
e-Government

Anwendung von Technologien
zur Verbesserung öffentlicher
Dienstleistungen und
demokratischer Partizipation



EINGEHENDE ANALYSE

Diese Veröffentlichung bietet einen Überblick über e-Government-Dienste und die verschiedenen Strategien, Programme und Fördermechanismen zu deren Unterstützung in der Europäischen Union. Sie fasst außerdem Benchmarks des europäischen Fortschritts in diesem Bereich zusammen und beschreibt künftige Herausforderungen in der Umsetzung offenen, digitalen Regierens.

PE 565.890

ISBN 978-92-823-6816-9

DOI: 10.2861/107663

QA-01-15-228-DE-N

Redaktionsschluss des englischen Originalmanuskripts: Juli 2015.

Übersetzung abgeschlossen: September 2015.

HAFTUNGSAUSSCHLUSS UND URHEBERRECHT

Die Verantwortung für den Inhalt liegt ausschließlich beim Verfasser dieses Dokuments; eventuelle Meinungsäußerungen entsprechen nicht unbedingt dem Standpunkt des Europäischen Parlaments. Das Dokument richtet sich an die Mitglieder und Mitarbeiter des Europäischen Parlaments und ist für deren parlamentarische Arbeit bestimmt. Nachdruck und Übersetzung zu nicht kommerziellen Zwecken mit Quellenangabe gestattet, sofern der Herausgeber vorab unterrichtet und ihm ein Exemplar übermittelt wird.

© Europäische Union, 2015

Fotonachweise: © fotoschool / Fotolia.

eprs@ep.europa.eu

<http://www.eprs.ep.parl.union.eu> (Intranet)

<http://www.europarl.europa.eu/thinktank> (Internet)

<http://epthinktank.eu> (Blog)

ZUSAMMENFASSUNG

e-Government bezeichnet Bemühungen der öffentlichen Behörden, Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) zur Verbesserung öffentlicher Dienstleistungen und der demokratischer Partizipation zu nutzen. e-Government soll die Effizienz des Regierens durch niedrigere Kosten des elektronischen Informationsmanagements und elektronischer Kommunikation, die Neuorganisation von Regierungsbehörden und die Reduzierung behördlicher Informationssilos erhöhen. Vor allen Dingen kann es die Verwaltungslast für Bürger und Unternehmen reduzieren, indem deren Interaktionen mit Behörden schneller, komfortabler und kostengünstiger ablaufen und somit Wettbewerbsfähigkeit und Wirtschaftswachstum in Gang gesetzt werden. Seit Kurzem bekommen Regierungen durch offene Daten und Zusammenarbeit mit Dritten neue Einblicke in Probleme und mögliche neue Dienstleistungen. Da e-Government Bürgern die Möglichkeit des Dialogs mit Behörden eröffnet (Vorschläge machen, kommentieren, Einfluss auf Strategien und die politische Agenda nehmen), kann es darüber hinaus für erhöhte Transparenz und eine größere Teilhabe am öffentlichen demokratischen Leben sorgen.

Ein Großteil der Verantwortung für die Umsetzung von e-Government-Praktiken liegt bei den EU-Mitgliedstaaten. Die EU spielt jedoch eine wichtige Rolle, wenn es um den Austausch bewährter Verfahren und Technologie unter den Mitgliedstaaten geht. Bürger, die ihr Recht ausüben wollen, in einem anderen Mitgliedstaat zu arbeiten oder zu leben sowie Unternehmen, die Waren und Dienstleistungen innerhalb der EU anbieten, müssen mit Regierungen in anderen Ländern kommunizieren. Das Sicherstellen effizienter und wirksamer grenzübergreifender Dienstleistungen, einschließlich der Interoperabilität, die für die Bereitstellung dieser Leistungen nötig ist, ist essentiell für einen effizienten und wirksamen Binnenmarkt. Die Institutionen der EU kommunizieren auch selbst mit Bürgern, Unternehmen und Mitgliedstaaten und müssen sich dabei ebenfalls um die bestmögliche Nutzung von IKT bemühen.

Seit mehr als 15 Jahren unterstützt die EU den Aufbau von Infrastruktur, den Austausch von bewährten Verfahren und Forschung zum effizienten und wirksamen Einsatz von e-Government-Diensten. Benchmarking auf globaler und europäischer Ebene zeigt, dass Fortschritte erzielt wurden. Viele Dienstleistungen sind nun elektronisch verfügbar, die Nutzung von e-Government durch die Bürger ist scheinbar gestiegen und das Ziel, das im Jahr 2010 in der Digitalen Agenda für Europa festgelegt wurde – dass 50 % der Bürger bis 2015 e-Government nutzen – ist fast erreicht. Es gibt jedoch weiterhin große Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten. Einige sind weltweit führend im Bereich digitaler Dienste, während andere deutlich nachhängen. Darüber hinaus sind Dienstleistungen für Unternehmen weiter entwickelt als Dienstleistungen für Bürger.

Das Schaffen eines echten e-Government birgt weiterhin viele andere Herausforderungen und Chancen. Regierungen müssen mehr tun, um ein Gefühl von Sicherheit und Vertrauen zu schaffen. Sie müssen Interoperabilität fördern, um den Binnenmarkt zu stärken. Sie können versuchen, elektronische Möglichkeiten für Bürger zur Beteiligung am öffentlichen Leben zu schaffen, ohne die auszuschließen, die dafür nicht die Mittel, Fähigkeiten oder Kompetenzen haben. Sie haben die Möglichkeit, offene Regierungsdaten zu nutzen, enger mit Unternehmen und Bürgern bei der Entwicklung verbesserter Dienstleistungen zusammenzuarbeiten, und neue Technologien wie Cloud-Computing wirksam zu nutzen.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Hintergrund.....	3
2. Die Auswirkungen von e-Government.....	4
2.1. Vorteile.....	4
2.2. Nachteile	7
3. e-Government in der EU	8
4. Frühere und aktuelle EU-Strategien und -Programme.....	10
4.1. Die Digitale Agenda für Europa.....	10
4.2. Europäischer e-Government-Aktionsplan 2011-2015.....	12
4.3. Interoperabilitätsprogramme	13
4.4. Forschung.....	13
4.5. Struktur- und Investitionsfonds	14
4.6. Jüngste und künftige Gesetzgebungsinitiativen	15
5. Benchmarking e-Government in der EU	16
5.1. e-Government-Studie der VN	16
5.2. e-Government-Benchmarks der EU.....	17
5.3. Fortschrittsanzeiger zur Digitalen Agenda.....	19
6. Künftige Herausforderungen und Chancen	20
6.1. Elektronische Identifikation, Sicherheit und Vertrauen	20
6.2. Grenzübergreifende Dienstleistungen und Interoperabilität.....	21
6.3. e-Partizipation.....	22
6.4. Informationen des öffentlichen Sektors und offene Daten	24
6.5. Neue Technologien	25
7. Wichtigste bibliografische Angaben	27

1. Hintergrund

Die Begriffe *e-Government* und *digitale Regierung* beschreiben die Anwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) zur Verbesserung öffentlicher Dienstleistungen und der Bürgerbeteiligung am demokratischen Regieren¹. *e-Government* wird im Bereich der Politik der Europäischen Union (EU) am häufigsten verwendet. Mit diesem Begriff wird der Fokus auf anwenderbezogene Dienstleistungen gelegt, die angeboten werden können, um eine einfache und effiziente Nutzung von öffentlichen Dienstleistungen durch Bürger und Unternehmen zu unterstützen. In jüngster Zeit haben Kommentatoren allerdings auch von *digitaler Regierung* gesprochen. Dieses Konzept erweitert das e-Government-Modell um die Idee neuer Dienstleistungen, die durch offene Daten des öffentlichen Sektors unterstützt werden können sowie um die kooperative Gemeinschaft von Behörden, Unternehmen, Bürgern und Zivilgesellschaft, die diese Dienstleistungen entwickeln kann. In Übereinstimmung mit der Strategie der Europäischen Kommission für einen digitalen Binnenmarkt für Europa² wird hier jedoch der Begriff e-Government bevorzugt.

Verschiedene Wissenschaftler haben Modelle von Interaktion und Dienstleistungserbringung im Rahmen von e-Government entwickelt. In einigen Modellen werden vier unterschiedlichen Stufen oder Typen der Interaktion beschrieben und in anderen fünf³. Es herrscht jedoch weitgehend Übereinstimmung, was die ersten drei Stufen betrifft: (1) *Information* (in dieser Phase werden den Bürgern Informationen übermittelt, beispielsweise durch das Herunterladen von Berichten und Broschüren von Webseiten); (2) *Interaktion* (Bürger haben die Möglichkeit, Fragen zu stellen, Beschwerden einzureichen oder nach Informationsquellen zu suchen); und (3) *Transaktion* (Bürger können im Internet alle Schritte einer komplexen Interaktion durchführen). Die eine oder die nächsten beiden Stufen werden entweder als *Partizipation* (Bürger leisten Input bei der Formulierung von Strategien), *Transformation/Integration* (die interne Organisation der Regierung wird angepasst, da der Bedarf besteht, Dienstleistungen integriert und kundenorientiert anzubieten), oder als eine *Kombination* aus Merkmalen beider bezeichnet⁴. Außerdem werden e-Government-Interaktionen bisweilen als Government-To-Citizens oder G2C (wenn Bürger z. B. Einkommensteuererklärungen abgeben), Government-To-Business oder G2B (wenn z. B. Unternehmen Genehmigungen einholen), oder als Government-To-Government oder G2G bezeichnet (wenn z. B. verschiedene Zweige oder Ebenen der Regierung Informationen austauschen).

