



universität
wien

Diplomarbeit

Titel der Diplomarbeit

**„E-Government im Europäischen Vergleich.
Estland als Vorreiter in der Europäischen Union.“**

Verfasser

Andreas Ferenczi

angestrebter akademischer Grad

Magister der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, im Dezember 2008

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 300

Studienrichtung lt. Studienblatt: Politikwissenschaft

Betreuer: Univ.-Prof. Dr. Peter Gerlich

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Einleitung	6
1.1 Grundlegende Problemstellung	6
1.2 Forschungsfragen	8
1.3 Methoden.....	9
1.4 Aufbau der Arbeit.....	10
2 Begriffsdefinitionen	11
2.1 Ziele des Kapitels	11
2.2 Definitionen von E-Government	11
2.2.1 Speyerer Definition von Electronic Government.....	11
2.2.2 Definition von E-Government bei Prorok und Sallmann.....	14
2.2.3 E-Government Definition bei Aichholzer und Schmutzer.....	15
2.2.4 E-Government Definition bei Kuno Schedler	16
2.2.5 Definition der Europäischen Kommission	17
2.3 Definition anderer wichtiger Begriffe in Bezug auf E-Government.....	18
2.3.1 New Public Management	18
2.3.2 Public Choice	20
2.3.3 Managerialismus	21
2.3.4 E-Administration.....	22
2.3.5 One Stop Shop Prinzip	22
2.3.6 Non Stop Government Prinzip	23
2.3.7 E-Democracy.....	23
2.3.8 E-Voting	24
2.4 Fazit.....	24
2.4.1 Eigene Definition von E-Government.....	25
3 Dimensionen von E-Government.....	26
3.1 Ziele des Kapitels	26
3.2 Administrative Ebene von E-Government	27
3.2.1 Positive Aspekte und Möglichkeiten des Einsatzes von E-Government auf administrativer Ebene.....	28
3.2.1.1 Materielle Vorteile für Bürger und Verwaltung.....	29
3.2.1.2 Vorteile im Bereich der Transparenz	30

3.2.2	Probleme und Herausforderungen beim Einsatz von E-Government auf administrativer Ebene	32
3.2.2.1	Technische Herausforderungen	32
3.2.2.2	Probleme im Bereich des Datenschutzes	33
3.2.2.3	Digital Divide	34
3.3	Partizipative Ebene von E-Government	35
3.3.1	Positive Aspekte und Möglichkeiten des Einsatzes von E-Government auf partizipativer Ebene	35
3.3.1.1	Vorteile durch E-Democracy	37
3.3.1.2	Vorteile durch E-Voting	39
3.3.2	Probleme und Herausforderungen beim Einsatz von E-Government auf partizipativer Ebene	39
3.3.2.1	Herausforderungen bei der Umsetzung von E-Democracy-Projekten	40
3.3.2.2	Probleme und Herausforderungen bei E-Voting-Projekten.....	40
3.4	Fazit	42
4	Estland als Vorreiter	43
4.1	Ziele des Kapitels.....	43
4.2	Allgemeines	43
4.2.1	Eckdaten.....	43
4.2.2	Besonderheiten.....	44
4.2.3	Jüngere Geschichte und politisches System	44
4.3	E-Government in Estland.....	45
4.3.1	Ausgangslage	45
4.3.2	Aktuelle Situation in Bezug auf E-Government	47
4.3.3	Konkrete E-Government-Projekte	49
4.3.3.1	E-Voting in Estland	50
4.3.3.2	TOM (Today I Decide)	54
4.3.3.3	Bürgerkarte	55
4.4	Fazit	55
5	E-Government in anderen europäischen Staaten	57
5.1	Ziele des Kapitels.....	57
5.2	E-Government in Österreich	58
5.2.1	Ausgangslage	58
5.2.2	Konkrete E-Government-Projekte auf administrativer Ebene.....	60

5.2.2.1	Bürgerkarte	60
5.2.2.2	HELP.gv.at	61
5.2.2.3	Plattform Digitales Österreich.....	61
5.2.3	E-Democracy in Österreich.....	62
5.2.4	E-Voting-Projekte in Österreich.....	63
5.2.5	Resümee	64
5.3	E-Government in Deutschland	65
5.3.1	Ausgangslage	65
5.3.2	E-Government-Projekte in Deutschland	67
5.3.2.1	Info 2000. Deutschlands Weg in die Informationsgesellschaft.....	67
5.3.2.2	BundOnline 2005	67
5.3.2.3	Weitere Initiativen.....	68
5.3.3	E-Democracy in Deutschland.....	69
5.3.3.1	Metropole Hamburg – Wachsende Stadt	69
5.3.4	E-Voting in Deutschland.....	70
5.3.5	Resümee	71
5.4	E-Government in Großbritannien.....	72
5.4.1	Ausgangslage	72
5.4.2	E-Government-Initiativen in Großbritannien.....	73
5.4.2.1	Information Society Initiative - ISI	73
5.4.2.2	White Paper „Modernising Government“	73
5.4.2.3	Die UK Online Strategy und Directgov	74
5.4.3	E-Democracy und E-Voting in Großbritannien	74
5.4.4	Resümee	75
5.5	E-Government in Frankreich.....	76
5.5.1	Ausgangslage	76
5.5.2	E-Government-Initiativen in Frankreich.....	77
5.5.2.1	Das Regierungsprogramm PAGSI	77
5.5.2.2	ADELE.....	77
5.5.3	E-Democracy und E-Voting.....	78
5.5.4	Resümee	78
5.6	E-Government in der Schweiz	80
5.6.1	Ausgangslage	80
5.6.2	E-Government-Projekte in der Schweiz.....	80

5.6.2.1	E-Government-Strategie Schweiz.....	80
5.6.2.2	Das Schweizer Portal www.ch.ch.....	81
5.6.3	E-Voting in der Schweiz.....	81
5.6.4	Resümee.....	82
6	Die Europäische Union und E-Government.....	83
6.1	Ziele des Kapitels.....	83
6.2	Initiativen der Europäischen Union zur Förderung von E-Government.....	83
6.2.1	Aktionsplan eEurope 2002.....	83
6.2.2	Aktionsplan eEurope 2005.....	85
6.2.3	Initiative i2010 – Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung	85
6.2.4	Best Practice Ansätze.....	86
6.3	Fazit	87
7	Evaluierung und Probleme.....	87
7.1	Ziele des Kapitels.....	87
7.2	Evaluierung	88
7.2.1	Das Memorandum „Electronic Government als Schlüssel zur Modernisierung von Staat und Verwaltung“	88
7.2.2	Fortschritte auf administrativer und partizipativer Ebene von E- Government im Vergleich	90
7.3	Probleme bei der Umsetzung von E-Government	91
7.3.1	Allgemeine Probleme und Herausforderungen.....	91
7.3.2	Probleme bei Best Practice Ansätzen	93
7.3.2.1	Lösungsansätze für Best Practice	94
8	Ergebnisse.....	95
9	Quellenverzeichnis.....	98
9.1	Literatur	98
9.2	Internetquellen	101

1 Einleitung

1.1 Grundlegende Problemstellung

Die Frage warum es lohnenswert ist, sich mit E-Government zu beschäftigen, kann leicht beantwortet werden: „*E-Government* (kurz für *Electronic Government*) ist innerhalb weniger Jahre weltweit zu einem Leitkonzept zur Umgestaltung der Verwaltungssysteme geworden. Ähnlich wie *E-Business* im wirtschaftlichen Umfeld hat die Entdeckung des Internets für den Staat zu weitgesteckten Erwartungen geführt.“ (Zink 2005, 1)

Wie aber die Organisation für Wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) bereits im Jahr 2003 feststellte, geht es bei E-Government mehr um Government als um das „E“. „Auf möglichst breiter Basis betriebenes e-Government soll ganz einfach ein **besseres Regieren** bewirken, da es die Möglichkeit bietet, im Rahmen politischer Maßnahmen bessere Ergebnisse, hochwertigere Dienstleistungen, mehr Bürgernähe und die Verbesserung anderer Schlüsselbelange zu erreichen.“ (OECD 2003, 2)

Wenngleich es in den nachfolgenden Kapiteln der vorliegenden Arbeit noch zu einer umfassenden Definition von E-Government sowie zur Analyse von Problemen und Herausforderungen kommen wird, bietet eine kurze Zusammenfassung des E-Government Imperative einen guten Einstieg in das Thema. E-Government soll laut OECD vielschichtige Ziele verfolgen und auf mehreren Ebenen vorteilhaft zum Einsatz kommen. Zunächst sollen mithilfe von E-Government die Ziele der Effizienzsteigerung sowie der verbesserten Servicequalität für die Bürger verfolgt werden. Darüber hinaus soll E-Government aber auch einen Beitrag zur Erreichung politischer beziehungsweise wirtschaftspolitischer Ziele leisten.

Schließlich sollte E-Government zum maßgeblichen Reformtreiber für die anstehenden Herausforderungen werden. „In allen OECD-Staaten stellt sich die Frage der Modernisierung und Reform der öffentlichen Verwaltung, da die Entwicklungstrends – Globalisierung, neue Anforderungen an den Haushalt, sich wandelnde Ansprüche der Gesellschaft und der Bürger – einen **ständigen Reformprozess erfordern**. In vielen

Bereichen lag die Informations- und Kommunikationstechnik dem Reformprozess zugrunde, z. B. durch mehr Transparenz, den einfacheren Austausch von Informationen und das Aufzeigen interner Ungereimtheiten.“ (OECD 2003, 3)

Die OECD weist allerdings in der Folge auch auf externe Hemmnisse hin, welche den Erfolg von E-Government beeinträchtigen könnten. Diese Hemmnisse der E-Government-Nutzung unterscheiden sich in vier Arten:

1. **rechtliche Einschränkungen** (elektronische Verfahren müssen die gleiche Rechtskraft wie der Schriftverkehr erhalten; Fragen des Datenschutzes und der Datensicherheit müssen geklärt werden)
2. **finanzielle Einschränkungen** (Formen der gemeinsamen Finanzierung wie etwa das Zusammenlegen von Haushaltsmitteln müssen erleichtert werden; die Ausgaben im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien sollten als Investitionen gesehen werden, die in weiterer Folge aufgrund kosteneffizienterer Lösungen zu Einsparungen führen)
3. **technologische Hürden** (die Verwaltung muss auf den technologischen Wandel vorbereitet sein und gemeinsame Infrastrukturen schaffen; internationale Zusammenarbeit sowie die Harmonisierung der Ansätze wären empfehlenswert)
4. **digitale Kluft** (den Personen ohne Zugang zu elektronischen Diensten entgehen die durch E-Government entstandenen Vorteile; es sind jedoch gerade jene Personengruppen [z.B. Arbeitslose], die am häufigsten unter eingeschränkten Zugangsmöglichkeiten leiden, gezwungen, Kontakt zu öffentlichen Stellen zu pflegen)

(vgl. OECD 2003, 4f)

Unter Berücksichtigung der zu bewältigenden Herausforderungen, gibt die OECD schließlich Leitlinien für ein erfolgreiches E-Government aus. Zunächst stellt der politische Wille zu Reformen eine Grundvoraussetzung dar. Zudem müssen die Behörden untereinander kooperieren und es sollte eine gesicherte Finanzierung gewährleistet werden. Ein weiteres zentrales Anliegen ist der Bürgerfokus. Einerseits muss die Zugriffsmöglichkeit auf Online-Dienste für alle sichergestellt werden, andererseits sollte auch die Wahlmöglichkeit für den Umgang mit Behörden aufrechterhalten bleiben. Auch der Schutz von Personendaten spielt eine wichtige Rolle.

Nicht zuletzt kann E-Government einen Beitrag zur Verbesserung der Transparenz von Verwaltungsprozessen leisten. Es wird aber auch nötig sein, den potenziellen Nutzen von E-Government zu überprüfen, um die Unterstützung der dauerhaften Einführung von E-Government garantieren zu können.

Es muss aber gleich darauf hingewiesen werden, dass diese Arbeit im Vergleich zum E-Government Imperative der OECD auf einer weiteren Sicht von E-Government basiert. Näher wird darauf im Kapitel 2.4.1 sowie im gesamten Kapitel 3 eingegangen. Im folgenden Kapitel werden nun die grundlegenden Fragestellungen der Arbeit vorgestellt.

1.2 Forschungsfragen

Wie der Titel der Arbeit bereits nahelegt, wird das Thema E-Government aus einer vergleichenden Perspektive behandelt. Insgesamt werden sechs Länder behandelt: Estland, Österreich, Deutschland, Großbritannien, Frankreich und die Schweiz. Zusätzlich zum Ländervergleich werden auch die Initiativen der Europäischen Union im Bereich E-Government vorgestellt beziehungsweise deren Umsetzung überprüft.

Die Auswahl der Länder hat mehrere Gründe. Zum einen lassen sie sich in drei große und drei kleinere einteilen, was wiederum Auswirkungen auf das Entwicklungsstadium von E-Government hat. Die Schweiz wird kurz behandelt, um auch einen Nicht-EU Staat in den Vergleich mit einzubeziehen. Estland ist der einzige osteuropäische Staat. Insgesamt zeichnen sich alle sechs dadurch aus, dass sich E-Government auf unterschiedliche Weise entwickelt hat und sich auch der heutige Entwicklungsstand auf einem sehr divergenten Niveau befindet.

Neben dem Vergleich spielt aber auch die generelle Bedeutung von E-Government eine wichtige Rolle in dieser Arbeit. Es ist essentiell sich mit den Vorteilen und Chancen zu beschäftigen, die der Einsatz von neuen Informations- und Kommunikationstechnologien zu bieten hat. Gleichzeitig darf aber nicht auf mögliche, auch teils unvorhergesehene Probleme bei deren Einsatz vergessen werden. Nicht zuletzt müssen Lösungsansätze diskutiert werden.

Es ergibt sich der folgende Block an Forschungsfragen:

- Welche neuen Möglichkeiten und Vorteile ergeben sich durch E-Government für Verwaltung und Demokratie?
- Welche Herausforderungen sind bei der Umsetzung von E-Government zu bewältigen?
- Welche Voraussetzungen müssen für einen erfolgreichen Einsatz von E-Government gewährleistet werden?
- Auf welche Probleme ist man bisher gestoßen und welche könnten noch bevorstehen?
- Warum hat sich E-Government ausgerechnet in Estland so rasant entwickelt?
- Wie sind die Unterschiede in der Entwicklung von E-Government in den verschiedenen Staaten erklärbar?
- Wurde durch E-Government überhaupt etwas verbessert?
- Können die hochgesteckten Ziele von E-Government erreicht werden?

1.3 Methoden

Im ersten Teil der Arbeit wird auf Basis mehrerer anerkannter Definitionen von E-Government schließlich eine eigene Definition herausgearbeitet, welche als Grundlage für die darauf folgenden Kapitel dient. Es werden auch die theoretischen Grundlagen für E-Government, wie etwa das New Public Management näher gebracht. Dies bildet den Ausgangspunkt für die Auseinandersetzung mit den Zielvorgaben von E-Government beziehungsweise deren Erreichbarkeit.

Der Ländervergleich findet in Form einer multiplen Fallstudie statt. Diese unterscheidet sich von einer einzelnen Fallstudie dadurch, dass sie nicht nur versucht, einen einzigen Fall genauer zu untersuchen und besser zu verstehen, sondern vielmehr darauf abzielt, mehrere Fälle zu umfassen und etwas über diese zu lernen. Die multiple Fallstudie „involves multiple cases, where the focus is both within and across cases.“ (Punch 2005, 144)

Zunächst wird die jeweilige Ausgangssituation in den diversen Ländern erläutert. Danach kommt es zu einem Vergleich der konkreten Aktivitäten im Bereich E-Government. Um den Vergleich auch tatsächlich messbar machen zu können, gibt es zudem die Möglichkeit statistische Daten heranzuziehen. Ein Beispiel hierfür sind die im Auftrag der Europäischen Kommission erstellten Capgemini Studien. Weiters kommt es im letzten Teil der Arbeit zu einem Vergleich zwischen den Vorgaben und Zielen von E-Government und dem, was letztlich bis heute davon verwirklicht werden konnte.

1.4 Aufbau der Arbeit

Die Arbeit ist prinzipiell in drei Teile gegliedert. Die Kapitel 2 und 3 behandeln zunächst theoretische Fragestellungen. Kapitel 2 (Begriffsdefinitionen) bietet vielfältige und umfassende Definitionen von E-Government und anderen Begriffen, die für diese Arbeit von Bedeutung sind. Kapitel 3 (Dimensionen von E-Government) beschäftigt sich mit den in Kapitel 2 definierten Ausmaßen von E-Government sowie den Einsatzmöglichkeiten auf verschiedenen Ebenen. Neben den Verbesserungsmöglichkeiten, die E-Government zu bieten hat, wird aber auch auf Herausforderungen und mögliche Schwierigkeiten bei der Umsetzung hingewiesen.

Der zweite Teil der Arbeit mit den Kapiteln 4, 5 und 6 beschäftigt sich dann mit dem Vergleich. In Kapitel 4 (Estland als Vorreiter) wird zunächst die besondere Situation in Estland behandelt. Kapitel 5 (E-Government in anderen europäischen Staaten) beschäftigt sich dann mit dem Vergleich der Lage in den anderen fünf ausgewählten Staaten. In Kapitel 6 (Die EU und E-Government) werden schließlich die Aktivitäten der Europäischen Union im Bereich E-Government näher beleuchtet.

Die Kapitel 7 und 8 bilden den letzten Teil der Arbeit und sollen nochmals einen abschließenden Überblick erlauben. Kapitel 7 (Evaluierung und Probleme) bietet eine nüchterne Bilanz des bisher Erreichten und weist nochmals auf die Komplexität des Themas sowie die damit einhergehenden Probleme bei der Umsetzung von E-Government hin. In Kapitel 8 (Ergebnisse) folgt schließlich ein kurzer Rückblick auf die Forschungsfragen und eine abschließende Zusammenfassung.

2 Begriffsdefinitionen

2.1 Ziele des Kapitels

Im Folgenden werden zunächst verschiedene Definitionen von E-Government vorgestellt. Dabei wird offensichtlich, um welchen komplexen Themenbereich es sich bei E-Government handelt. Es gibt viele verschiedene Auffassungen darüber, in welchen Bereichen von E-Government die Schwerpunkte zu setzen sind. Es folgen Bestimmungen anderer wichtiger Begriffe im Zusammenhang mit E-Government und dem Themenbereich der Verwaltungsmodernisierung. Zum Abschluss des Kapitels werden die verschiedenen Teilaspekte von E-Government erläutert und eine eigene Definition von E-Government bestimmt, die zum Verständnis des nächsten Kapitels dienen soll und als Grundlage für die restliche Arbeit dient.

2.2 Definitionen von E-Government

2.2.1 Speyerer Definition von Electronic Government

Jörn von Lucke und Heinrich Reiner mann vom Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung bei der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften in Speyer präsentierten im Jahr 2000 eine äußerst umfassende Begriffsbestimmung von E-Government, die in der Folge zu einer der am häufigsten zitierten Definitionen wurde. „Unter **Electronic Government** verstehen wir die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien.“ (Lucke / Reiner mann 2000, 1)

Lucke und Reiner mann gehen davon aus, dass diese Prozesse sowohl auf regionaler und nationaler Ebene, als auch auf supranationaler und globaler Ebene stattfinden können und der gesamte öffentliche Sektor eingebunden ist. Außerdem finden die Prozesse zwischen verschiedenen Akteuren statt. „Bei Electronic Government geht es sowohl um Prozesse innerhalb des öffentlichen Sektors (**G2G**), als auch um jene zwischen diesem

und der Bevölkerung (**C2G** und **G2C**), der Wirtschaft (**B2G** und **G2B**) und den Non-Profit und Non-Government Organisationen des Dritten Sektors (**N2G** und **G2N**). Dieses Beziehungsgeflecht lässt sich mit Abbildung 1 gut darstellen, in der sich Electronic Government besonders hervorhebt.“ (Lucke / Reinermann 2000, 1)

E-Government	Bevölkerung Bürger	Staat Verwaltung	Zweiter Sektor Wirtschaft	Dritter Sektor NPO/NGO
Bevölkerung Bürger	C2C	C2G	C2B	C2N
Staat Verwaltung	G2C	G2G	G2B	G2N
Zweiter Sektor Wirtschaft	B2C	B2G	B2B	B2N
Dritter Sektor NPO/NGO	N2C	N2G	N2B	N2N

Abbildung 1: Electronic Government in einem „X2Y“-Beziehungsgeflecht

(Lucke / Reinermann 2000, 2)

Die Anwendungsfelder von E-Government erstrecken sich nach Lucke und Reinermann über drei verschiedene Interaktionsstufen:

1. Information

Zu den Informationsdiensten (E-Information) zählen unter anderem Bürger- und Touristeninformationssystem, Wirtschaftsinformationssysteme im Rahmen der Wirtschaftsförderung, Gremieninformationssysteme zur Unterstützung von Versammlungen und Ausschüssen, sowie Fachinformationssysteme in der Verwaltung und sonstige Wissensdatenbanken. Anstelle statistischer Informationssammlungen entwickeln sich diese Systeme immer mehr in Richtung dynamischer, interaktiver Datenbanken.

2. Kommunikation

Die Kommunikationslösungen (E-Communication) dienen vielfach als Ergänzung zu den Informationsdiensten. Sie ergänzen diese durch Dialog- beziehungsweise Partizipationsmöglichkeiten. Die Kommunikationsmöglichkeiten sind vielschichtig und

reichen von einfachen Formen wie E-Mail, Diskussionsforen oder Chatrooms bis hin zu aufwendigen Audio- oder Videokonferenzsystemen.

3. Transaktion

Dieser Bereich von E-Government reicht von einfachen Formularlösungen (E-Forms) über Online-Transaktionsdienste (E-Transactions) bis hin zu E-Commerce-Lösungen für die öffentliche Verwaltung und den Vertrieb von Bescheiden, Dienstleistungen und Produkten öffentlicher Dienststellen (E-Service). Zu den E-Forms zählen alle Formen elektronischer Formulare, ob sie nun ausgedruckt und per Post zurückgesendet werden, oder direkt online ausgefüllt und versandt werden. Die E-Transactions gehen einen Schritt weiter, da in diesem Bereich ein Formular nicht nur online ausgefüllt und versendet wird, sondern danach auch elektronisch bearbeitet werden soll. E-Commerce soll schließlich die elektronische Bezahlung von Verwaltungsdienstleistungen sowie auch die elektronische Auszahlung finanzieller Leistungen ermöglichen. E-Service umfasst unter anderem elektronische Verwaltungsbescheide, Zulassungen, Lizenzen und Genehmigungen.

(vgl. Lucke / Reiner mann 2000, 3f)

Der nächste Schritt bei der Umsetzung von E-Government ist nach Lucke und Reiner mann die verwaltungsinterne und –übergreifende Verknüpfung von Geschäftsprozessen (E-Workflow) in allen bisher genannten Anwendungsgebieten. „Die Abwicklung dieser Prozesse wird durch Systeme zum Dokumentenmanagement, zur Registrierung und Archivierung, zur Bearbeitung in Gruppen und zur Ablaufgestaltung unterstützt.“ (Lucke / Reiner mann 2000, 5) In diesem Bereich sehen Lucke und Reiner mann neben den größten Potentialen aber auch gleichzeitig die größten Probleme bei der Umsetzung von E-Government. Ursachen für diese Probleme können nicht aufeinander abgestimmte Schnittstellen zwischen den verschiedenen Prozessen sowie immer wieder auftretende Medienbrüche sein.

Ein weiterer Aspekt von E-Government bei Lucke und Reiner mann ist die elektronische Abbildung demokratischer Prozesse (E-Democracy). „In diesem Zusammenhang ist der Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien für Bürgerinitiativen, Parteien, Politiker, Wahlkämpfe bis hin zur Durchführung von Wahlen und

Volksabstimmungen, die aber nur den förmlichen Abschluss der Meinungsbildung darstellen, zu nennen. Die Förderung neuer und Stärkung bestehender demokratischer Prozesse durch die Möglichkeiten elektronischer Medien ist sicherlich ein weiterer Schwerpunkt von Electronic Government.“ (Lucke / Reiner mann 2000, 5)

Ein letzter Aspekt in der Definition von E-Government bei Lucke und Reiner mann ist die sogenannte medienbedingte „Neue Erreichbarkeit“ von Personen, Abläufen, Daten und Objekten. Die Verwaltungsstruktur beziehungsweise das Verwaltungsverfahren werden kaum noch durch Determinanten wie Raum oder Zeit behindert. E-Government hebt sich von herkömmlichen EDV-Anwendungen vor allem dadurch ab, dass eben diese „Neue Erreichbarkeit“ genutzt wird. Es kommt zur Entwicklung einer „virtuellen Verwaltung“ im Cyberspace und zur Überwindung von institutionellen Abgrenzungen.

Dadurch sollen Mehrwerte (E-Benefit) für Bürger Wirtschaft und Verwaltung entstehen, welche entscheidend für den Erfolg von E-Government sind. Die elektronischen Verwaltungsdienstleistungen werden sich nur gegen die traditionellen Arbeitsweisen durchsetzen können, wenn dadurch ein zusätzlicher Nutzen für die Anwender geschaffen wird. Der zusätzliche Nutzen kann entweder in Beschleunigung, Service- und Qualitätsverbesserung sowie Reduktion der Kosten besehen, oder aber sich in einer verbesserten Legitimation des öffentlichen Handelns durch mehr Transparenz und Leistungsfähigkeit niederschlagen. (vgl. Lucke / Reiner mann 2000, 6f)

2.2.2 Definition von E-Government bei Prorok und Sallmann

Prorok und Sallmann stellen zunächst fest, dass sich alle Definitionen von E-Government durch einen kleinsten gemeinsamen Nenner auszeichnen. Fixe Bestandteile von E-Government sind demnach:

- Die Beteiligung von Politik und/oder öffentlicher Verwaltung.
- Der Interaktionscharakter.
- Der Einsatz eines elektronischen Mediums als Vermittler.
- Der Wertschöpfungscharakter.
- Die Kundenorientierung.

(vgl. Prorok / Sallmann 2002, 16)

Prorok und Sallmann weisen zwar auf das Potential von E-Government in Richtung E-Democracy und E-Partizipation hin, stellen aber fest, dass der eigentliche Kern von E-Government in der administrativen Ebene liegt. Sie bezeichnen die konsequente Umsetzung elektronischer Verwaltungsverfahren als „True e-Government“. „Echtes e-Government liegt dann vor, wenn die meisten/alle Prozessphasen auf elektronischem Weg und ohne Medienbrüche ablaufen. Beispiel dafür wäre die Einbringung eines Antrags via Internet, die Möglichkeit der Fernabfrage des Verfahrensstatus, die elektronische Zustellung des Bescheides/der Erledigung und die Bezahlung der Abgaben/Gebühren via electronic banking.“ (Prorok / Sallmann 2002, 19)

2.2.3 E-Government Definition bei Aichholzer und Schmutzer

Der Einsatz von neuen Informations- und Kommunikationstechnologien wurde durch den wachsenden Druck zu Strukturreformen im öffentlichen Sektor hervorgerufen. „Wesentlicher Inhalt von E-Government ist die verstärkte Nutzung des Potentials elektronischer Medien im Verkehr zwischen Bürgern und Unternehmen einerseits und Einrichtungen des politischen Systems (öffentliche Verwaltung, Regierung, Parlament, etc.) andererseits. In dieser Hinsicht werden bestimmte Anwendungen des E-Government auch häufig als ein Teilbereich des Electronic Commerce – elektronischer Geschäftsverkehr – verstanden.“ (Aichholzer / Schmutzer 2000, 79) Im Unterschied zum E-Commerce ist das Dienstleistungsangebot der Verwaltung aber weitgehend gesetzlich vorgegeben und die Bürger treten im Bereich des E-Government nicht ausschließlich als Kunden, sondern auch als politische Wesen auf.

Aichholzer und Schmutzer unterscheiden grundsätzlich zwischen einer internen und externen Perspektive von E-Government. Der interne Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien verändert die verwaltungsinternen Abläufe sowohl auf horizontaler Ebene (zwischen Dienststellen, Abteilungen, etc.) als auch auf vertikaler Ebene (zwischen Bundes-, Landes- oder Kommunalverwaltung). Der externe Einsatz, welcher bei Aichholzer und Schmutzer im Mittelpunkt des Interesses steht, bezieht sich auf die Beziehung zwischen Staat und Bürgern. (vgl. Aichholzer / Schmutzer 2000, 80)

Die Anwendungsbereiche elektronischer Dienste bei E-Government werden, wie auch bei anderen Definitionen üblich, in die drei Bereiche Informationsdienste,

Kommunikationsdienste und Transaktionsdienste unterschieden. Die Informationsdienste machen demnach den größten Anteil aller Angebote aus. Im Bereich der Kommunikations- und Transaktionsdienste sehen Aichholzer und Schmutzer allerdings ein sehr großes Entwicklungspotenzial.

