

E-Government – Noch (k)ein Thema für Bibliotheken?

SIMONE FÜHLES-UBACH

Ausgehend vom neuen Steuerungsmodell als zentraler Reformbewegung der 1990er Jahre, wird e-Government als nachfolgende, komplementäre Initiative der vergangenen Jahre vorgestellt. Während das neue Steuerungsmodell seinen Schwerpunkt auf gesamtorganisatorische Veränderungen der Führungsmethoden und des Kostenmanagements legt, liegt der Fokus des e-Government auf den Veränderungen des Prozessmanagements und auf einer Stärkung der Kundenorientierung. Da die gesamte Verwaltungsreform in Bibliothekskreisen breiten Raum einnahm, wird die Frage gestellt, welche Aufgaben und Chancen sich für Bibliotheken im e-Government-Sektor ergeben. Nach dem Abschluss der ersten großen e-Government-Initiative auf Bundesebene Ende 2005 wird analysiert, welchen Beitrag Bibliotheken aus heutiger Sicht zum e-Government beigetragen haben und noch beitragen können. Als weiterer zentraler Aspekt des e-Government wird die vertikale Vernetzung der Bibliotheken mit anderen Einrichtungen thematisiert. Dabei gelten Portale als zentraler Zugang zu e-Government-Diensten, die es in bibliothekarischen Kooperationen bereits in vielfältiger Weise gibt, in Kooperation mit anderen Verwaltungseinheiten jedoch kaum zu finden sind.

Einleitung

Das dominierende Thema Anfang der 1990er Jahre im Bereich der Bibliotheksentwicklung war das „New Public Management“ (NPM). In Deutschland eingeführt unter dem Namen „Neues Steuerungsmodell (NSM)“ durch die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) [1], beherrschte es den größten Teil der Diskussionen zur Veränderung und Neuausrichtung der Führung öffentlicher Institutionen und hatte auch großen Einfluss auf das Bibliothekswesen. Zehn Jahre später erhielt ein neues Thema breiten Raum im öffentlichen Sektor – e-Government –, diesmal allerdings mit deutlich weniger wahrnehmbarem Einfluss auf die Bibliotheken in Deutschland. Wie die beiden Aspekte zeitlich und inhaltlich zusammenhängen, wie der status quo in deutschen Bibliotheken ist und welche Aufgaben und Chancen dem e-Government im Bibliotheksbereich zukünftig eingeräumt werden, beleuchtet der nachfolgende Aufsatz.

Auswirkungen des NPM in Bibliotheken

Die Einführung des neuen Steuerungsmodells in Bibliotheken hatte insbesondere neue Management- und Gestaltungsmethoden im Fokus, ausgehend von der Idee, dass die Gesamtheit der öffentlichen Institutionen eine neue Orientierung hin zu stärker unternehmerischem Denken und Handeln benötigt. Die Erkenntnisse über die Führung und Gestaltung von Unternehmen wurden auf die öffentliche Verwaltung transferiert. Zentraler Aspekt war der Paradigmenwechsel von der Mittelzuweisung und dem Ressourceneinsatz hin zu einer nutzen- und produktorientierten Führung. Ein weiterer wichtiger Punkt war die Entwicklung von der input- zur output-orientierten Betrachtung, d. h. die Verwaltung wurde stärker aus der Kunden- denn aus der Verwaltungssicht betrachtet. Zur Zielerreichung wurde das Managementinstrumentarium um Hilfsmittel aus der Betriebswirtschaftslehre erweitert: Controlling, Personalentwicklung und Outsourcing [30]. Die gesamte Institution steht im Focus der Betrachtung.

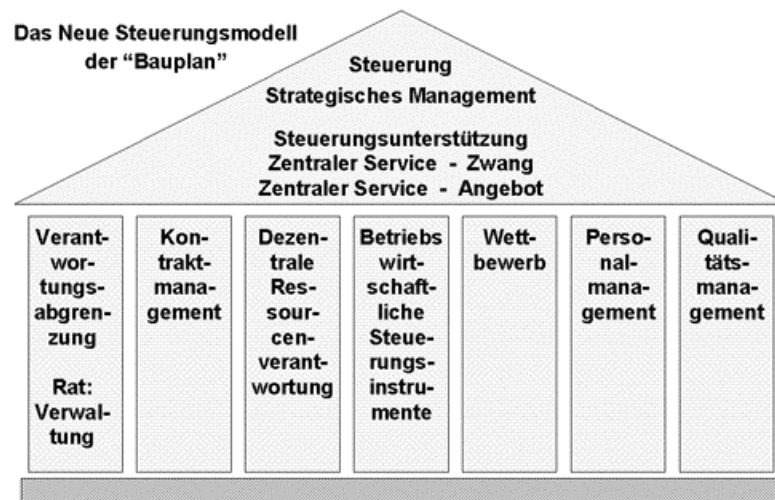


Abb. 1: Überblick Neues Steuerungsmodell [14]

Von Beginn getrieben durch die zunehmende Finanznot der Kommunen, war der größte Schwerpunkt des neuen Steuerungsmodells oft das Kostenmanagement. Schlagworte wie „mehr Flexibilität, Effizienz und Kostenbewusstsein“ sowie „Förderung von Unternehmergeist und Wettbewerb“ belegen dies eindrücklich. Und obwohl das Neue Steuerungsmodell aus vielen Aspekten

besteht, standen und stehen die neuen Führungsmethoden und das Kostenmanagement im Vordergrund.

Aspekte wie Organisationsmodernisierung oder Geschäftsprozessoptimierung, die stärker den operativen Bereich der Institutionen betreffen, werden oft im Zusammenhang mit der Arbeit von externen Beratern genannt und bleiben eher im Hintergrund.

Rückwirkend betrachtet lässt sich feststellen, dass aus der einheitlichen Gesamtbewegung des New Public Managements in erster Linie das veränderte Kostenmanagement zur Anwendung kommt. Dabei geht es nicht mehr um die Frage nach der freiwilligen Einführung, in zahlreichen Bundesländern ist oder wird die Einführung verpflichtend. Dabei unterscheiden sich lediglich die Namen und Einführungszeitpunkte der Projekte in den Bundesländern.

Stellvertretend für alle Projekte seien für Nordrhein-Westfalen das Neue Kommunale Finanzmanagement (NKF), für Baden Württemberg das Neue Kommunale Haushaltsrecht (NKH) und für Hessen das Neue Kommunale Rechnungs- und Steuerungssystem (NKRS) genannt.

