



# E-Government-Strategiebericht 2007 / 2008

## E-Government-Strategiebericht 2007/2008

### Inhaltsverzeichnis

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Vorbemerkung</b> .....                                     | <b>2</b>  |
| <b>1 Veränderte Rahmenbedingungen</b> .....                   | <b>3</b>  |
| <b>2 Strategische Neuausrichtung</b> .....                    | <b>4</b>  |
| 2.1 Technologien: Möglichkeiten der Informationstechnik ..... | 4         |
| 2.2 Organisation: Gestaltungsprinzipien .....                 | 5         |
| 2.3 Ziele: Verwaltungsmodernisierung .....                    | 7         |
| 2.4 Nutzen: Wirkungen .....                                   | 7         |
| <b>3 Anwendungsbereiche in der FHH</b> .....                  | <b>8</b>  |
| 3.1 Anwendungen zugunsten der Bürger .....                    | 9         |
| 3.2 Anwendungen zugunsten der Wirtschaft .....                | 11        |
| 3.3 Anwendungen zugunsten von Kooperation .....               | 17        |
| 3.4 Anwendungen zugunsten der Bürgerbeteiligung .....         | 21        |
| 3.5 Anwendungen zugunsten der eigenen Mitarbeiter.....        | 23        |
| <b>4 Demographische Entwicklung</b> .....                     | <b>24</b> |
| <b>5 E-Government in ausgewählten Politikfeldern</b> .....    | <b>28</b> |
| 5.1 Bildung und Wissenschaft .....                            | 28        |
| 5.2 Familie und Gesundheit .....                              | 31        |
| 5.3 Kultur und Freizeit .....                                 | 33        |
| 5.4 Sicherheit und Ordnung.....                               | 34        |
| 5.5 Stadtentwicklung.....                                     | 35        |
| <b>6 Anforderungen an die Umsetzung</b> .....                 | <b>36</b> |
| 6.1 Basisinfrastruktur .....                                  | 36        |
| 6.2 Umsetzungsorganisation.....                               | 39        |
| 6.3 Veränderungsmanagement .....                              | 40        |
| 6.4 Marketing für E-Government .....                          | 42        |
| <b>7 Auflistung der E-Government-Vorhaben</b> .....           | <b>45</b> |

## **Vorbemerkung**

In dem vorliegenden E-Government-Strategiebericht sollen langfristige Überlegungen für die Freie und Hansestadt Hamburg (FHH) vorgenommen werden, wie der Einsatz von Informationstechnologie (IT) stärker in den Dienst einer umfassenden Modernisierung gestellt werden kann. Damit soll das Thema E-Government aus seiner vielfach technischen Diskussion herausgelöst werden. Es gilt, die Perspektive isolierter IT-Einzelprojekte um eine langfristige und grundsätzlicher angelegte Betrachtung zu erweitern.

Hamburg hat in den letzten Jahren zahlreiche E-Government-Projekte initiiert und durchgeführt, die in den jährlichen E-Government-Aktionsfahrplänen zusammengefasst sind. Hamburg weist bislang – auch im Vergleich zu anderen Bundesländern und insbesondere den Stadtstaaten – eine gute Projektbilanz auf. Diese Ausgangsposition gilt es auszubauen. Dazu ist es erforderlich, den IT-Einsatz in Stadt(staat) und Verwaltung viel stärker als bisher als strategisches Handlungsfeld zu betrachten. Der IT-Einsatz soll im Ergebnis zu verbessertem Staatshandeln, zu mehr Wettbewerbsfähigkeit und damit zu besseren Arbeits- und Lebensbedingungen in Hamburg beitragen.

In diesem Strategiebericht sind Kernpunkte einer für Hamburg bis 2008 weiter zu konkretisierenden Strategie dargestellt. Ziel des Berichts ist es, auf Basis der vorgestellten Kernthesen der E-Government-Stabsstelle einen Strategiefindungsprozess anzustoßen. Nicht nur die Beschäftigten der Verwaltung, sondern auch Wirtschaft, Bürger und Verbände sind aufgerufen, sich in diesen Prozess aktiv einzubringen und diesen mitzugestalten. Denn der IT-Einsatz betrifft alle gesellschaftlichen Gruppen, so dass E-Government nicht nur ein Thema der Verwaltung ist. Die IT-Nutzung ist eine gesamtgesellschaftliche Herausforderung, die nur mit breiter Beteiligung nachhaltig zu realisieren ist.

Der Strategiebericht ist in sechs Kapitel gegliedert: Zuerst werden die geänderten Rahmenbedingungen skizziert, die heute vom Staat zu berücksichtigen sind. Im Kapitel 2 werden Kernaspekte einer strategischen Ausrichtung dargestellt. Dabei wird besonders betont, welche neuen Potenziale der Einsatz von IT und E-Government bietet und worin die grundlegenden strategischen Ziele und Herausforderungen für Hamburg liegen. In den Kapiteln 3 und 4 werden der gegenwärtige Umsetzungsstand anhand einzelner Projekte illustriert sowie aktuelle Herausforderungen aufgezeigt. Dabei wird über eine enge E-Government-Betrachtung hinausgegangen, indem die Verbindung zwischen E-Government und einzelnen Politikfeldern hergestellt wird. Im Kapitel 5 werden dann Anforderungen an das Management der Umsetzung dargestellt und darauf hingewiesen, wo in diesem Bereich wichtige Handlungsfelder für Hamburg liegen. Denn Potenziale nutzen wenig, wenn diese nicht durch eine funktionierende Umsetzungsorganisation und ein entsprechendes Veränderungsmanagement realisiert werden können.

## 1 **Veränderte Rahmenbedingungen**

Weltweit sind Verwaltungen veränderten Rahmenbedingungen ausgesetzt, die sie zu neuen Handlungsweisen herausfordern. So erzwingt beispielsweise der demographische Wandel neue Produktionsformen innerhalb wie außerhalb der Verwaltung. Der bereits vorhandene und weiter zunehmende Fachkräftemangel erfordert, dass neue Formen der Leistungserbringung unter IT-Einsatz verstärkt Einzug halten. Auch die neuere Europäische Gesetzgebung verändert Rahmenbedingungen für die Mitgliedsstaaten und damit auch für die deutschen Bundesländer, so z. B. mit der EU-Dienstleistungsrichtlinie, die den Aufbau von elektronischen Zugängen und Abwicklungen nationenübergreifend bis 2009 vorsieht. In diesem Zusammenspiel von Herausforderungen ist die Verwaltung aufgefordert, neue Antworten zu finden.

Zu den Antworten gehört auch E-Government, das zunehmend als „Ermöglicher“ neuer Arbeits- und staatlicher Handlungsformen zu sehen ist. Das Potenzial von E-Government kann jedoch nur realisiert werden, wenn es nicht nur auf die bloße Bereitstellung von Online-Diensten (Verwaltungsleistungen über das Internet) oder auf IT-Infrastrukturen reduziert wird. Es ist vielmehr erforderlich, E-Government stärker als organisatorisches Gestaltungsfeld zu sehen, weshalb auch die Verwaltungsarbeit hinter den Webseiten mit dem IT-Einsatz neu zu organisieren ist.

„Gutes“ Regierungs- und Verwaltungshandeln gehört zu den Basisanforderungen von modernen Gesellschaften und ist als Standortfaktor wesentliche Voraussetzung für Wachstum und Entwicklung eines Gemeinwesens. Dafür bilden neue IT-Anwendungen einen zentralen Faktor. Es soll nicht nur die Verwaltungsarbeit an sich verbessert werden, es sind auch neue Interaktionsformen und IT-basierte Services in der Gesellschaft zu etablieren, die zur wirtschaftlichen Entwicklung insgesamt beitragen. IT-Anwendungen unterschiedlichster Art (E-Mail, E-Commerce etc.) sind heute fester Bestandteil fast aller Bereiche des Lebens geworden. Es zeigt sich zunehmend, dass die wirtschaftliche Entwicklung einer Region oder einer Stadt insgesamt von deren IT-Durchdringung abhängt. Diese Perspektive ist insbesondere für Hamburg entscheidend, da die FHH zu den wichtigsten Wirtschaftsstandorten in Deutschland und in ganz Europa zählt. Diese Position kann wesentlich auf der Basis neuer IT forciert und weiter ausgebaut werden. Während es in der ersten Generation von E-Government und IT-Anwendungen noch um Online-Dienste und den Aufbau von Basisinfrastrukturen ging, stehen nun Fragen der Organisationsneugestaltung sowie der verbesserten gesamtwirtschaftlichen Entwicklung an.

E-Government bedarf einer Erweiterung um eine stärker externe und gesamtwirtschaftliche Sicht, die den Nutzen und die (Außen-)Wirkung berücksichtigt. Demzufolge ist die Einführung isolierter Einzelanwendungen (sog. „Leitprojekte“) in der Verwaltung nicht mehr ausrei-

chend, denn die Verwaltung ist in ein Umfeld eingebettet, in dem Unternehmens- und Gesellschaftsstrukturen mit Informationstechnik „durchtränkt“ sind. Daher gibt es zum IT-Einsatz keine Alternative. Es kommt im Gegenteil darauf an, entsprechende IT-Lösungen legitimations- und wertschöpfend in die Gesellschaft und den gesamten Wirtschaftskreislauf zu integrieren. Dafür bedarf es nicht nur technologiebezogener Gestaltungs- und Entscheidungsprozesse: Um der IT-Durchdringung in Verwaltung und Gesellschaft eine Zielrichtung zu verleihen, sind vielmehr organisatorische Strategien erforderlich, mit denen eine inhaltliche Neuausrichtung möglich ist.

## **2 Strategische Neuausrichtung**

Eine strategische (Neu-)Ausrichtung von E-Government ist erforderlich, da sonst der IT-Einsatz in Staat und Gesellschaft ungesteuert abläuft und dem Zufall überlassen bleibt. Deshalb sind organisatorische und politische Zielvorstellungen zu entwickeln, die dem IT-Einsatz eine Richtung verleihen. Es bedarf also keiner technologischen Leitbilder, sondern organisatorischer Vorstellungen, die als Handlungsgrundlage für den IT-Einsatz dienen können. Deshalb soll im Weiteren aufgezeigt werden, welche für Hamburg relevanten grundlegenden neuen Möglichkeiten die IT bietet, welche generellen neuen Möglichkeiten und Potenziale mit E-Government zu verbinden sind, wie es zur Verwaltungsmodernisierung in Hamburg beitragen kann und welche Nutzendimensionen bestehen.

### **2.1 Technologien: Möglichkeiten der Informationstechnik**

Seit ca. Mitte der neunziger Jahre hat die Informations- und Kommunikationstechnik als Reforminstrument für Staat und Verwaltung durch die Verbreitung der Internettechnologie und dem darauf basierenden World Wide Web eine neue Dynamik erhalten. Heute ist der IT-Einsatz weitgehend flächendeckend in der Verwaltung vorzufinden und wird in fast allen Verwaltungsbereichen als selbstverständlich angesehen. Die informationstechnologische Durchdringung von Regierungs- und Verwaltungsarbeit hat heute einen so hohen Stand erreicht, dass es gerechtfertigt ist, von Electronic Government zu sprechen.

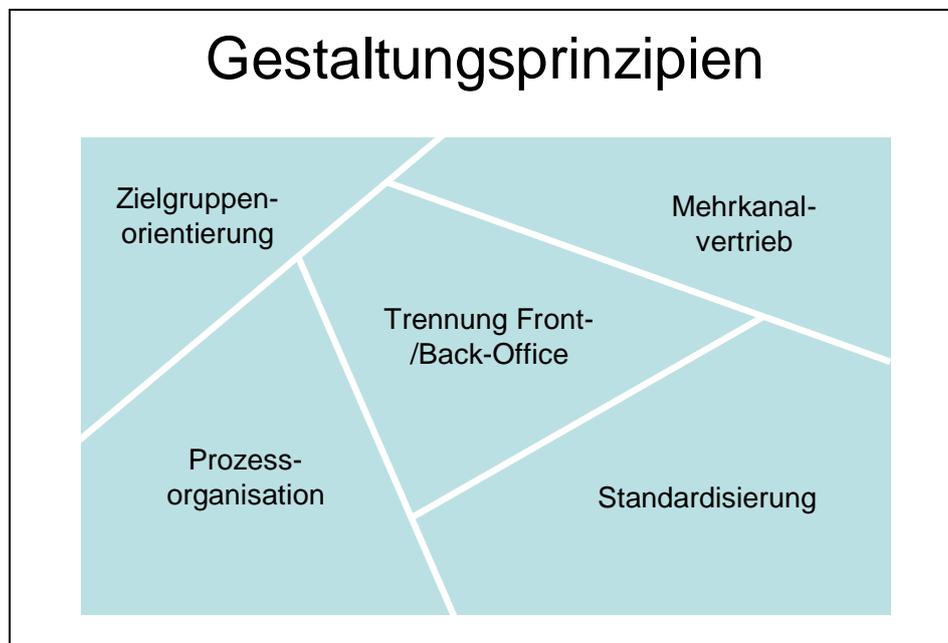
Unter neuer IT werden vor allem die Internettechnologie sowie darauf basierende Anwendungen verstanden, wozu insbesondere Netzwerktechnologien, Datenbanken und Systeme zur elektronischen Vorgangsbearbeitung gehören. Wesentliche Kennzeichen des neueren IT-Einsatzes sind jedoch nicht mehr isolierte Einzelanwendungen am PC oder die Abwicklung von Massenverfahren. Durch die neue IT ist es möglich, zeitliche und räumliche Unabhängigkeit zu erreichen, da Daten, Softwarefunktionen und Leistungen allgegenwärtig (ubiquitär) zur Verfügung stehen.

Auch sind IT-Systeme heute wesentlich flexibler geworden und ermöglichen neue Organisationsformen. Es eröffnen sich bisher nicht da gewesene Möglichkeiten für staatliches Handeln und die Erbringung öffentlicher Leistungen. Dabei ist die Bereitstellung öffentlicher

Dienstleistungen online über das Internet aus Hamburger Sicht nur ein (sichtbarer) Teil von E-Government. Die bisherigen Projekterfahrungen in Hamburg haben deutlich gezeigt, dass es darauf ankommt, das Thema mit neuen organisatorischen Gestaltungsprinzipien zu verbinden, da technologische Entwicklungen keine ausreichende Orientierung bieten.

## 2.2 Organisation: Gestaltungsprinzipien

Ausgehend von diesem grundlegenden Verständnis lässt sich E-Government – anders als der bisherige IT-Einsatz – als die Neugestaltung (und nicht nur Optimierung) von Regierungs- und Verwaltungshandeln unter intensiver Nutzung von IT verstehen. Deshalb ist E-Government kein technisches Problem, das sich auf einzelne Organisationseinheiten delegieren lässt. Denn unterstützt bzw. neu gestaltet werden sollen sowohl Arbeits- als auch öffentliche Beteiligungsprozesse. Dazu ist E-Government als ein Konzept aufzufassen, das eine ganze Reihe neuer Gestaltungsprinzipien erfordert.



Trennung in Front- und Back-Office: Um die organisatorische Dimension von E-Government insbesondere bei Bürgerdiensten zu erfassen, bietet sich die Unterscheidung in Front- und Back-Office an. Das Front-Office kann eine Website, ein Kunden- oder Dienstleistungszentrum als physischer Zugangskanal oder auch ein Call-Center sein. Im Back-Office werden die Verwaltungsentscheidungen getroffen und die zur Leistungserbringung notwendigen IT-Funktionen (z. B. Datensicherheit, Datensicherung, etc.) und Datenbestände bereitgestellt. Auf der Basis von IT-Netzwerken lassen sich Front-Office und Back-Office nicht nur organisatorisch, sondern auch räumlich leichter voneinander trennen. Das hat den Vorteil, dass man für Bürger bzw. Unternehmen den Zugang zu Leistungen bündeln kann.

Flexible Zugänge (Mehrkanalzugang): Mehrkanalzugang bedeutet vereinfacht, dass E-Government keineswegs nur elektronische Zugangskanäle (z. B. Website, Handy, digitales

TV) impliziert, sondern dass auch (weiterhin) konventionelle persönliche Zugangswege (z. B. in den Dienstleistungszentren) in Betracht kommen bzw. gestärkt werden. Entscheidend ist eine an Zielgruppen orientierte Kombination und Bereitstellung von unterschiedlichen Zugangskanälen. Welcher Zugangskanal geöffnet wird, ist im Rahmen eines Zugangs- bzw. Distributionsmanagements festzulegen. Beispielsweise können die Informationsbereitstellung, das Herunterladen von Formularen oder auch bestimmte Transaktionen durch ein Webportal unterstützt werden, während die Antragstellung für bestimmte Leistungen persönlich im Kundenzentren stattfindet und die Bescheiderteilung elektronisch per E-Mail oder auf herkömmlichem Postweg erfolgt.

**Zielgruppenorientierung:** Zentrale Voraussetzung für die Leistungsneuorganisation ist die Zielgruppenorientierung. Es gibt nicht „den Bürger“ und auch nicht „die Unternehmen“, sondern unterschiedliche Zielgruppen, auf die jeweils Zugangskanäle mit dem angebotenen Leistungsspektrum auszurichten sind. Das ist ein Punkt, der gerade in der Anfangszeit des E-Government vernachlässigt wurde und zum Teil bis heute noch wird. Für Adressaten, die regelmäßig professionell mit der Verwaltung Kontakt haben, wie z. B. Architekten, Rechtsanwälte, Notare, Autohändler oder Vermessungsbüros, sollten eher elektronische Zugangskanäle über die Verknüpfung der beiderseitigen Back-Office Verfahren aufgebaut werden, während beispielsweise für (Noch-) Nicht-Internetnutzer eher die persönlichen Zugangskanäle mit IT verbessert werden sollten. Zielgruppen können beispielsweise sein: Existenzgründer, Auszubildende, ausländische Fachkräfte, Arbeitslose etc. Es reicht demnach nicht aus, allgemein von dem „Kunden“ zu sprechen. Auch bei Unternehmen ist zwischen verschiedenen Gruppen zu differenzieren, die insbesondere nach Größe, Branche sowie Unternehmenslage einzuteilen sind. Kleine und mittelständische Unternehmen haben andere Anforderungen und Bedürfnisse als große Konzerne.

**Prozessorganisation:** Zu den Grundanforderungen bei der Umsetzung von E-Government zählt die Einführung von prozessorientierten Organisationsformen. Ob Registrierungs-, Beschaffungs-, Planungs- oder Genehmigungsprozesse, die Informationstechnik kann heute in vielfältiger Weise genutzt werden, um Verwaltungsprozesse wesentlich zu verbessern. Eine elektronische Antragstellung allein nützt wenig, wenn die Antragsbearbeitung trotzdem immer noch mehrere Wochen oder gar Monate in Anspruch nimmt. Deshalb kommt einer prozesshaften Organisationsgestaltung im E-Government besondere Bedeutung zu. Es geht darum, Durchlaufzeiten und Bearbeitungsqualität unter IT-Nutzung zu verbessern und dabei gleichzeitig effizient zu sein. Während bei traditionellen Organisationsansätzen die Aufbauorganisation der Schwerpunkt ist, wird mit dem Ansatz der Prozessorganisation der Fokus auf die einzelnen Aktionen (Ablauf) gelegt.

**Standardisierung:** Damit die neuen Leistungsstrukturen aufgebaut werden können, sind Mindestanforderungen an Standards erforderlich. Nur wenn in technischer, inhaltlicher und or-

organisatorischer Hinsicht entsprechende Standards vorliegen, können neue Strukturen effizient funktionieren. Andernfalls sind ein ungehinderter Datenaustausch sowie eine Trennung in Front- und Back-Office nicht möglich. Standardisierung heißt jedoch nicht, dass Entscheidungen standardisiert werden, sondern lediglich Prozesse, so dass die Leistungserbringung weiterhin individualisiert erfolgt bzw. weiter individualisiert werden kann.

### **2.3 Ziele: Verwaltungsmodernisierung**

Mit dem Einsatz von E-Government sind eine ganze Reihe von Zielsetzungen verbunden. Die Verwaltung soll effizienter und effektiver werden, also bessere Leistungen bei möglichst geringe(re)n Kosten anbieten. Aber auch Partizipations- und damit Legitimationsziele sollen beispielsweise durch Online-Beteiligungsverfahren erreicht werden, die auch in Hamburg seit einigen Jahren durchgeführt werden.

Bei der Verwirklichung dieser Ziele geht es nicht nur um die Bereitstellung von Verwaltungsleistungen über Websites. Denn staatliches Handeln ist nicht zwangsläufig modern, wenn alle Leistungen online bereitstehen. Es kommt darauf an, über die reine Technikanwendung und Bereitstellung von Online-Diensten hinaus E-Government mit Modernisierungszielen der Verwaltung zu verknüpfen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Technik nicht direkt auf die Organisation wirkt. Vielmehr bedarf es organisatorisch geprägter Modernisierungsansätze wie beispielsweise Aufgabenkritik oder Bürokratieabbau und organisatorischer Leitsätze, die mittels neuer IT-Anwendungen realisiert werden.

Um das gesamte Potenzial neuer IT erfassen zu können, ist es notwendig, über die Optimierungsansätze einer einzelnen Organisationseinheit bzw. Behörde hinauszugehen. Prozesse können nicht nur innerhalb einer Organisation verbessert werden, vielmehr ermöglicht IT eine organisationsübergreifende Prozessgestaltung, mit der sich erweiterte Effizienz- und Effektivitätspotenziale erschließen lassen.

Entscheidend im Kontext der Verwaltungsmodernisierung ist, dass die neuen Organisationsstrukturen entsprechenden Nutzen für die Beteiligten erzeugen. E-Government darf nicht auf kurzfristige Kostenreduzierung verengt werden.

### **2.4 Nutzen: Wirkungen**

Generell wurde die Wirkung von E-Government in der Vergangenheit eher vernachlässigt und häufig auf Kostenreduzierung verengt. E-Government so zu reduzieren, reicht schon deshalb nicht aus, weil ein sparsamer Staat wenig nützt, wenn dieser keine Wirkung entfaltet.

Außerdem suggeriert eine enge Kostenbetrachtung, dass es eine Alternative zum IT-Einsatz und zur Vernetzung im Staat gäbe. Diese gibt es schon deshalb nicht, weil die öffentliche Verwaltung in ein Umfeld eingebettet ist, das von IT durchdrungen ist. Würde die Verwaltung auf den IT-Einsatz verzichten, könnte sie nicht mehr mit ihrer Außenwelt kommunizieren. In

der Betrachtung von E-Government ist vielmehr zu fragen, welche Wirkungen und welcher Nutzen erreicht werden können und welche Kosten dem Nutzen gegenüberstehen.

Bei den Wirkungen ist nicht nur auf eine verbesserte Bereitstellung von Dienstleistungen zu achten. Ein Staat hat nicht nur die Aufgabe, bestimmte Leistungen serviceorientiert für einzelne Bürger zu erbringen. Vielmehr kommt es auch darauf an, staatliches Handeln im Hinblick auf die Erreichung von gesamtgesellschaftlichen Zielen hin auszurichten.