2.2.4 E-Government Definition bei Kuno Schedler

Schedler definiert E-Government aus der Sicht des New Public Management. Durch die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten der modernen Informations- und Kommunikationstechnologien, wurde auch der Begriff E-Government degeneriert, da er mittlerweile für unterschiedlichste Konzepte steht. Schedler hat daher ein eigenes, interaktionsorientiertes Konzept von E-Government, welches das gesamte politisch-administrative System umfasst. „**Electronic Government** ist eine Organisationsform des Staates, welche die Interaktionen und Wechselbeziehungen zwischen dem Staat und den Bürgern, privaten Unternehmungen, Kunden und öffentlichen Institutionen durch den Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien integriert.“ (Schedler / Proeller 2006, 251)

E-Government kann nach dieser Definition in verschiedenen Feldern staatlicher Tätigkeit und in unterschiedlichen Anwendungsformen vorkommen. Schedler unterscheidet zwischen vier Applikationen:

- „**Schaufensterfunktion**“ (amtliche Informationen werden über das Internet verbreitet)
- **Virtuelle Verwaltung** (die Kundinnen und Kunden haben orts-, zeit- und personenunabhängig Zugang zu den Serviceleistungen der Verwaltung)
- **Interaktive Dienstleistungen** (elektronische Abwicklung kompletter Verwaltungsakte. Das heißt, dass der gesamte Prozess elektronisch abgewickelt wird und auch zur Beendigung keine persönliche Interaktion zwischen Kunde und Verwaltung nötig ist)
- **Förderung demokratischer Prozesse** (Stärkung demokratischer Prozesse durch elektronische Foren, Diskussionsgruppen, Befragungen und Abstimmungen)

(vgl. Schedler / Proeller 2006, 251f)

New Public Management bildet für Schedler eine Grundlage für den erfolgreichen Einsatz von E-Government. In vielen Bereichen wurden durch die vermehrte Kundenbeziehungsweise Wirkungsorientierung, welche erst durch die Konzepte des New Public Management hervorgerufen wurden, neue Rahmenbedingungen geschaffen. Es kam vielerorts zu einer Vereinfachung der Prozesse, vermehrtem Eingehen auf Kundenwünsche sowie transparenterer Gestaltung der Verwaltung. Die Kundenorientierung des New Public Management kann mit dem Einsatz von E-Government verwirklicht werden.

2.2.5 Definition der Europäischen Kommission

Die EU-Kommission definiert E-Government „als Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien in öffentlichen Verwaltungen in Verbindung mit organisatorischen Änderungen und neuen Fähigkeiten, um öffentliche Dienste und demokratische Prozesse zu verbessern und die Gestaltung und Durchführung staatlicher Politik zu erleichtern.“ (EU-Kommission 2003, 8) Sie sieht E-Government als Schlüssel zu einer besseren und effizienteren Verwaltung. E-Government soll dabei dem öffentlichen Sektor helfen, die sich widersprechenden Forderungen nach der Erbringung von immer mehreren und besseren Diensten, beim gleichzeitigen Einsatz immer geringerer Mittel zu bewältigen.

Der öffentliche Sektor erhält durch den Einsatz moderner Technik die Möglichkeit, seine Aufgaben auf andere Art und Weise zu erfüllen. Durch die Steigerung der Effizienz kommt es zu Einsparungen, die wiederum in andere öffentliche Güter und Dienste investiert werden können, was wiederum zum Wirtschaftswachstum beiträgt. Gleichzeitig kommt es zu einer erhöhten Transparenz im öffentlichen Wesen. (vgl. EU-Kommission 2003, 8f)

Mithilfe von E-Government soll der öffentliche Sektor in die Lage versetzt werden, eine verantwortungsvolle Verwaltung in der Wissensgesellschaft zu schaffen. Darunter versteht die Kommission:

1. **Einen offenen und transparenten öffentlichen Sektor** (Rechenschaftspflicht der Behörden gegenüber den Bürgern; Das Handeln der Behörden muss

nachvollziehbar sein und sie müssen offen für demokratische Beteiligung und Kontrolle sein)

2. **Einen öffentlichen Sektor im Dienste der Allgemeinheit** (Der Nutzer steht im Mittelpunkt; niemand ist vom öffentlichen Sektor ausgeschlossen; es werden persönlich zugeschnittene Dienste angeboten)
3. **Einen produktiven öffentlichen Sektor, der dem Steuerzahler maximale Leistung für sein Geld bietet** (weniger Wartezeit und Sinken der Fehlerrate führt zu mehr Zeit für den direkten Kontakt mit dem Kunden)

(vgl. EU-Kommission 2003, 9)

Bei dieser Definition zeigt sich, dass sich die Kommission hauptsächlich auf den administrativen Aspekt von E-Government, also den Bereich der Verwaltungsmodernisierung konzentriert. Andere Dimensionen von E-Government bleiben größtenteils ausgeklammert.

2.3 Definition anderer wichtiger Begriffe in Bezug auf E-Government

2.3.1 New Public Management

„New Public Management (NPM) ist der Oberbegriff der weltweit terminologisch einheitlichen ‚Gesamtbewegung‘ der Verwaltungsreformen, die auf einer institutionellen Sichtweise basieren. Charakteristisch für NPM-Reformen ist der Wechsel der Steuerung von der Input- zur Outputorientierung.“ (Schedler / Proeller 2006, 5)

New Public Management befasst sich also mit der Modernisierung von öffentlichen Einrichtungen und den neuen Formen der öffentlichen Verwaltungsführung. Das „Neue“ daran ist die institutionelle Sichtweise der Verwaltung sowie die Vorstellungen darüber, wie solche Institutionen gesteuert werden sollen. Mit New Public Management sollen im Zuge der Reformen nicht nur Managementstrukturen in die Verwaltung eingefügt werden, sondern darüber hinaus soll die Verwaltung in ein wirkungsorientiertes Umfeld eingebettet werden. (vgl. Schedler / Proeller 2006, 5f)

Das Konzept des New Public Management entwickelte sich unter dem Einfluss verschiedenster theoretischer und praktischer Erfahrungen. Die theoretischen Wurzeln des New Public Management können aber auf zwei große Theorieströmungen zurückgeführt werden. Einerseits auf die Public Choice Theorie, andererseits auf den Managerialismus.

New Public Management baut darüber hinaus auf einigen zentralen Annahmen über die Wirklichkeit auf, welche auch als Grundprämissen des Konzepts bezeichnet werden können:

- **Optimistisches Menschenbild** (die Verwaltung funktioniert nicht nur durch bürokratische Kontrollen und Androhung von Konsequenzen bei etwaigem Fehlverhalten, sondern vertraut auf die Eigenverantwortung der Betroffenen; anstelle von Kontrolle und Überwachung, rückt die Zielerreichung in den Mittelpunkt; Vertrauen in die Mitarbeiter bildet die Grundvoraussetzung)
- **Staat und Verwaltung sind notwendig** (eine funktionierende Gesellschaft benötigt den Staat und die öffentliche Verwaltung; der Staat soll daher nicht „abgeschafft“ werden, sondern durch neue Kompetenzen und schlankere Strukturen an die aktuellen Herausforderungen angepasst werden)
- **Die Probleme der Verwaltung liegen im Bereich der Effizienz und Effektivität, nicht in der Legalität oder Legitimation** (die Umsetzung von New Public Management baut auf einem geregelten Verwaltungssystem und einem stabilen politischen System auf)
- **Rationales Public Management ist möglich** (auch in der Verwaltung muss es möglich sein, ein nach betriebswirtschaftlicher Rationalität funktionierendes Management einzurichten)
- **Wettbewerb führt zu mehr Effizienz und Effektivität** (ein funktionierender Wettbewerb führt zu effizienterer Verteilung knapper Mittel; daher strebt New Public Management danach, möglichst weitgehende Marktmechanismen im öffentlichen Sektor zu installieren)
- **Politik und Verwaltung sind lernfähig** (Politik und Verwaltung sind in der Lage, sich auf veränderte Bedingungen der Umwelt einzustellen)

(vgl. Schedler / Proeller 2006, 52-57)

Bei der Umsetzung verfolgt New Public Management das Ziel, die öffentliche Verwaltung bürgernah zu gestalten. Die Zufriedenheit der Bürger aber auch der Mitarbeiter sind zentrale Elemente. In Übertragung privatwirtschaftlicher Vorstellungen soll der Staat als Dienstleister fungieren. „Der Konzepttransfer soll zu einer effektiveren, effizienteren und bürgernäheren öffentlichen Verwaltung beitragen.“ (Schedler / Proeller 2006, 62)

Strategische Ziele des New Public Management sind:

1. **Kundenorientierung** (die Übertragung des Kundenbegriffs auf den öffentlichen Sektor impliziert die Öffnung der Verwaltung gegenüber den Anliegen der Bürger)
2. **Leistungs- beziehungsweise Wirkungsorientierung** (während die öffentliche Verwaltung traditionell über Inputgrößen bestimmt wird, soll sich nun die Inputorientierung in Richtung Ergebnisorientierung verschieben)
3. **Qualitätsorientierung** (im Zuge der Kunden- und Leistungsorientierung, ist ein umfassendes Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung notwendig; Qualität bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die Verwaltung die Erwartungen und Erfordernisse erfüllt)
4. **Wettbewerbsorientierung** (New Public Management ist durch die systematische Einbeziehung des Wettbewerbsgedankens in alle Bereiche staatlicher Tätigkeit gekennzeichnet; da die ersten drei Punkte nichts an der Monopolstellung der Verwaltung ändern, soll es zusätzlich zur Einführung von Wettbewerb und der Schaffung marktähnlicher Strukturen kommen)

(vgl. Schedler / Proeller 2006, 67-81)

2.3.2 Public Choice

„Public Choice überträgt die aus der Ökonomie stammende Theorie rationaler Entscheidungen auf politische Phänomene. Man spricht daher auch von Politischer Ökonomie.“ (Schedler / Proeller 2006, 48) Es wird mit dem Modell des rational handelnden und von Eigeninteresse geleiteten homo oeconomicus gearbeitet. Umgelegt auf das politisch-administrative Umfeld wird angenommen, dass alle Individuen, auch Beamte oder Politiker, Nutzenmaximierer sind.

Es entsteht ein pessimistisches Bild von der Funktionsweise eines politischen Systems. Individuelle Präferenzen vieler Bürger bleiben weitgehend unberücksichtigt, da es im öffentlichen Sektor nur unzureichende Wahlmöglichkeiten gibt und keine marktähnlichen Austauschbeziehungen vorhanden sind. Wenigen einflussreichen Gruppen gelingt es hingegen ihre Partikularinteressen auf diesem politischen Markt auf Kosten der Steuerzahler durchzusetzen. (vgl. Schröter / Wollmann 2005, 65)

Anhänger der Public Choice Theorie fordern daher die Einschränkung des Umfangs staatlicher Tätigkeit, da sie der Ansicht sind, dass staatliches Handeln zu Ineffizienz und Wohlfahrtsverlusten führt. Weiters fordern sie das Aufbrechen monopolistischer Strukturen staatlicher Leistungsangebote. Alternative Bereitstellungsformen staatlicher Leistungen sollen die Kräfte des Wettbewerbs nutzen und zur Verbesserung der Effizienz beitragen. (vgl. Schedler / Proeller 2006, 49)

2.3.3 Managerialismus

Der Managerialismus ist eine Strömung der Managementlehre. Er ist von der pragmatischen Herangehensweise geprägt, sich an erfolgreichen Vorbildern in der Privatwirtschaft zu orientieren. Eine neue Führungsorganisation soll im privaten, wie auch im öffentlichen Sektor zur Steigerung der Effizienz beitragen. „Dabei wird besonders die Rolle der Führungskräfte betont, deren professionelle Managementqualifikation (und weniger deren Fachexpertise) für den Organisationserfolg entscheidend sei.“ (Schröter / Wollmann 2005, 66f)

Damit die Manager den Ansprüchen auch gerecht werden können, fordert der Managerialismus einen möglichst großen Entscheidungsspielraum. Die Führungsleistung soll durch entsprechende Steuerungsinstrumente unterstützt werden. Zu diesen zählen Methoden zur Kosten- und Leistungserfassung (Controlling), die Konzentration auf Kernkompetenzen, eine dezentrale Unternehmensorganisation sowie eine Unternehmensführung, die sich auf die Planung einer langfristigen Strategie beschränkt und den operativen Einheiten teilweise Autonomie gewährt. Überträgt man den letzten Punkt auf das Verhältnis zwischen politischer Führung und Administration, muss es in der Folge zu einer Trennung zwischen strategischen Vorgaben und Kontrolle

auf Seiten der Politik, und dem operativen Handeln auf Seiten der Verwaltung kommen. (vgl. Schröter / Wollmann 2005, 67)

2.3.4 E-Administration

E-Administration ist jenes Teilgebiet von E-Government, das häufig auch als E-Government im engeren Sinn bezeichnet wird. Man versteht darunter die vereinfachte Abwicklung von nutzerorientierten Dienstleistungen im Behördenverkehr mithilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien.

Analog zur Speyerer Definition von E-Government werden diese Dienstleistungen in die Bereiche Information, Kommunikation und Transaktion eingeteilt. Sowohl bei der E-Government Definition von Prorok und Sallmann, als auch bei der Definition der Europäischen Kommission steht der Bereich der E-Administration (bei Prorok / Sallmann: „True e-Government) im Mittelpunkt.

2.3.5 One Stop Shop Prinzip

„Unter dem One Stop Shop Prinzip wird eine Reduktion von Behörden- oder Organisationskontakten für ein/mehrere Verfahren (oder Erledigungen) verstanden.“ (Prorok / Sallmann 2002, 31) Es wird eine einzige Anlaufstelle für Bürger und Unternehmer geschaffen, die für sämtliche Teilschritte eines Verfahrens (auch bei behördenübergreifenden Verfahren) immer dieselbe bleibt. Unnötige Behördenwege fallen weg. In Bezug auf E-Government erfolgt der Kontakt nicht mehr persönlich, sondern elektronisch über das Internet.

„Die VerwaltungskundInnen müssen im Vergleich zu früher auch nicht mehr Bescheid darüber wissen, wie die Zuständigkeitsverteilung innerhalb der betroffenen Behörde organisiert ist. Nach Herantreten der Bürgerin an das virtuelle Amt, werden die angestoßenen Verfahren verwaltungsintern automationsunterstützt an die zuständigen Stellen verteilt.“ (cio.gv.at, 2004) Ziel ist eine raschere Erledigung durch optimierte Abläufe. Auch die Transparenz der Verwaltung kann gesteigert werden, da am zentralen Kontaktpunkt die Möglichkeit besteht, den Verfahrensstatus einzusehen.

Eine perfektionierte Form des One Stop Shop Prinzips im Bereich E-Government wäre das One Stop Government. “Online one-stop government faces two significant challenges: (a) the integration of public services and finally their presentation to citizens must follow the citizens’ needs and perspectives. (b) public services must be integrated even if provided by different administrative back-offices.” (Tambouris / Vintar / Tarabanis 2006, 148)

2.3.6 Non Stop Government Prinzip

Das Non Stop Government Prinzip bezeichnet die Möglichkeit des Zugangs zur öffentlichen Verwaltung rund um die Uhr, also 24 Stunden am Tag und sieben Tage in der Woche. „Die Bandbreite reicht von der tatsächlichen Verfügbarkeit bestimmter Verwaltungsdienstleistungen (d.h. die Erledigung erfolgt ebenfalls sofort und nicht nur innerhalb der Geschäftszeiten) bis zur ständigen Verfügbarkeit von Informationen und der Möglichkeit, Verfahren zu initiieren.“ (Prorok / Sallmann 2002, 32)

2.3.7 E-Democracy

E-Democracy ist ein weiterer Teilbereich von E-Government. Der Begriff E-Democracy „fasst alle Maßnahmen zusammen, bei denen Internet-Technologien eingesetzt werden, um Bürgerinnen und Bürgern zusätzliche demokratische Mitbestimmungs- und Gestaltungsmöglichkeiten einzuräumen.“ (Bundesministerium des Innern, 2007) E-Democracy basiert also auf derselben Technologie wie die E-Administration, verfolgt aber andere Absichten. E-Democracy zielt auf vermehrte demokratische Partizipationsmöglichkeiten der Bürger ab.

Die neuen Technologien sollen nur die nötigen Rahmenbedingungen für bürgernahe Formen des Informationsaustausches sowie Meinungsäußerung und Diskussionen bis hin zur Entscheidungsfindung bieten. „E-Democracy-Anwendungen können dabei sowohl von der Verwaltung oder Politik angeboten werden als auch in der Bürgerschaft selbst entstehen. In der aktuellen Diskussion geht es dabei zumeist nicht um eine Alternative zur repräsentativen Demokratie, sondern um die Stärkung derselben.“ (Karger / Rüß / Scheidt 2005, 137)

2.3.8 E-Voting

Mit dem Begriff E-Voting bezeichnet man ganz allgemein jede Form von elektronischen Wahlen und Abstimmungen. E-Voting kann somit gewissermaßen als konsequente Weiterführung der E-Democracy gesehen werden. Nachdem neue Partizipationsmöglichkeiten geschaffen wurden, soll nun auch die Stimmabgabe zur endgültigen Entscheidungsfindung auf elektronischem Weg erfolgen.

Korrekterweise bezeichnet der Begriff E-Voting nicht nur die Stimmabgabe über das Internet, sondern jegliche Form elektronischer Abstimmungsverfahren. Dies kann auch die Abgabe der Stimme an elektronischen Wahlmaschinen im Wahllokal selbst oder an Wahlkiosken beinhalten. Auch die Abstimmung über andere Medien, wie TV oder Mobiltelefon fallen in den Bereich des E-Voting. Aufgrund der Tatsache, dass die Abstimmung über das Internet aber die häufigste Variante darstellt und in dieser auch das meiste Zukunftspotential gesehen wird, wird der Begriff E-Voting oft nur als Internetwahl verstanden und mit dieser gleichgesetzt.

2.4 Fazit

Vergleicht man die verschiedenen vorgestellten Definitionen von E-Government so sind doch teils erhebliche Unterschiede feststellbar. Diese betreffen vor allem die Herangehensweise. Lucke und Reiner mann versuchen beispielsweise das Konzept des E-Government möglichst umfassend zu definieren. Sie beschreiben dabei nicht nur die Möglichkeiten, die durch den Einsatz neuer Technologien entstehen, sondern weisen zugleich auch auf zukünftige Potentiale und Probleme hin.

Prorok und Sallmann haben dagegen eher einen minimalistischen Zugang, indem sie E-Government nur aus seinen fixen Bestandteilen, welche auch in den meisten anderen Bestimmungen des Begriffs vorkommen, heraus definieren. Dies wird besonders mit ihrer Konzeption des „True e-Government“ deutlich. Aichholzer und Schmutzer lehnen ihre Definition von E-Government wiederum an die Erfahrungen des E-Commerce an.

Kuno Schedler bedient sich des theoretischen Rahmens des New Public Management um E-Government zu definieren. Die durch New Public Management hervorgerufenen Reformen bildeten laut seiner Definition überhaupt erst die Grundlage für den Einsatz von E-Government. Andererseits soll E-Government bei der Realisierung einiger Grundideen des New Public Management behilflich sein. Die Europäische Kommission definiert E-Government hauptsächlich als Hilfsmittel für den öffentlichen Sektor, um den Forderungen nach mehr Effizienz und Transparenz gerecht werden zu können.

All diese Definitionen weisen aber auch eine große Gemeinsamkeit auf. Sie konzentrieren sich im Wesentlichen auf die administrative Ebene von E-Government. Auch wenn andere Dimensionen, wie etwa die Förderung demokratischer Prozesse teilweise Erwähnung finden und auch auf das zukünftige Potential hingewiesen wird, ist doch klar, dass die Rolle von E-Government in der Verwaltungsmodernisierung im Mittelpunkt steht.

2.4.1 Eigene Definition von E-Government

Dieser Arbeit liegt ein etwas anderes Verständnis von E-Government zugrunde. Dafür ist es von großer Bedeutung festzuhalten, dass E-Government mehr ist als die bloße Modernisierung der öffentlichen Verwaltung mithilfe elektronischer Medien im Zuge des New Public Management. Partizipative Elemente spielen eine ebenso große Rolle und sind vor allem im Hinblick auf mögliche Zukunftspotentiale ein wichtiger und gleichberechtigter Bestandteil von E-Government.

E-Government kann also in zwei große Blöcke unterteilt werden. Auf der einen Seite gibt es die administrative Ebene (E-Administration) und auf der anderen die partizipative Ebene (E-Democracy). Die partizipative Ebene unterscheidet sich nochmals in verschiedene Elemente. Diese können von der Beteiligung von Bürgern an Diskussionen in Internetforen oder elektronisch gestützten Bürgerinitiativen (E-Partizipation) bis hin zu elektronischen Wahlen und Abstimmungen (E-Voting) reichen. Beiden großen Teilbereichen von E-Government wird im Folgenden dieselbe Bedeutung zugemessen.

Außerdem spielen auch die Probleme, die E-Government und seine Umsetzung mit sich bringen, eine wichtige Rolle. Es wird sich herausstellen, dass E-Government seinen eigenen oft zitierten Anspruch, nämlich Verbesserungen für alle zu bringen, nur schwer einlösen wird können. Neben bereits heute aufgetretenen Schwierigkeiten wird es in Zukunft sicher noch viele, teils unvorhersehbare Herausforderungen bei der weitreichenden Implementierung von E-Government-Anwendungen geben. Diese Tatsache wird aber in den meisten anderen Definitionen eher vernachlässigt.

E-Government darf nicht ausschließlich als etwas Fortschrittliches und Innovatives betrachtet werden, da es sonst zu einer unhinterfragten Analyse kommen würde. Aus diesem Grund beschäftigt sich das folgende Kapitel nicht nur mit den Chancen und Einsatzmöglichkeiten von E-Government, sondern auch mit den damit einhergehenden Problemen. Auch im siebenten Kapitel wird es nochmals zu einer abschließenden kritischen Evaluierung kommen.

3 Dimensionen von E-Government

3.1 Ziele des Kapitels

Wie im vorangegangenen Kapitel beschrieben, hat E-Government verschiedenste Dimensionen. Auf Basis der definierten zwei großen Teilbereiche von E-Government, befasst sich dieses Kapitel mit der Frage ob, und wenn ja in welchen Bereichen der Einsatz von E-Government Vorteile bringt und wer davon profitieren kann. Weiters stellt sich die Frage nach neuen Möglichkeiten, die sich durch den Einsatz neuer Technologien in den verschiedenen Bereichen ergeben. Nicht zuletzt beschäftigt sich dieses Kapitel aber auch mit den Problemen und Herausforderungen bei der Umsetzung von E-Government.

Es steht außer Frage, dass E-Government große Erwartungen geweckt hat. Diese reichen vom Versprechen, dass sowohl Bürger, als auch Staat und Wirtschaft von E-Government profitieren, über die Hoffnung auf mehr Effizienz und Transparenz bis hin zu einer neuen, ja besseren Form der Demokratie mit neuen Formen der

Bürgerbeteiligung. E-Government wird sich daran messen lassen müssen, ob es diese hochgesteckten Ziele erreichen kann und die Erwartungen erfüllen können wird.

3.2 Administrative Ebene von E-Government

Nach all den Definitionen und theoretischen Grundlagen geht es also jetzt um die konkrete Frage, welche Vorteile der Einsatz von E-Government wirklich mit sich bringt. Weiters geht es darum, welchen Stellenwert E-Government heute im Bereich der Verwaltungsmodernisierung einnimmt und wie es dazu kam. Darüber hinaus wird kurz auf Kriterien zur erfolgreichen Einführung von E-Government verwiesen.

Zunächst ist festzuhalten, dass besonders die Technologie des Internets neue Möglichkeiten bietet, um Dienstleistungen anzubieten. Seitens der Wirtschaft werden diese Möglichkeiten auch schon seit längerem genutzt. Ein beträchtlicher Teil von Firmenneugründungen entfällt auf den Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie. Der Staat kann sich daher von dieser Entwicklung nicht ausnehmen.

„Wenn gesellschaftliche Akteure zunehmend das Internet als Kommunikationsplattform wählen und darüber nicht nur Informationen abrufen, sondern auch vielfältige Transaktionen durchführen, kann der Staat sich nicht erlauben, mit konventionellen, nichtelektronischen Methoden mit den Bürgern zu kommunizieren.“ (Asghari 2005, 17)

Die theoretische Grundlage für die Reformbemühungen der öffentlichen Verwaltung wird von den Grundsätzen des New Public Management gebildet. Dadurch wurden Rahmenbedingungen geschaffen, die sich auf die Implementierung von E-Government positiv auswirken. Dabei gibt es viele Zielsetzungen des New Public Management die mit jenen des E-Government übereinstimmen, wie zum Beispiel:

- Bürgerorientierung
- Dezentralisierung
- Wettbewerbsorientierung
- Kosten-/Leistungsrechnung

- Personal- und Qualitätsmanagement

(vgl. Prorok / Sallmann 2002, 50)

Um die erfolgreiche Einführung von E-Government zu gewährleisten, muss besonders auf ein gutes Projektmanagement geachtet werden. Die Neustrukturierung von Prozessen sollte in klar definierten Projektphasen stattfinden. Am Beginn steht die Entwicklung einer E-Government-Strategie. Folgende Projektphasen sollten die Kernaktivität bilden:

- Vision
- Analyse der Rahmenbedingungen
- Bestimmung der Hauptprozesse
- Generierung von E-Government Maßnahmen
- Priorisierung der Maßnahmen
- Formulierung der E-Government-Strategie

(vgl. Baier 2005, 59)

3.2.1 Positive Aspekte und Möglichkeiten des Einsatzes von E-Government auf administrativer Ebene

Nun gilt es also das konkrete Verbesserungspotenzial von E-Government aufzuweisen. Als ein erster Vorteil des Einsatzes von E-Government wird häufig die damit verbundene Service-Orientierung der öffentlichen Verwaltung genannt. Hierzu zählen unter anderem die Vereinfachung von Amtswegen, die Unabhängigkeit von Zeit und Ort oder die gesteigerte Flexibilität. Weiters wird oft auf die Kostensenkung für Bürger und Verwaltung sowie auf eine erhoffte Steigerung der Transparenz von Verwaltungsabläufen hingewiesen. (vgl. Bargmann 2006, 121)

Neben dem Fokus auf Kundenservice ermöglicht E-Government aber auch die Umsetzung wesentlich weitreichender Reform- und Modernisierungsansätze. „Dabei reicht die Bandbreite vom Zusatznutzen für den Verwaltungskunden durch eine neue, zusätzliche Kommunikationsschiene auf Basis eines neuen Mediums bis hin zu Leistungen, welche ohne elektronische Unterstützung bisher nicht möglich waren oder nur mit hohem organisatorischen Aufwand umsetzbar gewesen wären.“ (Prorok /

Sallmann 2002, 31) Konkret ermöglicht also der Einsatz von E-Government die Umsetzung des One Stop Shop Prinzips sowie des Non Stop Government Prinzips.

Durch kürzere Erledigungszeiten und innovative Leistungsangebote kann auch die Qualität der angebotenen Dienstleistungen gesteigert werden. Gleichzeitig bringt die Zeit- und Wegersparnis für die Bürger sowie die Orts- und Zeitunabhängigkeit mehr Kundennähe mit sich. Der höhere Informationsgrad führt zum Abbau von Kontaktproblemen. Nicht zuletzt garantiert die bessere Übersichtlichkeit von Dienstleistungen der Verwaltung die Steigerung der Transparenz. (vgl. Prorok / Sallmann 2002, 34)

Die genannten Verbesserungen, welche der Einsatz von E-Government sicherstellen soll, sind insofern interessant, als sie den vorgestellten Definitionen von E-Government sehr ähnlich sind. Daraus lässt sich wiederum schließen, dass die Grundeinstellung gegenüber E-Government prinzipiell eine sehr positive ist.

3.2.1.1 Materielle Vorteile für Bürger und Verwaltung

Das einfachste Beispiel eines Vorteils für Bürger und Verwaltung im materiellen Sinn ist natürlich eine Kostensenkung. Diese kann beispielsweise durch Steigerung der Effizienz erreicht werden. Aber auch bequemere Abwicklung und mehr Service für die Bürger, beispielsweise im Sinne des One Stop Shops, können diesem Gebiet zugerechnet werden.