Als dringende Aufgabe der nächsten Jahre beschreibt die KGSt denn auch selbstkritisch, dass es weiterhin notwendig ist, alle Reformschritte am Gesamtkonzept auszurichten und die Ziele nicht aus den Augen zu verlieren, wie dies im Sinne eines strategischen Managements vorgesehen ist, da die Steuerung über Ziele und die hier entstehende Verwaltungstransparenz weiterhin große Chancen bietet.[14]

Entwicklung des e-Government in Deutschland

Der Begriff „e-Government“ ist in Deutschland seit dem Jahr 2000 populär, als der damalige Bundeskanzler Gerhard Schröder in seiner Rede auf der Expo in Hannover den Satz prägte: „Die Daten, nicht die Bürger sollen laufen.“[10] Damit wurde gleichzeitig die stärkere Bürger- oder Kundenorientierung als einer der Hauptaspekte des e-Government benannt. In der anschließend vom Bundesinnenministerium gestarteten Initiative „BundOnline 2005“ verpflichtete sich die Bundesregierung, alle internetfähigen Dienstleistungen der Bundesverwaltung bis Ende 2005 online und damit „einfacher, schneller und kostengünstiger bereitzustellen“ [3]. Der Abschlussbericht der Initiative ist seit dem 24.02.2006 online abrufbar. Die übergeordnete Initiative „Deutschland Online“ bündelt die jetzigen e-Government-Initiativen von Bund, Ländern und Kommunen zu einer gemeinsamen nationalen Strategie, die bis zum Jahr 2010 eine vollständig integrierte e-Government-Landschaft in Deutschland schaffen soll [4].

Definitionen von e-Government

Es gibt eine Vielzahl von Definitionen des Begriffs e-Government. Die größten Unterschiede liegen dabei in der jeweiligen Perspektive, die stärker informationstechnisch, organisatorisch oder verwaltungstechnisch ausgerichtet sein kann. Hier werden zwei Definitionen aus dem Hochschulbereich vorgestellt, die Definition der Fachhochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung und die Definition der Hochschule für Verwaltungswissenschaften in Speyer.

Im Online-Verwaltungslexikon ist der Begriff e-Government und seine Zielsetzung eher informationstechnisch definiert als:

"Elektronisches" Regieren und Verwalten, d. h. unter Nutzung des Internets, um

- *Informationen bereit zu stellen (Information),*
- *Informationen auszutauschen (Kommunikation),*
- *Verwaltungsvorgänge abzuwickeln (Transaktion)". [15]*

Das Ziel des e-Government wird bei dieser Definition in der Ausführung der Transaktionen gesehen, die dem Bürger das Verwaltungshandeln erleichtern soll. Grafisch lässt sich diese Zielsetzung wie folgt darstellen:

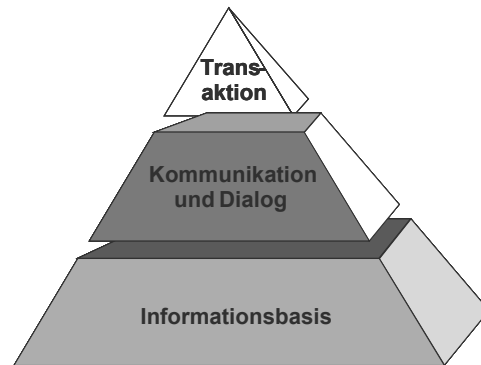


Abb. 2: Pyramide e-Government [7]

Dieses Modell ist jedoch nicht allein an die öffentliche Verwaltung gebunden. Es gibt hier durchaus strukturelle Parallelen zu e-Commerce- oder e-Business-Anwendungen. Auch beim Kauf einer Ware im Internet informiert sich der Kunde zunächst über das Angebot, kommuniziert dann unter Umständen mit dem Anbieter über die Konditionen oder fragt Dinge nach und schließt zuletzt

über die endgültige Transaktion den Kaufvertrag. Zentraler Aspekt ist daher, dass beim e-Government die öffentliche Verwaltung als Hauptakteur beteiligt ist und der Fokus auf Verwaltungsdienstleistungen liegt. Die e-Government-Definition der Hochschule für Verwaltungswissenschaft in Speyer betont stärker die prozess-organisatorische Seite:

„Unter Electronic Government verstehen wir die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien. Auf Grund der technischen Entwicklung nehmen wir an, dass diese Prozesse künftig sogar vollständig elektronisch durchgeführt werden können. Diese Definition umfasst sowohl die lokale oder kommunale Ebene, die regionale oder Landesebene, die nationale oder Bundesebene sowie die supranationale und globale Ebene. Eingeschlossen ist somit der gesamte öffentliche Sektor, bestehend aus Legislative, Exekutive und Jurisdiktion sowie öffentlichen Unternehmen“. [18]

Diese Definition macht deutlich, dass so verstandenes e-Government alle Verwaltungsebenen des öffentlichen Sektors einbezieht und damit auch für öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken Geltung hat.

Akteure und Aufgaben

Die verschiedenen Akteure, die beim e-Government aufeinander treffen, sind:

- G2G: Government to Government, d. h. verwaltungsinterne Prozesse und Kooperationen
- G2B: Government to Business, Abläufe mit der Wirtschaft
- G2C: Government to Citizen, Beziehungen und Abläufe mit den Bürgern

Betrachtet man die verschiedenen Definitionen [5; 28; 29], lassen sich zwei grundlegende Aufgabenbereiche des e-Government ableiten:

1. Der verbesserte Zugang der Bürger und Unternehmen zu Verwaltungsleistungen (Orientierung nach außen / Kundenorientierung)
2. Die Modernisierung der Verwaltungskooperationen und -prozesse innerhalb eines Amtes und in der Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Behörden (Orientierung nach innen)

Damit verändern sich also insbesondere die Schnittstelle der Verwaltung zum Bürger als auch die internen Verwaltungsabläufe. Die KGSt beschreibt, dass völlig neue Formen der Organisationsgestaltung, neue Optionen für interkommunale Zusammenarbeit und zusätzliche Chancen für die Bürgerbeteiligung möglich sind. Prozesse können über Verwaltungsgrenzen hinweg angelegt werden. Dabei ist es wichtig zu betonen, dass e-Government nicht als die bloße Einführung einer neuen Technologie zu verstehen ist, sondern als die veränderte Betrachtungsweise auf den Gesamtprozess der Dienstleistungserbringung, die überwiegend auf der operativen Ebene stattfindet, während die Verwaltungsreform sich primär auf der Managementebene abspielt [14].

