

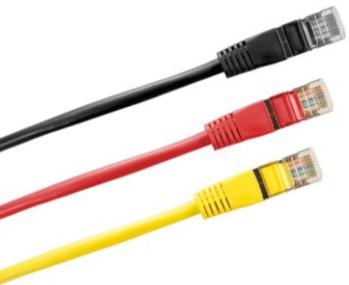
Impulsvortrag

E-Government in Deutschland

Prof. Dr. Werner Esswein

Dresden, 12.04.2016

Noch ein langer Weg zu flächendeckenden Angeboten und Nutzung...



Unter den **300 meist besuchten Websites** in Deutschland sind nur außerordentlich wenige von öffentlichen Trägern.

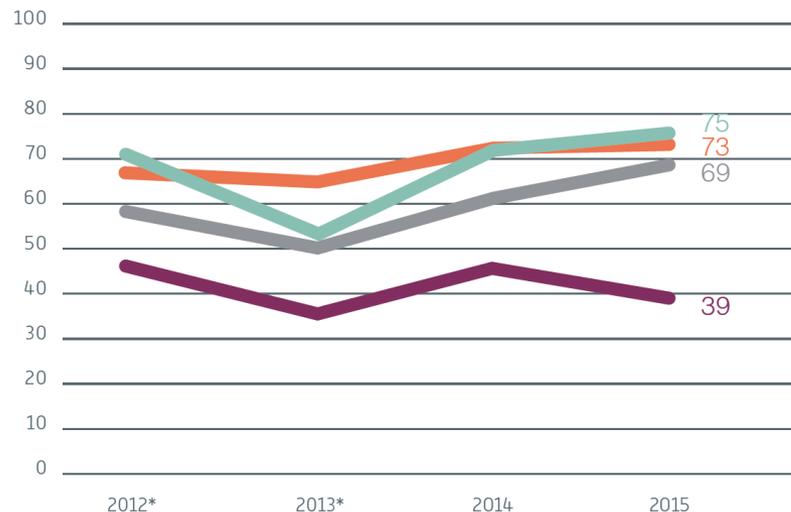
Die **Bundesagentur für Arbeit** schafft es auf Platz 65, **berlin.de** kommt auf Rang 230, **bayern.de** auf 272.

In **Estland** befindet sich allein der Online-Auftritt der Steuerbehörde auf Platz 33.

Quelle: <http://www.alex.com/topsites/countries;3/DE>

Noch ein langer Weg zu flächendeckenden Angeboten und Nutzung...

E-Government-Nutzung in der Bevölkerung



Schweden

2012: 70% → 2013: 53% → 2014: 71% → 2015: 75%

Österreich

2012: 67% → 2013: 65% → 2014: 72% → 2015: 73%

Schweiz

2012: 58% → 2013: 50% → 2014: 61% → 2015: 69%

Deutschland

2012: 45% → 2013: 36% → 2014: 45% → 2015: 39%

Noch ein langer Weg zu flächendeckenden Angeboten und Nutzung...



Beispiel - Eheschließung

- Der **Auszug aus dem Geburtenregister** kann in der Regel online beantragt werden. Die Behörde stellt ihn dann per Post zu.
- Doch schon die **Aufenthalts- und Meldebescheinigung**, lässt sich nur vereinzelt über das Internet beantragen.
- Keine der von McKinsey (2015) analysierten Städte bietet die Möglichkeit, die **Steuerklasse** online zu ändern.
- Die **Änderung des Namens** auf den Ausweisen lässt sich ebenfalls in keiner Kommune per Internet abwickeln.

[vgl. McKinsey (2015)]

Digitales Zieldreieck des E-Government



In Anlehnung an: Digitales Zieldreieck
in [IW Consult (2016), S. 13]

Zielkorridor: Rahmenbedingungen

Gesetzgebung

- **European eGovernment Action Plan 2011-2015**
- Rechtliche Grundlage in Deutschland: **Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung** (EGovG), 2013
- Regierungsprogramm Digitale Verwaltung 2020
- Ländern obliegt konkrete Ausgestaltung des EGovG und von E-Government Programmen
 - durch Anpassung der Verwaltungsverfahrensgesetze
 - durch Verabschiedung eigener Landes-E-Government-Gesetze
- Vorreiterländer: Schleswig-Holstein, Bayern, Sachsen
- **Landes-E-Government-Gesetze**
 - Sächsisches E-Government-Gesetz
 - Strategie für IT und E-Government des Freistaates Sachsen