Bei der Finanzierung von E-Government sind neue Formen der Kooperation erstrebenswert. Unternehmen sind aufgrund eigener Effizienzvorteile durchaus bereit, ein Entgelt für E-Government-Dienstleistungen zu bezahlen. „Zur Refinanzierung von E-Government-Investitionen ist daher zu erwarten, dass eine Gebührenfinanzierung die Finanzierung aus den öffentlichen Haushalten ergänzen wird. Diese Perspektive eröffnet auch Chancen für die Entwicklung öffentlicher Angebote im Rahmen von public-private-partnerships. Diese Modelle sind insbesondere im anglo-amerikanischen Bereich schon in regelmäßiger Anwendung und werden in Europa in den nächsten Jahren zunehmende Verbreitung finden.“ (Karger / Rüß / Scheidt 2005, 143)

In vielen Kreisen wird E-Government als Antriebsmotor für die Verwaltungsreform gesehen. Vor allem die Möglichkeit der Abwicklung über das Internet wird positiv bewertet. Wie schon in einigen Definitionen beschrieben, sollen von E-Government alle profitieren. „E-Government bietet für jede Seite Vorteile: Die Verwaltung kann von der ‚Selbstbedienung‘ durch den Bürger profitieren, die Wirtschaft gewinnt im elektronischen Behördenverkehr vor allem Zeit, der Bürger erspart sich Wege zum Amt.“ (Pramböck 2002, 11)

Gewissermaßen ist E-Government also eine win/win-Situation. „Nicht nur die Verwaltungskunden profitieren von der elektronischen Abwicklung ihrer Anliegen, auch die öffentliche Verwaltung kann bei konsequenter Vorgehensweise mittel- bis langfristig nachhaltige Vorteile aus e-Government erzielen, die Aufwand und Kosten rechtfertigen.“ (Prorok / Sallmann 2002, 36) Vor allem im Bereich der Einsparungen bei Personalkosten erweist sich E-Government als geeignetes Instrument. „Automatisierung von Routinetransaktionen, Vermeidung von Medienbrüchen, sowie Straffung und Beschleunigung von Verwaltungsprozessen reduzieren insbesondere die Personalkosten.“ (Asghari 2005, 27)

3.2.1.2 Vorteile im Bereich der Transparenz

Schon seit längerem wird in den meisten westlichen Demokratien immer häufiger die Frage der Transparenz thematisiert. Es gibt allerdings auch Kritiker, die der Meinung sind, dass es zu wenig ist, nur einige politische Entscheidungsfindungsprozesse transparent zu gestalten, während der Großteil nach wie vor in informellen Verhandlungen beschlossen wird. Auch wird oftmals befürchtet, dass mehr Transparenz sich negativ auf die Effizienz eines Staates auswirkt, da ein größerer bürokratischer Aufwand nötig ist. (vgl. Berntzen 2006, 233)

Trotzdem wurden in den letzten Jahren in vielen Ländern Gesetze beschlossen, die das Ziel verfolgten, Staat und Verwaltung transparenter zu gestalten. Politische Entscheidungsfindungsprozesse sollten nicht nur durchschaubarer gemacht werden, sondern auch dahingehend gestaltet werden, dass die Entscheidungsträger für ihre Taten verantwortlich gemacht werden können. E-Government kommt in diesem Bereich große Bedeutung zu.

Lasse Berntzen unterscheidet zwischen fünf Typen von Transparenz:

1. **Transparenz von Akten** (das Recht Dokumente einzusehen, die für den politischen Entscheidungsprozess relevant sind)
2. **Benchmarking-Transparenz** (das Recht auf Zugang zu statistischen Informationen der Behörden)
3. **Transparenz von Sitzungen** (das Recht bei politischen Sitzungen anwesend zu sein)
4. **Auskunftstransparenz** (das Recht auf Informationen über alles, was nicht in Dokumenten festgehalten ist)
5. **Transparenz der Entscheidungsträger** (das Recht darauf, zu erfahren, welche Personen wofür verantwortlich sind)

(vgl. Berntzen 2006, 236)

Im ersten Fall, der Transparenz von Akten, kann E-Government ohne großen Aufwand einen Beitrag leisten. Relevante Dokumente können beispielsweise einfach im Internet öffentlich zugänglich gemacht werden. Beim Benchmarking würde die Möglichkeit des elektronischen Zugriffs auf die Daten dazu führen, dass die Bürger die Ergebnisse vergleichen können, um festzustellen, in welchen Bereichen die Prioritäten der verschiedenen Behörden liegen. Im dritten Fall können elektronische Medien eingesetzt werden, um Zeit und Ort von politischen Debatten bekannt zu machen, so dass die Bürger die Chance haben, auch wirklich daran teilzunehmen. Darüber hinaus gäbe es natürlich die Möglichkeit, politische Diskussionen als Transkription beziehungsweise als Audio- oder Videofile auf öffentlichen Websites zugänglich zu machen.

Schwieriger wird es bei Punkt vier, da es sich um Informationen über Prozesse handelt, die noch in Gang sind und die noch in keiner Form festgehalten wurden. Informationstechnologie bietet allerdings auch in diesem Bereich die Möglichkeit den Ablauf transparenter zu gestalten. So könnten etwa Chats organisiert werden oder die aktuellen Fortschritte in Internetforen diskutiert werden. Und auch beim letzten Punkt, kann E-Government einen Beitrag leisten. "Due to the dynamic nature of such information (in particular voting records and meeting calendars/daily agendas), information technology may play an important role to make such information available and updated." (Berntzen 2006, 238)

3.2.2 Probleme und Herausforderungen beim Einsatz von E-Government auf administrativer Ebene

Die Umsetzung von E-Government bringt vielschichtige Herausforderungen und Probleme mit sich. Diese reichen von technischen Anforderungen über Fragen der Sicherheit von E-Government-Anwendungen bis hin zum vieldiskutierten Problem des „Digital Divide“. Die Grenze zwischen administrativer und partizipativer Ebene von E-Government verläuft bei diesem Thema natürlich fließend, weshalb die im Folgenden dargestellten Probleme und Herausforderungen zwar besonders die administrative Ebene von E-Government tangieren, jedoch davon ausgegangen werden muss, dass es sich dabei auch um ganz allgemeine Probleme bei der Implementierung von E-Government-Anwendungen handelt. Spezielle Aufgaben und Schwierigkeiten auf partizipativer Ebene von E-Government werden in Kapitel 3.3.2 behandelt.

Bevor jedoch auf spezielle Problematiken eingegangen wird, ist etwas ganz Grundsätzliches festzuhalten, das alle Teilgebiete und Einsatzmöglichkeiten von E-Government betrifft: „Niemand hat etwas von E-Government-Anwendungen, die keiner benutzt“. (Haider 2007, 1) Das heißt, um den erwünschten Nutzen von E-Government auch erreichen zu können, wird es in erster Linie nötig sein, aufzuklären. Damit die Angebote wahrgenommen und auch angenommen werden, müssen sie zunächst einer breiten Öffentlichkeit bekannt gemacht werden. In einem nächsten Schritt muss es dann aber vor allem gelingen, Vertrauen in die neuen Anwendungen zu schaffen. Nicht zuletzt wird es danach eine wichtige Aufgabe sein, den Zugang für einen größtmöglichen Teil der Bevölkerung sicherzustellen.

3.2.2.1 Technische Herausforderungen

Zunächst müssen technische Herausforderungen gemeistert werden. Die verschiedenen Abläufe im elektronischen Verwaltungsverfahren müssen untereinander kompatibel sein. Technische Anforderungen, wie beispielsweise der Einsatz der digitalen Signatur, müssen bereitgestellt werden. Auch die teilweise unklare Rechtslage ist so rasch wie möglich zu klären. „Außerdem muss berücksichtigt werden, dass auch in Zukunft nicht alle BürgerInnen und Wirtschaftstreibenden Zugang zum Internet haben werden, was

bedeutet, dass die ‚konventionellen‘ Strukturen des Bürgerkontakts aufrecht bleiben müssen.“ (Pramböck 2002, 11)

„Die Implementierung des Electronic Government ist ein komplexer Prozess, der die ökonomische Effizienz der bestehenden Verwaltungsabläufe auf den Prüfstand stellt. So ist E-Government als eine Change-Management Aufgabe zu verstehen.“ (Asghari 2005, 30) Eine einfache Umstellung der Verwaltungsprozesse auf die Plattform des Internets ist unzureichend. Die primäre Zielsetzung einer digitalen Behörde muss es vielmehr sein, die Prozesse zu optimieren.

Die Gestaltung von Veränderungsprozessen erfordert ein professionelles Change Management. „Die technikgetriebene Einführung neuer Strukturen und Prozesse ohne Berücksichtigung der Unternehmenskultur und ohne begleitende Organisations- und Personalentwicklung erhöht die Gefahr des Scheiterns von Reformen.“ (Baier 2005, 64) Gerade die öffentliche Verwaltung weist aufgrund ihrer rechtlichen Ausrichtung und dem leistungshemmenden Dienstrecht eher ungünstige Startvoraussetzungen auf, um zu einer lernenden Organisation mit flexiblen Strukturen zu werden.

3.2.2.2 Probleme im Bereich des Datenschutzes

„Anliegen des Datenschutzes ist es, den Einzelnen vor Verletzungen seiner Persönlichkeitsrechte oder anderer Interessen im Umgang mit personenbezogenen Informationen zu schützen. Der Bürger und die Bürgerin haben ein Anrecht darauf, dass im Zuge der notwendigen Standardisierung von Daten für eine effiziente E-Government Anwendung nicht Datenkombinationen geschaffen werden, die seine oder ihre persönliche Freiheit und Integrität beeinträchtigen.“ (Schedler / Proeller 2006, 259)

Das Thema Datenschutz ist von besonderer Relevanz, wenn es um Leistungsangebote der Verwaltung geht, die über die Grenzen einzelner Verwaltungseinheiten hinausgehen. In diesem Fall käme es zu einer Vernetzung der Datenbestände verschiedener Verwaltungseinheiten. Der Staat hat jedoch dafür Sorge zu tragen, dass die jeweiligen Verwaltungseinheiten nur zu jenen Daten Zugang erhalten, die sie für ihre Leistungserbringung benötigen. Die Verbreitung von persönlichen Daten ist jedenfalls zu vermeiden. (vgl. Schedler / Proeller 2006, 259f)

3.2.2.3 Digital Divide

„Ein gewichtiges Argument gegen e-Government lautet, dass gerade die hauptsächlichen Zielgruppen der Leistungsverwaltung – ältere Menschen, Arme und schlecht Ausgebildete – oft nicht über den Zugang zum Medium Internet, bzw. die Fähigkeit, das Internet zu nutzen, verfügen. Dies wird mit dem Begriff ‚Divide‘ zum Ausdruck gebracht.“ (Prorok / Sallmann 2002, 59)

Die ungleichen Zugangsmöglichkeiten verschiedener Bevölkerungsschichten zum Internet führen auch zu einem ungleichen Zugang zu Verwaltungsleistungen. Auch die Ausübung politischer Rechte über das Internet, sofern vorhanden, ist somit für Teile der Bevölkerung eingeschränkt. (vgl. Schedler / Proeller 2006, 261)

Eine Möglichkeit zur Minderung der digitalen Kluft ist die Bereitstellung alternativer Lösungen. Der Zugang zu E-Government-Anwendungen darf nicht auf private PCs beschränkt werden. Es müssen öffentliche, kosten- und barrierefreie Zugangsmöglichkeiten eingerichtet werden, um das Problem zu entschärfen. Außerdem wird es zumindest vorerst nötig sein, neben dem Einsatz von E-Government auch die traditionellen Verwaltungsverfahren weiterzuführen.

Natürlich ist der Digital Divide auch für die partizipative Ebene von E-Government nicht ohne Bedeutung. In diesem Bereich geht es vor allem darum, die Gleichheit des Zugangs sicherzustellen, um niemanden von den Möglichkeiten der Partizipation auszuschließen. Im Unterschied zur administrativen Ebene von E-Government handelt es sich aber größtenteils um freiwillige Möglichkeiten der Teilhabe am politischen Prozess. Auf administrativer Ebene geht es für die Bürger hingegen oft um verpflichtende Verwaltungsakte. „Gerade dann, wenn Verwaltungsdienstleistungen die sozial schwächeren Mitglieder unserer Gesellschaft ansprechen sollen, ist daher Digital Divide von großer Bedeutung.“ (Schedler / Proeller 2006, 261) Das Problem der digitalen Kluft spielt also – zumindest heute – auf administrativer Ebene eine wesentlich größere Rolle als auf partizipativer.

3.3 Partizipative Ebene von E-Government

Wie bereits in den vorangegangenen Kapiteln beschrieben, will und soll E-Government mehr sein als nur ein Mittel zur Verwaltungsmodernisierung beziehungsweise zur Umsetzung der Ideen des New Public Management. Die partizipativen Elemente von E-Government sind dabei zwar bisher in ihrer Umsetzung bei weitem nicht derart vorangeschritten wie jene auf administrativer Ebene, gehen aber dafür in ihrem Entwicklungspotential noch weit darüber hinaus.

E-Democracy beinhaltet ein Bündel von Ansätzen zur Reintegration der Bürger in das politische System durch verbesserte Information über den politischen Prozess sowie vermehrte Einbindung in den selbigen. „Einige dieser Ansätze – wie die Nutzung des Internet als Medium der politischen Information und Kommunikation – gehören wenige Jahre nach ihrer erstmaligen praktischen Umsetzung bereits zum Standard der politischen Realität, andere – wie die Verwendung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien zur Vereinfachung von Wahlen und Abstimmungen – stehen am Beginn ihrer Verwirklichung.“ (Schefbeck 2000, 89)

Andererseits ist es gerade die Einführung von E-Voting die von vielfacher Seite eingefordert wird und als die ultimative E-Government-Anwendung erachtet wird. Es ist jedoch nicht förderlich, Überlegungen auf der partizipativen Ebene auf die Einführung von E-Voting zu beschränken. „Die eigentlichen Durchbrüche bei demokratischer Mitwirkung liegen an ganz anderer Stelle, nämlich bei der Organisation der Mitsprache vieler Menschen und bei der Bereitstellung von Informationen für diese Mitsprache.“ (Lenk 2004, 97) Im demokratischen Prozess können sowohl Bereitstellung von Information, als auch die Organisation von Debatten sowie Abstimmungen gefördert werden. Die Debatte birgt hierbei wohl das größte Potenzial.

3.3.1 Positive Aspekte und Möglichkeiten des Einsatzes von E-Government auf partizipativer Ebene

Den meisten Mitgliedsstaaten der Europäischen Union ist gemein, dass Politik und Demokratie in eine gewisse Krise geraten sind. Die Auswirkungen zeigen sich unter anderem in sinkenden Wahlbeteiligungen, einer zunehmenden Politikverdrossenheit der

Bevölkerung sowie einer äußerst kritischen Einstellung gegenüber der Europäischen Union. Ein Unbehagen in der Demokratie hat sich breit gemacht, „ein Unbehagen, das in Einstellungen wie ‚die da oben entscheiden ohnedies über unsere Köpfe hinweg‘ oder ‚die in Brüssel tun ohnehin, was sie wollen‘ seine Ausprägung findet und mit schlichtem Unverständnis für Inhalte und Formen des politischen Prozesses einhergeht.“ (Scheffbeck 2000, 102) Dadurch besteht die Gefahr, dass es dem politischen System der parlamentarischen Demokratie nicht mehr in ausreichendem Maße gelingen könnte, seine Integrationsleistung zu erbringen. Diese bildet allerdings eine Grundlage für seinen Fortbestand.

Eine Ursache für diese Entwicklung ist das Kommunikationsdefizit zwischen Politikern und Bürgern. Die Bürger sind meist nicht in der Lage, ihre Bedürfnisse ausreichend zu artikulieren. Andererseits ist es den Politikern dadurch oft nicht möglich, in angemessener Weise auf die Probleme und Bedürfnisse der Bürger einzugehen. Es gilt also neue Wege der Kommunikation zwischen Politikern und Bevölkerung zu erschließen. Im Bereich der E-Democracy versprach man sich bereits mit dem Aufkommen des Internets in den 1990er Jahren eine Lösung dieses Kommunikationsdefizits. (vgl. Krimmer 2006, 51)

Der politische Prozess findet auch in der elektronischen Demokratie auf dieselbe Art wie in der traditionellen Demokratie statt. Er reicht von der Beschaffung von Informationen, über die Meinungsfindung bis hin zum Fällen einer Entscheidung in Form von Wahlen oder Abstimmungen. Die E-Democracy nutzt allerdings in diesem Prozess die Möglichkeiten der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien, insbesondere das Internet.

Das Internet bietet die Möglichkeit eines öffentlich geführten Diskurses, an welchem sich sowohl Bürger als auch Politiker beteiligen können, um so zu einer gemeinschaftlichen Lösung zu finden. Die Informationsbeschaffung kann dabei auf Websites und Blogs erfolgen. Online-Foren und Politiker-Chats tragen zur Meinungsfindung bei und schließlich können die Bürger bei elektronisch abgehaltenen Wahlen abstimmen. (vgl. Krimmer 2006, 53)

3.3.1.1 Vorteile durch E-Democracy

Ganz konkret können und sollen E-Democracy-Projekte zu einer gewissen Belebung der Demokratie führen. Den Bürgern sollen neue Plattformen zur Partizipation bereitgestellt und neue Kanäle zur Kommunikation geöffnet werden. Zudem kann E-Democracy dazu beitragen, das Gefühl der Machtlosigkeit zu verringern und neues Interesse für Politik und Demokratie in der Bevölkerung wecken.

Zunächst ist allerdings zu erwähnen, dass die Verbreitung des Internets eine Grundvoraussetzung für die Umsetzung von E-Democracy-Projekten ist. Es müssen so viele Bürger wie möglich, im Optimalfall alle, über einen Internetzugang verfügen. Wenn dies gewährleistet ist, gibt es verschiedene Beteiligungsmöglichkeiten. Gerade im Vorfeld politischer Entscheidungen kann E-Democracy dazu beitragen, die Bürger vermehrt in politische Entscheidungen einzubinden. Informationen über zukünftige Vorhaben können im Internet bereitgestellt werden und Stellungnahmen bei der Entscheidungsfindung berücksichtigt werden. „Praktische Beispiele sind moderierte Diskussionsforen, welche die traditionellen Bürgerbeteiligungsansätze erweitern. Aber auch elektronisches Beschwerdemanagement zählt zu dieser Kategorie, da durch die Analyse von Beschwerden oftmals Handlungsbedarf ersichtlich und somit eine Entscheidungsphase initiiert wird. Dem Ideenreichtum sind hier keine Grenzen gesetzt.“ (Prorok / Sallmann 2002, 27)

E-Democracy-Projekte haben den Vorteil, dass sie auch ausdruckschwächeren Bevölkerungsgruppen die Möglichkeit der Artikulation bieten. Elektronisch gestützte Plattformen, wie Diskussionsforen im Internet, bieten allen Bürgern, ungeachtet ihres gesellschaftlichen Status, die Möglichkeit, ihrer Meinung Ausdruck zu verleihen. Besonders bei Projekten auf Gemeindeebene spielt dies eine Rolle. „Ohne elektronische Medienunterstützung mit Breitenwirkung (wie z.B. dem Internet) haben sogenannte ‚Pressure-Groups‘ (Gruppen und Organisationen mit Einfluss in der Gemeinde) und ‚opinion leader‘ (angesehene Personen in der Gemeinde, deren Einfluss und Meinung zählt) wesentlich stärkere Artikulationsmöglichkeiten.“ (Prorok / Sallmann 20002, 35)

Dieser Ansatz kann aber durchaus auch auf eine höhere Ebene umgelegt werden. Auch auf Bundesebene oder im europäischen Rahmen kann E-Democracy dazu beitragen,

Personen ein Sprachrohr zu bieten, denen diese Möglichkeit bisher versagt blieb (ob aufgrund mangelnder Information, wo die Möglichkeit zum Meinungsaustausch besteht, oder aufgrund der verwehrteten Teilnahme am Prozess der Entscheidungsfindung). Allein die allgemeine Zugänglichkeit über das Internet reicht also als Argument für die Förderung solcher Programme, da die Partizipationsmöglichkeiten und -rechte der Bürger dadurch um ein vielfaches gesteigert werden können und der Personenkreis der erreicht werden kann, prinzipiell alle Alters- und Bildungsschichten beinhaltet.

Zu erwähnen ist auch die Möglichkeit mithilfe von E-Democracy, direktdemokratische Elemente zu fördern. Diese reichen von Internetpetitionen, über elektronisch organisierte Volksbegehren, bis hin zu von Bürgern initiierten Diskussionsforen. Sie unterscheiden sich von den klassischen direktdemokratischen Elementen der Demokratie schlichtweg dadurch, dass sie einfacher durchführbar sind. Von großer Bedeutung wird dabei allerdings sein, dass ihnen auch ein gewisser rechtlicher Rahmen zugesprochen wird und die Politik dazu verpflichtet wird, sich unter bestimmten Voraussetzungen mit den Ergebnissen befassen zu müssen.

Jedenfalls hat E-Democracy das Potential, die Bürger wieder vermehrt in das System zu integrieren. Eine solche Reintegration der Bürger „könnte sowohl von ihrer verbesserten und bedürfnisgerechteren Information über den politischen Prozess als auch von ihrer verstärkten Einbindung in diesen Prozess – die jedenfalls verbesserte Information über ihn zur Voraussetzung hätte – ihren Ausgang nehmen.“ (Schefbeck 2000, 102)

Diese Reintegration ist aber in jedem Fall mit Kosten verbunden und zwar mit materiellen wie auch sozialen. Auf Seiten der politischen Institutionen fordert die Gestaltung von Informationsangeboten personelle und materielle Ressourcen. Seitens der Bürger ist vor allem die Bereitschaft gefragt, Zeit zu investieren. Letztere wird jedoch nur dann vorhanden sein, wenn den Bürgern überzeugend vermittelt werden kann, dass es sich lohnt, den politischen Prozess mitzugestalten. Dies wiederum wird nur dann gelingen, wenn für alle erkennbar wird, dass die Ergebnisse des Partizipationsprozesses tatsächlich in den Prozess der politischen Willensbildung einfließen. (vgl. Schefbeck 2000, 102)

3.3.1.2 Vorteile durch E-Voting

Von der Einführung von E-Voting wird meist in erster Linie eine Steigerung der Wahlbeteiligung erwartet. Vor allem junge Wähler, die mit der Technik des Internets meist bestens vertraut sind und größtenteils über Zugang verfügen, könnten vermehrt überzeugt werden, von ihrem Wahlrecht Gebrauch zu machen. Auch der erleichterte Zugang sowie die erhöhte Zeit- und Ortsunabhängigkeit werden oft als Vorteil genannt. Allerdings ist das Thema E-Voting generell durchaus umstritten, da es noch sehr wenige internationale Vergleichsstudien dazu gibt.

Auch über das Interesse beziehungsweise den Wunsch der Bevölkerung nach E-Voting gibt es verschiedene Meinungen. Alexander Prosser präsentierte dazu im Jahr 2004 die Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage unter der Wiener Bevölkerung zu Systemen der elektronischen Demokratie. Dabei äußerten 44 Prozent der Befragten sehr starkes oder starkes Interesse an Abstimmungen über das Internet, nur 26 Prozent äußerten kein Interesse. Das Interesse an E-Voting zeigte dabei keinen signifikanten Unterschied zwischen den Geschlechtern oder verschiedenen Bildungsschichten. „Lediglich bei der Differenzierung nach dem Alter zeigt sich, dass Personen bis 49 Jahren e-Voting stärkeres Interesse (52%) entgegenbringen als Personen ab 50 Jahren. Aber selbst in dieser Altersgruppe interessiert sich fast ein Drittel (sehr) stark für e-Voting.“ (Prosser / Guo / Lenhart 2004, 3) Es kann also vermutet werden, dass in E-Voting sicher großes Entwicklungspotenzial steckt, bis zum flächendeckenden Einsatz wird es aber wohl noch einige Jahre dauern.

3.3.2 Probleme und Herausforderungen beim Einsatz von E-Government auf partizipativer Ebene

E-Democracy-Projekten ist gemeinsam, dass sie im Gegensatz zu E-Government-Projekten auf der administrativen Ebene schwieriger umzusetzen sind. Im Bereich der E-Democracy ist es nicht genug, „nur die bisherigen Prozesse zu digitalisieren, sondern es müssen neben der rechtlichen Situation auch die politischen Rahmenbedingungen, die technischen Möglichkeiten und die gesellschaftliche Akzeptanz bedacht werden.“ (Krimmer 2006, 53)

3.3.2.1 Herausforderungen bei der Umsetzung von E-Democracy-Projekten

Eine der größten Herausforderungen bei E-Democracy-Projekten ist und wird die Akzeptanz und die verbreitete Nutzung in der Bevölkerung sein. Bisher wurden Angebote meist nur sehr verhalten angenommen und die Ergebnisse in der Öffentlichkeit auch nur begrenzt wahrgenommen. Es fehlt an Vertrauen (vor allem in das Medium Internet), Interesse und oftmals auch schlichtweg an Wissen darüber, was E-Democracy eigentlich bedeutet beziehungsweise welchen Nutzen jeder einzelne daraus gewinnen kann.

Die digitale Kluft kommt im Bereich E-Democracy auf zwei Ebenen zum Tragen. Einerseits werden Bürger ohne Internetzugang von den Angeboten ausgenommen, andererseits auch Menschen mit fehlenden Kenntnissen. Um E-Democracy langfristig zu etablieren wird es also zunächst nötig sein, den Zugang für alle zu gewährleisten. Um zu verhindern, dass Teile der Bevölkerung aufgrund mangelnder EDV-Kenntnisse von der Teilnahme an E-Democracy-Projekten ausgeschlossen bleiben, gäbe es die Möglichkeit im Rahmen des so genannten E-Learning, Plattformen bereitzustellen die den Bürgern den verantwortungsbewussten Umgang mit den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien näher bringen.

3.3.2.2 Probleme und Herausforderungen bei E-Voting-Projekten

In diesem Bereich geht es natürlich in erster Linie um die Sicherheit bei Wahlen und Abstimmungen. Trotzdem muss auch beim E-Voting beachtet werden, dass die im vorigen Kapitel behandelten Herausforderungen wie die Beseitigung der digitalen Kluft, sowie das Schaffen von Vertrauen in das Medium Internet ebenfalls von großer Bedeutung sind. Vor allem die Frage der Vertrauensgewinnung für ein E-Voting-System könnte sich als sehr langwieriger Prozess herausstellen, da die Grundskepsis in der Bevölkerung bei einem solch sensiblen Thema wie Wahlen in jedem Fall größer ist.

Die größte Rolle auf dem Gebiet der elektronischen Wahlen spielt aber dennoch der Faktor Sicherheit. Um E-Voting erfolgreich umzusetzen, müssen bestimmte Sicherheitsmerkmale eingehalten werden. Nach Prosser können diese aus den

Grundsätzen einer herkömmlichen demokratischen Wahl abgeleitet werden. Daraus ergibt sich folgende Liste:

- **Anonymität** (bei der Stimmabgabe über das Internet kann derzeit nicht garantiert werden, dass der Wählende vor Ort nicht beeinflusst wird. Die Lösung dieses Problems ist offen, aber möglicherweise in Zukunft technisch möglich. Nach Abgabe der Stimme muss sichergestellt werden, dass es Dritten unmöglich ist, das Stimmverhalten des einzelnen festzustellen.)
- **Identifikation** (es muss sichergestellt werden, dass nur Wahlberechtigte abstimmen können und diese auch nur jeweils eine Stimme abgeben können. Bei der Stimmabgabe über das Internet ist hierfür ein sicheres Authentisierungsmedium erforderlich. Bei letzterem könnte es sich beispielsweise um eine Signaturkarte handeln.)
- **Manipulation** (es muss verhindert werden, dass die Stimmen bei der Übermittlung oder in der elektronischen Urne verändert werden.)
- **Stimmenkauf** (das eingesetzte Verfahren zur elektronischen Stimmabgabe muss systematische Manipulation verunmöglichen. Das Wählen über das Internet stößt hier auf ein ähnliches Dilemma wie die herkömmliche Briefwahl, da dem Wählenden keine sichere Umgebung, wie etwa in der Wahlzelle geboten werden kann.)
- **Nachvollziehbarkeit** (das Wahlprozedere muss nachvollziehbar sein. Es kommen beispielsweise verschlüsselte Protokolldateien zum Einsatz, die nur von der Wahlkommission geöffnet werden können. Die Nachvollziehbarkeit endet selbstverständlich bei der Möglichkeit der Zuordnung von Stimme und Wahlberechtigtem.)
- **Sabotage** (wenn es zum Verdacht von Unregelmäßigkeiten kommt, muss eindeutig feststellbar sein, ob die Behauptungen gerechtfertigt und ein Einspruch möglich ist. Wäre dies nicht möglich, könnte jeder mit der bloßen Äußerung eines Verdachts, die Glaubwürdigkeit des gesamten E-Voting-Systems untergraben.)