Das Verhältnis von NSM und e-Government

Betrachtet man die beiden Reformprozesse der öffentlichen Verwaltung gemeinsam, lässt sich erkennen, dass beide komplementär zueinander stehen. Die folgende Grafik versucht das Beziehungsgeflecht zu verdeutlichen:

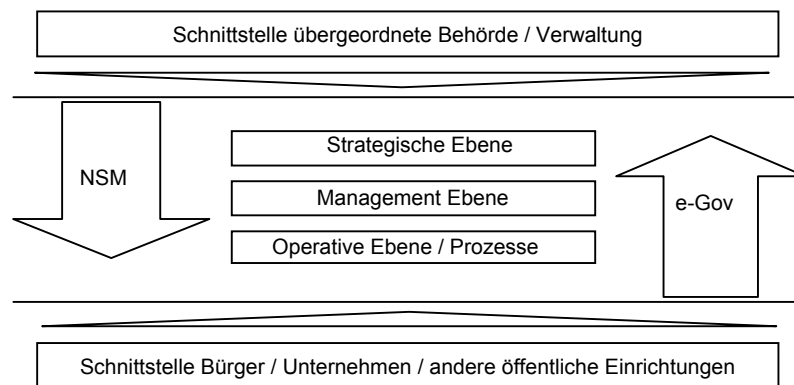


Abb. 3: Verhältnis von NPM und e-government

Die gesamte Verwaltungsreform (NSM) befasst sich in der Hauptsache mit Managementprozessen und kommt auch primär auf dieser Ebene der Verwaltung, d. h. der strategischen und der Managementebene zum Einsatz. Zwar gibt es Auswirkungen in den gesamten Bereich der Verwaltung, der Schwerpunkt liegt jedoch eindeutig auf der Führungsebene. Das NSM ist also eine Reformaktivität, die top-down eingeführt wird. Wichtigste Schnittstelle ist die übergeordnete Behörde, die im Rahmen der Dezentralisierung Aufgaben

auf die Fachämter übertragen hat und nun beispielsweise über ein aussagekräftiges Berichtswesen eine enge Verbindung zur untergeordneten Behörde besitzt. Die Schnittstelle zum Kunden gibt es ebenfalls, denn die stärkere Output-Orientierung fordert dies ausdrücklich. Produktdefinitionen als solche geschehen jedoch überwiegend innerhalb der Verwaltung und nur mittelbar gibt es über Kundenzufriedenheitsmessungen Rücklauf dazu. Das New Public Management fördert ebenfalls vernetzte Formen der Leistungserbringung, aber auf vertikaler Ebene nach dem Konzernprinzip.

E-Government setzt demgegenüber auf der operativen Ebene der Verwaltungsprozesse an. Mit Hilfe der Internettechnologie sollen die einzelnen Abläufe schneller und effizienter gemacht und Dienstleistungen direkt dem Kunden über das Netz angeboten werden. Diese Reformaktivität geht also von den Prozessen aus. Die Einführung kann daher als bottom-up bezeichnet werden. Die wichtigste Schnittstelle ist die Kundenschnittstelle, die entweder Bürger, Unternehmen der Privatwirtschaft oder aber andere öffentliche Einrichtungen sein können. Zwar gibt es auch hier eine Schnittstelle zu übergeordneten Verwaltungen, aber hier liegt kein Schwerpunkt, die Vernetzung erfolgt stärker horizontal als vertikal.

Schuppan / Reichardt [25] haben die Unterschiede beider Reformkonzepte zusammengestellt:

| (New) Public Management | e-Government |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Häufig primär binnenorientiert (besonders das deutsche NSM) | Häufig zunächst außenorientiert (Online-Kontakte Bürger-Verwaltung usw.) |
| Überwiegend mit Steuerungsprozessen befasst (Management) | Überwiegend mit operativen Prozessen befasst (Sachbearbeitung) |
| Primär mit institutionellen Gestaltungsfragen befasst | Daten- und informationsorientiert |
| Indirekter Steuerungsanspruch über Ziele, Produkte, Marktmechanismen | Zielt auf direkte Veränderung von Prozessen |
| Vertikale Steuerungsbeziehungen im Vordergrund (via Hierarchie oder Kontrakte) | Horizontale Vernetzungsoptionen (organisationsintern und -übergreifend) im Vordergrund |

Zeitlich betrachtet liegen die beiden Reformkonzepte fast zehn Jahre auseinander. Dennoch ergänzen sich die beiden Konzepte. E-Government greift einige Bereiche aus dem neuen Steuerungsmodell auf und entwickelt sie mit Hilfe der Internettechnologie weiter. Vor zehn Jahren wären e-

Government-Entwicklungen kaum denkbar gewesen, da sich die technischen Möglichkeiten und vor allem deren Verbreitung noch in den Anfängen befanden. Grafisch kann das Verhältnis wie folgt skizziert werden:

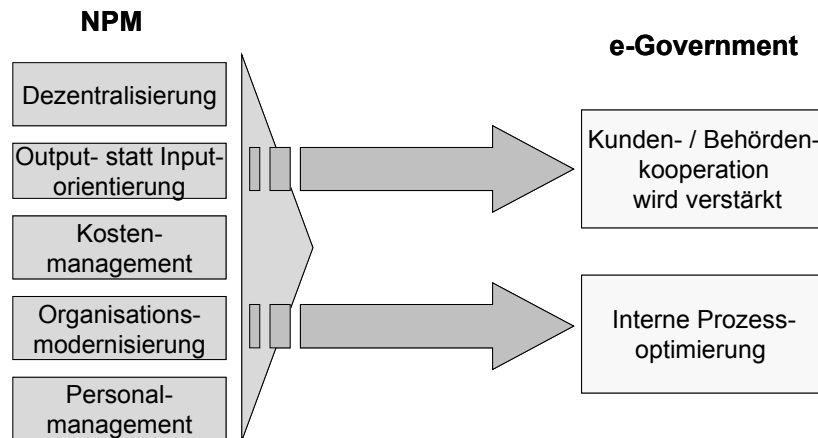


Abb. 4: Zusammenspiel NSM – e-Government

E-Government kann daher wie eine Fortsetzung bzw. Intensivierung einzelner Bemühungen aus dem Bereich des Neuen Steuerungsmodells gesehen werden. Schwerpunkt ist dabei die interne Prozessoptimierung, die sich dann auch in einer verbesserten Kundenkommunikation und einer stärkeren Behördenkooperation niederschlagen soll.