So gibt es heute de facto keinen Modernisierungs- und Politikbereich, der ohne IT auskommt. Deshalb bedarf es ganzheitlicher strategischer Ansätze, die nicht nur bei der Bereitstellung von technischen Infrastrukturen stehen bleiben. Verwaltungen müssen sich als Teil des gesamten Wirtschaftskreislaufs verstehen. Wenn sie Entscheidungen treffen, werden sie beispielsweise zum „Informationszulieferer“ für Unternehmen. Öffentliche Verwaltungen sind damit Bestandteil eines umfassenderen Informationsnetzwerkes. E-Government und entsprechende Organisationsänderungen sind deshalb kein Selbstzweck, sondern müssen im Ergebnis zu entsprechendem Gesamtnutzen beitragen.

### **3 Anwendungsbereiche in der FHH**

Neben der IT-Infrastruktur werden inhaltlich in Hamburg fünf zentrale Kernbereiche unterschieden:

- Projekte zur Verbesserung der Bürger- bzw. Kundenorientierung,
- Projekte, die wirtschaftliches bzw. unternehmerisches Handeln erleichtern sollen, so dass insbesondere die Kommunikation zur Verwaltung verbessert wird,
- Projekte, die kooperationsorientiert ausgerichtet sind, da sich häufig erst in Zusammenarbeit mit anderen Behörden E-Government-Potenziale erschließen lassen,
- Beteiligungsorientierte Projekte, da es auch darum geht, die Bürger aktiv in Planungs- und Entscheidungsprozesse der Verwaltung einzubinden sowie
- Mitarbeiterorientierte Projekte, da bei einer neuen, auf E-Government basierenden Verwaltung auch die Mitarbeiter aktiv einzubeziehen sind.

In einer weiter zu entwickelnden Strategie sind die einzelnen Handlungsfelder weiter zu konkretisieren und aufeinander abzustimmen. In allen Handlungsfeldern gibt es mittlerweile zahlreiche Projekte, deren Entwicklungsstand und Potenziale im Folgenden beispielhaft beschrieben sind.

### **3.1 Anwendungen zugunsten der Bürger**

#### **Einheitliche Behördenrufnummer „115“**

Hamburg bietet seinen Bürgern verschiedene Zugangsmöglichkeiten zum Verwaltungsangebot und zu wichtigen Informationen der Stadt. Die Bürgerbefragung 2006 hat ergeben, dass viele Bürger den Kontakt zur Verwaltung über das Telefon suchen. Mit dem bestehenden telefonischen HamburgService unter 040 - 4 28 280 bietet die Stadt einen serviceorientierten Zugangsweg für die Anliegen der Bürger. Grundprinzip ist die möglichst „fallabschließende Anliegenbehandlung“ im Rahmen eines Telefongesprächs. Die Mitarbeiter des telefonischen HamburgService werden dazu besonders intensiv in den Bereichen Kundenorientierung sowie Aufgabenspektrum der Bezirksverwaltung und Fachbehörden geschult. Sie nutzen Informationsstrukturen, die in gleicher Weise auch über das Internet verfügbar sind (z. B. den „Zuständigkeitsfinder“) und auf dem „HamburgService Informationssystem“ (HaSI) fundieren. Unterschiedliche Zugangswege des Bürgers, ob telefonisch, persönlich oder per Internet, treffen im Hintergrund damit auf die gleichen Prozesse der abschließenden Back-Office-Strukturen. Bis Ende 2007 sollen alle Behörden an den telefonischen HamburgService angeschlossen sein. Hamburgs Verwaltung ist dann unter einer einheitlichen Nummer erreichbar.

Die beim telefonischen HamburgService erlangten fachlichen Kompetenzen haben dazu geführt, dass Hamburg sich dazu entschlossen hat, sich als „Pilot-Call-Center“ für das bundesweite Kooperationsprojekt „Einheitliche Behördenrufnummer 115“ zur Verfügung zu stellen. Auf dem nationalen IT-Gipfel unter Leitung der Bundeskanzlerin wurde am 18. Dezember 2006 beschlossen, eine einheitliche Behördenrufnummer (115) für ganz Deutschland einzuführen. Vorbild ist die Stadt New York, die seit 2002 unter der Rufnummer „311“ ihren Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Touristen 24 Stunden am Tag und in mehreren Sprachen umfassende Auskünfte zu Dienstleistungen der Verwaltung, aber auch anderen Angelegenheiten bietet. Am 14. Juni 2007 haben die Regierungschefs von Bund und Ländern den Beschluss gefasst, die „115“ zunächst im Rahmen von Pilotprojekten zu erproben. Während die technische Realisierung keine größeren Probleme bereitet, müssen besondere Anstrengungen darauf gerichtet werden, die abschließende Bearbeitung des Kundenanliegens durch weiter entwickelte Prozesse zwischen Back-Office und Call-Center zu gewährleisten. Zudem sollen die Pilotzentren auch Auskünfte über den eigenen Zuständigkeitsbereich hinaus erteilen können. Verwaltungen des Bundes, der Länder und Kommunen müssen deshalb gegenseitig in die Lage versetzt werden, Informationen über ihre jeweiligen Zuständigkeiten und Ansprechpartner auszutauschen. Hamburg wird dazu seine beim Aufbau des telefonischen HamburgService gemachten Erfahrungen aktiv mit einbringen.

## **Kunden- und Dienstleistungszentren in den Bezirksämtern**

Eine moderne Verwaltung muss Bürgern und Unternehmen einen einfachen und serviceorientierten Kontakt bereitstellen. In Hamburg sind die Kundenzentren der Bezirksämter eine der wichtigsten persönlichen Anlaufstellen für den Bürger. Entsprechend bedeutsam ist es, dass die Bezirksverwaltung so organisiert ist, dass der Kunde schnell, bequem und sachgerecht seine Leistungen erhält. Um die Bezirksverwaltung als erste Anlaufstelle für den Bürger weiter zu modernisieren, hat der Senat im Frühjahr 2004 mit der Verwaltungsreform begonnen. Schwerpunkte der Reform waren u. a. eine „Entflechtung“ und entsprechende Neuordnung der Aufgaben zwischen Bezirksverwaltung und Fachbehörden. Eine wesentliche Neuerung ist die Bündelung bürgernaher Dienstleistungen in so genannten Dienstleistungszentren, in denen alle Anliegen durch einen „Verfahrensmanager“ möglichst abschließend erledigt werden. Diese Dienstleistungszentren entstehen teilweise durch die funktionale Erweiterung der bereits bestehenden Kundenzentren sowie durch die Errichtung von „Sozialen Dienstleistungszentren“ (SDZ) und „Zentren für Wirtschaftsförderung, Bauen und Umwelt“ (WBZ). Im Rahmen einer Pilotierung nehmen die ersten SDZ und WBZ 2007 ihre Arbeit auf.

Die Grundsätze des E-Government wie der „one stop shop“ oder der Ansatz „one face to the customer“ sollen hier weitgehend realisiert werden. Dazu müssen die zentralen Eingangszonen (die Stelle, an der der erste Kundenkontakt stattfindet) vollständig neu konzipiert werden. Für den Kunden bedeuten diese Änderungen klare Vorteile. In den meisten Fällen können seine Anliegen durch einen zuständigen Sachbearbeiter („Verfahrensmanager“) – der einen Zugriff auf alle notwendigen Fachverfahren hat – zukünftig abschließend erledigt werden. Wo dieses nicht möglich ist, wird über ein modernes Verfahren zum Terminmanagement ein Folgekontakt zu einem Sachbearbeiter organisiert.

Aufgrund der technischen Anforderungen zur Umsetzung der Verwaltungsreform wurde im Frühjahr 2007 eine Integration mit den fachlichen Anforderungen der neuen Dienstleistungszentren beschlossen, die im Rahmen eines bezirklichen Projektes verfolgt wird. Auf diese Weise wird sichergestellt sein, dass zur Eröffnung der Dienstleistungszentren Leistungen im Eingangsbereich sicher und zuverlässig IT-unterstützt angeboten werden können.

## **Mobile Bürgerdienste**

Ein weiterer Zugang zu Leistungen der Verwaltung ist in Hamburg über so genannte mobile Bürgerdienste möglich. Das Bezirksamt Hamburg-Nord bietet in Kooperation mit der Hamburger Sparkasse in der Filiale am Langenhorner Markt Verwaltungsleistungen an. Über zwei Arbeitsplätze werden Dienstleistungen wie An-, Ab- und Ummeldungen, Ausstellung von Personalausweisen, Reisepässen oder Steuerkarten angeboten. Der Zugriff auf die Back-Office-Infrastruktur der Hansestadt erfolgt durch Nutzung moderner Mobiltechnologie. Dieser Service wird einmal wöchentlich an Markttagen angeboten und sehr gut angenom-

men. Zusätzlich bietet der Landesbetrieb Verkehr seinen mobilen Service rund um die Kfz-Zulassung und den Führerschein regelmäßig an 12 Wochen im Jahr in Einkaufszentren und darüber hinaus aktiv in Firmen an.

### **Handy-Parken in Hamburg**

In Zukunft werden Hamburger ihre Parkgebühren bargeldlos und minutengenau mit dem Handy bezahlen können. Die Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt hat die Möglichkeiten des Handy-Parkens für Hamburg geprüft und erarbeitet die Grobkonzeption. Die Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen wird voraussichtlich ab 1. Januar 2008 die Einführung des Handy-Parkens fördern, so dass schon kurzfristig mit der Umsetzung zu rechnen ist.

### **Stadtplanung im Netz (Bauleitplanung-Online)**

In den vergangenen Jahren wurden zahlreiche Bauflächen ausgewiesen, um Hamburg für Familien und Unternehmen attraktiver zu gestalten. Die zur Flächenausweisung notwendige Bauleitplanung für die rechtsverbindliche Festsetzung der städtebaulichen Ordnung erfolgt durch die Bezirksämter und die Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt. Dieser Planungsprozess war bisher durch die fehlende technische Unterstützung der gesetzlich vorgeschriebenen Einbindung vieler Beteiligter über Papierdokumente aufwändig und zeitintensiv. Um die formelle und informelle Beteiligung weniger aufwändig zu gestalten, wird zukünftig das internetbasierte Verfahren „Projekt Stadtplanung im Netz“ (ProSiN) eingesetzt. Umgesetzt wird das Projekt in zwei Stufen: Zunächst wurde durch das Bezirksamt Eimsbüttel das Infomodul im Internet pilotiert. Informationen rund um die Stadtplanung werden in [stadtplanung.hamburg.de](http://stadtplanung.hamburg.de) bereitgestellt. Die Pläne werden mit dem GeoServer der Metropolregion Hamburg bereitgestellt. In der zweiten Stufe wird das Modul vorbereitet. Ziele des Moduls sind die Förderung der Verfahrensstandardisierung und Verringerung des Prozessaufwandes in der Bauleitplanung. Die Unterlagen sollen zukünftig zentral zur Verfügung gestellt werden. Die am Bauleitplanverfahren Beteiligten können nach Bedarf die Unterlagen in der Regel elektronisch „abholen“ und in Ausnahmefällen auch in Papierform erhalten. Die erforderlichen Stellungnahmen werden elektronisch (übergangsweise auch in Papierform) abgegeben und sind damit medienbruchfrei weiterverarbeitbar. Für die Beteiligten (Bürger, Behörden, Träger öffentlicher Belange und die Wirtschaft) wird dadurch das Verfahren transparenter und der Planungsprozess effektiver und effizienter.

Hamburg würde mit der Realisierung dieses durchgängigen Online-Beteiligungsverfahrens bundesweit eine Vorreiterrolle übernehmen.

### **3.2 Anwendungen zugunsten der Wirtschaft**

Die öffentliche Verwaltung ist mit unterschiedlichen Funktionen in Teilbereiche des Wirtschaftskreislaufs eingebunden. Sie tritt zum einen als Kunde oder Auftraggeber auf, zum an-

deren ist sie Entscheidungsträger bei Genehmigungen sowie Informationslieferant für Unternehmensprozesse. Die Beurteilung der Verwaltungsleistung (Bürokratieaufwand, Kosten und Entscheidungsgeschwindigkeit) hat einen Anteil bei der Standortwahl eines Unternehmens. Damit trägt die Qualität der Prozessorganisation innerhalb der Verwaltung nicht unerheblich zur wirtschaftlichen Entwicklung einer Region bei.

Die E-Government-Strategie im Bereich Wirtschaft verfolgt zwei Zielsetzungen: Um die Nachfrage der für diese Zielgruppe angebotenen E-Government-Anwendungen zu erhöhen, bedarf es einer verbesserten Information der Unternehmen über die vorhandenen Online-Angebote der Verwaltung. In enger Zusammenarbeit mit der „AG E-Government“ der Handelskammer Hamburg werden seit 2005 Unternehmen in den Fachausschüssen der Handelskammer über ausgewählte Online-Services unterrichtet. Gemeinsam mit der Handelskammer wurde zudem die Idee eines eigenständigen E-Government-Katalogs für die Wirtschaft entwickelt, der im März 2007 veröffentlicht worden ist. In dem Katalog sind 54 für Unternehmen wichtige Online-Angebote themenbezogen aufbereitet. Über die Verteilungswege der Handelskammer wurde der Katalog im April 2007 an ca. 8.000 Hamburger Unternehmen versandt. Der Katalog soll bedarfsabhängig aktualisiert und neu aufgelegt werden. Nach einer Umfrage der Handelskammer war die Reaktion der Unternehmen durchweg positiv und auch andere Länder wie Berlin oder Nordrhein-Westfalen haben ihr Interesse an der Realisierung eines eigenen E-Government-Katalogs nach Hamburger Vorbild signalisiert. Darüber hinaus ist beabsichtigt, die Angebote des Katalogs in ein neu einzurichtendes E-Government-Portal in elektronischer Form zur Verfügung stellen.

Parallel dazu geht die Stabsstelle E-Government der Finanzbehörde direkt in Unternehmen vor Ort, um wichtige Schnittstellen mit der Verwaltung zu identifizieren. Das dazu eingesetzte Vorgehensmodell sieht im ersten Schritt vor, in ausgewählten Unternehmen aus unterschiedlichen Sparten Interviews vor Ort mit Firmen-Verantwortlichen zu führen. Große, ortsansässige Unternehmen, die für den Standort Hamburg wichtig sind, wirken aktiv an der Projektarbeit mit und werden beispielgebend für ihre jeweilige Branche untersucht. Zur Abstimmung passgenauer, nutzerorientierter Lösungen treffen Mitarbeiter aus den Fachbehörden mit den Experten der Firmen zusammen. Ziel ist dabei, bestehende Prozessketten zu optimieren, neue zu identifizieren und als erforderlich erkannte zu gestalten. Im zweiten Schritt wird es darum gehen, die gewonnenen Erkenntnisse zu gewichten und dabei die Prozesse heraus zu filtern, die in Abstimmung mit den Fachbehörden umgesetzt werden sollen. In einem dritten Schritt wird zu ermitteln sein, in welcher Form die gewonnenen Erkenntnisse möglichst breit nutzbringend für die jeweilige Branche Verwendung finden können.

Aus pragmatischen Gründen hat die Stabsstelle E-Government mit Unterstützung der Handelskammer zunächst große Unternehmen für die Projektarbeit gewonnen. Sie beabsichtigt

jedoch, ihre Erkenntnisse auch für künftige Projekte mit kleinen und mittelständischen Unternehmen zu nutzen und bestehende Kontakte zur Handwerkskammer auszubauen.

Erste Ergebnisse des Projekts werden in einem Bericht zusammengefasst, der zum Ende des Jahres 2007 vorgestellt wird.

Ebenso wie bei den kooperationsorientierten Vorhaben ist auch bei der wirtschaftsorientierten Ausrichtung der Stabsstelle der Erfahrungsaustausch auf Landes- und Bundesebene von hoher Bedeutung. Dadurch lässt sich Doppelarbeit vermeiden und die Erarbeitung wirksamer Konzepte geht wesentlich effizienter und zielgerichteter.

- So wurden z. B. die Erfahrungen der Länder Rheinland-Pfalz und Berlin in die Planungen für das oben beschriebene Hamburger Projekt aufgenommen und werden auch beim geplanten Internet-Portalaufbau berücksichtigt.
- Erfahrungen aus Hamburg fließen in das Programm „E-Government 2.0“ der Bundesregierung mit ein. Hier startet ein bundesweites Projekt zur Identifizierung von Prozessketten speziell im Bereich mittelständischer Unternehmen.
- Hamburg nutzt den fachlichen Austausch mit anderen Ländern auch durch die Mitarbeit an strukturellen Konzepten zu Erfolg und Nutzung von E-Government, so z. B. bei dem im Rahmen der Projektarbeit des Kooperationsausschusses ADV veröffentlichten Bericht der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt Bericht Nr. 1/2006) über die „Erfolgsfaktoren für E-Government-Lösungen: Nutzungsanreize, Marketing und mehr“.

Im Rahmen des Schwerpunktes Wirtschaft unterstützt die Stabsstelle E-Government die Behörden bei ihren Angeboten für diese Zielgruppe. Exemplarisch sei hier auf folgende Bereiche eingegangen:

### **Gewerbeanmeldung**

Das Verfahren zur Gewerbeanmeldung soll durch ein neues, modernes Verfahren ersetzt werden, das einen durchgängigen elektronischen Geschäftsprozess ermöglicht. Geplant ist, von der Gewerbeanzeige durch den Bürger und andere Stellen (z. B. Handels- und Handwerkskammer) über die Verteilung der Anzeigen an Informationsempfänger wie beispielsweise Finanzämter oder Handelskammer bis hin zu Registerauskünften das gesamte Verfahren zu automatisieren. Während die vollständige Umstellung auf das neue Verfahren erst Ende 2008 zu erwarten ist, wird Anfang 2008 gemeinsam mit dem Kreis Stormarn die Online-Gewerbeanzeige und -auskunft über das HamburgGateway allen Nutzern im Internet zur Verfügung stehen.

## **Digitales Baugenehmigungsverfahren**

Ziel dieses Vorhabens ist es, Baugenehmigungsverfahren durchgängig elektronisch abzuwickeln. Genutzt wird dazu die sichere Infrastruktur des HamburgGateway sowie die im Rahmen des Projektes noch aufzubauende interne und externe Kommunikationsinfrastruktur mit den am Baugenehmigungsverfahren Beteiligten.

Zu Beginn soll es für die Kunden ab dem ersten Halbjahr 2008 die Möglichkeit geben, Bauanträge online zu stellen. Der jeweilige Stand des Genehmigungsverfahrens kann dann vom Antragsteller - soweit diese den Antrag über das HamburgGateway gestellt haben - anderen Berechtigten und den weiteren beteiligten Dienststellen jederzeit eingesehen werden. Das behördenübergreifende Vorhaben beteiligt an der Entwicklung beispielsweise auch die Ingenieurkammer-Bau sowie die Architekten- und Handelskammer, um deren Anforderungen und Wissen in das Projekt einzubringen. Auf diese Weise soll sichergestellt werden, dass eine akzeptierte, praxisgerechte und nutzerfreundliche Anwendung umgesetzt wird.

## **Öffentliche Auftragsvergabe (eVergabe)**

Die FHH hat mit der Einführung der eVergabe (Stufe 1) den Weg zur elektronischen Vergabe öffentlicher Aufträge frühzeitig eingeschlagen. Nach erfolgreicher Pilotierung wird die Anwendung in weiteren Behörden (Stufe 2) eingeführt.

Mit der eVergabe wird der Prozess der Ausschreibung vollständig elektronisch und medienbruchfrei unterstützt. Dabei wird verwaltungsintern Aufwand reduziert und die elektronische Kommunikation und Abwicklung mit den Bietern vereinfacht. Bei den elektronisch übermittelten Angeboten beträgt der Anteil mit formalen Fehlern durch die integrierte Plausibilitätskontrolle nur ein Zehntel im Vergleich zu den konventionellen Angeboten.

Seit April 2005 wurden von 2.500 Angeboten 50 % durch die Bieter elektronisch abgegeben. Bei den Warengruppen, die häufiger ausgeschrieben werden (z. B. Gebäudereinigung), liegt der Anteil der elektronischen Angebote bei über 80%. Derzeit sind rund 800 Firmen für die elektronische Vergabe registriert.

Die erfolgreich begonnene Strategie der elektronischen Beschaffung wird jetzt auf den Bestellprozess (E-Ordering) ausgedehnt.

## **Technologiedatenbank**

Die „Norddeutsche Technologiedatenbank“ ist ein weiteres Beispiel für die enge Kooperation zwischen Verwaltung und Handelskammer. Die Behörde für Wissenschaft und Forschung betreibt die Datenbank ([hk24.de/technologie](http://hk24.de/technologie)) gemeinsam mit der Handelskammer Hamburg. Dort werden in übersichtlicher und einheitlicher Form Informationen über die breit gefächerte Hamburger Forschungslandschaft und die technologieorientierte Wirtschaft bereitgestellt.

## **Handelsregister/Unternehmensregister**

Im Handelsregister sind u. a. die wesentlichen Rechtsverhältnisse, Sitz und Gegenstand eines Unternehmens der eingetragenen Einzelkaufleute und Handelsgesellschaften eingetragen. Jeder hat das Recht, Auskünfte aus dem Handelsregister zu erhalten und in die beim Handelsregister eingereichten Schriftstücke Einblick zu erhalten. Insbesondere Gruppen wie Unternehmen, Verbände und Rechtsanwälte benötigen den schnellen Zugriff auf aktuelle Daten. Dieser wird seit April 2004 durch eine Online-Lösung gewährleistet. Das beim Amtsgericht Hamburg geführte Handelsregister der Unternehmungen mit Firmensitz in der Hansestadt kann kostenpflichtig über das Internet (HamburgGateway) eingesehen werden.

Über das gemeinsame Registerportal der Länder ist es mittlerweile möglich, in allen deutschen Handelsregistern gerichts- und länderübergreifend nach Unternehmensdaten zu suchen ([handelsregister.de](http://handelsregister.de)). Darüber hinaus besteht ein Zugriff auf das zusätzlich geschaffene zentrale deutsche Unternehmensregister (Gesetz über elektronische Handelsregister und Genossenschaftsregister sowie das Unternehmensregister (EHUG)). Diese Registerdaten werden um zusätzliche Wirtschaftsdaten wie z. B. Kapitalmarkt- oder Insolvenzinformationen ergänzt. Der leichte Zugang zu diesen Daten über das Internet stärkt den Wirtschaftsstandort Deutschland. Für die Zukunft wird es darauf ankommen, die nationalen Daten nun auch auf europäischer Ebene ähnlich komfortabel staatenübergreifend recherchierbar zu machen. Diese Aufgabe ist aber wegen unterschiedlicher Rechtssysteme und Unternehmensformen, Zuständigkeiten, Organisationsformen und Technologien kompliziert.

