

De-Mail

Ängste zerstreuen

[21.05.2012] Die Nutzung von De-Mail lohnt sich auch für kleine Kommunen, meint Jürgen Vogler, der als freier Berater verschiedene Verwaltungen bei ihren Überlegungen zur Einführung der rechtssicheren elektronischen Post unterstützt hat.

Herr Vogler, Sie haben bereits mehrere Verwaltungen zur Einführung von De-Mail beraten. Mit welchen Fragen oder sogar Ängsten werden Sie dabei am häufigsten konfrontiert?

Die größte, aber auch verständliche Angst ist, wie hoch der Aufwand für die Einführung und wie sinnvoll das Ganze überhaupt ist. Die Einführung macht nur Sinn, wenn dadurch der Bürgerservice erhöht, Prozesse optimiert und Bürokratiekosten gesenkt werden können. Hier herrscht teilweise die Angst, ob dies durch De-Mail gegeben ist und auch, ob sich hier ähnliche Henne-Ei-Situationen ergeben werden wie beim neuen Personalausweis. Diese Ängste haben sich in den von mir betreuten Projekten bisher immer schnell zerstreut. Die meisten Fragen drehen sich darum, welche Prozesse für De-Mail geeignet sind, ob eine Behörde selbst Provider werden muss oder kann und ob Dienste von Providern genutzt werden können – und wenn ja, wie, zum Beispiel über ein Gateway. Außerdem sind es immer wieder die organisatorischen Fragen, die ich mit meinen Kunden diskutieren darf: Wo im Prozess wird die De-Mail eingebunden, wie sind Vertreterregeln festzulegen, wie geht man mit den Kunden um, die keinen De-Mail Account haben?

Worauf müssen Kommunen bei der Einführung von De-Mail vor allem achten, welche technischen oder organisatorischen Hürden sind zu überwinden?

Da die Einführung von De-Mail in aller Regel durch einen Dienstleister erfolgt und auf bestehende E-Mail-Infrastrukturen aufsetzt, sind hier kaum Hürden zu meistern. Es ist aus meiner Sicht jedoch nicht sinnvoll, eine Infrastruktur wie De-Mail nur einzuführen, um sie zu haben, vielmehr muss ermittelt werden, für welche Anwendungsfälle die De-Mail eingesetzt werden und wie die Integration erfolgen kann. Typischerweise werden für die Einführung Prozesse des In- und Output-Managements einer Behörde beleuchtet, häufig sind dies Beantragungs- und Genehmigungsprozesse. Dabei ist zu prüfen, um welche Mengen es sich handelt. Lohnt sich die Umstellung auf De-Mail wirtschaftlich oder muss die Umstellung aus strategischen Gründen erfolgen, etwa für den Dialog mit der Wirtschaft oder weil seitens der Bürger ein gewisser Erwartungsdruck besteht? Dabei muss beachtet werden, ob der Prozess generell zur Digitalisierung geeignet ist oder ob der Kommunikationspartner – egal aus welchem Grund – die Behörde persönlich aufsuchen muss. Darüber hinaus muss das Themengebiet Schriftformerfordernis untersucht werden. Kann dieses, wie es im aktuellen Entwurf des E-Government-Gesetzes vorgeschlagen wird, auch über De-Mail abgebildet werden? Ist der Einsatz von De-Mail in einer Behörde wirtschaftlich, fachlich und technisch sinnvoll, bleibt zu guter Letzt die Organisationsseite zu berücksichtigen. Zu klären ist beispielsweise, wie De-Mail in den Fachprozess eingebunden werden kann, ob es personenbezogene Accounts oder nur Gruppen-Accounts geben soll und welche Vertretungs- und Urlaubsregelungen einzustellen sind – denn eine De-Mail ist unabhängig davon, ob der Sachbearbeiter anwesend ist oder nicht, rechtssicher nachweisbar zugegangen.