Übergeordnete Zielsetzungen:

- Elektronische Verwaltungsdienste verbessern
- Interoperabilität ermöglichen
- Transparenz schaffen

Zielkorridor: Rahmenbedingungen

Organisatorische Umsetzung

- Befürchtung, defizitäre Haushalte der Kommunen zusätzlich zu belasten
- Skepsis ggü. den **Potentialen** des E-Government zur Lösung zentraler Verwaltungsherausforderungen
- Ausbaufähige **Kooperation** zwischen den unterschiedlichen staatlichen Stellen
- Unsicherheiten bezüglich des Managements und der **Bewertung** von E-Government-Projekten

Technische Umsetzung

- E-Mail nach wie vor Standard, geringe Verbreitung von Account-Lösungen, elektronischer Identifikation und E-Payment
- Notwendigkeit, technische **Basiskomponenten** (bspw. Single Sign-on, eSignature, eIdentification, eDocuments) zu etablieren → Nutzung bisher gering
- Bestehende Lösungen wie die **Sächsische E-Government-Plattform** stärker nutzen

[vgl. Fromm et al. (2015),
IW Consult (2016)]

Zielkorridor: Inhalt

Angebot

- 10 % der kreisfreien Städte und 25 % der kreisangehörigen Städte und Gemeinden stellen keine Online-Dienste zur Verfügung
- Median: zwei Online-Dienste je Kommune (bspw. Fundbüros, Beantragung des Führungszeugnisses, Fahrzeugabmeldung)
→ wenig relevante Angebote

Nutzen / Effizienz

- Bürger der EU werden in der Hälfte aller Fälle dazu aufgefordert, Formulare mit Daten auszufüllen, die die Verwaltung bereits hat
- Durchgängigkeit der Prozesse oftmals nicht gewährleistet
- Postweg und persönliches Erscheinen bleibt Regelfall

[vgl. Fromm et al. (2015)]

Zielkorridor: Kunden

Zugang

- Ziel: **Online Zugang** zu Diensten
- ¼ der Inhalte können über die **Suchanfragen** nicht gefunden werden
→ "Durchklicken" notwendig
- Unterschiedliche **Navigationsstrukturen**,
uneinheitliche Bezeichnungen
- Kein **einheitliches Bürgerservice-Portal**

Aktualität

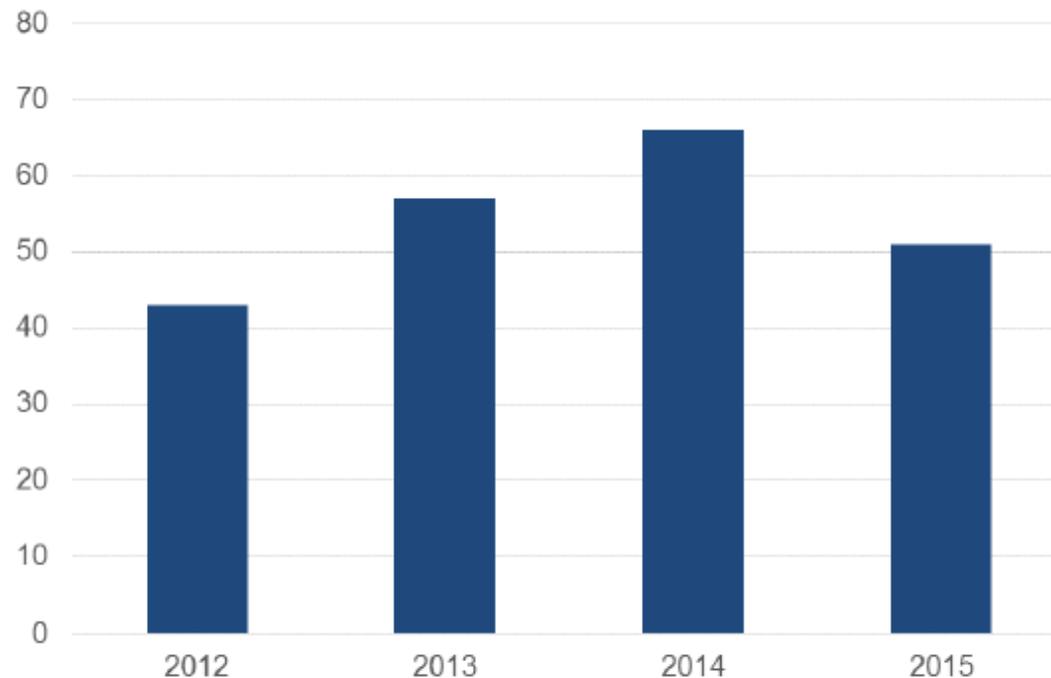
- Aktualität der Online-Angebote notwendig
- Vermeiden von:
 - Veralteten Beschreibungen
 - Nicht gepflegten Links
 - Auflistung bereits eingestellter Projekte