## **Initiative Hamburg@work**

Die Hamburger Initiative für Medien, IT und Telekommunikation Hamburg@work ist mit ihren fast 2.500 Mitgliedern und über 330 Mitgliedsunternehmen das größte Branchennetzwerk seiner Art in Deutschland und wird von der FHH und der Privatwirtschaft gemeinsam getragen. Die Initiative ist seit 1997 als Public-Private-Partnership aktiv, um Hamburg als Standort der Informations- und Kommunikationstechnologien zu fördern und neue Themen und Entwicklungen anzustoßen. Sie bietet dazu ein breites Leistungsangebot in den Bereichen Information, Service & Support, Networking & Events und Kommunikation an. Hamburg@work schafft so die Voraussetzungen für den gegenseitigen Austausch, die Kontaktpflege und die Initiierung von Projekten. Auf Messen, Kongressen und in Arbeitskreisforen werden aktuelle Trendthemen der digitalen Wirtschaft diskutiert und Brancheninformationen zielgruppengerecht aufbereitet. Die Initiative hat u. a. federführend den Gemeinschaftsstand von Hamburg und Schleswig-Holstein auf der CeBIT 2007 organisiert. Über 50 Partner aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung haben das Angebot der IT-Wirtschaft im Norden präsentiert. Zu den etablierten Veranstaltungshighlights gehören des Weiteren die Hamburger IT-

Strategietage, verschiedene CXO-Events (Networking und Kontaktpflege) für die Entscheider der digitalen Wirtschaft sowie das jährlich stattfindende Treffen der „OnlineKapitäne“.

### **Verkehrsinformationssysteme**

Für Hamburg als Wirtschaftsstandort und Metropolregion ist eine gut ausgebaute, leistungsfähige Verkehrsinfrastruktur von zentraler Bedeutung. Mit dem Einsatz neuester Technik und neuer Prozesse wird die bestehende Verkehrsinfrastruktur optimiert und der Verkehrsfluss verbessert. Die für Verkehr zuständige Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt (BSU) hat sich zum Ziel gesetzt, ein umfassendes Verkehrsinformationssystem auf- und weiter auszubauen. Diese Informationen werden sowohl für die Verkehrssteuerung sowie als Serviceangebot für die Kunden eingesetzt. Damit der Verkehr in der „Logistikdrehscheibe des Nordens“ fließt, kommt Telematik zum Einsatz. Das bedeutet beispielsweise, dass durch intelligente Ampelschaltungen der Verkehrsfluss zusätzlich beschleunigt und optimiert wird, um die Effizienz des Hamburger Straßennetzes sowie die Umweltfreundlichkeit des Verkehrs zu erhöhen.

Ein weiteres Angebot in diesem Bereich ist das Internetportal [verkehrsinfo.hamburg.de](http://verkehrsinfo.hamburg.de), das von der Koordinierungsstelle für Baumaßnahmen (in der BSU) betrieben wird. Auf dem Portal werden aktuelle Lageinformationen über Baustellen, die den Verkehr auf Hamburgs Hauptverkehrsstraßen besonders beeinträchtigen, bereitgestellt. Diese Koordinierung erfolgt über ein internes Informationssystem für Baustellen auf ca. 900 km des rd. 4.000 km umfassenden Straßennetzes der Stadt. Für die Aktualität der Verkehrslage werden Daten über die Autobahnen A1 und A7 rund um Hamburg in Zeiträumen von zwei Minuten erneuert und fließen sofort in die Verkehrsregelung sowie die Geschwindigkeitssituation der Zulaufstrecken mit ein. Informationen der Polizei zum Ferientraffic und zu Großveranstaltungen, die sich auf die allgemeine Verkehrslage auswirken können, sind ebenfalls in die Verkehrsinfo Hamburg eingebunden. Angeboten werden ferner Detailinformationen in Text und Karte über beabsichtigte Sperrungen sowie Ausweichrouten.

Mittelfristig geht es darum, einen einheitlichen, einfachen Informationszugang zu allen vorhandenen Verkehrsmitteldaten zu entwickeln. Die Verkehrsteilnehmer sollen einen Zugang zu allen in Norddeutschland und auch länderübergreifend vorhandenen Diensten erhalten. Damit wird eine optimierte Wahl des Verkehrsmittels, des Fahrtzeitpunktes und der Fahrtroute ermöglicht. Dieses Vorhaben wird durch die Europäische Kommission im Rahmen des Euroregionalen Projekts VIKING gefördert. Ziel ist die Einführung, Koordinierung und Harmonisierung von Verkehrstelematiksystemen, um die Effizienz der wichtigsten europäischen Verbindungen des Transeuropäischen Verkehrsnetzes zu steigern. Die beteiligten norddeutschen Länder haben sich auf die Einrichtung eines gemeinsamen, internetbasierten Verkehrsinformationssdienstes verständigt. Dieser neue Dienst „Verkehrsinfo Nord“ wird die im

Internet vorhandenen Verkehrsinformationen für den norddeutschen Bereich zusammenführen.

### **3.3 Anwendungen zugunsten von Kooperation**

Hamburg setzt mit E-Government auf die Planung und Entwicklung umfassender elektronischer Leistungsangebote für Bürger und Unternehmen. Die Gestaltungskompetenzen und Zuständigkeiten sind aber oft über horizontale und vertikale Verwaltungsebenen hinweg verteilt. Erforderlich zur Veränderung von Leistungsprozessen sind deshalb gemeinsame Absprachen und kooperatives Handeln auf Länder- und Bundesebene. Erfahrungen dazu konnte Hamburg in den letzten Jahren in der Metropolregion und in überregionalen Gremien sammeln. Hamburg hat dabei eine besondere Position inne, die sich aus der Leistungs- und Entscheidungsdichte aufgrund der Stadtstaatstruktur ableitet. Strategisch eingesetzt, kann Hamburg damit als Katalysator für Erneuerungstendenzen wirken und andere zum gemeinsamen Handeln motivieren. Die Kooperationspartner profitieren dabei zusätzlich durch die gemeinsame und effiziente Nutzung von Organisationskonzepten sowie vom Wissens- und Kompetenztransfer. Nachfolgend werden an Beispielen die Aktivitäten Hamburgs illustriert und die damit verbundene Veränderungswirkung von E-Government aufgezeigt.

#### **Metropolregion**

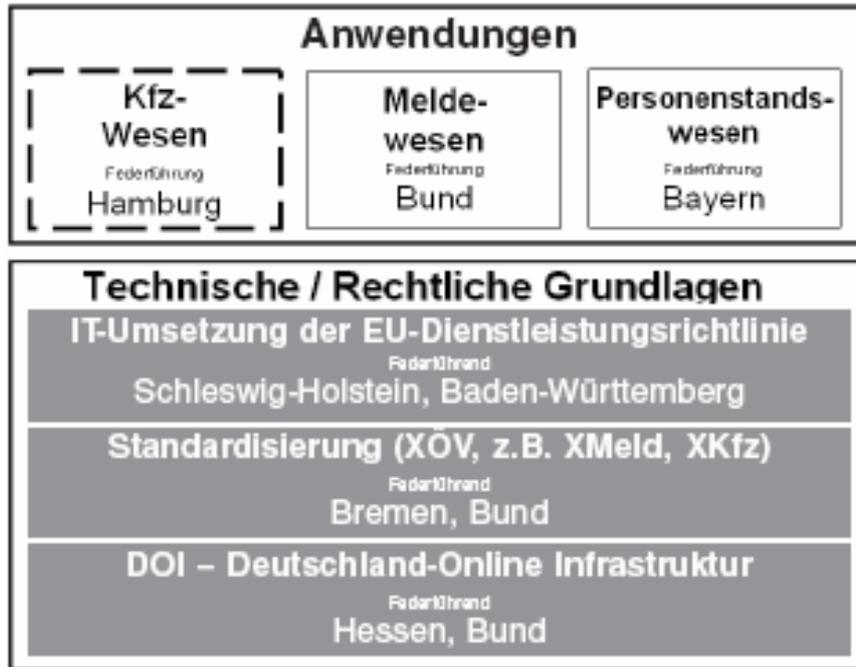
Als Stadtstaat ist Hamburg auf die Zusammenarbeit mit den umliegenden Bundesländern angewiesen. Auch im Bereich der Verwaltung besteht eine enge Kooperation zwischen Hamburg und den umliegenden Ländern. Dadurch entsteht für den Bürger ein über die Grenzen Hamburgs hinaus wirkender Leistungsverbund, der einen optimierten Service bieten kann und Verwaltungshandeln vereinfacht. Dazu wird gezielt in die zukünftige organisatorische und technische Infrastruktur investiert. In dieser Zusammenarbeit mit seinen Partnern übernimmt die FHH aktiv Gestaltungsverantwortung und sieht sich in der Metropolregion sowie bei Vorhaben auf Länder- und Bundesebene an vorderster Position in einer Verantwortungs- und Umsetzungsrolle, um für Bürger und Unternehmen nutzbare E-Government-Leistungen aufzubauen. So ist beispielsweise im Juli 2007 im Bereich Geodateninfrastruktur mit Niedersachsen und Schleswig-Holstein als Abschluss einer intensiven Projektarbeit ein Verwaltungsabkommen unterzeichnet worden, das den Betrieb einer gemeinsamen Geoinformationsplattform im Internet regelt. Damit werden bisher nur lokal verfügbare Planungsdaten überregional nutzbar. Im Leitprojekt E-Government in der Metropolregion Hamburg mit der „Lebenslage Umzug“ werden in Kooperation mit Niedersachsen, Schleswig-Holstein und 12 Kreisen der Metropolregion die Grundlagen für E-Government über Länder- und Kommunalgrenzen hinweg weiter ausgebaut. Die Leitfrage im Projekt lautet: „Wieso können Bürger überall in der Metropolregion einkaufen, arbeiten und ihre Freizeit verbringen, aber nicht jede Zulassungsbehörde oder jedes Meldeamt nutzen?“ Regionale

Zuständigkeitsgrenzen scheinen in allen Lebensbereichen überwunden zu sein, nur nicht in der Verwaltung. Das Projekt hat deswegen zum Ziel, die gelebte Normalität der Bürger auch im Verwaltungsangebot widerzuspiegeln. Das Projekt sieht vor, Bürgern in der Metropolregion bei einem Umzug die melde- und straßenverkehrsrechtliche Ummeldung unabhängig von der örtlichen Zuständigkeit zu ermöglichen.

Zur Umsetzung müssen alle Beteiligten ihre bisherige Sicht auf den neuen Handlungsrahmen erweitern. Die Wirkung von Entscheidungen ist damit nicht mehr auf Kreis-, Bezirks- oder Ländergrenzen beschränkt, sondern der neu zu gestaltende Leistungsprozess bildet den Bewegungsraum der Bürger ab. Unter einer lokalen Perspektive richtig getroffene Struktur- und Organisationsentscheidungen sind bei einer überregionalen Sicht oft nicht mehr passend. Hier müssen mit großem Aufwand Arbeitssysteme zusammengeführt werden. Dies fängt bei der Gestaltung einheitlicher Formulare und IT-Schnittstellen an und führt über Handlungsvereinbarungen zu einem gemeinsamen Verständnis von Serviceorientierung. Bei allem Aufwand ist der Gewinner der Bürger, denn hier werden exemplarisch Strukturen geschaffen, um Verwaltungsangebote ortsunabhängig und verwaltungsübergreifend nutzen zu können. Für die Bürger ergeben sich dadurch kürzere Wege, mehr Anlaufstellen und ein einfacheres Angebot. Bei der organisationsübergreifenden Vernetzung von Dienstleistungen wird auch der gestaltende Ansatz von E-Government deutlich. Ohne Informationstechnologie wäre dieses neue Angebot nicht denkbar, aber ohne Organisationsanpassung würde es nie umgesetzt werden.

### **Deutschland-Online**

Die Kooperationserfahrungen in der Metropolregion bringt Hamburg als Kompetenz in die überregionalen Vorhaben zu Deutschland-Online ein. Dort sind die zurzeit sechs wichtigsten Projekte zur Vernetzung und Effizienzsteigerung der Verwaltung gebündelt. Für jedes der Vorhaben – die von den Regierungschefs von Bund und Ländern beschlossen wurden – zeichnet mindestens ein Bundesland oder der Bund als Federführer verantwortlich. Alle Beteiligten profitieren dabei von den Kompetenzen und Entwicklungen der anderen. So kann Kooperation die Verantwortung für jeden Einzelnen überschaubar gestalten. Nachfolgend sollen die bis Ende 2009 laufenden Projekte kurz vorgestellt werden. In der Graphik sind die Vorhaben mit Titel und Federführer dargestellt. Zu den Aktivitäten gehören drei Projekte mit rechtlichen und technischen Zielsetzungen und drei Vorhaben mit konkreten Auswirkungen für den Bürger. Im Grundlagenbereich werden durch Hessen und den Bund die bestehenden Datennetze effizienter und leistungsfähiger gestaltet sowie durch Bremen und den Bund notwendige Datenaustauschformate standardisiert.



Bei der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie – geleitet durch Baden-Württemberg und Schleswig-Holstein – ist eine prozessorientierte Anpassung der Verwaltungsorganisation erforderlich. Ab 2009 sollen Unternehmen aus den EU-Mitgliedstaaten für ihre Anliegen nur noch einen gesamtverantwortlichen Ansprechpartner in den Behörden vorfinden. Dieser einheitliche Verwaltungsansprechpartner übernimmt – vergleichbar mit einem „Generalunternehmer“ – die gesamte Antragssteuerung nach „innen“. Dieser Vorteil für Unternehmen kann auch ein Vorteil der Verwaltung werden. Durch die personelle Integration von Verwaltungsvorgängen werden vorhandene Brüche erkannt und führen mittelfristig zu einer effizienten prozessorientierten Vernetzung. Die EU-Dienstleistungsrichtlinie ist damit ein starker Treiber für die Umsetzung von E-Government. Hier können Synergieeffekte mit den serviceorientierten Angeboten in den neuen Dienstleistungszentren Hamburgs sinnvoll genutzt werden. Die Verknüpfung der Ziele von Verwaltungsreform und E-Government sind hier deutlich sichtbar und notwendig.

Die zweite Vorhabenskategorie hat das Ziel, notwendige, aber für sich nicht wertschöpfende Registrierungsprozesse einfacher und wirtschaftlicher zu gestalten. Zu dieser Kategorie gehört das Meldewesen mit der Federführung durch den Bund. Hier werden Daten der 5.500 bundesweit im Einsatz befindlichen Melderegister gebündelt. Kooperationsprojekte mit Melde Datenaustausch werden dadurch vereinfacht. Im Personenstandswesen testet Bayern die Möglichkeiten, das Familienstammbuch in den Standesämtern digital abzubilden und einen vernetzten oder alternativ zentralen Datenbestand aufzubauen. So kann z. B. das Suchen nach Erben von mehreren Wochen auf einen Knopfdruck verkürzt werden. Das dritte Bürgervorhaben im Rahmen von Deutschland-Online ist das Kfz-Wesen. Hier hat Hamburg die

Federführung übernommen und bringt u. a. seine Kompetenzen aus den Bereichen Verkehr und Logistik mit ein.

Das Ziel des Vorhabens (gemäß Aktionsplan Deutschland-Online und Hamburg als Federführer) ist es, die Registrierungsprozesse von Fahrzeugen unter konsequenter Nutzung der Möglichkeiten von E-Government und dem Potenzial des Kfz-Onlineregisters beim Kraftfahrtbundesamt (KBA) neu auszurichten. Für Individualkunden und Gewerbe soll damit die Option eröffnet werden, die Fahrzeugregistrierungsprozesse (An-, Ab- und Ummeldung) möglichst durchgängig online ausführen zu können. Neben dem positiv wahrnehmbaren Nutzen für den Bürger soll parallel dazu die interne Verwaltungseffizienz und Kostenstruktur maßgeblich verbessert werden. Dazu dient eine sinnvolle und intelligente Veränderung der Geschäftsprozesse (Zulassungsbehörden/KBA) und der Auftragsbeziehungen (z. B. zu Versicherungen) sowie der gesetzlichen Rahmenbedingungen. Stufenweise soll über eine Analyse der Prozesse, Änderungen und Pilotprojekte bis Ende 2009 die möglichst durchgängige und damit medienbruchfreie Nutzung der Online-Prozesse für die Fahrzeugregistrierung erreicht werden.

Eine in 2006 konstituierte Projektarbeitsgruppe aus Bund, Ländern, Kreisen und Städten bringt zusätzliches Fachwissen und andere Perspektiven mit ein. An-, Ab- und Ummeldung eines Fahrzeugs werden so über einen weiteren Zugangsweg – neben dem bisherigen physischen Zugang zum Sachbearbeiter – abschließend durchführbar sein. Als Pilotregion soll unter anderem die Metropolregion Hamburg dienen. So können die technischen und organisatorischen Erfahrungen in der Gestaltung ebenenübergreifender vernetzter Vorhaben genutzt werden. Im Gegensatz zur Kooperation in der Metropolregion mit drei Ländern berührt das Vorhaben Kfz-Wesen den Bund, alle 16 Länder sowie die Kreise und kreisfreien Städte. Wesentliche Kennzahlen des Projektes sind:

- Bundesweit sind ca. 449 Zulassungsbehörden (davon vier in Hamburg) zzgl. 260 Außenstellen mit 8.000 – 12.000 Mitarbeitern für die Fahrzeugzulassung verantwortlich.
- Ein Bestand von über 56 Mio. Kraftfahrzeugen führt jährlich zu mehr als 16 Millionen Zulassungen und Änderungen und circa 10 Millionen zeitweisen Abmeldungen und Wiederanmeldungen. Dabei entstehen – geschätzte – Fahrt- und Wartezeiten für den Bürger von über 1000 Jahren und es werden ca. eine Mrd. Kilometer zu den Behörden zurückgelegt.

Ein möglicher Optimierungsansatz wird durch einen Vergleich mit dem Bereich der Telekommunikation deutlich. Während im Telefonfestnetzbereich bei einem Umzug in einen anderen Vorwahlbereich (z. B. von Berlin 030 nach Hannover 0511) die Hauptnummer geändert wird, bleibt die Mobiltelefonnummer bei diesem Umzug erhalten. So könnte es in Zukunft möglich sein, dass unter Nutzung der Informationstechnologie ein Fahrzeug bundes-

weit „umzieht“, ohne dass sein Kennzeichen geändert wird. Dies würde allerdings eine Verständigung zwischen Bund und Ländern über eine Änderung des Kfz-Zulassungsrechts und der Zuständigkeiten sowie ggf. eine Verlagerung der Kfz-Steuer voraussetzen.

Hamburg ist mit diesen Aktivitäten ein wichtiger Akteur und Innovationstreiber in Deutschland. Synergieeffekte der überregionalen Kooperationsvorhaben werden dabei gezielt erschlossen. Für den Bürger werden durch diese Maßnahmen Infrastrukturen geschaffen, die langfristige Vorteile hinsichtlich der Einfachheit und Erreichbarkeit der Behördenservices bieten.

### **3.4 Anwendungen zugunsten der Bürgerbeteiligung**

E-Government in einem ganzheitlichen Sinn betrachtet bedeutet, das Internet nicht nur als Plattform für die Präsentation der klassischen Dienstleistungen zu nutzen, sondern auch zur Interaktion mit den Bürgerinnen und Bürgern. Hamburg hat damit seit dem Beginn der Erprobung in der Praxis im Jahr 2002 gute Erfahrungen gemacht.

#### **Online-Diskussionen** ([buergerbeteiligung.hamburg.de](http://buergerbeteiligung.hamburg.de))

Im Rahmen des EU-Projektes DEMOS (Delphi Mediation Online System) fand im Dezember 2002 die erste, breit angelegte Diskussion im Internet mit den Hamburgerinnen und Hamburgern zum Leitbild „Metropole Hamburg - Wachsende Stadt“ statt. Nach einigen Jahren der Überzeugungsarbeit zeigten sich Verwaltung und Bürgerschaft zunehmend interessiert, das Internet zur Rückkopplung mit der Bürgermeinung und zur Qualitätssicherung der eigenen Aktivitäten zu nutzen. Aufgrund der guten Erfahrungen veranstaltete die damalige Behörde für Soziales und Familie im Herbst 2005 die Online-Diskussion „Familienfreundlicher Wohnort Hamburg“ ([familienleben-hamburg.de](http://familienleben-hamburg.de)). Im Mai 2006 gab es einen Dialog der Hamburgischen Bürgerschaft mit den Bürgerinnen und Bürgern zum Thema „Haushaltsplanung“ ([hamburg-haushalt.de](http://hamburg-haushalt.de)). Veranstalter der Diskussion waren alle in der Bürgerschaft vertretenen Fraktionen. Die Bürgerschaft selbst bietet darüber hinaus mit der Live-Übertragung von Bürgerschaftssitzungen im Internet einen weiteren guten Service auf dem Feld der elektronischen Demokratie. Im Mai 2007 wurde die Gelegenheit geboten, sich an einem Diskussionsforum zur Neugestaltung des Domplatzes zu beteiligen ([hamburg-domplatz.de](http://hamburg-domplatz.de)).

Alle Diskurse wurden mit Hilfe erfahrener externer Experten durchgeführt, die für eine von der Hamburger Politik und Verwaltung unabhängige Moderation sorgten.

Hamburg hat mit seinem Konzept der Online-Diskussionen zu politisch wichtigen Themen eine Vorreiterposition in Deutschland eingenommen, die im Wesentlichen auf drei Punkten beruht:

- Die Diskurse erreichten die bisher höchsten Teilnehmerzahlen aller vergleichbaren Diskussionen in deutschen Städten und Kommunen, was die hohe Akzeptanz des

Angebots unter den Bürgern zeigt. Beispielsweise beteiligten sich am Diskurs zum Hamburger Haushalt ca. 3000 registrierte Teilnehmer.

- Alle Diskurse wurden mit Überzeugung und Unterstützung der höchsten politischen Ebene durchgeführt.
- Bei allen Diskursen stand im Vordergrund, verwertbare Ergebnisse zu erzielen und diese im politischen Handeln umzusetzen. Das gilt für die Realisierung der prämierten Ideen aus dem Diskurs zur „Wachsenden Stadt“ ebenso wie für den Bürgerleitfaden aus dem „Familienfreundlichen Wohnort Hamburg“ oder die Beratung und Umsetzung von Vorschlägen aus der Diskussion zur Haushaltsplanung durch die Hamburgische Bürgerschaft.