¹ Ein weiterer Begriff zur Beschreibung einer offeneren, sozialeren, kommunikativeren, interaktiveren und mehr auf den Anwender bezogenen Version von e-Government, in der Dienstleistungen und Strategien gemeinsam von Regierungen, Bürgern und der Zivilgesellschaft gestaltet werden, ist „Government 2.0“. Siehe z. B. [Government 2.0: key challenges to its realization](#) / A. Meijer et al. Electronic journal of e-Government, 10(1), 2012, S. 59.

² [Strategie für einen digitalen Binnenmarkt für Europa](#) / Europäische Kommission, 6. Mai 2015. KOM(2015)192 endg.

³ Siehe z. B. Understanding e-Government in Europe / P. Nixon, V. Koutrakou, R. Rawal, 2010, S. 271-272; Understanding e-government / V. Homburg, 2008, S. 93; Ingredients for the Success of an e-Government website / S. Mellouli, Public administration review, 74(2), S. 283-284.

⁴ [Social media and the next generation of e-services: 7 social media use cases for public agencies](#) / M. Pellegrino, PWC, 2012.

Diese Themen sind wichtig, da durch die Veränderung unserer Gesellschaft durch IKT künftige Interaktionen mit Regierungen zunehmend online stattfinden werden. Auf der Grundlage einer Umfrage unter Nutzern in ausgewählten Industrie- und Entwicklungsländern im Zeitraum 2013-2014 berichtet die Boston Consulting Group, dass ein Zehntel der Transaktionen von Bürgern mit Regierungen online durchgeführt wurde. Sie prognostizieren, dass bis 2020 ein Drittel der Transaktionen online stattfinden wird⁵.

2. Die Auswirkungen von e-Government

2.1. Vorteile

IKT bieten Werkzeuge für eine schnellere und effizientere Verarbeitung von Daten in Behörden. Effiziente öffentliche Dienstleistungen können zu bedeutenden **Kosteneinsparungen** führen oder zur Entwicklung neuer Arten von Dienstleistungen bei gleichen Kosten. Im Jahr 2012 schätzte die Kommission, dass öffentliche Verwaltungen mit elektronischen Auftragsvergabesystemen (e-Vergabe) etwa 100 Mrd. EUR jährlich einsparen könnten, und dass mithilfe von e-Government-Systemen (Online-Kommunikation zwischen Bürgern und Regierungen) Kosteneinsparungen von 15 % bis 20 % möglich wären⁶. Mit einem nahtlosen elektronischen Steuersystem spart die österreichische Steuerbehörde nach Schätzungen 2 EUR pro Transaktion gegenüber der konventionellen Bearbeitung⁷.

Kosteneinsparungen werden durch die Strategie „**Digital by Default**“ erhöht. Dienstleistungen, die „Digital by Default“ sind, werden von Anfang an so konzipiert, dass jeder, der die Möglichkeit dazu hat, sich entscheiden wird, sie zu nutzen. So wird die große Mehrheit von Transaktionen elektronisch abgewickelt. Nur eine Minderheit von Bürgern wird weiterhin mit den Regierungen über teurere Wege kommunizieren müssen, z. B. durch in Papierform versendete Formulare, persönliche Interaktion in einem Büro oder über das Telefon. In seiner Government Digital Strategy geht das Vereinigte Königreich beispielsweise davon aus, dass 18 % seiner Bevölkerung Hilfe in Form einer unterstützten digitalen Dienstleistung benötigen wird, in der Vermittler als Schnittstelle zwischen Bürger und digitaler Dienstleistung fungieren. Durch das Verlagern einer Reihe von Dienstleistungen auf digitale Kanäle wird die Regierung laut Schätzungen jährlich 1,7 bis 1,8 Mrd. GBP einsparen⁸. Die Kommission geht davon aus, dass auf EU-Ebene eine „Digital by Default“-Strategie zu Einsparungen zwischen 6,5 und 10 Mrd. EUR jährlich führen könnte⁹.

Wichtiger als die Kosteneinsparungen auf Regierungsseite ist jedoch die Möglichkeit, **Verwaltungsaufwand zu reduzieren**. Verwaltungsaufwand führt zu Kosten, die Bürger und Unternehmen tragen müssen, um Informations- und Registrierungsanforderungen nachzukommen, die durch Regierungsvorschriften festgelegt sind. Diese Kosten können reduziert werden, indem es für Bürger einfacher und weniger kostenintensiv wird, ihren

⁵ [Digital government: turning the rhetoric into reality](#) / M. Carrasco, P. Goss, BCG perspectives, 2014.

⁶ [Digitale Aufgabenliste: Neue digitale Prioritäten für 2013-2014](#) / Europäische Kommission, 2012.

⁷ [Feasibility and scenarios for the long-term sustainability of the Large Scale Pilots, including ex-ante evaluation: executive summary](#) / Deloitte, Europäische Kommission, 2013, S. 9.

⁸ [Government digital strategy: December 2013](#) / Cabinet Office, UK, 2013.

⁹ Study on eGovernment and the reduction of administrative burdens: final report / EY, Danish Technology Institute, Europäische Kommission, 2014.

Verpflichtungen nachzukommen, beispielsweise bei der Beantragung von Genehmigungen oder dem Zahlen von Steuern. Die Reduzierung von Zeit und Aufwand ist durch die bequeme und schnelle Bereitstellung von Informationen im Internet, die Integration von IKT-Werkzeugen und -Prozessen und die Wiederverwertung von Informationen, die Bürger und Unternehmen bereitstellen, möglich. In einer Eurobarometer-Umfrage aus dem Jahr 2012 gaben mehr als zwei Drittel der Befragten an, dass sie in den vergangenen drei Jahren bemerkt hätten, dass eine Möglichkeit eingeführt worden sei, mit der ihr Unternehmen Formulare der Behörden über das Internet ausfüllen könne. Auch wenn dies nicht unbedingt nur auf Online-Dienste zurückzuführen ist, antworteten vier von zehn Befragten, dass die Zeit und der Aufwand, den ihr Unternehmen für das Ausfüllen von Formularen der Behörden benötigen würde, zurückgegangen seien. Einer von vier gab an, dass Behördendienste schneller antworten würden¹⁰. Die Kosten, die durch reduzierten Verwaltungsaufwand eingespart werden können, können ebenfalls bedeutend sein. Durch das SIMPLEX-Programm für administrative Vereinfachung und e-Government in Portugal haben Bürger und Unternehmen beispielsweise Schätzungen zufolge 56,1 Mio. EUR eingespart. In Litauen wurde geschätzt, dass e-Vergabe-Initiativen Unternehmen in fünf Jahren mindestens 1,2 Mrd. EUR einsparen würden¹¹.

Für die Reduzierung des Verwaltungsaufwandes sind zwei oft diskutierte Strategien von besonderer Bedeutung:

„Einmalige Erfassung“ von Daten bedeutet, dass Unternehmen und Bürger allgemeine Informationen nur einmal zur Verfügung stellen müssen. Informationen, die bereits zu einem früheren Zeitpunkt bereitgestellt wurden, werden für andere Anträge wiederverwendet und es wird so für den Bürger der Aufwand reduziert. Wenn ein Bürger sich auf einer öffentlichen Webseite einloggt, können die bereitgestellte Information oder die Navigation personalisiert werden und ihm so Zeit und Aufwand sparen. Die Kommission schätzt, dass derzeit in weniger als der Hälfte der Fälle (48 %) Behörden die Informationen wiederverwenden, die sie bereits über Bürger oder Unternehmen haben. Selbstverständlich müssen Behörden den Schutz personenbezogener Daten angemessen sicherstellen und dafür sorgen, dass Daten zwischen unterschiedlichen Agenturen, Abteilungen und Ebenen einer Regierung auf sichere Art und Weise geteilt werden. Dennoch wird geschätzt, dass die Umsetzung dieses Ansatzes auf EU-Ebene, unter Berücksichtigung angemessenen Datenschutzes, bis 2017 pro Jahr rund 5 Mrd. EUR einsparen wird¹².

Der **„regierungsweite“ Ansatz**¹³ ist eine Ergänzung der Strategie der „einmaligen Erfassung“. Bei diesem Ansatz arbeiten unterschiedliche öffentliche Einrichtungen über ihre Aufgabengrenzen hinweg zusammen, um eine integrierte Lösung im Bereich Programmverwaltung und Dienstleistungserbringung zu schaffen. Ein Bürger der beispielsweise einen Todesfall meldet, muss unter Umständen viele verschiedene Regierungsstellen kontaktieren, darunter die Steuerbehörde, die Rentenanstalt, andere

¹⁰ [Innovation in the public sector: Flash Eurobarometer 343](#) / Europäische Kommission, 2012.

¹¹ [Trends and challenges in public sector innovation in Europe: executive summary](#) / Europäische Kommission, Dezember 2012.

¹² Strategie für einen digitalen Binnenmarkt / Europäische Kommission, 2015. KOM(2015)192 endg.

