

Europas E-Contest

von Tom J. Gensicke

Deutschland liegt bei der diesjährigen E-Government-Studie der EU-Kommission im hinteren Mittelfeld. An der Spitze von eEurope 2005 stehen Schweden und Österreich. Dort sind über 80 Prozent der untersuchten Verwaltungsdienstleistungen online.

Von „Aufholjagd“ bis hin zu „deutschem Mittelmaß“ reichten die Kommentare in den deutschen Medien nach der Veröffentlichung der aktuellen E-Government-Studie der Europäischen Kommission im März dieses Jahres. Der Studie zufolge liegt Deutschlands öffentliche Verwaltung hinsichtlich des Online-Umsetzungsgrades knapp vor Griechenland und Litauen, aber hinter Belgien, Malta und Slowenien. Ein hoch entwickeltes Land wie die Schweiz liegt abgeschlagen auf Platz 20.

In den 25 Mitgliedsstaaten der Europäischen Union sowie Island, Norwegen und Schweiz waren Ende 2004 im Schnitt 40 Prozent der untersuchten 20 behördlichen Dienstleistungsangebote vollständig online verfügbar. Der Online-Umsetzungsgrad über alle Dienste hinweg betrug 65 Prozent. Bezogen auf die Länderergebnisse erreichen sieben europäische Staaten, angeführt von Schweden und Österreich,

einen Wert von über 80 Prozent, hinzu kommen Großbritannien, Irland, Finnland, Norwegen und Dänemark. Deutschland kommt mit 66 Prozent auf den 18. Platz (siehe Tabelle S. 20).

Aus Zielgruppensicht betrachtet, ist festzustellen, dass die Service-Angebote für Unternehmen signifikant besser umgesetzt sind als diejenigen für die Bürger. Beim Online-Umsetzungsgrad liegt die Differenz zwischen beiden Gruppen bei 20 Prozent, bezogen auf die vollständige Online-Fähigkeit sogar bei 31 Prozent.

Ein weiterer Trend wird aus den Erhebungen zu den Service-Kategorien ersichtlich. Service-Angebote, die Einnahmen liefern (wie Steuern, Sozialabgaben) sind zumindest in den alten EU-Ländern mit 96 Prozent fast vollständig online umgesetzt. Alle anderen Service-Angebote (Registrierungsdienste, Leistungen für Bürger und Unternehmen sowie Genehmigungen und Konzessionen) liegen unterhalb des Durchschnitts von 65



eEurope: Wettstreit um gute Platzierungen.

Prozent. Genehmigungen und Konzessionen finden sich sogar weit darunter bei nur zehn Prozent vollständiger Online-Fähigkeit. Diese niedrigen Werte zeigen, dass die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse zwischen Verwaltung und Bürger und insbesondere die Frage der Authentifizierung, also auch der Integration der elektronischen Signatur nur in einzelnen Ländern bislang umgesetzt werden konnte. Die hohen Werte für einnahmeorientierte Service-Angebote erklären sich auch dadurch, dass sie meist direkt zwischen Verwaltung und Unternehmen realisiert werden. Das gilt etwa für Sozialabgaben, die in den meisten Ländern bereits vom Arbeitgeber einbehalten und in die entsprechenden Systeme einbezahlt werden; der einzelne Bürger muss hier nicht aktiv werden.

Link-Tipp

Die Studie eEurope 2005 kann auf der Website von Capgemini heruntergeladen werden:

- www.capgemini.de

Den Deep Link finden Sie unter www.kommune21.de.

Ein interessanter Trend zeigt sich auch in der konsequenten Optimierung von Prozessen zwischen Verwaltung, Wirtschaft und Bürger. So übermitteln in Finnland und Malta die Arbeitgeber die steuerrelevanten Informationen (gezahlte Löhne und Gehälter, Steuern) an die Finanzbehörden. Damit erübrigt sich für festangestellte Arbeitnehmer das Ausfüllen von Steuererklärungen. Die Einsparungen sind durch die vereinfachten Teilprozesse enorm.