[vgl. Fromm et al. (2015)]

Zielkorridor: Kunden

Zugang

Vergleichsweise hohe Rate: Bedenken der Bürger hinsichtlich
Datenschutz und Datensicherheit



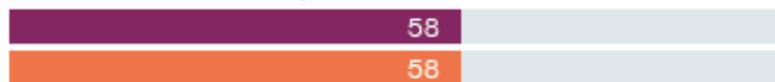
Quelle: Initiative D21 und ipima (2012; 2013; 2014;
2015): „eGovernment Monitor“

[IW Consult (2016), S. 87]

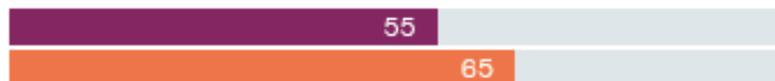
Zielkorridor: Kunden

Welche Bedenken haben Sie im Bereich **Datenschutz/ Datensicherheit**, die Sie von einer (intensiveren) Nutzung von Online-Behördendiensten abhalten?

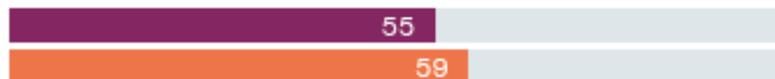
Mangelnde Informationen darüber, was mit meinen Daten passiert



Angst vor Datendiebstahl



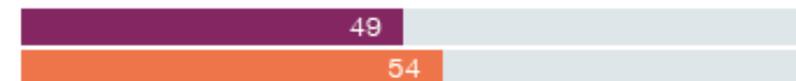
Mangelnde Sicherheit bei der Datenübertragung



Befürchtungen im Hinblick auf „gläserner Bürger“ (Zusammenführen von Daten in einer zentralen Datenbank)



Sorgfalt im Umgang mit den Daten seitens der Behörden



Keine der genannten



● 2015 ● 2014

[IPIMA (2015), S. 15]

Exkurs: Datenschutz als die „Vierte Gewalt“?

- Datenschutz als **Staatsaufgabe** nach europäischem und nationalem Recht als verfassungsrechtliches Gebot
- Problem: Wenn Kontrolle einer bereits bestehenden staatlichen Einrichtung übertragen wird, dann ist die Datenschutzaufsicht Teil der zu kontrollierenden Organisation.
- EU-Kommission forderte klare institutionelle **Unabhängigkeit**, Rat lehnte solche Vorgabe ab
- Momentane Situation in Deutschland: Eingliederung der Kontrollinstanzen in die öffentliche Verwaltung

[Thomé (2015), S. 83]

Exkurs: Datenschutz als die „Vierte Gewalt“?

Thomé (2015): „Die Datenschutzaufsicht stellt eine Aufgabe dar, die nicht mit den üblichen Aufgaben und Zielen der drei Staatsgewalten zu vereinbaren ist. **Weder unter dem Aspekt der bestmöglichen Grundrechtsgewährleistung noch nach dem Maßstab der wechselseitigen Kontrolle und Begrenzung staatlicher Macht, lässt sich folglich die Datenschutzkontrolle einer der drei klassischen Staatsgewalten zuordnen.** Insbesondere die bestehende Zuordnung zur Exekutive kann als Überdehnung dieses Bereichs bezeichnet werden. Denn die Verwaltung kann keinen effektiven, präventiven Rechtsschutz bieten.“

[Thomé (2015), S. 93]

Exkurs: Datenschutz als die „Vierte Gewalt“?