Der Wunsch der Bürger, sich bei konkreten Themen vor Ort einzumischen, ist nicht nur in Hamburg vorhanden. Hamburg gab und gibt seine Erfahrungen in diesem Bereich an viele andere Kommunen und Städte weiter, weil gegenüber Bürgerbeteiligungen von Seiten der Verwaltung und/oder Politik Bedenken bestehen. Häufig werden Aufwand und Kosten für die Durchführung von Internetdiskussionen gescheut. Ebenso herrscht eine Ratlosigkeit darüber, wie mit eventuellen negativen Ergebnissen umzugehen ist. Bei durch Bürgerideen abgestimmten oder angereicherten Planungen und Konzepten in einem (noch) informellen Stadium ist im Rahmen der förmlichen Beteiligung mit weniger Konflikten zu rechnen als sonst. Daneben haben Verwaltung und Politik die Möglichkeit, für ihre Vorstellungen zu werben, sie zu begründen, kurzum: Transparenz herzustellen. Gerade bei Vorhaben, bei denen Konflikte zu erwarten sind, kann es so gelingen, erfolgreiche Überzeugungsarbeit zu leisten. Bestimmte Konflikte können so bereits im Vorfeld gelöst werden und es müssen nicht, nachdem die Entscheidung getroffen wurde, Teile davon unter großer öffentlicher Aufmerksamkeit wieder zurückgenommen werden.

Der ganzheitliche Ansatz, den Hamburg mit seinem Beteiligungskonzept verfolgt, ist zugleich der Erfolgsfaktor für die Akzeptanz des Angebots. Dreh- und Angelpunkt für die Bereitschaft der Bürger, sich zu beteiligen, sind verbindliche Aussagen der Anbieter (Politik, Verwaltung etc.), wie mit den Ergebnissen umgegangen werden wird. Die Erfahrungen zeigen, dass die Teilnehmer nicht die Erwartungshaltung haben, dass ihre Vorschläge/Beiträge unverändert umgesetzt werden. Denn oftmals gibt es gute Gründe, warum etwas nicht bzw. nicht gleich realisiert wird. Wichtig sind aber die ernsthafte Auseinandersetzung mit den Bürgerideen und ein transparentes Verfahren.

### **E-Voting**

Das Wahlrecht für die Hamburgische Bürgerschaft hat sich aufgrund des Volksentscheides vom 13. Juni 2004 stark geändert. Unter Beibehaltung der herkömmlichen Zählverfahren und selbst mit Erhöhung der Zahl der Wahlhelfer wäre damit zu rechnen, erst einige Tage nach

der Wahl ein Endergebnis zu erhalten. Diese zeitliche Verzögerung wurde als politisch nicht vermittelbar angesehen. Um auch in Zukunft noch am Wahlabend ein vorläufiges amtliches Endergebnis verkünden zu können, hat die Bürgerschaft den Senat ersucht, den „Digitalen Wahlstift“ einzuführen. Dabei handelt es sich um ein digitales Wahlgerät, das speziell für Hamburg entwickelt wird und bei der Bürgerschaftswahl 2008 erstmals zum Einsatz kommt. Sein Vorteil: Für den Bürger ändert sich der gewohnte Wahlvorgang nur unwesentlich. Kreuze werden wie bisher mit einem Kugelschreiber auf einem Papierstimmzettel gemacht, der danach für Kontrollzählungen aufbewahrt wird. Die Innovation verbirgt sich in dem Stift. Dieser verfügt über eine Kamera hinter der Kugelschreibermine, die aufgrund einer kaum sichtbaren Rasterung auf dem Stimmzettel die Kreuze erfasst. Über eine Dockingstation und sichere Kabel wird die im Stift gespeicherte Kennzeichnung des Stimmzettels auf ein Notebook übertragen. Die öffentliche Auszählung der anonymisiert gespeicherten Stimmen erfolgt nach Schließung der Wahllokale weitgehend automatisiert. In rd. 1.300 Wahllokalen werden insgesamt ca. 12.000 digitale Stifte zum Einsatz kommen.

Bei der Durchführung dieses bisher weltweit erstmaligen Projektes wird den besonderen Anforderungen von Datenschutz und Datensicherheit umfangreich Rechnung getragen. Bei der Abnahme des Gesamtsystems wirken sowohl das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik als auch die Physikalisch-Technische Bundesanstalt mit.

### **3.5 Anwendungen zugunsten der eigenen Mitarbeiter**

Um Hamburg im Wettbewerb um Arbeitskräfte erfolgreich aufzustellen, ist es notwendig, sich als moderner Arbeitgeber zu präsentieren und auszurichten. Die technischen Entwicklungen haben der Verwaltung mehr Möglichkeiten der Organisation von Arbeitsinhalten und Arbeitsformen gegeben. E-Government ermöglicht moderne und attraktive Formen der Arbeitsgestaltung wie z. B. Telearbeitsplätze. Ohne die elektronische Aktenführung wären viele Bereiche von diesem Fortschritt in der Arbeitsgestaltung ausgenommen. Technische Unterstützungen finden zudem an allen Büroarbeitsplätzen statt und fordern von den Mitarbeitern einen flexiblen Umgang mit den Anwendungen. Bei der Einführung neuer Fachverfahren und -systeme wurden und werden Mitarbeiter kontinuierlich geschult und auf die neuen Herausforderungen der Arbeitsumgebung eingestellt. Das Zentrum für Aus- und Fortbildung (ZAF) unterstützt diese Veränderungen mit den modernen Lernstrukturen. Es hat nach einer Erprobungsphase im Sommer 2007 mit dem flächendeckenden Rollout einer internetgestützten Lernplattform für alle Beschäftigten mit Zugang zum Intranet oder Internet begonnen. Schon anhand des dann möglichen elektronischen Anmeldeverfahrens werden Beschäftigte selbst Anwender von E-Government-Lösungen. Lerngruppen können zudem durch die Bildung von Communities mit eigenen Foren und Bibliotheken unterstützt und Lernangebote durch ein effektives „Wissensmanagement“ ergänzt werden. Dabei sind unterschiedlich aufbereitete In-

formationen (Leitfäden, Arbeitshilfen, Videomaterial u. a.) vorhanden, die der inhaltlichen Orientierung und der Einschätzung des eigenen Wissens zu bestimmten Themen dienen.

Das ZAF realisiert zusammen mit dem Personalamt ein Internetangebot, das potentiellen Bewerbungsinteressenten eine anonyme Selbsteinschätzung (Self-Assessment) bietet. Eine Form, die für Unternehmen und Verwaltungen gleichermaßen neu und innovativ ist. Die Interessenten schlüpfen – ähnlich wie bei einem Computerspiel – in die Rolle einer/eines Auszubildenden und erleben virtuell die einzelnen Stationen der Ausbildung im „Schnelldurchlauf“. Dazu gehören neben einem Bewerbungsberatungsgespräch der Besuch unterschiedlicher Arbeitsplätze sowie die Teilnahme an Unterrichtsstunden in der Verwaltungsschule und der Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Auf unterhaltsame Weise wird ein realitätsnaher und zielgruppengerechter Einblick in Arbeitsfelder und Berufsbilder der allgemeinen Verwaltung vermittelt. Mit dem Durchlaufen der Selbsteinschätzung sollen die Interessierten umfassend über den Beruf informiert werden. Das Verfahren schafft eine Win-Win-Situation zwischen Bewerbungsinteressentinnen und -interessenten und dem Arbeitgeber bzw. Dienstherrn. Innovative Instrumente wie diese ermöglichen es, Erstkontakte zu qualifizierten Nachwuchskräften herzustellen, die ursprünglich vielleicht noch nicht an eine Karriere in der Hamburger Verwaltung gedacht hatten. In Verbindung mit der Möglichkeit der Selbsteinschätzung wird somit insgesamt eine Steigerung der gut qualifizierten Bewerbungen bei einem gleichzeitig sinkenden Anteil an unqualifizierten Bewerbungen erwartet, was zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit im Auswahlverfahren führen wird. Die Online-Selbsteinschätzung wird als ein zentrales Marketinginstrument die innovative Vermarktung des Verwaltungsberufes unterstützen und in der Außenwirkung zu einem modernen Arbeitgeber-Image beitragen. Der Einsatz der Online-Selbsteinschätzung wird mit Beginn der Bewerbungssaison 2007/2008 realisiert.

Intern wird das Personalmanagement zusätzlich durch E-Government unterstützt. Das Personalamt und das Zentrum für Personaldienste werden mit Beteiligung der Ämter und Behörden das Projekt E-Personal (ePers) einsetzen. Dadurch können verstärkt elektronische Geschäftsprozesse und darauf aufsetzend organisatorisches Optimierungspotential für ein integriertes Personalmanagement genutzt werden. Im Personalportal wird u. a. den Mitarbeitern ein direkter Zugriff auf das Personalmanagementverfahren ermöglicht. Darüber können z. B. Anträge gestellt oder persönliche Daten wie Adresse, Bankverbindung oder Telefon geändert werden [Employee Self Service (ESS)].

#### **4 Demographische Entwicklung**

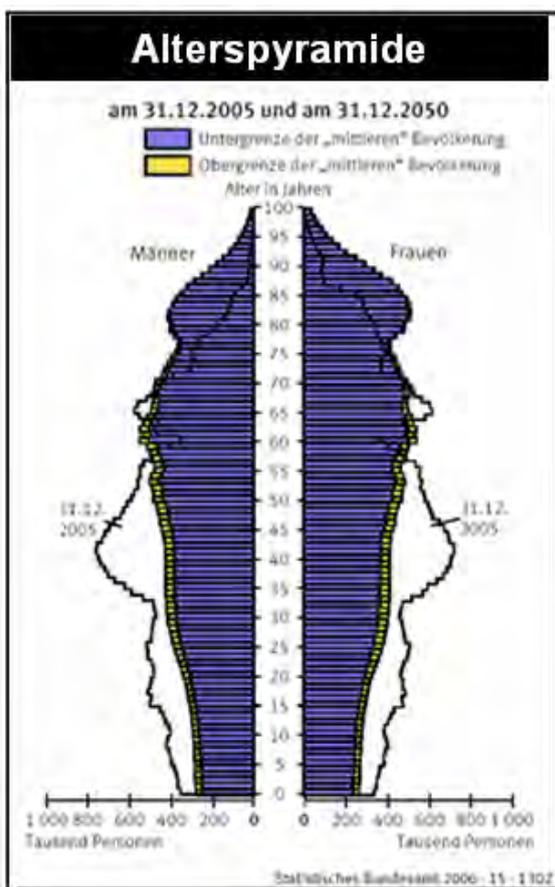
Neben den internen Rahmenbedingungen, die sich Hamburg teilweise selber setzen kann, gibt es externe Entwicklungen, auf die angemessen reagiert werden muss. Zu diesen nicht

direkt beeinflussbaren Rahmenbedingungen gehört die demographische Entwicklung. So ist deutlich wahrzunehmen, dass die Bevölkerungsentwicklung in Deutschland rückläufig ist.

Diese demographische Tendenz hat Auswirkungen auf

- die Altersstruktur in Deutschland,
- die regionalen Veränderungen, insbesondere die Binnenwanderung und
- die Veränderungen der Altersstruktur in der Verwaltung.

Im Jahr 2030 werden in Deutschland die ca. 65-jährigen die am stärksten vertretene Altersgruppe sein, heute ist dies die Gruppe der 40-45-jährigen. Für 2050 wird prognostiziert, dass die Anzahl der ca. 65-Jährigen doppelt so groß ist wie die Anzahl der Neugeborenen (Statistisches Bundesamt). Einen Überblick zu den Zahlen gibt die nachfolgende Graphik.



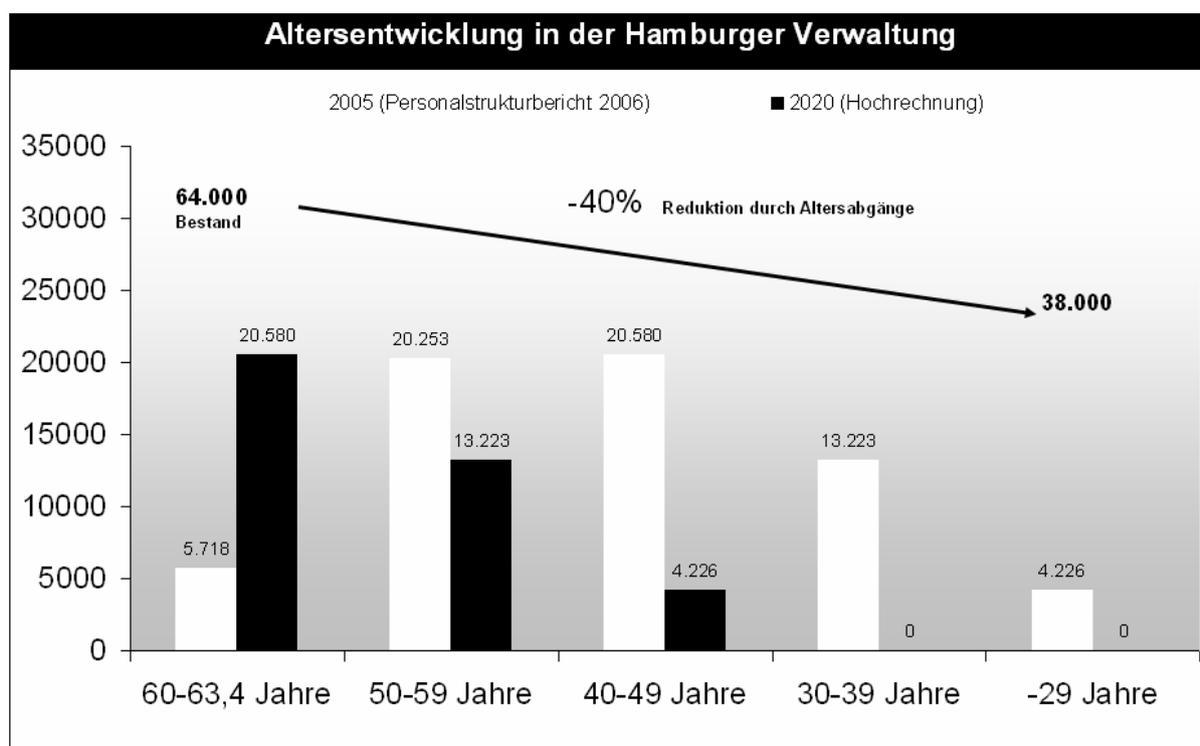
Darüber hinaus wird für die Bundesrepublik für die nächsten Jahre erwartet, dass die Bevölkerungsdichte in ländlichen Regionen abnimmt und insbesondere in dünn besiedelten Regionen der Anteil älterer Menschen an der Bevölkerung verhältnismäßig zunimmt. Dafür wird in städtischen Ballungsräumen mit einer Zunahme aller Altersgruppen gerechnet (Raumordnungsprognose 2020/2050, Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung). Hierdurch entstehen Effekte in den verwaltungsrelevanten Bereichen wie öffentliche Angebotsstrukturen, verfügbarer Arbeitsmarkt und Leistungsfähigkeit des Staates. Diese sind hinsichtlich einer internen Verwaltungssicht und einer externen Kundensicht zu bewerten.

Aus Bürgersicht ist es wichtig, dass die Kontinuität der staatlichen Daseinsvorsorge gewährleistet wird. Dieses ist vor allem für Flächenländer problematisch, wenn sinkende Bevölkerungszahlen zu einem Abbau staatlicher Angebotsstrukturen in den betroffenen Gebieten führen. So beträgt jetzt schon in manchen Kreisen der Metropolregion Hamburg der Weg, den der Bürger zur nächsten Zulassungsbehörde zurücklegen muss, mehr als 60 Kilometer. Zur Aufrechterhaltung der Versorgungsstruktur müssen neue Wege gegangen werden, wie

sie beispielsweise in skandinavischen Ländern mit ihrer schon immer geringen Bevölkerungsdichte üblich sind. Vordringlich ist hier eine stärkere Erreichbarkeit der Verwaltung über das Internet und eine Leistungsverzahnung mit anderen Aufgabenträgern notwendig. Hamburg hat als Stadtstaat dabei den Vorteil einer hohen Versorgungsdichte. Trotzdem ist es wichtig, Behördenangebote auf unterschiedlichen Zugangswegen (z. B. Telefon, persönlicher Kontakt in Dienstleistungszentren) anzubieten. Ziel ist es, dass alle Bevölkerungsgruppen – von jungen Onlinern bis hin zu älteren Menschen mit eingeschränkter Mobilität – selbständig Leistungen der Verwaltung abrufen können.

### Bedeutung für Hamburg

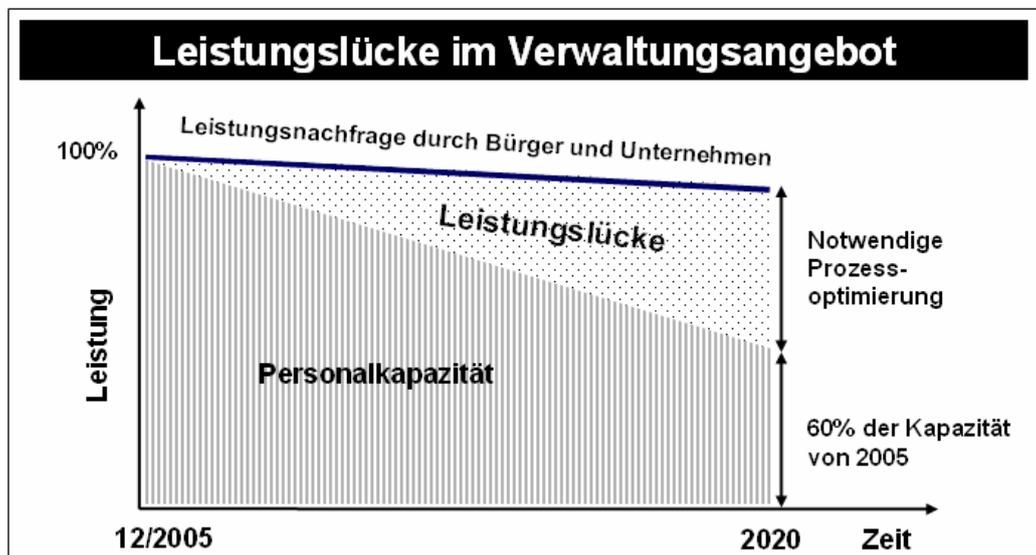
Szenarien zur internen Entwicklung können anhand von Personaldaten der Hamburger Verwaltung aufgezeigt werden. In Hamburg werden bis 2013 ca. 23,5 % der Mitarbeiter in den Ruhestand gehen (Personalbericht 2006), einen Ausgleich durch Neueinstellungen wird es nur in geringem Umfang geben. Der Altersdurchschnitt liegt heute bei ca. 46 Jahren (Stand: 12/2005). Die nachfolgende Graphik zeigt den Personalbestand nach Altersgruppen in 2005 und die Hochrechnung (Lineare Fortschreibung Personalstrukturbericht 2006 ohne Neueinstellungen) der Entwicklung bis 2020. Danach werden bis zu 40% des jetzigen Personalbestands in den Ruhestand gehen.



Zukünftig notwendige Neueinstellungen vom freien Arbeitsmarkt werden schwieriger, da dort aufgrund der Altersentwicklung weniger Arbeitskräfte verfügbar sind. Zudem entsteht eine Konkurrenz mit der Wirtschaft, die schon jetzt ihren Facharbeitskräftebedarf nicht mehr aus-

reichend decken kann. Plakativ gesprochen bedeutet dies: Wenn Hamburg die Tür zum internen Arbeitsmarkt öffnet, ist niemand mehr da, der durchgehen wird.

Die nachfolgende Graphik zeigt die Abnahme der Personalkapazität in der Hamburger Verwaltung bis 2020 und die drohende Leistungslücke im Verwaltungsangebot.



### Kompensationsstrategie

Damit die Leistungsfähigkeit des Staates nicht im gleichen Umfang abnimmt wie die Anzahl der Mitarbeiter, müssen die Leistungsprozesse verändert werden. Die bis 2020 entstehende Leistungslücke muss durch intelligente Maßnahmen geschlossen werden. Die Hamburger E-Government-Strategie kann hier einen Beitrag leisten, um die Auswirkungen der demographischen Entwicklung zu steuern. Hierzu ist der gesamte Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung unter folgenden Aspekten zu bewerten:

- Die Leistung wird stark nachgefragt oder benötigt zur Erbringung viele Beschäftigte.
- Einer oder mehrere Prozessschritte bis hin zum gesamten Prozess können aufgrund von Informationstechnologie entfallen.
- Ein persönlicher Kontakt mit dem Bürger ist nicht erforderlich.
- Die Leistung kann parallel zu bestehenden Strukturen über Onlinemedien angeboten werden.
- Prozesse im so genannten Back-Office werden konzentriert und hoch optimiert.
- Leistungen können an einem Ort gebündelt angeboten werden.

Eine Leistung, die durch dieses Bewertungsraster erfasst wird, sollte vordringlich umgestaltet werden. Zur Illustration dienen drei aktuelle Beispiele.

- In der Metropolregion soll mit der Lebenslage Umzug die Bündelung von Verwaltungsleistungen vollzogen. Kfz- und Personenummeldung bei einem Umzug werden an einem Ort von einem Sachbearbeiter in einem integrierten System durchgeführt. Dadurch soll eine zweite Befassung mit dem Vorgang entfallen.
- Im Kfz-Wesen bei Deutschland-Online sollen die Prozesse möglichst so umgestaltet werden, dass Anteile bisher manueller Tätigkeiten durch IT-Vernetzung ersetzt werden bzw. Leistungen online verfügbar sind.
- Beim Hunderegister wurde neben dem Zugang im Kundenzentrum eine Möglichkeit zur Online-Registrierung geschaffen. Mehr als 2/3 aller Registrierungen wurden mittlerweile über diesen Angebotsweg durchgeführt.

An diesen Beispielen wird deutlich, wie durch eine vorausschauende und rechtzeitige Leistungsveränderung Personalkapazitäten möglicherweise umgesteuert werden können. Sachbearbeiter werden dort eingesetzt, wo der persönliche Kontakt wichtig ist. Die Beratung einer Familie könnte dann wichtiger sein, als Registrierungsprozesse (z. B. Kfz, Hunde) persönlich durchzuführen. Notwendig ist dafür ein Umdenkprozess in allen Teilen der Verwaltung, um E-Government als notwendige Strukturmaßnahme zu nutzen.

## **5 E-Government in ausgewählten Politikfeldern**

Die Möglichkeiten der neuen IT verbessern nicht nur unmittelbar die Arbeit der Verwaltung sowie die Interaktion zwischen Bürger und Verwaltung oder Unternehmen und Verwaltung, sondern auch die Lebensqualität in der gesamten Stadt. Das ist insofern relevant, da es verstärkt darauf ankommt, für Hamburg relevante Politikfelder zu unterstützen. Hamburg will nicht nur eine effiziente und effektiv arbeitende Verwaltung (weiter-)entwickeln, sondern auch die Stellung als Metropole ausbauen und insgesamt die Attraktivität für Bürger und Wirtschaft steigern. Dabei wird deutlich, dass heute kein Politikfeld mehr – egal ob Sicherheit, Gesundheit oder Bildung – ohne den IT-Einsatz gestaltet werden kann. Im Folgenden werden Projekte beschrieben, die für Hamburg relevante Politikfelder unterstützen. Dabei zeigt sich, dass die beschriebenen Projekte die politischen Leitprojekte „Metropole Hamburg - Wachsende Stadt“ und „Lebenswerte Stadt Hamburg“ sowie die Schwerpunktfelder der Hamburger Regierungspolitik im hohen Maße unterstützen.