¹³ Ähnlich ist das Konzept der „vernetzten“ Regierung, bei dem neue Methoden oder Formen der Organisation entwickelt werden, um traditionelle Grenzen zwischen Regierungseinheiten oder Informationssilos aufzubrechen, um effizienter zu arbeiten und bessere Dienstleistungen bereitzustellen.

Sozialversicherungsbehörden, die Führerscheinstelle, die Passstelle sowie örtliche Behörden. Jemand, der ein Unternehmen gründen möchte, muss ebenfalls eine Reihe öffentlicher Verwaltungen kontaktieren, um die notwendigen Registrierungen und Genehmigungen zu erhalten. Ein regierungsweiter Ansatz würde darauf abzielen, diese Prozesse für die Nutzer zu vereinfachen, indem der Bedarf der beteiligten Behörden koordiniert wird, Duplizierungen vermieden werden und IKT-basierte Dienstleistungen integriert werden.

Auch wenn einige Länder große Mengen an Informationen in zentralen Datenspeichern gesammelt haben, ist es eher verbreitet, dass verschiedene Regierungsebenen oder -einrichtungen kooperieren, indem sie Informationen, die sie haben, teilen oder austauschen. Dies bedeutet, dass verschiedene Dienstleistungen *vollständig kompatibel* sein müssen. Genauer gesagt, muss die technische Infrastruktur und Informationskapazität zur Verfügung stehen, um Daten zwischen ihren einzelnen Anwendungen auszutauschen. Die Abwesenheit eines ganzheitlichen Regierungsansatzes kann die Effizienz von e-Government-Diensten untergraben und Fortschritte bei der Reduzierung von Verwaltungsaufwand verhindern.

Das dänische Basisdatenprogramm wendet das Prinzip der „einmaligen Erfassung“ auf Personen-, Unternehmens-, Eigentums-, Adress-, Geografie- und Einkommensdaten an, die in zehn unterschiedlichen Datenbanken auf verschiedenen Regierungsebenen gespeichert sind. Behörden teilen diese Daten intern und auf sichere Art und Weise, sodass der Aufwand für Bürger und Unternehmen bei der Bereitstellung dieser Daten reduziert wird. Die potentiellen Einsparungen für Gemeinden, Regionen und Zentralregierung können sich bis 2020 auf bis zu 100 Mio. EUR pro Jahr belaufen. Außerdem wird erwartet, dass die Qualität der Daten steigt (z. B. sinkt das Risiko, dass Daten nicht aktuell sind). Eine Weitergabe nicht-sensibler Teile dieser Datensätze an Dritte für die kommerzielle Verwendung kann außerdem zu Effizienzgewinnen führen, innovative Anwendungen ermöglichen und Wirtschaftswachstum fördern. Es wird geschätzt, dass eine Ausweitung des Ansatzes der „einmaligen Erfassung“ auf EU-Ebene zu jährlichen Kosteneinsparungen von bis zu 5 Mrd. EUR pro Jahr führen kann¹⁴.

Betrachtet man ein Verfahren mit den Augen eines Bürgers oder eines Unternehmens, hat man die Möglichkeit, organisatorische Strukturen und Abläufe zu überdenken oder neu zu gestalten, um bei öffentlichen Dienstleistungen die Effizienz zu verbessern. Dies trifft insbesondere zu, wenn verschiedene Abteilungen oder Einrichtungen Daten, Dienstleistungen und Ressourcen in einer integrierteren Art und Weise teilen und Dienstleistungen anbieten, die den Anwender nahtlos von Anfang bis Ende durch einen bestimmten Prozess führen. In diesem Kontext bieten IKT eine Möglichkeit, organisatorische Strukturen auf den Prüfstand zu stellen und zu reformieren. Die Online-Implementierung einer öffentlichen Dienstleistung wird von der Kommission in der Tat als einer der wichtigsten Impulse für Innovationen der öffentlichen Hand gesehen¹⁵.

¹⁴ [Study on eGovernment and the reduction of administrative burdens: final report](#) / EY, Danish Technology Institute, Europäische Kommission, 2014, S. VI.

¹⁵ [Powering European public sector innovation](#) / Expert group on public sector innovation, Europäische Kommission, 2013.

Schließlich kann e-Government Vorteile durch erhöhte **Transparenz** bringen. Regierungen, die große Mengen an Daten online stellen, geben Bürgern und Unternehmen die Möglichkeit, diese Daten zu analysieren und sicherzustellen, dass das Regierungshandeln den Zielen der Gesellschaft entspricht. Indem Bürgern Wege eröffnet werden, neue Dienstleistungen zu entwickeln und Vorschläge zur Politikentwicklung zu machen, diese zu kommentieren oder zu beeinflussen, können Regierungen größere **Bürgerbeteiligung** am Regieren fördern. E-Government-Dienste werden oftmals auch als eine Möglichkeit gesehen, **Korruption zu reduzieren**, da der Vermittler zwischen dem Bürger und der tatsächlichen Dienstleistung wegfällt¹⁶. Auch tragen sie zu einer Reduktion des **CO₂-Fußabdrucks** der Regierung bei, da Reisen und papierbasierte Vorgänge reduziert werden.

2.2. Nachteile

Auf der anderen Seite birgt e-Government eine Reihe echter oder potentieller Probleme. Die Bereitstellung von Dienstleistungen, die standardmäßig digital sind, kann Menschen ausschließen, die auf der falschen Seite der „**digitalen Kluft**“ stehen, sprich Menschen in der Gesellschaft, die keinen einfachen Zugang zum Internet haben aufgrund von Armut, physischen Einschränkungen, Alter, eingeschränkter digitaler Kompetenz oder weil sie z. B. in ländlichen Gemeinden wohnen, die keinen oder nur wenig Zugang zu Breitband-Verbindungen haben. Alternative Kommunikationskanäle wie persönliche oder telefonische Schalter aufrechtzuerhalten, hilft gegen soziale Exklusion, kann allerdings Kosteneinsparungen reduzieren.

Regierungen müssen ggf. **Fortbildungen zum Erwerb von Kenntnissen im IKT-Bereich** fördern, nicht nur als Unterstützung für den Arbeitsmarkt und eine Verbesserung der Beschäftigungsaussichten der Bürger, sondern auch um sicherzustellen, dass alle Bürger e-Government-Leistungen nutzen können. Auch Beamte müssen ggf. zusätzliche Fortbildungen erhalten und brauchen Zeit, um sich neue Fähigkeiten anzueignen, damit sie bei elektronischen Dienstleistungen Unterstützung bieten können. Einige müssen evtl. auch auf andere Arbeitsplätze wechseln.

Der **Schutz von Bürgerdaten** kann kompromittiert werden, da Regierungen mehr Daten sammeln und teilen, um Dienstleistungen zu personalisieren oder um die „einmalige Erfassung“ von Daten zu unterstützen. Personenbezogene Daten, die von Regierungen gespeichert werden, können dem Risiko des Datendiebstahls ausgesetzt sein. Wenn keine besonderen Vorsichtsmaßnahmen ergriffen werden, kann der offene Zugang zu unterschiedlichen, von der Regierung gesammelten Datensätzen unter Umständen einen Verweis von einem Datensatz zu einem anderen erlauben und dazu führen, dass eine Einzelperson identifiziert werden kann, auch wenn die einzelnen Datensätze selbst „anonymisiert“ worden sind. Wenn Bürger mangelndes Vertrauen darin haben, wie Regierungen ihre persönlichen Daten behandeln und unzureichende Sicherheits- und Datenschutzmaßnahmen fürchten, können sie vom Gebrauch elektronischer Dienstleistungen Abstand nehmen. Die Veröffentlichung offener Regierungsdaten bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung von Sicherheits- und Datenschutzstandards ist für die Regierungen, die diese Daten zur Verfügung stellen, ebenfalls mit **Kosten** verbunden.

¹⁶ Siehe [The strategy and the progress made on e-Government Services in the EU](#) / L. Protopappas, A. Sideridis in: E-democracy, security, privacy and trust in a digital world, 2014, S. 192-201.

Projekte zur Einführung von e-Government-Diensten sind ebenfalls von **Risiken, die bei der Umsetzung großer Änderungen** in komplexen und politisch sensiblen Bereichen entstehen, betroffen. Hindernisse können z. B. Führungsfehler, eingeschränkte Investitionen in die Entwicklung neuer Dienstleistungen, negative Einstellungen von Beamten, Inflexibilität bei den Organisationen und Schwierigkeiten bei der Koordination über gerichtliche, administrative oder geographische Grenzen hinweg, sein. Regierungen sind oftmals nach dem Top-Down-Prinzip und hierarchisch organisiert und können so die Kommunikation mit Bürgern und die Verbreitung neuer elektronischer Dienstleistungen hemmen. Während viele Mitgliedstaaten derzeit das Prinzip der einmaligen Erfassung umsetzen, unterscheiden sich die Ansätze aufgrund der Regulierungskomplexität und der unterschiedlichen Denkansätze in Bezug auf organisatorische Reformen und Zusammenarbeit über organisatorische Grenzen hinweg¹⁷.

