zum einen handelt es sich dabei um eine Minimalforderung im Sinne des "Zugangs zur Information", der insbesondere Informationsbeschaffung, Verständlichkeit der Veröffentlichungen, Kosten des Zugangsverfahrens, etc. umfaßt; zum anderen geht es um die Frage nach Kenntnis über die Entscheidungsprozesse, die dritte Facette fokussiert schließlich auf den "Zugang zum Entscheidungsprozeß", d.h. die Versorgung mit relevanten Informationen seitens der staatlichen Organe bereits im Vorfeld der

⁹⁴ Vgl. Prorok, Thomas/Sallmann, Ronald: E-Government, Leitfaden für Österreichs Städte und Gemeinden, Wien, 2002 [Arbeitshilfen für Gemeinden, Bd. 37], S. 56 ff.

⁹⁵ Feik, Rudolf: Transparenz, Governance und "gutes Regieren", in: Schweighofer/Menzel/Kreuzbauer/Liebwald (Hrsg.): Zwischen Rechtstheorie und E-Government. Aktuelle Fragen der Rechtsinformatik, gewidmet Friedrich Lachmayer [Schriftenreihe Rechtsinformatik, Bd. 7], Wien, 2003, S. 122 ff.

Gesetzesbeschlüsse⁹⁶.

Transparentes staatliches Handeln erfüllt darüber hinaus wichtige demokratiepolitische Funktionen: ein grundsätzlich offener Zugang zu Informationen ist essentiell für eine funktionierende Demokratie, außerdem ist er Voraussetzung für eine gelungene Kommunikation zwischen BürgerInnen und öffentlichen Institutionen; denn der Zugang zu Informationen ist Bedingung für gesellschaftliche Partizipation, dessen Fehlen wird sogar als Demokratiedefizit empfunden.

Transparenz erfüllt auch die wichtige Funktion als Kontrollinstrument der Staatsgewalten, v.a. aber - was mir sehr wichtig im Zusammenhang mit E-Government erscheint - kann sie Akzeptanz schaffen: Nachvollziehbarkeit politischer Entscheidungen durch die BürgerInnen bildet die Kondition für das Verstehen von Entscheidungsprozessen. Dies wiederum bedingt ordnungsgemäßes Funktionieren öffentlicher Institutionen im Sinne der BürgerInnen und der Umsetzung von deren ursprünglichen Absichten.

Zu hinterfragen im Sinne des Zugangs zu Information wäre z.B. das Fehlen einer generellen gesetzlichen Regelung in Bezug auf ein informationelles Grundrecht in Österreich; man könnte argumentieren, daß dies vielleicht mit der spezifischen Kultur und Tradition des öffentlichen Sektors hierzulande zusammenhängt.

Doch zeigt sich, daß z.B. in Deutschland (mit einer vergleichbaren obrigkeitlich-kontinentalen Verwaltungskultur) sehr wohl gesetzliche Regelungen im Sinne der Anpassung an die technologischen Herausforderungen zumindest in einigen Bundesländern (wie Berlin, Brandenburg, Schleswig-Holstein, Nordrhein-Westfalen) geschaffen wurden: die Nachweiserbringung, warum bestimmte Informationen von der Behörde als vertraulich eingestuft bzw. aus datenschutzrechtlichen Bedenken

⁹⁶ Als Beispiel sei die Teilnahme am Begutachtungsverfahren via Internet (für die, die einen Zugang zum Internet haben!) erwähnt; auf der Homepage des österreichischen Parlaments (<http://www.parlinkom.gv.at>) finden sich außerdem alle Stellungnahmen im Begutachtungsverfahren zum E-Government-Gesetz unter dem weiterführenden Link "Parlamentarische Materialien", die man auch herunterladen kann; im Sinne einer besseren Transparenz und Übersichtlichkeit wird diese Homepage derzeit völlig umgestaltet.

zurückgehalten wurden, obliegt im Zweifelsfall der Behörde; der Bürger ist nicht gezwungen sein Recht auf Informationseinsicht geltend zu machen⁹⁷.

Eine ähnliche Regelung in Österreich würde m.E. einen echten Schritt in Richtung informationeller Transparenz bedeuten, obwohl - wie empirische Befunde zeigen - der Bedarf nach gezielter politischer Information bei den Online-NutzerInnen noch relativ gering ist.

Man spricht in diesem Zusammenhang⁹⁸ von Governance als einem Sammelbegriff für eine neue Generation von Staats- und Verwaltungsreformen: denn das Ziel soll eine transparente, wirksame und v.a. partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Staat, Wirtschaft und Zivilgesellschaft zur Bewältigung neuer gesellschaftlicher Herausforderungen im Sinne der Schaffung nachhaltiger Entwicklungsmöglichkeiten für alle Beteiligten.

Es wird allerdings festgestellt - hier zumindest auf Deutschland bezogen -, daß sich das NPM bisher einseitig auf die Reform öffentlicher Bürokratien konzentriert hat, während die Interessen der BürgerInnen und politischer Institutionen benachteiligt wurden: denn die Komplexität der politischen Meinungs- und Entscheidungsbildung sowie der demokratischen Kontrolle von Politik kommen im NPM nicht vor.

Damit werden zentrale Aspekte der Thematik angesprochen: zunächst wird Kritik daran geäußert, daß die neuen IKT bislang als vorwiegend internes Rationalisierungsinstrument der Verwaltung angesehen wurden, während zunehmend die Außenbeziehungen zwischen anspruchsberechtigten Gesellschaftsgruppen in Form von Kommunikations- und Transaktionsflüssen in den Vordergrund treten; darüber hinaus bewirkt die noch durch den Einsatz der neuen IKT sich verstärkende Globalisierung,

⁹⁷ Friedrichs, Stefan/Hart, Thomas/Schmidt, Oliver: "Balanced E-Government": Visionen und Prozesse zwischen Bürgernähe und Verwaltungsmodernisierung, in: Aus Politik und Zeitgeschichte, Beilage zur Wochenzeitung "Das Parlament", B 39-40/2002, S. 23.

⁹⁸ Löffler, Elke: Auch die Verwaltung lernt nie aus. Governance – die neue Generation von Staats- und Verwaltungsmodernisierung, in: Verwaltung und Management, 7. Jg. (2001), Heft 4, S. 212-

daß sich der öffentliche Sektor zu einem wichtigen Investitionsmotor entwickelt. Und schließlich entpuppt sich der Dritte Sektor in gesellschaftlicher und ökonomischer Hinsicht als wichtiger Akteur.

In diesem Sinne wird festgestellt, daß Governance nicht im Widerspruch zum NPM stehen würde; vielmehr sei dies eine Erweiterung des NPM um die Komponente der Zusammenarbeit aller beteiligten Akteure, wobei die Problemanalyse im Unterschied zum NPM eher an den Rändern als im Binnensystem einer Verwaltungseinheit beginnen soll. In diesem Zusammenhang werden wohl positive Aspekte des Einsatzes der neuen IKT gesehen, denn diese würden den unumkehrbaren Trend zu mehr Transparenz im öffentlichen Sektor verstärken.

5. Exkurs: "Electronic Banking"

Am Beispiel der elektronischen Abwicklung der Bankgeschäfte soll kurz dargestellt werden, welche Gesellschaftsgruppen zu den Gewinnern und welche zu den Verlierern zählen und wer die Kosten der Transaktionen tragen muß.

Elektronischer Zahlungsverkehr bewirkt zunächst eine Reduktion der einzelnen Bankfilialen, die mit der Konkurrenz der Direktbanken zu kämpfen haben (diese können nämlich durch Personaleinsparungen bei beratungsintensiven Schalterdiensten günstiger kalkulieren). Die Abwanderung der Kunden zu diesen Banken verursacht einerseits Personalreduktion und andererseits (um konkurrenzfähig zu sein) die Existenz zweier Parallelsysteme bei traditionellen Instituten: herkömmlicher persönlicher Beratung und des großflächigen Einsatzes der "elektronischen Geschäfte". Da beides kostenintensiv ist kommt es zu Kostenüberwälzung auf die Bankkunden in Form von Gebührenerhöhungen; das bedeutet Verteuerung der traditionellen Bankdienste für die Gesellschaftsgruppen, die keinen Zugang zu Informationstechnologien haben (v.a. Ältere, wenig gebildete).

All das schafft sehr wohl "digitale Klüfte" zwischen denen, die kaufkräftig und "technologiekompetent" sind und jenen, die einkommensschwach sind bzw. denen die nötige IT-Kompetenz fehlt; denn die Bankindustrie wendet sich natürlich in ihrem Gewinnstreben an mobile, gutverdienende und gebildete Bevölkerungsgruppen. Deshalb - wofür Eichmann⁹⁹ zu Recht plädiert - sind politische Maßnahmen im Sinne der Schaffung von Verpflichtungen für Privatanbieter von Online-Diensten gefragt, um mittels Universaldienstmodellen breiten Zugang ohne Benachteiligung bereitzustellen (mit dem Ziel der verbesserten Partizipation bildungsferner und einkommensschwacher Schichten).

Ähnlich stellt sich die Problematik der technologischen Unterprivilegierung im Bereich der "digitalen Verwaltung" (z.B. Möglichkeit einer elektronischen Steuererklärung, Beantragung von Reisepässen, u.v.m.) dar:

Kompetenz im Umgang mit elektronischen Diensten bringt zwar Vorteile (v.a. Zeitersparnis) für bestimmte Bevölkerungsgruppen. Eine vermehrte Nachfrage nach breiter Nutzung dieser Dienste würde allerdings einen "Erklärungsnotstand" der Verwaltung bei Aufrechterhaltung teurer Beratungsdienste vor Ort mit sich bringen; sollten die öffentlichen Stellen daraufhin eine Einschränkung dieser traditionellen Services in Erwägung ziehen, würden dadurch die Personen ins Hintertreffen geraten, die keine bzw. geringe IT-Kompetenz besitzen.

Und genau diese Notwendigkeit der "Doppelgleisigkeit" ist aber der Verwaltung bewußt, wenn z.B. der Österreichische Städtebund in seiner Stellungnahme zum Entwurf des E-Government-Gesetzes¹⁰⁰ meint, daß *"...der Zugang über elektronische Medien nur ein weiterer zu den anderen ist und die Städte auch noch länger die herkömmlichen Zugänge für den Bürger und die Wirtschaft anbieten müssen."* Aus der Sicht der öffentlichen

⁹⁹ Eichmann, Hubert: Medienlebensstile zwischen Informationselite und Unterhaltungsproletariat: Wissensungleichheiten durch die differentielle Nutzung von Printmedien, Fernsehen, Computer und Internet [Koinon: Sozialwissenschaftliche interdisziplinäre Studien, Bd. 5], Frankfurt/Main, 2000, S. 248 f.