E-Government in Bibliotheken

Obwohl das Neue Steuerungsmodell in vielen Bibliotheken ein großes Thema war und immer noch ist, ist der Begriff e-Government im Zusammenhang mit Bibliotheken eher selten zu hören.

Im Jahre 2002 hat die Bertelsmann Stiftung eine umfassende Studie zum Thema „E-Government und Öffentliche Bibliotheken“ [6] vorgelegt, die sich ausführlich mit den strategischen und praktischen Fragestellungen rund um den gesamten Themenkomplex beschäftigt. Vor dem Hintergrund verschiedener internationaler Best-Practice-Bibliotheken (Australien, Kanada, Finnland, Singapur, USA, GB), die sich im e-Government-Umfeld bereits bewährt oder besonders hervorgetan haben, werden die Potentiale für das deutsche öffentliche Bibliothekswesen aufgezeigt. Vier Jahre nach Erscheinen dieser Studie und nach Abschluss der ersten großen Initiativen zum e-

Government kann analysiert werden, ob Bibliotheken die Vorschläge aufgegriffen und welchen Beitrag sie aus heutiger Sicht zum e-Government beigetragen haben und noch beitragen können.

Die zentrale Fragestellung von e-Government in Bibliotheken wird in der Studie darin gesehen,

„wie Dienste elektronisch angeboten werden und wie die Bibliotheken bei der Bereitstellung von Diensten Ihrer Trägerinstitution helfen können, unabhängig davon, ob es sich dabei um eine örtliche, regionale oder staatliche Behörde handelt.“ [6, S. 6]

Darüber hinaus nennt die Studie als wichtigste Aufgaben bei der Umsetzung von e-Government in öffentlichen Bibliotheken:

- die Überwindung der digitalen Spaltung, d. h. Zugang und Schulung für alle und
- die Schaffung des Zugangs zu Informationen im Sinne neuer Dienstleistungen (auch in Zusammenarbeit mit anderen Bereichen).

Bibliotheken als Dienstleister für übergeordnete Trägerinstitutionen

Die Aufgabe des Angebots elektronischer Dienstleistungen wird sicherlich nicht nur von öffentlichen, sondern auch von wissenschaftlichen Bibliotheken uneingeschränkt wahrgenommen. Schwieriger wird es bei der Vorstellung, dass Bibliotheken in Deutschland als übergeordnete Informationsanbieter für ihre Trägerinstitutionen auftreten.

Öffentliche Bibliotheken gelten in Deutschland durchaus als Informationsanbieter, sie treten aber kaum in der Funktion als übergeordnete Serviceanbieter für ihre Trägerinstitutionen auf. Die Informationsangebote der Bibliotheken, und zwar sowohl die der wissenschaftlichen als auch die der öffentlichen Bibliotheken, befinden sich in der Regel als separate Programmteile auf der kommunalen oder universitären Website platziert. Sie sind zwar oft an prominenter Stelle auf der Homepage eingebunden, jedoch vermitteln Schulungen und Kurse der Bibliotheken in erster Linie Informationen über Inhalte, Dienstleistungen und Produkte der eigenen Institution. Informationen oder Einführungen in die e-Services der Kommune oder der Universität werden in oder an der Bibliothek in der Regel nicht angeboten.

Die Aufgabe eines übergeordneten Informationsangebotes würde eine zentrale und führende Stellung der Bibliotheken in Hochschulen und Kommunen voraussetzen. Davon kann allerdings nicht ohne weiteres ausgegangen werden, denn

- im Hochschulsektor sind die Bibliotheken in einigen Hochschulgesetzen gerade nicht als führend herausgestellt worden, sondern als optionale wissenschaftliche Einrichtungen mit anderen Bereichen, wie z. B. den Datenverarbeitungszentralen gleichgestellt worden [19].
- im öffentlichen Sektor kann von einer führenden Kommunikationsrolle ebenfalls nicht ausgegangen werden. Im Gegenteil – in der Anfangsphase des neuen Steuerungsmodells wurden z. B. Bibliotheken und Forstämter gerne als Pilotanwender gewonnen, da sie als in sich geschlossene Institutionen ohne weitreichende interne Verzweigungen galten.

Aufgrund dieser Situation ist es auch zukünftig für Bibliotheken schwierig, sich als Gestalter und Anbieter von Informationen übergeordneter Trägerinstitutionen zu profilieren. Ebenso wie Theater, Schwimmbäder und Opern sind Bibliotheken oftmals eher Einzelkämpfer als vernetzte oder gar übergeordnet arbeitende Einrichtungen. Bibliotheken wurden in Deutschland lange Zeit zu sehr als Kultur- denn als Bildungseinrichtungen wahrgenommen, die – wie bei Kultureinrichtungen leider häufig der Fall – in wirtschaftlich schlechten Zeiten eher beschnitten als gefördert werden. Korrigiert wird diese Einschätzung erst seit dem schlechten Abschneiden Deutschlands in den Pisa-Studien, da die Bibliotheken nun zunehmend die Chance ergreifen, sich stärker als Bildungseinrichtungen zu positionieren und hier auch als Partner anderer Einrichtungen aufzutreten. Zukünftig kommt daher der vertikalen Vernetzung der Bibliotheken mit anderen Einrichtungen und auch untereinander eine wesentlich stärkere Bedeutung zu.

Die Position öffentlicher Bibliotheken sieht in anderen Ländern anders aus, da es z. B. in Großbritannien nationale gesetzliche Regelungen gibt, die Bibliotheken in das Zentrum der kommunalen Informationsversorgung stellen. Seit Mitte des 19. Jahrhunderts gibt es in Großbritannien ein Bibliotheksgesetz. Heute arbeitet das Department for Museums, Libraries and Archives als strategische öffentliche Einrichtung, gefördert vom Kultur-, Medien- und Sportministerium, für die Belange des gesamten Sektors. Umfangreiche finanzielle Förderung gibt es darüber hinaus nicht nur von Regierungsseite, sondern auch von der Nationalen Lotteriegesellschaft, die es in kürzester Zeit ermöglicht hat, in allen öffentlichen Bibliotheken vernetzte Internetarbeitsplätze zur Verfügung zu stellen. Auf diese Weise wurden große Teile des „People’s Network“ [21] geschaffen, der technischen und inhaltlichen Vernetzung aller britischen öffentlichen Bibliotheken. Es stellt die Grundlage für den Zugang aller Bürger zum Internet dar und damit auch den Zugang zu den e-Government-Anwendungen der Regierung [12].