### **5.1 Bildung und Wissenschaft**

#### **Innovative Schulen**

Hamburg hat sich das Ziel gesetzt, über die Selbstverantwortung der Schulen deren Qualität und Leistung zu steigern. Dieses lässt sich nur erreichen, wenn die internen und externen Abläufe effizient sind, damit Ressourcen vor allem in die Organisation und Durchführung von Unterricht investiert werden können. Dazu ist nach innen ein effektives Personalmanage-

ment erforderlich und nach außen der Einsatz innovativer Medien für schulisches Arbeiten sowie Partizipation und Information der Schüler und Eltern.

Im Bereich der Personalwirtschaft sind die Kernelemente der Reform „Selbstverantwortete Schule“ die Rekrutierung des schulischen Personals, das durch die Schulen selbst ausgewählt werden kann und schließlich im Rahmen eines schulischen Personalbudgets die eigenverantwortliche Bewirtschaftung. Mittelfristig werden den Schulleitungen zur Unterstützung für ihre neuen Planungs-, Steuerungs- und Controllingaufgaben aufeinander abgestimmte IT-Anwendungen zur Verfügung gestellt, deren „Management-Cockpits“ den Verantwortlichen jederzeit einen Überblick über die Budgets verschaffen. Dadurch können beispielsweise Schulentwicklungsplanungen für selbst definierte und behördliche Zielvorgaben zeitnah unterstützt werden.

Im Bereich Personalbeschaffung und -auswahl wurde im März 2007 schrittweise ein Verfahren zur schulgenauen Stellenausschreibung sowie zur elektronischen Bewerbung eingeführt. Mit diesem Verfahren stellen die staatlichen Schulen Hamburgs bereits ihre Nachwuchslehrkräfte ein. Es wird in Kürze um folgende weitere Module ergänzt: Integration des nicht-pädagogischen und des sonstigen pädagogischen Personals, länderübergreifendes Lehrertauschverfahren, Personalbeschaffung für unterrichtliche Vertretungsmaßnahmen, Mobilitätskonzept für das gesamte Schulpersonal und Integration des Zulassungsverfahrens zum Vorbereitungsdienst.

Für die Aufgabenbereiche Personalbedarfsentwicklung, Kapazitäts- und Strukturplanung, Personalbilanz und -abrechnung werden bis zum Schuljahresbeginn 2009/2010 Verfahren entwickelt und bereitgestellt, die folgende Geschäftsprozesse unterstützen: Fristgerechte Ermittlung des Bedarfs an schulischem Personal, Durchführung der Kapazitäts- und Strukturplanung durch die jeweilige Schule, flexible Bewirtschaftung des Stellenplans im Rahmen der Haushaltsermächtigungen, Herstellung von Transparenz über den Ressourceneinsatz, ständiges Monitoring (Management-Cockpit) durch Schulen und die Behörde für Bildung und Sport (BBS).

Mit dem Projekt „Homepages für Hamburger Schulen“ ([schulhomepages.hamburg.de](http://schulhomepages.hamburg.de)) wird der wachsenden Bedeutung dieses Informations- und Kommunikationsmittels Rechnung getragen. Über die Homepage einer Schule informieren sich Eltern, Lehrer, Schüler und die schulinteressierte Öffentlichkeit über das Schulprofil, die Binnenorganisation der Schule, zu schulischen Einrichtungen und Abschlüssen. Individuelle Homepages sind das Aushängeschild der Schulen mit einer vermittelten Corporate Identity. Sie unterstützen auf diese Weise wesentlich die Schulwahlentscheidung von Eltern und Schülern, aber auch von Lehrern bei ihrer Bewerbung.

Ein Redaktionssystem standardisiert redaktionelle Prozesse bei der Erstellung einer Homepage. Die Schulen nutzen es, um auf einfache Weise Webseiten für die Homepage zu erstellen und aktuell zu pflegen. Über 210 öffentliche Schulen nutzen es bereits.

In Zusammenarbeit mit zehn Hamburger Pilotschulen und dem Hamburger Bildungsserver ([hamburger-bildungsserver.de](http://hamburger-bildungsserver.de)) wurden die konzeptionellen Grundlagen für das Redaktionssystem erarbeitet, die sich an den Bedarfen der Schulen orientieren. Gleichzeitig wurde eine zentrale Verwaltungsplattform entwickelt, über die alle Schulhomepages technisch eingerichtet und verwaltet werden. Alle erforderlichen Kommunikationsprozesse zwischen der zentralen Verwaltungsstelle, den Schulen sowie allen für den Betrieb der Homepage zu beteiligenden Stellen werden elektronisch und weitgehend automatisch erledigt. Dadurch wird der manuelle zentrale Verwaltungsaufwand minimiert. Weiterentwicklungen des Redaktionssystems können mit wenigen Mausklicks auf die Redaktionssysteme aller Schulen übertragen werden. Schnittstellen zu schulischen Fachverfahren ermöglichen einen standardisierten Datenaustausch, insbesondere für die schulische Bildungsberichterstattung. Bis Ende 2008 sollen alle 398 Schulen das zentral bereitgestellte Redaktionssystem für die Erstellung und Pflege ihre Schulhomepage einsetzen können.

### **Wissenschaftsstandort Hamburg**

Für Hamburg als Metropole des Wissens ist der Einsatz von technischen Lösungen zur Unterstützung von Arbeitsprozessen an den Hochschulen schon heute selbstverständlich. Um national konkurrenzfähig zu bleiben und Hamburg zu einem international renommierten Wissenschaftsstandort zu machen, werden moderne und flexible Strukturen Stück für Stück weiter ausgebaut. Im Interesse der Studierenden bedeutet dies: Zeitgemäßes Angebot und Lernen mit dem Einsatz moderner Technologien.

Exzellenz von Hochschulen bedeutet neben guter Lehre auch unterstützende Managementprozesse auf E-Government-Basis. So werden im Projekt eCampus hochschulübergreifend durch die Hochschulen, die Behörde für Wissenschaft und Forschung und das Multimedia Kontor Hamburg (MMKH) IT-gestützte Modernisierungsprozesse für die öffentlichen Hamburger Hochschulen voran getrieben. Im Einzelnen handelt es sich um die Modernisierung von Verwaltungsprozessen, den Aufbau von Planungs- und Controllingverfahren und von Servicebereichen bis Ende 2008.

Daten- und Prozessmanagement der verschiedenen Verwaltungs- und Servicebereiche werden effizienter und für den Studenten attraktiver durch „Integrierte Campus Management Systeme“ (CMS). Auf dieser Basis können Studierende eine Reihe von Dienstleistungen komfortabler (z. B. Semesterrückmeldung, Prüfungsanmeldung, Ergebniseinsicht, Ausdruck von Zwischenergebnissen, Änderung von Stammdaten usw.) nutzen. Dieses führt zu einer spürbaren Entlastung der jeweiligen Administration. Ähnliche Dienstleistungen werden auch

für die Mitarbeiter der Hochschulen (z. B. für das Raummanagement) aufgebaut. Mit dem STiNE-Projekt (Studieninfony) der Universität Hamburg wird das Ziel verfolgt, mit Hilfe eines CMS den gesamten „studentischen Lebenszyklus“ zu umfassen.

Voraussetzung für die Nutzung von IT-gestützten Verwaltungsverfahren sind die Identifikation der Nutzer (Authentifizierung) und eine entsprechende Berechtigungsstruktur (Autorisierung). Vorrangige Ziele sind dabei die Steigerung der Sicherheit, die Senkung des Verwaltungsaufwands sowie die Verbesserung der Bedienerfreundlichkeit. Mit der Einrichtung eines zentralen Identity Management Systems für die Hamburger Hochschulen soll dieses – für die deutsche Hochschullandschaft bislang einmalige – hochschulübergreifende Szenario in die Praxis umgesetzt werden.

Ein weiterer Bereich ist die mit dem „Web 2.0“ einhergehende Vernetzung von Wissensbeständen, Informationsdiensten und Anwendungen sowie das wachsende Interesse, Informationen mit anderen zu teilen bzw. ins Internet zu stellen. Dieses hat erhebliche Auswirkungen auf den Wissenschaftsbereich. Durch die Bereitstellung eigener Ressourcen entstehen neue „Communities“, die aus Forschung und Lehre bereits heute kaum mehr wegzudenken sind. Zunehmend werden Audio- oder Video-Aufzeichnungen von Vorlesungen und anderen Veranstaltungen zum Download im Internet angeboten bzw. können als „Podcast“ abonniert werden. Für die Hamburger Hochschulen hat das MMKH unter podcampus.de eine gemeinsame Podcast-Plattform aufgebaut und etabliert. Das Portal wurde im September 2006 gestartet und verzeichnet bis heute ca. 60.000 Abrufe. Neben den Hamburger Hochschulpartnern haben sich inzwischen ca. 20 weitere Hochschulen außerhalb Hamburgs (z. B. Gießen, Freiburg, Münster), wissenschaftsnahe Einrichtungen wie die Fraunhofer-Gesellschaft oder die Helmholtz-Gemeinschaft sowie die Körber-Stiftung der Plattform angeschlossen und nutzen diese als Verteilungsplattform für die Zweitverwertung ihrer Angebote.

## **5.2 Familie und Gesundheit**

### **Familienfreundliche und lebenswerte Metropole Hamburg**

Im Jahr 2006 ist die Einwohnerzahl Hamburgs um 10.555 Einwohner (plus 0,6 Prozent) auf 1.754.182 Personen gestiegen (Statistikamt Nord). Eine wachsende Stadt wie Hamburg muss für Familien und Kinder attraktiv sein und bezahlbaren Wohnraum bieten. Familien brauchen ein lebenswertes Umfeld, das sie aktiv mitgestalten können.

Die damalige Behörde für Soziales und Familie entschied sich – wie bereits an anderer Stelle dargestellt – für eine E-Government-Lösung (E-Partizipation), um eine aktive Beteiligung der Bürger zu erreichen. Die Hamburger waren aufgerufen, sich an der Internet-Diskussion „Familienfreundlicher Wohnort Hamburg“ zu beteiligen. Die Ergebnisse dieses Dialoges wurden in einem Bürgerleitfaden zusammengefasst, der den Verantwortlichen in den Fachbe-

hörden und auf Bezirksebene als wichtige Anregung für Planungsprozesse zur Verfügung steht.

### **Wohnen in Hamburg**

„Wachsende Stadt“ bedeutet auch, dass die Nachfrage nach Immobilien durch Bürger und Unternehmen weiterhin steigt. Mit dem Immobilien- und Investorenportal unterstützt die Stadt die Suche. Die zentrale Immobiliendatenbank mit allen (vermarktbaren) Flächen im „Konzern Hamburg“ bietet Transparenz und Informationen über das gesamte städtische Immobilienportfolio sowie ein optimiertes Immobilien- und Planungsmanagement ([real-estate.hamburg.de](http://real-estate.hamburg.de)). Das Portal hilft allen Haus- oder Wohnungssuchenden bei der Recherche in ausgewählten Internet-Datenbanken. Zur Darstellung dieser Themenkartierung wurden verfügbare Wohnortinformationen mit der digitalen Stadtkarte ([GeoInfo.public](http://GeoInfo.public)) kombiniert. Außerdem gibt es nützliche Informationen zum Thema „Wohnen in Hamburg“ ([wohnort.hamburg.de](http://wohnort.hamburg.de)), zu Wohnformen sowie zur Infrastruktur im Umfeld und den Hamburger Wohnstandorten.

### **Seniorenportal**

Das „[seniorenportal.hamburg.de](http://seniorenportal.hamburg.de)“ bietet hier zielgruppenspezifische Informationen und Dienstleistungen an. Entwickelt wurde dieses Angebot von der Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz zusammen mit dem Verein „Barrierefrei Leben e. V.“.

### **Gesundheit und Verbraucherschutz**

Die Stadt Hamburg ist sich der Bedeutung von Gesundheitsförderung, Prävention und Verbraucherschutz bewusst. Information und Aufklärung sind sowohl bei allen gesundheitlichen Fragen als auch bei der Wahrnehmung von Verbraucherrechten wichtig und können zu Veränderungen im Bewusstsein und im Handeln von Bürgerinnen und Bürgern führen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, stellt das Amt für Gesundheit und Verbraucherschutz zahlreiche Informationen im Internet unter [gesundheit.hamburg.de](http://gesundheit.hamburg.de) und [verbraucherschutz.hamburg.de](http://verbraucherschutz.hamburg.de) bereit.

Darüber hinaus werden derzeit gezielt elektronische Angebote entwickelt, um für Bürger, Gesundheitseinrichtungen und Wirtschaft einen besseren Service bieten zu können. Dazu gehören beispielsweise der elektronische Gesundheitslotse (Online-Informationen zu Gesundheitsförderung und Prävention), die Krankenhausdatenbank und das hamburgische Krebsregister, das Arbeitsschutz-Auskunftssystem mit der geplanten Möglichkeit zu Online-Anträgen und -genehmigungen oder im Veterinäramt Grenzdienst sowie dem Hamburg Port Health Center die bessere Einbindung in behördenübergreifende und mit der Wirtschaft vernetzte Informationssysteme.

### **5.3 Kultur und Freizeit**

Hamburg ist eine der angesehensten Kulturmetropolen in Europa. Neue Projekte wie die „Elbphilharmonie“ und „BallinStadt Auswandererwelt Hamburg“ bilden nur eine Facette des vielfältigen kulturellen Lebens der Hansestadt.

#### **Staatsarchiv Online**

Mit dem Projekt „Link to your roots“ hat das Staatsarchiv einen bedeutenden öffentlichen Erfolg erzielt. Mit der BallinStadt wurde der Projektstatus verlassen und dem Bürger eine neue Plattform für Genealogie und Recherche geschaffen. Den Wünschen Interessierter wird weiterhin Rechnung getragen. In Zukunft wird es möglich sein, die aktuellen Beständedaten und Erschließungsinformationen zu den aufbewahrten Archiven und Archivalien online zu nutzen. In einem Kiosksystem wird bis zum Ende des Jahres eine Intranetlösung für die Archivalienrecherche im Lesesaal des Staatsarchivs bereitgestellt. In einem weiteren Schritt wird bis Ende 2008 die Onlinebestellung über das Internet (HamburgGateway) zur Verfügung gestellt.

#### **Museumsdienst**

Der Museumsdienst organisiert für die Hamburger Museumsstiftungen Events (z. B. „Lange Nacht der Museen“, „Tag der Kunstmeile“), Führungen und Veranstaltungen und betreibt zudem Öffentlichkeitsarbeit für die Stiftungen. Die Veranstaltungen in den staatlichen Museen Hamburgs können demnächst beim Museumsdienst online gebucht werden.

#### **Virtuelle Stadtführungen**

Die Hamburg Tourismus GmbH hat den Trend zur verstärkten Nutzung von mobilen Anwendungen aufgegriffen und gemeinsam mit der iGuide Kulturaufnahme GmbH das bislang in Deutschland einmalige Pilotprojekt „Virtuelle Stadtführungen“ entwickelt. Das Projekt basiert auf GPS-Technologie, die u. a. bei Automobil-Navigationsgeräten eingesetzt wird. Der Tourist kann auf seinem Personal Digital Assisstant (PDA, ein kleiner tragbarer Computer) eine interaktive Stadtkarte sehen. Derzeit gibt es drei verschiedene Routen, denen der Nutzer folgen kann. Während der Tour werden Informationen zu den insgesamt mehr als 70 touristischen Attraktionen und Sehenswürdigkeiten automatisch angezeigt. Die Erklärungen wurden professionell gesprochen und zusätzlich durch Bilddarstellungen auf dem PDA unterstützt. Sobald sich der Nutzer von seinem aktuellen Standort fortbewegt, verändert sich entsprechend die auf dem PDA dargestellte Karte, so dass sich der Nutzer durch die Stadt navigieren kann.

#### **Hamburger Öffentliche Bücherhallen (HÖB)**

Die HÖB bauen ihr umfangreiches Internetangebot (buecherhallen.de) kontinuierlich aus. Im Jahr 2006 wurde die Barrierefreiheit des Internetangebots weitgehend realisiert sowie Video- und Sprachdienste integriert. Neben dem Abruf von allgemeinen Serviceinformationen und

einem eigenen Kinderportal wird auf das HÖB-Portal pro Jahr für Katalogrecherchen 700.000 mal, für Vormerkungen 60.000 mal sowie für Buchungen und Verlängerungen von Medien 2 Mio. mal zugegriffen.

Bis 2009 soll das HÖB-Portal zu einer virtuellen Bücherhalle ausgebaut werden und Angebote zu E-Books, Audio-Books, Video/DVD-on-demand und online-Spiele-on-demand enthalten. Seit Juni 2007 wird dieser neue Service zusammen mit den Stadtbibliotheken in München, Würzburg und Köln pilotiert, so dass den Kunden ein ständig wachsendes Angebot an eMedien online zur Verfügung steht, das heruntergeladen und für einen begrenzten Zeitraum genutzt werden kann. Mit dem Ausbau des Sektors E-Medien leisten die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen einen Beitrag zur Familien-, Kinder- und Jugendbildung.

Die Möglichkeiten für die HÖB-Kunden, unabhängig von Öffnungszeiten in den Beständen zu recherchieren, Medien zu reservieren und zu verlängern, weist neben der Kundenfreundlichkeit und besserer Serviceorientierung auch wirtschaftliche Aspekte auf. Personalkapazitäten in den Bücherhallen vor Ort werden von Auskunfts- und Verwaltungstätigkeiten entlastet. E-Government trägt hier zu einer Effizienzsteigerung bei, indem die Bücherhallen mit weniger Personaleinsatz bei ausgeweitetem Leistungsspektrum betrieben werden können.

#### **5.4 Sicherheit und Ordnung**

Die Polizei Hamburg versteht sich als bürgernahe Polizei und richtet ihre Arbeit an den Bedürfnissen und Erwartungen der Bürger aus. Dazu gehört eine hohe Präsenz und verschiedene Möglichkeiten für den Bürger, Kontakt aufzunehmen.

Neben der Präsenz vor Ort ist die Polizei Hamburg auch über eine Onlinewache im Internet ([onlinewache.hamburg.de](http://onlinewache.hamburg.de)) mit einer Vielzahl von aktuellen Informationen und Angeboten sowie der Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit der Polizei präsent.

Die Onlinewache wurde mit dem Ziel entwickelt, den Informationsaustausch anwenderfreundlich und sicher zu gestalten, automatisierte Verfahrensabläufe zu nutzen und damit die Bearbeitung von Vorgängen zu beschleunigen. Über die Onlinewache kann Anzeige erstattet werden, die automatisch in das Vorgangsbearbeitungssystem ComVor (computergestützte Vorgangsbearbeitung) der Polizei Hamburg übernommen und ebenfalls automatisch an das örtlich zuständige Polizeikommissariat weitergeleitet wird. Dort schließt sich unmittelbar die polizeiliche Sachbearbeitung an. Der Nutzer der Onlinewache erhält als Eingangsbestätigung sofort ein polizeiliches Aktenzeichen und einen Hinweis, in welcher Dienststelle der Vorgang bearbeitet wird und wo er später nachfragen kann. Dadurch entfällt die nochmalige Eingabe der Daten in das Vorgangsbearbeitungssystem durch die Polizei und führt zu einer Entlastung von rein manuellen Tätigkeiten. E-Government wurde hier zu einer durchgängigen Prozessgestaltung eingesetzt und führt zu einem Effizienzgewinn.

Eine besondere Funktionalität der Onlinewache wird es Unternehmen zukünftig ermöglichen, Anzeigen wegen Ladendiebstahls aus den eigenen Vorgangsbearbeitungssystemen über eine Schnittstelle in das Polizeisystem zu übermitteln. Dieses führt zu einem schnellen und sicheren Informationsaustausch und damit zu einer Beschleunigung der Bearbeitungsprozesse zum beiderseitigen Nutzen.

## **5.5 Stadtentwicklung**

Hamburg gilt als die „grüne Metropole“ mit einer hohen Wohn- und Lebensqualität. Die städteplanerischen Veränderungen werden für die Menschen in der Stadt mit Blick in die Zukunft realisiert und dazu auch E-Government-Lösungen genutzt.

Für Hamburg ist es wichtig, eine positive Stadtentwicklung für die Bürger deutlich sichtbar darzustellen. Beispielsweise werden Informationen über Grünanlagen, Freizeitflächen sowie Daten über die Wasserqualität der Badestellen im Internet angeboten. Dieser Service wird weiter ausgebaut und unterstreicht die Lebensqualität der Stadt.

Eine besondere Qualität gewinnt Stadtentwicklung durch die Beteiligung seiner Bürger – wie bereits oben ausführlich dargestellt. Die Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt hat sich deshalb für eine Bürgerbeteiligung durch E-Partizipation (Online-Diskussionsforum, hamburg-domplatz.de) bei der Domplatzbebauung ausgesprochen. In einem Zeitraum von zwei Wochen konnten Bürger diskutieren und „ihren“ Domplatz mitgestalten. Die Vorschläge wurden geprüft und in den aktuellen Planungsstand integriert. Zudem werden die Ergebnisse mit den in Politik und Verwaltung Verantwortlichen im Hinblick auf eine langfristige Lösung weiter diskutiert.

### **Geodateninfrastruktur (Planung mit Geodaten)**

Bei allen Stadt- und Raumplanungen spielen aktuelle Geo-Daten eine bedeutende Rolle. Diese Daten werden in Hamburg an zentraler Stelle erhoben und Bürgern, Firmen, Verbänden, Kammern sowie externen Verwaltungen zur Verfügung gestellt. So können z. B. Kartendaten online abgerufen werden. Der Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung hat den Auftrag, eine regionale Geodateninfrastruktur (GDI) aufzubauen. Die GDI umfasst die Geobasis- und Geofachdaten sowie deren Metadaten. Weiterer wesentlicher Bestandteil der GDI ist ein Geodatennetzwerk, in dem Geodaten-Produzenten, Dienstleister im Geobereich sowie Nutzer über das Intranet/Internet miteinander verknüpft sind. Damit wird der fachübergreifende Zugang zu allen verfügbaren Geodaten ermöglicht. Die Einrichtung von vernetzten, behörden- und länderübergreifenden Geodatenportalen und Metadateninformationssystemen trägt zur nachhaltigen Aktivierung der Zusammenarbeit von öffentlichen und privaten sowie wissenschaftlichen Akteuren im Geoinformationswesen bei. In diesem Sinne ist die Internetanwendung „Geoportal Metropolregion Hamburg“ ein gutes Beispiel für einen grenzüberschreitenden, einheitlichen Zugriff auf Geobasis- und Geofachdaten für das Gebiet der

Metropolregion. Mehrwerte entstehen durch den Aufbau eines vielfältigen Geoinformationsdienstes, durch die Vereinfachung von Abstimmungs- und Planungsprozessen und durch eine wirksamere Außendarstellung. Insgesamt werden die Informationspflichten gegenüber den Bürgern besser erfüllt und es ist möglich, ein gemeinsames Flächenmanagement aufzubauen. Im Rahmen einer Kooperation zwischen Schleswig-Holstein und Hamburg wird mit dem Geoserver/Geoportal Hamburg ein weiterer Baustein der GDI zur Verfügung gestellt. Das Angebot wird alle Basisdaten des Liegenschaftskatasters und der Geotopographie, kartographische Produkte sowie ausgewählte Fachdaten aus Verkehr, Planung, Bau, Umwelt, Geologie u. a. enthalten.

