**eGovernment – virtuelle Verwaltung**

**“Die Daten sollen laufen, nicht die Bürger”**

Der Slogan für die große Internet-Initiative der Bundesregierung “BundOnline 2005” macht es mehr als deutlich: eGovernment soll vor allem für die Bürger von Vorteil sein. Nachdem solche Begriffe wie B2B (Business to Business) oder B2C (Business to Consumer) gang und gäbe sind, wird es nun Zeit für G2C – Government to Citizen. Doch was steckt dahinter? eGovernment bedeutet die digitale Interaktion zwischen Staat und Bürger. Das hört sich zwar abstrakt an, kann aber einen tatsächlichen Wandel des Lebensalltags bedeuten. Die Vision: Keine lästigen, zeitaufwändigen Behördengänge mehr; stattdessen ziel- und praxisorientiertes Surfen im Internet, an dessen Ende das Beantragen von BAFöG, das Absenden der Steuererklärung oder auch die KFZ-Zulassung stehen kann.

**Alles nur Zukunftsmusik?**

Seit 2001 ist das große Bundesverwaltungsportal www.bund.de online. Nach und nach sollen zum Jahr 2005 von hier aus 376 von insgesamt 383 Dienstleistungen auf Bundesebene abrufbar sein – manche nur in Teilschritten, andere vollständig. Kostenpunkt: 1,65 Milliarden Euro, insbesondere für Materialkosten, Schulungen und Umstrukturierungen.

Einige Veränderungen sind bereits jetzt bemerkbar: www.bund.de bietet nun praktisch gebündelte Informationen über Verwaltungsvorgänge und Bundesbehörden mit Links sowie Kontaktdaten. Noch geht es hauptsächlich um das Erfassen und die Veröffentlichung von Informationen – das ist ein Fortschritt, doch bis tatsächlich umfassende Dienstleistungen geboten werden, wird es wohl noch länger dauern. Einige Modellprojekte sind bereits online. So können BAFöG-Anträge schon seit dem 1. November 2000 online eingereicht werden. Schätzungsweise 8 Prozent aller Antragssteller nutzen diesen Weg.

Bei der Steuererklärung sieht es bisher noch schwierig aus, denn sie kann nicht elektronisch eingesandt werden. Die Lösung: die digitale Signatur. Die gesetzlichen Rahmenbedingungen sind bereits seit Mai 2001 geschaffen, die Ausstattung der Bürger mit entsprechenden Chips – eine Möglichkeit wäre z.B. die Integration in die EC-Karte – wurde ebenfalls durchdacht. Doch Datenschutz und -sicherheit müssen absolut gewährleistet sein, sonst scheitert das eGovernment-Projekt am mangelnden Vertrauen der Bürger. So wird es wohl noch eine Weile dauern, bis man bundesweit virtuell unterschreiben kann.

**Die kommunale Ebene**

Während das Bundesverwaltungsportal strukturiert und mit hohem Finanzaufwand vorangetrieben wird, herrscht regional noch ein relatives Durcheinander. Dabei kommen Bürger auf kommunaler Ebene häufiger in Kontakt mit der Verwaltung als auf Bundesebene – zum Beispiel beim Meldewesen oder Sozialleistungen.

Standards wurden bisher nicht formuliert. Inzwischen leisten sich fast alle deutschen Städte einen Internetauftritt, doch was da geboten wird, lässt häufig sehr zu wünschen übrig. Oftmals handelt es sich lediglich um virtuelle Schaukästen mit Öffnungszeiten und Anschriften von Behörden. Das ist besser als nichts, doch was eGovernment wirklich kann, zeigen Städte wie etwa Bremen. Über www.bremer-online-service.de können die Einwohner Geburtsurkunden bestellen, sich immatrikulieren oder auch Strom an- und abmelden. Sicherlich würden auch andere Kommunen gerne dem glorreichen Beispiel dieser Modell-Stadt folgen, doch häufig wird der Personal- und Kostenaufwand gescheut.

**Das Potenzial**

Egal wie kosten- und zeitaufwändig eGovernment auch sein mag – das Potenzial ist enorm. Es geht nämlich um wesentlich mehr als nur um die Erleichterung des Behördengangs. Ideeller ist die Hoffnung, Bürger über das Internet mehr in demokratische Prozesse einbeziehen zu können. Transparenz der politischen und verwaltungstechnischen Vorgänge ist dafür eine Grundvoraussetzung. Wer nicht versteht, warum und wie Entscheidungen getroffen werden, so die Erkenntnis, interessiert sich auch nicht für den Gesamtprozess – das Ergebnis: Politikverdrossenheit und sinkende Wahlbeteiligung.

Über ein virtuelles Sichtbarmachen von Strukturen erhofft sich die Bundesregierung einen Impuls für die Demokratie in Deutschland. Dabei wird auf Interaktivität gesetzt: In Foren sollen Bürger über Gesetzentwürfe diskutieren und über E-Mail und Live-Chats mit Politikern in direkten Kontakt treten können.

In der französischen Gemeinde Issy-les Moulineaux, einer “eCity” südlich von Paris, wurden dafür alle Voraussetzungen geschaffen: Hier können Bürger während Gemeinderatssitzungen Fragen per E-Mail einreichen. Kommentare können auch über eine kostenfreie Telefonleitung abgegeben werden. Wie weit solche Angebote von Bürgern angenommen werden, muss allerdings erst noch herausgefunden werden. Auch im Falle eines echten Erfolgs dieser partizipativen Demokratie sind Schwierigkeiten abzusehen: Schon jetzt sind Abgeordnete und ihre Mitarbeiter oft völlig von der eingehenden E-Mail-Flut überfordert.

Die wirtschaftlichen und strukturellen Effekte des eGovernments verdienen ebenfalls Aufmerksamkeit. Neben G2C gibt es eben auch noch G2B (Government to Business). Seit dem 3. Mai dieses Jahres bietet www.bund.de eProcurement: Anbieter aus der Wirtschaft können nun virtuell dem Beschaffungsamt des Bundesinnenministeriums – andere Bundesämter werden folgen – Angebote für Ausschreibungen unterbreiten. Dabei kann es theoretisch um Bleistifte, Kopierer oder auch Digitalkameras gehen. Konventionell mussten dafür langwierige und kostenaufwändige Schritte unternommen werden. Virtuell, so hofft man, soll alles effizienter ablaufen. Bund, Länder und Gemeinden vergeben jährlich Aufträge von etwa 250 Milliarden Euro, das Einsparpotenzial durch eProcurement wird auf etwa 10 Prozent geschätzt. Das lohnt sich.

Durch das Aufbrechen alter Hierarchien und Strukturen soll der gesamte Verwaltungsapparat schlanker werden. Viele überflüssige Arbeitsschritte, wie etwa das Übertragen von Daten von Papierformularen in Computer oder Archivierungsarbeiten, können durch eGovernment beseitigt werden. Die laufenden Kosten belaufen sich auf jährlich 302 Millionen Euro, doch das Einsparungspotenzial wird weitaus höher geschätzt – am Ende wird auf ca. 100 Millionen Euro Einsparungen spekuliert.

All dies kann allerdings nur funktionieren, wenn sowohl die Verwaltungsangestellten als auch die Bürger mitmachen. Eine erhöhte Internetverbreitung und Schulungen sind Grundvoraussetzungen für den Weg zum erfolgreichen eGovernment. Aber auch wenn viele Bundesbürger das Angebot annehmen – der persönliche Kontakt kann nie vollständig ersetzt werden, denn nicht alle Bevölkerungsgruppen sind virtuell ansprechbar.