3. e-Government in der EU

Seit fast 15 Jahren entwickelt die Europäische Union (EU) Strategien zur Förderung von IKT bei der Bereitstellung von staatlichen Dienstleistungen für Bürger. Auch wenn dies in den Verträgen nicht explizit genannt wird, sind grenzübergreifende öffentliche Dienstleistungen zur Unterstützung von EU-Strategien zu einer notwendigen Voraussetzung für einen vollständig realisierten Binnenmarkt, für die Unterstützung des Rechts der Bürger überall in der Union zu leben und zu arbeiten und für die Bereitstellung von Unternehmensdienstleistungen über EU-Grenzen hinweg, geworden. Im Jahr 2006 stellte die österreichische EU-Präsidentschaft lapidar fest, dass die EU mit einer potentiell peinlichen Ironie konfrontiert sein könne, wenn Mitgliedstaaten nicht gemeinsam handeln würden. Es könnten durch einen ausschließlich nationalen Fokus auf e-Government-Strategien elektronische Hürden entstehen, die der Ausübung dieser EU-weiten Rechte der Freizügigkeit entgegenstehen könnten, und das ausgerechnet in dem einen Bereich – Cyberspace – der keine natürlichen Grenzen kenne¹⁸.

Die e-Kommission

In einer Mitteilung aus dem Jahr 2012 legt die Kommission ihre Pläne für eine e-Kommission für die Jahre 2012-2015 dar. Dieses Programm, wie ein ähnlicher Vorgänger des e-Kommissions-Programms, sollte für die Anwendung von e-Government-Prinzipien auf die Kommission selbst angewandt werden. In anderen Worten sollten IKT genutzt werden, um die Effizienz, Effektivität und Transparenz der Kommission durch Rationalisierung und Modernisierung großer Teile der IT-Infrastruktur, die hinter den Strategien und internen Abläufen der Kommission steht, zu verbessern. Abgezielt wurde auf öffentliche Internetseiten, Vergabe, maschinelle Übersetzungen, Dokumentenmanagement, offene Datenportale und europäische Bürgerinitiativen.

e-Government kann auch zum Europa 2020-Ziel beitragen, die Wirtschaft der EU intelligent, nachhaltig und integrativ zu machen. Behörden können IKT nutzen, um die Ausgaben für papierbasiertes Sammeln, Ablegen, Verarbeiten, Lagern und Wiederfinden von

¹⁷ eGovernment and reduction of administrative burdens: applying the 'once only' principle / Deloitte, epractice.eu, 2014.

¹⁸ [E-Government in Europe: re-booting the state](#) / P. Nixon, V. Koutrakou, 2007, S. 272.

Informationen zu reduzieren, beim Druck und der Verteilung von Informationen zu sparen, interne Prozesse zu rationalisieren, das Teilen von Daten zu verbessern, und die Effizienz von Behörden durch den Einsatz von Anwendungen wie beispielsweise integrierte Finanzverwaltungssysteme zu verbessern¹⁹. Online-Dienstleistungen können die Verwaltungslast für europäische Bürger und Unternehmen reduzieren, Europa wettbewerbsfähiger machen und das Wirtschaftswachstum fördern. Indem eine offenere, transparentere öffentliche Verwaltung geschaffen und die Tür für eine Beteiligung der Bürger beim Festlegen von Prioritäten und an der Politikgestaltung geöffnet wird, wird es auch möglich, eine offenere, inklusivere und partizipativere Demokratie zu schaffen.

Strategie für einen digitalen Binnenmarkt

Im Mai 2015 stellte die Kommission ihre **Strategie für einen digitalen Binnenmarkt** vor, die 16 zentrale Maßnahmen beschreibt. Die letzte Maßnahme verspricht, dass im Jahr 2016 ein neuer e-Government-Aktionsplan für die Zeit bis 2020 vorgelegt wird. Der Aktionsplan wird Initiativen zur Modernisierung von Verwaltungsapparaten, zu verbesserter Interoperabilität und zur vereinfachten Kommunikation von Bürgern und Unternehmen mit Behörden beinhalten, darunter insbesondere:

- EU-übergreifende Verbindung von Unternehmensregistern, um es Unternehmen binnen eines Monats nach der unternehmensinternen Entscheidung zu erlauben, grenzübergreifende Dienstleistungen anzubieten;
- ein Pilotprojekt in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten zur Umsetzung des Prinzips der „einmaligen Erfassung“;
- Integration von Portalen, Netzwerken und Dienstleistungen der EU und Mitgliedstaaten in der neuen, von der Kommission geplanten Internetpräsenz, um so eine einzige nutzerfreundliche Anlaufstelle mit dem Namen „zentrales digitales Zugangstor“ zu schaffen;
- eine schnellere Umsetzung von elektronischem Auftragswesen und elektronischen Signaturen durch die Mitgliedstaaten.

Das Europäische Parlament und der Rat haben e-Government-Initiativen ebenfalls befürwortet. Im Jahr 2011 finanzierte das Parlament eine Studie zu e-Public, e-Partizipation und e-Voting in Europa und im Jahr 2013 erstellte STOA einen Bericht über die Sicherheit von e-Government-Systemen²⁰. Ein Bericht über das Potenzial und den Einfluss von Cloud-Computing und sozialen Netzwerken betrachtet außerdem deren Einfluss auf staatliche Dienstleistungen. Seit mehreren Jahren organisieren die Präsidenschaften des Rates jährlich eine Ministertagung oder eine andere Konferenz auf hoher Ebene, die Experten aus der EU zusammenbringt, um e-Government-Belange zu diskutieren²¹. Die vermutlich wichtigste dieser Konferenzen auf hoher Ebene fand im Jahr 2009 in Malmö statt. Die Minister unterzeichneten dort eine Erklärung, in der festgestellt wurde, dass e-Government für eine Erfüllung der europäischen Politikziele wichtig sei und in der Ziele für

¹⁹ Siehe [Introduction to e-Government](#) / Weltbank, 2011. Die Finanzkrise hat den Druck auf die Staatshaushalte erhöht, aber nach der Krise hat die Mehrheit der europäischen Länder die Ausgaben für e-Government nicht reduziert. Einige Länder wie Estland, Deutschland, die Niederlande, die Slowakei und Slowenien geben sogar höhere Investitionen für e-Government an ([United Nations e-Government survey](#), 2014, S. 31).

²⁰ Security of eGovernment systems: final report / A. Jacobi et al., Science and Technology Options Assessment, Europäisches Parlament, 2013.

²¹ Die letzten Konferenzen fanden in Malmö (2009), Granada (2010), Posen (2011), Nicosia (2012) und Vilnius (2013) statt.

das Jahr 2015 festgelegt wurden, darunter die Stärkung von Bürgern, verbesserte Verfügbarkeit von Informationen der öffentlichen Hand und bessere grenzübergreifende e-Government-Dienste²².

Der Europäische Rat

In seinen Schlussfolgerungen aus der Tagung im Oktober 2013 befürwortet der Europäische Rat die Modernisierung öffentlicher Dienstleistungen durch die rasche Umsetzung von öffentlichen Dienstleistungen wie e-Government, e-Gesundheit, e-Rechnungsstellung und e-Vergabe. Insbesondere betonte der Europäische Rat das Potenzial von offenen Daten bei der Förderung von Innovation und Wohlstand, stellte fest, dass öffentliche Informationen und Interoperabilität gefördert werden sollten und forderte, dass das Prinzip der „einmaligen Erfassung“ bei der Sammlung von Daten angewandt werden solle. Als Antwort auf die Strategie für einen digitalen Binnenmarkt für Europa signalisierte der Europäische Rat im Juni 2015, dass Maßnahmen für die Förderung von e-Government notwendig seien.

Laut einer globalen Studie der VN liegt Europa als Region vorne in Bezug eine erfolgreiche Umsetzung von e-Government. Insbesondere wurden bei der Nutzung von e-Government-Diensten Fortschritte gemacht. Im Jahr 2010 legte die Digitale Agenda für Europa ein Ziel von 50 % von Bürgern fest, die e-Government-Dienste nutzen sollen. Im Jahr 2014 lag dieser Wert für die EU als Ganzes bei 47 %. Trotz eines eher langsamen Wachstums und einigen Schwankungen bei den in den vergangenen Jahren gemessenen Werten, erscheint es jetzt möglich, dass das Ziel im Jahr 2015 erreicht wird²³. Es bestehen jedoch weiterhin große Unterschiede was das Angebot von e-Government, die Nutzung und den Fortschritt in der Annahme von e-Government-Diensten in verschiedenen EU-Mitgliedstaaten betrifft. In den folgenden Abschnitten werden EU-Strategien und -Programme in Hinblick auf e-Government, wie sie sich zu anderen Ländern verhalten, Ziele für die Nutzung von e-Government und künftige Herausforderungen bei der Umsetzung wirksamer e-Government-Lösungen erörtert.

4. Frühere und aktuelle EU-Strategien und -Programme

Die Europäische Union ist seit langem an Initiativen beteiligt, die die Anwendung von IKT bei der öffentlichen Verwaltung fördern. Aktuell konzentriert sich die Unterstützung auf ein Interoperabilitätsprogramm, die Digitale Agenda für Europa, einen e-Gesundheits-Aktionsplan und das Programm Horizont 2020. Ein e-Kommissions-Programm wendet e-Government-Prinzipen auf die Europäische Kommission an und Unterstützung durch den EU-Struktur- und -Investitionsfonds für e-Government-Projekte trägt ebenfalls zur Umsetzung von e-Government in der EU bei.