„Die De-Mail wird sich in den Behörden schnell durchsetzen.“

Für welche Anwendungsfälle soll die rechtssichere elektronische Kommunikation in den von Ihnen begleiteten Projekten zum Einsatz kommen?

In den mir bekannten Szenarien gibt es viele unterschiedliche Anwendungsfälle, die auch zeigen, wie flexibel die Einsatzmöglichkeiten der De-Mail sind. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es vor allem Antragsprozesse – vom Parkausweis bis zu Halteranfragen und Entsorgungsbescheiden – sind, die über die De-Mail abgebildet werden sollen. Zusätzlich gibt es Behörden, welche De-Mail nutzen werden, um Mitarbeiter über bestimmte interne Belange zu informieren.

Die öffentliche Verwaltung wird von vielen Providern als wichtigster Kunde für den neuen Service bezeichnet – wie rasch wird sich die De-Mail Ihrer Ansicht nach in den Behörden durchsetzen?

Ich gehe davon aus, dass sich die De-Mail in den Behörden schnell durchsetzen wird. Einerseits aufgrund der Vorteile durch die Prozessbeschleunigung und die Minimierung der Bürokratiekosten. Andererseits wird die De-Mail eingesetzt werden, weil die Kommunikation der Zukunft empfänger- und effizienzgetrieben sein wird. Und gerade bei einfachen Beantragungsverfahren wird die Nachfrage nach dieser Möglichkeit steigen – sowohl seitens der Bürger als auch seitens der Wirtschaft. Weiterhin wird im Entwurf des neuen E-Government-Gesetzes ein Passus diskutiert, der Bundesbehörden den Einsatz der De-Mail möglicherweise vorschreiben wird. Wird der aktuelle Entwurf des E-Government-Gesetzes so verabschiedet, kann die De-Mail zudem als Instrument der digitalen Signatur eingesetzt werden. Für alle Verfahren, bei denen das Schriftformerfordernis erfüllt sein muss, eine Signatur jedoch aufgrund der geringen Verbreitung bisher nicht genutzt wurde, stellt De-Mail dann eine einfache Möglichkeit dar, das Schriftformerfordernis auch in der digitalen Welt zu erfüllen.

Aus welchen Gründen würden Sie Kommunen die Nutzung von De-Mail empfehlen?

Kommunen, die sich bereits mit Verwaltungsmodernisierung, Prozessoptimierung und Reduzierung von Verwaltungskosten auseinandersetzen, werden die Gründe, die ich gerne benenne, aus eigener Erfahrung kennen. De-Mail bietet einen weiteren Service für Bürger im Sinne der modernen und bürgerfreundlichen Verwaltung. Sie wird es ermöglichen, durchgängig digitale Prozesse mit der Verwaltung durchführen zu können. Dies spart dem Bürger Zeit und Geld und die Prozesskosten und Laufzeiten aufseiten der Kommune reduzieren sich erheblich. Last but not least führt der digitale Antragsein- und -ausgang auch dazu, dass demografische Veränderungen, sprich weniger Personal in den Behörden, ausgeglichen werden können.

Lohnt sich die Einführung auch für kleinere Kommunen?

Ja. Hier ist insbesondere entscheidend, dass die Kommune durch eine Provider-unabhängige Instanz über Sinn und Nutzen im Vorfeld beraten wird. Der Vorteil der De-Mail ist unter anderem, dass kleinere Kommunen diesen Dienst ja nicht selbst hosten müssen, sondern von privaten oder auch öffentlichen Anbietern, wie etwa kommunalen Rechenzentren, nutzen können. So entfallen eigene Investitionen in Hardware oder in Systemanpassungen. Für einen relativ geringen Mitteleinsatz kann auch eine kleine Kommune durch De-Mail bürgerfreundlicher werden und ihre Dienstleistungen vor allem preiswerter erbringen.

(Interview: Bettina Schömig)

Dieser Beitrag ist in der Mai-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt Digitale Kommunikation erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, De-Mail, Bürgerservice