

Position: Mittelfeld

von Lars Hewel, Willi Kaczorowski

Deutschland hat nicht nur im Bereich der Bildung einiges aufzuholen. Auch beim e-Government sind viele europäische Länder schon weiter. Dies belegt eine neue Studie im Auftrag der EU-Kommission.

Für Franz-Reinhard Habel, Pressesprecher des Deutschen Städte- und Gemeindebundes, ist sie „die Pisa-Studie des e-Governments“: die neueste Untersuchung über den Stand des e-Governments in Europa.

Die „Webbasierte Untersuchung des elektronischen Service-Angebots der öffentlichen Hand“ ist Teil des eEUROPE-Programms der Europäischen Union, in dessen Rahmen „die Vorteile der Informationsgesellschaft

allen Europäern zur Verfügung gestellt“ werden sollen. Die Management- und IT-Beratung Cap Gemini Ernst & Young wurde von der EU-Kommission mit der Durchführung einer webbasierten Untersuchung über die Verfügbarkeit von Dienstleistungen der öffentlichen Hand beauftragt.

Die Benchmark-Studie untersucht den Prozentsatz des grundlegenden, online verfügbaren Service-Angebots der öffentlichen Hand. Rund 7.400 Websites aus dem öffentlichen Sektor wurden hierfür im Oktober 2001 europaweit analysiert, wobei die jeweiligen gesetzlichen Rahmenbedingungen in den einzelnen Ländern sowie der Stand des technisch Machbaren mit berücksichtigt wurden. Die Erhebung wird künftig alle sechs Monate



Irland: Top bei Online-Baugenehmigungen.

durchgeführt und von der EU-Kommission veröffentlicht.

An der Erhebung nahmen 15 Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie Island und Norwegen teil. Die EU-Kommission hatte eine Liste von 20 Dienstleistungen aufgestellt, die beurteilt werden sollten. Sie wurden aus zwei Perspektiven heraus analy-

Fünf-Stufen-Modell

Die europäischen Service-Angebote im Netz wurden nach fünf Stufen der Umsetzung von e-Government bewertet:

- 1) Keine öffentlich zugängliche Website beziehungsweise keine Erfüllung der Kriterien für die Stufen 2 bis 4 (0 bis 24 Prozent)
- 2) Information: Online-Informationen über öffentliche Dienstleistungen (25 bis 49 Prozent)
- 3) Interaktion: Download von Formularen (50 bis 74 Prozent)
- 4) Zweiseitige Interaktion: Verarbeitung von Formularen, einschließlich Berechtigungsprüfung (75 bis 99 Prozent)
- 5) Transaktion: Fallbehandlung; Entscheidung und Lieferung / Zahlung (100 Prozent)

siert. In einem ersten Schritt wurden die Service-Angebote nach Zielgruppen (Bürger und Unternehmen) eingeordnet. In einem zweiten Schritt wurden die Angebote in vier Kategorien unterteilt: nach Dienstleistungen, die Einnahmen generieren; nach Registrierungsdienstleistungen; nach Genehmigungen und Konzessionen sowie nach Leistungen für die Bürger und Unternehmen.

Um zu messen, wie differenziert die einzelnen Angebote ausgestaltet sind, wurde ein Fünf-Stufen-Modell entworfen und mit entsprechenden Prozentsätzen hinterlegt (siehe Kasten). Zum Ergebnis: Die Untersuchung ergab insgesamt eine durchschnittliche Gesamtbewertung von 45 Prozent für die 20 untersuchten Dienstleistungen. Bei näherer Betrachtung zeigen die Ergebnisse eindeutig, dass sich das öffentliche Dienstleistungsangebot für die Bürger grundlegend von dem für die Unternehmen unterscheidet. Das öffentliche Service-Angebot für Unternehmen erreichte in der Summe eine wesentlich höhere Prozentzahl (53 Prozent) als die öffentlichen Angebote für Bürger (40 Prozent). Ein entsprechender Trend lässt sich beobachten, wenn die Bewertungen für die einzelnen Länder im Detail betrachtet werden. In fast jedem der untersuchten EU-Länder erzielen die e-Government-Dienstleistungen für Unternehmen eine wesentlich höhere Punktzahl als die für Bürger. Eine Ausnahme bilden hier die Benelux-Länder, in denen sich e-Government-Dienstleistungen für Bürger bereits stärker durchgesetzt haben.

Bei den analysierten Service-Kategorien ergibt sich ebenfalls ein differenziertes Bild: Hier ist mit 62 Prozent die Kategorie, in der mit Ser-

vice-Angeboten Einnahmen erzielt werden, der am weitesten entwickelte Bereich. Jedes Serviceangebot – zu ihnen gehören Einkommenssteuer, Mehrwertsteuer, Körperschaftsteuer, Zolldeklarationen und Sozialabgaben für Mitarbeiter – überschreitet

Was die Leistungen für Bürger und Unternehmen betrifft, so liegen diese mit einem Kategorie-Durchschnitt von 40 Prozent unter dem gesamten Durchschnitt. Allerdings fließen in diesen Gesamtwert sehr hohe Bewertungen – wie die für Ar-



Benelux-Bewohner: Entspannt dank e-Government?

hier den Gesamtdurchschnitt von 45 Prozent. Bei einer Betrachtung der Performance pro Land schneiden Dänemark, Norwegen und Frankreich am besten ab.