(vgl. Prosser 2006, 60f)

Die größte Schwierigkeit bei der Entwicklung eines vernünftigen E-Voting-Systems, ist die Erfüllung aller oben genannten Kriterien. Es ist technisch beinahe unmöglich, dass

ein System alle Voraussetzungen vollständig erfüllt. Das Hauptproblem ist, dass ein System, welches auf die größtmögliche Sicherheit bedacht ist und somit gegen alle Arten der Manipulation und des Wahlbetrugs schützt, gleichzeitig nicht mehr die Anonymität der Stimmabgabe gewährleisten kann. Andererseits führt ein System, welches in erster Linie auf die Sicherstellung der Anonymität der Wählenden abzielt dazu, dass die anderen Faktoren vernachlässigt werden. „Letztlich wird es immer eine vernünftigen Trade-off zwischen diesen Zielen geben müssen, der gesellschaftlich und politisch akzeptabel ist.“ (Prosser 2006, 62)

Daraus ergibt sich noch ein weiteres Problem von Wahlen über das Internet. Wenn das geheime und persönliche Wahlrecht nicht beziehungsweise nicht überzeugend garantiert werden kann, ist zu erwarten, dass die Bürger die neue Möglichkeit der Abstimmung nicht in Anspruch nehmen werden. Die erhoffte Verbesserung der Wahlbeteiligung würde also ausbleiben. (vgl. Prorok / Sallmann 2002, 28)

Fairerweise muss aber auch bedacht werden, dass die in einigen Ländern bereits etablierte Briefwahl viele ähnliche Probleme wie E-Voting mit sich bringt. Diese beziehen sich vor allem auf das Stimmgeheimnis, welches bei der Briefwahl ebenso wenig gegeben ist wie beim E-Voting, da sich der Wähler in beiden Fällen nicht in einem Wahllokal befindet. Die dadurch oft zitierte Gefahr des „family voting“, also der Manipulation des Wählerwillens durch Angehörige, ist bei E-Voting aber sogar wesentlich geringer, da die Stimmabgabe im Vergleich zur Briefwahl ja mehrmals korrigiert werden kann.

3.4 Fazit

E-Government hat zweifellos das Potential in vielen Bereichen zu Verbesserungen beizutragen. In den zwei Teilbereichen stellt sich heraus, dass sich das greifbarere Potential von E-Government auf der administrativen Ebene befindet, was einfach daran liegt, dass in diesem Bereich schon viele konkrete und auch für die Bürger spürbare Veränderungen stattgefunden haben. Das visionärere Potential von E-Government befindet sich aber sicher auf der partizipativen Ebene. Doch stellt sich die Frage, welche der hochgesteckten Ziele auf diesem Gebiet tatsächlich in naher Zukunft in die Realität

umgesetzt werden können, und welche vorerst Träumerei bleiben. Bei der Beantwortung dieser Frage wird es eine große Rolle spielen, wie Politik und Verwaltung, aber nicht zuletzt auch die Menschen mit den aufgezeigten Problemen und Herausforderungen umgehen werden. Eine ausführlichere und abschließende Evaluierung von E-Government erfolgt in Kapitel 7.

4 Estland als Vorreiter

4.1 Ziele des Kapitels

Dieses Kapitel beschäftigt sich vorrangig mit zwei Themen. Einerseits soll aufgezeigt werden, in welchen Bereichen E-Government in Estland weiter entwickelt ist als in anderen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union. Hierzu wird zunächst auf die grundsätzlich anderen Startbedingungen der estnischen Entwicklung hingewiesen. In einem weiteren Schritt werden ausgewählte estnische E-Government-Projekte vorgestellt und deren Besonderheiten beleuchtet.

Andererseits geht es auch um die Frage, warum in Estland im Bereich E-Government eine vergleichsweise so rasante Entwicklung stattgefunden hat. Es gilt die Auswirkungen der besonderen Voraussetzungen und Hintergründe auf die Entwicklung von E-Government in Estland zu analysieren und darüber hinaus darzustellen, welche weiteren Faktoren dafür verantwortlich waren.

4.2 Allgemeines

4.2.1 Eckdaten

Fläche:	45227 km ²
Bevölkerung:	1.353.000

Hauptstadt:	Tallinn
Amtssprache:	Estnisch
BIP / Kopf:	5380 \$
Währung:	Estnische Krone

(vgl. Albrecht et al. 2006, 173)

4.2.2 Besonderheiten

Wie aus den Eckdaten hervorgeht, handelt es sich bei Estland um ein relativ kleines Land. Im Vergleich zu den anderen Staaten, die im weiteren Verlauf dieser Arbeit analysiert werden, ist Estland mit seinen etwa 1,4 Millionen Einwohnern das mit Abstand bevölkerungsärmste. In der Hauptstadt Tallinn lebt mit rund 400.000 Einwohnern annähernd ein Drittel der Gesamtbevölkerung. Erwähnenswert ist, dass es eine starke russische Minderheit in Estland gibt, die mehr als ein Viertel der Gesamtbevölkerung ausmacht. Auch kleine Gruppen von Ukrainern, Weißrussen und Finnen leben in Estland.

Vor allem die vollständige Integration der starken russischen Minderheit ist bei weitem noch nicht abgeschlossen und führt immer wieder zu Problemen. So werden Russen vor allem am Arbeitsmarkt häufig diskriminiert. Besonders stellt sich aber die sprachliche Barriere als großes Hindernis für die Integration dar. Viele Russen erklären sich nicht dazu bereit, die estnische Sprache zu erlernen, umgekehrt sprechen aber auch immer weniger Esten russisch.

4.2.3 Jüngere Geschichte und politisches System

Im August 1991 stellte Estland nach einem mehrjährigen und im Wesentlichen friedlich verlaufenden Prozess der Loslösung von der Sowjetunion seine nationale Souveränität wieder her. Vor allem die rasche ökonomische Entwicklung wurde international sehr positiv bewertet. Es kam zu einer Liberalisierung der Preise, der Einführung einer neuen Währung, die heute fest an den Euro gebunden ist, und zur Privatisierung der Unternehmen. Bei aller Anerkennung dieser Erfolge, muss aber erwähnt werden, dass diese auch ihren innenpolitischen Preis hatten. „Neben der Spannung, die zwischen den

verschiedenen ethnischen Gruppen im Land immer noch herrscht – wobei diese sicherlich nicht ein allein ‚hausgemachtes‘ Problem ist, sondern in erster Linie von außen, sprich von Rußland aus, instrumentalisiert wird –, ist es die Kluft zwischen reich und arm, zwischen jung und alt, zwischen Siegern und Verlierern, die die disparate Entwicklung einzelner Bevölkerungsschichten vertieft und soziale Sprengkraft entwickeln kann.“ (Ismayr 2004, 72f)

Im April 2004 trat Estland der NATO bei. Kurz darauf, am 1.Mai 2004, wurde Estland im Zuge der Osterweiterung Mitglied der Europäischen Union, nachdem ein Jahr zuvor zwei Drittel der estnischen Bevölkerung in einem Referendum den Beitritt befürworteten. Ebenfalls noch im Jahr 2004 trat Estland gemeinsam mit Litauen und Slowenien auch dem Europäischen Währungssystem bei, mit dem langfristigen Ziel den Euro als neue Währung einzuführen.

„In der heute in Kraft befindlichen Verfassung wird Estland als parlamentarische Demokratie bezeichnet. Der Staat bildet eine unabhängige, souveräne und demokratische Republik, in der das Volk die höchste Gewalt besitzt.“ (Ismayr 2004, 73) Diese Verfassung wurde direkt nach Wiedererlangung der Unabhängigkeit im Jahr 1991 ausgearbeitet und im darauf folgenden Jahr in einem Referendum vom estnischen Volk angenommen. Die gesetzgebende Gewalt liegt beim estnischen Parlament, dem Riigikogu, welcher sich aus 101 Abgeordneten zusammensetzt. Dem estnischen Präsidenten kommen hingegen nur sehr begrenzte Rechte zu.

4.3 E-Government in Estland

4.3.1 Ausgangslage

Ab dem Zeitpunkt der Wiedergewinnung der Unabhängigkeit im Jahr 1991 weist der IT-Bereich in Estland eine rasante Entwicklung auf. Innerhalb weniger Jahre entwickelte sich Estland in diesem Bereich zu einem Vorzeigestaat der EU. „So verfügt das Land nicht nur über eine ausgezeichnete Internet-, WLAN- und Mobilfunkinfrastruktur, sondern dient auch als Entwicklerschmiede für ITK-Pioniere

wie Skype. Im Februar 2007 machte Estland Schlagzeilen, als es als erstes Land der Welt die elektronische Stimmabgabe bei einer Parlamentswahl erlaubte. Legendär sind auch die Anordnungen, dass jeder Ort zumindest einen öffentlichen Internet-Hotspot haben muss sowie die Einführung eines eigenen Klammeraffen-Verkehrszeichen, das diese Zugangspunkte ausweist.“ (Stepanek 2007)

Nun stellt sich natürlich die Frage, warum gerade Estland in diesem Bereich so eine außergewöhnlich schnelle Entwicklung nahm. Zunächst ist festzuhalten, dass die Entwicklung in Estland auf jeden Fall eng mit der jüngeren Geschichte verknüpft ist. Nach der Loslösung von der Sowjetunion waren gänzlich andere Voraussetzungen gegeben als in den westeuropäischen Staaten. Estland hatte es als junge Demokratie wesentlich leichter, die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Umsetzung von E-Government zu schaffen. Alles was notwendig war, um Estland fit für E-Government zu machen, war leicht umzusetzen.

Ein weiterer Punkt in dem sich viele Experten einig sind, ist die Nähe zum traditionell technologieorientierten Finnland. Die politische und wirtschaftliche Orientierung an Finnland wird neben der geographischen und kulturellen Nähe auch durch die ähnliche Sprache gestützt, da sowohl Estnisch als auch Finnisch zu den Finno-ugrischen Sprachen gehören. Auch eine prinzipiell innovationsfreudige Mentalität wird den Esten oftmals konstatiert und als Erklärung herangezogen. „Estland hatte wie die anderen baltischen Staaten nach der Unabhängigkeitserklärung mit einer Identitätskrise zu kämpfen. Angeregt durch den Internet-Boom in Finnland und die Akzentsetzungen der sehr jungen Politikerriege hat sich das ganze Land schließlich über seine Technologieoffenheit definiert.“ (Krimmer 2007)

Ein weiteres Element könnte das zu Zeiten der Sowjetunion schlecht ausgebaute Festnetz sein. Der Ausbau dieser Infrastruktur wurde in Estland dadurch übersprungen und man investierte direkt in Mobilfunk und kabelloses Internet. Als begünstigender Faktor stellte sich auch die Tatsache heraus, dass Estland erst circa 15 Jahre Verfassungsgeschichte hinter sich hat. Es gibt noch keine echte Rechtstradition und Gesetze können prinzipiell schnell und nach Belieben geändert werden. Diese Flexibilität der Verfassung kommt Estland vor allem im Bereich des E-Voting zugute. (vgl. Stepanek 2007)

Der in Tallinn beheimatete Skype-Entwicklerchef Ott Kaukver weist noch auf einen anderen wichtigen Umstand hin. Die Ursachen für die Entwicklung in Estland sind nicht nur in der Zeit seit der Unabhängigkeit und im Zuge der eigenen Identitätsfindung zu suchen. „Schon während Sowjetzeiten waren die Top-Ingenieure des Landes in Estland vorzufinden. So war etwa das Forschungszentrum für Kybernetik der UdSSR hier in Tallinn angesiedelt, in dem unter anderem im Jahr 1986 der erste Sowjet-PC entwickelt wurde.“ (Kaukver 2007) Außerdem ist die besondere Situation im Zuge des Wiederaufbaus des Landes erwähnenswert. Da nach dem Ende der Sowjetunion die Ressourcen sehr begrenzt waren, war es nötig, kreativer an die Aufgaben heranzugehen. Diese Tatsache kommt den IT-Experten wohl auch heute noch zugute.

4.3.2 Aktuelle Situation in Bezug auf E-Government

“In general, Estonia – which is often referred to as ‚E-stonia‘ – is without doubt a very progressive country when it comes to the use of the Internet and other ICT-technologies in both the private and the public sector.” (Council of Europe 2007, 8) Einzigartig ist die Situation in Estland in Bezug auf das Internet. Das Recht auf Zugang zum Internet wird jedem Bürger vom Staat garantiert. So muss wie bereits erwähnt jeder Ort in Estland verpflichtend über einen öffentlichen Internet-Hotspot verfügen. Gemeinsam mit der zusätzlichen Einführung des Klammeraffen-Verkehrszeichen stellt dies ein Unikum in Europa dar.

Diese außergewöhnliche Strategie wird flächendeckend, bis in kleinste Gemeinden an der russischen Grenze verfolgt. Insgesamt gibt es mehr als 750 dieser öffentlichen Zugangspunkte zum Internet. Weiters verfügen alle Schulen über einen Internetzugang. Auch die private Nutzung des Internets wird von öffentlicher Seite gefördert. So besitzen mittlerweile 40 Prozent aller Haushalte einen Computer, von denen wiederum 81 Prozent über einen Internetanschluss verfügen. Insgesamt nutzt mehr als die Hälfte der Bevölkerung das Internet. „Overall, the use of the Internet and the access density is steadily widening.“ (Council of Europe 2007, 9)

Die außergewöhnlichen Bemühungen in Estland spiegeln sich auch in den Vergleichsdaten der Capgemini-Studien wieder. Bei der Studie aus dem Jahr 2004 belegt Estland bei der Online-Verfügbarkeit von öffentlichen Diensten den achten Rang.

Mit einem Umsetzungsgrad von knapp 80 Prozent war Estland unter den neuen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union die klare Nummer eins und lag auch über dem Durchschnitt der EU 15 inklusive Island, Norwegen und der Schweiz. Hinsichtlich der vollständigen Onlinefähigkeit von Diensten, also solchen die eine umfassende elektronische Abwicklung anbieten, erreichte Estland sogar eine noch bessere Platzierung. Mit mehr als 60 Prozent vollständig onlinefähigen Diensten belegte man den vierten Rang und musste sich nur Schweden, Österreich und Finnland geschlagen geben. Wie schon bei der Online-Verfügbarkeit lag man deutlich über dem Durchschnitt der alten EU-Mitgliedsstaaten. Der mittlere Wert bei den neuen Mitgliedern lag nicht einmal bei der Hälfte des estnischen Ergebnisses. (vgl. Capgemini 2004, 10f)

Bei der Studie im Jahr 2006 nahmen die neuen Mitgliedsstaaten zum zweiten Mal teil und konnten allesamt große Fortschritte aufweisen. „Estland verbesserte sich von Platz acht auf Platz drei und ist damit gleichauf mit Schweden.“ (Capgemini 2006, 4) Bei der vollständigen Onlinefähigkeit von Dienstleistungen konnte Estland diesmal sogar den zweiten Platz belegen und musste sich nur Österreich geschlagen geben. Gemeinsam mit Österreich und Malta war Estland eines von nur drei Ländern, das die Marke von 75 Prozent überspringen konnte. Bei den Erhebungen des Jahres 2007 fiel Estland bei der Online-Verfügbarkeit auf Platz acht und bei der vollständigen Onlinefähigkeit auf Platz neun zurück. (vgl. Capgemini 2007, 15f)

Im November 2006 beschloss die estnische Regierung die „Estonian Information Society Strategy 2013“. Es ist das bisher langfristige Programm in Estland. Dementsprechend verfolgt es nicht das Ziel, nur einzelne Projekte zu verwirklichen, sondern stellt vielmehr ein Rahmenkonzept dar. Ziel ist der weitreichende Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien zur Weiterentwicklung von Wirtschaft und Gesellschaft. “Thus, for a small country with limited resources like Estonia, the development of knowledge-based economy, compact yet efficient functioning of public administration and inclusion of all citizens in the organization of public life are of particular importance.” (“Estonian Information Society Strategy 2013” 2006, 4) Das neue Rahmenkonzept trat im Jänner 2007 in Kraft. Auch die EU-Initiative i2010 wurde bei der Erstellung der estnischen Strategie berücksichtigt.

4.3.3 Konkrete E-Government-Projekte

Im Jahr 2000 gelang es Estland, die weltweit erste „papierlose“ Regierung einzuführen. „Die zuständigen Stellen sind alle miteinander vernetzt, alle Dokumente zwischen den Ministerien und der Regierung werden elektronisch übermittelt. Sehr viele Regierungsbesprechungen werden am Bildschirm durchgeführt. Offizielle Dokumente und Archive der Ministerien sind über das Internet öffentlich zugänglich.“ (Laar 2003) Auch im Bereich der Transparenz von Regierung und Verwaltung gab es große Fortschritte in Estland. So ist beispielsweise jedem estnischen Bürger möglich, alle Ausgaben der Regierung über das Internet nachzuvollziehen.

Außerdem werden den estnischen Bürgern auf administrativer Ebene vielseitige Möglichkeiten der Nutzung von E-Government geboten. Mit den Internetportalen www.riik.ee und www.eesti.ee wurden qualitativ hochwertige und einfache Zugangspunkte zum Staat geschaffen, die nach dem One Stop Shop Prinzip funktionieren. Über das nationale Portal www.riik.ee sind 17 von 24 relevanten öffentlichen Diensten zugänglich. (vgl. Capgemini 2007, 41)

Zudem ermöglicht beispielsweise das estnische Melderegister den Bürgern einen Umzug mittels Versenden eines digital signierten Dokuments elektronisch zu melden. Weiters besteht an höheren Schulen wie Universitäten die Möglichkeit, die Anmeldung online durchzuführen. Auch ist es den Bewerbern möglich, direkt einzusehen, ob sie aufgenommen wurden. Zudem besteht mithilfe der ID-Karte die Möglichkeit, jeden estnischen Bürger elektronisch eindeutig zu identifizieren. (vgl. ocg.at 2007)

Trotz der vielfältigen Angebote auf administrativer Ebene, liegt der Fokus von E-Government in Estland dennoch klar auf der partizipativen Ebene. Prinzipiell gibt es derzeit drei große E-Government-Projekte, die im Wesentlichen alle auf partizipativer Ebene zum Tragen kommen und im Folgenden vorgestellt werden. Das größte Projekt ist dabei zweifellos das E-Voting, in dessen Rahmen letztes Jahr weltweit erstmalig die Möglichkeit bestand, bei nationalen Parlamentswahlen über das Internet abzustimmen. Als zweites großes Projekt ist das Bürgerportal TOM zu erwähnen. Dabei handelt es sich um eine innovative Plattform, wo Bürger die Möglichkeit zur Diskussion mit Abgeordneten haben und sogar Gesetzesvorschläge einbringen können. Das dritte große

Projekt in Estland betrifft die Bürgerkarte (ID-Karte), die als Personalausweis dient und mit der Möglichkeit der elektronischen Signatur ausgestattet ist und die zudem jeder Este verpflichtend besitzen muss.

4.3.3.1 E-Voting in Estland

Bereits Ende der Neunziger gab es seitens der estnischen Regierung Pläne, Wahlen über das Internet abzuhalten. „In Anbetracht der enormen Entwicklungen Estlands in Richtung E-Government, z.B. beim Online-Banking, der papierlosen Verwaltung, der Übertragung von parlamentarischen Debatten ins Netz, Abwicklung von Parkgebühren per SMS usw., schien die baldige Einführung von Internetwahlen ein logischer Schritt zu sein.“ (Lange 2002)

Die im internationalen Vergleich sehr fortschrittliche technologische Entwicklung schaffte also begünstigende Voraussetzungen für die Einführung von E-Voting und es stellte sich aus mehreren Gründen heraus, dass Estland absolut geeignet für die Einführung dieser alternativen Form des Wählens war. Zum einen wird das Internet sowohl im privaten als auch im öffentlichen Bereich in überdurchschnittlichem Ausmaß genutzt. Weiters entstand in Estland eine einmalige technologische Infrastruktur. Das Wissen über Informations- und Kommunikationstechnologien ist in hohem Maße ausgeprägt und die Einstellung gegenüber neuen Technologien ist sehr positiv. „This general infrastructure and the wide application and distribution of new technologies were perfect preconditions for the introduction of e-voting in Estonian elections.“ (Council of Europe 2007, 3)

Besonders der seit dem Jahr 2002 verpflichtende Besitz der Bürgerkarte mit elektronischer Signaturfähigkeit „stellt eine wesentliche Erleichterung bei der Einführung von elektronischen Wahlen dar, da die Frage der eindeutigen elektronischen Identifikation wegfällt.“ (ocg.at 2007) Auch ist zu erwähnen, dass bei den estnischen Bemühungen E-Voting durchzuführen von Anfang an die Stimmabgabe vom heimischen Computer im Mittelpunkt stand, während viele andere Staaten zunächst auf Wahlmaschinen und die Vernetzung von Wahllokalen setzten. (vgl. Lange 2002)

Noch im selben Jahr wurde die gesetzliche Grundlage für die Durchführung elektronischer Wahlen geschaffen. Bereits für das Jahr 2003 gab es Planungen, die Parlamentswahlen über das Internet abzuhalten, die jedoch auf 2005 verschoben wurden. So fanden im Jahr 2005 erste Testwahlen in Tallinn statt. „Bei diesen Wahlen gab es von Anfang an die Möglichkeit mehr als eine Stimme abzugeben, wobei die zuletzt abgegebene Stimme gewertet wurde.“ (ocg.at 2007)

Da sich bei den Testwahlen in Tallinn keine größeren Schwierigkeiten offenbarten, kam es schließlich noch im selben Jahr bei Kommunalwahlen zu einem ersten landesweiten Pilotversuch von E-Voting. Um ihre Stimme über das Internet abzugeben, mussten die Wähler ihren Personalausweis durch ein spezielles Lesegerät ziehen und die Wahlseite aufrufen. Die abgegebene Stimme wurde letztlich durch die Eingabe eines Pin Codes bestätigt. „Um die Möglichkeit der Wahlmanipulation auszuschließen, kann der Bürger im vorgegebenen Zeitraum beliebig oft online wählen. Nur die zuletzt abgegebene Stimme wird gezählt. Zusätzlich ‚übersteuert‘ eine im Wahllokal abgegebene Stimme in jedem Fall eine online abgegebene Stimme.“ (arge.signatures.at 2005) Der Umstand, dass es den Wählern bis zur Schließung der Wahllokale möglich war, ihre bereits abgegebene Stimme im Nachhinein zu ändern, führte allerdings auch zu Kritik. (vgl. Haider 2007, 20)

Bei diesem Pilotversuch gaben mehr als 9.000 Personen ihre Stimme über das Internet ab. Das entspricht knapp zwei Prozent aller abgegebenen Stimmen. Das verwendete Verfahren basiert auf dieser digitalen Signatur und hat das Ziel, die Anonymität und Integrität der Stimme zu sichern. Das System hat allerdings die oben beschriebene Besonderheit, dass die Stimmabgabe über das Internet mehrfach möglich ist und die Wähler sogar die Möglichkeit hatten, die Stimmabgabe am Wahltag zu widerrufen und konventionell zu wählen. „Die Stimme ist daher auch nach der Abgabe dem Wähler zuordenbar – Anonymität kann also technisch nicht garantiert, sondern muss organisatorisch gesichert werden.“ (Prosser 2006, 64) Insgesamt wurde die Sicherheit der Wahlmethode aber auch von ausländischen Beobachtern bestätigt und die Pionierarbeit Estlands in Sachen E-Voting äußerst positiv bewertet. (vgl. Konrad Adenauer Stiftung 2005, 3)

Die Parlamentswahlen im März 2007 waren dann ein absolutes Novum, denn es „fanden in Estland weltweit die ersten optionalen aber rechtlich bindenden Onlinewahlen statt. Das Wahlsystem war das gleiche wie das aus dem Jahr 2005, das die seit 2002 verpflichtenden ID-Karten nutzt.“ (ocg.at 2007) Insgesamt gaben mehr als 30.000 Wahlberechtigte ihre Stimme per E-Voting ab. Damit konnte der Anteil an Wählern die ihre Stimme via Internet abgegeben haben gegenüber den Kommunalwahlen 2005 deutlich auf 5,4 Prozent gesteigert werden.

Wie schon bei den vorangegangenen Kommunalwahlen, war es den Wahlberechtigten Esten drei Tage lang möglich, ihre Stimme über das Internet abzugeben. Die Stimmabgabe erfolgte im Zeitraum von Montag bis Mittwoch, also sechs bis vier Tage vor dem eigentlichen Wahltag, dem Sonntag. Konkret lief die Stimmabgabe über das Internet in folgenden Schritten ab:

- Der Wähler schließt das Lesegerät an seinen PC an, setzt die ID-Karte ein und öffnet die Website der Wahl.
- Der Wähler verifiziert seine Identität mithilfe des ersten Pin Codes der ID-Karte.
- Der Server überprüft, ob die Person auch wahlberechtigt ist.
- Wenn ja, wird dem Wähler die Kandidatenliste seines Wahlbezirks angezeigt.
- Der Wähler trifft seine (verschlüsselte) Wahlentscheidung.
- Der Wähler bestätigt seine Stimmabgabe mithilfe der digitalen Signatur (diese erfolgt durch die Eingabe des zweiten Pin Codes).
- Bei der Auszählung der Stimmen wird die digitale Signatur entfernt und die Wahlkommission kann die anonymen Stimmen auszählen.

(vgl. Estonian Ministry of Foreign Affairs, 2007)

Bemerkenswert ist, dass es weder bei den Geschlechtern noch bei den verschiedenen Altersgruppen eklatante Unterschiede am Anteil von E-Votern gab. Auch zwischen urbanen und ländlichen Gebieten gab es keinen signifikanten Unterschied. Beim Bildungsniveau war hingegen ein deutliches Missverhältnis zwischen E-Votern und traditionellen Wählern sowie Nichtwählern erkennbar. “Almost 50 percent of e-voters have a higher education level compared to 30 percent in the case of traditional voters and a good 20 percent in the case of non-voters. In other words, e-voting in Estonia was by no means ‘education-neutral’ as the share of highly educated voters was by almost

20 percentage points higher among e-voters than among traditional voters” (Council of Europe 2007, 43) Auffällig war auch die Tatsache, dass überdurchschnittlich viele Wähler (circa 14.000) gleich den ersten Tag zur Stimmabgabe über das Internet nutzten, während an den anderen beiden Tagen etwa gleich viele Bürger (jeweils knapp mehr als 10.000) wählten.

Alles in allem war diese erste Bewährungsprobe von E-Voting in Estland jedenfalls ein voller Erfolg, was auch den Experten der Europäischen Union nicht verborgen blieb. “The Estonian Internet Voting System has been awarded the **ePractice.eu Good Practice label for 2007**, based on the recommendation from the 2007 European eGovernment Awards consortium.” (Estonian National Electoral Committee 2008)

Bei allem Lob für das estnische E-Voting-System darf allerdings auf einen Punkt nicht vergessen werden. Es wurde keine Rücksicht auf die große russische Minderheit genommen, da das E-Voting-System und die diesbezüglichen Informationen ausschließlich in estnischer Sprache zur Verfügung standen. Dieser Umstand führte dazu, dass die russischsprachige Bevölkerung Estlands praktisch vom E-Voting ausgeschlossen war. Insgesamt kamen nur 1,6 Prozent aller E-Voter aus der russischen Minderheit. “In order to make e-voting an inclusive tool, the Internet voting application and related information should also be proposed in Russian.” (Council of Europe 2007, 6) Zumindest wäre es als erster Schritt wünschenswert eine Hilfefunktion in russischer und englischer Sprache zu implementieren.

Auch muss erwähnt werden, dass es im Vorfeld durchaus kritische Stimmen gegeben hat. So sprach sich beispielsweise der estnische Präsident Arnold Rüütel gegen E-Voting und dessen gesetzliche Grundlage aus. Er kritisierte dabei besonders die Ungleichstellung zwischen E-Votern und konventionellen Wählern, da letztere nicht über die Möglichkeit verfügen würden, ihre Stimme im Nachhinein zu ändern. Rüütel sprach sich auch gegen die Möglichkeit für E-Voter aus, am Wahltag doch noch die Wahlurne aufsuchen zu können. Nachdem der Verfassungsgerichtshof aber urteilte, dass das vorgeschlagene Wahlsystem nicht gegen die estnische Verfassung verstoße, konnte letztlich noch im Jahr 2005 auch der Präsident dazu bewegt werden, die Novelle zu unterzeichnen (vgl. Council of Europe 2007, 12)

4.3.3.2 TOM (Today I Decide)

Das Internetportal TOM (Täna Otsustan Mina = Today I Decide) stellt den erstmaligen Versuch dar, eine Diskussion zwischen Staat und Gesellschaft unter Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien herzustellen. Die Internetplattform TOM startete im Jahr 2001 und bietet seither eine umfassende Möglichkeit zur E-Partizipation dar. TOM hat dabei den Anspruch, mehr zu ermöglichen als einen bloßen Austausch von Informationen. Die Bürger sollen auf vielfältige Weise wirklich in Entscheidungsprozesse eingebunden werden.