Zugang zur Information für alle

Diese Forderung des e-Government an Bibliotheken ist primär für öffentliche und weniger für wissenschaftliche Bibliotheken relevant. Die Nutzergruppe wissenschaftlicher Bibliotheken ist mit Studierenden, Mitarbeitern und Professoren klar definiert, und der Zugang wird für alle Mitglieder dieser Personengruppe gewährt. Zwar ist auch hier eine Vermarktung der Dienstleistung an Dritte machbar, aber dies wird dann als sekundäre Nutzergruppe bezeichnet.

Anders verhält es sich bei öffentlichen Bibliotheken. Sie haben die Aufgabe, die Informationsversorgung aller Bevölkerungsschichten zu gewährleisten. Dabei ist allerdings unklar, welche Schichten und Altersgruppen der Bevölkerung in Deutschland tatsächlich die überwiegende Bibliothekskundschaft stellen. Besondere Zielgruppenarbeit gibt es häufig für Kinder und Jugendliche, aber spezifische Kenntnisse über die deutschen Bibliothekskunden fehlen. Dabei lassen sich bereits aus einer fortgeschrittenen Datenanalyse der vorhandenen Kundendaten und auch aus einzelnen Bibliotheksprojekten mit Kundenbefragungen interessante Aussagen ableiten.

In zwei verschiedenen Bibliotheksprojekten in Köln [9] und Duisburg [8], bei denen jeweils mehr als 1 500 Kunden in der Bibliothekszentrale und mehreren Zweigstellen zu einem speziellen Thema befragt wurden, ergab sich aus den demografischen Angaben folgende Information zur Kundenstruktur:

- Das Geschlechterverhältnis liegt bei ca. 60 % weiblichen Benutzern und ca. 40 % männlichen Benutzern.
- Jugendliche bis 20 Jahre nutzen die Bibliothek (besonders in sozial schwächeren Regionen) sehr häufig.
- Entweder Schüler / Studenten / Azubis sind die jeweils stärkste Benutzergruppe (oft in Zweigstellen) oder aber die Gruppe „Arbeiter / Angestellte / Beamte / Selbständige“.
- die Bibliothek wird von allen Altersgruppen genutzt, allerdings sind Personen über 60 oder 65 Jahren, verglichen mit ihrem Bevölkerungsproporz, unterrepräsentiert.
- Die Duisburger Studie bezog auch die Nationalitätenfrage mit ein. Es wurde festgestellt, dass der Anteil ausländischer Befragungsteilnehmer mit 14,33 % proportional zum Ausländeranteil von 14,8 % im Stadtgebiet lag. Bei den ausländischen Kunden waren die Männer in der Überzahl.

Besonders die Aussagen zum ausländischen Kundenanteil in Duisburg zeigen eine wichtige Aufgabe und Chance von Bibliotheken. Bibliotheken leisten auch integrative Arbeit, indem ihre Dienstleistungen und Produkte auch von Personengruppen genutzt werden, die häufig besonders großen Bedarf an Medien und Informationen haben. Teilweise ist es den Bibliotheken sogar möglich, die Dienstleistungen für ausländische Mitbürger über spezielle Hilfen einfacher zugänglich zu machen. So spricht in der Stadtbibliothek Duisburg der Bibliothekar an der Ausleihe der Jugendbibliothek z. B. auch türkisch.

Bibliotheken liefern die Infrastruktur für e-Government-Anwendungen, d. h. sie bieten einerseits den technischen Zugang zu behördlichen Internetdienstleistungen durch das Angebot von Computern in der Bibliothek für alle diejenigen, die keinen eigenen Computer besitzen. Über den technischen Zugang hinaus können sie andererseits auch den inhaltlichen Zugang zu den Diensten bieten, die bestimmte Zielgruppen alleine nicht verstehen oder bedienen können. Die zentrale e-Government-Dienstleistung von Bibliotheken ist also die aktive Hilfestellung und Schulung im Umgang mit dem Internet und dessen Informationsangeboten.

Voraussetzung dafür ist eine genaue Analyse der Kunden der eigenen Bibliothek(en). Nur wenn bekannt ist, welche Kundengruppen Bibliotheken verstärkt besuchen, welche Gruppen sie wieder verlassen oder welche kaum jemals in eine Bibliothek gehen, kann gezieltes Customer-Relationship Management betrieben werden. Kundenrekrutierungsmaßnahmen, Kundenrückgewinnung oder Kundenbindungsaktionen verlangen genaue Kenntnis der Zielgruppen. Auch die Dienstleistungen können dann an die jeweiligen Bedürfnisse der Kunden angepasst werden. Die Entwicklung und das Angebot zielgruppenspezifischer Dienstleistungen tragen dazu bei, Auf diese Weise wird dazu beigetragen, die Schnittstelle zum Kunden optimal zu definieren und die Kluft der digitalen Spaltung zu verkleinern.

Neue Wege zum Zugang zur Information schaffen

Die Forderung nach neuen Wegen zum Zugang zur Information beinhaltet zwei zentrale Aspekte. Einerseits geht es um die bereits genannte, stärkere vertikale Vernetzung mit anderen Einrichtungen, d. h. Bibliotheken werden dann zunehmend auch als Kooperationspartner für andere Einrichtungen und nicht nur als Einzelinstitution wahrgenommen. Andererseits geht es um die Erstellung neuer Dienstleistungen über das Internet, die alleine oder gemeinsam mit anderen Bibliotheken angeboten werden. Das Stichwort im Umfeld des e-Government heißt „Portalisierung“.

Verbesserter Zugang durch organisatorische Vernetzung

Die stärkere vertikale Vernetzung der Bibliothek mit anderen Einrichtungen erfordert eine Öffnung der Bibliotheken nach außen. Stärkeres Marketing in den eigenen kommunalen Reihen ist erforderlich, um die Potenziale aufzuzeigen, die durch Zusammenarbeit entstehen können.