4.1. Die Digitale Agenda für Europa

Die Digitale Agenda für Europa, die digitale Strategie der EU für den Zeitraum 2010-2015, enthält eine Reihe an Maßnahmen in Bezug auf e-Government, darunter die Schaffung und Umsetzung digitaler Dienstleistungen in zentralen Bereichen öffentlichen Interesses

²² [Ministerial declaration on eGovernment](#), 18. November 2009, Malmö, Schweden.

²³ [Digital Agenda targets: progress report 2015](#) / Europäische Kommission, 2015, S. 8. [eGovernment: Digital Agenda scoreboard 2015](#) / Europäische Kommission, 2015.

(Maßnahme 110), die Unterstützung nahtloser grenzübergreifender e-Government-Dienste im Binnenmarkt (Maßnahme 84), die Schaffung voller Interoperabilität von e-Government-Diensten (Maßnahme 89) mit einheitlichen Kontaktstellen, die als e-Government-Zentren fungieren (Maßnahme 90), und die Sondierung von Effizienzgewinnen durch das Verlagern öffentlicher Dienstleistungen in die Cloud (Maßnahme 122).

Das Programm zur Unterstützung der Politik für IKT (IKT-Förderprogramm), eines von drei spezifischen Programmen des Rahmenprogramms für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (CIP) für den Zeitraum 2007-2013, hat die Umsetzung der Digitalen Agenda für Europa gefördert. Mit dem Programm wurden Förderungen für Innovationen bereitgestellt, die über die Forschungsphase hinaus gingen und es konzentriert sich in Anbetracht der langsamen Aufnahme von Innovationen im öffentlichen Sektor besonders auf effiziente öffentliche Verwaltung. Einige groß angelegte Pilotprojekte sind abgeschlossen, andere laufen noch. Unter den sieben Projekten mit e-Government-Bezug, die seit 2008 gefördert wurden, sind beispielsweise:

- STORK (Secure Identity Across Borders Linked) und sein Nachfolger STORK 2.0 zielten auf die Schaffung eines gemeinsamen europäischen Identitätsnachweis- und Authentifizierungsraums durch die Verbindung von Systemen zur elektronischen Identifizierung von Personen und juristischen Personen ab.
- SPOCS (Simple Procedures Online for Cross-border Services) hat einheitliche Kontaktstellen in den Mitgliedstaaten geschaffen, um Kontakte zwischen Unternehmen und Behörden und die Online-Abwicklung von Verfahren zu fördern.
- PEPPOL (Pan-European Public Procurement Online) sollte es Unternehmen leichter machen, sich für öffentliche Aufträge in der ganzen EU zu bewerben.
- epSOS (European Patients Smart Open Services) wurde konzipiert, um für eine grenzübergreifende Interoperabilität zwischen Patientendatenbanken zu sorgen, um Bürgern zu helfen, die medizinische Hilfe in einem anderen Mitgliedstaat benötigen.
- e-CODEX (e-Justice Communication via Online Data Exchange) hat das Ziel, den grenzübergreifenden Zugriff auf das Justizsystem anderer Mitgliedstaaten durch die Schaffung einer Interoperabilitätsebene für e-Justiz-Kommunikation zu verbessern.
- eSens (Electronic Simple European Networked Services) verbessert technische Lösungen für grenzübergreifende e-Government-Dienste, wie z. B. das Anmelden eines Gewerbes, die Verwendung des elektronischen Auftragswesens oder von Rechts- oder Gesundheitsdienstleistungen.

Ein CIP-Aufruf im Jahr 2013 mündete in der Förderung von Projekten, die speziell auf die Anwendung von Cloud-Computing auf öffentliche Dienstleistungen abzielen:

- CLIPS (Cloud approach for innovation in public services) konzentriert sich auf das Szenario einer Familie, die innerhalb von Europa umzieht, um die Wiederverwendung offener Daten und Dienstleistungen und Interoperabilität zur Kostenreduzierung und Verbesserung der Kundenerfahrung zu demonstrieren.
- StormClouds definiert Richtlinien, Anwendungsfallstudien und bewährte Verfahren in Bezug auf die Verschiebung öffentlicher Dienstleistungen in die Cloud.
- CloudOpting trägt zu Strategien und Standards bei, indem es eine gemeinsame Plattform für Pilotprojekte bereitstellt, die es öffentlichen Stellen erlaubt, bestehende Anwendungen zu migrieren.

- Strategic entwickelt Cloud-Infrastrukturen und -Werkzeuge, die Einrichtungen der öffentlichen Hand bei der Migration von Dienstleistungen in die Cloud und bei der Lokalisierung von Dienstleistungen, die anderswo entwickelt wurden, helfen.
- ECIM (European cloud marketplace for intelligent mobility) zielt darauf ab, Cloud-Computing für innovativere, kosteneffizientere und zugänglichere Transportdienstleistungen zu verwenden.
- Das Projekt VirgoRegistry (Virtual registry of the („under-on-above“) [sic] ground infrastructures) schafft ein Cloud-basiertes virtuelles Register für Infrastruktur, einschließlich Landkarten und Informationen zur geographischen Abdeckung und Art von Versorgungsinfrastrukturen.

Die **Fazilität „Connecting Europe“ (CEF) für den Zeitraum 2014-20²⁴** trägt zur Finanzierung der grundlegenden Infrastruktur bei, die für e-Government in der EU benötigt wird. Im Bereich Telekommunikation stellt CEF Mittel für Breitbandnetze zur Verfügung und investiert in Projekte, die Lücken in Europas digitalen Infrastrukturen schließen sollen. Insbesondere wurde und wird CEF dazu genutzt, „reife“ digitale Infrastrukturen wie e-Identifikation, e-Authentisierung, e-Vergabe, e-Rechnungsstellung, e-Delivery (die sichere Übermittlung von Dokumenten) sowie offene Daten und Cyber-Sicherheit zu finanzieren. Die vorgesehene Förderung in diesen Bereichen beträgt im Jahr 2015 nahezu 28 Mio. EUR²⁵.

4.2. Europäischer e-Government-Aktionsplan 2011-2015

Im Jahr 2010 nahm die Kommission ihren Europäischen e-Government Aktionsplan 2011-2015 an. Der Plan trägt zur Erreichung zweier wichtiger Ziele der Digitalen Agenda in Europa bei: Erstens sollen 80 % der Unternehmen und 50 % der Bürger e-Government-Dienste in Anspruch nehmen. Und zweitens soll eine Reihe von zentralen, grenzübergreifenden Dienstleistungen bis 2015 im Internet angeboten werden. Die Priorität liegt unter anderem auf der Ermächtigung von Bürgern und Unternehmen, der Förderung von Mobilität im Binnenmarkt, einer höheren Effizienz und Effektivität öffentlicher Verwaltung, und Unterstützung bei der Etablierung von „Schlüsselementen“ von e-Government-Diensten wie e-Identifikation und e-Signaturen. Mit dem Plan soll die Verwaltungslast in jedem Land um 25 % sinken, langfristig auch grenzübergreifend und auf EU-Ebene.

In einer Initiativentschließung in Reaktion auf diesen Plan²⁶ hat das Europäische Parlament seine Unterstützung für eine verstärkte Anwendung von e-Government-Diensten zum Ausdruck gebracht, gleichzeitig jedoch einen einheitlichen rechtlichen Rahmen für e-Authentisierung, e-Identifikation und e-Signaturen gefordert. Es betonte ebenfalls die Bedeutung digitaler Weiterbildung, den Bedarf nach verstärkter Nutzung elektronischer Übermittlung im Bereich öffentlicher Beschaffung, und der Entwicklung elektronischer Rechnungen, sodass diese bis 2020 in der EU die hauptsächlich verwendete Rechnungsform würden.

²⁴ CEF-Verordnung ([EU](#)) Nr. 1316/2013.

²⁵ [Connecting Europe Facility, Trans-European telecommunication networks: work programme 2015](#) / Europäische Kommission, 2014.

²⁶ [Vorreiterrolle des eGovernment für einen wettbewerbsgeprägten Binnenmarkt für digitale Dienste](#), 2011/2178(INI), Entschließung vom 20. April 2012.

Im Zusammenhang mit diesem e-Government-Aktionsplan hat die Kommission eine **Europäische Interoperabilitätsstrategie**²⁷ und einen **Europäischen Interoperabilitätsrahmen** vorgeschlagen. Diese **Strategie** enthält Leitlinien für die Zusammenarbeit europäischer Behörden bei der Erbringung grenz- und branchenübergreifender Dienstleistungen. Sie konzentriert sich auf drei „Cluster“, die sich mit dem vertrauenswürdigen Austausch von Informationen (darunter e-Ausweise und e-Signaturen), der Architektur für Interoperabilität, und der Bewertung der Bedeutung von IKT für neue EU-Gesetzgebung befassen. Die Strategie fördert Bekanntheit und den Austausch bewährter Verfahren. Sie wird regelmäßig auf den neusten Stand gebracht, um neue Entwicklungen und Projektfortschritte zu berücksichtigen. Der **Rahmen** hingegen basiert auf einem Ansatz, der mit Stakeholdern abgestimmt ist. Er definiert gemeinsame Elemente von Interoperabilität, gibt öffentlichen Verwaltungen in Europa Orientierung im Bereich Stakeholder-Erwartungen und bietet ein Interoperabilitätsmodell sowie Interoperabilitätsvereinbarungen.