„TOM gibt der Bevölkerung die Möglichkeit, in den politischen Prozess reinzuschneppern. Man kann Gesetzesvorlagen oder Bauvorhaben, die momentan im Bearbeitungsprozess sind, einsehen, kommentieren und neue Ideen einbringen.“ (Narusberg 2004) Die Einsicht in geplante Projekte ist ebenso für alle möglich wie den Verlauf der selbigen zu verfolgen. Mit einer Registrierung wird auch die aktive Mitgestaltung und Abstimmung über bestimmte Vorschläge und Ideen ermöglicht. „Im Jänner 2003 wurden 371 Ideen, die auf dieser Seite platziert wurden, von der Regierung umgesetzt.“ (ocg.at 2007)

Insgesamt war TOM in seinem ersten Jahr (2001) am erfolgreichsten als 369 Ideen von Bürgern eingebracht wurden. Dies lag auch daran, dass TOM in diversen Medien sehr große Aufmerksamkeit erlangte. Nach einem Tiefpunkt von 97 Ideen im Jahr 2004, kletterte die Anzahl bis 2006 wieder auf 144. Insgesamt wurden bis zum Jahr 2006, 1025 Ideen über TOM eingebracht. Davon wurden 654, also knapp zwei Drittel, von den registrierten Usern angenommen. (vgl. Glencross 2008, 4f)

Im Juni 2008 wurde auf einer E-Democracy-Konferenz das Nachfolgeprojekt von TOM präsentiert. Es wurde mit Unterstützung der Europäischen Union entwickelt und trägt den Namen TID+. Das neue Portal versucht die Schwächen des Vorgängers, wie etwa die Dominanz von einigen wenigen Usern, auszumerzen und ist zudem internationaler ausgerichtet. “TID+ is based on the experiences with the Direct Democracy Portal TOM that has been in use in Estonia since 2001. So, the Estonian experience in public participation is about to enter an international arena.” (ega.ee 2008)

4.3.3.3 Bürgerkarte

Bis vor wenigen Jahren gab es in Estland nur den Reisepass als Ausweisdokument. Anfang 2002 wurde dann ein neuer Personalausweis in Form einer ID-Karte eingeführt. „Der Besitz einer ID-Karte ist für die Einwohner Estlands seit dem Jahr 2002 gesetzlich vorgeschrieben.“ (ocg.at 2007) Die Karte ist natürlich generell als Ausweis gültig. Vor allem aber dient sie zur Identifikation bei diversen Online-Transaktionen. Der Personalausweis beinhaltet die Möglichkeit der digitalen Signatur und durch die gesetzliche Verpflichtung ist auch wirklich jeder Este in Besitz dieser Signaturkarte. „So verwundert es kaum, dass die Esten mittlerweile rund drei Viertel ihrer Bankgeschäfte online abwickeln.“ (Stepanek 2007)

Generell dient die ID-Karte als Voraussetzung für jegliche Online-Transaktionen. Die vielschichtigen Angebote werden von der estnischen Bevölkerung auch sehr gut angenommen. „Schon 40 Prozent der Estinnen und Esten kommunizieren mit ihrem Finanzamt online. Mit dem elektronisch aufgerüsteten Ausweis lassen sich sogar Verträge abschließen.“ (Bauer 2004, 4) Die Möglichkeit der digitalen Signatur diene darüber hinaus natürlich vor allem auch als Grundvoraussetzung für die Umsetzung von E-Voting (siehe Kapitel 4.3.3.1).

4.4 Fazit

Estland hat beim Thema E-Government ohne Zweifel eine besondere Position in Europa eingenommen und konnte vor allem mit der erfolgreichen Einführung des E-Voting auch internationales Aufsehen erregen. Was sind also nun die Hauptgründe dafür, dass Estland in vielen Bereichen von E-Government den meisten anderen europäischen Staaten überlegen ist? Ein Grund für den heutigen Status ist sicherlich die besondere Infrastruktur, wie sie schon in Kapitel 4.3.2 beschrieben wurde.

Einer der wichtigsten Gründe für die Entwicklung von E-Government in Estland ist aber zweifellos die besondere Ausgangssituation nach dem Zerfall der Sowjetunion. So meint auch Mart Laar, der von 1992 bis 1994 sowie von 1999 bis 2002 estnischer Premierminister war und somit aktiv am Aufbau der heutigen E-Government-Strukturen

beteiligt gewesen ist: „Wir mussten unsere Wirtschaft und Verwaltung von Grund auf modernisieren, weil Estland nach der Unabhängigkeit 1992 völlig am Boden lag. Dies erleichterte neue Wege zu gehen und von Anfang an moderne Technik einzusetzen. Die Propagierung moderner IT-Technologie als ein zentraler Baustein für eine Modernisierung Estlands besaß höchste politische Priorität.“ (Laar 2003)

Allerdings muss darauf hingewiesen werden, dass dieser Umstand nicht als alleinige Erklärung dienen kann. Denn Estland ist auch im Vergleich zu vielen anderen neuen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union teilweise wesentlich erfolgreicher, obwohl ja einige von ihnen zumindest ähnliche Voraussetzungen hatten. Bei der Capgemini Studie aus dem Jahr 2004 war Estland der einzige neue Mitgliedsstaat, der sich im oberen Drittel einreihen konnte. Nur Slowenien und Malta konnten sich immerhin noch im Mittelfeld platzieren. Die anderen sieben neuen Mitglieder belegten das Ende des Feldes, Nachbarland Lettland wurde sogar Letzter. Es steht also jedenfalls fest, dass in Estland seit Beginn der Neunziger in der Entwicklung und Förderung von E-Government und den nötigen Strukturen vieles besser gemacht wurde als in den meisten anderen europäischen Ländern.

Für den jüngsten Rückfall Estland in der Capgemini-Studie gibt es mehrere Gründe. Er sollte aber nicht überbewertet werden. Denn zum einen gab es einen Aufholprozess vieler Länder und das Feld rückte an der Spitze auf höherem Niveau enger zusammen. Estland konnte seine eigenen Werte im Jahr 2007 im Vergleich zum Jahr 2006 ja sogar teilweise noch verbessern. Außerdem spielt sicher der Fokus auf E-Democracy eine Rolle, da in den letzten Jahren das Hauptaugenmerk der estnischen Bemühungen sicher nicht auf dem Ausbau der ohnehin schon sehr guten Strukturen auf administrativer Ebene von E-Government lag.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass sich in Estland, im Gegensatz zu vielen anderen europäischen Ländern, zahlreiche E-Government-Projekte nicht mehr nur in der Planungsphase befinden, sondern bereits tatsächlich umgesetzt werden konnten. Zu diesen zählen unter anderem:

- Die überdurchschnittliche Verfügbarkeit des Internets.

- Die innovative Mentalität des öffentlichen Sektors mit seinen qualitativ hochwertigen Lösungen (Bürgerportale, etc.).
- Der weit verbreite Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien im Bildungswesen.
- Die in Europa am besten ausgebaute Infrastruktur der digitalen Signatur basierend auf der ID-Karte.
- Die Gesetzgebung, welche die digitale Signatur der eigenhändigen Unterschrift gleichstellt hat. Das entsprechende Gesetz ist bereits in Kraft.

(vgl. „Estonian Information Society Strategy 2013“ 2006, 6)

Darüber hinaus darf natürlich nicht auf die Umsetzung des E-Voting vergessen werden. Ebenfalls einzigartig ist auch die Bereitschaft und der Wille der estnischen Bevölkerung die vielfältigen Angebote des Staates aber auch der Wirtschaft tatsächlich zu nutzen. Dies zeigt sich einerseits schon auf dem Gebiet der Banken, andererseits aber auch bei der überraschend hohen Nutzung der Internetwahl. Dennoch sollte nicht verschwiegen werden, dass es durchaus auch Angebote gibt, welche letztlich doch nur mäßig genutzt wurden, wie dies beispielsweise bei TOM der Fall war.

5 E-Government in anderen europäischen Staaten

5.1 Ziele des Kapitels

Das folgende Kapitel beschäftigt sich nun mit E-Government in fünf anderen europäischen Staaten: Österreich, Deutschland, Großbritannien, Frankreich und der Schweiz. Zunächst werden die Stärken und Schwächen der einzelnen Länder in Bezug auf E-Government dargestellt. Es wird erörtert aus welchen Gründen die Entwicklung eher schneller oder eher langsamer stattgefunden hat. Zum Ende wird es zu einem Vergleich zwischen den fünf Ländern kommen.

5.2 E-Government in Österreich

5.2.1 Ausgangslage

Bereits im Jahr 2001 wurde in Österreich per Ministerratsbeschluss das IKT-Board eingerichtet. Dessen Aufgabe bestand darin, Aktivitäten im Bereich E-Government, welche mehr als ein Bundesministerium betreffen, zu koordinieren. Es wurde somit „die Grundlage für eine übergreifende Koordinierung der IKT-Planungstätigkeiten für den Bund und eine strukturierte Zusammenarbeit mit den Ländern, Städten und Gemeinden geschaffen.“ (Rupp 2006, 19) E-Government wurde in Österreich zur Chefsache erklärt und die Agenden direkt in das Bundeskanzleramt verlagert.

Ein erster wichtiger Schritt zur Steigerung der Effizienz von verwaltungsinternen Abläufen war die Einführung des elektronischen Akts (ELAK) auf Bundesebene. Der ELAK kommt flächendeckend in allen Ressorts zum Einsatz und löste die herkömmlichen Papierakte ab. Er basiert auf einer Standardsoftware, was wiederum den behördeninternen Datenaustausch erleichtert. Die Kunden profitieren von der rascheren Erledigung, da durch den ELAK der Zugriff auf Akten beschleunigt wird.

Mit dem Regierungsprogramm 2003 startete in Österreich im Rahmen des europäischen Aktionsplanes E-Europe 2005 die so genannte E-Government Offensive, mit dem Ziel der flächendeckenden Umsetzung. Die Folge waren zahlreiche Initiativen für den Ausbau von Informations- und Kommunikationstechnologien um eine modernere Infrastruktur elektronischer Dienstleistungen zu gewährleisten, von denen sowohl die Verwaltung, als auch Bürger und Unternehmer profitieren sollten. Im Jahr 2005 wurde die Plattform Digitales Österreich ins Leben gerufen, die alle diesbezüglichen Gremien in sich vereinigte.

Die Rechtsgrundlage für den elektronischen Amtsverkehr bildet in Österreich das E-Government-Gesetz aus dem Jahr 2004. Österreich zählte zu den ersten Mitgliedsstaaten der Europäischen Union, in denen es eine umfassende gesetzliche Regelung im Bereich des E-Government gab. Im Mittelpunkt des Gesetzes stehen die Funktionen der so genannten Bürgerkarte, die einen Nachweis der eindeutigen Identität des Benutzers sicherstellen soll. Neben Sicherheit und Datenschutz sieht das E-

Government-Gesetz aber auch vor, dass älteren und behinderten Personen der Zugang zum Internet erleichtert werden muss.

„Zur Umsetzung der europäischen Aktionspläne wurden in den letzten Jahren sowohl E-Commerce-Aktivitäten (Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit), eine E-Government-Offensive (Bundeskanzleramt), eine Breitbandinitiative (Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie) als auch eine E-Learning-Plattform (Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur) gestartet.“ (Rupp / Traimer 2006, 15)

„Und auch das Regierungsprogramm 2007 bis 2010 der österreichischen Bundesregierung vom Jänner 2007 hat E-Government-Relevanz: E-Voting, Interkommunale Zusammenarbeit, One-Stop-Shop-Prinzip, Ausbau der E-Government-Dienste/Digitale Signatur.“ (Haider 2007, 16) Im Rahmen der Initiative der Europäischen Union i2010, liegen die Hauptziele für die nächsten Jahre im Ausbau und der Optimierung der bestehenden Maßnahmen, Instrumente und Initiativen. Konkret soll es beispielsweise zu einer Verbesserung der Infrastruktur (Verfügbarkeit von Breitbandinternet, Vermeidung digitaler Klüfte), einer breitenwirksameren Nutzung von E-Government-Anwendungen oder der Ausstattung aller Ausbildungseinrichtungen mit Breitbandinternet kommen.

All die beschriebenen Bemühungen ließen Österreich im Jahr 2006 zum „E-Government Europameister“ werden. Während man sich bei der Capgemini Studie 2004 sowohl bei der Online-Verfügbarkeit von öffentlichen Diensten, als auch bei den vollständig onlinefähigen Diensten, Schweden geschlagen geben musste, belegte Österreich bei den Erhebungen im Jahr 2006 in beiden Bereichen den ersten Platz und konnte die Spitzenposition im darauf folgenden Jahr auch behaupten. Außerdem ist bemerkenswert, dass Österreich 2007 als erstes Land bei den in der Capgemini Studie auf volle Onlinefähigkeit untersuchten Diensten einen Wert von 100 Prozent erreichen konnte. (vgl. Capgemini 2007, 29) Und auch bei der tatsächlichen Nutzung der E-Government-Dienste konnte sich Österreich in den letzten Jahren deutlich verbessern. „Eine Umfrage von Fessel-GfK ergab, dass im Jahr 2006 bereits 45% der Bevölkerung Behördenanträge vollelektronisch abgewickelt haben (zB Steuererklärung), während es 2004 noch 32% waren.“ (Haider 2007, 19)

5.2.2 Konkrete E-Government-Projekte auf administrativer Ebene

5.2.2.1 Bürgerkarte

„Bürgerkarten sind das ‚amtliche Ausweisdokument‘ im elektronischen Verwaltungsverfahren, etwa im Behördengang über das Internet.“ (buergerkarte.at, 2006) Der Begriff steht dabei nicht für einen speziellen Kartentyp, sondern vielmehr für ein Konzept, das elektronische Verwaltungsverfahren und Behördengänge ermöglichen und vor allem auch sicher gestalten soll. “The citizen card itself is not dependent on any one particular technology. Moreover, there is not just one kind of citizen card. It is up to the citizen to choose what technology to use, from those available, in order to identify him or herself electronically.” (Centner et al. 2006, 48)

Die Bürgerkarte dient zum eindeutigen Nachweis der Identität und ersetzt somit andere amtliche Ausweisdokumente in elektronischen Verfahren. Zusätzlich bietet die Bürgerkarte die Möglichkeit der elektronischen Signatur, die unter bestimmten Voraussetzungen die eigenhändige Unterschrift ersetzen kann und dann dieser rechtlich gleichgestellt ist.

Durch die Bürgerkarte sollen sich für die Bürgerinnen und Bürger vor allem Vorteile durch mehr Service ergeben. Es ist möglich, Amtswege jederzeit und mit einem Minimum an Aufwand zu erledigen. Darüber hinaus darf mit einer schnelleren Bearbeitung gerechnet werden. Die Wirtschaft soll ihrerseits von Einsparungen und Steigerung der Effizienz profitieren. Nicht zuletzt sollen sich durch effizientere Verfahrensabläufe mithilfe der Bürgerkarte, Vorteile für den Staat selbst ergeben.

In Kooperation mit der Wirtschaft wurden ab dem Jahr 2005 alle neuen Bankkarten sowie alle „e-cards“ automatisch mit Bürgerkartenfunktion ausgestattet. Das heißt, dass heute beinahe jeder Österreicher mit einer bürgerkartenfähigen Chipkarte ausgestattet ist. Es ist allerdings auffällig, dass die Bürgerkarte bisher trotzdem wenig bis gar nicht genutzt wird. Es besteht ein deutliches Missverhältnis zwischen der Bedeutung, die der Bürgerkarte im politischen Rahmen zugemessen wird und der tatsächlichen Verbreitung und Akzeptanz in der Bevölkerung. (vgl. Bargmann 2006, 121)

5.2.2.2 HELP.gv.at

HELP ist der offizielle österreichische Amtshelfer. Die Online-Plattform wurde bereits 1997 ins Leben gerufen. Im Jahr 2005 nutzten mehr als 350.000 Kunden pro Monat das Angebot von HELP. Der Aufbau von HELP funktioniert nach dem One Stop Shop Prinzip, das heißt es gibt eine Anlaufstelle für alle Angelegenheiten. Dadurch sollen unnötige Behördenwege wegfallen. „www.help.gv.at versteht sich als Drehscheibe zwischen Behörden und Bürgern und Bürgerinnen wobei Kriterien wie Transparenz, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit und die Konzentration auf das Wesentliche im Vordergrund stehen.“ (help.gv.at, 2007)

HELP startete größtenteils als Informationsportal. Im Laufe der Jahre wandelte es sich aber zunehmend auch zu einem Transaktionsportal. Es kam zu einem Ausbau des Angebots von Formularen und des Online-Amtswegs. Mithilfe der Bürgerkarte ist es mittlerweile in vielen Bereichen des Verwaltungsverfahrens möglich, den gesamten Amtsweg online abzuwickeln.

HELP erhielt in den letzten Jahren diverse Auszeichnungen, darunter auch den eEurope Award 2003 der Europäischen Kommission als führende E-Government-Anwendung. HELP war außerdem im Jahr 2005 eines der ersten öffentlichen Webangebote, dass mit der bestmöglichen Bewertung von der Web Accessibility Initiative (WAI) für barrierefreien Zugang zum Internet ausgezeichnet wurde. (vgl. Rupp 2006, 22)

5.2.2.3 Plattform Digitales Österreich

Im Jahr 2005 startete die Plattform Digitales Österreich, welche die 2001 gestartete Strategie fortführen und verbessern sollte. Dabei ging es darum, die Aufgabenbereiche von Bund, Städten, Ländern und Gemeinden zusammenzufassen und besser zu koordinieren. Seither bildet die Plattform Digitales Österreich „das strategische Dach des E-Governments in Österreich. Mitglieder der Plattform sind Vertreter des Bundes, der Länder, des Gemeinde- und Städtebundes, der Wirtschaft, des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger und der freien Berufe.“ (digitales.oesterreich.gv.at 2008)

5.2.3 E-Democracy in Österreich

Im Vergleich zu den zahlreichen E-Government-Projekten im Bereich der E-Administration, die zum Teil auch international Aufsehen erregen konnten (siehe HELP), ist der Bereich der E-Democracy in Österreich unterentwickelt. Es wird zwar immer wieder die Hoffnung geäußert, die Demokratie mit entsprechenden Projekten weiterentwickeln zu können und die Bevölkerung wieder dazu zu bringen, sich mehr für aktuelle politische Themen zu interessieren. „Von mehreren Seiten – Politik und Verwaltung – wird aber auch der Eindruck beschrieben, dass die Politik sich nicht für eine Stärkung der Beteiligung interessiere, sondern die Leute lieber außen vor lasse, da eDemocracy eben aufwendig sei und im Gegensatz zu eGovernment keine Einsparungen bringe.“ (Bargmann 2006, 127)

Dennoch gab es einige Pilotprojekte, die auch durchaus erfolgreich waren. Die Projekte basieren alle auf demselben Prinzip. Zunächst wird in einem Onlinediskussionsforum über das grundlegende Thema diskutiert, wobei professionelle Moderatoren zum Einsatz kommen, um das Abgleiten der Diskussion zu verhindern. „Im zweiten Schritt werden von den Betreibern politische Entscheidungsszenarios entwickelt, über die die Benutzer im dritten und letzten Schritt abstimmen.“ (Krimmer 2006, 55)

Ein erstes Pilotprojekt fand im Februar 2005 im Rahmen des steirischen Wahlkampfes statt. Jugendliche sollten dabei Zukunftsvisionen ihrer Generation erarbeiten. Im Oktober desselben Jahres sollten beim Projekt „E-Generation.at“ Interessierte ebensolche Szenarien in den Bereichen „Bildung und Beruf“, „Freizeit und Sport“ sowie „Meine Stadt“ entwickeln. Es beteiligten sich mehr als tausend Jugendliche. Das größte E-Partizipationsprojekt in Österreich, war aber eine AuslandsösterreicherInnen-Umfrage zum Thema der geplanten Änderung des Staatsbürgerschaftsrechts im Jahr 2005. Die Teilnehmerzahl von 2300 Personen zeugte von großem Interesse der Staatsbürger im Ausland. Es zeigte sich, dass die Betroffenen an derartigen Projekten durchaus interessiert sind und auch bereit sind, die nötige Zeit zur Teilnahme aufzubringen. (vgl. Krimmer 2006, 55f)

Den Pilotprojekten in Österreich ist gemein, dass die Zielgruppen einen Nutzen von der Beteiligung hatten. Im Fall der Auslandsösterreicher, ist das Internet praktisch die

einzigste Möglichkeit, um mitzudiskutieren. Bei den Jugendlichen wird das Internet meist als die bequemste Art angesehen, um an Meinungsbildungs- und Entscheidungsprozessen teilzunehmen.

5.2.4 E-Voting-Projekte in Österreich

Im Bereich des E-Voting gab es ebenfalls bereits Bemühungen zur Umsetzung in die Realität, man kämpft aber mit den Schwierigkeiten der technischen und politischen Umsetzung. In den Jahren 2003 und 2004 gab es im Rahmen von Testwahlen an der Wirtschaftsuniversität erstmals die Möglichkeit über das Internet abzustimmen. „Die Ergebnisse der Tests waren überaus positiv, weil daran mehr Studierende teilnahmen als an der Vergleichswahl per Papier und beide Ergebnisse tatsächlich auch übereinstimmten.“ (Krimmer 2006, 57)

Ansonsten fanden in Österreich bisher keine weiteren Testversuche von E-Voting statt. Seit dem Jahr 2004 gibt es allerdings eine Arbeitsgruppe im Innenministerium, deren Aufgabe es war, die Erfordernisse für die Implementierung von E-Voting festzulegen, falls diese einmal vom Gesetzgeber erwünscht sein sollte. Die Arbeitsgruppe kam zu folgenden Ergebnissen, wie ein geeignetes E-Voting-System beschaffen sein müsste:

- Die Authentisierung des Wahlberechtigten erfolgt über die Bürgerkarte. Die Grundlage zur Erstellung der zentralen Wählerevidenz bildet das zentrale Melderegister.
- Nach Ausstellung der elektronischen Wahlkarte vor der Wahl ist es dem Wähler nicht mehr ohne weiteres möglich seine Stimme konventionell abzugeben (ähnlich dem Prozedere bei Wahlkarten oder der Briefwahl).
- Die Stimmabgabe erfolgt am Wahltag.

(vgl. Prosser 2006, 65)

Der Antragszeitraum für elektronische Wahlkarten endet einige Zeit vor der eigentlichen Wahl. Das führt dazu, dass die Wahllokale nicht mit der zentralen Wählerevidenz vernetzt sein müssen und mit konventionellen Wählerverzeichnissen auf Papierlisten ausgestattet werden können. Bei einer Variante in der die Wähler bis zum Wahltag entscheiden könnten, ob sie über das Internet abstimmen wollen, müsste bei

jeder konventionell abgegeben Stimme überprüft werden, ob der Wählende seine Stimme nicht schon zuvor elektronisch abgegeben hat. (vgl. Prosser 2006, 65f)

5.2.5 Resümee

Ganz im Gegenteil zum estnischen Beispiel lag der Fokus der Entwicklung von E-Government in Österreich bisher ganz klar auf administrativer Ebene. Auch in diesem Bereich gibt es sicherlich noch genügend Spielraum zur Verbesserung wie beispielsweise die eher verhaltene Nutzung der Bürgerkarte zeigt. Doch Projekte wie HELP sind international beispielgebend und werden von der Bevölkerung auch umfassend genutzt. Wenngleich es auf partizipativer Ebene zumindest ansatzweise sicher gute Ideen und Konzepte gibt, so kann man nicht darüber hinwegsehen, dass sich vor allem jene Projekte, welche sich nicht mehr nur in der Entwicklungsphase befinden, sondern bereits in die Realität umgesetzt wurden, praktisch alle auf administrativer Ebene befinden. In diesem Bereich war Österreich in den letzten Jahren dafür aber auch im internationalen Vergleich umso erfolgreicher, wie nicht zuletzt aus den Vergleichsdaten der Capgemini Studie hervorgeht.

Neben dem internationalen Vergleich geht es aber auch um die Frage, welchen generellen Stellenwert E-Government in Österreich hat und welche Veränderungen die zunehmende Implementierung mit sich bringt. Zu diesem Zweck beschäftigte sich das Projekt "How democratic is electronic government? Public knowledge management and governmentality in Europe", welches vom Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur unterstützt wurde, zwei Jahre lang mit den Auswirkungen des Einsatzes von E-Government in Österreich. Dabei standen drei Hauptfragen im Mittelpunkt:

1. Welche politischen und institutionellen Interessen stecken hinter der Förderung von E-Government in Österreich?
2. Auf welchen Aspekten liegt der Schwerpunkt der aktuellen E-Government-Debatte?
3. Welche Rolle spielt das demokratische Potential von E-Government?

(vgl. Bargmann 2006, 106f)

Die Forschungsgruppe kam zu dem Ergebnis, dass zunächst der Reformierungsbedarf der öffentlichen Verwaltung und die Forderung nach einem schlanken Staat im Mittelpunkt stehen und somit eine zentrale Rolle bei der Förderung von E-Government spielen. E-Government soll zu erhöhter ökonomischer Effizienz der öffentlichen Verwaltung sowie zu mehr Beteiligung der Bürger führen. In der aktuellen Debatte gibt es allerdings keine klaren demokratischen Konzepte. „Politische Interessen werden gegenüber technischer und ökonomischer Effizienz vernachlässigt. Der Einsatz von IKT in der öffentlichen Verwaltung führt zu einer Verlagerung der Verwaltungsarbeit und Verantwortung auf die BürgerInnen („Bürokratieüberwälzung“) und setzt einen bestimmten Typ von BürgerInnen mit speziellen technischen und sozialen Fähigkeiten voraus.“ (Bargmann 2006, 106)

5.3 E-Government in Deutschland

5.3.1 Ausgangslage

Die Bundesrepublik Deutschland entdeckte das Potential des Internets bereits recht früh und bettete es in ambitionierte Programme im Bereich der Verwaltungsreformen ein. Die praktischen Auswirkungen blieben jedoch zunächst gering. Dieser Umstand macht es schwierig, einen genauen Zeitpunkt des Beginns der E-Government-Aktivitäten in Deutschland festzustellen. (vgl. Zink 2005, 177)

In der deutschen Diskussion über die Informationsgesellschaft waren zunächst nur wenige gesamtstaatliche Konzepte erkennbar, die Zuständigkeit wurde eher auf der föderalen Ebene gesehen. Erste Impulse in Richtung der Schaffung von Rahmenbedingungen auch auf Bundesebene, kamen Mitte der Neunziger von Seiten der deutschen Industrie. Im Jahr 1995 wurde von Bundeskanzler Helmut Kohl daher ein Rat für Forschung und Technologie berufen. „Dieses Gremium setzte sich aus Wissenschaftlern, Vertretern der Wirtschaft, Gewerkschaften und Politik zusammen und erhielt den Auftrag, konkrete Handlungsempfehlungen auszuarbeiten.“ (Zink 2005, 180f) Daraufhin wurde die vom Wirtschafts- und Forschungsministerium koordinierte

„Initiative Informationsgesellschaft Deutschland“ sowie die Gesprächsplattform „Info 2000“ ins Leben gerufen.

Es bestand aber auch weiterhin eine Kontroverse zwischen Bund und Ländern über die Zuständigkeit bei den neuen Diensten und Medien. Erst die Einigung durch einen Kompromiss, bei dem beide Seiten Zugeständnisse machen mussten, ermöglichte im Jahr 1997 ein eigenes Gesetz zur Regelung der Rahmenbedingungen für Informations- und Kommunikationsdienste. Die Entwicklungen der Jahre 1996 beziehungsweise 1997 können also gewissermaßen als Startzeitpunkt für die Aktivitäten im Bereich des E-Government in Deutschland gesehen werden.

Auf Basis der beschriebenen frühen Bemühungen in der Bundesrepublik Deutschland definiert Zink vier Phasen der E-Government-Aktivitäten auf Bundesebene:

1. Die Initiative „Info 2000“ als Dachprogramm und Startschuss der deutschen Bemühungen.
2. Die Initiative „Innovation und Arbeitsplätze für die Informationsgesellschaft des 21. Jahrhunderts“, welche im Jahr 1999 von der neuen rot-grünen Bundesregierung ins Leben gerufen wurde.
3. Die Initiative „BundOnline 2005“ im Jahr 2000.
4. Die zunehmende Vernetzung der Ebenen in jüngerer Vergangenheit durch Programme wie „DeutschlandOnline“ oder „Informationsgesellschaft Deutschland 2006“.

(vgl. Zink 2005, 190)

Bei dieser Einteilung ist anzumerken, dass es sich bei der Initiative „BundOnline 2005“ um eine Zäsur handelt, da es sich bei dieser erstmals um eine „echte“ E-Government-Initiative handelt. Im Gegensatz zu den vorangegangenen Bestrebungen erhielt mit dieser Initiative E-Government erstmals ein eigenes Programm in der Bundesverwaltung.

