De-Mail

Das Ganze im Blick

[22.07.2015] Die De-Mail hat seit ihrer Einführung vor drei Jahren mit Startschwierigkeiten zu kämpfen. Damit sie sich aus dem Nischendasein befreien kann, muss sie als Teil einer ganzheitlichen E-Government-Strategie betrachtet werden.

Viel wurde bereits über die De-Mail geschrieben. Häufig ging es dabei um vermeintliche Missstände wie eine fehlende Ende-zu-Ende-Verschlüsselung. Die wurde jetzt mit der CeBIT 2015 auch für die De-Mail-Portalstruktur eingeführt. Für die Gateway-Varianten der einzelnen Provider mit PGP und S/MIME ist sie bereits seit dem Start des Dienstes vorhanden. Die De-Mail ist ein sehr junges Produkt, das mit drei Jahren Marktpräsenz noch in den Kinderschuhen steckt. Noch wissen potenzielle Teilnehmer zu wenig über die Möglichkeiten, wie sie die De-Mail in Geschäftsprozesse integrieren können. Noch wird der Fokus zu sehr auf Teilaspekte einer Lösung und nicht auf ein Gesamtlösungsszenario gerichtet. Wenn E-Government gelingen soll und Behörden sowie Verwaltungen mit dem Wandel im Konsumentenbereich Schritt halten wollen, ist eine ganzheitliche Betrachtung notwendig. Nur sie verspricht einen Mehrwert und damit auch Erfolg.

Ganzheitliches E-Government

Dieser Ansatz spiegelt sich auch in der Studie zum E-Government-Gesetz der Hochschule Harz wider, die gemeinsam mit dem IT-Dienstleister Materna durchgeführt wurde. Demnach sehen Länder und Kommunen bei der Planung von E-Government-Projekten die Eröffnung eines De-Mail-Zugangs, die Einführung eines elektronischen Identitätsnachweises (eID), eine elektronische Bezahlfunktion sowie die E-Akte als wichtige Bausteine an. Oft können derzeit – aus Personal- oder Geldmangel – nur Teilprojekte umgesetzt werden. Genau hier entsteht das Manko in der Außendarstellung von E-Government-Projekten: Die Planung und Umsetzung von Teilprojekten funktioniert. Nur lässt sich mit Teilprojekten kein gesamtheitliches E-Government-Projekt mit Leben füllen. Was aber umfasst gesamtheitliches E-Government? Die Antwort ist häufig eine subjektive Zusammenfassung der Bedürfnisse der Befragten. Und das ist auch gut so. Denn E-Government ist neben den gesetzlichen Vorschriften ein Tool zur effizienten Nutzung elektronischer Kanäle. Diese können von Behörde zu Behörde und von Kommune zu Kommune anders aussehen. Als erster Schritt ist die Einführung der elektronischen Vorgangsbearbeitung, einer allgemeinen Schriftgutverwaltung oder spezifischer Fachverfahren notwendig. E-Government bedeutet nicht einen erhöhten Papierausstoß bei gleichzeitig höherer Digitalisierungsrate. Idealerweise beginnt es damit, dass Papier erst gar nicht in die Prozesse einfließt, sondern konsequent beim Dokumenteneingang gescannt wird. Hierbei kann auf die Technische Richtlinie RESISCAN zurückgegriffen werden. In simplen Fällen wird gescannt und das Papier vernichtet. In Prozessen mit hohem Schutzbedarf werden die Dokumente mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehen und das Papier dann vernichtet. Mit intelligenten Tools lässt sich das gescannte Dokument klassifizieren. Es können Informationen ausgelesen und bereitgestellt werden. Im besten Fall wird eine direkte Anbindung an das Dokumenten-Management-System (DMS), Enterprise Content Management (ECM) oder Fachverfahren realisiert, um die Daten und Dokumente direkt bearbeiten zu können. Der Sachbearbeiter erhält die Möglichkeit, seine Bearbeitungsschritte vollständig digital umzusetzen. Bei digitalen Dokumenten ist der Bearbeitungsweg derselbe. Sie können ebenfalls durch die genannten Tools klassifiziert und aufgearbeitet werden.

