

Ein Reifeprozess

Im Interview spricht Francisco García Morán, IT-Generaldirektor der EU-Kommission, über guten Bürgerservice, die Bedeutung von Interoperabilität und darüber, wie die Umgestaltung der Verwaltung gelingen kann.

Herr García Morán, die öffentlichen Verwaltungen sehen sich mit einer steigenden Anzahl von Aufgaben konfrontiert. Wie kann der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik zu einer Produktivitätssteigerung und Kostensenkung beitragen?

Viele Studien weisen für die Privatwirtschaft auf eine direkte Verbindung zwischen IT-Investitionen und Wettbewerbsfähigkeit hin. Bei der öffentlichen Hand zeigt sich ein komplexeres Bild, da Erfolg hier nicht ausschließlich finanziell messbar ist. Der Wert einer Maßnahme, sei sie politisch oder technisch motiviert, kann sich auch in einer höheren Transparenz oder der Einhaltung neuer Regelungen ausdrücken. Eines ist jedoch klar: Transparent und unbürokratisch sind nur solche Verwaltungen, die ihre Prozesse überdenken und den Bürger in den Mittelpunkt stellen. Die meisten Verwaltungen haben verstanden, dass sich der Nutzen von IT-Investitionen aus der Verknüpfung von Vereinfachung und Automatisierung ergibt. Oder anders formuliert: Es herrscht weitgehend Einigkeit darüber, dass Technik allein keinen Mehrwert für Bürger, Unternehmen und Verwaltungen schafft. Um die gewünschte Wirkung zu erzielen, müssen Technik und Organisation Hand

in Hand gehen. Eine aktive Förderung ist die Grundvoraussetzung für den Erfolg von E-Government-Projekten. Die Erklärung liegt auf der Hand: In der über viele Jahre etablierten Verwaltungskultur treffen Projekte, die auf einen Wandel der Gewohnheiten, wenn nicht gar der Kultur abzielen, auf Widerstand und brauchen Zeit, um vollständig implementiert zu werden. Deshalb sind hier Unterstützung oder politischer Wille notwendig.

Welche Maßnahmen ergreift die EU-Kommission zur Implementierung von E-Government in ihrer Verwaltung?

Mithilfe der Initiative E-Kommission wollen wir die IT optimal für die Modernisierung der Verwaltung nutzen. Entsprechend meiner Ausführungen eben zielen wir dabei aber nicht nur auf den Aufbau hoch entwickelter IT-Infrastrukturen ab. Vielmehr geht es um die Weiterentwicklung unserer Institution. Mit der Initiative soll sichergestellt werden, dass wir die Verwaltungsprozesse innerhalb der EU-Kommission vereinfachen, um eine größere Effektivität und Effizienz unserer Dienstleistungen zu gewährleisten. Zugleich soll das Vertrauen der Bürger durch einen transparenten, effizienten und serviceorientierten Ansatz erhöht wer-

den. Das übergeordnete Ziel der Initiative E-Kommission lautet, bis 2010 die nächste Reifestufe bei der Implementierung von E-Government zu erreichen.

Die Vorhaben erstrecken sich dabei auf vier Bereiche. Die externe Dimension betrifft die Dienstleistungen, welche die Kommission für Bürger, Unternehmen und andere Verwaltungen bereitstellt. Die interne Dimension zielt darauf ab, eine vorbildliche E-Verwaltung zu etablieren, indem bessere Dienste zur Geschäftsprozessunterstützung angeboten werden. Diese beiden Dimensionen stützen sich auf organisatorische und technische Wegbereiter.

Wo stehen Sie bei der Initiative E-Kommission momentan und wie sehen die langfristigen Perspektiven aus?

Drei Jahre nach Einführung der Strategie E-Kommission 2006-2010 kann für alle Ziele ein Fortschritt verzeichnet werden, und ich denke, dass unsere Institution auf dem richtigen Weg ist, bis im kommenden Jahr die dritte Stufe der E-Go-



Francisco García Morán

vernment-Reifeleiter zu erklimmen. Hierbei bilden gemeinsame Datenbanken, Rationalisierung und Integration der Informationssysteme den Rahmen für durchgängig integrierte Prozesse. Doch die Welt verändert sich rasant. Der politische, gesellschaftliche, technologische und administrative Wandel der vergangenen drei Jahre muss sich in unserer IT-Strategie widerspiegeln.

gefordert, insbesondere im Hinblick auf grenzübergreifende E-Government-Dienste.