¹⁰⁰ Stellungnahme des Österreichischen Städtebundes v. 15. September 2003, 17/SN-69/ME

Verwaltung sind Kosteneinsparungen also eine längerfristige Perspektive und sind kurzfristig lediglich im Bereich der medienbruchfreien Abläufe möglich.

Außerdem sieht man die Vereinbarung zwischen Bund, Ländern und Gemeinden über einen Konsultationsmechanismus (siehe "Länderarbeitsgruppe", Anm. des Autors) durch die vorgeschriebenen, technisch anspruchsvollen Aufwendungen im Bereich z.B. der Kommunikation mit zentralen Registern bzw. solchen, die sich aus der Wahrnehmung des Datenschutzes ergeben, gefährdet.

Eine mögliche Lösung dieses Dilemmas könnten z.B. öffentliche Terminals bringen, wobei klar ist, daß dessen Einsatz nur im Bereich des Einkommens und weniger als Barrierenabbau bei der Nutzung, angesichts der bestehenden geringen Mobilität bestimmter Gruppen und deren mangelnden informationstechnologischen Sachkenntnis, positive Ergebnisse zeitigen kann.

6. Was ist mit der "digitalen Kluft"? – Rohstoff: Information

Eine weitere vordringliche Aufgabe - und da wird die Brücke zum E-Government geschlagen - besteht in der Reduktion "digitaler Gräben" innerhalb der Gesellschaft, denn der Nutzen der neuen IKT ist um so größer, je mehr Menschen Zugang zur vernetzten Welt haben. Von einer Ausweitung der "digitalen Kluft" kann nämlich dann gesprochen werden, wenn der Abstand derer, die den höchsten IKT-Zugang aufweisen im Vergleich zu denjenigen mit dem geringsten Zugang zunimmt; gleichzeitig nimmt aber die Kluft bei Personen am untersten Ende der Skala ab, da diese stärkere Wachstumsraten verzeichnen (Gini-Koeffizient als eine Meßgröße der Verteilungsungleichheit zeigt eine Abnahme des "digital divide").

Sollte sich die "digitale Kluft" also vergrößern, so werden die Schichten, die den Zugang zu neuen Technologien haben, über größere ökonomische und

soziale Freiheit verfügen, wobei es bei der technologischen Chancenungleichheit nicht nur ein Nord-Süd-Gefälle gibt, sondern die Bruchlinien verlaufen zwischen Männern und Frauen, Armen und Reichen, aber auch zwischen Stadt und Land; um die "technologischen Gräben" zu schließen ist eine vernünftige Politik gefragt, die die Rahmenbedingungen für gleichen Zugang schafft.

Allerdings - wie *-Rabler*¹⁰¹ ausführt - hat die Politik bisher nicht die gewünschten Resultate gezeitigt: auf der Ebene des technisch-infrastrukturellen Zugangs kam es z.B. zur Ignorierung der Nutzer und privater Haushalte bei Forcierung von Breitband-Projekten (langsame Übertragungsverbindungen) zugunsten der Telekommunikationsindustrie und einiger Großfirmen; es ergibt sich geradezu ein paradoxer Zustand: das Überlassen des Ausbaus der Netzinfrastruktur der Telekommunikationsbranche und Großindustrie, die sich an Ballungsräumen orientieren, führt dazu, daß schnelle Glasfaserverbindungen, die an sich raum- und distanzausgleichende Eigenschaften aufweisen, eher zur Verstärkung der digitalen Ungleichheiten zwischen Stadt und Land beitragen.

Die zweite Ebene, auf der der Zugang zur Informationstechnologie diskutiert wird, ist der Kostenfaktor: Österreich gehört zu den teuersten Ländern im Bereich der Telekommunikationskosten und es gab schon immer eine Benachteiligung des Landes gegenüber der Stadt.

Die dritte Ebene betrifft die Befähigung der Menschen zur Nutzung neuer Informationstechnologien (Stichwörter: IT-Kompetenz, "digitaler Analphabetismus"); dabei geht es v.a. um Vermittlung von grundlegenden Computerkenntnissen, und zwar nicht nur an jüngere Generation, sondern auch und gerade an Ältere, die nicht unbedingt mit

101 Maier-Rabler, Ursula: e-kultur in ländlichen Regionen Österreichs, in: Salzburger Landeskulturbeirat (Hrsg.) – Fachbeirat Kulturinitiativen Salzburg Land: L@nd. 29 Positionen zu Kunst und Kultur im Land, Salzburg, 2000, S. 52-55.

dem PC "aufgewachsen" sind ¹⁰²; dies könnte nämlich zu Vermeidung der "digitalen Kluft" zwischen den Generationen und einer höheren Qualifizierung der Gesellschaft insgesamt beitragen.

Dabei könnten hier ländliche Regionen ihre Bevölkerung durch Entwicklung von Formen kollektiven Lernens besser integrieren. Notwendig ist allerdings eine nationale Strategie um einerseits dem "digitalen Analphabetismus" entgegenzusteuern und andererseits ein gesamtgesellschaftliches Programm im Sinne des Zugangs zu neuen Technologien für alle als Allgemeingut. Durch politische Entscheidungen muß eine "Dachgleiche" auf allen besprochenen Ebenen angestrebt werden.

Nachdem die besagten Unterschiede im IT-Zugang mehrere Ursachen haben (wie Bildungsniveau, Alter, Einkommen, Zugang zu Technologie am Arbeitsplatz, etc.) sind eben langfristige Strategien notwendig, um eine Ausgewogenheit zwischen möglichen Anreizen für die Benützung neuer IKT durch BürgerInnen und Wirtschaft bei der Einführung von E-Government und potentieller Vertiefung bestehender Unterschiede im Zugang zu neuen Technologien (auf die Zunahme der "digitalen Kluft" kann sich z.B. die Tatsache der Konzentration von Firmen bestimmter Größe in einzelnen Regionen auswirken) zu gewährleisten.

Durch empirische Befunde (wie im eigens von den Autoren der Studie entworfenen und nachfolgend zitierten Fragebogen mit repr. Sample von 1114 persönlichen Interviews mit Schwerpunkt auf 20-50-jährigen, 50,8% Männer/40,2% Frauen) ¹⁰³ bestätigt sich auch die These, daß in ländlichen Gebieten die Internet-Infrastruktur noch nicht ausreichend ausgebaut ist; die Internet-Nutzung steigt dabei mit der Größe der Gemeinden (auf Einwohnerzahl bezogen) an, wie folgende Zahlen belegen:

¹⁰² es gibt spezielle Computerkurse an div. VHS für Senioren, wie z.B. ein Spezialangebot der VHS Stöbergasse "Rund um den PC für Senioren", in dem grundlegende Fertigkeiten vermittelt werden; meistens handelt es sich dabei um den Umgang mit Standardsoftware, siehe das neue Programm des polycollege Stöbergasse Herbst 2003/2004, S.16.

¹⁰³ Nimmervoll, Sylvia/Bergthaler, Bernhard: Medienkompetenz der Österreicher in Bezug auf Neue Medien, im Besonderen auf das Internet, unter [sic!] dem Hintergrund der Entwicklung von E-Government, Diplomarbeit, eingereicht an der Wirtschaftsuniversität Wien 21.1.2002, S. 74 f.

Gemeinden unter 2000 Einwohner	62,1%
Gemeinden von 2000-10.000 Einwohner	64,5%
Gemeinden von 10.000-50.000 Einwohner	71,4%
Gemeinden über 50.000 Einwohner	74,6%

Daraus ergibt sich die Notwendigkeit einer aktiven Rolle des Staates bei Bereitstellung der nötigen technologischen Infrastruktur, v.a. in kleineren Gemeinden und Stärkung der IT-Kompetenzen der lokalen Bevölkerung.

Die Kluft zwischen Zentren und Peripherie westlicher Agglomerationszentralen bedeutet, daß sich in ersteren Produktions- und Kommunikationsströme und damit Macht, Geld und Wissen konzentrieren, während letztere lediglich als kostengünstige Produktionsstandorte immer wichtiger werden; Beschleunigung der Informationsverarbeitung, begünstigt durch globale Vernetzung der IuK-Technologien, bedeutet für die Unternehmen nur weitere Rationalisierungsschritte nach der Etappe der Einführung der EDV in den letzten Jahrzehnten. Durch Realisierung von Informationsvorsprüngen verspricht sich die Wirtschaft zudem die Erschließung neuer Märkte durch Ansprechen kaufkräftiger Online-Nutzer (v.a. im Bereich der Teledienste wie Online- Banking und Teleshopping).

Information wird so, wie ¹⁰⁴ argumentiert, zum bestimmenden Rohstoff, zu einem wesentlichen Konsumgut und bestimmenden Produktionsfaktor.

Die gegenwärtige Gesellschaft produziert Wissen und dieses Wissen wird zu einem Wirtschaftsgut, das durch die globale Vernetzung zu einem Export- und Importartikel wird, aber auch zu einem Kontroll- und Steuerungsinstrument: der Zugang zur Information und zu IuK-Technologien entwickelt sich so zum entscheidenden Faktor, der über die Karrierechancen und Möglichkeiten eines Menschen am Arbeitsmarkt zu

¹⁰⁴ Eichmann, Hubert: Medienlebensstile zwischen Informationselite und Unterhaltungsproletariat: Wissensungleichheiten durch die differentielle Nutzung von Printmedien, Fernsehen, Computer und Internet [Koinon: Sozialwissenschaftliche interdisziplinäre Studien, Bd. 5], Frankfurt/Main, 2000, S. 11 ff.

reüssieren, bestimmt.

Zentrale Frage ist deshalb, welche Gruppen überhaupt über ausreichende Ressourcen (ökonomische, soziale, kulturelle, etc.) verfügen, die ihnen die Nutzung der neuen Technologien ermöglichen, und die (vorhandene oder nichtvorhandene) Medienkompetenz wird zum Kernthema der sozialen Ungleichheit; denn nicht nur die technologische Entwicklung allein bestimmt über die Durchsetzung bestimmter Anwendungen und Endgeräte, sondern v.a. die Logik des Marktes aber auch politische, ökonomische, kulturelle, etc. Faktoren und da v.a. das Konsumverhalten der Bevölkerung, die eben über den Einsatz nach vorwiegend ökonomischen Kriterien entscheidet.