Nutzerfreundliche Prozesse

Digitale Dokumente sind aus verschiedenen Systemen heraus denkbar: De-Mail, E-Mail, OSCI-Transport, E-Post-Brief, Bürgerportale oder Formular-Server. Eines haben sie gemeinsam: Mit den Tools verschiedener Hersteller können die Kanäle gebündelt und auf einem Eingangskanal intern zur Verfügung gestellt werden. Fließt der Kanal in das Verarbeitungssystem, hat der Sachbearbeiter immer Zugriff, unabhängig davon, welchen Inputkanal die Nachricht genommen hat. Werden Nachrichten oder Dokumente mit Verschlüsselung oder mit qualifizierten elektronischen Signaturen eingereicht, werden diese vor der Eingabe in das Vorgangsbearbeitungssystem entschlüsselt und verifiziert. Protokolle über Signaturprüfungen können im DMS, ECM oder im Fachverfahren angezeigt und durch den Bearbeiter bewertet werden. Wer eine beweiswerterhaltende Lösung nach der Technischen Richtlinie TR-ESOR benötigt, kann an zentraler Stelle Dokumente und Nachrichten ausleiten und in die TR-ESOR-Lösung überstellen. Ist vielmehr die Vollständigkeit der E-Akte von zentraler Bedeutung, lassen sich die Daten zum Vorgang nehmen und die Auswertungen der Prüfprotokolle separat anzeigen. Selbstverständlich stehen die Eingangskanäle auch als Ausgangskanäle zur Verfügung. Mit der De-Mail-Option Absender bestätigt gibt es die Möglichkeit, Schriftformerfordernisse direkt beim Versand zu berücksichtigen. Dies eröffnet Überlegungen, Prozesse im E-Government nutzerfreundlicher zu gestalten, wie es schon bei der Übertragung von digitalen Passfotos via De-Mail direkt in das Fachverfahren möglich ist. Die Überlegungen gehen so weit, die De-Mail in Bürgerportale zu integrieren und Bürgerportale mit Formular-Servern zu verknüpfen. Daraus können Abläufe entstehen, die mithilfe des neuen Personalausweises (nPA) klare und einfache Prozesse schaffen, die für den Antragsteller zeitenunabhängig und schnell sind.

Eine Frage der Technik

Letztlich ist nicht die Technik der entscheidende Punkt. Wichtig ist, das Gesamtbild zu erfassen und daraus die richtigen Schlüsse zu ziehen. Es geht um die Frage, wie in Behörden und Verwaltungen künftig gearbeitet und Prozesse definiert werden sollen. Heute stehen häufig noch die Interessen und Bedürfnisse der einzelnen Verwaltungsabteilungen im Vordergrund einer Beschaffung. Mit der richtigen Mischung der verschiedenen Ansprüche lässt sich meist schnell erkennen, dass Basisdienste von allen genutzt werden könnten. Die Einführung von Basisdiensten und einer Basisinfrastruktur sind somit zwingende Voraussetzungen zur Durchführung eines gesunden E-Governments. Aus der bereits erwähnten Studie zum E-Government-Gesetz und diesen Überlegungen leiten sich gleich mehrere übereinstimmende Schlussfolgerungen ab: Um E-Government klar strukturiert zu betreiben, müssen konsequent mehr finanzielle Ressourcen zur Verfügung gestellt werden. Zudem ist deutlich mehr in Personal zu investieren. Das betrifft nicht nur IT-kompetentes Personal, sondern auch solches, das komplexe Projekte positiv bis zum Ende führt – gerne auch unter wissenschaftlicher Begleitung.

()

Die Studie zum E-Government-Gesetz der Hochschule Harz und des Unternehmens Materna
Dieser Beitrag ist in der Juli-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, De-Mail