



## E-Government nach Snowden? Wie digitale Behördengänge gelingen können

*Digitale Behördengänge in Deutschland trotz hoher IT-Ausgaben wenig attraktiv // Europäischer Vergleich der E-Government-Services zeigt großen Nachholbedarf // Aktueller Bericht des Vodafone Instituts benennt Erfolgsbedingungen für die digitale Kommunikation zwischen Bürger und Staat // Vorreiter Estland zeigt, wie Digitalisierung gelingen kann // Bericht benennt Kriterien: Transparenz, Datenkontrolle, Aufbau einer flexiblen digitalen Infrastruktur, Zeitersparnis und Nutzerfreundlichkeit für den Bürger*

Berlin, 18. Februar 2014. Die Regierungsparteien haben sich im Koalitionsvertrag das Ziel gesetzt, innerhalb der nächsten vier Jahre die hundert wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen im Internet anzubieten. Vor dem Hintergrund des globalen Überwachungsskandals stellt sich die Frage, wie dies gelingen kann. Ein vom Vodafone Institut für Gesellschaft und Kommunikation herausgegebenes Länder-Ranking zeigt, dass Deutschland bei der Digitalisierung von Behördengängen im europäischen Vergleich eindeutigen Nachholbedarf aufweist.

Die vom Zentrum für sichere Informationstechnologie Austria (A-SIT) erstellte Analyse beleuchtet anhand ausgewählter Beispiele die Angebotslandschaft digitaler Verwaltungsgebote in sieben europäischen Ländern aus lebensweltlicher Perspektive. Dabei rangiert Deutschland hinter anderen europäischen Ländern wie Österreich, Spanien oder Estland. So sind etwa Bürgerdienste rund um die Themen Wohnsitz, Umzug oder die Gründung von Unternehmen im Gegensatz zu den europäischen Nachbarländern hierzulande bisher nicht online verfügbar. Vorreiter bei der Digitalisierung öffentlicher Services ist Estland. In einem gesonderten Bericht benennt das Vodafone Institut die dortigen Erfolgsfaktoren und diskutiert deren Übertragbarkeit auf andere Länder.

„In Anbetracht der jährlichen IT-Ausgaben in Höhe von 18 Milliarden Euro, das entspricht in etwa sechs Prozent des Bundeshaushalts, ist das Angebot digitaler Services in Deutschland enttäuschend“, sagt Dr. David Deißner, Leiter Strategie und Programme beim Vodafone Institut. Im Kontext der aktuellen Diskussion um Datensicherheit und Privatheit gewinnt die Frage nach der Gestaltung und öffentlichen Akzeptanz von E-Government an Brisanz. „Der vorliegende Bericht will einen Beitrag zu der Debatte leisten, wie die Digitalisierung des öffentlichen Sektors transparent, benutzerfreundlich, europaweit anschlussfähig und damit im Interesse der Bürgerinnen und Bürger gestaltet werden kann.“ Auf Grundlage ausführlicher Interviews mit E-Government-Experten aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft und den Gestaltern von „E-Estonia“ werden Maßnahmen und Beispiele benannt, die auch andernorts zum Erfolg von E-Government beitragen können.

**„Online-Bonus“ gewähren:** Um die Nutzung digitaler Dienste zu fördern, sollten Anreize gesetzt und Belohnungen vergeben werden, etwa eine schnelle Bearbeitung von behördlichen Vorgängen, wenn diese online abgewickelt werden. Zudem sollten verschiedene, einfach bedienbare Authentifizierungssysteme, auch über mobile Endgeräte, be-



reitgestellt werden, um den Zugang zu Bürgerportalen zu erleichtern. Zusätzliche Kosten für den Bürger sollten vermieden werden.

**Mehr Datenkontrolle und „Open Government“:** Die Akzeptanz von staatlichen Online Angeboten steigt, wenn nachvollziehbar ist, wann und aus welchen Gründen Behörden die eigenen Daten eingesehen und verarbeitet haben. So können Bürger in Estland beispielsweise online prüfen, wann – etwa im Rahmen einer Routinekontrolle – die Polizei über das KFZ-Kennzeichen eigene Daten abgefragt hat. Auch Bearbeitungsstände können online eingesehen werden. Im Gegensatz zu papierbasierter Verwaltung gibt es zudem neue Möglichkeiten, unerlaubte Zugriffe auf persönliche Daten nachzuvollziehen und zu ahnden.

**Digitale Infrastruktur ausbauen:** Eine zentrale Voraussetzung für einen effektiven und kontrollierten Informationsaustausch zwischen Bürgern und Verwaltungseinheiten ist der Aufbau einer digitalen Infrastruktur. Das Beispiel Estland zeigt, dass die Bereitstellung digitaler Services auch dezentral über eine „Datenstraße“ möglich ist – also ohne den zusätzlichen Aufbau großer staatlicher Datenbanken. Dies ermöglicht etwa das teilweise automatische Ausfüllen der Steuererklärung oder die zeitsparende Beantragung von Elterngeld. Eine weitere Voraussetzung für die unkomplizierte Behördenkommunikation ist die bedienerfreundliche digitale Unterschrift, die auch über das mobile Endgerät möglich ist (Mobile-ID).

**Attraktivität der Angebote erhöhen:** Online-Services müssen so gestaltet sein, dass sie dem Bürger einen klar erkennbaren Mehrwert bieten. E-Government-Angebote sollten daher nicht nur vorhandene Verwaltungsprozesse in die digitale Welt übertragen (Dokumente online stellen), sondern Prozesse verschlanken und bündeln. Der offensichtliche Vorteil liegt im Zeitgewinn für den Bürger: Zusammengerechnet ermöglicht etwa die digitale Unterschrift in Estland Zeitersparnisse im Wert von zwei Prozent des jährlichen Bruttoinlandsprodukts.

Der Bericht unterstreicht zudem die hohe Relevanz einer grenzübergreifend anschlussfähigen digitalen Infrastruktur in Europa. Die digitale Unterschrift und die Nutzung bestimmter Behördengänge über Landesgrenzen hinweg reduziere angesichts zunehmender Mobilität Bürokratieaufwand und Kosten für Unternehmen und Bürger. Zudem sinkt der Arbeitsaufwand auf Seiten nationaler Behörden.

## Über das Vodafone Institut:

Das Vodafone Institut für Gesellschaft und Kommunikation beschäftigt sich mit der Frage, wie digitale und mobile Technologien politische, soziale und ökonomische Teilhabe erhöhen sowie den Zugang zu Bildung eröffnen. Als Think and Do Tank fördert das Institut den Dialog zwischen Wissenschaft, Wirtschaft und Politik. Hierzu entwickelt es eigene Projekte, initiiert Forschungs Kooperatio-



nen, publiziert Studien und praktische Handlungsempfehlungen. Auf Veranstaltungen und in digitalen Medien bietet das Institut Raum für öffentliche Debatten.