Somit ist es von größter Bedeutung, daß nicht nur ökonomisch- und bildungsstarke Schichten bestimmend wirken, sondern daß vielmehr Strategien überlegt werden, wie man den Zugang zu neuen Medien verallgemeinern könnte.

Die derzeitige Entwicklungsdynamik und der massive Einsatz der IuK-Technologien in fast allen Bereichen der Gesellschaft macht deutlich, daß der Auslöser der - möchte man sagen - Vertechnologisierung im Bestreben des kapitalistischen Produktionssystems zur Reorganisierung als Folge der ökonomischen Globalisierung liegt; die Forcierung der neuen Technologien soll v.a. die Senkung der Transaktionskosten dienen: bewerkstelligen sollen dies einerseits die Optimierung der innerbetrieblichen Arbeitsabläufe und andererseits die Beschleunigung der Kapitalflüsse.

Nachdem - wie bereits ausgeführt - für Zwecke der Rationalisierung und Kostensenkung die Wirtschaftsstandorte einer zunehmenden Verteilung unterliegen, werden IuK-Technologien als Kontroll- und Steuerungsinstrument gleichsam zur Bedingung der globalen Wirtschaftsaktivitäten, denn Informationsvorsprünge bringen Gewinne und schnellere Reaktionsgeschwindigkeit Marktvorteile.

Aus diesen Gründen wird die Forderung nach Liberalisierung der Telekommunikationsmärkte laut: denn IuK-Technologien sind die

entscheidende Infrastrukturressource für das Funktionieren des weltweit vernetzten Wirtschaftssystems und bewirken durch eine schnelle und günstige Verschiebung von Waren und Informationen eine - wie bereits erwähnt - Beschleunigung der Produktionskreisläufe und damit Senkung der Kosten (in Form von "Echtzeitkommunikation" z.B. an den internationalen Börsen); in diesem Sinne also wird Information zum entscheidenden Produktionsfaktor ¹⁰⁵.

6.1. Ansätze zur Stärkung der IT-Kompetenz

Die neuen Technologien sollen bessere Beschäftigungschancen und Produktivitätssteigerungen bringen; dies ist allerdings nur dann gegeben, wenn einerseits keine Arbeitskräfteengpässe innerhalb neu entstehender Sektoren vorhanden sind und andererseits die Bevölkerung über ausreichende IT-Kompetenzen verfügt.

*Prorok/Sallmann*¹⁰⁶ konstatieren dabei ein interessantes verwaltungsspezifisches Phänomen im Zusammenhang mit der IT-Kompetenz des öffentlichen Sektors (denn nicht nur von der IT-Kompetenz bei der Bevölkerung soll man sprechen, Anm. des Autors): die Verwaltungseinheiten, die die höchsten BürgerInnenkontaktintensität aufweisen, nämlich die Gemeinden bzw. Bezirksverwaltungsbehörden, besitzen eine solche im nur geringen Maße, während die Bundesministerien, die eine sehr geringe "Bürgernähe" verbuchen, die höchste IT-Kompetenz haben.

Ein Beispiel dafür, daß das technologische Know-how nicht unbedingt für die Nähe zum Bürger konstitutiv ist; die Verwaltung war entweder schon immer "bürgernah", oder sie war es nicht. Alles andere ist ein Scheinargument, wie z.B. das Argumentieren der Wirtschaft mit dem

¹⁰⁵ Eichmann, Hubert: Medienlebensstile zwischen Informationselite und Unterhaltungsproletariat: Wissensungleichheiten durch die differentielle Nutzung von Printmedien, Fernsehen, Computer und Internet [Koinon: Sozialwissenschaftliche interdisziplinäre Studien, Bd. 5], Frankfurt/Main, 2000, S. 238 f.

¹⁰⁶ Vgl. Prorok, Thomas/Sallmann, Ronald: E-Government, Leitfaden für Österreichs Städte und Gemeinden, Wien, 2002 [Arbeitshilfen für Gemeinden, Bd. 37], S. 49.

Zauberwort "Bürgernähe", um mit der Gleichung BürgerInneninteressen = gesamtgesellschaftliche Interessen eigene Vorstellungen durchzusetzen.

Es gibt zwar einige Lösungsansätze zur Vermeidung oder Verringerung der "digitalen Kluft" bzw. Steigerung der IT-Kompetenz der Bevölkerung, wie z.B. auf EU-Ebene Programme zur Schaffung eines besseren Zugangs zu neuen Technologien für Behinderte (wohl auch aus dem Anlaß des heurigen Behindertenjahres): Webinhalte sollen allen Menschen durch die Einhaltung der Leitlinien der Web Accessibility Initiative (WAI) zugänglich gemacht werden, v.a. älteren oder behinderten Personen, indem der Zugang ihren Bedürfnissen angepaßt wird.

Österreich hat sich auf EU-Ebene verpflichtet, die WAI-Leitlinien umzusetzen. Diese Umsetzung ist daher fester Bestandteil der E-Government-Strategien. Dies bedeutet, daß gewisse Mindeststandards erfüllt werden müssen, wie z.B.: Alternativtexte für Bilder, Animationen, Filme oder Audio-Angebote müssen zur Verfügung gestellt werden, für die Darstellung und Präsentation von Texten sollen keine unzulässigen HTML-Zeichen verwendet werden, Sprachänderungen im Text sollen angezeigt werden, Tabellen sollen vermieden werden, etc. Darüber hinaus sollen geräteunabhängige Web-Angebote zur Verfügung gestellt werden und die Informationen sollen klar, verständlich und übersichtlich sein ¹⁰⁷.

Allerdings zeigt die neueste Studie der Internetfirma icomedias GmbH und des Instituts für Ethik und Gesellschaftslehre der Universität Graz (befragt wurden über das Thema des barrierefreien Zugangs zu Internetseiten 277 für den Internetauftritt verantwortliche Mitarbeiter aus Bezirks- und Landeshauptstädten, Firmen, Kirchen, Interessensvertretungen und Medien im September 2003), daß zwar rund 86% der Befragten in Zukunft eine barrierefreie (wie entsprechender Aufbau, klare Navigation, Wahl der Farben,

107 WEB ACCESSIBILITY – Internet Zugang für alle, Online im WWW unter URL: <http://www.cio.gv.at/service/brochures/IPWAI.pdf> [Stand: 14.10.2003].

etc.) Version ihrer Website anbieten wollen, allerdings wissen nur ca. 25% der überdurchschnittlich erfahrenen NutzerInnen über die Umsetzung der Barrierefreiheit im Internet bescheid und vermuten darüber hinaus hohen finanziellen bzw. technischen Aufwand.

Hier orten die Autoren der Studie ein Fehlen einer klaren gesetzlichen Verpflichtung in diesem Bereich in Österreich (in den USA z.B. gibt es ein entsprechendes Gesetz seit 2001, in Deutschland seit 2002), aber v.a. ein geringes Bewußtsein für die Probleme der Behinderten an sich ¹⁰⁸.

6.2. Einige Initiativen

Im Jahr 2001 gab es auch ein von der EU gefördertes Projekt der PUBLIC VOICE LAB (ausgelaufen 2002) eines speziellen Internetportals "soleno.net" für Senioren (auch ein Paket mit einer CD mit Gratiszugang zum Internet und einem leicht verständlichen Benutzerhandbuch); für Jugendliche gab es eine europäische Initiative unter dem Namen "Netd@ays" zur Unterstützung von diversen Jugendprojekten. In Österreich gibt es in diesem Bereich regelmäßige Wettbewerbe im Rahmen einer Zusammenarbeit vom Bundesministerium für Wissenschaft und Kunst gemeinsam mit dem Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen ¹⁰⁹.

Der Vorreiter in Sachen Internet-Zugang für alle war allerdings in Österreich das Land Salzburg, aus dem Grund soll hier das Projekt etwas ausführlicher besprochen werden: 1999 startete nämlich eine entsprechende Initiative des Landeshauptmannes Dr. Schausberger unter dem Motto "Internet für jederm@n"; sie stellte einerseits die Anknüpfung an EU-Beschluß von Lissabon dar: den Unternehmen und BürgerInnen muß der Zugang zu einer kostengünstigen Kommunikationsinfrastruktur von internationalem Rang und zu einer breiten Palette von Dienstleistungen ermöglicht bzw. mit

¹⁰⁸ Barrierefrei ins Internet?, Der Standard, Online-Ausgabe v. 07.10.2003, [07.10.2003].

¹⁰⁹ Nimmervoll, Sylvia/Bergthaler, Bernhard: Medienkompetenz der Österreicher in Bezug auf Neue Medien, im Besonderen auf das Internet, unter [sic!] dem Hintergrund der Entwicklung von E-Government, Diplomarbeit, eingereicht an der Wirtschaftsuniversität Wien 21.1.2002, S. 50.

unterschiedlichen Mitteln dafür gesorgt werden, daß niemandem dieser Zugang zu Informationen versperrt wird ¹¹⁰. Andererseits sollte Salzburg zum regionalen Vorreiter in Sachen Information werden.

Mittels des sog. "Internetschecks" sollte nicht nur bestimmten Zielgruppen, sondern allen SalzburgerInnen der Zugang zum weltweiten Netz ohne Computer ermöglicht werden: Benötigt wurde dazu ein handelsübliches Fernsehgerät und ein Telefonanschluß, wobei die einzige Anschaffung eine zusätzliche Set-Top-Box, die mit der Telefonsteckdose und TV-Apparat verbunden war, darstellte. Als Partner des Projektes fungierte die Telekom Austria.

Mit dem Internet-Scheck konnten Salzburgerinnen und Salzburger ab 14 Jahren, die seit mindestens einem halben Jahr in Salzburg gemeldet waren, nach Erwerb des Zubehörs bis zu 1.000 Schilling vom Land zurückbekommen, wenn sie den Kauf mit einer Originalrechnung belegt haben. Die Zuteilung dieser Förderung erfolgte nach dem Datum der Einreichung von Scheck und Rechnung bei der Abwicklungsstelle in der Bildungsabteilung des Landes Salzburg. Für Fragen zur Aktion "Internet für <mailto:jederm@n>" und zur Abwicklung der Förderung wurden die Telefonnummer 0662/8042-3040 sowie die E-mail-Adresse <mailto:post@jederman.land-sbg.gv.at> eingerichtet. Zusätzlich gab es alle Informationen im Internet unter der Adresse <http://www.jederman.com>.