Sie haben den paneuropäischen Charakter politischer Aufgaben angesprochen. Das bedeutet, dass Verwaltungen Informationen austauschen oder gar ihre Systeme gemeinsam nutzen müssen. Wie werden diese Herausforderungen auf europäischer Ebene angegangen?

wie das Programm IDABC. Die Maßnahmen sind vielfältig. Ein Beispiel ist das TESTA-Netz, ein sicheres Netzwerk, welches die Verwaltungsnetze der Mitgliedsländer untereinander und mit den europäischen Institutionen verknüpft. Ein anderes Beispiel ist das European Interoperability Framework, das die wichtigsten Elemente vorstellt, die es zu berücksichtigen

„Um einen optimalen Bürgerservice bieten zu können, müssen Verwaltungen in der Lage sein, Informationen effizient auszutauschen.“

Dabei beeinflussen beispielsweise begrenzte Ressourcen oder der paneuropäische Charakter der meisten politischen Herausforderungen, wie Klimawandel oder der Kampf gegen den Terrorismus, die Art und Weise, wie IT einer modernen Verwaltung nutzen kann. Vor diesem Hintergrund ist die IT-Strategie 2011-2015 der EU-Kommission zu sehen, mit der die nächste E-Government-Reifestufe erreicht werden soll. Konkret heißt das, einen Paradigmenwechsel zu vollziehen. Künftig sollen sich Verwaltungsdienstleistungen an den Nutzern und nicht an der Organisationsstruktur orientieren, durchgängige vollständig automatisierte Prozesse verwaltungsübergreifend genutzt werden können sowie eine hohe Transparenz beim Informationsaustausch zwischen Diensten herrschen. Wir haben seit 2005 gute Fortschritte erzielt, die meisten vorgesehenen Maßnahmen sind auf den Weg gebracht. Natürlich sind noch einige Anstrengungen nötig, aber wir sind zuversichtlich, dass wir das Gesamtziel erreichen werden. Auf technischer Ebene sind interoperable Lösungen

Um einen optimalen Bürgerservice bieten zu können, müssen Verwaltungen auf kommunaler, nationaler und europäischer Ebene in der Lage sein, Informationen effizient auszutauschen. Dabei geht es aber weniger darum, Systeme gemeinsam zu nutzen, vielmehr sollte auf Interoperabilität gesetzt werden. Technisch stellt die Verknüpfung von IT-Systemen heute keine Herausforderung mehr da. Aber Behörden, die ihre Systeme verbinden wollen, müssen auch rechtlich die Möglichkeit dazu haben. Beispielsweise können vertrauliche Daten der Bürger zwischen Verwaltungen nicht ausgetauscht werden ohne dass Sicherheit und Vertraulichkeit hinreichend gewährleistet sind. Die Verwaltungen müssen zudem vereinbaren, auf welche Weise ihre Prozesse integriert oder verknüpft werden, welche Informationen ausgetauscht werden sollen und wie diese auszuwerten sind. Hier unterstützt die EU-Kommission eine Reihe von Vorhaben, die möglicherweise der Interoperabilität im Allgemeinen dienen können,

gilt, wenn Verwaltungsinformationssysteme mit Interoperabilitätspotenzial aufgebaut werden sollen. Weitere Maßnahmen beschäftigen sich mit der Interoperabilität von elektronischen Identitäten und elektronischen Signaturen – beides sehr wichtig für die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie.

Welche Rolle spielen die Nutzer bei der Verwaltungsmodernisierung?

Sie treiben die Veränderung der Verwaltung in starkem Maße voran. Wir stellen eine stetige Zunahme der Erwartungen der Nutzer fest, die mehr und bessere Online-Services verlangen, einfach deshalb, weil dies die Wandlung Europas hin zu einer wissensbasierten Gesellschaft widerspiegelt. Ich bin überzeugt, dass die EU-Kommission mit einem starken politischen Willen und einer eindeutigen Vision auf die damit verbundenen Herausforderungen antworten und somit ein Bündnis mit den Nutzern eingehen wird.

Interview: Alexandra Reiter