4.3. Interoperabilitätsprogramme

Seit beinahe 20 Jahren unterstützt die EU eine Reihe von Programmen, die die Interoperabilität europäischer e-Government-Dienste fördern. Das Programm Datenaustausch zwischen Verwaltungen (IDA), das von 1995-1999 lief, hatte die Entwicklung transeuropäischer Netzwerke zum Ziel, um den Austausch öffentlicher Daten zwischen Verwaltungen in der EU und den Mitgliedstaaten zu ermöglichen. Die Nachfolgeprogramme IDA II (1999-2004) und IDABC (2005-2009) erweiterten diesen Ansatz auf die Interoperabilität von Dienstleistungen und schlossen Unternehmen und Bürger als Zielgruppe mit ein. Auch der Austausch von bewährten Verfahren unter den Mitgliedstaaten war Teil dieser Programme.

Von 2010-2015 gab ein Programm zu Interoperabilitätslösungen für europäische öffentliche Verwaltungen (ISA) den Impuls für eine Reihe von Initiativen, darunter ePrior (ein IT-System für Auftragswesen und elektronische Rechnungsdokumente), IMI (ein Binnenmarkt-informationssystem) und MT@EC (ein maschinelles Übersetzungssystem für die EU-Institutionen und Mitgliedstaaten) sowie für ein System für das Sammeln von Unterschriften zur Unterstützung europäischer Bürgerinitiativen, einem Mechanismus, der mit der Ratifizierung des Lissaboner Vertrages eingeführt wurde. Ein Vorschlag zur Fortsetzung dieses Programms (ISA2) wird derzeit von Parlament und Rat erwogen (siehe Abschnitt zu „Jüngste und aktuelle Gesetzgebungsinitiativen“).

4.4. Forschung

Neben den oben genannten Programmen hat die EU mit ihren Rahmenprogrammen zu Forschung seit 1998 mehr als 80 Forschungsprojekte im Bereich e-Government gefördert. Von 1998 bis 2002 lag der Fokus auf IKT, die Dienstleistungen nutzerfreundlicher und zugänglicher machen sollten. Im darauffolgenden Rahmenprogramm lag er auf Dienstleistungen für Unternehmen und Bürger und auf der Förderung von organisatorischem Wandel. Im Zeitraum 2007-2013 (das siebte Forschungsrahmenprogramm) konzentrierte sich die e-Government-Forschung hauptsächlich auf IKT für Governance und Policy Modelling.

²⁷ [European interoperability strategy](#) / Europäische Kommission. KOM(2010)744 endg., Anhang 1.

Mit dem Programm Horizont 2020 wird Innovation in der Anwendung von IKT auf Dienstleistungen des öffentlichen Sektors durch anfangs drei Aufrufe gefördert:

- „Europa in einer sich verändernden Welt – integrative, innovative und reflektierende Gesellschaften“ (SC6) unterstützt Forschung im Bereich neuer Technologien wie beispielsweise mobilen Zugang, personalisierte Dienstleistungen und offene Daten, die e-Partizipation Jugendlicher bei Entscheidungsfindungen und die Schaffung innovativer mobiler Anwendungen durch KMU.
- „Führende Rolle bei grundlegenden und industriellen Technologien“ (LEIT) konzentriert sich auf die Schaffung von Dienstleistungen auf Basis der „Cloud für öffentliche Dienstleistungen“ durch Verwaltungen, Nutzer und andere Stakeholder.
- „Sichere Gesellschaften – Schutz der Freiheit und Sicherheit Europas und seiner Bürger“ (SC7) betrachtet die Verwaltung persönlicher Daten und den Schutz der Privatsphäre im Kontext offener Regierungen.

Spätere Aufrufe werden personalisierte öffentliche Dienstleistungen abdecken, die die Transparenz verbessern sowie Vertrauen und Rechenschaftspflicht erhöhen sollen. Es wird um aufkommende Technologien für die Verbesserung von Effizienz, Effektivität und Qualität öffentlicher Dienstleistungen und die Schaffung innovativer mobiler Anwendungen für eine verbesserte Interaktion von Bürgern und Unternehmen mit öffentlichen Verwaltungen gehen.

4.5. Struktur- und Investitionsfonds

Die EU unterstützt e-Government-Projekte durch Struktur- und Investitionsfonds wie den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE). Ein thematischer Fokus des EFRE ist verbesserter Zugang, Gebrauch und Qualität von IKT, einschließlich der Stärkung von IKT-Anwendungen für e-Government. Einige Projekte, die kürzlich durchgeführt wurden, sind:

- DLA hatte das Ziel, eine gemeinsame Methodik zur Umsetzung einer „Digital Local Agenda“ zu schaffen.
- Mit e-Citizen II wurde vorgeschlagen, bürgerbezogenes e-Government in europäischen Städten und Regionen zu vereinfachen.
- OSEPA zielte auf die Verwendung kostenloser Open Source-Software in öffentlichen Verwaltungen ab.
- I-SPEED zeigte, wie IKT im Bereich Tourismus angewendet werden kann.
- PIKE sollte Innovation und eine wissensbasierte Wirtschaft durch die Umsetzung erfolgreicher Ansätze fördern, die in anderen Regionen entwickelt worden waren.
- IMMODI half bei der Umsetzung von e-Government- und e-Gesundheits-Dienstleistungen in Gebirgsregionen.

Eine Analyse dieser EFRE-geförderten Projekte kam zu dem Ergebnis, dass digitale Strategien einer besseren Verbindung mit allgemeinen Strategien bedürfen. Es wurde außerdem betont, dass eine Umgestaltung öffentlicher Organisationen und Prozesse notwendig sei, um wirksame e-Government-Dienste anbieten zu können. Gleichzeitig wurde ein Ansatz des „offeneren Regierens“ gefordert, der Bürger mehr in die Entwicklung neuer Dienstleistungen einbezieht²⁸. In einer Bewertung einer älteren Reihe EFRE-geförderter

²⁸ [E-government services: analysis report](#) / INTERREG IVC, 2014.

e-Government-Projekte (2000-2006) in vier Mitgliedstaaten kam der Europäische Rechnungshof zu dem Ergebnis, dass die Vorteile nicht immer klar definiert waren und oftmals deutlich niedriger ausfielen, als zu erwarten gewesen war. Die e-Government-Projekte bräuchten laut dem Rechnungshof klarere Ziele und hätten für die Förderung auf Grundlage der zu erwartenden Kosten und Nutzen ausgewählt werden müssen²⁹.

4.6. Jüngste und künftige Gesetzgebungsinitiativen

Die Richtlinie 2014/55/EU über die **elektronische Rechnungsstellung bei öffentlichen Aufträgen** wurde im Jahr 2014 von Parlament und Rat angenommen. Sie fordert die Entwicklung eines europaweiten Standards für e-Rechnungen und ordnet an, dass Regierungsstellen e-Rechnungen in einem neuen europäischen e-Rechnungs-Format im Rahmen des öffentlichen Auftragswesens annehmen müssen. Damit wird auf das Problem eingegangen, dass die nationalen Standards einiger Mitgliedstaaten nicht mit denen anderer Mitgliedstaaten kompatibel sind. Dank dieser Richtlinie bekommen Unternehmen die Sicherheit, dass ihre e-Rechnung EU-weit angenommen wird, sofern ihr e-Rechnungs-Verfahren den europäischen Standard unterstützt.

Im Juni 2014 nahm die scheidende Europäische Kommission einen Vorschlag für das oben genannte neue **Programm für Interoperabilitätslösungen** für europäische Behörden, Unternehmen und Bürger an, das als ISA2 bekannt ist. Dieses Programm würde das laufende ISA-Programm verlängern. Ziel des Programms, das von 2016 bis 2020 mit einem Budget von 131 Mio. EUR laufen soll, ist es, Mitgliedstaaten bei der Modernisierung ihrer Gesetzgebung zu helfen, und interoperable digitale Dienstleistungen auf europäischer Ebene und Ebene der Mitgliedstaaten bereitzustellen. Insbesondere sollen die Kosten für öffentliche Verwaltung sowie die Verwaltungslast für Unternehmen und Bürger reduziert werden. Gleichzeitig sollen Hindernisse für Bürger und Unternehmen vermieden werden, die öffentliche Dienstleistungen über Grenzen hinweg in Anspruch nehmen müssen. Der Vorschlag betrifft eine Reihe verschiedener EU-Politikfelder, darunter den Binnenmarkt, das öffentliche Auftragswesen, Zollerhebung und Besteuerung, Gesundheit und Umwelt.

Der Vorschlag zu ISA2 wird derzeit von Parlament und Rat geprüft. Im Juni 2015 hat der Rat eine allgemeine Ausrichtung (einschließlich neuer Maßnahmen, die nicht im Vorschlag der Kommission angeführt sind) in Vorbereitung eines informellen Trilogs und schließlich bei einer Einigung in erster Lesung erzielt. Die Erwägung des Berichts des Ausschusses für Industrie, Forschung und Energie (ITRE) des Europäischen Parlaments, der im Juni 2015 angenommen worden war, ist für die Plenarsitzung im Oktober 2015 geplant³⁰.