Perspektive 1: Intermediäre Staatsgewalt

- Grundgesetz schreibt nicht vor, dass außerhalb von Exekutive, Legislative und Judikative keinerlei staatliche Macht ausgeübt werden darf
- Beispiel: Bundesrechnungshof als intermediäre Gewalt
- Datenschutzkontrolle muss nicht notwendigerweise einer Staatsgewalt zugeordnet werden
- Aber: Organisatorische und funktionelle Absicherung der „Institution Datenschutzaufsicht“ notwendig

Perspektive 2: Institutionalisierung zwecks Unparteilichkeit

- Europäischer Gerichtshof setzt Grenzen für Unparteilichkeit sehr hoch an, bereits personelle oder dienstliche Verbindungen stellen eine unzulässige Einflussnahme dar
- Ausweg: Datenschutzkontrolle als eigenständige Institution gegenüber Exekutive, Legislative und Judikative

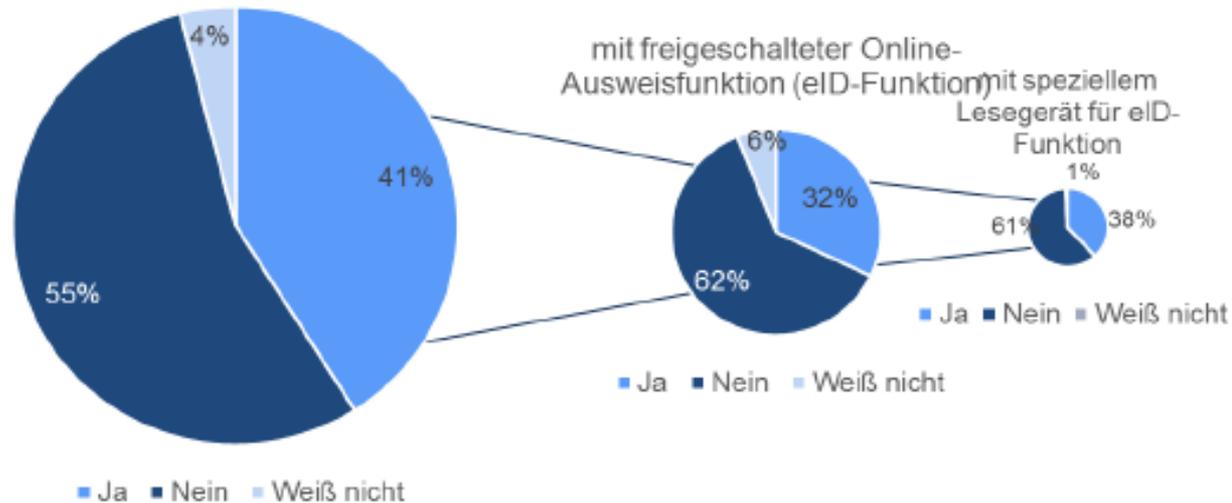
[Thomé (2015), S. 94 ff.]

Zielkorridor: Kunden

Effektiver Datenschutz ⇔ sichere **Authentifizierung**

Sensibilisierung für digitale Signatur- und Identitätsmöglichkeiten eher erfolglos

Im Besitz des neuen Personalausweis (nPA)



Quelle: Initiative D21 und ipima (2015): „eGovernment Monitor“

[IW Consult (2016), S. 83]

Zielkorridor: Kunden

Zugang

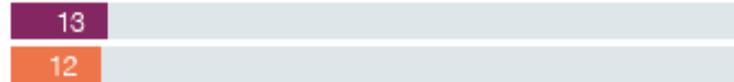
Exkurs: Elektronischer Personalausweises – Wofür?

- Zentraler Einstieg: <http://www.personalausweisportal.de/>
- Beispiel: Bürgerdienste Sachsen, lediglich zwei Angebote:
 - Landeshauptstadt Dresden: Beantragung von Baumfällungen
 - Steuererklärung online
- „Papierlose“ Anmeldungen für die Kundenportale diverser Versicherungsgesellschaften, Finanzdienstleister (bspw. DATEV – Portal für Lohn- und Gehaltsabrechnungen, Schufa) und weitere Services (bspw. Lastschriftverfahren der Deutschen Bahn)

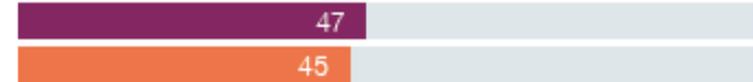
Zielkorridor: Kunden

Haben oder planen Sie die Einrichtung eines De-Mail Kontos?