Die erwähnte Aktion sollte eine Fortsetzung einer ganzen Reihe von Internet-Initiativen des Landes darstellen ¹¹¹. Im übrigen ist die Internet-Plattform unter <http://www.land-sbg.gv.at> mit rund 600.000 Zugriffen der meistbesuchte Informationsserver des Landes.

¹¹⁰ Schlußfolgerungen des Vorsitzes Europäischer Rat (Lisbon) 23. und 24. März 2000, Press Release: Lisbon (24-03-2000) - Nr: 100/1/00 (http://europa.eu.int/comm/off/index_en.htm)

¹¹¹ Anfang 1998 war Salzburg übrigens auch das erste österreichische Bundesland, das sämtlichen öffentlichen Bibliotheken die Möglichkeit bot, mit einer neuen, modernen Bibliothekssoftware zu arbeiten. Für die Bibliotheken bedeutete dies auch einen Zugang zum Internet und zum Bildungsnetz des Landes (ein Online-Verbund bestehend aus Gemeinden, Schulen, Erwachsenenbildungseinrichtungen, etc.).

Die Devise lautete damals : "Die Behörde kommt nach Hause" und dementsprechend war auch das Angebot: die Landesverwaltung stellte ein breites Spektrum an Information zur Verfügung reichend von Materialien des Landtags, über täglich aktualisierte Landeskorespondenz, Infos zum Lawinenwarndienst bis zur Baustellenübersicht. Die Bürger bekamen auch Informationen zu Terminen und Tagesordnungen der diversen Ausschüsse und Plenarsitzungen des Landtages (mit Berichten darüber).

Vorgestellt wurden auch die einzelnen Abteilungen des Landes und es bestand (und besteht nach wie vor) die Möglichkeit des Abrufens der Landesgesetze und der Bescheide des UVS. Im Bereich Gemeindeforum gibt es umfangreiche Informationen zu allgemeiner Verwaltung, Straßenbau, Grund und Boden mit Formularen und Musterbescheiden zum herunterladen ¹¹². Abgerundet wurde die Palette durch direkte Links zu anderen österreichischen Landtagen, schweizer Kantonsparlamenten und zum EU-Parlament.

Ein Pilotprojekt des Österreichischen Seniorenrates, dem Dachverband von Österreichs Pensionisten- und Seniorenorganisationen, mit dem Namen "Robin good" wurde für NÖ vorgestellt: bis April 2001 sollte Senioren der Zugang zum Internet erleichtert werden, indem für sie eine Internetplattform mit benutzerfreundlicher Hardware und leicht verständlicher Software geschaffen wurde.

Das Land stellte für diese Initiative fünf Millionen Schilling zur Verfügung. Zunächst sollte - von Niederösterreich ausgehend - eine österreichweite Internetplattform für Senioren geschaffen und in der Folge das europaweit größte Internetportal für diese Bevölkerungsgruppe mit zielgruppenspezifischen Inhalten errichtet werden; bis Juni 2002 sollte das Projekt ins Internet gehen und dann auf ganz Österreich, Deutschland und den gesamten EU-Raum ausweitert werden ¹¹³.

¹¹² <http://www.land-sbg.gv.at/lkorr/2000/05/12/22475.html>

¹¹³ Internet für Senioren in NÖ, Die Presse, 10.01.2001, Online-Ausgabe (www.diepresse.com), [18.10.03].

Im Mai 2003 wurde ein weiterer Vorstoß in Richtung Internet für Senioren unternommen und zwar starteten der Dachverband der österreichischen SeniorInnen und die Telekom Austria die Kampagne "Das Internet ist reif!". Mit dieser Initiative sollten die Ausgrenzung der älteren Bevölkerungsgruppen und die Zugangsbarrieren zu Informationstechnologien für diese Schichten beseitigt werden; auch im Kampf gegen die Vereinsamung Älterer sollten die neuen IKT ihren Beitrag leisten: Ziel der Kampagne war es also, die Chancen sowie den Nutzen des Internets für Österreicher über 50 Jahre zu kommunizieren, Maßnahmen für einen einfachen Zugang älterer Menschen zu neuen Technologien zu schaffen und damit eine volle Teilhabe allen Generationen an der neuen Informationsgesellschaft zu gewähren; Sichtbar werden sollte also hier auch die integrative Funktion der Informationstechnologie.

Das erforderliche Internet-Know-how wurde von Telekom Austria eingebracht, wobei speziell auf die Zielgruppe abgestimmte Internet-Zugangspakete und ein professionell gestaltetes Lernprogramm angeboten wurden.

Darüber hinaus sollten in Kooperation mit dem Seniorenrat österreichweit seniorenrechtliche Einschulungen stattfinden und ein eigenes Internetportal gestaltet werden ¹¹⁴. Die Telekom Austria startete darüber hinaus eine Breitbandoffensive mit speziell geschnürten, finanziell attraktiven Internet-Zugangspaketen, einer entwickelten Schulungssoftware sowie Informationsbroschüren für diese Zielgruppe. Ab Oktober ging eine "seniorkom"-Österreichtour mit Roadshows, Infoveranstaltungen und Kursangeboten in sämtlichen Bundesländern über die Bühne ¹¹⁵.

¹¹⁴ übrigens ist das Internetportal www.seniorkom.at bereits aktiv und zeichnet sich durch eine einfache Bedienbarkeit und die Möglichkeiten der Vergrößerung/Verkleinerung des Textes auf der Homepage sowie Kontrasteinstellung (Farbschema) zur besseren Lesbarkeit der Inhalte; diese sind zu Bereichen: Gesundheit, Reise, Freizeit, Sicherheit, Angebote und Diverses zusammengefaßt. Es besteht auch die Möglichkeit zur Wahl des Bundeslandes, wobei jeweils die dazugehörigen aktuellen Aktivitäten zur oben genannten Bereichen angeboten werden.

¹¹⁵ Initiative: Senioren sollen verstärkt ins Internet gehen, Die Presse, 14.05.2003 (Tech&Science/Internet), Online-Ausgabe (www.diepresse.com), [18.10.03].

Ein aktuelles Beispiel auf kommunaler Ebene ist die Forderung einer Offensive der Stadt Wien durch die Wiener Grünen: von der Technologie- und Kultursprecherin Marie Ringler wurde ein Gutscheinheft "Internet für alle" vorgestellt, das 11 Angebote zum Einstieg in die elektronische Welt beinhaltet, mit einer e-Mail-Adresse für alle Wiener, die bei Meldung des Hauptwohnsitzes automatisch zugewiesen wird sowie mit Gratis-Zugang zum Internet im Gemeindebau. Die Initiative inkludiert auch den Vorschlag von Gratis-Grundkursen im Website-Erstellen an den Volkshochschulen. Der Hintergrund des Vorstoßes und die gewählte Form als Gutschein sollen den digitalen Analphabetismus überwinden helfen ¹¹⁶.

Das Projekt "Cyberschool"

Mit APA, APA-IT, der Tageszeitung Der Standard, derStandard.at, Radio FM4, Microsoft Österreich und ONE sowie BM für Bildung, Wissenschaft und Kultur, BM für Wirtschaft und Arbeit wurde ein Wettbewerb zur Förderung einer praxisorientierten Auseinandersetzung mit den Neuen Medien an Österreichs Schulen gestartet.

"Cyberschool" ist mit jährlich rund 1.200 teilnehmenden SchülerInnen Österreichs größter Internet-Schulwettbewerb und wurde in den vergangenen Jahren zum Vorreiter einer wirtschafts- und arbeitsmarktorientierten Auseinandersetzung mit dem Thema Neue Medien und Internet an Österreichs Schulen.

Wie funktioniert "Cyberschool"? SchülerInnen erstellen im Rahmen des interdisziplinären Projektunterrichts oder in der Freizeit Webseiten, Multimedia-, oder Softwareanwendungen, wobei das Alter und Vorkenntnisse der TeilnehmerInnen bei der Bewertung berücksichtigt werden. Erstmals werden heuer auch die besten 5 Projekte von Mädchenteams mit Extrapreisen ausgezeichnet. Cyberschool will sich also

¹¹⁶ Internet für alle, Computerwelt, 19.9.2003.

der Initiative Frauen in die Technik anschließen und die Mädchen in der Welt der Informationstechnologien sichtbar machen.

Neben Projektausschreibungen im Bereich Datenbanken (APA-IT), mobilen Lösungen und Verhaltensforschung (ONE), stellt Microsoft die .net Technologie zur Verfügung und gemeinsam mit ONE wird ein Messaging-System für die E-Learning Plattform (Class-Server) von Microsoft ausgeschrieben. Die APA selbst stellt SchülerInnen für den Projektzeitraum einen freien Zugang (ansonsten kostenpflichtig, Anm. des Autors) zum APA-Ressort Wissenschaft & Bildung zur Verfügung – damit können die TeilnehmerInnen auf professionelle und fundierte Quellen zugreifen und diese für ihre redaktionelle Arbeit verwenden.

Cyberschool wird seit nunmehr neun Jahren von der Agentur cmk gemeinsam mit Der Standard, derStandard.at und seit heuer auch Radio FM4 veranstaltet und im Rahmen eines Private Public Partnership auch vom BM für Bildung, Wissenschaft und Kultur (bm:bwk) und BM für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) sowie von APA, Microsoft und ONE unterstützt.

Damit ist für das Projekt auch eine entsprechende Medienpräsenz gewährleistet, wodurch die Öffentlichkeit in erster Linie über Inhalte und Leistungen der Schulen, SchülerInnen und LehrerInnen erfährt – abseits der politischen Diskussionen. Cyberschool möchte damit auch einen Motivationsbeitrag im schulischen Alltag leisten ¹¹⁷ (solange es nicht zu einer Plattform für die Selbstdarstellung der einzelnen Firmen und Erschließung potentieller MarktteilnehmerInnen wird, ist das Projekt sicherlich zu begrüßen, Anm. des Autors).

Die beschriebenen Initiativen deuten zwar auf Vorstöße in Richtung der Erhöhung der IT-Kompetenz bestimmter benachteiligter Bevölkerungsgruppen; damit sich diese Pläne aber nicht nur in punktuellen

¹¹⁷ derstandard.at: Cyberschool startet in neuntes Jahr, Online im WWW unter Url: <http://ecaustria.at/?id=1490222> [Stand: 1.12.03].

