

Mehrwert durch E-Service

von Katrin Sobania

Wenn Firmen sich per PC die Verwaltung in das eigene Unternehmen holen, um etwa Baugenehmigungsanträge zu stellen oder Statistikpflichten zu erfüllen, liegen die Vorteile auf der Hand. Doch warum wird E-Government von der Wirtschaft so wenig genutzt?

In den letzten Jahren hat insbesondere die Bundesverwaltung erhebliche Anstrengungen zum Ausbau ihrer E-Government-Lösungen für Unternehmen unternommen. Umfragen zeigen jedoch, dass viele Firmen die bestehenden Angebote kaum nutzen. Das gilt selbst für Anwendungen, die sie direkt entlasten würden, etwa in den Bereichen Steuern, Personalabrechnung oder Statistik. Der Grund hierfür liegt insbesondere darin, dass die Betriebe die E-Government-Angebote nicht kennen. Zudem werden die meisten Dienstleistungen für Unternehmen nicht von der Bundesverwaltung, sondern auf regionaler und kommunaler Ebene erbracht. Die föderalen Strukturen haben zu einem Flickenteppich verschiedenster Lösungen beigetragen. Das erschwert die Nutzung durch die Unternehmen, deren Handeln nicht an administrativen Grenzen halt macht.

Die Verwaltungen sollten zukünftig in erster Linie dort in die Digitalisierung ihrer Angebote investieren, wo ein Mehrwert für beide Seiten – die Verwaltung und die Wirtschaft – deutlich erkennbar ist. Am Anfang muss deshalb immer eine Bedarfsanalyse stehen: Verwaltungen und Unternehmen müssen ihre jeweiligen Anforderungen definieren und miteinander abgleichen.

Dies funktioniert nur, wenn die Firmen frühzeitig in die Entwicklung von E-Government-Angeboten eingebunden werden. Verschiedene Untersuchungen haben Prozesse mit großem Mehrwertpotenzial für die Wirtschaft identifiziert. Dazu zählen steuerbezogene Anwendungen und Anwendungen in den Bereichen Personalabrechnung, Statistik, Ausschreibungen und Vergabe öffentlicher Aufträge.

Des Weiteren werden als wichtig erachtet: Standardisierte Bauleitplanung, Geo-Informationen (Gewerbeflächenatlas, Wirtschaftsförderung), Gewerbebeanmeldungen, Auskunft aus dem Melde- oder Gewerberegister, Mahnwesen, Genehmigungsverfahren (insbesondere im Baubereich), Sondernutzungsgenehmigungen und eine elektronische Statusabfrage bei Verwaltungsvorgängen.

Unternehmen nutzen bestehende E-Government-Angebote nur, wenn der Mehrwert deutlich sichtbar wird. Verkürzte Bearbeitungszeiten, zum Beispiel bei der Steuererklärung oder bei Genehmigungsverfahren, sind ein wesentlicher Anreiz. Deutliche Vorteile haben die Unternehmen auch durch größere Transparenz, etwa über den aktuellen Bearbeitungsstand bei elektronischen Bauakten, oder die interaktive Bearbeitung von

Anträgen zwischen Antragsteller und Behörden im Rahmen von Genehmigungsverfahren. Hervorzuheben ist hier das Projekt INTERACT II der Stadt Köln. Es bietet den örtlichen Unternehmen jederzeit einen einheitlichen und schnelleren Zugang zu Genehmigungsverfahren unabhängig von der Art ihres Antrags und der Behördenzuständigkeit.

Wichtig für die praktische Durchsetzbarkeit ist, dass die Online-Prozesse einfach sind. Den Unternehmen darf nicht zu viel technisches Know-how und verwaltungsinternes Wissen zugemutet werden. Wenn Unternehmen sich Verwaltungsformulare ausdrucken, zu deren Ausfüllen sie letztlich doch der Unterstützung eines Verwaltungsangestellten bedürfen, eignet sich der entsprechende Vorgang entweder gar nicht für eine Online-Abwicklung oder er bedarf einer grundlegenden Überarbeitung.