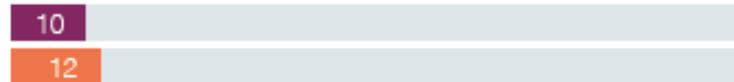
Ja, ich habe ein De-Mail-Konto



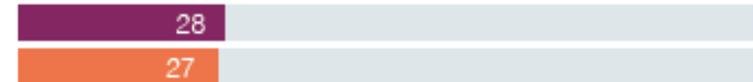
Nein, weder noch



Ja, ich plane die Einrichtung eines De-Mail-Kontos



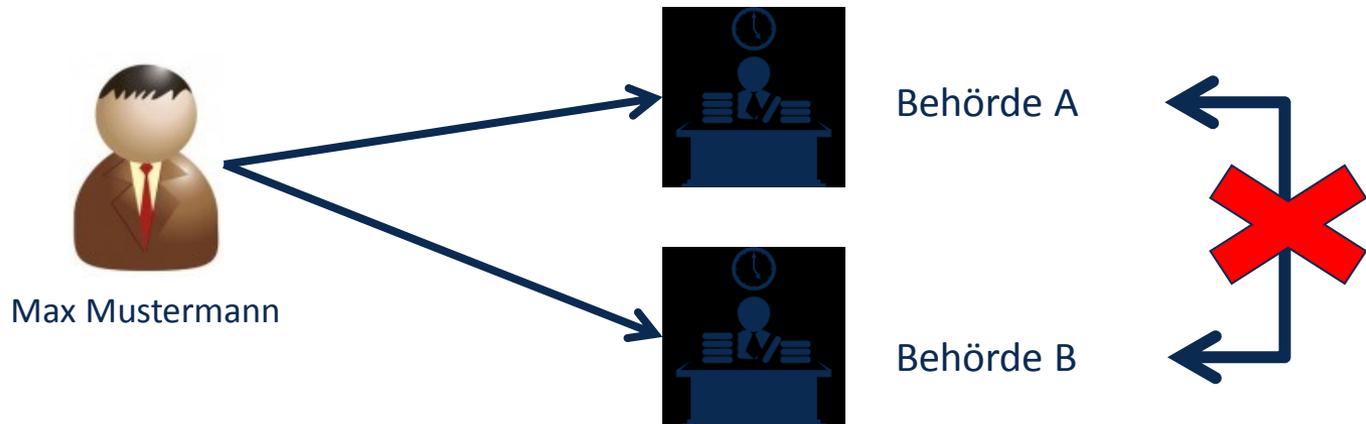
Ich kenne De-Mail nicht



→ Es gibt Lösungen, diese werden aber kaum genutzt!

Zielkorridor: Kunden

1-Personen-Konto → Grundsatz der Abschottung



IT-Sicherheitsgesetz

- Grundsatz: 500.000er-Regel → Sind jeweils 500.000 oder mehr Bürger von einer Versorgungsleistung abhängig, fällt die dazugehörige Anlage unter die Meldepflicht (Ausfälle, Störungen).
- Definition zum Teil problematisch, Anwendungsbereiche nicht abschließend klar

Zielkorridor: Kunden

Inhaltliche Aufbereitung

- **Zufriedenheit** im Vergleich zu privatwirtschaftlichen Angeboten signifikant geringer
- Erhebliche Unterschiede hinsichtlich der **Qualität** und des Umfangs der bereitgestellten Formulare, Leistungsbeschreibungen und Informationsseiten
- **Strukturierung** in den meisten Fällen durch alphabetische Auflistung, nicht nach Lebenslagen

Verbindlichkeit

- **Statusinformationen** zur Bearbeitung werden nur selten gegeben (bspw. Statusabfrage für komplexen Prozess der Baugenehmigung nur in 18 % der Kommunen möglich)
- Dienste werden als unpersönlich / anonym wahrgenommen