"Strategien" erschöpfen, stellt sich die Frage - wie dies *Kubicek*¹¹⁸ mit Recht in einen größeren, informationsgesellschaftlichen Zusammenhang stellt - nach einer grundsätzlichen staatlichen Verantwortlichkeit im Bereich der neuen IKT im Sinne einer "informationellen Grundversorgung", d.h. eines staatlichen Infrastrukturauftrags mit direkten Auswirkungen auf die Demokratie; u.a. würden sich folgende Anforderungen an eine sozialverträgliche Ausgestaltung der sog. Informationsgesellschaft ergeben: grundsätzliche Diskussion auf breiter gesellschaftlicher Basis, Zugang der Bevölkerung zu neuen IKT an öffentlichen Orten (wie z.B. Bibliotheken, öffentliche Terminals, etc.), diskriminierungsfreier Zugang für alle zu erschwinglichen Preisen.

Im letzteren Bereich schlägt der Autor ein Universalfonds vor, gespeist aus finanziellen Beiträgen privater Netzbetreiber und Diensteanbieter; interessanter- und m.E. auch richtigerweise ergäben sich solche Verpflichtungen im öffentlichen Interesse bereits aus dem verfassungsrechtlichen Auftrag des Staates zur Gewährleistung der Freiheit der Meinungsbildung.

6.3. Herausforderungen für die Gemeinden

Es sind auf jeden Fall mittel- und langfristige Strategien notwendig, um entsprechendes Qualifikationsniveau beim IT-know-how zu erreichen. Die Maßnahmen können also von einem besseren Angebot im schulischen und studentischen Bereich über Weiterbildung der Lehrkräfte bis zu Schulungsprogrammen für bestimmte Arbeitnehmerkategorien bzw. Ausbildungsmaßnahmen im öffentlichen Sektor sowie - wie wir gesehen haben - für sozial benachteiligte Bevölkerungsgruppen reichen.

Die Entwicklungen in der Mikroelektronik und den Informations- und Kommunikationstechnologien beeinflussen viele gesellschaftliche Bereiche

¹¹⁸ Herbert Kubicek im Gespräch mit Florian Rötzer über die demokratischen Potentiale des Internet, Online im WWW unter URL: <http://www.heise.de/tp/deutsch/special/pol/8003/1.html>

und haben damit auch Rückwirkungen auf das städtische Leben. Dabei stehen den positiven Effekten wie Beschäftigungswachstum in entstehenden neuen Branchen, Produktivitätsgewinne und die ständig wachsenden Möglichkeiten des Zugangs zur Information, negative gegenüber.

Immer größer werden nämlich: der Aufwand zur Filterung der Information im Hinblick auf Nützliches und Unnützes, Ersetzen eines Teiles der Arbeitskräfte und des Humankapitals durch die IuK-Technologien (meiner Meinung nach wäre daher effizienterer Einsatz der Ressource Personal wichtig, um dieser Entwicklung entgegenzusteuern) und Auswirkungen auf die Funktionen und die materielle Gestalt der Stadt (Stichwort: "electronic cottage" als Widerspiegelung des Rückzugs des städtischen Lebens aus dem realen öffentlichen Raum) durch Verlagerung der wirtschaftlichen Beziehungen der Kommunen ins Netz ¹¹⁹.

Internet löst zwar von sich aus keines der städtischen Probleme, stellt aber technische Möglichkeiten zur Verfügung, deren ziel- und problemorientierte Nutzung positive Auswirkungen auf den Lebens- und Wirtschaftsraum Stadt haben kann, wie z.B. Förderung der Kommunikation und des Dialogs zwischen öffentlichen und privaten Akteuren: notwendig wäre hier eine Zusammenführung des jeweils spezifischen Know-how der beteiligten gesellschaftlichen Gruppen und somit bessere Erschließung der Wissensbasis.

Es müssen natürlich einige Voraussetzungen erfüllt werden, wie z.B.: eine effizientere Kommunikation zwischen den Kommunen selbst (hier kann das Internet einen wesentlichen Beitrag in der Form leisten, als es den realen Kommunikations- und Sozialraum der Stadt durch virtuelle Räume ergänzt und somit neue Gruppen miteinander ins Gespräch bringt, womit eine neue Form der Öffentlichkeit hergestellt werden könnte); erheblicher Aufwand für Aus- und Weiterbildung, außerdem Anreize in Form von Gebührensenkungen.

¹¹⁹ Floeting, Holger/Grabow, Busso: Städte am Netz in: Claus Leggewie/Christa Maar (Hrsg.) Internet & Politik. Von der Zuschauer- zur Beteiligungsdemokratie?, Köln, 1998, S. 263.

Darüber hinaus erfordert es eine Netzkompetenz der politischen Entscheider und insgesamt Herstellung eines positiven Klimas für den Zugang der BürgerInnen zu den neuen Technologien, damit das Internet nicht nur den "Infoeliten" zur Verfügung steht. Einen guten Ansatz für die Verbesserung der Medienkompetenz stellen z.B. Angebote der Stadtbibliotheken dar.

Das Schaffen einer entsprechenden Infrastruktur für einen breiten Zugang zum Medium Internet setzt allerdings ein gut ausgebautes Telefonnetz und hochleistungsfähige Citynetze voraus, wobei die wahren Hürden für eine Nutzung in hohen Investitionskosten für leistungsfähige Modems oder ISDN-Anschlüsse und in hohen Verbindungs- und Nutzungsgebühren liegen; eine allgemeine Zugänglichkeit zum Internet könnte z.B. durch Ausstattung öffentlicher Bibliotheken mit PC's geschaffen werden. Aber auch innerhalb der städtischen Verwaltung sind Verbesserungen notwendig: So verfügen z.B. in Deutschland nur 50% der Mitarbeiter über einen Anschluß an das Verwaltungsnetz, obwohl über 90% der Kommunen ein solches besitzen.

Heutzutage besteht das Angebot allerdings aus allgemeinen Wirtschafts- und Verwaltungsinformationen, die wenig oder gar keinen Spielraum zur Interaktion bieten; auch was die wichtigste Zielgruppe – die BürgerInnen – betrifft, so wird wenig thematisiert, wie man diese erreichen will.

Es ist deshalb wichtig, daß die neuen Medien nicht nur unter technischen Gesichtspunkten betrachtet werden, sondern, daß sie – orientiert an den konkreten kommunalen Problemstellungen – die reale mit der virtuellen Welt verbinden. Um die Wissenspotentiale besser nutzen zu können ist darüber hinaus eine Intensivierung des Informationsaustausches in und zwischen den Städten notwendig. Die kommunalen Angebote sollen nicht isoliert entwickelt werden, sondern müssen in eine übergreifende lokale Informations- und Kommunikationspolitik eingebunden sein ¹²⁰.

7. Fazit

120 Floeting/Grabow, ebda., S. 266 ff.

Auf dem Berliner Kongress zur Wissensgesellschaft warnten Forscher bereits vor einer Überschätzung der sozialen Veränderungen durch die neuen Medien. Die Technik allein führt – so der Tenor - nicht zu mehr Demokratie und auch mit E-Government wird eine Regierung nicht unbedingt demokratischer, solange darunter nur der Ausverkauf staatlicher Funktionen an die Privatwirtschaft verstanden wird. Die Diskussion über die technologische Revolution und die Rolle der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien, v.a. des Internet, bei der Umgestaltung von Gesellschaft und Politik wird häufig unter der Annahme geführt, daß sich automatisch eine neue Cyberdemokratie entwickelt und auch Regierung und Verwaltung auf "e" umgestellt werden.

Die Informations- und Kommunikationstechnik, so glauben ihre Befürworter, wirkt sich selbst demokratisierend aus, da sie einen gleichberechtigten, mehr oder weniger in Echtzeit stattfindenden Austausch der Meinungen ermöglicht.

Die Thesen der Kritiker (wie z.B. des Politologen Benjamin Barber) sind u.a.: die auf den neuen Techniken aufbauende Wissensgesellschaft ist gekennzeichnet von den traditionellen sozialen Problemen wie Ausgrenzung von Minderheiten und dem ungleichen Zugang zu Ressourcen; entscheidende Veränderungen – und mit solchen haben wir im Falle von eGovernment zweifellos zu tun – müßten von der Politik ausgehen und nicht von der Technologie; elektronische Verwaltung stützt sich zu sehr auf ein "Patron-Klienten"-Modell, in dem BürgerInnen als "Kunden" und die Behörden als "Service-Provider" fungieren - daraus folgt, daß die BürgerInnen als weitgehend "passiv" abgestempelt werden (man soll allerdings auch sehen, daß diverse Umfragen sehr wohl eine "Aktivierbarkeit" für öffentliche und soziale Belange bei rund 1/3 der

Bevölkerung belegen)¹²¹.

Die Hauptaufgabe demokratischer Regierungen ist nicht primär Dienstleistung, sondern Verkörperung der Souveränität des Volkes: vielmehr sollte die Regierung eine öffentliche Deliberation erleichtern¹²². Wenn damit ein elektronischer Diskurs gemeint ist, dann kann er sich m.E. nur auf die partizipative Dimension des E-Government auf der Ebene der Kommunikations- bzw. Transaktionsdienste beschränken (deshalb die bereits erfolgte diesbezügliche Erkenntnis und zunehmender Ausbau dieser Dienste wie z.B. eVoting im Rahmen der elektronischen Demokratie). Zweifellos muß aber die Politik die notwendigen Voraussetzungen schaffen: das Vorhandensein der technischen Infrastruktur muß auch von einer Sicherheitsinfrastruktur begleitet sein.

Auch der rechtliche Rahmen muß gewährleistet sein: Gesetzesänderungen sind also unumgänglich, wie die teilweise bereits erfolgten Anpassungen im ZustellG oder VerwaltungsverfahrenG beweisen¹²³. Es zeigt sich aber, daß mit dem neuen E-Government-Gesetz lediglich notwendige Adaptierungen im Bereich bereits bestehender gesetzlicher Regelungen vorgenommen wurden, geplante Ergänzungen um neue technische, im Zusammenhang mit der Bürgerkarte stehende, bzw. datenschutzrechtliche Aspekte lassen allerdings eine umfassende Strategie dahinter vermissen.

Die Meinungen zum Thema selbst gehen vielfach auseinander. Tatsächlich hat die Informationstechnologie in den letzten Jahren den Sprung vom "Umsetzungshelfer" von Ideen zum "Ideentreiber" vollzogen: Die technische Machbarkeit übersteigt die Umsetzbarkeit: Dies betrifft sowohl die

¹²¹ Fogt, Helmut: Thesen zum modernen Stadtmanagement. Die Verwaltungsreform dient in erster Linie den Bürgern, in: der städtetag 54. Jg., 5/2001, S. 39.