5.3.2 E-Government-Projekte in Deutschland

5.3.2.1 Info 2000. Deutschlands Weg in die Informationsgesellschaft

Das Programm Info 2000, welches im Februar 1996 von der deutschen Bundesregierung aufgelegt wurde, stellt wie bereits erwähnt den Beginn der bundesdeutschen Aktivitäten im Bereich der Förderung und Nutzung neuer Technologien dar. Ein zentrales Anliegen des Programms war die Nutzung moderner Informationstechniken für eine bürgernahe Verwaltung. Die Bundesverwaltung sollte im Zuge der Umsetzung des Programms drei große Herausforderungen meistern. Zum ersten sollte sie weiterhin ihre Funktionen erfüllen und ihre Dienstleistungen erbringen, weiters sollten Rationalisierung und Optimierung gewährleistet werden. Nicht zuletzt sollte ein Rahmen geschaffen werden, der sicherstellt, dass die Anwendung neuer Technologien auch sicher ist und es nicht zu Missbrauch kommt. (vgl. Zink 2005, 213)

Obwohl Info 2000 als Startschuss der bundesdeutschen E-Government-Aktivitäten gesehen werden kann, muss auch festgehalten werden, dass es sich um keine exklusive E-Government-Initiative handelte. Die Umsetzung von E-Government wurde mit der Initiative Info 2000 zwar erstmals als Ziel definiert und in ein größeres Programm eingebettet, blieb aber in der Praxis auf nur wenige punktuelle Bereiche beschränkt.

5.3.2.2 BundOnline 2005

Bereits seit Ende der Neunziger war E-Government auf Ebene der Länder und Kommunen ein Thema. Vor allem die Industrie und die Wirtschaft forderten daher mehr Nachdruck seitens der öffentlichen Verwaltung. Im September 2000 startete Bundeskanzler Schröder in einer Rede die politische Neuorientierung in Bezug auf E-Government. Er kündigte zehn Schritte an, die Deutschland den Weg in die Informationsgesellschaft ebnen sollten. Zu allererst sollte das Internet Teil der Allgemeinbildung werden. Hierzu sollten alle Schulen mit einem PC und einem Internetanschluss ausgestattet werden. Auch Bibliotheken sollten ab sofort einen kostenlosen Zugang zum Internet bieten. Weitere Kernpunkte waren unter anderem die

Bereitstellung von internetfähigen Verwaltungsdienstleistungen, die Förderung von E-Commerce sowie das Internet sicherer zu machen.

„Was im Rahmen dieser Rede als ein Punkt unter mehreren Aktivitäten im allgemeinen Rahmen der Politik im Bereich Informationsgesellschaft erscheint, war de facto ein klarer Perspektivwechsel. Es war der Schritt von einer punktuellen Impulssetzung hin zu einer systematischen Online-Bereitstellung der ‚internetfähigen Dienstleistungen der Bundesverwaltung‘.“ (Zink 2005, 221) Zu diesem Zweck wurde erstmals in Deutschland das gesamte Dienstleistungsportfolio der Bundesverwaltung erfasst und in Hinblick auf seine Internetfähigkeit bewertet. „In diesem Zusammenhang stellte sich heraus, dass nahezu alle Dienstleistungen entweder vollständig oder zumindest in Teilbereichen elektronisch abgewickelt werden können.“ (Deel 2007, 54)

5.3.2.3 Weitere Initiativen

Im Jahr 2003 wurden die E-Government-Aktivitäten in Deutschland um drei weitere Initiativen ergänzt: DeutschlandOnline, Bürokratieabbau und Informationsgesellschaft Deutschland 2006. Schon mit BundOnline 2005 beabsichtigte die Regierung, die Zusammenarbeit zwischen Bund und Ländern zu optimieren. Da die Kooperation aber begrenzt blieb, beschlossen Bund und Länder die gemeinsame Strategie DeutschlandOnline, mit dem Ziel, die Zusammenarbeit zwischen Bund, Länder und Kommunen vermehrt zu institutionalisieren. „Für den optimalen Einsatz moderner Informationstechnologie ist daher eine umfassende Integration von Verwaltungsprozessen - auch ebenenübergreifend - notwendig. Diesem Ziel steht gegenwärtig die heterogene IT-Landschaft von Bund, Ländern und Kommunen entgegen. Gutes E-Government erfordert medienbruchfreie Abläufe innerhalb der einzelnen Verwaltungsebenen und zwischen ihnen. Dies ist bisher noch die Ausnahme, nicht die Regel.“ (deutschland-online.de 2008) Deutschland-Online will zur Erreichung der Ziele dabei den Föderalismus zu seinem Vorteil nutzen. Nach dem Prinzip „Einer (oder einige) für alle“ sollen Modellösungen einzelner schließlich allen zugute kommen.

Der „Masterplan“ Bürokratieabbau stellt ein breit angelegtes Konzept zum Abbau unnötiger bürokratischer Vorgaben dar. E-Government sollte dabei einzelne Zielvorgaben unterstützen. Das Programm Informationsgesellschaft Deutschland 2006

bietet hauptsächlich einen Überblick über laufende E-Government-Projekte und führte die mit BundOnline 2005 eingeführten Forderungen fort. „Das zentrale E-Government-Portal des Bundes *bund.de*, das seit der *CeBIT 2001* online ist, zählt zu den Basiskomponenten der E-Government-Initiative *BundOnline 2005* und ist wesentlicher Beitrag des Bundes zur E-Government-Strategie *Deutschland-Online*.“ (Deel 2007, 56)

5.3.3 E-Democracy in Deutschland

„Bisher spielt die so genannte elektronische Demokratie in Deutschland auf Bundes- oder Länderebene keine nennenswerte Rolle. Zumindest nicht, wenn man darunter mehr versteht als bunte Webseiten politischer Parteien und Institutionen.“ (Lührs 2005, 173) Bei den Initiativen wie BundOnline 2005 geht es praktisch ausschließlich um die Bereitstellung von Dienstleistungen der Verwaltung im Internet. Bei E-Government-Initiativen auf Länderebene verhält es sich ähnlich. Im Zuge der Meinungsbildung und Entscheidungsfindung im öffentlichen Rahmen oder als innovative Form der Bürgerpartizipation kam das Internet bisher in Deutschland kaum zum Einsatz. „Erste Erfahrungen mit internetbasierter Bürgerbeteiligung gibt es bisher fast nur auf kommunaler Ebene – mit überwiegend ernüchternden Resultaten.“ (Lührs 2005, 173) Die bisherigen Bemühungen waren meist sozial unausgewogen und zu wenig an den politischen Entscheidungsprozess gebunden.

5.3.3.1 Metropole Hamburg – Wachsende Stadt

Eine Ausnahme stellt die Online-Diskussion zum Thema „Wachsende Stadt“ dar, die im Herbst 2002 in Hamburg durchgeführt wurde. An der Diskussion sollten sich potenziell alle Bürger beteiligen können und die Ergebnisse sollten auch realpolitische Konsequenzen haben. Das Leitbild „Metropole Hamburg – Wachsende Stadt“ zielte dabei unter anderem auf die Erhöhung der Einwohnerzahl, die Förderung des Wirtschaftswachstums, die Schaffung von zusätzlichen Wohnbau- und Gewerbeflächen sowie die Steigerung des internationalen Bekanntheitsgrades und der Attraktivität Hamburgs ab. (vgl. Lührs 2005, 174f)

Die Diskussion wurde schließlich als Ideenwettbewerb konzipiert und auf einen Zeitraum von vier Wochen angesetzt. In diesem Zeitraum sollten möglichst viele konkrete Vorschläge entwickelt werden, die Attraktivität Hamburgs zu steigern. Nach Abschluss der Diskussion sollte eine vom Senat eingesetzte Jury die fünf besten Ideen auswählen und zur Umsetzung empfehlen. Da zuvor die Zustimmung des Hamburger Bürgermeisters eingeholt worden war, die Umsetzung der ausgewählten Ideen zu unterstützen, war auch der politische Einfluss der Diskussion garantiert.

Um eine möglichst hohe Teilnehmerzahl zu erreichen, wurde in verschiedenen Medien für die Online-Diskussion geworben. Insgesamt gingen knapp 4000 Beiträge von 265 Bürgern ein. Die Expertenjury wählte schließlich sieben von insgesamt 57 entwickelten Ideen aus, an deren Erarbeitung jeweils zwischen zwei und 17 Personen beteiligt waren. (vgl. Lührs 2005, 179f) Auch wenn letztlich keines der Projekte tatsächlich in der geplanten Form umgesetzt wurde, so ist es dennoch gelungen, Impulse zu setzen und eine lebendige Diskussion zu gestalten, die auch zu konkreten Ergebnissen führte.

5.3.4 E-Voting in Deutschland

Obwohl die Bundesrepublik heute im Bereich E-Voting im internationalen Vergleich eher hinterherhinkt, fand ein bedeutendes Ereignis doch in Deutschland statt. „Die ersten rechtsgültigen Wahlen weltweit mit Stimmabgabe per Internet fanden am 2. und 3. Februar 2000 an der Universität Osnabrück statt. Im Rahmen des Projektes *i-vote* von Prof. Dr. Dieter Otten konnten die Wahlberechtigten die Stimmabgabe zur Wahl des Studentenparlaments per Chipkarte über Internet durchführen.“ (Elsas 2000, 124)

Die heutigen Anstrengungen E-Voting in Deutschland zu etablieren sind eher verhalten und die Skepsis gegenüber E-Voting noch immer sehr groß. Dennoch gibt es durchaus ernstzunehmende Programme. Seit einigen Jahren beschäftigt sich das vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit geförderte Forschungsprojekt W.I.E.N. (Wählen in elektronischen Netzwerken) mit der Durchführung von elektronischen Wahlen im nicht-parlamentarischen Raum. „Dabei wird neben der Option, von vernetzten Wahllokalen zu wählen, auch das Intranet- bzw. Internetvoting außerhalb von Wahllokalen untersucht.“ (Weddeling 2005)

Der Grund warum sich E-Voting in Deutschland bisher nicht weiterentwickeln konnte liegt aber nicht an der mangelnden technischen Machbarkeit, es handelt sich vielmehr um rechtliche Barrieren. Bisher ist es aus rechtlicher Sicht nur Vereinen und Verbänden möglich, aufgrund fehlender gesetzlicher Wahlordnung, Internetwahl rechtsgültig durchzuführen. Alle anderen Wahlen, die einer gesetzlichen Wahlordnung unterliegen, sehen die Möglichkeit des E-Voting schlichtweg nicht vor. Betroffen sind nicht nur Kommunal-, Landtags-, und Bundestagswahlen, sondern beispielsweise auch Betriebsratswahlen. Bevor man an eine ernsthafte flächendeckende Umsetzung denken kann, muss also das Potential von E-Voting in Deutschland erst noch erkannt werden und eine rechtliche Basis zur Durchführung geschaffen werden. (vgl. Weddeling 2005)

5.3.5 Resümee

Das größte Problem der Implementierung von E-Government in Deutschland ist seit jeher zweifellos der ausgeprägte Föderalismus. Die horizontale Gewaltenteilung zwischen Legislative, Exekutive und Judikative wird durch das föderalistische System ergänzt. Es kommt zu einer vertikalen Aufteilung der politischen Macht auf mehrere staatliche Ebenen. Kompetenzkonflikte zwischen Bund, Ländern und Kommunen sind somit an der Tagesordnung, wodurch die Umsetzung von E-Government gehemmt wird. „Insgesamt gibt es in Deutschland mehr als 13.000 Organisationen der öffentlichen Verwaltung mit zusammen ca. 4,7 Mio. Beschäftigten im öffentlichen Dienst.“ (Becker / Algermissen / Falk 2007, 3)

Auch wenn mit Initiativen wie BundOnline 2005 und Deutschland-Online die Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen und auch die Kooperation zwischen den Kommunen untereinander gefördert wurde, so ist nicht zu erwarten, dass dieser Prozess innerhalb kurzer Zeit abgeschlossen werden kann. Die Unabhängigkeit der kommunalen Services wirkt der besseren Umsetzung der webbasierten Zentralisierung staatlicher Dienstleistungen bis heute entgegen. (vgl. Deel 2007, 69)

Trotzdem hat in Deutschland in letzter Zeit zumindest auf der administrativen Ebene von E-Government ein Aufholprozess stattgefunden. So belegte die Bundesrepublik bei der Capgemini Studie 2004 im Bereich Online-Verfügbarkeit beispielsweise noch den 18. Platz und war damit gleichzeitig Vorletzter unter den EU-15. Auch im Jahr 2006

gab es noch ein ähnlich schlechtes Ergebnis. Bei der Studie 2007 konnte sich Deutschland hingegen klar verbessern und belegt nun Platz zehn. Auch prozentual gesehen liegt die Bundesrepublik bei der Online-Verfügbarkeit von Diensten nun erstmals über dem Durchschnitt der untersuchten Länder. Der größte Sprung gelang Deutschland aber bei den vollständig onlinefähigen Diensten. “Germany’s **fully-online availability** has made very marked increase from 47% last year to a 75% in 2007 to move Germany into 8th position. Needless to say, this is an impressive jump in the benchmark survey.” (Capgemini 2007, 47) Die Plattform www.bund.de schnitt hingegen unterdurchschnittlich ab.

Generell muss festgestellt werden, dass sich die deutschen E-Government-Initiativen praktisch alle auf administrativer Ebene befinden. Im Bereich der E-Partizipation gibt es in der Tat nur äußerst marginale Projekte und ihre zukünftige Entwicklung ist nicht vorhersehbar. Auch ist festzustellen, dass selbst die Konzepte auf administrativer Ebene oftmals nur sehr theoretisch sind. Es gibt weniger konkrete Programme, wie etwa die umfassende Ausstattung der Bevölkerung mit einer Bürgerkarte mit elektronischer Signaturfähigkeit, wie dies in Estland aber auch in Österreich geschehen ist. Außerdem hat Deutschland in noch größerem Ausmaß als andere Länder damit zu kämpfen, dass die vorhandenen Angebote nur äußerst verhalten genutzt werden. Dies liegt auch an der mangelnden Präsenz in den Mainstreammedien, wovon auch das Portal bund.de betroffen ist. „An dieser Stelle wäre ein ausgeprägteres Engagement wünschenswert, um den Bekanntheitsgrad des E-Government-Angebots zu steigern und die Zugriffe auf bund.de zu erhöhen.“ (Deel 2007, 69)

5.4 E-Government in Großbritannien

5.4.1 Ausgangslage

Der Ursprung der britischen Bemühungen E-Government zu forcieren, liegt bereits in den Neunzigern. „Im Oktober 1994 wurde die erste zentrale E-Government-Website im Vereinigten Königreich gelauncht. Seit diesem Zeitpunkt haben sich viele Dinge im E-Government-Sektor des Vereinigten Königreichs getan.“ (Deel 2007, 72) Die

wichtigsten Schritte bei der Förderung und Entwicklung von E-Government in Großbritannien werden nun im Folgenden vorgestellt.

5.4.2 E-Government-Initiativen in Großbritannien

5.4.2.1 Information Society Initiative - ISI

Bereits im Jahr 1996 startete die britische Regierung die erste Initiative in Richtung Informationsgesellschaft. „Die britische ISI Strategie, damals zweifellos eine der umfassendsten in Europa, wurde als ein Netzwerk für alle Aktivitäten im Rahmen der Informationsgesellschaft angekündigt.“ (Trauner 2007, 124) Die Strategie beinhaltete sieben Teilinitiativen, unter anderem das Heranführen der Bürger an die neuen Technologien, die Einführung neuer Informationstechnologien in der Bildung und die bessere Nutzung der Technologien in der Verwaltung, um die Dienste für die Öffentlichkeit zu verbessern.

Diese Strategie wurde 1998 mit dem Programm „Our Information Age – the Government’s vision“ fortgeführt. Diese Strategie nannte fünf Schlüsselgebiete für den Eintritt Großbritanniens in die Informationsgesellschaft, darunter den erweiterten Zugang, um sicherzustellen, dass die neuen Vorteile allen Bürgern offen stehen und keine Kluft entsteht. Weiters sollte es zu einer Modernisierung der Verwaltung kommen, um sicherzugehen, dass die neuen Technologien auch zum Einsatz kommen und bequemere Dienste angeboten werden. Ein Teil der Verwaltungsdienstleistungen sollte elektronisch zugänglich gemacht werden. (vgl. Trauner 2007, 125)

5.4.2.2 White Paper „Modernising Government“

Im März 1999 startete die Regierung das neue Programm Modernising Government. Hintergrund war, dass man erkannte, dass zwar in verschiedenen Bereichen Aktivitäten gesetzt wurden, jedoch die Verwaltung sowie ihre Dienstleistungen mit der Entwicklung der Informationstechnologie nicht Schritt halten konnten. Die Regierung kündigte daher die Entwicklung einer gemeinsamen Strategie für Verwaltung und elektronische Dienstleistungen an. Darüber hinaus sollten finanzielle Transaktionen

zwischen Bürgern und Verwaltung vereinfacht und der Schutz der Daten gewährleistet werden (vgl. Trauner 2007, 125f)

In weiterer Folge setzte sich Großbritannien das Ziel, die Voraussetzungen für die Umgestaltung der öffentlichen Verwaltung durch die Verwendung von E-Business-Methoden zu schaffen. Der Begriff E-Government selbst kommt im Modernising Government Programm noch nicht vor.

5.4.2.3 Die UK Online Strategy und Directgov

Die UK Online Strategy wurde im Jahr 2000 veröffentlicht. Die Kampagne beinhaltet eine ausführliche Strategie der Regierung, Großbritannien online einzurichten. Premierminister Blair kündigte Initiativen und Investitionen an, um sowohl Bürger als auch Unternehmer und Verwaltung online zu bringen. „Die drei Hauptziele der Kampagne sind: Großbritannien soll weltweit der beste Platz für E-Commerce sein, ein allgemeiner Zugang zum Internet soll ermöglicht werden und alle Verwaltungsdienstleistungen sollen im Netz verfügbar sein.“ (Trauner 2007, 129)

Im Zuge der Umsetzung der UK Online Strategy wurde das UK Online Portal eingerichtet. Dieses bietet nach dem Prinzip des One Stop Shop einen alleinigen Zugangspunkt zu allen verfügbaren Verwaltungsinformationen und Verwaltungsdienstleistungen. Im Jahr 2004 wurde UK Online Initiative durch die Initiative Directgov ersetzt und auch das neue Internetportal *Direct.gov.uk* gelauncht. Über das neue Portal sind die meisten anderen britischen E-Government-Angebote direkt erreichbar. Die Initiative Directgov stellt bis heute den Kern der E-Government-Aktivitäten in Großbritannien dar. (vgl. Deel 2007, 104)

5.4.3 E-Democracy und E-Voting in Großbritannien

Im Bereich E-Democracy gibt es nur wenige „Good Practice“ Beispiele in Großbritannien. Ein Beispiel auf kommunaler Ebene ist ein lokaler E-Government-Blog der 320.000 Einwohner-Stadt Wakefield im Bezirk Yorkshire. Dort wurde „im März 2006 eine neue Website zur Bildung einer Web-Community eingeführt. Lokale

Institutionen und Vereine können unter www.wdco.org nach Registrierung und Akzeptierung der Bedingungen gratis eine eigene Website erstellen samt Newseinträgen, Stellenangeboten, Veranstaltungen, Aktivitäten und Mailing-Listen.“ (Haider 2007, 23)

Auf dem Gebiet E-Voting gab es schon recht frühe Bemühungen in Großbritannien. Bereits im Jahr 2000 wurden bei Lokalwahlen die ersten elektronischen Testwahlen durchgeführt. Im Jahr 2003 kam es bei Lokalwahlen in Großbritannien zu einem umfassenden Test von E-Voting. Dabei kamen unterschiedlichste Medien zum Einsatz. Es gab die Möglichkeit der Stimmabgabe via TV, Touchscreens, Telefon oder SMS sowie über das Internet und an Wahlkiosken. (vgl. Prosser 2006, 63) In den meisten teilnehmenden Wahlkreisen konnte ein Anstieg der Wahlbeteiligung festgestellt werden.

5.4.4 Resümee

Wie schon aus dem Modernising Government Programm hervorgeht, gibt es in Großbritannien einen starken Fokus auf E-Business. Die britische E-Government-Strategie setzt bei der Transformation von Behördenaktivitäten stark auf die Nutzung von E-Business-Applikationen. (vgl. Deel 2007, 77) Die Bemühungen konzentrieren sich stark auf den administrativen Bereich. Allerdings investierte die Regierung im Jahr 2006 auch eine Million Pfund zur Stärkung der Online-Bürgerbeteiligung auf lokaler Ebene. Auch hier wird aber wieder auffällig, dass sich die britischen Bemühungen auf dem Gebiet E-Democracy alle nur auf lokaler Ebene bewegen. Beim Thema E-Voting gibt es ebenfalls keine konkreten Pläne zur Umsetzung auf nationaler Ebene.

Auf administrativer Ebene bewegt sich Großbritannien hingegen in den letzten Jahren im europäischen Vergleich im Spitzenfeld. Bei der Online-Verfügbarkeit von öffentlichen Diensten war Großbritannien einer von nur sieben Staaten, der bereits im Jahr 2004 einen Wert von 80 Prozent überschreiten konnte und belegte somit den dritten Platz. (vgl. Capgemini 2004, 11) Auch bei den darauf folgenden Capgemini Studien erreichte Großbritannien ein ähnliches Ergebnis und konnte sich stets im oberen Drittel platzieren. Besonders das nationale Portal Directgov konnten im internationalen Vergleich sehr gut abschneiden.

5.5 E-Government in Frankreich

5.5.1 Ausgangslage

In Frankreich begann der Großteil der E-Government-Aktivitäten im Jahr 1997 nachdem es zu einem Regierungswechsel gekommen war. Die neue Koalition unter Lionel Jospin brachte den verstärkten Einsatz des Internets erstmals auf die Regierungsagenda, wenngleich in Frankreich auch schon weit vor 1997 ein Diskurs über die Informationsgesellschaft im Gange war, welcher sich ab den Neunzigern vermehrt mit dem Internet auseinandersetzte. Im Jänner 1998 wurde von der Regierung ein umfassendes Programm vorgelegt, das den Eintritt Frankreichs in die Informationsgesellschaft anstrebte und E-Government als einen Schwerpunkt der Regierungsaktivität vorsah.

Zink unterteilt die Entwicklung des E-Government-Programms in Frankreich in vier Abschnitte:

1. Eine Rede von Jospin im August 1997 in welcher er das Internet als entscheidende zukünftige Herausforderung anerkannte und das ambitionierte Programmpaket, welches im Jänner 1998 vorgelegt wurde, bereits ankündigte.
2. Im Jahr 2001 begann die zweite Phase der Umsetzung einer elektronischen Verwaltung. Die Anstrengungen richteten sich in der Folge auf die Bereitstellung öffentlicher Dienste über das Internet.
3. Nach dem Regierungswechsel im Mai 2002 kam es zu einer erneuten Zäsur. Der neue Premier Raffarin kündigte an, sich von den umfassenden Programmen seines Vorgängers zu distanzieren und die E-Government-Aktivitäten in Zukunft auf stärker fokussierte Projekte zu konzentrieren.
4. Im Februar 2004 wurde nichtsdestotrotz ein Gesamtentwurf für die Tätigkeiten im Bereich E-Government vorgelegt. Die neue Initiative beinhaltet eine mehrjährige Vorausplanung wie auch einen eigenen Strategieplan und einen umfassenden Maßnahmenplan.

(vgl. Zink 2005, 175f)

5.5.2 E-Government-Initiativen in Frankreich

5.5.2.1 Das Regierungsprogramm PAGSI

Im Jahr 1999 startete mit dem „Programme d’action gouvernemental pour la société de l’information (PAGSI) die erste große E-Government-Initiative Frankreichs. Voraussetzung dafür war die Tatsache, dass Frankreich seine eigene relative Rückständigkeit im internationalen Vergleich bei der Verwendung von neuen Technologien erkannt hatte. Die verbreitete Nutzung des Internets war das zentrale Anliegen dieses Programms. Dem Staat sollte bei der Umsetzung des Programms eine maßgebliche Rolle zukommen.

Im Zuge der Umsetzung von PAGSI wurden diverse Webseiten überarbeitet und neue Internetplattformen ins Leben gerufen. Eine Schlüsselrolle nimmt die Webseite des Premierministers ein, welche erstmals eine weitreichende Online-Kommunikation mit der Regierung ermöglichte. Ein umfassendes Online-Angebot wurde ab sofort auch vom Ministerium für Wirtschaft, Finanzen und Industrie zur Verfügung gestellt. Es wurde den Bürgern unter anderem erstmals ermöglicht, ihre Steuererklärung online einzusehen und auch gleich zu bestätigen.

Das ressortübergreifende Webportal service.public.fr sollte schließlich den Vorwürfen der Öffentlichkeit gegen die Staatsbehörden in Paris und den damit verbundenen französischen Zentralismus entgegenwirken, indem es Bürgern mit Internet-Grundkenntnissen ermöglichte, zahlreiche Amtswege bürgerfreundlich und direkt online zu erledigen – „ohne lange Warteschlangen und kurze Öffnungszeiten oder gar Anreisen aus der Provinz in die Hauptstadt.“ (Lehmann o.J.b)

5.5.2.2 ADELE

„Seit 2003 unternimmt Paris große Anstrengungen, um das öffentliche Beschaffungswesen zu modernisieren und durch den Einsatz elektronischer Verfahren Kosten einzusparen. 2004 verabschiedete die Regierung ihr Vorhaben Adele, das zahlreiche Verwaltungsabläufe unter Nutzung elektronischer Medien und Kommunikationsmittel vereinfachen und vor allem verbilligen soll. Nach Berechnungen

des Finanzministeriums sollen so ab 2007 pro Jahr 5 Mrd. bis 7 Mrd. Euro an Haushaltsmitteln eingespart werden können. Das Kürzel Adele steht für einen Aktionsplan namens ‚ADministration ELEctronique‘, der den gesamten Bereich der Regierungstätigkeit mit insgesamt 140 Einzelprojekten umfasst.“ (Bundesagentur für Außenwirtschaft 2007)

5.5.3 E-Democracy und E-Voting

Bei den französischen Bemühungen im Bereich E-Democracy ist die Kleinstadt Issy-les-Moulineaux beispielgebend. „Ob Frankreichs erstes digitales Rathaus, interaktive Ortsräte, Schulen im Netz, lokales Web-TV oder internationale Hi-Tech-Firmen und Cyberclubs, all dies kann man in einem - ehemals - verschlafenen Pariser Vorort von 46.000 Einwohnern entdecken.“ (Lehmann o.J.a) Zudem fand in Issy der „Erste internationale Forum zur elektronischen Demokratie“ statt. Experten aus aller Welt diskutierten über folgende drei Leitfragen:

1. „Wie können neue Informationstechnologien den Bürgern und Wählern helfen, mehr über die Politik zu erfahren und besser ihre Rechte wahrzunehmen?
2. Wie können Bürger größeren Einfluß auf Richtungs- und Sachentscheidungen der Politik nehmen; wie können sie Politik aktiver mitgestalten?
3. Wie sollten sich die politischen Parteien auf die Informationsgesellschaft vorbereiten?“ (Lehmann o.J.a)

Im Bereich E-Voting beschränkten sich die französischen Bemühungen bisher größtenteils auf den Einsatz von Wahlmaschinen, der jedoch von der Bevölkerung auch eher kritisch aufgenommen wurde. Internetwahlen spielten bislang eher eine untergeordnete Rolle.

5.5.4 Resümee

Das Regierungsprogramm PAGSI zeigt, dass E-Government in Frankreich von Beginn an „Chefsache“ war. Der Premier und die Regierung spielten im gesamten Themenfeld Informationsgesellschaft die entscheidende Rolle. „Unterstrichen wurde dies durch die Einrichtung des *Comité interministériel pour la société de l'information (CISI)*, auf dessen ersten Sitzung im Januar 1998 das PAGSI verabschiedet wurde.“ (Zink 2005,

234) Das bedeutet aber auch, dass E-Government in Frankreich zu Beginn immer in die allgemeine Politik im Themenbereich Informationsgesellschaft eingebettet blieb, was bei der Umsetzung konkreter Vorhaben durchaus zu Problemen führte. Darüber hinaus existierte neben dem CISI auch noch ein Komitee zur Verwaltungsreform, das sich ebenfalls mit E-Government beschäftigte und gewissermaßen in Konkurrenz zum CISI stand, da E-Government thematisch sowohl Informationsgesellschaft als auch Verwaltungsreform tangiert. (vgl. Zink 2005, 240)

E-Government musste sich in Frankreich sozusagen erst aus dem übergeordneten Konzept der Informationsgesellschaft herauslösen. Die Entwicklung ist gekennzeichnet vom Versuch des schnellen Aufholens, nachdem den Franzosen die eigene Rückständigkeit in diesem Gebiet bewusst geworden ist. Die teils übertriebenen Ambitionen auf politischer Seite wirkten dabei eher kontraproduktiv. (vgl. Zink 2005, 243) Abgesehen davon wurde das Potential des Internets erst recht spät erkannt und lange Zeit auf veraltete Technologien gesetzt.