Andere e-Government-bezogene Gesetze, zu denen es eine erste Lesung im Europäischen Parlament vor den Europawahlen 2014 gab, die aber im Juli 2015 noch nicht angenommen waren, sind unter anderem eine Richtlinie, die **den barrierefreien Zugang zu Websites öffentlicher Stellen** (2012/0340(COD)) sicherstellen soll sowie eine Richtlinie zu einem hohen gemeinsamen Niveau von **Netzwerk- und Informationssicherheit** in der Union

²⁹ [Have the e-Government projects supported by ERDF been effective?](#) / Europäischer Rechnungshof, 2011.

³⁰ [Programm über Interoperabilitätslösungen für europäische öffentliche Verwaltungen, Unternehmen und Bürger](#) (ISA2). 2014/0185(COD). Der Berichterstatter für den ITRE-Ausschuss ist Carlos Zorrinho (S&D, Spanien). Allgemeine Ausrichtung des Rates ([ST 9366/15 INIT](#)) und Vorbereitung des ersten informellen Trilogs ([ST 10240 2015 INIT](#)).

(2013/0027(COD)), zu denen ein informeller Trilog zwischen Kommission und Rat im Gange war.

Als Teil ihrer **Strategie für einen digitalen Binnenmarkt** hat die Kommission auch versprochen, einen neuen e-Government-Aktionsplan für die Zeit von 2016-2020 vorzustellen. Diese Initiative wird die Verknüpfung von Unternehmensregistern in den Mitgliedstaaten bis 2017 beinhalten, es wird ein Pilotprojekt zur „einmaligen Erfassung“ gestartet, die Portale von EU und Mitgliedstaaten werden erweitert und integriert, um so eine bessere, umfassende Anlaufstelle zu schaffen, und die Umstellung auf vollständige elektronische Beschaffung und interoperable Signaturen wird beschleunigt.

Die OECD-Empfehlung für digitale Regierungsstrategien

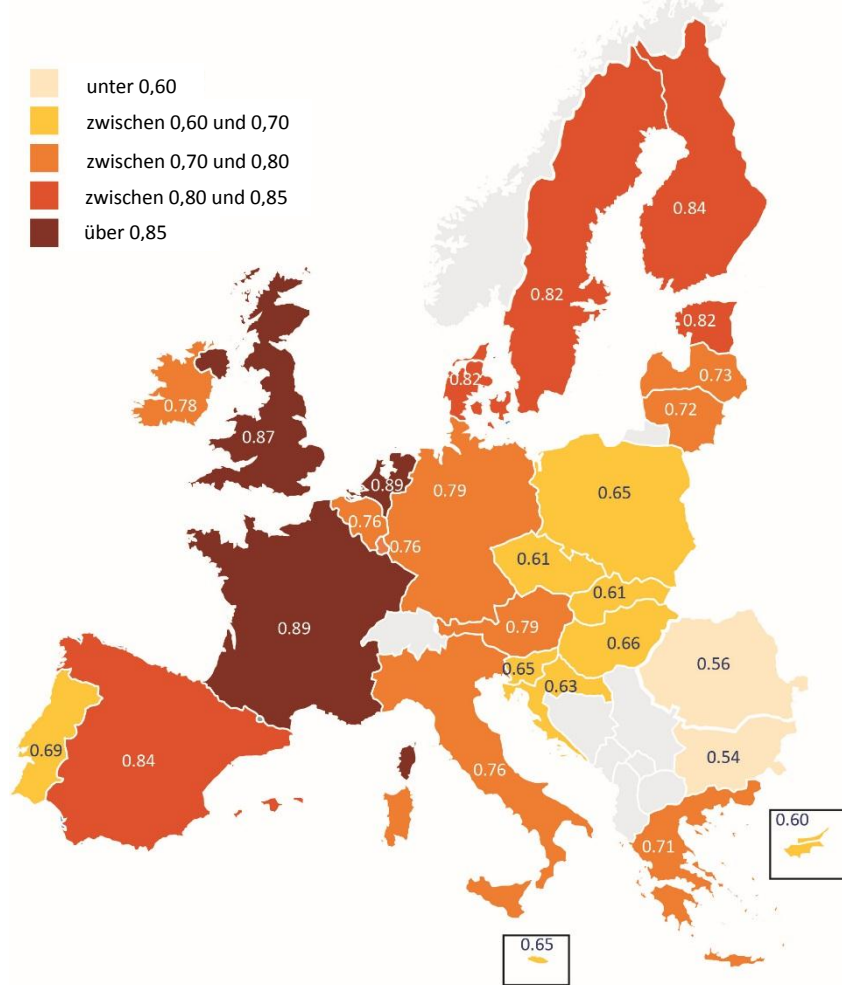
Im Juli 2014 hatte der Rat der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung ein Instrument angenommen, welches als das erste internationale Rechtinstrument zur digitalen Regierung gilt. Die Empfehlung ist nicht rechtsverbindlich, aber es wird erwartet, dass die 21 EU-Mitgliedstaaten, die Mitglieder der OECD sind (Österreich, Belgien, die Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Ungarn, Irland, Italien, Luxemburg, die Niederlande, Polen, Portugal, die Slowakei, Slowenien, Schweden, Spanien und das Vereinigte Königreich) es umsetzen werden. Von einem regierungsweiten Ansatz ausgehend, sieht die Empfehlung vor, dass Regierungen Strategien entwickeln, die für größere Transparenz, Offenheit und Inklusivität sorgen, dass sie die Teilhabe öffentlicher, privater und zivilgesellschaftlicher Stakeholder am Politikprozess sowie bei Gestaltung und Erbringung von Dienstleistungen fördern, und dass sie eine datengetriebene Kultur im öffentlichen Sektor schaffen. Von besonderer Wichtigkeit für die EU ist, dass in der Empfehlung Mitglieder dazu aufgefordert werden, die Kooperation mit anderen Regierungen zu verstärken, um Bürgern und Unternehmen besser gerecht zu werden, Wissen zu teilen und digitale Regierungsstrategien zu koordinieren.

5. Benchmarking e-Government in der EU

5.1. e-Government-Studie der VN

Die Vereinten Nationen finanzieren eine zweijährliche Studie zu e-Government weltweit. Die Studie beinhaltet einen aus unterschiedlichen Kategorien zusammengesetzten Index, der auf drei sehr breit gefassten Dimensionen beruht: der Bereitstellung von Online-Dienstleistungen, der Anwesenheit einer Telekommunikationsinfrastruktur und der menschlichen Befähigung zur Nutzung. (Die letzten beiden Aspekte werden als Werte der Möglichkeit oder „Bereitschaft“ für e-Government gesehen und weniger als eine Evaluation der tatsächlichen e-Government-Leistung). Die tatsächlichen Benchmark-Werte ändern sich von einem Report zum nächsten, da IKT und Dienstleistungen sich weiterentwickeln. Daher ist dieser Bericht sinnvoll, um verschiedene Länder in einem Report zu vergleichen, nicht aber, um den allgemeinen Fortschritt im Zeitablauf zu messen.

Abbildung 1 – Ranking der e-Government-Studie der VN für EU-Mitgliedstaaten



Quelle: [United Nations e-Government survey 2014](#), S. 34

In der Studie 2014 lag Europa als Region in Bezug auf e-Government insgesamt vorne³¹. Frankreich, die Niederlande, das Vereinigte Königreich (UK) und Finnland waren die am höchsten bewerteten Mitgliedstaaten. Weitere elf Mitgliedstaaten waren unter den 30 höchstplatzierten Ländern weltweit in Bezug auf e-Government. In bestimmten Bereichen wie e-Partizipation waren Frankreich, die Niederlande und das Vereinigte Königreich ebenfalls weltweit führend. Spanien, Irland, Italien und Lettland wurden gewürdigt, da sie sich in den Rankings seit der letzten Studie schnell nach oben gearbeitet haben. In der Studie wird auch allgemeiner Fortschritt bei e-Partizipation und der Anwendung mobiler Technologien, eine stärkere Rolle von sozialen Medien und umfangreichere Verfügbarkeit von offenen Regierungsdaten festgestellt. Eine neue Studie der VN wird im Jahr 2016 veröffentlicht.

5.2. e-Government-Benchmarks der EU

Wie die Kommission in ihrer Mitteilung versprochen hatte, wird der Fortschritt des europäischen e-Government-Aktionsplans regelmäßig durch eine Reihe jährlicher

³¹ Dieses regionale Ranking ist etwas irreführend, da die hochplatzierten Länder USA und Kanada nicht als Teil einer „nordamerikanischen“ Region betrachtet wurden, sondern gemeinsam mit den weiter unten angesiedelten lateinamerikanischen Ländern in einer Region „Amerika“.

e-Government-Benchmark-Berichte gemessen, auch wenn nicht alle Aspekte in jedem jährlichen Bericht gemessen werden. Die letzten Berichte bedienen sich eines Rahmens, um zu evaluieren, wie gut die Systeme der Mitgliedstaaten auf eine Reihe von „Lebensereignissen“ reagieren (z. B. die Gründung eines neuen Unternehmens, die Suche nach einer Arbeit oder ein Umzug). Diese Evaluation von „Lebensereignissen“ prüft, wie gut e-Government-Dienste integriert sind (und nicht nur unabhängig und getrennt angeboten werden). Der Benchmark-Test beruht auch auf einer Umfrage, in der Bürger in der EU zu ihren Erfahrungen und Reaktionen auf e-Government-Dienste befragt werden.