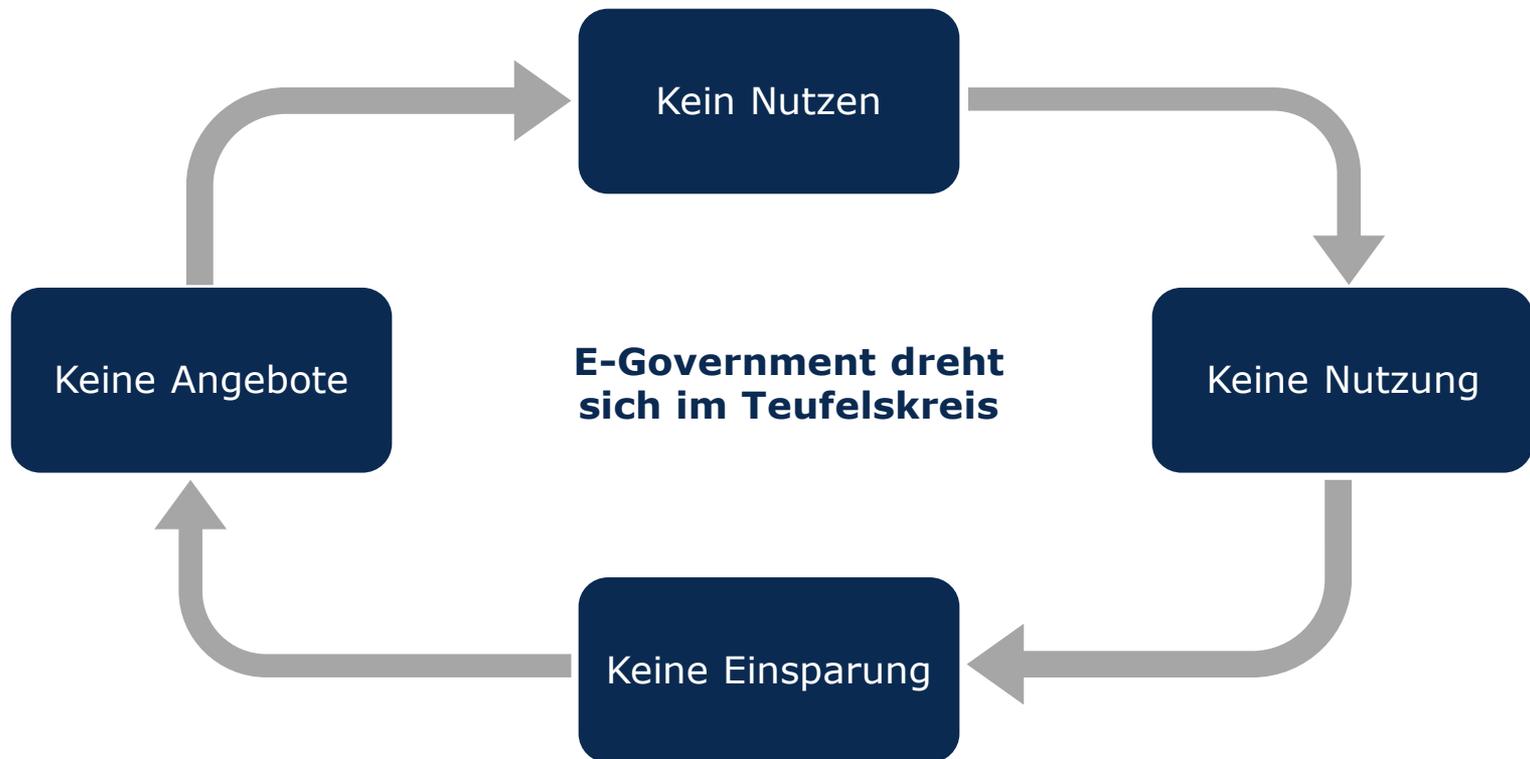
[vgl. Fromm et al. (2015)]

Zwischenfazit – 3 Thesen

- Die E-Government-**Nutzung in Deutschland kommt nicht voran** und konnte sich bis heute nicht als Marke etablieren.
- E-Government wird noch immer zu sehr aus **Sicht der Behörden** und ihrer Strukturen geplant.
- Online-Angebote verfügen über einen **geringen Funktionsumfang**, bieten nahezu keinen Mehrwert, lassen ihre Nutzer über den Verfahrensablauf im Vagen und Basiskomponenten bleiben weitgehend ungenutzt.