Registrierungsangebote der Behörden wie die Anmeldung neuer Unternehmen, Kfz-Zulassung, Meldung des Wohnortwechsels, Einreichen statistischer Daten sowie Geburts- und Heiratsurkunden liegen demgegenüber mit einem Kategoriendurchschnitt von 44 Prozent etwas unter dem europäischen Gesamtdurchschnitt. Die beiden Nordlichter Schweden und Finnland schneiden in diesem Bereich verglichen mit den anderen europäischen Ländern deutlich besser ab.

beitssuche mit 81 Prozent – und sehr niedrige Werte – für Service-Angebote im Gesundheitswesen mit sieben Prozent – ein. Unter den untersuchten Ländern schneiden Schweden, Großbritannien, Irland und Norwegen am besten ab.

Und als letzter untersuchter Punkt: Genehmigung und Konzessionen wie etwa die Online-Immatrikulation an Hochschulen oder die Erteilung von Baugenehmigungen schneiden im Vergleich mit den anderen drei Kategorien am schlechtesten ab. In diesem Bereich liegt der Kategoriendurchschnitt mit 33 Prozent erheblich unter dem Gesamtdurchschnitt von 45 Prozent. Auf Länderebene ist es hier das kleine



Skandinavien und e-Government: Erfolg auf der ganzen Linie.

Irland, das mit einem Prozentsatz von 71 Prozent den europäischen Durchschnitt erheblich übersteigt.

Und wo steht Deutschland? Für die Bundesrepublik fallen die Ergebnisse der Studie ernüchternd aus. Volle Punktzahl erzielten in Deutschland lediglich die elektronischen Angebote zur Zollerklärung, Körperschaftsteuer, Übermittlung von statistischen Daten und Online-Arbeitssuche. In allen anderen Bereichen hinkt Deutschland den Vorreitern in Sachen e-Government – etwa Norwegen und Irland – zum Teil deutlich hinterher. In Kategorien wie Genehmigungen und Konzessionen, Registrierung oder Leistungen für Bürger und Unternehmen, die mit elektronischer Signatur und Transaktionen verbunden sind, waren im Oktober 2001 die schlechtesten Werte zu verzeichnen.

Insgesamt haben die Ergebnisse deutlich gezeigt, dass europaweit die besten Ergebnisse in denjenigen Be-

reichen erzielt wurden, in denen sich die Verwaltungsprozesse vergleichsweise unkompliziert gestalten und die Service-Bereitstellung zentral koordiniert erfolgt – wie etwa im Falle der Arbeitsvermittlung, der Einkommens-, Mehrwert- und Körperschaftsteuer oder der Zollerklärung. Hinter Angeboten wie der Vergabe von Baugenehmigungen, Umweltzertifikaten oder der Immatrikulation an Fachhochschulen und Universitäten stehen komplexe administrative Prozesse, die von den lokalen Service-Anbietern koordiniert werden und deren Abbildung online sich komplexer gestaltet. Diese Dienstleistungen haben in der Untersuchung die niedrigste Punktzahl erreicht. Dies lässt für die zukünftige Weiterentwicklung von e-Government-Dienstleistungen drei Schlüsse zu: Erstens: Mittels koordinierter e-Government-Lösungen, über die die lokalen Service-Anbieter zentrale Online-Dienste anbieten beziehungsweise nutzen können, sollte eine Kontaktstelle in Form von e-Portalen oder ASP-ori-

entierten Lösungen geschaffen werden, die auf einem bürger- beziehungsweise kundenorientierten Ansatz basieren. Zweitens: Über eine umfangreiche Neuorganisation der administrativen Prozesse sollten in mittelfristiger Perspektive komplexe Transaktionen vereinfacht werden. Drittens: e-Government erfordert neue Organisations- und Finanzierungsmodelle. Partnerschaften zwischen privaten Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen, Public Private Partnerships (PPP), sind ein erfolgversprechender Weg, wenn sichergestellt ist, dass die Vorteile und Risiken einigermaßen gleich verteilt sind.

Bei aller Kritik an der deutschen e-Government-Entwicklung sollte eines jedoch bedacht werden: Aus der Niederlage erwächst stets auch die Chance. In Deutschland sind auf staatlicher und kommunaler Ebene zahlreiche e-Government-Projekte angeschoben worden. Es wird zwar noch eine Zeitlang dauern, bis Deutschland europäischer e-Government-Champion werden kann. Allerdings zeigen Projektansätze wie BundOnline 2005 oder Digitales Ruhrgebiet, dass Deutschland zur Aufholjagd angetreten ist.

Lars Hewel ist Strategieberater e-Government, Willi Kaczorowski ist Principal Public Services bei Cap Gemini Ernst & Young, Berlin.

Web-Service

Die Studie „Webbasierte Untersuchung des elektronischen Service-Angebots der öffentlichen Hand“ finden Sie als PDF-Datei im Internet unter:

- www.de.cgey.com/news/media/e-government.pdf