

Studie

E-Government wirkt

[04.07.2016] Eine E-Government-Studie für den deutschsprachigen Raum beweist, dass der Wille zur Digitalisierung in den Verwaltungen vorhanden ist. Aber auch Ängste und Befürchtungen prägen das Thema. Geteilte Verantwortung, Kooperation und Strategie sind deshalb gefragt.

Der IT-Dienstleister Materna hat gemeinsam mit der Hochschule Harz sowie den Fachhochschulen Bern und Kärnten erneut eine Studie zur Wirkung von E-Government in Deutschland, Österreich und der Schweiz durchgeführt. Die Ergebnisse wurden erstmals auf der CeBIT 2016 präsentiert. 16 Prozent der rund 900 angeschriebenen Behörden aus der Landes- und Kommunalverwaltung haben an der Studie teilgenommen.

Ziel der Befragung war es herauszufinden, wie die Verwaltungen ihren Status quo hinsichtlich E-Government einschätzen, wo sie Herausforderungen beim E-Government sehen und wie E-Government zur Lösung aktueller Verwaltungsprobleme beiträgt. Im Ergebnis zeigt sich ein vielschichtiges Bild, das von einem starken Willen zur Digitalisierung der Verwaltung, aber auch von Ängsten und Befürchtungen geprägt ist. Der Weg zur digitalen Verwaltung ist unumkehrbar eingeschlagen, aber dieser Weg ist noch lang. Mehr als die Hälfte der Befragten gab an, eine eigene E-Government-Strategie entwickelt zu haben. Das zeigt, dass E-Government die Phase des Experimentierens hinter sich gelassen hat.

Als Treiber für E-Government-Aktivitäten sehen die befragten Verwaltungen vor allem die Politik und sich selbst. Im Gegensatz zu anderen Branchen, die vor allem durch äußere Einflüsse wie beispielsweise die Globalisierung oder hohen Wettbewerbsdruck zur Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse getrieben werden, digitalisieren sich Verwaltungen vorrangig von innen heraus. Die Ziele richten sich dabei aber eher in Richtung der Verwaltungskunden. Vor allem die Verbesserung der Dienstleistungsqualität sowie besser gestaltete Abläufe für Bürger und Unternehmen stehen im Fokus.

Diskrepanz zwischen Umsetzung und Planung

Das Spektrum an E-Government-Elementen ist vielfältig und reicht von elektronischen Behördenpostfächern über die E-Rechnung bis hin zu elektronischen Amts- und Verkündungsblättern. Interessant ist deshalb ein Blick darauf, welche Elemente heute weit verbreitet und welche geplant sind. Geo-Informationssysteme und die elektronische Akte nehmen die Spitzenposition ein. Mehr als die Hälfte der befragten Verwaltungen setzen sie ein. Alle weiteren abgefragten Elemente sind nur in weniger als der Hälfte der Verwaltungen im Einsatz. Allerdings sind alle Elemente bei der Mehrzahl der Verwaltungen mittlerweile in der Planung. Den deutlichsten Unterschied zwischen Umsetzung und Planung zeigt die E-Rechnung, die erst 20 Prozent der Verwaltungen einsetzen, aber weitere 60 Prozent fest einplanen. Auch die Eröffnung von Zugängen über De-Mail und die Prozessoptimierung haben einen großen Planungsstand. Im Ländervergleich ist Österreich klarer Vorreiter mit den meisten umgesetzten E-Government-Elementen, gefolgt von der Schweiz. Deutschland landet hier nur auf dem dritten Platz. Die Befragten schätzen E-Government als Lösung für die zentralen Probleme der Verwaltungen in den kommenden drei bis fünf Jahren eher verhalten ein. Allenfalls bei der Bewältigung der Qualitätsansprüche von Verwaltungskunden traut man E-Government viel zu.

Bei der Frage danach, ob die Koordination der E-Government-Aktivitäten zwischen den Verwaltungen auf Landes- beziehungsweise Kantonsebene sowie auf kommunaler Ebene ausreicht, gibt es deutliche nationale Unterschiede. Während 53 Prozent der Schweizer Verwaltungen mit der Koordination zufrieden

sind, sagen das nur 13 Prozent der deutschen Verwaltungen. Auch in Österreich hält nur eine Minderheit von 38 Prozent der Verwaltungen die Koordination für ausreichend.