¹²² Krempf, Stefan: Der Mythos von der digitalen Spaltung und die Folgen von E-Government, <http://www.heise.de/tp/deutsch/html>, [05.01.02].

¹²³ Hattenberger, Doris: Ausgewählte rechtliche Fragen des "E-Government" – elektronisches Verwaltungsverfahren, in: Wimmer, Maria (Hsg.): Impulse für E-Government: Internationale Entwicklungen, Organisation, Recht, Technik, Best Practices, Tagungsband zum ersten e|Gov Day des Forums e|Gov.at, Wien, 2002, S. 112 f.

Privatwirtschaft als auch den öffentlichen Sektor¹²⁴.

Diskutiert wird der Einsatz neuer Kommunikationstechnologien im Zusammenhang mit der "Verschlankung" staatlicher Bürokratien, was den Dienstleistungscharakter der Verwaltungen betonen soll. Auch von mehr "Bürgernähe" ist die Rede, also von Verlangen nach größerer Responsivität der Administration. Diese kann allerdings nur dann gewährleistet werden, wenn die Verwaltungsentscheidungen für die "einfachen" BürgerInnen nachvollziehbar werden.

Es wäre wichtig, den Sachverstand der BürgerInnen in verstärktem Maße in exekutive Entscheidungen einfließen zu lassen und ggf. durch Einbeziehung und Mitwirkung an administrativen Projekten einen nachträglichen Widerstand gegen bereits implementierte Entscheidungen zu mindern.

Transparentes staatliches Handeln erfüllt nämlich wichtige demokratiepolitische Funktionen: ein grundsätzlich offener Zugang zu Informationen ist essentiell für eine funktionierende Demokratie; Transparenz soll auch in ihrer Funktion als wichtiges Kontrollinstrument der Staatsgewalten verstanden werden, v.a. aber - was mitunter entscheidend für E-Government ist - kann sie Akzeptanz schaffen, denn mit dieser steht es derzeit (wie empirische Befunde belegen) nicht zum Besten. Wichtig wäre auch eine gesetzliche Regelung im Sinne eines Rechts auf informationelle Grundversorgung, was m.E. einer transparenten, offenen Verwaltung und vielleicht auch einer stärkeren Nachfrage nach politischen Inhalten im Netz nur förderlich wäre.

Auch das Prinzip der Selbstbedienung bei elektronischen Amtswegen erfährt seine Grenzen: die allgemeine Information kann und soll selbstverständlich zur Verfügung stehen, aber die fallspezifische persönliche Beratung wird

¹²⁴ Prinz, Manfred: E-Government im Spannungsfeld zwischen dem technisch möglichen und dem wirtschaftlich umsetzbaren, in: Wimmer, Maria (Hsg.): Impulse für E-Government: Internationale Entwicklungen, Organisation, Recht, Technik, Best Practices, Tagungsband zum ersten e|Gov Day des Forums e|Gov.at, Wien, 2002, S. 35.

nach wie vor unumgänglich sein ¹²⁵. Daraus ergeben sich auch Herausforderungen für die Verwaltung selbst: notwendig wird die Abkehr vom traditionellen Beamtentypus und Wendung zu einem mit größerer Sozial- und Persönlichkeitskompetenz ausgestatteten Mitarbeiter ¹²⁶.

Das virtuelle Verwaltungshandeln beschränkt sich derzeit allerdings überwiegend auf digitale Informationssysteme auf Abruf (z.B. Erstellung "elektronischer Formulare" zur Beantragung von Personaldokumenten, Anmeldung von Kfz, etc.). Die Zahl der sog. "einfachen" BürgerInnen, die sich die Mühe machen in komplexe Entscheidungsprozesse als "Sachverständige" einzusteigen, wird sicherlich auch in naher Zukunft gering bleiben. Von Seiten der staatlichen Verwaltung selbst wird dies schon aus "Kostengründen" ungern vernommen. Deshalb wird es v.a. Sache diverser Lobby-Gruppen sein, die konkrete Interessen verfolgen, sich der "elektronischen Einflußnahme" zu bedienen ¹²⁷.

In diesem Zusammenhang stellt sich auch die Frage nach der Übertragung wirtschaftlicher Gegebenheiten und Steuerungsprozesse auf die öffentliche Verwaltung.

Der Wettbewerbseffekt, der eine zentrale Rolle in der Wirtschaft spielt, ist natürlich nicht primär für die Verwaltung relevant, obwohl man in den Zielen der Leistungssteigerung, Qualitätsverbesserung und Kostenreduktion gewisse Ansätze in diese Richtung erkennen kann: z.B. verbesserte Dienstleistungsangebote im Bereich der Datenbanken für ansiedlungsinteressierte Betriebe, Veränderung der Kundennachfrage durch die Möglichkeit der E-Mail-Kommunikation, etc. Wichtig ist dabei, daß die Schaffung einer entsprechenden und ausreichenden

¹²⁵ Schmutzer, Rupert: E-Government ist nicht einfach E-Commerce in der öffentlichen Verwaltung, ITA-News/April 2000.

¹²⁶ Fogt, Helmut: Thesen zum modernen Stadtmanagement. Die Verwaltungsreform dient in erster Linie den Bürgern, in: der städtetag 54. Jg., 5/2001, S. 40.

¹²⁷ Leggewie, Claus: Demokratie auf der Datenautobahn oder: Wie weit geht die Zivilisierung des Cyberspace? in: Claus Leggewie/Christa Maar (Hrsg.) Internet & Politik. Von der Zuschauer- zur Beteiligungsdemokratie?, Köln, 1998, S. 20 ff.

Informationsinfrastruktur und ein – als Führungsaufgabe verstandener – Informationsmanagement gewährleistet werden ¹²⁸.

Eine uneingeschränkte Übernahme der wirtschaftlichen Steuerungsregeln durch die Verwaltung ist allein schon deshalb nicht möglich, weil es z.B. bei Transaktionen im E-Government nicht um den Austausch von Eigentumsrechten geht, sondern um das Stellen von Anträgen (Online-Formulare) und deren Prüfung (Online-Bescheide) oder auch die Stimmabgabe bei Entscheidungsprozessen (Online-Wahlen).

Dadurch ergeben sich zwangsläufig andere Anforderungen an die Bereitstellung der Dienstleistung nach außen (Nutzerschnittstelle) und an Verfahren im Inneren der Verwaltung (workflow); auch können sich die Einrichtungen der Verwaltung die Zielgruppe für ihre Dienstleistungen nicht aussuchen. Die Leistungserbringung der öffentlichen Hand ist sowohl inhaltlich als auch hinsichtlich der Anspruchsberechtigten weitgehend vorgegeben.

Dadurch kommt das Kriterium der technischen Ausstattung und Medienkompetenz voll zum Tragen. Während Geschäftsstrategien im E-Commerce bewußt Kundensegmente mit entsprechenden Voraussetzungen adressieren können, sind elektronische Angebote im E-Government von Anfang an mit den ungleich verteilten Zugangsmöglichkeiten innerhalb der Bevölkerung konfrontiert. Die Ausstattung der BürgerInnenhaushalte hält also der technischen Entwicklung nicht Stand.

Durch empirische Befunde bestätigt sich auch die These, daß in ländlichen Gebieten die Internet-Infrastruktur noch nicht ausreichend ausgebaut ist; die Internet-Nutzung steigt dabei mit der Größe der Gemeinden, woraus sich m.E. die Notwendigkeit einer aktiven Rolle des Staates bei Bereitstellung der nötigen technologischen Infrastruktur, v.a. in kleineren Gemeinden und

¹²⁸ Blasweiler, Karl Heinz: Strategisches Informationsmanagement in der öffentlichen Verwaltung. Wege der DV-Erneuerung, in: Verwaltung und Management, 6.Jg., 1/2000, S. 38 f.

Stärkung der IT-Kompetenzen der lokalen Bevölkerung ergibt.

Zentrale Frage ist auch, welchen Bevölkerungsgruppen, welche Ressourcen sozio-ökonomischer, kultureller, etc. Art zur Verfügung stehen, denn man soll sich nicht unbedingt um den typischen "Internet-Nutzer" kümmern (männlich, jung, gut verdienend), sondern um benachteiligte Gesellschaftsgruppen (Frauen, Senioren, Ärmere, etc.). Somit wird auch Medienkompetenz zum zentralen Thema sozialer Ungleichheit. Und dadurch zu einem demokratiepolitischen Problem, denn eines der Maßstäbe der Demokratie ist, wie man mit denen umgeht, die im Bereich des Zugangs zu neuen Technologien diskriminiert sind.

Einige Initiativen, die bereits besprochen wurden, zeigen bereits positive Ansätze in diesem Bereich. Manche Autoren blicken diesbezüglich bereits jetzt optimistisch in die Zukunft, indem sie der Hoffnung Ausdruck verleihen, daß sich die vielzitierte Zweiklassengesellschaft im Bereich der Informationstechnologien doch vielleicht vermeiden läßt: denn der "typische" Neunutzer ist "älter, weiblich, mit geringer formaler Bildung"¹²⁹. Soviel zur geschlechterspezifischen Perspektive.

Wie bereits ausführlich besprochen wurde, praktiziert man oft eine Gleichsetzung des E-Government mit E-Business des Staates; allerdings reduziert diese Sichtweise den Begriff auf lediglich elektronische Abwicklung der Geschäftsprozesse. Zwar besteht eine gewisse Verwandtschaft der beiden Begriffe (sichtbar v.a. im Aspekt des E-Commerce). Allerdings kann diese Tatsache nicht darüber hinwegtäuschen, daß gravierende Unterschiede zwischen dem öffentlichen und privaten Sektor bestehen.

Wenn man schon im E-Government eine Organisationsform des Staates sieht (siehe Definition bei Schedler), welche die Interaktionen und Wechselbeziehungen zwischen dem Staat und den BürgerInnen, privaten Unternehmungen, KundInnen und öffentlichen Institutionen durch Einsatz moderner IKT integriert, so soll der Staat Rahmenbedingungen dafür

¹²⁹ Welz, Hans-Georg: Politische Öffentlichkeit und Kommunikation im Internet, in: Aus Politik und Zeitgeschichte, Beilage zur Wochenzeitung "Das Parlament", B 39-40/2002, S. 9.

schaffen, daß zweckmäßige Lösungen gefunden werden und zwar nicht durch punktuelle ad-hoc-Entscheidungen, sondern mittels einer gesamtgesellschaftlichen E-Governance-Strategie.