E-Government darf nicht bei einer reinen Umwandlung von Papierformularen in Web-Formulare halt machen, die von den Unternehmen elektronisch ausgefüllt, ausgedruckt und per Post zurückgeschickt werden. Der größte Mehrwert für Unternehmen ergibt sich erst dann, wenn die E-Government-Anwendungen medienbruchfrei in die Unterneh-

mensprozesse integriert werden. Eine besondere Herausforderung besteht bei so genannten Beteiligungsprozessen. Das sind Prozesse, in die mehrere Behörden und gegebenenfalls weitere Beteiligte wie Industrie- und Handelskammern oder Handwerkskammern eingebunden sind. Hier ist eine bessere Zusammenarbeit zwischen den administrativen Einheiten und weiteren Beteiligten gefordert, ihre Prozesse zu verknüpfen. Das vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie geförderte Projekt MEDIA@Komm-Transfer ist ein guter Ansatz, Kooperationen voranzutreiben.

Eines der größten Hemmnisse für ebenenübergreifendes Handeln sind fehlende Standards und Kompatibilitäten. Standardisierte Geschäftsprozesse sind genauso wichtig wie einheitliche Datenschnittstellen und Spezifikationen. Der Erfolg des elektronischen Verfahrens der Gewerbean-, -ab-, und -ummeldungen in Bayern (GEWAN), das alle Beteiligten medienbruchfrei einbezieht, ist nur durch die Einhaltung der gängigen Standards möglich. Die Standardisierungsaktivitäten im Rahmen von Deutschland-Online müssen mit mehr Nachdruck fortgeführt werden, und die dort entwickelten Standards müssen flächendeckend Anwendung finden. Dabei dürfen die Anstrengungen nicht auf technische Standards beschränkt bleiben. Potenziale liegen vor allem in der strukturierten Kommunikation – also dem Austausch von Dokumenten – innerhalb und zwischen Verwaltungen. Dazu müssen zunächst die Geschäftsprozesse in den öffentlichen Verwaltungen transparent gemacht und optimiert werden. Erst dann lassen sich Unternehmensprozesse sinnvoll integrieren. Auch bestehende Gesetze

sind auf ihren Anpassungsbedarf zu prüfen.

Sichere Identifikations-, Authentifizierungs- und Verschlüsselungsverfahren sind eine Grundvoraussetzung für die rechtsverbindliche Abwicklung von Verwaltungsvorgängen. Es ist auf ein ausgewogenes Verhältnis von Wirtschaftlichkeit, Sicherheit und Benutzbarkeit der Sicherheitsfunktion zu achten.

Die Unternehmen nutzen allerdings selbst die Angebote nicht, die ihnen großen Nutzen bringen. Die bestehenden Angebote müssen daher wirksamer bekannt gemacht werden. Dazu ist ein Umdenken bei den Behörden gefragt. Die E-Government-Angebote müssen viel stärker wie Produkte vermarktet werden. Wichtig ist zudem, dass die Angebote im Internet leicht auffindbar sind. Unternehmen unterscheiden nicht zwischen föderalen Ebenen. Sinnvoll wäre eine Bündelung der E-Government-Angebote wie zum Beispiel auf dem nordrhein-westfälischen Landesportal www.service.nrw.de. Die unterschiedlichen Strukturen der E-Government-Angebote auf kommunaler und auf Landes- und Bundesebene erschweren die Orientierung für die Unternehmen. Man findet A-Z-Darstellungen der Angebote, branchenorientierte Darstellungen,



Government-to-Business: Angebote wenig bekannt.

gen, seltener strukturierte Angebote, die auf Unternehmensprozesse wie Buchhaltung, Einkauf, Personal oder Produktion ausgerichtet sind.

Gerade dort, wo die höchsten Nutzenpotenziale von E-Government liegen – Prozesse zwischen Unternehmen und Behörden medienbruchfrei abzubilden – bestehen auch die größten Defizite. Wirtschaft und Verwaltung müssen gemeinsam Prioritäten setzen und die Vernetzung vorantreiben. Die Politik ist aufgefordert, dafür günstige Rahmenbedingungen zu schaffen. Dazu zählt nicht nur, Gesetze auf ihre „E-Government-Konformität“ zu prüfen. Wichtig ist auch eine lebendige Wissenschaftslandschaft, die mit interdisziplinären Ansätzen E-Government begleitet und vorantreibt.

Dr. Katrin Sobania ist beim Deutschen Industrie- und Handelskammertag DIHK im Referat Telekommunikation, Neue Dienste, Informationsgesellschaft, Postdienste in Berlin tätig.