Wie lässt sich die Wirkung von E-Government messen?

Ein Schwerpunkt der Studie lag in der Untersuchung von Wirkungsmessungen zum E-Government. Ergebnis: Verwaltungen messen die Wirkung von E-Government vorwiegend im Vorfeld von Projekten, Bewertungen a posteriori spielen hingegen nur eine nachgeordnete Rolle. Das könnte darauf zurückzuführen sein, dass eine Vorkostenkalkulation die Voraussetzung für E-Government-Projekte darstellt, während eine nachträgliche Wirkungsmessung keinen unmittelbaren Nutzen zu bringen scheint. Die wichtigste Anforderung an ein umfassendes und gleichzeitig praktikables Modell der Wirkungsanalyse ist laut der Studie mit mehr als 80 Prozent der Nennungen ein einfaches Handling. Offenbar fehlt der Verwaltung noch ein einfaches Modell der Wirkungsanalyse, um Messungen sowohl vor als auch nach den Projekten durchführen zu können.

Während in den vergangenen Jahren viele Branchen die Verantwortung für IT-Projekte von der IT- in die Fachabteilungen verlagert haben, sind bei E-Government-Projekten in der Verwaltung maßgeblich die verantwortlichen IT-Mitarbeiter beteiligt (bei 71 Prozent der Studienteilnehmer). Mitarbeiter der Fachabteilungen (45 Prozent) spielen nur eine nachgeordnete Rolle. Korrelierend zu deren geringen Beteiligung an entsprechenden Projekten schätzen die Teilnehmer die Akzeptanz von E-Government in den Fachabteilungen überwiegend als problematisch ein: 55 Prozent sehen Akzeptanzprobleme. Angesichts der Tatsache, dass diese insgesamt als größtes Risiko von E-Government-Projekten gesehen werden – noch vor Investitionshöhen, steigendem Ressourcenbedarf und wachsendem Fortbildungsbedarf –, ergibt sich in der Verbesserung der Akzeptanz bei den Verwaltungsmitarbeitern ein offenbar dringendes Handlungsfeld.

Erfolg nur mit Akzeptanz der Mitarbeiter

Aus den gewonnenen Erkenntnissen leiten die Studienpartner eine Reihe von Handlungsempfehlungen ab. Hierzu gehört vor allem die Stärkung der internen Akzeptanz durch eine an der Digitalisierung ausgerichteten Personalentwicklung. Speziell in Deutschland sollten Behörden konsequent auf die Attraktivität von E-Government für die Verwaltungskunden achten. Verbesserte Zugänglichkeit und hohe Nutzerfreundlichkeit sollten deshalb im Fokus stehen. Die E-Government-Studie aus dem Vorjahr konnte für Deutschland einen Regelungsbedarf in Form von E-Government-Gesetzen der Bundesländer nachweisen. Inzwischen haben weitere Bundesländer entsprechende Entwürfe erarbeitet. Die noch fehlenden Länder müssen nun nachziehen. Kooperationen auf derselben Verwaltungsebene sowie ebenenübergreifend haben sich als gute Plattform zum Wissensaustausch und zur wirtschaftlichen Zusammenarbeit bewährt und sollten deshalb verstärkt genutzt werden.

Die E-Government-Welt befindet sich derzeit in einer Transformationsphase. Wenn es stimmt, dass Veränderungen oft mit Befürchtungen der unmittelbar Betroffenen verbunden sind, dann ist dies die klarste Erkenntnis aus dieser Studie: Erfolgreiches E-Government ist nur mit der Akzeptanz der Verwaltungsmitarbeiter zu erreichen. Akzeptanz erreicht man durch geteilte Verantwortung, Kooperation, klare Regelungen sowie ein strategisches, nachhaltiges und messbares Vorgehen. Und das sind auch die Wünsche der befragten Verwaltungen.

()

Dieser Beitrag ist in der Juli-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar

bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Politik, Studie, Hochschule Harz