In den letzten Jahren kam es dennoch zu einem bemerkenswerten Aufholprozess, der sich auch in den Capgemini Vergleichsdaten niederschlug. Schon 2004 lag Frankreich sowohl bei der Online-Verfügbarkeit von öffentlichen Diensten als auch bei der vollständigen Onlinefähigkeit knapp über dem Durchschnitt der EU-15 und konnte jeweils den zehnten Platz belegen. 2006 und 2007 erzielte Frankreich sogar noch leicht bessere Platzierungen und befindet sich stabil über den durchschnittlichen Werten der nun 27 Mitgliedsstaaten der Europäischen Union.

Ein „Good Practice“ Beispiel ist die proaktive Online-Steuererklärung in Frankreich. In den meisten anderen Ländern müssen die Bürger selbst jedes Formular ausfüllen und die Transaktion starten. In Frankreich wird die Erklärung vom Finanzamt ausgefüllt, „der Bürger kontrolliert die Angaben, unterzeichnet und schickt sie zurück.“ (Capgemini 2006, 18) Dieser vereinfachte Weg der Steuererklärung wird auch von der Bevölkerung positiv angenommen. Im Jahr 2007 wurde jede fünfte Steuererklärung über das Internet ausgefüllt.

5.6 E-Government in der Schweiz

5.6.1 Ausgangslage

Aufgrund der starken Dezentralisierung der Schweiz gestaltet sich die Umsetzung von E-Government recht schwierig. Daher gab es seitens des Bundes in den letzten Jahren vermehrt Bestrebungen bei der Umsetzung einer E-Government Strategie, die Zusammenarbeit mit den Kantonen und Gemeinden voranzutreiben und den Föderalismus als Vorteil zu nutzen. „Das ausgeprägte föderalistische System der Schweiz umfasst sehr viele, teilweise sehr kleine autonome Verwaltungseinheiten. Diese dezentrale Organisation hat den Vorteil der Bevölkerungs- und Realitätsnähe. Sie belässt kreativen und initiativen Verwaltungsstellen Handlungsspielraum und kann so innovationsfördernd wirken.“ (Eidgenössisches Finanzdepartement 2007, 3)

5.6.2 E-Government-Projekte in der Schweiz

5.6.2.1 E-Government-Strategie Schweiz

Im Jänner 2007 verabschiedete der Bundesrat die „E-Government-Strategie Schweiz“. „Die E-Government-Strategie Schweiz verfolgt, in der Reihenfolge ihrer Bedeutung, drei Ziele:

1. Die *Wirtschaft* wickelt den Verkehr mit den Behörden elektronisch ab.
2. Die *Behörden* haben ihre Geschäftsprozesse modernisiert und verkehren untereinander elektronisch.
3. Die *Bevölkerung* kann die wichtigen – häufigen oder mit grossem Aufwand verbundenen – Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln.“ (Eidgenössisches Finanzdepartement 2007, 4)

Auffällig bei dieser Zielsetzung ist, dass die Schweiz im Gegensatz zu den meisten anderen Ländern Prioritäten setzt. Die Einteilung in Wirtschaft, Behörden und Bevölkerung findet sich in vielen Fällen, doch wird üblicherweise keine Präferenz

geäußert. Außerdem ist es außergewöhnlich, dass sich die Wirtschaft an erster Stelle, die Bevölkerung hingegen nur an letzter Stelle wieder findet.

5.6.2.2 Das Schweizer Portal www.ch.ch

„Das Schweizer Portal ch.ch ist die nationale Einstiegsseite der Schweiz. Es ist die elektronische Visitenkarte der offiziellen Schweiz und der zentrale Eingang zu den Online-Informationen von Bund, Kantonen und Gemeinden in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch, Rätoromanisch und Englisch.“ (ch.ch 2008)

Das Portal bietet Zugriff auf das gesamte Informations- und Serviceangebot der Verwaltung und führt gleichzeitig zur zuständigen Stelle in Bund, Kantonen oder Gemeinden. Die rechtliche Grundlage für den Betrieb des Portals bildet eine für den Zeitraum von vier Jahren abgeschlossene öffentlich-rechtliche Vereinbarung zwischen Bund und Kantonen aus dem Jahr 2006.

5.6.3 E-Voting in der Schweiz

In der Schweiz gab es bereits in mehreren Kantonen Pilotversuche im Bereich E-Voting. Im Kanton Genf kam E-Voting bereits im Jahr 2003 erstmals in drei Gemeinden zum Einsatz. Es wurden bis zu 4000 Stimmen per E-Voting abgegeben. Der Vorteil war, dass die Wählenden bereits an die Distanzwahl gewöhnt waren, da alle Wahlberechtigten Unterlagen für die Briefwahl zugeschickt bekommen. (vgl. Prosser 2006, 62)

Das Kanton Genf nennt mehrere Gründe, warum es das E-Voting-Projekt unterstützt. Zunächst werden die Bürger in der Schweiz, auch aufgrund der Vielzahl an direktdemokratischen Elementen, vier- bis fünfmal jährlich zu einer Wahl aufgefordert. Die bequeme Art der Stimmabgabe über das Internet spielt in diesem Bereich eine wesentliche Rolle. Weiters wird festgestellt, dass 65 Prozent der Schweizer Bevölkerung über einen Zugang zum Internet verfügen, sei es daheim oder am Arbeitsplatz. Darüber hinaus soll mithilfe von E-Voting den Teilen der Bevölkerung, die in abgelegenen Gebieten leben, und auch jenen mit körperlichen Einschränkungen

ein einfaches und effektives Wahlsystem zur Verfügung gestellt werden. Es wird aber auch klargestellt, dass E-Voting die gegenwärtigen Systeme der Stimmabgabe nicht ersetzen, sondern nur ergänzen sollen. (vgl. Republique et Canton de Geneve 2007)

In den darauf folgenden Jahren kam es auch in anderen Kantonen zu ersten Tests von E-Voting-Systemen. Das Grundprinzip war meist dasselbe. Es wurden Wahlkarten postalisch verschickt, die einen freizurubbelnden Code enthielten, welcher die Stimmabgabe über das Internet ermöglichte. Im Jahr 2005 wurde die Phase der Pilotversuche abgeschlossen und mit der Evaluierung der Erfahrungen begonnen. Danach wird sich entscheiden, ob E-Voting in der Schweiz eingeführt wird und wenn ja in welcher Form. (vgl. Prosser 2006, 63)

5.6.4 Resümee

Aus den Daten der Capgemini Studie geht hervor, dass die Schweiz bei der Umsetzung von E-Government im europäischen Vergleich zu den unterentwickelten Staaten gehört. Bei allen Erhebungen der letzten Jahre befand sich die Schweiz im letzten Drittel und lag klar unter dem Durchschnittswert aller untersuchten Länder. Besonders auffällig ist, dass es zusätzlich eine hohe Diskrepanz zwischen der Online-Verfügbarkeit von Verwaltungsdienstleistungen und der vollständigen Onlinefähigkeit gibt, was vermutlich auf die föderale Struktur des Landes zurückzuführen ist. (vgl. Capgemini 2004, 10) Denn während die Schweiz bei der Online-Verfügbarkeit noch annähernd an die Durchschnittswerte herankam und jeweils sieben bis acht Länder noch schlechter platziert waren, belegte man bei der vollständigen Onlinefähigkeit stets abgeschlagen den vorletzten Platz.

Auch auf partizipativer Ebene von E-Government stechen in der Schweiz keine besonderen Bemühungen hervor. Dies ist insofern verwunderlich, da doch gerade die ausgeprägten direktdemokratischen Elemente des politischen Systems der Schweiz für den Einsatz von E-Government prädestiniert wären.

6 Die Europäische Union und E-Government

6.1 Ziele des Kapitels

Wie schon aus der Definition von E-Government der Europäischen Kommission in Kapitel 2.2.5 hervorging, liegt der Fokus stark auf dem Gebiet der E-Administration. Die von der Europäischen Union gesetzten Initiativen konzentrieren sich aber auch auf Themen wie den barrierefreien Zugang zum Internet, Sicherheit oder Datenschutz und werden im Folgenden kurz vorgestellt, um zu beleuchten, wo die Arbeitsschwerpunkte der Europäischen Union beim Thema E-Government liegen.

6.2 Initiativen der Europäischen Union zur Förderung von E-Government

„Im März 2000 beschlossen die Staats- und Regierungschefs der Europäischen Union auf der Tagung des Europäischen Rates in Lissabon eine neue Strategie zur Vorbereitung der EU auf die Herausforderungen des neuen Jahrhunderts, die als **„Lissabonner Strategie“** bekannt wurde.“ (Rupp / Traimer 2006, 12) Das Hauptziel war, die Europäische Union bis zum Jahr 2010 zum wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt zu machen.

In der Folge startete die Europäische Kommission die E-Europe-Initiative, da im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien ein großes Potential zur Erreichung der neuen Ziele gesehen wurde. Die E-Europe-Initiative verfolgte das Ziel, der Entwicklung der Informationsgesellschaft einen politischen Impuls zu verleihen. In den folgenden Jahren kam es zur Erstellung mehrerer Aktionspläne durch die Europäische Union.

6.2.1 Aktionsplan eEurope 2002

Der Aktionsplan eEurope 2002 ist Teil der Lissabonner Strategie. Das Hauptanliegen dieses Aktionsplans war die Verbreitung des Zugangs zum Internet in Europa. Es wurden drei Ziele verfolgt, die bis Ende 2002 erreicht werden sollten:

1. Billigeres, schnelleres und sicheres Internet

Es wurde festgestellt, dass eine Gebührensenkung notwendig ist, um die Ausbreitung von Breitbandinternet zu beschleunigen. Um dies zu erreichen, wurde der Wettbewerb gefördert. Weiters kam es zur Ausstattung von Universitäten und Hochschulen mit schnellen Internetzugängen, um Forschern und Studenten eine bessere Vernetzung zu ermöglichen. Nicht zuletzt zielt der Aktionsplan auf die Verbesserung der Sicherheit von Online-Transaktionen ab, die durch den Einsatz von intelligenten Chipkarten ermöglicht werden sollte. In diesem Bereich wurde auch die Privatwirtschaft aufgefordert bei der Entwicklung europäischer Normen mitzuwirken und für die Sicherheit sowie niedrige Kosten von Chipkarten-Lösungen zu sorgen

2. Investitionen in Menschen und Fertigkeiten

In diesem Bereich ging es darum, alle Schulen mit einem Internetanschluss und multimedialen Hilfsmitteln auszurüsten. Gleichzeitig sollten die Lehrpläne an die neuen Technologien angepasst werden. Außerdem sollte für alle Arbeitskräfte die Möglichkeit geschaffen werden, durch begleitendes Lernen ausreichende Kenntnisse der neuen Informationstechnologien zu erwerben. Darüber hinaus wird auch festgehalten, dass die gesamte Bevölkerung Zugang zu den Informationstechnologien haben muss und keine Ausgrenzung, beispielsweise von Menschen mit Behinderung, stattfinden darf.

3. Förderung der Nutzung des Internet

Der Aktionsplan sieht vor, den elektronischen Geschäftsverkehr zu fördern. Weiters soll der elektronische Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen gewährleistet werden. Außerdem werden die Entwicklung elektronischer Gesundheitsdienste sowie neue technische Lösungen für das Verkehrssystem (beispielsweise das Satellitennavigationssystem Galileo) thematisiert.

(vgl. europa.eu: eEurope 2002)

„Wie aus der Bewertung des Aktionsplans eEurope 2002 hervorgeht, sind dessen Hauptziele erreicht worden. Im Hinblick auf die Zunahme der Internetanschlüsse bei Privatpersonen und Unternehmen und die Schaffung günstiger rechtlicher

Rahmenbedingungen für die Entwicklung einer wissensgestützten Wirtschaft hat sich eEurope im Allgemeinen als wirksam erwiesen.“ (europa.eu: eEurope 2002) Im Jahr 2002 nutzten bereits mehr als die Hälfte der Europäer regelmäßig das Internet. Bei Schulen und Unternehmen waren sogar mehr als 90 Prozent online. Allerdings muss festgehalten werden, dass ein Großteil der privaten Internetnutzer noch nicht den Umstieg auf Breitbandverbindungen vollzogen hatten. Dieser Punkt wurde daher zu einem zentralen Thema im Aktionsplan eEurope 2005. Darüber hinaus entstanden aus dem Aktionsplan eEurope 2002 die Capgemini Studien. „Die Studie im Auftrag der Europäischen Kommission ist Teil des Benchmark-Programms, das den Fortschritt von eEurope misst.“ (Capgemini 2004, 29)

6.2.2 Aktionsplan eEurope 2005

Der Aktionsplan eEurope 2005 wurde im Juni 2005 vom Europäischen Rat in Sevilla verabschiedet. Während sein Vorgänger vor allem das Schwerpunktziel der Erhöhung der Internetanschlüsse in Europa hatte, zielt eEurope 2005 „auf die Nutzung dieser Anschlüsse im Hinblick auf eine Steigerung der wirtschaftlichen Produktivität und eine Verbesserung der Qualität der Dienste und des Zugangs zu ihnen für alle EU-Bürger, die sich auf eine sichere, vielen möglichst zugängliche Breitband-Infrastruktur stützt.“ (europa.eu: eEurope 2005)

Hauptziel des Aktionsplanes war die Gewährleistung des Onlinezugangs zu diversen öffentlichen Dienstleistungen wie Behördendienste (E-Government), Dienste für Computergestütztes Lernen (E-Learning) und auch Gesundheitsdiensten (E-Health). Dazu sollte ein dynamisches Umfeld für E-Business und eine sichere Infrastruktur geschaffen werden. Nicht zuletzt fordert die Europäische Kommission einen Breitbandzugang zu wettbewerbsfähigen Preisen, um Ausgrenzung durch Behinderung, Alter oder Krankheit zu vermeiden. (vgl. europa.eu: eEurope 2005)

6.2.3 Initiative i2010 – Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung

Im Jahr 2004 verabschiedete die Europäische Kommission im Rahmen einer Neuorientierung der Lissabon-Strategie die neue Rahmenstrategie „Europäische

Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung“. „Mit dieser umfassenden Strategie, die zugleich das Nachfolgeprogramm der E-Europe-Aktionspläne darstellt, versucht die Kommission den entscheidenden Impuls für mehr Wachstum und Beschäftigung in der Europäischen Union zu geben.“ (Rupp / Traimer 2006, 13)

Im April 2006 wurde von der Europäischen Kommission ein neuer E-Government-Aktionsplan im Rahmen der i2010 Initiative ins Leben gerufen. Dieser verfolgt das Ziel, die Einführung von E-Government in Europa zu beschleunigen, damit alle davon profitieren können. Der Aktionsplan definiert hierzu fünf Prioritäten:

1. Kein Bürger bleibt zurück, der Zugang zu innovativen Diensten wird bis 2010 für alle Bürger garantiert.
2. Effizienz und Effektivität werden sowohl für Anwender, als auch für die Verwaltung selbst Wirklichkeit.
3. Es kommt bis 2010 zur Einführung der Schlüsselservices für Bürger und Unternehmer.
4. Es werden die Voraussetzungen für einen sicheren und bequemen Zugang zu öffentlichen Diensten geschaffen.
5. Es kommt zu einer Stärkung der Bürgerbeteiligung und einer vermehrten Einbindung in demokratische Entscheidungsprozesse.

(vgl. Capgemini 2006, 23)

6.2.4 Best Practice Ansätze

In den letzten Jahren gab es in den verschiedenen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union unterschiedlichste Initiativen im Bereich E-Government. Das führte zu gesteigertem Bedarf am Transfer von Know-how innerhalb der Mitglieder, da es überflüssig erscheint, dass jeder Staat sein vollständig eigenes E-Government-System entwickelt. Daher erfreute sich der Terminus „Best Practice“ in den letzten Jahren zunehmender Beliebtheit. (vgl. Gieber / Orthofer / Traunmüller 2006, 61)

Bedeutendstes Beispiel der Initiative der EU im Gebiet der Best Practice Ansätze war die Vergabe der eEurope Awards in den Jahren 2003 und 2005. Ziel war es, die innovativsten E-Government-Projekte auszuzeichnen und ihnen somit Aufmerksamkeit

zu verschaffen. Das sollte den gegenseitigen Austausch von Erfahrungen und Wissen unter den Mitgliedsstaaten fördern, was wiederum der Erreichung der Lissabonner Ziele dienen sollte.

6.3 Fazit

Die Aktionspläne der Europäischen Kommission haben in den letzten Jahren sicher einen entscheidenden Beitrag zur Entwicklung von E-Government in Europa beigetragen. Vor allem Länder, die in ihrer Entwicklung eher hinterherhinkten, wurden ermutigt, einen Aufholprozess zu starten, welcher in vielen Fällen auch gelungen ist. Die Capgemini Studien haben sich als probates Mittel zur Bewertung und Kontrolle der Umsetzung erwiesen. Auffällig ist, dass beim aktuellen Aktionsplan im Rahmen der Initiative i2010 im fünften Punkt auch erstmals eine verbesserte Einbindung der Bürger in den politischen Prozess gefordert wird und somit erstmalig auch eine Initiative in Richtung E-Democracy gesetzt wurde.

7 Evaluierung und Probleme

7.1 Ziele des Kapitels

In diesem Kapitel wird nun der Versuch unternommen, die bisherigen Fortschritte im Bereich E-Government zu bewerten und nochmals auf die vielschichtigen Problematiken bei der Umsetzung hinzuweisen. Die größte Schwierigkeit bei der Einschätzung des Erfolgs von E-Government liegt in der Tatsache, dass es sich nach wie vor um ein relativ junges Thema handelt. Es wird zum jetzigen Zeitpunkt nicht möglich sein, ein endgültiges und verbindliches Urteil über den Erfolg oder Misserfolg von E-Government zu fällen. Dennoch wird in diesem und dem nächsten Kapitel ein kritischer Erfolgsausblick geboten und neben den zweifellos vorhandenen Problemen auch auf Lösungsansätze hingewiesen.

7.2 Evaluierung

7.2.1 Das Memorandum „Electronic Government als Schlüssel zur Modernisierung von Staat und Verwaltung“

Bereits im September 2000 verwies die Gesellschaft für Informatik e.V. darauf, dass das Interesse von E-Government nicht nur auf der Bereitstellung elektronischer Bürgerdienste und allenfalls noch Ansätzen von elektronischer Demokratie liegen dürfe. Im Memorandum „Electronic Government als Schlüssel zur Modernisierung von Staat und Verwaltung“ wurden die großen Chancen einer nachhaltigen Modernisierung von Staat und Verwaltung mithilfe des Einsatzes von Informationstechnik dargelegt.

„Dieses Memorandum unterscheidet sich vom breiten Strom der Absichtsbekundungen zu E-Government. Es will auf wissenschaftlicher Grundlage die Diskussion von den oft zu hörenden techniklastigen Übersteigerungen und den unbegründeten Hoffnungen wegführen und vor allem die längerfristigen Implikationen der Entwicklung verdeutlichen.“ (Lenk 2004, 18) Es verfolgt einen weiter gefassten Begriff von E-Government, nämlich als Durchführung von Prozessen der öffentlichen Willensbildung, Entscheidungsfindung sowie der Leistungserstellung in Politik, Staat und Verwaltung durch intensive Nutzung von Informationstechnik.

Es soll also verdeutlicht werden, welche Chancen die Informationstechnik und die Vernetzung für die Modernisierung der Verwaltung mit sich bringt. Das Memorandum kommt dabei zum Ergebnis, dass sich ein Nutzen stiftendes E-Government nicht von selbst einstellt, sondern die Realisierung aktives Handeln erfordert. Die dafür nötigen Gestaltungsentscheidungen skizziert das Memorandum in fünf Kernthesen:

- E-Government führt zu einem dringend erforderlichen Schub der Verwaltungsmodernisierung, um die Leistungsfähigkeit des Staates und der Verwaltung zu stärken und an die neuen Herausforderungen anzupassen.
- E-Government umfasst neben dem gesamten Verwaltungshandeln auch politische Prozesse. Bürgerdienste und elektronische Demokratie bilden hierbei nur die Spitze des Eisbergs. Es muss zu einer grundsätzlichen Umgestaltung der

Verwaltungsarbeit kommen, auch an Stellen, die für die Öffentlichkeit weniger zugänglich ist.

- Die wichtigste Antriebskraft für die Verwaltungsmodernisierung ist die bessere Nutzung von Information und Wissen.
- Die Gestaltung der Prozesse der Verwaltungsarbeit unter weitestgehender Nutzung von Informationstechnik ist die Voraussetzung dafür, dass das Potenzial der Informationstechnik auch zum Tragen kommt.
- Erfolge sind nur dann möglich, wenn es gelingt die Lern- und Innovationsfähigkeit von Politik und Verwaltung um einige Größenordnungen zu steigern. Kritische Erfolgsfaktoren für E-Government sind unter anderem eine großzügige Startfinanzierung, die Personalentwicklung und die Vernetzung der Akteure mit Einbeziehung der Wissenschaft.

(vgl. Lenk 2004, 19)

Der in diesem Memorandum dargestellte Versuch, E-Government weiter zu fassen, ist jedoch bisher nicht sonderlich erfolgreich verlaufen. E-Government wird meist weiterhin sehr eng gesehen. In den meisten Darstellungen wird nach wie vor hauptsächlich auf Onlinedienste der Verwaltung hingewiesen. „Selbst der Bürgerservice wird noch verengt auf die Gelegenheitskundschaft von Einwohner- und Kraftfahrzeugämtern; über den viel schwerer zu realisierenden Nutzen von E-Government für Arbeitslose, Behinderte, Sozialhilfeempfänger oder für die Adressaten der Ausländerverwaltung – zusammen immerhin ein gutes Viertel der europäischen Wohnbevölkerung – denkt man noch kaum nach.“ (Lenk 2004, 20)

Die Kernpunkte des Memorandums wurden allerdings im Jahr 2003 im Rahmen einer Konferenz der Europäischen Kommission in Como wieder aufgegriffen, auf welcher auch erstmals die eEurope Awards vergeben wurden. Dort wurde der Bericht „eGovernment in Europe: The State of Affairs“ präsentiert, der viele Elemente des Memorandums beinhaltet. Er richtet sich an alle Entscheidungsträger, die mit der Umsetzung von E-Government betraut sind. (vgl. Lenk 2004, 21) Dieses Memorandum ist jedenfalls ein Beispiel für einen kritischen Umgang mit E-Government, das sicherlich Vorbildwirkung haben könnte. Die Tatsache, dass es von der Europäischen Union aufgegriffen wurde, zeigt auch, dass durchaus Interesse und Bedarf an solch kritischen Auseinandersetzungen mit E-Government besteht.

7.2.2 Fortschritte auf administrativer und partizipativer Ebene von E-Government im Vergleich

Wie aus den Vergleichsdaten der Capgemini Studien hervorgeht, hat es zumindest im administrativen Bereich in den letzten Jahren in praktisch allen europäischen Ländern mehr oder weniger große Fortschritte gegeben. So lag beispielsweise der durchschnittliche Online-Umsetzungsgrad von Dienstleistungsangeboten der öffentlichen Hand der damaligen 15 Mitgliedstaaten der Europäischen Union inklusive Island, Norwegen und der Schweiz noch im Jahr 2001 bei nur 45 Prozent. Bis zum Jahr 2004 steigerte sich dieser Wert auf 72 Prozent, zwei Jahre später schon auf 78 Prozent. In den neuen Mitgliedsstaaten fand zur selben Zeit ebenfalls ein rascher Nachholprozess statt, so dass der Durchschnittswert der EU-25+3 im Jahr 2006 auch schon bei 75 Prozent lag. Bei den vollständig transaktionsfähigen Onlinediensten zeigt sich ein ähnliches Bild. Hier wurde der durchschnittliche Wert der EU-15+3 von 20 Prozent im Jahr 2001 auf 52 Prozent im Jahr 2006 verbessert, der mittlere Wert der 28 Vergleichsstaaten befindet sich bei 48 Prozent. (vgl. Capgemini 2006, 11)

Es muss allerdings festgestellt werden, dass diese Fortschritte weitgehend unhinterfragt bleiben. Die Studien belegen zwar, dass es eine deutliche Ausweitung des E-Government-Angebots gegeben hat, die Frage, ob das Angebot von der Bevölkerung auch wahrgenommen und vor allem genutzt wird, spielt aber eine eher untergeordnete Rolle. Zudem spielt die Frage, ob alle Bevölkerungsschichten Zugang zu den elektronischen Dienstleistungen haben, bei der Bewertung keine Rolle.

Noch schwieriger wird die Beurteilung des Fortschritts auf partizipativer Ebene, da es in diesem Bereich keine so umfassende vergleichende Studie gibt wie auf administrativer Ebene. Für die untersuchten Länder ist jedenfalls festzuhalten, dass die Bemühungen ‚E-Democracy zu einem festen Bestandteil des politischen Prozesses zu machen und die Bevölkerung über das Medium Internet stärker in diesen mit einzubeziehen, äußerst unterschiedlich sind. Bei der Umsetzung von E-Voting verhält es sich ähnlich. Für beides sind die Erfolgsaussichten fraglich. Näher wird auf dieses Thema noch im abschließenden achten Kapitel eingegangen.

7.3 Probleme bei der Umsetzung von E-Government

7.3.1 Allgemeine Probleme und Herausforderungen

Auf viele spezifische Probleme und Herausforderungen bei der Umsetzung von E-Government auf administrativer und auf partizipativer Ebene wurde bereits in den Kapiteln 3.2.2 und 3.3.2 hingewiesen. Nun folgt noch einmal ein Überblick über ganz allgemeine Problemstellungen.

Zunächst ist festzustellen, dass Information in Bezug auf E-Government eine ganz wichtige Rolle spielt. Vielen Teilen der Bevölkerung ist schlichtweg nicht klar, was E-Government überhaupt bedeutet und schon gar nicht welchen Nutzen sie daraus ziehen können. Gleichzeitig ist es überaus wichtig, Vertrauen in die neue Technologie zu schaffen, besonders wenn es um heikle Thematiken wie Wahlen geht. „Nur wenn das Vertrauen der Bevölkerung in die Korrektheit der Wahl und der Wahlergebnisse und die Akzeptanz des Verfahrens gesichert sind, kann E-Voting verantwortet werden. Voraussetzung dafür sind technische Systeme und organisatorische Abläufe, die Betrug unmöglich machen, zuverlässig gegen Angriffe und Ausfälle geschützt sind und die hohen verfassungsrechtlichen Anforderungen an allgemeine, unmittelbare, freie, gleiche und geheime Wahlen gewährleisten.“ (Karger / Rüß / Scheidt 2005, 140) Beim Thema E-Voting gibt es das zusätzliche Problem, dass es noch keine empirischen Beweise dafür gibt, dass es zu einer gesteigerten Wahlbeteiligung führt oder gar die viel zitierte Politikverdrossenheit der Bevölkerung dadurch überwunden oder zumindest verringert wird.

Wie bereits in Kapitel 3.2.2.2 beschrieben gibt es das Problem des Digital Divide. „Sozioökonomische Parameter (Einkommen, Herkunft und Bildung) sind in diesem Kontext die zentralen Kategorien in Bezug auf die Ermöglichung bzw. die Verhinderung von Chancengleichheit.“ (Ulrich 2006, 239) Neben der Bereitstellung der technischen Infrastruktur wird es auch nötig sein, den Zielgruppen den Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien nahe zu bringen und die notwendige Medienkompetenz zu verleihen.

Hierzu existieren bereits verschiedene Programme. Ein Beispiel ist die Web Accessibility Initiative, nach deren Leitlinien sogenannte barrierefreie Websites eingerichtet werden, um auch Menschen mit Beeinträchtigungen den Zugang zum Internet zu ermöglichen. Um die digitale Kluft zu schließen und wirklich allen Bürgern in allen Ländern die gleichen Chancen und Möglichkeiten zu bieten, werden allerdings noch weit größere Anstrengungen erforderlich sein und es wird wohl noch einige Zeit vergehen.

Neben der Sicherstellung des Zugangs möglichst vieler oder im Idealfall aller zum Internet wird es aber auch nötig sein, die Bürger von den Vorteilen des Einsatzes von E-Government zu überzeugen. Die Technik allein kann keine Reformen auslösen. Dazu benötigt es die Aufgeschlossenheit, das Vertrauen und den Willen der Bevölkerung. E-Government kann und wird nur dann erfolgreich sein, wenn die diversen Angebote auch genutzt werden.