Gesellschaftlicher Diskurs darüber soll nicht nur auf Expertenebene stattfinden (was derzeit der Fall ist) und allfällige neu entstehende Institutionen sollen demokratisch legitimiert sein. Im Sinne der Regulierung und Korrektur (e-policy) durch den Staat müssen also entsprechende Voraussetzungen für die Informationsgesellschaft geschaffen werden.

Die Einflußnahme der Umwelten in dieser Hinsicht kann auf vielfältige Weise geschehen, wobei einige Bereiche bereits in den Vordergrund geraten: Infrastruktur, Bildung, Akzeptanz in der Gesellschaft, Förderung der Nutzung neuer IKT. Die wichtigsten Herausforderungen für die Politik ergeben sich aus der Notwendigkeit der Schaffung gleicher Beteiligungsmöglichkeiten für alle BürgerInnen im Sinne eines universellen Zugangs zu Informationen bzw. Förderung einer politikbezogenen Medienkompetenz, d.h. Fähigkeit zur kritisch-reflexiven Meinungsbildung; eine solche basiert z.B. auf Grundwissen über die politischen Zusammenhänge ¹³⁰.

Es geht hier m.E. um Rahmenbedingungen, die vorhanden sein müssen (Feld: politische Bildung), wobei die eigentlichen Impulse in Form eines vielleicht selbstorganisierten Wissens "von unten" kommen sollen; hier würden sich Möglichkeiten für den Dritten Sektor eröffnen.

In diesem Zusammenhang darf man den Beitrag des Internet zur Mobilisierung dieses Sektors im Sinne der Stärkung seiner Rolle als Kontrollinstanz gegenüber dem Markt und dem Staat nicht außer Acht lassen; Voraussetzung dafür ist allerdings, daß sich das zivilgesellschaftliche - im gesamtgesellschaftlichen und nicht nur bürgerlich-gesellschaftlichen,

¹³⁰ Hoecker, Beate: Mehr Demokratie via Internet/Die Potenziale der digitalen Technik auf dem empirischen Prüfstand, in: Aus Politik und Zeitgeschichte, Beilage zur Wochenzeitung "Das Parlament", B 39-40/2002, S. 44 f.

ökonomisch bestimmten Sinne verstandene ¹³¹ - Engagement ungehindert im öffentlichen, der Einwirkung des Staates entzogenen, nichtmerkantilen und nichtstaatlichen Raum des Netzes entfalten kann. Denn die neue Technologie birgt sehr wohl Potentiale und Kapazitäten in sich, die zur stärkeren Beeinflussung der "e-policy" des Ersten Sektors durch den Dritten Sektor beitragen könnten.

Damit aber die Chancen, die das neue Medium bietet, nicht nur einer privilegierten Gruppe zugute kommen, muß die Technologie insgesamt billiger, leichter benutzbar und zugänglicher werden; nur dann wird sie auch andere soziale Gruppen erreichen (finanziell schlechter Gestellte, Frauen, etc.) und erst dann gibt es eine größere Chance auf mehr Beteiligung, demokratische Kommunikation und wahre Erneuerung der öffentlichen Sphäre.

Quellenverzeichnis

9-Punkte-Programm /Umsetzung von "eGovernment" in Österreich v. 31.5.2000, Online im WWW unter URL: http://wko.at/wp/extra/E-Government/E-Government_5.htm [Stand: 26.09.02].

¹³¹ Nohlen, Dieter (Hrsg.): Wörterbuch Staat und Politik, Piper München Zürich, 5. Aufl., München, 1998, S. 73.

Aichholzer, Georg/Schmutzer, Rupert: E-Government. Elektronische Informationsdienste auf Bundesebene in Österreich. Endbericht, Studie im Auftrag des BKA, Wien, Juli 1999.

AIM – Austrian Internet Monitor, rep. Österr. ab 14 Jahren, April bis Juni 2003, n = 3.500 pro Quartal, (www.integral.co.at/AIM).

Barrierefrei ins Internet?, Der Standard, Online-Ausgabe v. 07.10.2003 [Stand: 07.10.2003].

BG über den Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz 2000) BGBl I 1999/165 idF BGBl I 2001/136.

Blasweiler, Karl Heinz: Strategisches Informationsmanagement in der öffentlichen Verwaltung. Wege der DV-Erneuerung, in: Verwaltung und Management, 6.Jg., 1/2000.

Bundeskanzleramt, Stabstelle IKT-Strategie des Bundes (Hrsg.): E-Government in Österreich, Information für Wirtschaft und Verwaltung, Wien, 2003.

Bundespressdienst (Hrsg.): Erklärung der Bundesregierung vor dem Nationalrat von Bundeskanzler Dr. Franz Vranitzky, 30. Nov. 1994, Wien, 1994.

Bundespressdienst (Hrsg.): Erklärung der Bundesregierung vor dem Nationalrat von Bundeskanzler Dr. Franz Vranitzky, 13. März 1996.

Der Standard, Rubrik NetBusiness (Ticker), 5./6. Juli 2003.

derstandard.at: Cyberschool startet in neuntes Jahr, Online im WWW unter Url: <http://ecaustria.at/?id=1490222> [Stand: 1.12.03].

derstandard.at: E-Government-Gesetz beschlossen, Online im WWW unter

Url: <http://derstandard.at/druck.asp?id=1554087> [Stand: 04.02.04].

derstandard.at: Powerline-Projekt der EU-Kommission gestartet, Online im WWW unter Url: <http://derstandard.at/druck.asp?id=1555662> [Stand: 04.02.04].

derstandard.at: Umfrage: Österreicher mit Computerkenntnissen im EU-Mittelfeld, Online im WWW unter Url: <http://derstandard.at/druck.asp?id=1556920> [Stand: 04.02.04].

Dirk Messner, Architektur der Weltordnung. Strategien zur Lösung globaler Probleme, in: Internationale Politik, Nr. 11/98; (http://www.bundestag.de/gremien/welt/weltto/weltto113_stell001.pdf), [Stand: 09.06.02].

eEurope 2002 - Eine Informationsgesellschaft für alle. Entwurf eines Aktionsplans der Europäischen Kommission zur Vorlage auf der Tagung des Europäischen Rates am 19./20. Juni 2000 in Feira [KOM(2000) 330], <http://europa.eu.int/scadplus/leg/de/lvb/l24226a.htm> [Stand: 21.4.03].

eGovernment Glossar der Berner Fachhochschule, <http://glossar.iwv.ch> [Stand: 1.05.03].

E-Government Report 2001/Executive Summary, Online im WWW unter URL: http://www.E-Gov_Report2001.pdf [Stand: 26.09.02].

Eichmann, Hubert: Medienlebensstile zwischen Informationselite und Unterhaltungsproletariat: Wissensungleichheiten durch die differentielle Nutzung von Printmedien, Fernsehen, Computer und Internet [Koinon: Sozialwissenschaftliche interdisziplinäre Studien, Bd. 5], Frankfurt/Main, 2000.

Electronic Government als Schlüssel zur Modernisierung von Staat und Verwaltung, Memorandum des Fachausschusses Verwaltungsinformatik der

Gesellschaft für Informatik e.V. und des Fachbereichs 1 der Informationstechnischen Gesellschaft im VDE, Bonn/Frankfurt 2000, online: <http://www.gi-ev.de/wissenschaft/digitbibl/index.html>

EU-Richtlinie 90/387/EWG (Abl. L 295 v. 29.10.1997).

Feik, Rudolf: Transparenz, Governance und "gutes Regieren", in: Schweighofer/Menzel/Kreuzbauer/Liebwald (Hrsg.): Zwischen Rechtstheorie und E-Government. Aktuelle Fragen der Rechtsinformatik, gewidmet Friedrich Lachmayer [Schriftenreihe Rechtsinformatik, Bd. 7], Wien, 2003.

Floeting, Holger/Grabow, Busso: Städte am Netz in: Claus Leggewie/Christa Maar (Hrsg.) Internet & Politik. Von der Zuschauer- zur Beteiligungsdemokratie?, Köln, 1998.

Fogt, Helmut: Thesen zum modernen Stadtmanagement. Die Verwaltungsreform dient in erster Linie den Bürgern, in: der städtetag 54. Jg., 5/2001.

Friedrichs, Stefan/Hart, Thomas/Schmidt, Oliver: "Balanced E-Government": Visionen und Prozesse zwischen Bürgernähe und Verwaltungsmodernisierung, in: Aus Politik und Zeitgeschichte, Beilage zu Wochenzeitung "Das Parlament", B 39-40/2002.

Gisler, Michael: Electronic Government – mehr als eine Website, 2001, www.orl.arch.ethz.ch/disp/pdf/144/144_5.pdf [Stand: 1.05.03].

Glossar der Berner Fachhochschule, <http://glossar.iwv.ch> [Stand: 18.05.03].

Grundanforderungen der Wirtschaft an den digitalen Behördenkontakt/eGovernment in Österreich (Teil 2 der Serie), online im WWW unter URL: http://wko.at/dst_SZ_Details.asp?SNID=4009 [Stand:

Quelle: <http://rechtsprobleme.at>

19.10.03].

Hattenberger, Doris: Ausgewählte rechtliche Fragen des "E-Government" – elektronisches Verwaltungsverfahren, in: Wimmer, Maria (Hrsg.): Impulse für E-Government: Internationale Entwicklungen, Organisation, Recht, Technik, Best Practices, Tagungsband zum ersten e|Gov Day des Forums e|Gov.at, Wien, 2002.

Herbert Kubicek im Gespräch mit Florian Rötzer über die demokratischen Potentiale des Internet, Online im WWW unter URL: <http://www.heise.de/tp/deutsch/special/pol/8003/1.html>

Hoecker, Beate: Mehr Demokratie via Internet/Die Potenziale der digitalen Technik auf dem empirischen Prüfstand, in: Aus Politik und Zeitgeschichte, Beilage zur Wochenzeitung "Das Parlament", B 39-40/2002.

<http://www.uni-koblenz.de/~iwi/publicfiles/Arbeitsberichte/Nr37.pdf>

http://europa.eu.int/comm/off/index_en.htm

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/pdf_files/communication_de.pdf

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/list/2001 [Stand: 14.09.03].

http://reference.E-Government.gv.at/L_nderarbeitsgruppe.252.0.html [Stand: 13.07.03].