[vgl. Fromm et al. (2015),
IW Consult (2016)]

Zwischenfazit – Ein Teufelskreis



[vgl. Fromm et al. (2015), S. 14]

Handlungsempfehlungen

Mittel für IT-Maßnahmen sind vorhanden, **ökonomisches Potenzial** ist groß

	Gewerbe- meldung	Wohn- geld	Melde- register	Kfz- Meldung	Baugeneh- migung
Anzahl der Verfahren p.a. (in Tsd.)	1.712	1.051	13.250	20.820	209
<i>Nutzerseite</i>					
Aufwand pro Fall	25,50 €	27,93 €	14,36 €	34,98 €	1.859,19 €
Aufwand pro Fall nach Optimierung	17,54 €	11,83 €	6,79 €	24,86 €	1.844,79 €
Einsparpotenzial	31,2%	57,7%	52,7%	28,9%	0,8%
<i>Verwaltungsseite</i>					
Aufwand pro Fall	9,25 €	32,68 €	1,19 €	9,52 €	238,63 €
Aufwand pro Fall nach Optimierung	5,20 €	18,89 €	0,28 €	9,61 €	179,73 €
Einsparpotenzial	43,8%	42,2%	76,4%	- 1,0%	24,7%

[vgl. Fromm et al. 2015, S. 20];
Annahmen:
Standard-
kostenmodell,
optimale
Implemen-
tierungsstra-
tegie

Handlungsempfehlungen

- A priori **Bürokratie-Check** für neue Gesetze/ Vorschriften → wieviel wird das an Bürokratie kosten und evtl. Anpassung vornehmen ¹

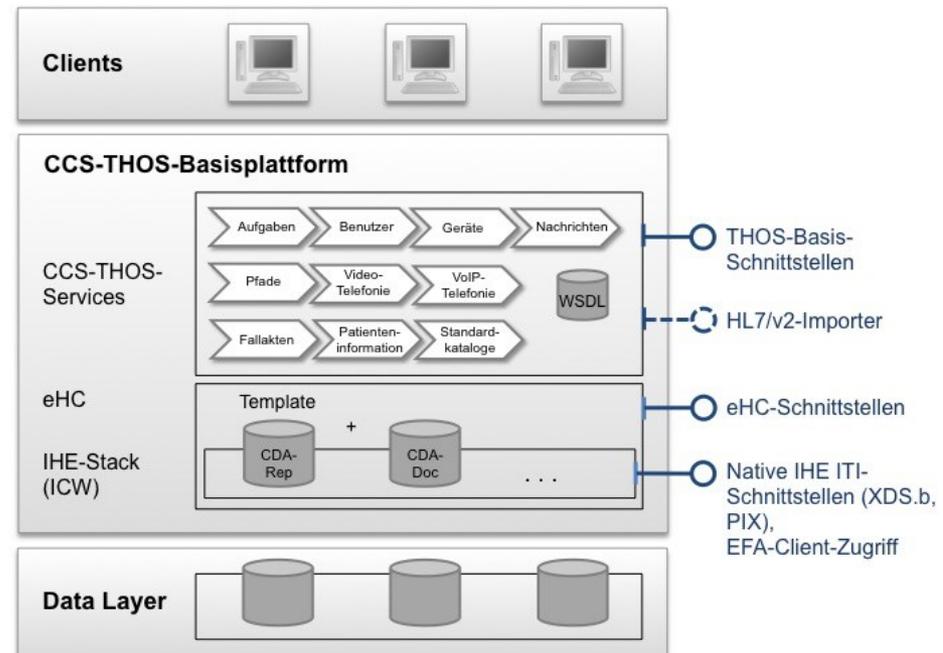
- **Sinnvolle Angebote** schaffen, diese bekannter machen
- Schon **vorhandene technische Möglichkeiten** nutzen, bekannt machen
- **Lernen von anderen Domänen** → Telehealth Plattform Ost-Sachsen (**THOS**)



Quelle: E. Stoiber in <https://www.tagesschau.de/ausland/stoiber-kommission-eu-101.html>