Kritisch sollte auch die Frage nach der Übertragbarkeit marktwirtschaftlicher Konzepte auf den öffentlichen Bereich betrachtet werden. Es besteht zwar kein Zweifel darüber, dass auch Wirtschaft einen entscheidenden Anteil an der Entwicklung von E-Government hat: „Die Entwicklung von e-Business ist ein wichtiger Antriebsmotor für e-Government. Ohne Vorreiterrolle von privaten Unternehmen im internen (Prozessoptimierung) und externen (Beziehung zum Kunden) Bereich von e-Business würden die Bemühungen der öffentlichen Verwaltung zur Umsetzung von e-Government noch nicht so weit gediehen sein.“ (Prorok / Sallmann 2002, 40) Dennoch muss beachtet werden, dass es sich bei E-Government vor allem auch um ein gesellschafts- und sozialpolitisches Thema handelt. Es darf nicht vergessen werden, dass im öffentlichen Bereich die Gleichbehandlung aller Bürger eine wichtige Rolle spielen muss und es nicht nur um betriebswirtschaftliche Effizienz gehen darf.

Darüber hinaus gibt es mehrere strukturelle Unterschiede zwischen E-Business und E-Government, die eine unreflektierte Übertragung der Konzepte unzulässig machen. Hier seien einige der markantesten Gegensätze aufgelistet:

	E-Business	E-Government
Marktstellung	Wettbewerb	Monopol

Inanspruchnahme	Freiwillig	Verpflichtend
Handlungsauslösender Faktor	Austausch von Eigentumsrechten	Hoheitliche Akte auf rechtlicher Basis
Zielgruppe(n)	Differenziert nach Produkten / Unternehmenszielen	Differenzierung nach Kompetenzen / Zuständigkeiten
Individualisierung / Personalisierung	Hoch (Differenzierung nach Produkten und Zielgruppen / Anlage von Kundenprofilen)	Niedrig (nur gewisse Möglichkeit der Differenzierung nach Produkten)
Datenanalyse / Feedback	Anlage von Kundenprofilen und Analyse der Kaufgewohnheiten	Datenschutzprobleme und Beschränkungen bei Datenverknüpfungen
Produktpalette	Individuell und homogen	Gemäß Leistungsauftrag / heterogen
Geschäftsprozesse	Flexibel und rasch adaptierbar	Statisch und von vielen Faktoren abhängig
Beratungsaufwand	Standardisierbar in Abhängigkeit der Produktpalette	Individuell aufgrund der breiten gesetzlichen Basis und der vielen Faktoren
Führungsstil	Homogen (Ziel ist Unternehmenserfolg)	Heterogen (politische Interessen in den Führungsgremien sind unterschiedlich)

(vgl. Prorok / Sallmann 2002, 42f)

7.3.2 Probleme bei Best Practice Ansätzen

Grundidee von Best Practice Ansätzen ist die Annahme, dass sich jeder am gegenwärtig besten Projekt orientieren soll, um Verbesserungen für eigene Projekte zu erreichen. Man wählt also ein innovatives und getestetes Projekt aus und übernimmt es. Im Idealfall sollte sich danach automatisch der Erfolg einstellen. In der Realität sieht es

aber oft anders aus und es gibt große Unterschiede zwischen dem Funktionieren des Originalmodells und der „Kopie“.

Das erste Problem ist die Wahl des richtigen Modells, sofern im relevanten Bereich mehrere ähnliche Modelle existieren. “The main hindrance is that applying *best practice* is more than copying of applications.” (Gieber / Orthofer / Traunmüller 2006, 61) Um erfolgreich mit Best Practice Modellen arbeiten zu können, ist es notwendig sich schon im Vorfeld umfassende Kenntnisse über das Projekt anzueignen.

Es gibt allerdings noch einige weitere Hindernisse für eine erfolgreiche Anwendung von Best Practice:

- **Mangelnde Motivation etwas zu verändern** (die involvierten Personen erkennen keinen persönlichen Nutzen aus Veränderungen und verstehen daher nicht, warum Innovationen Sinn machen und notwendig sind).
- **Mängel im Expertenwesen** (die Projektleiter sind sich entweder nicht darüber im Klaren, dass andere von ihrem Modell profitieren könnten oder sie haben Angst an Macht zu verlieren wenn sie ihr Erfolgsgeheimnis preisgeben. Andere wiederum preisen ihre Projekte nur aus Marketingzwecken als Best Practice an, obwohl dies nicht der Realität entspricht).
- **Es fehlt an Gebrauchsanleitungen** (es fehlt häufig an eindeutigen Richtlinien, welche die Realisierung eines Projekts begünstigen).
- **Rechtliche Grenzen** (der Transfer eines E-Government-Projekts von einem Land in ein anderes ist rechtlich durch die öffentliche Auftragsvergabe und Wettbewerbsvorschriften begrenzt).

(vgl. Gieber / Orthofer / Traunmüller 2006, 61f)

7.3.2.1 Lösungsansätze für Best Practice

Das Motivationsproblem kann durch die Schaffung einer win-win-Situation gelöst werden. Wenn alle von Neuerungen profitieren, wird die Unterstützung für das Projekt ansteigen. Außerdem ist es wichtig, dass ausreichend Kommunikation und Information stattfindet. Die Betroffenen müssen über die Notwendigkeit von Neuerungen informiert werden und auch darüber, welche Vorteile sie bringen können.

Im Bereich der Experten muss es gelingen, die Verantwortlichen davon zu überzeugen, dass es notwendig ist, auch Fehler einzugestehen. Um ein System zu verbessern, ist nicht nur Best Practice, sondern auch „Worse Practice“ nötig, um aus den Fehlern anderer lernen zu können.

Bei der Umsetzung von Best Practice Modellen gibt es mehrere Ansätze. Zunächst sollten mehr Informationsportale (vor allem im Internet) geschaffen werden. Weiters sollte es zu verstärktem Informationsaustausch kommen, um die Funktionsweisen verschiedener Projekte besser zu verstehen, bevor sie im eigenen Land implementiert werden. Dies kann beispielsweise auf Konferenzen oder in Workshops geschehen, wo es möglich ist, voneinander zu lernen. (vgl. Gieber / Orthofer / Traummüller 2006, 63f)

8 Ergebnisse

Kommen wir nun zu einer abschließenden Betrachtung der Entwicklung von E-Government. Die zu Beginn aufgeworfenen Fragen wurden im Laufe der Arbeit ja bereits großteils beantwortet, sollen aber jetzt noch einmal exemplarisch zusammengefasst werden.

Die Frage nach den neuen Möglichkeiten für Verwaltung und Demokratie sowie nach Problemen und Herausforderungen bei der Umsetzung und auch nach Voraussetzungen für den Erfolg von E-Government wurden in den Kapiteln drei und sieben ausführlich behandelt. Es sei hierzu nochmals auf die besondere Wichtigkeit der sozialen Komponente hingewiesen. Die Beseitigung der digitalen Kluft sowie die Ermutigung möglichst vieler Bevölkerungsschichten zum Umgang mit dem Internet und die Schaffung von Vertrauen in digitale Anwendungen erscheinen als wesentlich größere Herausforderung als die Bereitstellung der technischen Voraussetzungen.

Die Frage, warum Estland eine solch spezielle Entwicklung genommen hat, wurde ausführlich in Kapitel vier behandelt. Festzuhalten bleibt, dass zweifellos die besonderen Voraussetzungen – wenngleich auch nicht der einzige – einer der wichtigsten Gründe für die Sonderstellung Estlands sind, was gleichzeitig auch der

Grund dafür ist, dass estnische Konzepte nicht unverändert auf andere Staaten übertragen werden können. Trotzdem können einzelne Projekte durchaus als Vorbild herangezogen werden. Beispielhafte Initiativen wie TOM könnten Impulse für eine verstärkte Forcierung von E-Democracy geben. Beim E-Voting setzte Estland sicher das spektakulärste internationale Ausrufezeichen. Allerdings muss hier hinterfragt werden, ob das estnische E-Voting-System technisch und organisatorisch schon so ausgereift ist, um internationaler Standard werden zu können. Auf jeden Fall Vorbildcharakter sollte aber das einzigartige estnische Klammeraffen-Verkehrszeichen haben. Auch wenn dieses im Vergleich zum E-Voting nicht so aufsehenerregend ist, birgt es ein enormes verstecktes Potential, nämlich durch seine ständige Präsenz die Bedeutung und das Potential des Internets im Bewusstsein der Bevölkerung zu verankern.

Als nächstes stellte sich die Frage nach den Gründen der unterschiedlichen Entwicklung der untersuchten Staaten. Diese ist am schwierigsten zu beantworten, da zu diesem Thema auch die Expertenmeinungen auseinandergehen. Zum einen beim Thema der Größe der Länder. Bestimmte E-Government-Projekte sind sicher in kleinen Ländern einfacher und schneller zu verwirklichen, es wäre aber unzulässig, diese Annahme zu verallgemeinern. Auch wenn man sich auf die Daten der Capgemini Studien stützt, ist erkennbar, dass große und kleine Länder – auch abgesehen von den in dieser Arbeit untersuchten – ziemlich vermischt sind. Auch die Frage, ob ein föderales System hemmend für die Entwicklung von E-Government wirkt, ist nicht eindeutig zu beantworten. Zu Beginn der Entwicklung sicher ja, wie das deutsche Beispiel zeigt, wo es lange Zeit gedauert hat bis es zu einer Einigung zwischen Bund, Ländern und Kommunen gekommen ist. Mittlerweile gibt es aber vermehrt Bestrebungen den Föderalismus zum eigenen Vorteil zu nutzen.

Abschließend bleibt die Frage nach den bisherigen Verbesserungen durch E-Government und seinen Erfolgssaussichten. Wie bereits im vorangegangenen Kapitel erwähnt, ist es für ein abschließendes Urteil schlichtweg noch zu früh. Es gab aber zumindest auf administrativer Ebene zweifellos Fortschritte in allen untersuchten Ländern von denen die Bürger auch profitieren können, was auch durch die Daten der Capgemini Studie belegbar ist. Auf partizipativer Ebene stellt sich das Bild differenzierter dar. Estland ist das einzige der untersuchten Länder, in welchem der

Fokus auf partizipativer Ebene liegt. In den anderen Staaten spielt E-Democracy nur eine kleine bis gar keine Rolle.

Bei den Erfolgsaussichten verhält es sich aus heutiger Sicht ähnlich. Auf administrativer Ebene scheinen die Voraussetzungen größtenteils bereits geschaffen und es geht in vielen Bereichen nur noch darum, den Zugang zu Dienstleistungen sicherzustellen und die Bevölkerung davon zu überzeugen, die Angebote zu nutzen. Auf partizipativer Ebene verhält es sich anders. Diese hat sicher noch sehr großes Potential, steht aber in ihrer Entwicklung noch am Beginn. Das grundsätzliche Interesse der Bevölkerung scheint aber jedenfalls da zu sein, wie Beispiele in Österreich und Deutschland gezeigt haben. Die Bürger müssen aber noch zur Teilnahme animiert werden und erkennen können, dass diese auch Sinn macht und tatsächlich in die politische Entscheidungsfindung miteinbezogen wird.

Ein allgemeines Erfolgskriterium für die Implementierung von E-Government ist auf jeden Fall der flächendeckende Zugang zum Internet für alle. Weiters wird es wichtig sein, der Bevölkerung zumindest mittelfristig die Wahlmöglichkeit zwischen konventioneller und elektronischer Abwicklung zu überlassen, sei es beim Behördengang oder bei der Parlamentswahl. Nicht zuletzt muss Vertrauen in die Qualität der angebotenen Dienste geschaffen werden und Missbrauch verhindert werden. Nur dann wird es gelingen, das große Potential, das in E-Government steckt, auch auszuschöpfen.

9 Quellenverzeichnis

9.1 Literatur

Aichholzer, Georg / Schmutzer, Rupert (2000). E-Government in Österreich, in: Erich Schweighofer / Thomas Menzel (Hg.): E-Commerce und E-Government. Aktuelle Fragestellungen der Rechtsinformatik, Wien.

Albrecht, Birgit et al. (2006). Der Fischer Weltalmanach 2006. Zahlen. Daten. Fakten, Frankfurt am Main.

Asghari, Reza (2005). Digitale Evolution im Staat, in: Reza Asghari (Hg.): E-Government in der Praxis. Leitfaden für Politik und Verwaltung, Frankfurt.

Baier, Horst (2005). Organisationsoptimierung und Prozessmanagement in öffentlichen Verwaltungen, Reza Asghari (Hg.): E-Government in der Praxis. Leitfaden für Politik und Verwaltung, Frankfurt.

Bargmann, Monika (2006). Der Österreichische Diskurs über eGovernment: Intentionen, Argumente, Hintergründe, in: Maria A. Wimmer / Roland Traunmüller / Gerti Orthofer (Hg.): Knowledge transfer across Europe: 4th Eastern European e|Gov Days and 5th e|Gov Days. Tagungsband zu den e|Gov Days und Eastern European e|Gov Days 2006 des Forums e|Government in Linz und Prag, Wien.

Becker, Jörg / Algermissen, Lars / Falk, Thorsten (2007). Prozessorientierte Verwaltungsmodernisierung. Prozessmanagement im Zeitalter von E-Government und New Public Management, Berlin.

Berntzen, Lasse (2006). eTransparency: The Use of Information Technology to Increase Government Transparency, in: Ake Grönlund et al. (Hg.): Electronic Government. Communication Proceedings of the Fifth International EGOV Conference 2006, Linz.

Capgemini (2004). Online-Verfügbarkeit der Dienstleistungen der Öffentlichen Hand: Wie schreitet Europa voran? Ergebnisse der fünften Erhebung. Oktober 2004.

Capgemini (2006). Europaweit Steigende Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen der Öffentlichen Hand. Eine Web-basierte Umfrage in 28 Ländern Europas. Ergebnisse der sechsten Erhebung. April 2006.

Capgemini (2007). The User Challenge. Benchmarking The Supply Of Online Public Services. 7th Measurement. September 2007.

Centner, Martin et al. (Hg.) (2006). Administration on the Net. An ABC Guide to E-Government in Austria, Wien.

Deel, Sebastian van (2007). E-Government in Deutschland und dem Vereinigten Königreich. Ein Vergleich von Geschichte, Infrastrukturen, Institutionen und Initiativen, Saarbrücken.

Elsas, Alexander (2000). E-Government in Deutschland, in: Erich Schweighofer / Thomas Menzel (Hg.): E-Commerce und E-Government. Aktuelle Fragestellungen der Rechtsinformatik, Wien.

EU-Kommission (2003). Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen. Die Rolle elektronischer Behördendienste (E-Government) für die Zukunft Europas, KOM(2003) 567, Brüssel.

Gieber, Helene / Orthofer, Gerti / Traunmüller, Roland (2006). Best Practice in E-Government: Some Reflections on Usage, in: Maria A. Wimmer / Roland Traunmüller / Gerti Orthofer (Hg.): Knowledge transfer across Europe: 4th Eastern European e|Gov Days and 5th e|Gov Days. Tagungsband zu den e|Gov Days und Eastern European e|Gov Days 2006 des Forums e|Government in Linz und Prag, Wien.

Haider, Reinhard (2007). Umsetzung von E-Government. Leitfaden für Klein- und Mittelgemeinden; 40 Good Practice-Beispiele, Strategische Planung, Nutzen-Matrix und Kategorisierung, Wien.

Ismayr, Wolfgang (2004). Die politischen Systeme Osteuropas, Wiesbaden.

Karger, Pia / Rüß, Oliver / Scheidt, Nadia von (2005). E-Government, in: Bernhard Blanke et al. (Hg.): Handbuch zur Verwaltungsreform, Wiesbaden.

Krimmer, Robert (2006). Elektronische Demokratie – Revolution oder viel Rauch um nichts?, in: Achim Zechner (Hg.): E-Austria Guide 2006, Wien.

Lenk, Klaus (2004). Der Staat am Draht. Electronic Government und die Zukunft der öffentlichen Verwaltung – eine Einführung, Berlin.

Lührs, Rolf (2005). DEMOS: E-Democracy in der Praxis, in: Reza Asghari (Hg.): E-Government in der Praxis. Leitfaden für Politik und Verwaltung, Frankfurt.

Pramböck, Erich (2002). Vorwort, in: Thomas Prorok / Ronald Sallmann: e-Government. Leitfaden für Österreichs Städte und Gemeinden, Wien.

Prorok, Thomas / Sallmann, Ronald (2002). e-Government. Leitfaden für Österreichs Städte und Gemeinden, Wien.

Prosser, Alexander / Guo, Yan / Lenhart, Jasmin (2004). Die Einstellung der Wiener Bevölkerung zu e-Voting und e-Partizipation, Wien.

Prosser, Alexander (2006). Elektronische Demokratie und die Stimmabgabe über das Internet, in: Achim Zechner (Hg.): E-Austria Guide 2006, Wien.

Punch, Keith F. (2005). Introduction to Social Research. Quantitative and Qualitative Approaches, London.

Rupp, Christian (2006). E-Government in Österreich on Top in Europa, in: Achim Zechner (Hg.): E-Austria Guide 2006, Wien.

Rupp, Christian / Traimer, Matthias (2006). Europa und die Informationsgesellschaft, in: Achim Zechner (Hg.): E-Austria Guide 2006, Wien.

Schedler, Kuno / Proeller, Isabella (2006). New Public Management, Wien.

Schefbeck, Günther (2000). Elektronische Demokratie, in: Erich Schweighofer / Thomas Menzel (Hg.): E-Commerce und E-Government. Aktuelle Fragestellungen der Rechtsinformatik, Wien.

Schröter, Eckhard / Wollmann, Hellmut (2005). New Public Management, in: Bernhard Blanke et al. (Hg.): Handbuch zur Verwaltungsreform, Wiesbaden.

Tambouris, Efthimios / Vintar, Mirko / Tarabanis, Konstantinos (2006). A Life-Event Oriented Framework and Platform for One-Stop Government : The OneStopGov Project, in: Maria A. Wimmer / Roland Traummüller / Gerti Orthofer (Hg.): Knowledge transfer across Europe: 4th Eastern European e|Gov Days and 5th e|Gov Days. Tagungsband zu den e|Gov Days und Eastern European e|Gov Days 2006 des Forums e|Government in Linz und Prag, Wien.

Trauner, Gudrun (2007). E-Government - Informations- und Kommunikationstechnologie in der öffentlichen Verwaltung, in: Österreichische Verwaltungswissenschaftliche Gesellschaft (Hg.): Verwaltung im Umbruch, Wien.

Ulrich, Andreas (2006). IKT für Alle – Maßnahmen zur Minderung der „Digitalen Klüfte“, in: Achim Zechner (Hg.): E-Austria Guide 2006, Wien.

Zink, Wolfgang (2005). *E-Government* in Frankreich und Deutschland. Ein *policy*-analytischer Vergleich der Programme auf nationaler Ebene, Würzburg.

9.2 Internetquellen

arge.signaturen.at (2005). Online-Wahlen in Estland. URL:

<http://arge.signaturen.at/infothek/aktuelles/20051018> (1.4.2008).

Bauer, Andreas (2004). E-Demokratie – neue Bürgernähe oder virtuelle Luftblase. URL:

http://www.bpb.de/publikationen/03OAZQ,0,0,EDemokratie_neue_B%FCrgern%E4he_oder_virtuelle_Luftblase.html (14.10.2008).

buergerkarte.at (2006). URL:

http://www.buergerkarte.at/de/was_ist_die_buergerkarte/konzept_buergerkarte.html

(28.11.2007).

Bundesagentur für Außenwirtschaft (2007). Französische Regierung forciert E-Government. URL:

<https://www.bfai.de/DE/Content/SharedDocs/Links-Einzeldokumente-Datenbanken/fachdokument.html?fIdent=MKT200712128002> (27.10.2008).

Bundesministerium des Innern (2007). URL:

http://www.bmi.bund.de/cln_012/nn_121572/Internet/Navigation/DE/Service/Lexikon/GenericDynCatalog.lv2=121688.lv3=132656.html (8.11.2007).

ch.ch (2008). URL:

http://www.ch.ch/ueber_uns/index.html?lang=de# (28.10.2008).

cio.gv.at (2004). URL:

<http://www.cio.gv.at/egovernment/> (17.3.2008).

Council of Europe (2007). Internet Voting in the March 2007 Parliamentary Elections in Estonia. URL:

http://www.vvk.ee/english/CoE%20and%20NEC_Report%20E-Voting%202007.pdf

(4.4.2008).

deutschland-online.de (2008). URL:

http://www.deutschland-online.de/DOL_Internet/broker.jsp?uMen=60d70293-553f-4011-aeb6-df14b826c994 (22.10.2008).

digitales.oesterreich.gv.at (2008). URL:

<http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5295/default.aspx> (21.10.2008).

ega.ee (2008). URL:

<http://www.ega.ee/en/node/317> (20.10.2008).

Eidgenössisches Finanzdepartement (2007). E-Government-Strategie Schweiz. URL:
http://www.egov.ch/dokumente/strategie/eGov-Strategie_2007-01-24-p-de.pdf
(27.10.2007).

Estonian Information Society Strategy 2013 (2006). URL:
http://www.riso.ee/en/files/IYA_ENGLISH_v1.pdf (16.4.2008).

Estonian Ministry of Foreign Affairs (2007). Estonian e-voting system. URL:
http://www.vm.ee/estonia/kat_340/pea_172/7025.html (16.4.2008).

Estonian National Electoral Committee (2008). URL:
<http://www.vvk.ee/engindex.html> (3.4.2008).

europa.eu: eEurope 2002. URL:
<http://europa.eu/scadplus/leg/de/lvb/l24226a.htm> (17.10.2007).

europa.eu: eEurope 2005. URL:
<http://europa.eu/scadplus/leg/de/lvb/l24226.htm> (28.10.2008).

Glencross, Andrew (2008). E-Participation in the Legislative Process: Procedural and Technological Lessons from Estonia. URL:
http://newpolcom.rhul.ac.uk/politics-web-20-paper-download/Glencross_E_Participation_Estonia_Royal_Holloway.pdf (20.10.2008).

help.gv.at (2007). URL:
<http://www.help.gv.at/Content.Node/impressum/Seite.732000.html> (14.11.2007).

Kaukver, Ott (2007). zitiert nach Martin Stepanek: Hightech-Paradies Estland lässt EU alt aussehen. URL:
<http://www.pressestext.de/pte.mc?pte=070804001> (2.4.2008).

Konrad Adenauer Stiftung (2005). Ergebnisse der Kommunalwahlen vom 16. Oktober 2005 in Estland. URL:

http://www.kas.de/db_files/dokumente/laenderberichte/7_dokument_dok_pdf_7384_1.pdf (3.4.2008).

Krimmer, Robert (2007). zitiert nach Martin Stepanek: Hightech-Paradies Estland lässt EU alt aussehen. URL:

<http://www.presetext.de/pte.mc?pte=070804001> (2.4.2008).

Laar, Mart (2003). Vorreiterrolle Estland: Regierung kommuniziert ohne Papier. URL:

http://www.bpb.de/die_bpb/L64OX5,0,0,Vorreiterrolle_Estland%3A_Regierung_kommuniziert_ohne_Papier.html (15.10.2008).

Lange, Nico (2002). Erste Internetwahlen in Estland verschoben. URL:

<http://www.eurasischesmagazin.de/artikel/?artikelID=406> (3.4.2008).

Lehmann, Bernard (o.J.a). Frankreich und die E-Demokratie der Zukunft. URL:

<http://www.politik-digital.de/archiv/hintergrund/issy.shtml> (27.10.2008).

Lehmann, Bernard (o.J.b). Interaktiv ins 21. Jahrhundert. URL:

<http://www.politik-digital.de/egovernment/international/interaktiv.shtml> (14.1.2008).

Lucke, Jörn von / Reiner mann, Heinrich (2000). Speyerer Definition von Electronic Government. Ergebnisse des Forschungsprojektes Regieren und Verwalten im Informationszeitalter. Online-Publikation, Speyer. URL:

<http://foev.dhv-speyer.de/ruvii/Sp-EGov.pdf> (9.10.2007).

Narusberg, Tea (2004). Tiger-Online: Estland. URL:

<http://www.politik-digital.de/egovernment/international/estland2.shtml> (1.4.2008).

ocg.at (2007). Projekte: Estland: E-Government und E-Voting in Estland. URL:

http://www.ocg.at/ak/edemocracy/wiki/doku.php?id=projekte:estland:e-government_und_e-voting_in_estland (1.4.2008).

OECD (2003). OECD-Studien über e-Government: E-Government – eine zwingende Notwendigkeit. URL:

[http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/imperative_germany.pdf](http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/imperative_germany.pdf) (12.12.2007).

Republique et Canton de Geneve (2007). URL:

<http://www.geneve.ch/evoting/english/welcome.asp> (21.11.2007).

Stepanek, Martin (2007). Hightech-Paradies Estland lässt EU alt aussehen. URL:

<http://www.presetext.de/pte.mc?pte=070804001> (2.4.2008).

Weddeling, Sonja (2005). Schritt für Schritt in Richtung eVoting. URL:

<http://www.politik-digital.de/edemocracy/evoting/evoting051031.shtml> (3.4.2008).

Abstract

E-Government entwickelte sich innerhalb der letzten Jahre weltweit zu einem Leitkonzept zur Umgestaltung der Verwaltungssysteme. Die Entdeckung der sich neu bietenden Möglichkeiten durch Nutzung neuer Informations- und Kommunikationstechnologien, vor allem aber die des Internets, führten zu weitgesteckten Erwartungen. Diese bleiben jedoch oft unhinterfragt, weshalb sich die vorliegende Arbeit aus einer durchaus kritischen Sichtweise mit dem Thema auseinandersetzt. Hierzu kommt es zunächst zu einer eigenen Definition von E-Government, welche sich in ihrer Gewichtung der verschiedenen Teilbereiche von E-Government deutlich von den meisten gängigen Definitionen unterscheidet und gleichzeitig die Grundlage für diese Arbeit bildet.

Das Thema E-Government wird aus einer vergleichenden Perspektive behandelt. Estland, Österreich, Deutschland, Großbritannien, Frankreich und die Schweiz dienen hierzu als Fallbeispiele. Die Auswahl der Länder hat mehrere Gründe. Zum einen lassen sie sich in drei große und drei kleinere einteilen, was wiederum Auswirkungen auf das Entwicklungsstadium von E-Government hat. Die Schweiz wird kurz behandelt, um auch einen Nicht-EU Staat in den Vergleich mit einzubeziehen. Estland ist der einzige osteuropäische Staat. Insgesamt zeichnen sich alle sechs dadurch aus, dass sich E-Government auf unterschiedliche Weise entwickelt hat und sich auch der heutige Entwicklungsstand auf einem sehr divergenten Niveau befindet.

Neben dem Vergleich spielt aber auch die generelle Bedeutung von E-Government eine wichtige Rolle in dieser Arbeit. Es ist essentiell sich mit den Vorteilen und Chancen zu beschäftigen, die der Einsatz von neuen Informations- und Kommunikationstechnologien zu bieten hat. Gleichzeitig darf aber keinesfalls auf mögliche, auch teils unvorhergesehene Probleme bei deren Einsatz vergessen werden. Nicht zuletzt werden aber auch Lösungsansätze diskutiert.

Lebenslauf

Persönliche Angaben

Name: Ferenczi
 Vorname: Andreas
 Geboren am: 5.11.1982
 Geburtsort: Wien
 Telefon: 0650/9802710
 Email: a.ferenczi@chello.at

Ausbildung

Seit 10/2003 Studium der Politikwissenschaft,
 Universität Wien
 Schwerpunkte: Österreichische Politik, Parteien- und
 Verbändesystem in Österreich
 Europäische Union / Europäische
 Integration Osteuropäische Transformation
 Diplomarbeitsthema: E-Government im Europäischen Vergleich
 (Abschluss des Diplomstudiums: 1/2009)

Seit 10/2004 Studium der Geschichte,
 Universität Wien

9/1993 – 6/2001 Gymnasium, 1150 Wien

Werdegang

12/2000 – 6/2001 Billa, Wien - Geringfügig Beschäftigter

12/2001 – 1/2002 Bank Austria Creditanstalt, Wien - Tätigkeit im Rahmen der
 Währungsumstellung

2/2002 – 1/2003 Wiener Rotes Kreuz - Ableistung des ordentlichen Zivildienstes

2/2008 Kurier, Wien – Volontariat

6/2008 Institut für empirische Sozialforschung, Wien – Freelancer

Sprachkenntnisse

Deutsch: Muttersprache
 Englisch: Gute Kenntnisse
 Italienisch: Grundkenntnisse

Sonstige Kenntnisse

EDV-Kenntnisse: MS Word, Excel, Powerpoint, SPSS