[http://coc.idt.unisg.ch/org/idt/main.nsf/0/2D0097A9A40764CCC1256C6C00270B92/\\$file/00_Gisler_eGov.pdf](http://coc.idt.unisg.ch/org/idt/main.nsf/0/2D0097A9A40764CCC1256C6C00270B92/$file/00_Gisler_eGov.pdf)

<http://www.brz.gv.at/dt/fr4.htm>

<http://www.buergerkarte.at/weissbuch/20020515/WeissbuchBuergerkarte.20020515.pdf>

http://www.bmf.gv.at/Egov/wissen/_start.htmhttp://www.bmf.gv.at/Egov/wissen/_start.htm [Stand: 03.07.03].

http://wko.at/wp/extra/E-Government/E-Government_5.htmhttp://wko.at/wp/extra/E-Government/E-Government_5.htm [Stand: 26.09.02].

http://www.rtr.at/web.nsf/deutsch/Ueber+Uns_RTR [Stand: 06.11.03].

<http://www.cio.gv.at/service/brochures/IPWAI.pdf> [Stand: 14.10.2003].

<http://www.land-sbg.gv.at/lkorr/2000/05/12/22475.html>

<http://www.hsw.bfh.ch/spahni/FHSG/01%20Grundlagen.pdf>

IFES: Studie zum Thema Verwaltung und Verwaltungsreform, bundesweit repräsentative Bevölkerungsumfrage. Wien, 2003.

Initiative: Senioren sollen verstärkt ins Internet gehen, Die Presse, 14.05.2003 (Tech&Science/Internet), Online-Ausgabe (www.diepresse.com), [Stand: 18.10.03].

Internet für alle, Computerwelt, 19.9.2003.

Internet für Senioren in NÖ, Die Presse, 10.01.2001, Online-Ausgabe (www.diepresse.com), [Stand: 18.10.03].

Klecatsky, Hans/Morscher, Siegbert (Hrsg.): Die österreichische Bundesverfassung, MANZsche Taschenausgabe mit

Nebenverfassungsgesetzen, 8. Aufl., Stand 1.10.1997, Wien, 1997.

Klima, V., 1998, Informationstechnikoffensive der Bundesverwaltung (Vortrag an den Ministerrat), Wien, 5.3.1998.

König, Klaus: Zum Governance-Begriff, in: König, Klaus/Adam, Markus (Hrsg.): Governance als entwicklungspolitischer Ansatz: Forschungssymposium vom 29. bis 30. September 2000 [Speyrer Forschungsberichte, Bd. 219], Speyer, 2001.

Kreml, Stefan: Der Mythos von der digitalen Spaltung und die Folgen von E-Government, <http://www.heise.de/tp/deutsch/html> [Stand: 05.01.02].

Leggewie, Claus: Demokratie auf der Datenautobahn oder: Wie weit geht die Zivilisierung des Cyberspace? in: Claus Leggewie/Christa Maar (Hrsg.) Internet & Politik. Von der Zuschauer- zur Beteiligungsdemokratie?, Köln, 1998.

Löffler, Elke: Auch die Verwaltung lernt nie aus. Governance – die neue Generation von Staats- und Verwaltungsmodernisierung, in: Verwaltung und Management, 7. Jg. (2001), Heft 4.

Maier-Rabler, Ursula: e-kultur in ländlichen Regionen Österreichs, in: Salzburger Landeskulturbeirat (Hrsg.) – Fachbeirat Kulturinitiativen Salzburg Land: L@nd. 29 Positionen zu Kunst und Kultur im Land, Salzburg, 2000.

Mehlich, Harald: Electronic Government. Die elektronische Verwaltungsreform.Grundlagen-Entwicklungsstand-Zukunfts-perspektiven, 1. Aufl., Wiesbaden 2002.

Mitteilung der Kommission vom 28. Mai 2002 an den Rat, das Europäische Parlament, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der

Regionen -Aktionsplan eEurope 2005: Eine Informationsgesellschaft für alle [KOM(2002) 263 endg. - Nicht im Amtsblatt veröffentlicht].

Neue Zürcher Zeitung v. 13.06.2001: "E-Switzerland" – auch eine politische Aufgabe. Aktionsfelder für den Staat bei den Informationstechnologien (http://www.isps.ch/ger/stored_d), [Stand: 6.04.2001].

Nimmervoll, Sylvia/Bergthaler, Bernhard: Medienkompetenz der Österreicher in Bezug auf Neue Medien, im Besonderen auf das Internet, unter dem Hintergrund der Entwicklung von E-Government, Diplomarbeit, eingereicht an der Wirtschaftsuniversität Wien 21.1.2002.

Posch, Reinhard u.a.: Zielsetzung und Aufgaben der IKT-Stabstelle, in: Wimmer, Maria A. (ed.): Quo vadis E-Government: State-of-the-art 2003, Wien, 2003 [Tagungsband zum zweiten e|Gov Day, Bd. 165.].

Potenzial von E-Government stärker nützen, Aussendung des Informations- und Kompetenzzentrums der Industrie, 8. November 2002, www.iv-newsromm.at

Prinz, Manfred: E-Government im Spannungsfeld zwischen dem technisch möglichen und dem wirtschaftlich umsetzbaren, in: Wimmer, Maria (Hrsg.): Impulse für E-Government: Internationale Entwicklungen, Organisation, Recht, Technik, Best Practices, Tagungsband zum ersten e|Gov Day des Forums e|Gov.at, Wien, 2002.

Prorok, Thomas/Sallmann, Ronald: E-Government, Leitfaden für Österreichs Städte und Gemeinden, Wien, 2002 [Arbeitshilfen für Gemeinden, Bd. 37].

Protokoll v. 30/11/1994- vorläufige Ausgabe. Globale Informationsgesellschaft, A4-0073/1994.

Reinermann, Heinrich (Hrsg.): Regieren und Verwalten im Informationszeitalter – unterwegs zur virtuellen Verwaltung, Heidelberg, v. Decker, 2000 [Schriftenreihe Verwaltungsinformatik, Bd. 22].

Reinermann, Heinrich/Jörn von Lucke: E-Government – Gründe und Ziele, in: Heinrich Reinermann/Jörn von Lucke (Hrsg.): Electronic government in Deutschland: Ziele, Stand, Barrieren, Beispiele, Umsetzung, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer, 2002, [Speyrer Forschungsberichte, Bd. 226], online: <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii/SP-Egov.pdf>

Reinermann, Heinrich/von Lucke, Jörn: Speyrer Definition von Electronic Governance, zweite gestraffte Aufl., Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Irvine und Speyer, 2001, Online im WWW unter URL: <http://.foev.dhv-speyer.de/ruvii/SP-Egvce.pdf>

Reinermann, Heinrich: Neues Politik- und Verwaltungsmanagement: Leitbild und theoretische Grundlagen [Speyrer Arbeitshefte, Bd. 130], Speyer, 2000.

Ruprecht, Jürgen: E-Government-Gesetz: WKÖ-Experten begrüßen Aktivitäten der Regierung/Vollste Unterstützung durch Interessenvertretung der heimischen Informations- und Consultingwirtschaft – Zoubek: "Gesetz muss aber noch breiter werden", online im WWW unter URL: http://portal.wko.at/wk/sn_detail.wk?AngID=1&DocID=46368 [Stand: 19.10.03].

Sarrazin, Thilo: Private Wirtschaft und öffentliche Verwaltung im Informationszeitalter, in: Reinermann, Heinrich (Hrsg.): Regieren und Verwalten im Informationszeitalter – unterwegs zur virtuellen Verwaltung, Heidelberg, 2000 [Schriftenreihe Verwaltungsinformatik, Bd. 22].

Schedler, Kuno/Proeller, Isabella: New public management, Paul Haupt Verlag, Bern-Wien, 2000.

Schedler, Kuno: eGovernment und neue Servicequalität der Verwaltung? in: Grundlagen des eGovernment, Bern, 2000.

Schlußfolgerungen des Vorsitzes Europäischer Rat (Lisbon) 23. und 24. März 2000, Press Release: Lisbon (24-03-2000) - Nr.: 100/1/00 (http://europa.eu.int/comm/off/index_en.htm).

Schmutzer, Rupert: E-Government ist nicht einfach E-Commerce in der öffentlichen Verwaltung, ITA-News/April 2000.

Schubert/Klein, Das Politiklexikon, Verlag J.H.W. Dietz, Bonn 2001, Online im WWW unter URL: <http://www.bpb.de>

Schweighofer/Menzel/Kreuzbauer/Liebwald (Hrsg.): Zwischen Rechtstheorie und E-Government. Aktuelle Fragen der Rechtsinformatik, gewidmet Friedrich Lachmayer [Schriftenreihe Rechtsinformatik, Bd. 7], Wien, 2003.

Spahni, Dieter: eGovernment Grundlagen, Bern, 2002.

Stanz, Eva: "Die Politik hat keinen Spielraum mehr", in: Der Standard, 29.10.2003.

Steiner, Wolfgang: Die elektronische Verfahrensführung nach dem AVG, Rechtslage und erste Erfahrungen, in: Wimmer, Maria A. (ed.): Quo vadis E-Government: State-of-the-art 2003, Wien, 2003 [Tagungsband zum zweiten e|Gov Day, Bd. 165.].

Stellungnahme der Bundesarbeitskammer v. 10.9.2003, 48/SN-69/ME, Online im WWW unter Url: <http://www.parlament.gv.at>

Stellungnahme des Vereines für Internet-Benutzer Österreichs v. 15. September 2003, 25/SN-69/ME, Online im WWW unter Url:

Quelle: <http://rechtsprobleme.at>

<http://www.parlament.gv.at>

Stellungnahme des Österreichischen Städtebundes v. 15. September 2003, 17/SN-69/ME, Online im WWW unter Url: <http://www.parlament.gv.at>

Thornton, Alinta (1997): Does Internet create democracy?, <http://www.wr.com.au/democracy/thesis7.htm> [Stand: 22.4.2001].

Übersicht OECD-Ausblick Informationstechnologie (Übersetzung von Auszügen aus: OECD Information Technology Outlook, Perspectives des technologies de L'information des L'OCDE), Paris, 2002.

Verfassungsausschuss vertagte E-Government-Gesetz, Online im WWW unter URL: <http://derstandard.at/druck.asp?id=1535673> [Stand: 14.01.04].

Walter/Mayer, Bundesverfassungsrecht⁸ (1996) [1245].

Was ist "eGovernment"?, Teil 1 der Serie der Wirtschaftskammer Österreich, Online im WWW unter URL: http://wko.at/dst/SZ_Details.asp?SNID=3862 [Stand: 19.10.03].

Welz, Hans-Georg: Politische Öffentlichkeit und Kommunikation im Internet, in: Aus Politik und Zeitgeschichte, Beilage zur Wochenzeitung "Das Parlament", B 39-40/2002.