## **6 Anforderungen an die Umsetzung**

### **6.1 Basisinfrastruktur**

E-Government ist die Schnittstelle zum Kunden der Verwaltung. Diese Schnittstelle kann nur so erfolgreich sein wie die Strukturen, auf denen sie aufbaut. Voraussetzung einer erfolgreichen E-Government-Politik sind daher die internen (IT)-Prozesse. Dabei bestehen insbesondere die folgenden Herausforderungen:

- Die Auswahl leistungsfähiger IT-Architekturen,
- der Aufbau und die Fortentwicklung einer IT-Organisation, welche die jeweiligen inhaltlichen Ziele umsetzt sowie
- die Steuerung des IT-Einsatzes.

Geplant und betrieben wird diese IT-Unterstützung in einer kooperativen Aufgabenverteilung, welche die fachliche Verantwortung der Behörden mit gesamtstädtischer Steuerung und der Konzentration der technischen Dienstleistungen bei einem zentralen Dienstleister verbindet.

- Die Fachbehörden und Bezirksämter steuern mit ihren lokalen IT-Stellen die Analyse der fachlichen Prozesse, die Beauftragung der Erstellung und Beschaffung der Software für die Unterstützung der Fachaufgaben sowie der dezentralen Infrastrukturen.
- Die Finanzbehörde verantwortet die gesamtstädtische Steuerung, die Beauftragung der allgemeinen Infrastrukturen und die Fortentwicklung der IT-Organisation. Basis der IT-Planung ist ein modernes Planungs- und Controllingssystem, über das die richtigen Projekte zur Realisierung ausgewählt und die nötigen Ressourcen bereitgestellt werden.
- Mit Dataport wurde - erst mit Schleswig-Holstein und später auch mit Mecklenburg-Vorpommern und Bremen - ein zentraler Dienstleister geschaffen. Damit ist eine Betriebsorganisation entstanden, die Voraussetzung für den dauerhaft erfolgreichen IT-Einsatz ist. Gemeinsam nutzbare Infrastrukturen werden nur einmal betrieben und

nicht mit großem Aufwand an vielen Stellen. Mit dieser länderübergreifenden Aufgabenkonzentration ist der Norden beispielgebend für ganz Deutschland. Mit Dataport steht auch für die interkommunale Zusammenarbeit in der Metropolregion Hamburg ein Dienstleister zur Verfügung, der die gemeinsame Aufgabenbewältigung von Ländern und Kommunen engagiert unterstützt.

### **Aufbau einer leistungsfähigen E-Government-Infrastruktur**

Durch die Schaffung einer kompatiblen und leistungsfähigen technischen Basis wird sicher gestellt, dass Prozesse, die von außen durch die Kunden der Verwaltung elektronisch angestoßen werden, in elektronische interne Verwaltungsprozesse münden.

Wichtige Elemente der technischen Infrastruktur sind die leistungsfähige Vernetzung aller Arbeitsplätze der Hamburger Verwaltung sowie einheitliche Systeme u. a. für elektronische Post, die Speicherung der Daten, die elektronische Archivierung von Dokumenten und die Aufbereitung von Informationen für das Intranet und Internet. Hinzu kommen Systeme, die die Infrastrukturen und Daten der Verwaltung schützen und gleichzeitig die kooperative Zusammenarbeit mit den Kunden der Verwaltung ermöglichen.

Die E-Government-Infrastruktur muss sich an den Bedürfnissen der Kunden und der Service-Anbieter orientieren. Die Bedürfnisse der Kunden sind dabei eine einheitliche Zugangsadresse, gleiches Design und Bedienbarkeit von allen Anwendungen der FHH und ein schnelles Finden des gewünschten Services. Zudem natürlich die Gewährleistung der Vertraulichkeit und die Integrität der Daten, ebenso wie die Authentizität und Verfügbarkeit. Dieser Anspruch wird über den Portalzugang [service.hamburg.de](http://service.hamburg.de) erfüllt, bei dem eine Anmeldung reicht, um alle Angebote nutzen zu können.

Auf der Verwaltungsseite wird durch den Aufbau einer Basisinfrastruktur für E-Government erreicht, dass übergreifende Funktionalitäten nur einmal zur Verfügung gestellt werden müssen, die Sicherheit der Daten und des stadteigenen Netzes gewährleistet ist und die vorhandenen Anwendungen soweit möglich weiter genutzt werden können. Ein Großteil dieser Bedürfnisse wird durch die vorhandene E-Government-Infrastruktur, die stetig weiterentwickelt wird, bereits erfüllt.

Die wichtigsten bestehenden Basiselemente sind:

- HamburgGateway – das digitale Tor zur Stadt

Unter [service.hamburg.de](http://service.hamburg.de) finden die Kunden zentrale Adressen und Services sowie den Zugang und die Übersicht über alle Online-Dienstleistungen der Stadt. Das HamburgGateway ist die Infrastruktur, mit der dieser Zugang ermöglicht wird, es steht 7 Tage die Woche durchgehend zur Verfügung. Die Infrastruktur bietet übergreifend benötigte Funktionalitäten an, wie eine zentrale Authentifizierung, die Online-Abwicklung von Zahlungen,

die sichere Bereitstellung von Nachrichten für den Kunden, die Möglichkeit, die bestehenden Fachverfahren auch für die Online-Dienste zu nutzen, die Online-Vereinbarung von Terminen für Kunden und die elektronische Poststelle, mit der es möglich ist, rechtsverbindlich von Kunden Dokumente zu erhalten oder diesen zuzuleiten. Anhand von Anforderungen und Bedarfen werden eine laufende Optimierung sowie der Ausbau vorgenommen.

- Internet- und Intranetauftritt

Unter [hamburg.de](http://hamburg.de) findet sich der Internetauftritt der Stadt Hamburg. Hier wird umfassend informiert zu allem, was für die Kunden von Interesse ist. Die interne Informationsplattform für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bildet das Intranet.

- GovernmentDirectory

In diesem Verzeichnis sind alle relevanten Informationen von Mitarbeitern und Dienstleistungen zusammenhängend gepflegt. Dazu gehören Rufnummern, Raumangaben, Organisationseinheiten, aber auch beispielsweise Öffnungszeiten. Der Online-Zuständigkeitsfinder genauso wie der telefonische HamburgService beziehen ihre Informationen hieraus.

- Telefonischer HamburgService

Über eine Rufnummer - 040 - 4 28 280 - haben die Kunden die Möglichkeit, telefonisch ihre Anliegen zu klären. Alle bezirklichen Fragestellungen laufen hierüber. Bis zum Jahresende soll auch der Anschluss der Fachbehörden an den telefonischen HamburgService abgeschlossen sein. Die Dienstleistung des telefonischen HamburgService wird weiter ausgebaut, so soll insbesondere die fachliche Tiefe der Behördeninformationen gesteigert werden.

- Clearingstelle

Die Rückmeldungen im Meldewesen laufen seit Beginn des Jahres bundesweit automatisiert ab. Für den Kunden bedeutet das, dass er sich bei einem Umzug nur noch an seinem neuen Wohnsitz anmelden, nicht aber an seinem alten Wohnsitz abmelden muss. Dies können nun die Verwaltungen auf Knopfdruck verschicken. Die hierfür benötigte Infrastruktur steht auch für andere Anwendungen bereit. So ist die Verteilung von Anliegen automatisiert sowohl innerhalb der Hamburger und Schleswig-Holsteiner Verwaltung als auch im gesamten Bundesgebiet mit einheitlichem Format und abgesichert vor unberechtigten Zugriffen möglich.

- **Elektronische Poststelle**

Heute läuft der meiste Austausch von Schriftstücken zwischen Verwaltung und Kunden noch auf dem Papierweg. Um hier zukünftig insbesondere auch bei den Anliegen, bei denen eine rechtsverbindliche Unterschrift benötigt wird, eine tragfähige Lösung zu bieten, ist die elektronische Poststelle eingeführt worden. Damit ist es möglich, rechtssicher sowie auch verschlüsselt und damit vor Zugriff durch Dritte geschützt, Informationen zu verschicken. Sie wird zurzeit in ersten Anwendungen benutzt, so beispielsweise bei der Meldung von Passagieren und Besatzung von Schiffen sowie im Finanzgericht.

Ein weiteres grundlegendes Basiselement, das sich in Vorbereitung befindet, ist ein Workflow-Tool. Zur Unterstützung von inhaltlicher Arbeit ist es entscheidend, die Abläufe zu automatisieren. Dazu bieten Workflows eine gute Möglichkeit. Damit wird erreicht, dass bestimmte Abläufe eingehalten werden und entscheidende Beteiligte zur richtigen Zeit die richtigen Informationen bzw. Unterlagen bekommen. So kann eine Konzentration auf die inhaltliche Arbeit erfolgen und damit eine deutliche qualitativere und auch schnellere Abwicklung stattfinden.

## **6.2 Umsetzungsorganisation**

Um die Umsetzung der beschriebenen E-Government-Strategie und Projekte weiter zu forcieren ist ein abgestimmtes Vorgehen erforderlich. Es bedarf einer entsprechend koordinierten Herangehensweise und einer organisatorischen Verankerung, um die Vielzahl der Einzelprojekte in eine gemeinsame Richtung zu steuern. Somit kommt der Gesamtorganisation von E-Government eine entscheidende Bedeutung zu, um ein strategisch angeleitetes und effektives Vorgehen zu gewährleisten. Gerade weil E-Government als eine ganzheitliche Strategie für ein „elektronisches Regieren“ auch im politischen Sinne steht, kann die Verantwortung für das Thema innerhalb der Hamburger Verwaltungsstrukturen nicht ausschließlich dem „Tagesgeschäft“ überlassen bleiben. Eine auf dieses Ziel gerichtete organisatorische Verankerung von E-Government wurde in Hamburg bereits im Oktober 2005 mit dem Aufbau der Stabsstelle E-Government geschaffen, die unmittelbar der Behördenleitung zugeordnet ist. Dadurch wird deutlich, dass Hamburg E-Government nicht nur als elektronische Unterstützung, sondern als neue Form des Regierungs- und Verwaltungshandelns betrachtet, die sowohl politisch als auch administrativ zu gestalten ist. Diese organisatorische Lösung hat sich sehr positiv auf die schnelle Umsetzung der hamburgweiten als auch der überregionalen Projekte ausgewirkt. Insbesondere konnte die Abstimmung innerhalb der Hamburger Verwaltung verbessert werden.

Es ist jedoch klarzustellen, dass die Umsetzung von E-Government nicht allein dadurch erfolgen kann, dass Aufgaben auf einzelne Organisationseinheiten oder Personen delegiert werden, die sich dann darum „kümmern“. Es sind vielmehr Anstrengungen aller Führungs-

kräfte und Mitarbeiter erforderlich. Dabei ist E-Government an sich nicht als etwas „Gesondertes“ oder „Zusätzliches“ zu betrachten, sondern als Bestandteil der Führungs- und Fachaufgabe, zumal in vielen Bereichen der Verwaltung IT-Anwendungen ohnehin zum festen Bestandteil des Arbeitsalltags gehören. Der Erfolg der Umsetzung von E-Government erfordert daher gleichzeitig auch dezentrale Verantwortung und Unterstützung. Andernfalls lässt sich E-Government nicht als Querschnittsaufgabe aller Fachbereiche der Behörden und Ämter sowie als das Dach über allen Modernisierungsthemen verankern.

Die Erfahrung zeigt, dass gerade für den Erfolg bei der Umsetzung von E-Government das richtige Maß von zentralen und dezentralen Entscheidungsstrukturen wichtig ist. Zentralität ist erforderlich, um die einzelnen Ansätze der Behörden zu einer ganzheitlichen Strategie zusammenzuführen. Das kann - auch in Anbetracht der strategischen Relevanz des Themas - nur an der Spitze von Politik und Verwaltung geschehen. Die einzelnen Behörden sind hingegen dezentral gefordert, IT und Organisation so miteinander zu verzahnen, dass sie sich verstärken und bei der Umsetzung im Zusammenhang gesehen werden. Dafür ist eine kontinuierliche und konstruktive Kommunikation nicht nur zwischen IT-Mitarbeitern und Organisatoren erforderlich, sondern auch innerhalb der Behörden bzw. zwischen den Behörden und Ämtern sind neue Kommunikationsstränge zu etablieren.

Hinzu kommt, dass heute verstärkt Kommunikation gerade bei den vernetzten Projekten zwischen Behörden, Ämtern und Abteilungen erforderlich ist. Herausforderungen werden dabei zukünftig weiter zunehmen, da bei der Umsetzung des Einheitlichen Ansprechpartners im Rahmen der EU-Dienstleistungsrichtlinie weitaus mehr Akteure nicht nur innerhalb, sondern auch außerhalb der Verwaltung einzubinden sind. Es müssen wiederum die Schnittstellen zu unterschiedlichen Services wie z. B. dem telefonischen HamburgService und dem Zuständigkeitsfinder berücksichtigt werden.

### **6.3 Veränderungsmanagement**

Die Realisierung von E-Government erfordert eine Reihe von organisatorischen Vorkehrungen und Umsetzungskompetenzen, die nicht unbedingt zum bisherigen Alltagsgeschäft von öffentlichen Verwaltungen gehören. E-Government ist weder nebenbei noch als rein technisches Problem zu handhaben. Alle Führungskräfte und auch Mitarbeiter, die an der Neugestaltung von Arbeitsabläufen innerhalb einer Behörde beteiligt sind, müssen sich zwangsläufig immer mehr vom Spezialisten zum Generalisten entwickeln, vom „Zulieferer“ von Daten und Informationen aus ihrem Fachgebiet zu Managern, die in der Lage wären, den Prozess auch als Gesamtes zu steuern. Das setzt einerseits voraus, dass die IT-Abteilungen der Fachbehörden und Ämter sich als Dienstleister der Fachbereiche verstehen. Sie müssen sich nicht nur im Sinne von „Kundenorientierung“ mit der Fachpolitik und den, einem Wandel unterworfenen rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen auseinandersetzen, sie haben es

auch in der Hand, mit ihrem Know-how in einem sehr innovativen Arbeitsfeld die Rolle des Steuerers von Prozessen zu übernehmen. Dies ist auch vor dem Hintergrund zu sehen, dass die eher operativen Aufgaben nach und nach weggefallen sind (ESARI, Effizienzsteigerung der Arbeit durch Reorganisation der IT-Strukturen). Die Führungsebenen der Fachbereiche müssen ein gewisses Know-how über die Bandbreite der technischen Möglichkeiten besitzen oder entwickeln, um das vorhandene Portfolio im besten Sinne für die Umsetzung der Fachpolitik ausreizen zu können und ihrerseits Reformprozesse managen zu können.

Erst wenn neben der IT-Infrastruktur auch die Arbeitsprozesse entsprechend neu gestaltet worden sind, kann E-Government als umgesetzt betrachtet werden. Eine solche organisatorische Änderung erfordert zum Teil eine völlige Abkehr von bisherigen Strukturen hinsichtlich der Aufgabenwahrnehmung und Zuständigkeit, so dass der Einführungsprozess ein besonderes Vorgehen erfordert. Vielfach reicht ein klassisches „gutes“ Projektmanagement nicht mehr aus, da insbesondere bei vernetzten Projekten zahlreiche Akteure innerhalb wie außerhalb der Verwaltung einzubinden und zu überzeugen sind.

Gerade um vernetzte Leistungsarchitekturen zu etablieren, sind grundlegend andere Planungs- und Steuerungsinstrumente sowie besondere Managementkompetenzen erforderlich, die in Hamburg weiter entwickelt werden sollen. Das gilt nicht nur für diejenigen, die für E-Government verantwortlich sind, sondern für alle Führungskräfte und E-Government-Beauftragten. Um den Einführungsprozess neuer Arbeitsformen optimal gestalten zu können, bedarf es neuer Kompetenzen, die das Zusammenspiel von technisch Möglichem und fachlich-organisatorisch Wünschenswertem auf operativer und strategischer Ebene abbilden. Dabei reicht es nicht aus, die neuen Strukturen zu kennen und über Wissen zu verfügen, sondern es muss die Fähigkeit entwickelt werden, die neuen Strukturen auch umzusetzen, in ihnen zu arbeiten und zu führen. Hinzu kommt, dass der Organisationsumbau parallel zum laufenden Geschäft geleistet werden muss. Diese Kompetenzen aufzubauen, wird zu den vorrangigsten Aufgaben eines Veränderungsmanagements in Hamburg gehören.

Die Ansätze des Zentrums für Aus- und Fortbildung (ZAF) reagieren auf die neuen Kompetenzanforderungen mit dem Aufbau vernetzter Lernstrukturen für Führungskräfte und Prozessverantwortliche. Es soll ein Basisangebot erarbeitet und angeboten werden, bei dem Ansätze und Techniken zur Steuerung komplexer Prozesse vermittelt werden. Auch die Lernformen sind auf die geänderten Kompetenzanforderungen hin abzustimmen. Insbesondere wird an kürzere Seminareinheiten, arbeitsplatznähere Lernformen durch Wechsel von Wissensvermittlung und Coaching vor Ort sowie problemorientierte Lernformen durch direkten Erfahrungsaustausch (peer to peer learning) gedacht. Das erhöht nicht nur die Behaltensfestigkeit von neu Erlerntem, sondern auch die Akzeptanz von neuem Wissen.

Aus E-Government-Sicht besteht das Ziel, darin die neuen Kompetenzanforderungen in der Entwicklung eines abgestimmten Qualifizierungsplans in methodischer wie fachlicher Sicht abzubilden. Dieser sollte dann integrierter Bestandteil einer umfassenden Personalentwicklungskonzeption sein. Nur so kann langfristig ein entsprechender Kulturwandel erreicht werden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass es in diesem Zusammenhang vor allem um den Aufbau von Kompetenzen geht, mit denen der systematische Aufbau von E-Government möglich ist. Insgesamt kommt es im Rahmen des Veränderungsmanagements darauf an, organisatorische, technische, rechtliche und mentale Barrieren und Hindernisse für die Umsetzung von E-Government abzubauen.

Dennoch verändern sich auch die Formen und Methoden der Fortbildung selbst. Das ZAF hat nach einer Erprobungsphase im Sommer 2007 damit begonnen, flächendeckend eine internetgestützte Lernplattform einzuführen, allen Beschäftigten über einen Zugang zum Intra- oder Internet zur Verfügung zu stellen und Lerngruppen durch die Bildung von Communities mit eigenen Foren und Bibliotheken zu unterstützen.

#### **6.4 Marketing für E-Government**

Hamburg als moderne und Wachsende Stadt hat sich in den vergangenen Jahren zu einer der führenden Städte Deutschlands im Bereich des E-Government entwickelt. Die Investition in eine einheitliche und moderne IT-Infrastruktur hat dieser Entwicklung den Weg bereitet. Eine gute Infrastruktur ist die Basis für alle Services und muss so eingesetzt werden, dass der Mehrwert bzw. die Service-Verbesserung für Bürger und Wirtschaft deutlich spürbar werden.

E-Government bedeutet in Hamburg auch Marketing für Strategie und Services. Der Ausbau der E-Government-Strategie wird von kontinuierlicher Öffentlichkeitsarbeit begleitet. Bezogen auf die Angebote der Stadt werden intern wie extern intensive Marketingmaßnahmen geplant und durchgeführt, um Bürger, Wirtschaft und Mitarbeiter über die aktuellen und neuen Angebote zu informieren.

Das Stadtportal [hamburg.de](http://hamburg.de) ist die Visitenkarte der Stadt. Der Internetauftritt der Verwaltung ist ein fester Bestandteil des Konzeptes [hamburg.de](http://hamburg.de). Alle Online-Services der Hamburger Verwaltung sind auf [service.hamburg.de](http://service.hamburg.de) zusammengefasst. Nach einer zentralen Registrierung ([gateway.hamburg.de](http://gateway.hamburg.de)) können darüber hinaus alle durchgängig online angebotenen Dienstleistungen (Transaktionen) mit nur einem Benutzernamen genutzt werden. Zurzeit befindet sich ein E-Government-Portal in der Entwicklung, das sich noch genauer an den Internet-Gewohnheiten der verschiedenen Zielgruppen orientiert. Das E-Government-Portal wird die Klammer über die Online-Services bilden und die Angebote für Wirtschaft, Bürger und Verwaltungen intelligent miteinander verbinden.

Für das umfangreiche Online-Angebot – von einfachen Informationen über Kommunikation bis zur Transaktion mit Bezahlungsfunktion – wird auch direkt beim Kunden geworben. Um das Angebot den Zielgruppen bekannt zu machen, werden beispielsweise Printprodukte wie Flyer und Plakate eingesetzt. Die Flyer liegen in allen Hamburger Kundenzentren aus und weisen auf das Angebot unter [service.hamburg.de](http://service.hamburg.de) hin. Flankiert werden diese Maßnahmen durch die stadtweite Plakatierung von sog. City-Lights (Leuchtplakate an öffentlichen Punkten). Auch in Zukunft wird für die Steigerung des Bekanntheitsgrads auf solche Aktionen gesetzt.

Der im Frühjahr 2007 publizierte E-Government-Katalog für die Wirtschaft stellt einen Meilenstein dar. Erstmals hat ein Bundesland die Online-Services der Verwaltung in einem Katalog zusammengefasst und zielgruppengerecht aufbereitet.

Neben den klassischen Marketingaktivitäten legt Hamburg Wert darauf, seine E-Government-Strategie und Online-Angebote im überregionalen fachlichen Kontext zu präsentieren. Artikel in einschlägigen Fachzeitschriften unterstreichen die Aktivitäten der Hansestadt im Bereich E-Government und die professionelle Vermarktung der Entwicklungen. Die regelmäßige Teilnahme an bundesweit beachteten E-Government-Wettbewerben sowie am europaweit bedeutendsten Wettbewerb, dem European eGovernment-Award, sollen Hamburgs gute Positionierung beim E-Government unterstreichen. Die dort erzielten Erfolge belegen: Hamburg braucht keine Vergleiche zu scheuen.

