

Aus Sicht der Nutzer

Interview mit Tom Gensicke, Leiter Public Services bei Capgemini Deutschland, über die aktuelle E-Government-Vergleichsstudie der EU, Trends bei der Bereitstellung von Online Services der Behörden und die Gründe für das mittelmäßige Abschneiden Deutschlands.

Herr Gensicke, Capgemini hat kürzlich die neue EU-Studie über Dienstleistungsangebote der Behörden im Internet vorgestellt. Was sind die auffälligsten Änderungen gegenüber den früheren Untersuchungen?

Die gute Nachricht ist, dass inzwischen über alle untersuchten Dienste und Länder hinweg im Schnitt die Zwei-Wege-Interaktion zwischen Behörden und Bürgern beziehungsweise Unternehmen möglich ist. Besonders die Länder, die jüngst zur EU hinzugestoßen sind, konnten einen deutlichen Fortschritt erzielen, während der Zuwachs bei den alten Ländern – das liegt in der Natur

Online-Umsetzungsgrad von Behörden-Services in Betracht zu ziehen. Was entgegnen Sie?

Die Einbeziehung weiterer Indikatoren wäre sicherlich zu begrüßen, zumal wir jetzt eine andere Situation haben als vor sechs Jahren bei der ersten Untersuchung dieser Art. Die Entscheidung, ob dies geschieht, liegt bei der Europäischen Kommission. Andererseits können aus den jetzt genutzten Indikatoren durchaus qualitative Rückschlüsse gezogen werden. Wenn etwa Länder wie Deutschland an der 75-Prozent-Umsetzungsgrenze verharren, dann heißt das, dass es offensichtlich an behördeninternen Verfahren, Signaturverfahren oder

auch organisatorischen Umsetzungen fehlt, die eine vollständige elektronische Abwicklung erst ermöglichen.

Welche Trends sind erkennbar bei der Bereitstellung von Online Services?

Die europäische Spitze diskutiert nicht mehr, ob und wie einzelne Behördenleistungen über das Internet abgerufen werden können. Diese Länder lassen gewachsene Behördenstrukturen zurück und

orientieren sich stattdessen an den Bedürfnissen der Nutzer. Es wird also zunächst die Frage beantwortet, was bereit zu stellen ist, damit alle Beteiligten

ihren Nutzen davon haben. Um ein Beispiel zu nennen: Eine Kfz-Anmeldung können Sie beim Autokauf komplett beim Händler abwickeln inklusive der notwendigen Versicherungsanmeldung, da die Systeme sinnvoll miteinander verknüpft wurden. Das ist sozusagen E-Government 2.0.

Deutschland schneidet wieder mittelmäßig ab. Woran liegt dies?

Die Fundamente sind in Deutschland durchaus gelegt. Allerdings wird an viel zu vielen kleinen Baustellen gewerkelt, und eine gemeinsame Vorstellung über das,



Tom Gensicke

„In Deutschland wird an viel zu vielen Baustellen gewerkelt.“

der Sache – nach den Erfolgen der vergangenen Jahre nicht mehr ganz so stark ausgefallen ist. Aber es geht eine Schere auf: Während etliche Länder – darunter Deutschland – noch auf der Ebene der einfachen Bereitstellung von Dienstleistungen verharren, beginnen andere Staaten wie Österreich, Schweden oder auch Malta intelligente E-Government-Lösungen zu entwickeln.

Kritiker der Studie bemängeln, dass es nicht aussagekräftig ist, lediglich den

Link-Tipp

Die EU-E-Government-Studie 2006 steht auf der Website von Capgemini zum Download bereit:

• www.capgemini.de

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

was einmal daraus entstehen soll, gibt es nicht. Um echte Fortschritte zu erzielen, müssen komplexe ebenenübergreifende Verfahren entwickelt und auch die Prozesse zwischen den Behörden verändert werden. Damit kommen wir zu einem deutschen Problem: Bei uns gibt es zu viele Bauherren, die zudem oft über Dinge reden, von denen sie nichts verstehen. Nur so ist es zu erklären, dass versucht wird, Server und Verfahren nach föderalen Ebenen und Ressortstrukturen zu verteilen. Jede noch so kleine Verwaltung kämpft darum, die Entwicklung und den Betrieb von Verfahren selbst durchführen zu können. Die heutige Technik ist aber durchaus in der Lage, unser föderales System abzubilden. Dann muss allerdings der technische Betrieb von der politischen Ebene gelöst und als Dienstleistung für alle Verwaltungsebenen verstanden werden.

Österreich ist Europameister beim E-Government. Was macht unser Nachbarland besser?

In Österreich ist das Thema Chefsache, es wird vom Kanzleramt vorangetrieben. Hinzu kommt, dass es eine feste Bereitschaft zum Konsens gibt – und das trotz einer föderalen Struktur. Unsere Nachbarn haben verstanden, dass es nicht darum geht, Macht und Einfluss abzugeben, sondern den Bürgern und Unternehmen effizient Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen und auch administrativen Aufgaben gerecht zu werden.

Was müssen die deutschen Ämter und Behörden tun, um zu den europäischen E-Government-Vorreitern aufzuschließen?

Auf der politischen Ebene brauchen wir Verantwortliche, die etwas von der Materie verstehen. Sie müssen den Mut und den Willen zur Veränderung haben und das Thema auf die politische Tagesordnung setzen. Es geht hier nicht um einzelne E-Government-Verfahren, sondern um die Verwaltungsmodernisierung insgesamt. Die Mitarbeiter in den Behörden sind an rechtlich vorgegebene Strukturen gebunden und können vergleichsweise wenig bewegen, stehen aber oft im Mit-

telpunkt der Kritik. Insofern ist es nicht verwunderlich, dass angesichts dieser Rahmenbedingungen Mitarbeiter resignieren und Projekte nicht mit der notwendigen Energie vorangetrieben werden. Und die mit guten Vorsätzen gestarteten Initiativen – man denke nur an Deutschland-Online – müssen endlich Kompetenzen erhalten. Von der finanziellen und personellen Ausstattung ganz zu schweigen.

Interview: Alexander Schaeff