Stellvertretend für viele andere Beispiele kann die Kooperation mit Volkshochschulen oder Musikschulen genannt werden. Es ist für den Kunden ein deutlicher Mehrwert, wenn er bei der Buchung eines Sprachkurses gleichzeitig sehen kann, ob die benötigten Kursunterlagen oder Begleitmaterialien in der Bibliothek vorhanden und ausleihbar sind. Gleiches gilt für Noten und Musikschulen. Ebenso wären ähnliche Projekte mit Arbeitsagenturen vorstellbar. In Rahmen der stärkeren vertikalen Vernetzung können auch die Kooperationen mit Schulen und Kindergärten gesehen werden, die durch konkrete Projekte der letzten Jahre gefördert wurden[2, 20].

In der weiteren Vernetzung von Bibliotheken mit Kultur- und Bildungseinrichtungen zugunsten einer stärkeren Kundenorientierung liegt demnach eine Aufgabe der Zukunft. Potentiale zur Vernetzung gibt es aber nicht nur in diesem Bereich. Auch eine stärkere Vernetzung im kommunalen Verwaltungsbereich wäre wünschenswert. Gemeinsame Webseiten mit Jugendämtern, Sportämtern und auch mit Einwohnermeldeämtern wären denkbar und würden für den Kunden deutliche Mehrwerte bringen. Bibliotheken können mit Lesenächten und Rallies problemlos in Ferienprogramme für Kinder und Jugendliche integriert werden. Solche Kooperationen hätten dann auch den zusätzlichen Nebeneffekt, dass das Personal sich in stärkerem Maße als kompetenter Ansprechpartner für elektronische Informationsangebote und Informationserschließung zeigen kann.

Eine vertikale Vernetzung, die in Form von Verbänden und anderen Zusammenschlüssen schon lange existiert, ist die auf bibliothekarischer Ebene. Auf kommunaler und Kreis-Ebene schließen Bibliotheken verschiedener Trägerorganisationen ihre Kataloge zusammen, um dem Benutzer das „one-stop-shopping“ bzw. „one-stop-searching“ zu ermöglichen. Eine solche Kooperation, über verschiedene Bibliothekstypen hinweg, gibt es im Kölner Stadtgebiet unter www.koelnbib.de. Hier haben zehn Bibliotheken einen kommunalen Metakatalog entwickelt. Gemeinsame z. T. virtuelle Kataloge auf Länderebene gibt es durch die Verbände bereits seit vielen Jahren.

Neue Dienstleistungen durch Portale

Portale gelten als zentraler Zugang zu e-Government-Diensten. Sie stellen die EDV-Schnittstelle zwischen Verwaltung und Bürger, Unternehmen oder auch

anderen Verwaltungen dar und sind die sichtbare Oberfläche (front-end) des e-Government. Sie werden definiert als „leicht bedienbare, sichere und personalisierbare Zugangssysteme, über die Anwender mit Rücksicht auf ihre jeweiligen Zugriffsberechtigungen einen Zugang zu Informationen, Anwendungen, Prozessen und Personen erhalten, die auf den durch das Portal erschlossenen Systemen verfügbar sind“. [17, S. 79]

Aufgabe der webbasierten Portale ist es, die Bürger bei der gezielten Recherche nach Verwaltungsinformationen und e-Government-Dienstleistungen zu unterstützen. Sie sollen das „One-Stop-Government“ bieten und die Funktion von Service Centern und Informationssammelstellen übernehmen. Ausgehend von den erstellenden Institutionen und den damit zusammenhängenden Inhalten werden sie als Verwaltungsportale bezeichnet. [17, S. 88]

Strukturelemente von Bibliotheks- und Wissenschaftsportalen

Auch im Bibliothekswesen sind Portale ein bekanntes Thema. Hier geschieht allerdings eine wesentlich detailliertere Typisierung der Portale anhand der Inhalte und Funktionen. Rösch beschreibt die Strukturelemente von Bibliotheks- und Wissenschaftsportalen wie folgt [24]:

| | |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zentraler Einstieg | Einfaches Login |
| Simplizität | Standardsoftware |
| Leistungsfähige Suchwerkzeuge | Web-Katalog und Suchmaschine; Meta-Suchmaschine |
| Aggregation großer Informationsmengen | Zukauf der Angebote von kommerziellen Anbietern |
| Strukturierung und Aufbereitung von Informationen | Erschließung (Dublin Core, verbale und klassifikatorische Sacherschließung) |
| Integration von Zusatzfunktionalitäten | Software zur Informationsverarbeitung |
| Personalisierung | Festlegung von Informationsprofilen im Checkbox-Verfahren, Collaborative Filtering; kundenspezifische, proaktive Informationsdienstleistungen, Alertingdienste |
| Kommunikation und Kollaboration | Chatrooms, Virtuelle Arbeitsräume, Diskussionslisten, Volltextserver für Preprints, ausgereifte Publikationen und E-Journals |
| Validierung | Kooperative Informationsbewertung; Peer-Reviewing |

Dabei wird ganz klar darauf hingewiesen, dass der Schwerpunkt der so definierten Portale auf ihrem spezifischen Dienstleistungsangebot und ihrer Kundenorientierung liegt, während Vorläuferdienstleistungen wie Linklisten oder Virtuelle Fachbibliotheken noch stark objektorientiert waren. Verwaltungsportale und Bibliotheksportale stellen also gemeinsam die Kundenorientierung in den Vordergrund und entwickeln sich von der vorher betonten Vorgangs- oder Bestandsorientierung hin zur Nutzerorientierung.

Obwohl Bibliotheks- und Verwaltungsportale die gleiche Zielrichtung verfolgen, werden sie jedoch nahezu unabhängig voneinander entwickelt und betrieben. Lediglich in Bayern findet sich auf Landesebene ein Ansatz, der die „Basiskomponente Bibliotheksanwendung“ [16] in das bayerische e-Government-Konzept integriert, allerdings weniger als vernetztes Angebot mit der Verwaltung, sondern als separates Teilmodul der vernetzten Bibliotheken (siehe Grafik auf der folgenden Seite).

Auf nationaler Ebene ist die Deutsche Bibliothek unter der Rubrik e-Government-Dienstleistungen im Wissensmanagementsystem der Initiative BundOnline zu finden [3]. Auf europäischer Ebene existieren die eGovernment Library [11], eine Bibliothek, die Literatur und Meldungen zum Thema e-Government sammelt, sowie die Initiative „The European Library“ [27] die bereits zahlreiche Bibliothekskataloge europäischer Nationalbibliotheken unter einem gemeinsamen Dach anbietet.