Der bundesweit gute Ruf hat dazu beigetragen, dass Anwendungen wie das HamburgGateway auch von anderen Bundesländern genutzt werden. Um Hamburg und die E-Government-Strategie der Stadt sowie ausgewählte Services angemessen darzustellen und einem breiten Fachpublikum zu präsentieren, sind Veranstaltungen und Messen ein fester Bestandteil des Marketings. Zu den größten IT-Fachmessen der Welt zählt die CeBIT. Mit dem Slogan: „Connect and Communicate“ präsentierte sich Hamburg 2007 auf dem Gemeinschaftsstand mit Schleswig-Holstein. Presseartikel mit Überschriften wie „Hamburg zeigt als IT-Standort Flagge“ (Hamburger Abendblatt vom 13. März 2007) oder: „CeBIT: Hamburg als Trendsetter“ (Hamburger Abendblatt vom 16. März 2007) spiegeln den Erfolg der überregionalen Präsenz wider.

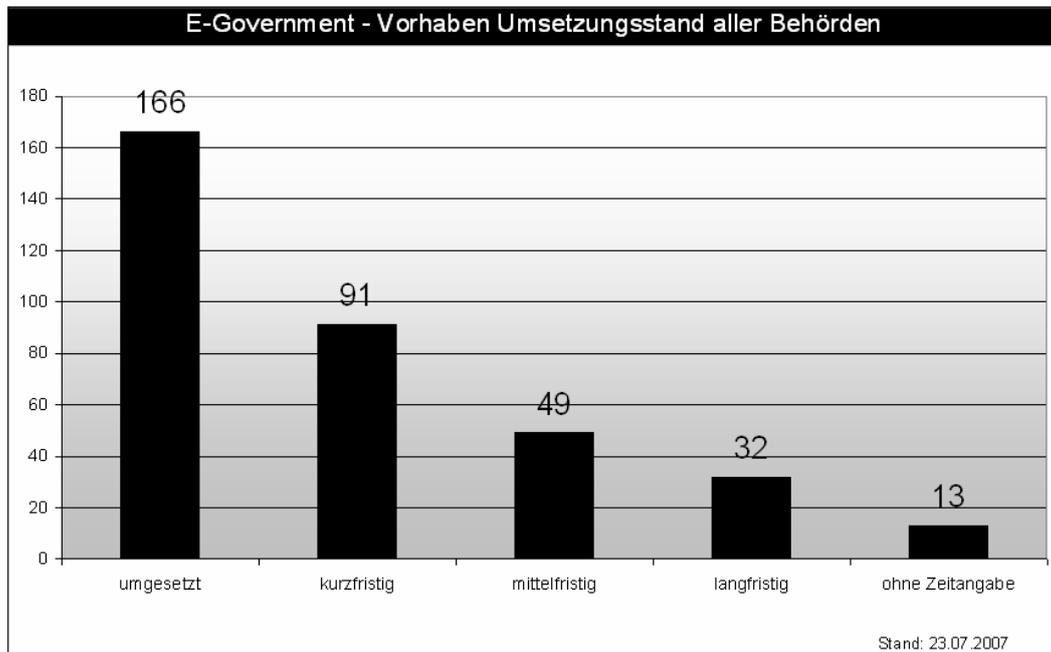
Weitere Veranstaltungen wie beispielsweise die Hausmesse von Dataport, bundesweite Konferenzen wie „Moderner Staat“ oder das KGSt-Forum werden ebenfalls genutzt, um sich Ländern und Verwaltungen zu zeigen, aber auch um sich Anregungen für die Realisierung von E-Government-Services zu holen. Für Hamburg bedeutet E-Government, Kooperationen mit anderen Ländern und Kommunen zu entwickeln und für die eigenen Lösungen im Sinne von Best-Practice zu werben.

Hamburg wird auch in Zukunft das Angebot ausbauen und es mit Marketingmaßnahmen begleiten, um den Bekanntheitsgrad der Services nachhaltig zu erhöhen.

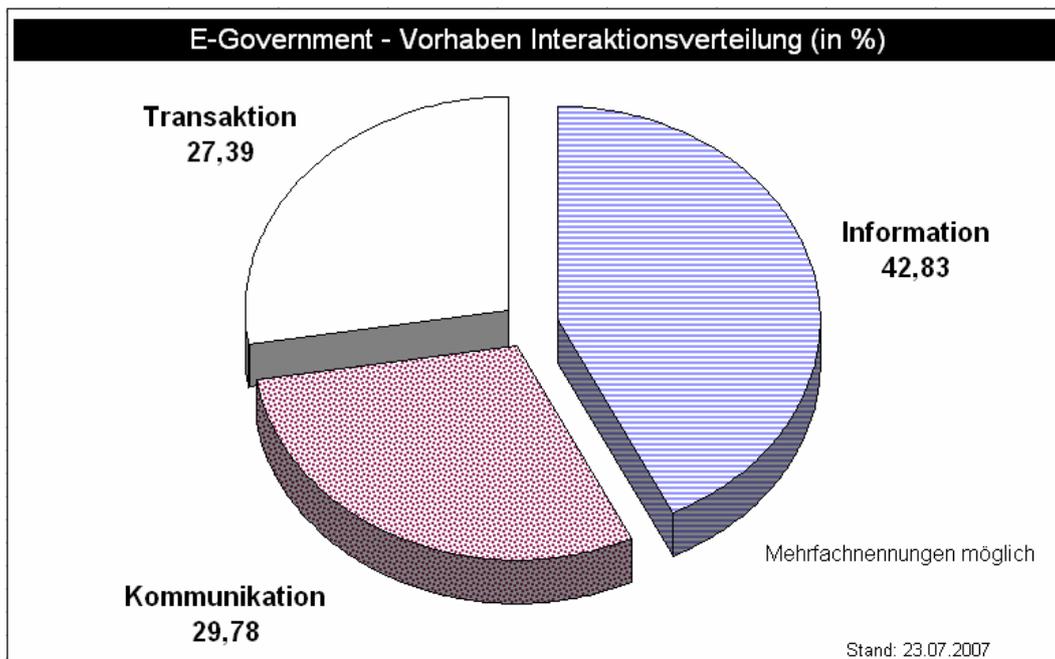
## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### 7 Auflistung der E-Government-Vorhaben

Nachfolgend sind drei ausgewählte Übersichten zu wichtigen Kenndaten dargestellt.

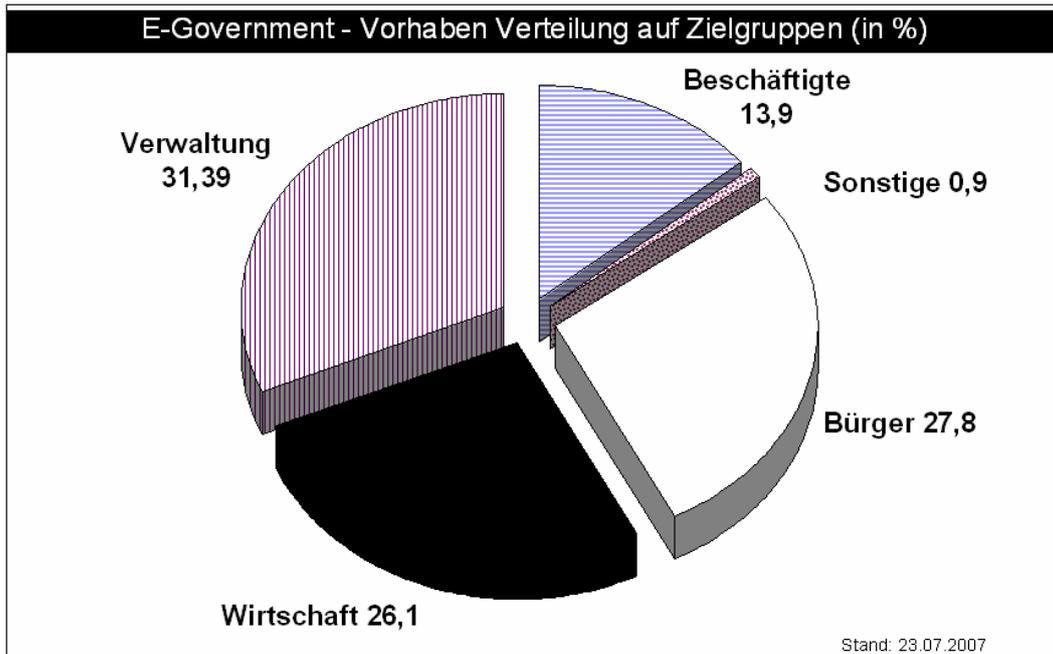


Graphik 1: Alle behördenspezifischen Projekte sind in einen zeitlichen Rahmen eingeordnet. Dabei wird zwischen umgesetzt, kurzfristig (bis zu einem Jahr), mittelfristig (bis zu zwei Jahren) und langfristig (mehr als 2 Jahre) differenziert. Für einige Anwendungen lässt sich derzeit noch kein konkreter Zeitrahmen festlegen.



Graphik 2: Im E-Government spricht man von drei Aggregationsstufen: der einfach abzurufofenden Information, der Kommunikation und der kompletten Online-Abwicklung von Services, der Transaktion.

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben



Graphik 3: Die Verwaltung bietet Dienstleistungen für alle Zielgruppen an. Die Vorhaben richten sich dabei an verschiedene Zielgruppen. Das quantitative Angebot für Bürger, Wirtschaft und Verwaltung ist derzeit gleichmäßig verteilt.

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

In der folgenden Tabelle sind die E-Government-Vorhaben der FHH dargestellt. Die Gruppierung erfolgt nach Behörden und Umsetzungsstand. Die Daten sind dem E-Government-Tool entnommen, das die Stabsstelle E-Government in Zusammenarbeit mit den Behörden und Ämtern zum Controlling der Vorhaben nutzt. Der Vollständigkeit halber sind auch alle umgesetzten E-Government-Vorhaben ab dem Jahr 2002 aufgelistet.

### Personalamt

| Vorhaben-Nr. | Vorhabenbezeichnung   | Zeitraumen    |
|--------------|---|---------------|
| 2006.110.01  | Personalinformationen im Intranet und Internet  | umgesetzt     |
| 2006.111.01  | E-Learning / Blended Learning (Lernportal)  | umgesetzt     |
| 2006.113.01  | Personalportal (Stufe 1) - Bereitstellung von Informationen   | umgesetzt     |
| 2006.114.01  | Stellenausschreibungen Online-Recherche   | umgesetzt     |
| 2006.115.01  | Personalmanagementsystem (PMS)/ Teilprojekt Fortbildung   | umgesetzt     |
| 2006.117.01  | Stellenausschreibungen (Stufe Dateneingabe)/ Newsletter-Abo   | kurzfristig   |
| 2006.120.01  | Personalmanagementsystem (PMS)/ Teilprojekt Fortbildung   | kurzfristig   |
| 2006.122.01  | Travel Management (Stufe 1)/ Dienstreise-Management<br>- Bereitstellung von Informationen             | kurzfristig   |
| 2007.07.01   | Online-Selbsteinschätzung   | kurzfristig   |
| 2006.126.01  | Travel Management (Stufe 2)/ Dienstreise-Management<br>- Anbindung an Zahlungs- und Buchungsverfahren | mittelfristig |
| 2006.123.01  | Stellenausschreibungen (Stufe mit Online-Bewerbung)   | langfristig   |
| 2006.128.01  | Personalportal (Stufe 2)<br>- Ausbau zum Personalmanagementsystem                                     | langfristig   |
| 2006.129.01  | Travel Management (Stufe 3)/ Dienstreise-Management<br>- Möglichkeit zur Online-Buchung               | langfristig   |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Senatskanzlei

| <b>Vorhaben-Nr.</b> | <b>Vorhabenbezeichnung</b>  | <b>Zeitraumen</b> |
|---------------------|---|-------------------|
| 2006.133.02         | Operationalisierung des Regierungsprogramms (OPREG)                                 | umgesetzt         |
| 2006.134.02         | Elektronisches BehördenInformationssystem (eBIS)                                    | umgesetzt         |
| 2006.136.02         | Elektronisches SenatsInformationssystem (eSIS)                                      | umgesetzt         |
| 2006.137.02         | Einladungen, Veranstaltungen, Adressen (EVA)<br>- EVAprint – (Einladungsmanagement) | umgesetzt         |
| 2006.139.02         | Intime+ (Veranstaltungsmanagement)  | umgesetzt         |
| 2006.141.02         | Senatsarchiv  | kurzfristig       |
| 2006.143.02         | Ausbau Eingabeverfahren (für die gesamte Verwaltung)                                | mittelfristig     |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Bezirksverwaltung

| Vorhaben-Nr. | Vorhabenbezeichnung   | Zeitraumen    |
|--------------|---|---------------|
| 2006.265.03  | Allgemeine Wahlen, Volks- und Bürgerentscheide - Informationen und Service rund um den Wahlvorgang                  | umgesetzt     |
| 2006.268.03  | Zentrales Fundsachenverwaltungssystem – Fundbüro online   | umgesetzt     |
| 2006.269.03  | Melderegisterauskunft   | umgesetzt     |
| 2006.270.03  | Hunderegister   | umgesetzt     |
| 2006.271.03  | Digitales Baugenehmigungsverfahren (Stufe 1) - Anpassung des Verfahrens an die neue Bauordnung                      | umgesetzt     |
| 2006.278.03  | Mobile Bürgerdienste  | umgesetzt     |
| 2006.273.03  | Aufgrabebescheine   | kurzfristig   |
| 2006.274.03  | Rats-Informationssystem - Onlinebereitstellung von Sitzungsunterlagen der Bezirksversammlung"                       | kurzfristig   |
| 2006.275.03  | Gewerberegister   | kurzfristig   |
| 2006.276.03  | Bauleitplanung Online - Informationsangebot (Stufe 1)   | kurzfristig   |
| 2006.277.03  | Melde-, Pass- und Ausweiswesen  | kurzfristig   |
| 2006.279.03  | Wartezeiten der Kundenzentren im Internet   | kurzfristig   |
| 2006.266.03  | Bestellung von Personenstandsurkunden   | mittelfristig |
| 2006.280.03  | Bauleitplanung Online - Beteiligungsverfahren (Stufe 2)   | mittelfristig |
| 2006.282.03  | Beantragung, Erst- und Ersatzausstellung einer Lohnsteuerkarte, Erklärung der steuerlichen Lebensgemeinschaft       | mittelfristig |
| 2006.283.03  | Funktionen des Meldewesens  | mittelfristig |
| 2007.15.03   | Digitaler Bauantrag über das Internet   | mittelfristig |
| 2006.272.03  | Digitales Baugenehmigungsverfahren: Einbeziehung weiterer Bereiche im Rahmen des Konzentrationsverfahrens (Stufe 2) | langfristig   |
| 2006.281.03  | Digitales Baugenehmigungsverfahren (Stufe 3) - Bauantragstellung Online   | langfristig   |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Justizbehörde

| <b>Vorhaben-Nr.</b> | <b>Vorhabenbezeichnung</b>  | <b>Zeitraumen</b> |
|---------------------|---|-------------------|
| 2006.168.04         | Elektronischer Rechtsverkehr am Finanzgericht                             | umgesetzt         |
| 2006.169.04         | Mahnverfahren am Amtsgericht  | umgesetzt         |
| 2006.170.04         | Grundbucheinsicht   | umgesetzt         |
| 2006.171.04         | Angebote von Werkstätten der Justizvollzugsanstalten                      | umgesetzt         |
| 2006.172.04         | Insolvenzveröffentlichungen   | umgesetzt         |
| 2006.175.04         | Hamburger Handelsregister - Anmeldung und Einsichtnahme über das Internet | umgesetzt         |
| 2006.177.04         | Online Landesrecht  | umgesetzt         |
| 2006.180.04         | Stiftungsdatenbank  | umgesetzt         |
| 2006.183.04         | Handelsregisterportal   | umgesetzt         |
| 2006.182.04         | Elektronischer Gerichtsbriefkasten (virtuelle Poststelle)                 | kurzfristig       |
| 2006.184.04         | Einheitlicher Elektronischer Rechtsverkehr (bundeseinheitliche Verfahren) | mittelfristig     |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Behörde für Bildung und Sport

| Vorhaben-Nr. | Vorhabenbezeichnung   | Zeitraumen    |
|--------------|---|---------------|
| 2006.90.05   | Informationsverarbeitung an Beruflichen Schulen (IBeS) (Informationsmanagement)   | umgesetzt     |
| 2006.91.05   | Technikunterstützung im Verwaltungsbereich der Allgemeinbildenden Schulen (TUVAS) (Stufe 1) - Ausstattung und Schulung  | umgesetzt     |
| 2006.92.05   | Neues Lehrerarbeitszeit-Modell (LAZ-Tool)   | umgesetzt     |
| 2006.93.05   | Schulstatistische Informationen (KMK-Tool und SusI)   | umgesetzt     |
| 2006.94.05   | Wissensmanagement in Beruflichen Schulen (WiBeS) (Stufe 1) - Wissensplattform im Internet für Berufsschulen             | umgesetzt     |
| 2006.95.05   | Schulinfosystem im Internet und Intranet (Stufe 1)  | umgesetzt     |
| 2006.96.05   | Lehrerzimmer Online (LZO)   | umgesetzt     |
| 2006.97.05   | Newsletter-Abo für BBS-Nachrichten  | umgesetzt     |
| 2006.98.05   | „BBS-Bildungsforum“, elektronische Diskussionsplattform   | umgesetzt     |
| 2006.100.05  | Schulinfosystem im Internet und Intranet (Stufe 2) - Funktionale Erweiterung der Stufe 1                                | kurzfristig   |
| 2006.101.05  | Zentrales Schülerregister (ZSR)   | kurzfristig   |
| 2006.103.05  | Relaunch von Homepages Hamburger Schulen (Bestandteil des Themenportals Bildung)  | kurzfristig   |
| 2006.104.05  | Hamburger Lernmittel-Server   | kurzfristig   |
| 2006.105.05  | Wissensmanagement in Beruflichen Schulen (WiBeS) (Stufe 2) - Schrittweise Öffnung für andere Schulen und externe Nutzer | kurzfristig   |
| 2006.106.05  | Technikunterstützung im Verwaltungsbereich der Allgemeinbildenden Schulen (TUVAS) (Stufe 2) - Vernetzung                | kurzfristig   |
| 2006.102.05  | Themenportal "Bildung in Hamburg"   | mittelfristig |
| 2006.107.05  | Themenportal „Bildung in Hamburg“ (Public Private Partnership)  | mittelfristig |
| 2006.108.05  | Aufbau eines Schulberichtssystems   | langfristig   |
| 2006.109.05  | Wissensmanagement in Beruflichen Schulen (WiBeS) (Stufe 3) - Integration weiterer Verfahren                             | langfristig   |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Behörde für Wissenschaft und Forschung

| <b>Vorhaben-Nr.</b> | <b>Vorhabenbezeichnung</b>   | <b>Zeitraumen</b> |
|---------------------|--|-------------------|
| 2006.185.06         | eCampus (Stufe 1) Gestaltung einer integrierten IT-Dienste-Infrastruktur der Hamburger Hochschulen | umgesetzt         |
| 2006.186.06         | Norddeutsche Technologiedatenbank  | umgesetzt         |
| 2006.189.06         | Internetportal Wissenschaftliche Weiterbildung   | umgesetzt         |
| 2006.192.06         | Medienentwicklungspläne  | umgesetzt         |
| 2006.187.06         | eCampus (Stufe 2) - Einführung des Campus-Management-Systems STiNE                                 | kurzfristig       |
| 2006.188.06         | Beantragung von BAföG  | kurzfristig       |
| 2006.191.06         | E-Learning in den Hochschulen  | mittelfristig     |
| 2006.193.06         | Management Informations-System (Data Warehouse)  | langfristig       |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Kulturbehörde

| Vorhaben-Nr. | Vorhabenbezeichnung  | Zeitraumen      |
|--------------|--|-----------------|
| 0006.148.07  | Internetangebot für Hamburgs Kultur  | umgesetzt       |
| 2006.150.07  | Zuwendungen an kulturelle Institutionen (Stufe 1) - (Einführung einer Zuwendungsdatenbank)                       | umgesetzt       |
| 2006.151.07  | Hamburger Planetarium (Stufe 1) - Online Buchung von Eintrittskarten   | umgesetzt       |
| 2006.153.07  | Museumsdienst  | umgesetzt       |
| 2006.155.07  | KZ-Gedenkstätte Neuengamme (Einführung von IT-Unterstützung)   | umgesetzt       |
| 2006.156.07  | Hamburger Öffentliche Bücherhallen (Stufe 1) - Stetiger Ausbau des Internetangebotes (wird fortgesetzt)          | umgesetzt       |
| 2006.173.07  | Link To Your Roots<br>- (Online-Recherche in Auswandererlisten)  | umgesetzt       |
| 2006.174.07  | Beständeübersicht/ Informationen über die Archivbestände   | umgesetzt       |
| 2006.176.07  | Antrag auf Archivalieneinsicht   | umgesetzt       |
| 2006.159.07  | Museumsdienst online   | kurzfristig     |
| 2006.161.07  | Hamburger Planetarium (Stufe 2) - Online Buchung und Bezahlung, Live-Präsentationen über das Internet            | kurzfristig     |
| 2006.163.07  | Zuwendungen an kulturelle Institutionen (Stufe 2) - Antragstellung über das Internet                             | mittelfristig   |
| 2006.164.07  | Online-Angebote des Landesbildarchivs Hamburg  | mittelfristig   |
| 2006.165.07  | Digitalisierung der Plankammer des Denkmalschutzamtes  | mittelfristig   |
| 2006.178.07  | Elektronische Findbücher<br>- Onlinerecherche in Archivbeständen   | mittelfristig   |
| 2006.179.07  | Beständeübersicht/ Informationen über die Archivbestände   | mittelfristig   |
| 2006.166.07  | Hamburger Öffentliche Bücherhallen (Stufe 2) (Einführung der RFID-Funktechnik zur Einführung der Selbstausleihe) | langfristig     |
| 2006.181.07  | Digitalisierung der Bestände des Staatsarchivs   | ohne Zeitangabe |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz