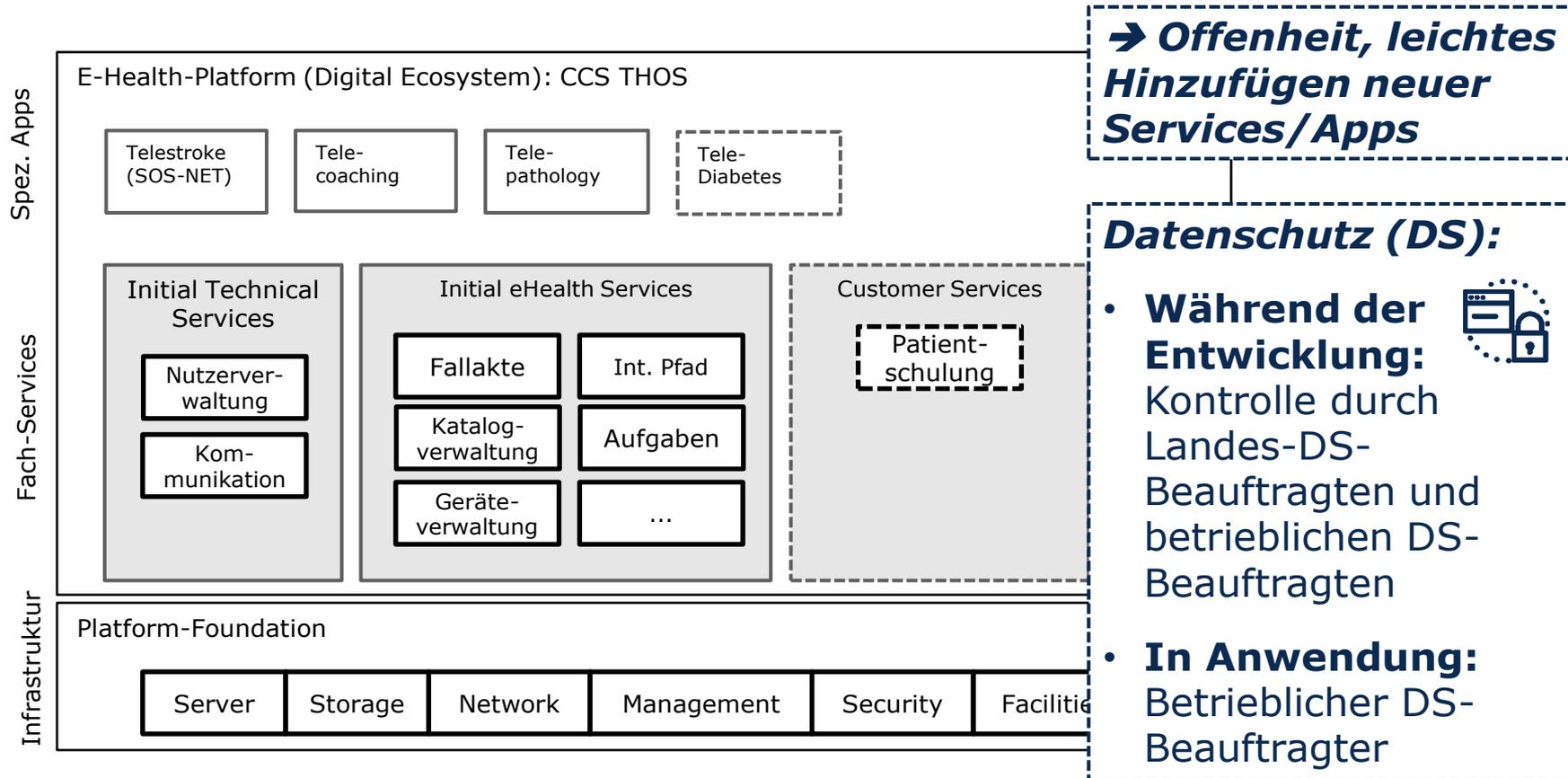
Telehealth Plattform Ostsachsen

- Kernprinzipien:**
 Offenheit der Plattform,
 wiederverwendbare
 Funktionalität,
 standardisierte und
 konfigurierbare
 Schnittstellen



Vision: Organisch wachsende integrierte Versorgungslandschaft für innovative Telemedizinische Lösungen auf Basis einer „offenen“ IT-Infrastruktur (mit nationalen Referenzcharakter)

Telehealth Plattform Ostsachsen



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Literatur

- Fromm, Jens; Welzel, Christian und Weber, Mike: E-Government in Deutschland: Vom Abstieg zum Aufstieg. Berlin 2015.
- IPIMA (Institute for public information management – Hrsg.): eGovernment Monitor 2015. Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich. München, Berlin 2015.
- IW Consult (Institut der deutschen Wirtschaft Köln Consult GmbH): eGovernment in Deutschland. Köln 2016.
- McKinsey (Hrsg.): E-Government in Deutschland. Eine Bürgerperspektive. Ohne Ortsangabe 2015.
- Thomé, Sarah: Datenschutzkontrolle im System der Gewaltenteilung. In: Reform der Datenschutzaufsicht – Effektiver Datenschutz durch verselbstständigte Aufsichtsbehörden. Dissertation. Springer Fachmedien, Wiesbaden 2015.
- Icon made by [Freepik](https://www.freepik.com) from www.flaticon.com