Im stärkeren Zusammenwachsen bzw. in stärkerer Vernetzung von Bibliotheks- und Verwaltungsportalen liegt daher ein großes Potential für die Zukunft. Bibliotheken können mit Hilfe der verschiedensten Medien die passende (Fach-)Information zu den Verwaltungsinformationen und -transaktionen liefern. Diese Potentiale müssen seitens der Bibliotheken einerseits aktiv vermarktet und andererseits auf Seiten der Verwaltung aktiver wahrgenommen werden.

Zusammenfassung

Zusammenfassend kann konstatiert werden, dass es im Bereich e-Government zahlreiche Aufgaben für Bibliotheken und Bibliothekare gibt. Als spezielle Fortsetzung und Vertiefung einzelner Bereiche der Verwaltungsreform stellt e-Government die Nutzerorientierung in den Vordergrund des Interesses. Um Verwaltungsvorgänge zu vereinfachen und effizienter zu gestalten, werden virtuelle Organisationsstrukturen auf horizontal vernetzter Ebene angestrebt, die als Dienstleistungsplattform insbesondere Portale anbieten.

| | | Basiskomponenten | | | | | | | | |
|---------------------|-----------------|----------------------------------------------------------|-----------|---------------|-------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| Bereich | Basiskomponente | Federführung | Priorität | Projektbeginn | Projektende | Anzahl der künftig eingesetzten Produkte/Verfahren | künftig verwendete Produkte u. Verfahren | | | |
| Basisanwendungen | 1-1 | Zentraler Verzeichnisdienst | SMII | sehr hoch | Apr 2003 | offen | 2 | Meta Directory (Produkt offen); Active Directory (ADS) | | |
| | 1-2 | Content-Management-System | SMII | hoch | steht zur Verfügung | | 1 | IMPERIA 2i | | |
| | 1-3 | PKI - Verschlüsselung (fortgeschrittene) Signatur | SMII | sehr hoch | März 2003 | 2006 | 2 | SMIWE (Arbeitsplätze) PGP (Poststellen); Alternativen werden | | |
| | 1-4 | ZyP - Virtuelle Poststelle, Beschäftigung qualifizierter | SMII | mittel | März 2003 | Ende 2005 | offen | SMIWE; PGP (Qualifizierte Signatur offen) | | |
| | 1-5 | User-Help-Desk | SMII | hoch | Mai 2003 | offen | 1 | | | |
| | 1-6 | eGovernment-Portal | SRK | sehr hoch | Apr 04 | Ende 2008 | | | | |
| | 2-1 | Behördenwegweiser | SMII | sehr hoch | steht zur Verfügung | | 1 | Bayreut/Behördenwegweiser; Integration in eGovernment-Portal (> 1-2-2) | | |
| | 2-2 | Führungs-Informationssystem - Rechneresystem | | | soll gestrichlen werden | | | | | |
| | 2-3-1 | Geo-Informationen-System - Geobasisdaten | SMIF | sehr hoch | 2002 | Herbst 2005 | 2 | - Geobasisdaten: ATKIS, ALKIS | | |
| | | - Geobasisdienste | | | | | 2 | - Geobasisdienste: GeodatenOnline mit BayernViewer; SAPOS | | |
| Informationssysteme | 2-3-2 | Geo-Informationssystem - Geofachdaten | SMIF | sehr hoch | 2002 | Herbst 2005 | offen | offen (Grundlage: Geobasisdaten) | | |
| | 2-4 | Vorschriften-Informationssystem | SRK | sehr hoch | 1997 | 2005/2006 | 1 | Datenbank | | |
| | 2-5 | Bibliotheksanwendung | SMW/FK | sehr hoch | 2000 | 2006 | offen | offen | | |
| | 2-6 | Gerichtsverwaltungs-system | SMU | hoch | 2004 | 2007 | 2 | Gerichtsverwaltungs-system bereits mit Einsatz begonnen | | |

AK eGovernment

Anlage 1
Seite 1

Bibliotheken kennen Portale schon seit mehreren Jahren und haben zahlreiche Wissenschafts- und Bibliotheksportale mit neuen Dienstleistungsangeboten für den Kunden entwickelt. In nahezu allen Fällen bleibt die Vernetzung aber nur auf den Bereich der Bibliotheken beschränkt, d. h. eine Vernetzung mit anderen Einrichtungen der Verwaltung kommt bislang nicht zustande.

Einzelne Kooperationsprojekte mit Schulen und anderen Kultureinrichtungen zeigen Wege auf, die konsequent weiter ausgebaut und gefestigt werden müssen. Sobald die Bibliotheken stärker in den allgemeinen Verwaltungskontext eingebunden werden, kann deutlich werden, dass das Bibliothekspersonal auf Informationserschließung und -vermittlung spezialisiert ist. Erst dann kann die vor einigen Jahren formulierte Forderung der Bertelsmann Stiftung realisiert werden, dass Bibliotheken auch als Dienstleister für übergeordnete Trägerinstitutionen im Bereich der Informationsdienstleistungen tätig werden. Viele Anregungen der Studie haben also auch aus jetziger Sicht Bestand, wenn auch teilweise in anderer zeitlicher Abfolge. Durch e-Government kann also im Idealfall die Integration der Bibliothekendienstleistungen in den Verwaltungsbereich erfolgen und auf diese Weise auch die Entwicklung der Bibliotheken zum Verwaltungsdienstleister. Dies erfordert ein selbstbewusstes Bibliotheksmarketing und ein Einbringen in die entsprechenden Gremien.

Eine Aufgabe, die bereits heute im Rahmen des e-Government übernommen wird – auch wenn dies meist nicht so bezeichnet wird – ist die Schaffung des Informationszugangs für alle Bürger durch das Angebot von Internetarbeitsplätzen in Bibliotheken. Hier wird einerseits die technische Plattform geboten und andererseits auch vielfach bereits aktive Hilfestellung und Schulung im Umgang mit dem Internet und dessen Informationsangeboten – eine Aufgabe, die bei zunehmender Informationsflut und der Vermeidung einer digitalen Spaltung der Bevölkerung immer wichtiger wird.