| Vorhaben-Nr. | Vorhabenbezeichnung   | Zeitraumen    |
|--------------|---|---------------|
| 2006.112.08  | Kita-Gutscheine und Abrechnung (Procab)   | umgesetzt     |
| 2006.116.08  | Integrationsfachdienste - Unterstützung der Aufsicht  | umgesetzt     |
| 2006.119.08  | Berichtswesen Heimgesetz  | umgesetzt     |
| 2006.121.08  | Wassergütemessnetz und biologisches Frühwarnsystem  | umgesetzt     |
| 2006.124.08  | KomNet-Arbeitsschutz  | umgesetzt     |
| 2006.125.08  | Internet-Angebot des Landesprüfungsamtes für Heilberufe (Stufe 1) - Allgemeines Informationsangebot | umgesetzt     |
| 2006.127.08  | Schweb.WEB (Web-gestützte Vorgangsbearbeitung)  | umgesetzt     |
| 2006.130.08  | Gesundheitslotsen   | umgesetzt     |
| 2007.041.08  | Anonyme Auskünfte aus dem Hamburger Krebsregister   | umgesetzt     |
| 2006.146.08  | Online-Mängelmeldung für technische Produkte  | umgesetzt     |
| 2006.132.08  | Hamburger Luftmessnetz  | kurzfristig   |
| 2006.140.08  | Krankenhilfe Interimslösung - Abrechnungen von Leistungen für Sozialhilfeempfänger                  | kurzfristig   |
| 2006.144.08  | Kita-Gutschein-System   | kurzfristig   |
| 2007.01.08   | Kita-Infosystem   | kurzfristig   |
| 2007.02.08   | Anbieterverzeichnis - Onlineübersicht über die Anbieter von Eingliederungshilfe                     | kurzfristig   |
| 2007.08.08   | Begasungsdatei - Onlinedatenbank über begaste Schiffscontainer                                      | kurzfristig   |
| 2007.03.08   | Informationssystem Hafenärztlicher Dienst mit elektronischer Seegesundheitserklärung                | mittelfristig |
| 2007.05.08   | Veterinäramt Grenzdienst  | mittelfristig |
| 2007.10.08   | Krankenhausdatenbank  | mittelfristig |
| 2006.135.08  | Sozialhilfe - Einführung eines neuen Verfahrens (Prosa-Nachfolge)                                   | langfristig   |
| 2006.138.08  | Verfahren Eingliederungshilfe   | langfristig   |
| 2006.142.08  | Schuldnerberatung   | langfristig   |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz

| <b>Vorhaben-Nr.</b> | <b>Vorhabenbezeichnung</b>   | <b>Zeitraumen</b> |
|---------------------|--|-------------------|
| 2006.149.08         | XSozial  | langfristig       |
| 2006.152.08         | HANJA (Ersatz Projuga)   | langfristig       |
| 2006.154.08         | Internet-Angebot des Landesprüfungsamtes für Heilberufe (Stufe 2) - Online Anmeldungen | ohne Zeitangabe   |
| 2006.157.08         | Online-Formulare und Anzeigen im Bereich Arbeitnehmerschutz                            | ohne Zeitangabe   |
| 2006.162.08         | Ergebnisse von Laboruntersuchungen über das Internet                                   | ohne Zeitangabe   |
| 2007.39.08          | Internetdiskussion "Familienfreundlicher Wohnort Hamburg"                              | ohne Zeitangabe   |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt

| <b>Vorhaben-Nr.</b> | <b>Vorhabenbezeichnung</b>  | <b>Zeitraumen</b> |
|---------------------|---|-------------------|
| 2006.02.09          | Verkehrsvorschau im Verkehrsinfosystem der BSU  | umgesetzt         |
| 2006.09.09          | Aktuelle Landschaftsplanung - Grüner Ring   | umgesetzt         |
| 0006.06.09          | Verkehrsinformationen in thematischen Karten  | umgesetzt         |
| 2006.02.09          | Baustelleninformationen   | umgesetzt         |
| 2006.03.09          | Online-Status des Elbtunnels A 7  | umgesetzt         |
| 2006.04.09          | Verkehrslage Knotenpunkte A 1   | umgesetzt         |
| 2006.07.09          | Verkehrsinformationen für Norddeutschland im Internet   | umgesetzt         |
| 2006.08.09          | Online-Taxi-Beschwerdeformular  | umgesetzt         |
| 2006.10.09          | Digitale Bereitstellung des Flächennutzungsplans für die Behörde (Stufe 1) - Behördeninterne Bereitstellung der Pläne | umgesetzt         |
| 2006.11.09          | Digitale Bereitstellung von festgestellten Bebauungsplänen in GeoInfo.online  | umgesetzt         |
| 2006.12.09          | Öffentliche Ausschreibungen nach VOB  | umgesetzt         |
| 2006.13.09          | Wohnortportal   | umgesetzt         |
| 2006.14.09          | PortalU - Das Umweltportal Deutschland  | umgesetzt         |
| 2006.15.09          | Emissionserklärung (Luft, Wasser) der Betriebe  | umgesetzt         |
| 2006.16.09          | Eingriffskataster (Naturschutz)   | umgesetzt         |
| 2006.17.09          | Hamburg. Da grünt mir was. Freizeit in Hamburg (Stufe 1) - Erste Ausbaustufe des Internetangebotes                    | umgesetzt         |
| 2006.18.09          | Heizspiegel Hamburg   | umgesetzt         |
| 2006.20.09          | Gemeinsamer Stoffdatenpool Bund / Länder  | umgesetzt         |
| 2006.21.09          | Immissionsschutzrechtliche Genehmigung von Anlagen  | umgesetzt         |
| 2006.22.09          | Umweltbildung - Onlineangebot   | umgesetzt         |
| 2006.23.09          | Digitale Wartungsberichte für Kleinkläranlagen  | umgesetzt         |
| 2006.24.09          | Biotopkataster  | umgesetzt         |
| 2006.25.09          | Zugriff auf Boden- und Geologiedaten im FHHintranet (Bohrdatenportal)   | umgesetzt         |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt

| Vorhaben-Nr. | Vorhabenbezeichnung   | Zeitraumen  |
|--------------|---|-------------|
| 2006.26.09   | HUIS UmweltInfo.Online  | umgesetzt   |
| 2006.27.09   | Dokumentations- und Auswertesystem DAS - fachübergreifendes Geodateninformationssystem                            | umgesetzt   |
| 2006.28.09   | Spielgerätekontrolle - IT-Unterstützung des Außendienstes   | umgesetzt   |
| 2006.29.09   | Emissionshandel - Emissionsberichtserstattung an d. Bund  | umgesetzt   |
| 2006.30.09   | Bodeninformationssystem im Intranet und Internet (Stufe 1) Online-Informationsangebot                             | umgesetzt   |
| 2006.33.09   | Planinfobox (Stufe 1) - Informationsangebot zur Bebauungs- und Landschaftsplanung im Intranet                     | umgesetzt   |
| 2006.35.09   | Digitale Abbildung der Stadterneuerungskarte  | umgesetzt   |
| 2006.287.09  | Bildungsaktionen interaktiv im Internet   | umgesetzt   |
| 2007.16.09   | Hamburger Metadatenkatalog (HMDK)   | umgesetzt   |
| 2007.17.09   | GeoNord - Online Auskunftssystem  | umgesetzt   |
| 2007.38.09   | GeoInfo.online  | umgesetzt   |
| 2007.18.09   | GeoInfo.public - geographisches Redaktionssystem  | umgesetzt   |
| 2007.19.09   | Satellitenpositionierungsdienst SAPOS®  | umgesetzt   |
| 2006.59.09   | Handy-Parken  | kurzfristig |
| 2006.05.09   | Digitale Bereitstellung des Flächennutzungsplans für die Behörde (Stufe 2) - Bereitstellung der Pläne im Internet | kurzfristig |
| 2006.31.09   | Digitale Bereitstellung des Landschaftsprogramms (LaPro)  | kurzfristig |
| 2006.32.09   | Digitale Bereitstellung von Bebauungsplänen in GDI-MRH  | kurzfristig |
| 2006.34.09   | Digitale B-Plan-Übersichten   | kurzfristig |
| 2006.37.09   | Entsorgungsnachweis und Transportgenehmigung für Sonderabfälle über das Internet                                  | kurzfristig |
| 2006.38.09   | Informationssystem über die Umsetzung der Lösemittel-Verordnung   | kurzfristig |
| 2006.288.09  | Planinfobox (Stufe 2) - Ausbau zur Kommunikationsplattform  | kurzfristig |
| 2006.289.09  | Verbesserter Internetauftritt der Verkehrsgewerbeaufsicht   | kurzfristig |
| 2007.20.09   | GeoPortal Hamburg (Geoserver für HH u. SH)  | kurzfristig |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt

| Vorhaben-Nr. | Vorhabenbezeichnung  | Zeitraumen    |
|--------------|--|---------------|
| 2007.22.09   | Geodateninfrastruktur der Metropolregion (GDI-MRH)   | kurzfristig   |
| 2006.39.09   | Beteiligung der BSU am Aufbau einer hamburgischen Geodateninfrastruktur (GDI-HH)   | mittelfristig |
| 2006.41.09   | Baumkataster Hamburg   | mittelfristig |
| 2006.42.09   | Grünflächeninformationssystem netGRIS  | mittelfristig |
| 2006.43.09   | Zugriff auf Boden- und Geologiedaten in Hamburg  | mittelfristig |
| 2006.45.09   | Anzeigen von Anlagen zum Umgang mit Wasser gefährdenden Stoffen  | mittelfristig |
| 2006.46.09   | Entscheidungshilfesystem für Raumplanung, Raumentwicklung und Wassermanagementaufgaben   | mittelfristig |
| 2006.47.09   | Skulpturendatenbank  | mittelfristig |
| 2006.48.09   | Digitalisierung des Vergabehandbuchs   | mittelfristig |
| 2006.50.09   | Kataster Ausgleichsflächen-Pool  | mittelfristig |
| 2006.58.09   | Abruf von Informationen im Zusammenhang mit der Quantität und Qualität des Grundwassers  | mittelfristig |
| 2006.44.09   | Bodeninformationssystem im Intranet und Internet (Stufe 2) – Onlinedatenbankzugriff für externe Zielgruppen -                  | langfristig   |
| 2006.51.09   | Washingtoner Artenschutzübereinkommen  | langfristig   |
| 2006.52.09   | Hamburg. Da grünt mir was. Freizeit in Hamburg (Stufe 2) - Ausbau des vorhanden Angebots, Bürgerbefragungen                    | langfristig   |
| 2006.53.09   | Abfallentsorgung aus der Schifffahrt im Hamburger Hafen  | langfristig   |
| 2006.54.09   | Informationen aus dem Wasserbuch   | langfristig   |
| 2006.56.09   | Digitaler Grünplan   | langfristig   |
| 2006.57.09   | Gartendenkmalkataster  | langfristig   |
| 2006.290.09  | Verbesserung der Betreuung von Baugemeinschaften in der FHH und elektronischer Datenaustausch mit der Wohnungsbaukreditanstalt | langfristig   |
| 2007.21.09   | Bereitstellung von Vermessungsunterlagen   | langfristig   |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Behörde für Wirtschaft und Arbeit

| Vorhaben-Nr. | Vorhabenbezeichnung   | Zeitraumen    |
|--------------|---|---------------|
| 2006.238.10  | Ausbau des Informationsbestandes und der Formular-Downloads   | umgesetzt     |
| 2006.240.10  | Leitfaden Wirtschaftsförderung (Stufe 1)  | umgesetzt     |
| 2006.241.10  | Ausgabe von Fischerei- u. Jagdschein - Formulardownload   | umgesetzt     |
| 2006.242.10  | Veröffentlichung von Schiffsbewegungsdaten im Internet  | umgesetzt     |
| 2006.243.10  | „Who is who“ im Gründernetzwerk - interne Datenbankanwendung  | umgesetzt     |
| 2006.244.10  | Hafen- und Liegegeldabrechnung  | umgesetzt     |
| 2006.245.10  | Unternehmensverzeichnis nach § 15c Mittelstandsförderungsgesetz   | umgesetzt     |
| 2006.246.10  | Migration „Domreferat“-Internetauftritt nach hamburg.de   | umgesetzt     |
| 2006.248.10  | Wirtschaftsportal   | umgesetzt     |
| 2006.253.10  | Leitfaden Wirtschaftsförderung (Stufe 2)  | umgesetzt     |
| 2006.256.10  | One stop Shop   | umgesetzt     |
| 2006.258.10  | Einführung eines Präqualifikationssystems   | umgesetzt     |
| 2006.19.09   | InES - Informationssystem Energetische Standards  | umgesetzt     |
| 2006.249.10  | Weiterer Ausbau des Informationsbestandes im Internet und der Formular-Downloads                          | kurzfristig   |
| 2006.250.10  | Gewerbestatistiken  | kurzfristig   |
| 2006.251.10  | Portieren des Dienstleistungsbestandes nach Ha-SI/Zuständigkeitsfinder (Firmenservice)                    | kurzfristig   |
| 2006.255.10  | SPAS (Zeitreihendatenbank)  | kurzfristig   |
| 2006.285.10  | Energiewirtschaft: Vertrags- und Preisinformation der Energieabteilung (Stufe 1) - Angebot für Behörden   | kurzfristig   |
| 2006.252.10  | Dienstleistungen der BWA als Onlineangebot  | mittelfristig |
| 2006.254.10  | Firmendatenbank („FIS- Erneuerung“)   | mittelfristig |
| 2006.286.10  | Energiewirtschaft: Kundenportal der Energieabteilung (Stufe 2) - Verwaltung und Bearbeitung von Verträgen | mittelfristig |
| 2006.257.10  | Agrarförderung (im Verbund mit anderen Bundesländern)   | langfristig   |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Behörde für Inneres

| <b>Vorhaben-Nr.</b> | <b>Vorhabenbezeichnung</b>  | <b>Zeitraumen</b> |
|---------------------|---|-------------------|
| 2006.196.11         | Stadtteildatenbank - Auskunftssystem  | umgesetzt         |
| 2006.197.11         | Wahldatenbank - Auskunftssystem   | umgesetzt         |
| 2006.203.11         | Zusammenarbeit Ausländerdienststellen   | umgesetzt         |
| 2006.205.11         | Informationsservice im Internet (Feuerwehr)   | umgesetzt         |
| 2006.206.11         | Vorbeugender Brand- und Gefahrschutz (Stufe 1) - Onlineninformations- und Beratungsangebot          | umgesetzt         |
| 2006.211.11         | Informationsservice im Internet (Polizei)   | umgesetzt         |
| 2006.212.11         | Onlinewache der Polizei (Stufe 1) - Hinweise und Anzeigenaufgabe über das Internet                  | umgesetzt         |
| 2006.213.11         | Informationsservice im Internet - Imagebroschüre (bisher: Ausbaustufe Broschüre „110“)              | umgesetzt         |
| 2006.220.11         | Kommunikationsplattform Hasiko / ISPS - Tool (Gefahrenabwehr in der internationalen Seeschifffahrt) | umgesetzt         |
| 2006.221.11         | Online-Auskünfte aus dem Fahrerlaubnisregister  | umgesetzt         |
| 2006.222.11         | Genehmigungsverfahren bei Sonntagsfahrverbot  | umgesetzt         |
| 2006.223.11         | Kfz-Halterauskünfte   | umgesetzt         |
| 2006.224.11         | Kfz-Wunschkennzeichen   | umgesetzt         |
| 2006.199.11         | IDEV (Internet-Datenerhebung im Verbund)  | umgesetzt         |
| 2006.207.11         | Bundesweiter Brandbetten-Nachweis   | umgesetzt         |
| 2006.200.11         | Infothek (ehemals Statistik-Warehouse)  | kurzfristig       |
| 2006.201.11         | LIS - Landesinformationssystem  | kurzfristig       |
| 2006.202.11         | Straßen- und Gebietsverzeichnis online  | kurzfristig       |
| 2006.208.11         | Internet-Kommunikationsplattform für die Freiwillige Feuerwehr                                      | kurzfristig       |
| 2006.209.11         | ZOFF-Gateway der Freiwilligen Feuerwehren   | kurzfristig       |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Behörde für Inneres

| <b>Vorhaben-Nr.</b> | <b>Vorhabenbezeichnung</b>  | <b>Zeitraumen</b> |
|---------------------|---|-------------------|
| 2006.214.11         | Onlinewache der Polizei (Stufe 2) - Ausbau des Services für registrierte Firmen mit hohem Aufkommen | kurzfristig       |
| 2006.215.11         | Auskunftsdienst zu Verkehrsunfällen   | kurzfristig       |
| 2006.225.11         | Führerschein: Erstantrag  | kurzfristig       |
| 2006.226.11         | Kfz-Ummeldung (Halterwechsel innerhalb Hamburgs und div. Arten des Kfz-Standortwechsels)            | kurzfristig       |
| 2006.229.11         | Terminvergabe Online (E-Appointment)  | kurzfristig       |
| 2006.204.11         | Elektronische Ausländerakte   | mittelfristig     |
| 2006.194.11         | Zentraler Katastrophenschutz - Information der Bevölkerung  | mittelfristig     |
| 2006.195.11         | Technische Wahlunterstützung“ (ProTECHWAHL)   | mittelfristig     |
| 2006.216.11         | Informationsservice im Internet - Ausbaustufe Dienststelleninformationen                            | mittelfristig     |
| 2006.217.11         | Informationsservice im Internet - Download von Informationsmaterial                                 | mittelfristig     |
| 2006.227.11         | Führerschein: Umtausch in den EU-Kartenführerschein   | mittelfristig     |
| 2006.228.11         | Führerschein: Internationaler Führerschein  | mittelfristig     |
| 2006.230.11         | Kfz-Neuzulassung und Umkennzeichnung  | mittelfristig     |
| 2006.231.11         | Fahrzeug-Service  | mittelfristig     |
| 2006.210.11         | Vorbeugender Brand- und Gefahrschutz (Stufe 2) - Weiterer Ausbau des Angebots, Stufe 1              | langfristig       |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Finanzbehörde

| Vorhaben-Nr. | Vorhabenbezeichnung  | Zeitraumen |
|--------------|--|------------|
| 2007.23.02   | HamburgGateway   | umgesetzt  |
| 2007.24.02   | Clearingstelle (Brookerdienste)<br>für Hamburg und Schleswig-Holstein  | umgesetzt  |
| 2007.32.03   | Behördenübergreifende Fachportale im Intranet  | umgesetzt  |
| 2006.61.12   | Digitales Ressourcenmanagement DRM   | umgesetzt  |
| 2006.66.12   | Elektronisches Liegenschafts-Verwaltungs-Informationssystem (eLVIS-Gov)  | umgesetzt  |
| 2006.73.12   | Elster-Online-Portal   | umgesetzt  |
| 2006.80.12   | Elektronisches Liegenschafts-Verwaltungs-Informationssystem (Ausbaustufe)  | umgesetzt  |
| 2006.81.12   | ImmoAktiv (Stufe 1) - Online Immobilien- und Investorenportal  | umgesetzt  |
| 2006.232.12  | Beteiligungsverwaltung „electronic Workflow Asset Management“ (eWAM) (Stufe 1) - Intranet Datenbank- und Berichtsoftware | umgesetzt  |
| 2006.233.12  | Behörden-Transport-Service „Fuhrparkverwaltungssystem - Hermes“  | umgesetzt  |
| 2006.234.12  | Haushalt - Bereitstellung und Abruf im Internet  | umgesetzt  |
| 2006.235.12  | Zuwendungsberichte - Bereitstellung und Abruf im Internet  | umgesetzt  |
| 2006.236.12  | Steuererklärungen ohne Steuernummer, Steuerverwaltung  | umgesetzt  |
| 2006.237.12  | Elektronischer Steuerbescheid  | umgesetzt  |
| 2006.259.12  | Öffentliche Auftragsvergabe (Stufe 1) - Internetbasiertes Ausschreibungsverfahren  | umgesetzt  |
| 2006.260.12  | Zuwendungsverwaltung   | umgesetzt  |
| 2006.261.12  | ImmoAktiv - Immobilien- und Investorenportal   | umgesetzt  |
| 2006.262.12  | Elektronische Lohnsteuerkarte (Stufe 1) - Elektronische Lohnsteuerbescheinigung  | umgesetzt  |
| 2006.263.12  | Steuerschätzungen - Bereitstellung und Abruf im Internet   | umgesetzt  |
| 2006.264.12  | Bereitstellung von Steuererklärungsvordrucken im Internet  | umgesetzt  |
| 2007.12.12   | Authentifizierte Steuererklärungen (EMMA)  | umgesetzt  |

## Tabellarische Auflistung der E-Government Vorhaben

### Finanzbehörde

| <b>Vorhaben-Nr.</b> | <b>Vorhabenbezeichnung</b>  | <b>Zeitraumen</b> |
|---------------------|---|-------------------|
| 2007.25.02          | Shop-System   | kurzfristig       |
| 2007.26.02          | FHHportal   | kurzfristig       |
| 2007.27.02          | Abschied von der Papierakte (ELDORADO)  | kurzfristig       |
| 2007.28.02          | HamburgService-Informationssystem/ GovernmentDirectory  | kurzfristig       |
| 2007.29.03          | Zuständigkeitsfinder im Internet  | kurzfristig       |
| 2007.30.03          | Telefonischer HamburgService  | kurzfristig       |
| 2007.31.03          | Fördermittel/ Gewährung von Zuwendungen   | kurzfristig       |
| 2007.33.03          | Terminvereinbarung Online (E-Appointment)   | kurzfristig       |
| 2006.75.12          | Insolvenzdatenbank für Schuldner der Verwaltung   | kurzfristig       |
| 2006.76.12          | Kfz-Schaden neu   | kurzfristig       |
| 2006.77.12          | Versicherungsmanagement Zentral   | kurzfristig       |
| 2006.78.12          | Speicherkontenabfrage - Onlineabfragen über Elster.de   | kurzfristig       |
| 2006.79.12          | Öffentliche Auftragsvergabe (Stufe 2) - Einbindung der kleineren Vergabestellen                                       | kurzfristig       |
| 2006.83.12          | E-Ordering (Beschaffung)  | kurzfristig       |
| 2007.11.12          | Beteiligungsverwaltung „electronic Workflow Asset Management“ (eWAM) (Stufe 2) - Bereitstellung der Daten im Internet | kurzfristig       |
| 2007.13.12          | Bundeseinheitliche Steuernummer (Identifikationsnummer nach § 139b AO)  | kurzfristig       |
| 2006.82.12          | Gebäudemanagement   | mittelfristig     |
| 2006.291.12         | ImmoAktiv (Stufe 2) - Ausbau der Schnittstellen zur Metropolregion Hamburg  | mittelfristig     |
| 2007.14.12          | Elektronische Rentenbezugsmitteilung  | mittelfristig     |
| 2006.85.12          | eBeiträge Siel- und Wegebau   | langfristig       |
| 2006.86.12          | Personenkonto/ Zahlungsverkehr Personenkonten-Auskunft  | langfristig       |
| 2006.87.12          | Vollstreckungssachbearbeitung in der Kassenabteilung e-VollstreckungsClearing   | langfristig       |
| 2006.88.12          | Elektronische Lohnsteuerkarte (Stufe 2) - Ablösung der Lohnsteuerkarte durch ein elektronisches System                | langfristig       |

**Herausgeber**

- Freie und Hansestadt Hamburg  
Pressestelle der Finanzbehörde  
Gänsemarkt 36, 20354 Hamburg
- Für Rückfragen: Finanzbehörde, Stabsstelle E-Government,  
Telefon (040) 428 23 – 1497, E-Mail: [e-government@fb.hamburg.de](mailto:e-government@fb.hamburg.de)