Bezogen auf die Steigerungsrate im Vergleich zum letzten Jahr hat Deutschland mit einem Plus von 14 Prozent einen großen Sprung gemacht und liegt bei der prozentualen Steigerung hinter Island auf dem zweiten Platz. Allerdings haben sich auch andere europäische Länder ver-

bessert, sodass Deutschland in der Online-Umsetzung nach wie vor im hinteren Mittelfeld der untersuchten Länder liegt. Interessant ist ein Blick auf die Entwicklung der Untersuchungsergebnisse seit 2001. Hier lagen Deutschland und Österreich beim Online-Umsetzungsgrad noch gleichauf, bei der Untersuchung zur vollständigen Online-Fähigkeit war Deutschland sogar besser als Österreich (Schweiz wurde erst ab 2002 gemessen). In beiden Ländern wurden zwischenzeitlich umfangreiche E-Government-Vorhaben gestartet, offenbar mit unterschiedlichen Ergebnissen. Der Online-Umsetzungsgrad konnte in Österreich mehr als verdoppelt werden, von 40 auf 87 Prozent. Deutschland hat es auf 66 Prozent geschafft. Bei der vollständigen Online-Fähigkeit ist der

Unterschied noch größer, Österreich hat sich um 57 Prozentpunkte auf 72 Prozent verbessert, Deutschland nur auf 47 Prozent. Die Schweiz hatte noch im Oktober 2003 keinen einzigen Dienst vollständig onlinefähig, im letzten Untersuchungszeitraum konnte sie sich auf magere sechs Prozent steigern. Der Online-Umsetzungsgrad ist von 49 Prozent im Jahre 2002 auf nunmehr 60 Prozent gestiegen.

Die Ursachen für das unterschiedliche Abschneiden der drei genannten Länder sind sicher vielschichtig. Ein Aspekt könnte die Größe der jeweiligen Länder sein, die Anzahl der Akteure ist geringer, sie kennen sich untereinander und streben im Idealfall Konsens an. Aus finanzieller Sicht müssten es kleinere Länder ►

schwerer haben, da die möglichen Synergie-Effekte aufgrund kleinerer Bevölkerungszahlen geringer und somit die Investitionskosten je Nutzer grundsätzlich höher sind. Professor Reinhard Posch, der Chief Information Officer (CIO) des Bundes in Österreich, sieht vor allem die Kooperation von Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und der Wirtschaft als Erfolgsrezept für das gute Abschneiden Österreichs (siehe auch S. 36).

Die in Deutschland laufenden Initiativen der Bundesländer, der Städte und Gemeinden wie auch BundOnline 2005 bezogen sich in der Vergangenheit meist nur auf eine der föderalen Ebenen. Deutschland-Online als Klammer zwischen den Initiativen des Bundes und der Länder verfügt weder über ausreichend Personal noch über finanzielle Mittel. Damit beschränken sich die Möglichkeiten meist auf die Durchführung umfangreicher Abstimmungsrunden mit unklaren Zuständigkeiten und vergleichsweise geringen Ergebnissen.

In der praktischen Umsetzung wird E-Government in Deutschland überwiegend als Instrument verstanden, um eine digitale Schnittstelle zum Bürger, zu anderen Behörden und zur Wirtschaft aufzubauen, beispielsweise durch die Einrichtung elektronischer Verwaltungsportale im Internet. Allerdings enden viele Transaktionen in konventionellen Poststellen. Die ambitionierten Ziele einer Realisierung vollständiger elektronischer Transaktionen, gar unter Verwendung einer elektronischen Signatur, konnten – wenn überhaupt – nur in Pilotprojekten realisiert werden. E-Government wird nicht bei der Standardisierung

von Austauschformaten stehen bleiben, es bedarf neuer Lösungen bei der interbehördlichen Zusammenarbeit. Im Zuge der allgegenwärtigen Vernetzung ist es nicht mehr erforderlich, dass Behörden von der Antragsannahme über die Sachbearbeitung bis hin zur Bescheid-Erstellung alle Arbeitsgänge selbstständig erledigen und die dazu erforderlichen Ressourcen bundesweit x-mal vorhalten. Es wird neue Formen der Aufgabenteilung durch Outsourcing-Lösungen oder auch durch neue Formen der interbehördlichen Zusammenarbeit unter Nutzung gemeinsamer E-Government-Bausteine geben, die auf einer gemeinsamen Plattform betrieben werden können.

Die öffentlichen Verwaltungen werden ihre Strategie und operative Umsetzung an diesem Anspruch künftig ausrichten. In einzelnen Bundesländern sind umfassende Masterpläne für die Region, die Bevölkerung als auch für die Wirtschaft erarbeitet und notwendige Maßnahmen detailliert festgelegt worden. Beschrieben

wird, welche Dienstleistungen für welche Zielgruppen der Wirtschaft vorrangig realisiert werden sollen. In den nächsten Jahren muss die öffentliche Verwaltung in Deutschland leistungsfähiger und auch kundensorientierter werden. Erste Erfolge sind unbestritten, die flächendeckende Umsetzung insbesondere nutzenorientierter Lösungen fehlt jedoch noch.

Tom J. Gensicke leitet den Beratungsbereich öffentliche Verwaltungen bei der Capgemini Deutschland GmbH.

Ergebnisse der Studie eEurope 2005