Literatur und Internetquellen

- 1 BANNER, G. (1993). Das neue Steuerungsmodell. KGSt-Bericht. 05/1993.
URL:
http://www.kgst.de/menu_links/produkte/alle_produkte/das_neue_steuerungsmodell/index.html.
- 2 BILDUNGSPARTNER NRW. URL: <http://www.bildungspartner.nrw.de>.

- 3 BUNDESMINISTERIUM DES INNEREN & KBST. (2005). BUNDO.NLINE. URL: http://www.kbst.bund.de/cln_006/nn_836958/Content/Egov/Initiativen/Bol/bol.html und http://www.wms.bundonline.bund.de/lang_de/nn_1286/Content/60_dienstleistungen/00_beteiligte_ressorts_behoerden/00_ressortuebersicht/bkm.html.
- 4 DEUTSCHLAND-ONLINE. URL: <http://www.deutschland-online.de>.
- 5 E-BUERGERDIENST.DE. *Definition E-Government*. URL: http://www.e-buergerdienst.de/definition_egovernment.html.
- 6 FROUD, R. & MACKENZIE, CH. (2002). *E-Government und Öffentliche Bibliotheken. Förderung kommunaler und staatlicher Online-Projekte*. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung.
- 7 FÜHLES-UBACH, S. (2005). E-Demokratie im Umfeld des e-Government. *Verwaltung und Management*, 2, 74-79.
- 8 FÜHLES-UBACH, S. & SEIDLER-DE ALWIS, R. (2005). *Kundenbefragung in der Stadtbibliothek Duisburg. Endbericht zum Kooperationsprojekt SS 2005*.
- 9 FÜHLES-UBACH, S. & SEIDLER-DE ALWIS, R. (2003). *Messung der Präsenznutzung in der Stadtbibliothek Köln. Endbericht SS 2003*.
- 10 HEISE ONLINE (2000). Schröder: „Die Daten, nicht die Bürger sollen laufen.“ URL: <http://www.heise.de/newsticker/meldung/11977>.
- 11 IDABC - EUROPEAN EGOVERNMENT SERVICES. eGovernment Library. URL: <http://europa.eu.int/idabc/en/chapter/254>.
- 12 INMAN, J. (2005). *A Librarian's Experience of e-Government*. URL: <http://www.ariadne.ac.uk/issue42/inman>.
- 13 Klischewski, R. & Wimmer, M. (Hrsg.). (2005). *Wissensbasiertes Prozessmanagement im E-Government*. Münster: LIT-Verlag.
- 14 KOMMUNALE GEMEINSCHAFTSSTELLE FÜR VERWALTUNGSMANAGEMENT. *Verwaltungsreform*. URL: http://www.kgst.de/menu_oben/die_kgst/verwaltungsreform/index.html.
- 15 KREMS, B. E-Government (elektronisches Regieren und Verwalten). Beitrag im Online-Verwaltungslexikon. URL: <http://www.olev.de/e/evgt.htm>.

- 16 LOY, B. (2005). *eGovernment Basiskomponente Bibliotheksanwendung*. Informationsveranstaltung am 09.05.2005. URL: <http://www.bib-bvb.de/basisk2005/basiskomponente-loy-final.ppt>.
- 17 LUCKE, J. VON (2004). Portale als zentraler Zugang zu E-Government-Diensten. In C. Reichard, M. Scheske & T. Schuppan (Hrsg.). *Das Reformkonzept E-Government. Potenziale - Ansätze - Erfahrungen*. Münster: LIT-Verlag.
- 18 LUCKE, J. VON & REINERMANN, H. (2000). Speyerer Definition von e-Government. Ergebnisse des Forschungsprojektes „Regieren und Verwalten im Informationszeitalter“. Speyer, URL: <http://www.foev-speyer.de/ruvii/Sp-EGov.pdf>.
- 19 LUZER, T. (2000). Köln war eine Reise wert! *Mitteilungen der Vereinigung österreichischer Bibliothekarinnen & Bibliothekare*. 53, 3/4, URL: <http://www.uibk.ac.at/voeb/vm53-34.html#luzer>.
- 20 Medienpartner Bibliothek + Schule NRW. URL: http://www.medienpartner-nrw.de/sites/we_home.php.
- 21 PEOPLE'S NETWORK: People's network online service from England's public libraries. URL: <http://www.peoplesnetwork.gov.uk>.
- 22 PIRSICH, V. (1995) Auf dem Weg zur output-orientierten Steuerung. Stadtbücherei Hamm. In U. Wimmer (Hrsg.), *Verwaltungsreform. Bibliotheken stellen sich der Herausforderung*. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut.
- 23 Reichard, C., Scheske, M. & Schuppan, T. (Hrsg.). (2004). *Das Reformkonzept E-Government. Potenziale – Ansätze – Erfahrungen*. Münster: LIT-Verlag.
- 24 RÖSCH, H. & WEISBROD, D. (2001). Linklisten, Subject Gateways, virtuelle Fachbibliotheken, Bibliotheks- und Wissenschaftsportale. Typologischer Überblick und Definitionsvorschlag. *BIT-online*, 4, 237-246.
- 25 SCHUPPAN, T. & REICHARD, CH. (2004). E-Government. Von der „Portalisierung“ zur umfassenden Neugestaltung öffentlicher Leistungserbringung. In C. Reichard, M. Scheske & T. Schuppan (Hrsg.), *Das Reformkonzept E-Government. Potenziale - Ansätze - Erfahrungen*. Münster: LIT-Verlag.
- 26 SCHWIERING, K. (2005). *Electronic Government. Ein Konzept zur innovativen Neugestaltung öffentlicher Aufgabenwahrnehmung*. Münster: LIT-Verlag.

- 27 THE EUROPEAN LIBRARY. URL:
<http://www.theeuropeanlibrary.org/portal/index.htm>.
- 28 WEBAGENCY. Einführung in das Thema E-Government.
<http://www.webagency.de/infopool/e-commerce-knowhow/e-government.htm>.
- 29 WIKIPEDIA. DIE FREIE ENZYKLOPÄDIE. E-Government. Artikel in der deutschen Wikipedia. URL: <http://de.wikipedia.org/wiki/E-government>.
- 30 Wimmer, U. (Hrsg.) (1995). *Verwaltungsreform. Bibliotheken stellen sich der Herausforderung*. Berlin: Dt. Bibliotheksinstitut.

Die zitierten Internetquellen wurden zuletzt am 02.07.2006 aufgerufen.