Während neuere, hohe Werte³² einen Fortschritt in der Realisierung von e-Government zeigen, sehen die Ergebnisse bei genauerem Hinsehen gemischt aus. Tests zur „Nutzerzentriertheit“ (in welchem Umfang wird eine Dienstleistung online bereitgestellt und wie wird sie wahrgenommen) zeigen gute Ergebnisse in der Union der 28 (73 %). Dennoch bleiben spezifische Ratings für einfache und schnelle Anwendung weit hinter der Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen und der Anzahl benutzerfreundlicher Funktionen zurück. Verfügbarkeit war im Jahr 2014 um sechs Punkte gestiegen, während einfache und schnelle Bedienung sich zwischen 2012 und 2014 nicht geändert haben. Regierungen werden für Transparenz nicht hoch bewertet (51 %), im Vergleich zu ihren eigenen Verantwortlichkeiten, der Leistung, der Dienstleistungserbringung und personenbezogenen Daten. Auch wenn die grenzübergreifende Mobilität (internationale Dienste) sich mit der Zeit kontinuierlich verbessert hat, sind die Werte mit 16 Mitgliedstaaten unter 50 % immer noch niedrig. In der EU sind Online-Dienste über Grenzen hinweg nur in 48 % der Fälle verfügbar, im Vergleich zu 72 %, wenn Bürger die gleiche Dienstleistung innerhalb ihres eigenen Landes anfragen. Und Dienstleistungen für grenzübergreifende Transaktionen (bei denen ein Bürger einen ganzen Prozess online durchlaufen kann), sind sehr selten. Zusätzlich stellt der Benchmark-Test fest, dass das Angebot von Dienstleistungen für Bürger stark hinter dem Angebot für Unternehmen zurückbleibt (im Durchschnitt zehn bis elf Prozentpunkte). Dies betrifft alle Länder und alle Indikatoren.

Europa war auch in Bezug auf die Einführung von fünf grundlegenden Technologien (technische Elemente, die für die Unterstützung öffentlicher Online-Dienste unabdingbar sind) sehr langsam. Einige Mitgliedstaaten (z. B. Malta, Estland, Portugal und Spanien) gehen mit gutem Beispiel voran, während andere, wie Frankreich, bei einigen Technologien gut und bei anderen schlecht abschneiden. Die meisten Länder zeigten jedoch fast keinen Fortschritt von 2012-2013 auf 2013-2014, und selbst die gängigsten dieser Technologien (e-Identifikation) wurde nur in 63 % der im Jahr 2014 untersuchten Fälle angewendet.

Laut dem Benchmark 2014 sahen Bürger, die öffentliche Online-Dienste nutzten, den Vorteil meist in Zeiteinsparungen, Flexibilität in Bezug auf Zeit und Ort, Kosteneinsparungen und in einem vereinfachten Vorgehen beim Erlangen der Leistung. Die größten Hürden bei der Nutzung von e-Government-Diensten lagen ihrer Einschätzung nach in der Präferenz für den persönlichen Kontakt und in der Erwartung, dass ein persönlicher Besuch oder Papier ohnehin vonnöten seien. Weitere Hürden bestehen in der Unkenntnis über die Existenz des Dienstes oder in der Erwartung, dass andere Wege einfacher seien. Bedenken zu Datenschutz und -sicherheit, mangelnde Fähigkeiten oder technische Schwierigkeiten beim

³² [Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market: final insight report](#) / D. Tinholt et al., Europäische Kommission, 2015.

Zugriff auf den Dienst waren weit weniger wichtig. Der Umfrageteil ergab auch, dass mehr als ein Drittel der EU-Bürger (38 %) es ablehnen oder sich dafür entscheiden, nicht online zu gehen, um öffentliche Dienstleistungen zu nutzen³³.

5.3. Fortschrittsanzeiger zur Digitalen Agenda

Die Digitale Agenda für Europa (DAE) beinhaltet Maßnahmen und Ziele in Bezug auf e-Government. Wie andere DAE-Ziele werden diese regelmäßig gemessen und durch einen Fortschrittsanzeiger zur Digitalen Agenda kommuniziert. Eines von 13 definierten Zielen der DAE ist, dass bis 2015 die Hälfte aller EU-Bürger e-Government-Dienste nutzen soll, und davon über die Hälfte digitale Formulare verwenden soll. Nachdem dieser Wert im Jahr 2013 zurückgegangen war, ging die Nutzung im Jahr darauf wieder nach oben (47 % der Bevölkerung nutzten e-Government-Dienste). Die Kommission geht daher davon aus, dass das Ziel erreicht werden wird. Im Jahr 2014 nutzten 26 % der Bevölkerung interaktive e-Government-Dienste. Dieses Ziel ist somit erreicht. Einige Mitgliedstaaten haben einen sehr hohen Anteil an Bürgern, die ausgefüllte Formulare über das Internet zurücksenden (50 % oder mehr in Dänemark, den Niederlanden, Finnland und Schweden). Andere haben hingegen einen niedrigen Anteil und scheinen auch nur wenig aufzuholen (Italien, Bulgarien und Rumänien).

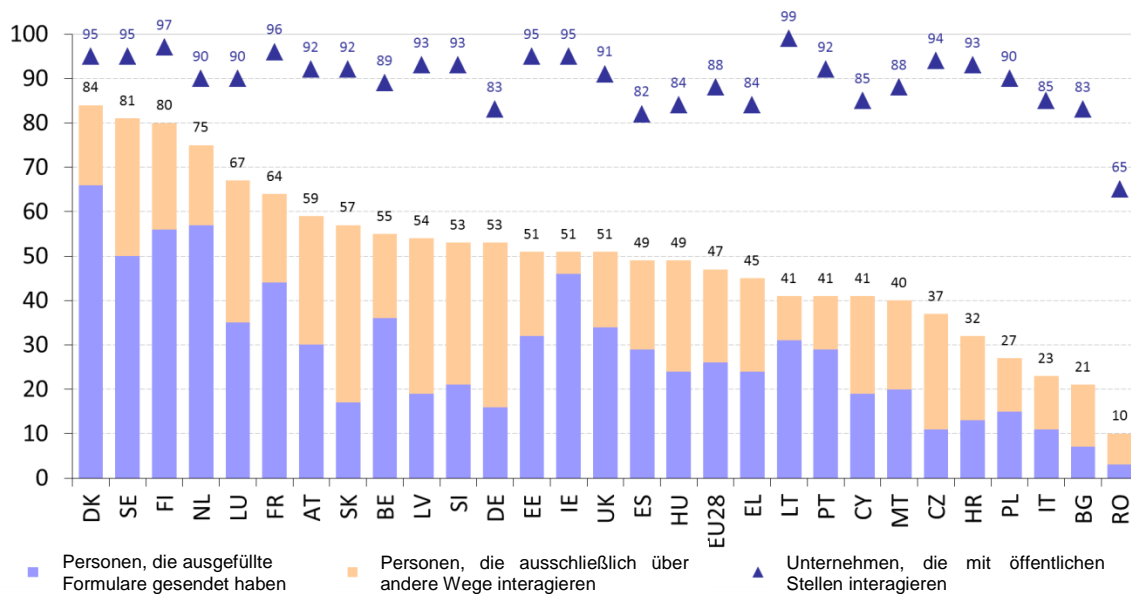
In allen EU-Ländern waren die Werte für Unternehmen deutlich besser, sowohl in Bezug auf die Anzahl der Unternehmen, die mit den Behörden kommunizieren, als auch in Bezug auf den Grad der Interaktion.

Die Daten aus dem Jahr 2013 lassen erkennen, dass Bürger, die öffentliche Online-Dienste nutzen, generell sehr zufrieden mit der Dienstleistung sind (75 %). Sie schätzen meist, dass die Informationen nützlich (87 %), leicht zu finden (84 %) und die Online-Dienste einfach zu nutzen sind (79 %). Bürger, die keine offiziellen Formulare online übermitteln, verzichten meist darauf, da sie den persönlichen Kontakt vermissen, sie mehr Vertrauen in den Versand von Papier haben, sie das Gefühl haben, dass Papier oder ein persönlicher Besuch ohnehin vonnöten wären, oder sie Bedenken in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten haben³⁴.

³³ [Delivering on the European advantage? How European governments can and should benefit from innovative public services: eGovernment benchmark](#) / D. Tinholt et al., Europäische Kommission, 2014.

³⁴ [eGovernment: Digital Agenda scoreboard](#) / Europäische Kommission, 2015.

Abbildung 2 – Einzelpersonen/Unternehmen, die in den letzten zwölf Monaten das Internet zur Kommunikation mit öffentlichen Stellen genutzt haben (% der Bevölkerung oder Unternehmen), 2013-2014



Datenquelle: Eurostat [isoc_bde15ei](#), [isoc_bde15ee](#), 2014. Interaktionen der Unternehmen im Jahr 2013 sind abgeleitete Zahlen.

6. Künftige Herausforderungen und Chancen

6.1. Elektronische Identifikation, Sicherheit und Vertrauen

Verschiedene Wissenschaftler haben auf die Diskrepanz zwischen „Angebot“ und „Nachfrage“ bei e-Government hingewiesen, sprich die Lücke zwischen dem Angebot von e-Government-Diensten und deren tatsächlicher Annahme und Anwendung. In Österreich sind z. B. fast 100 % alltäglicher öffentlicher Dienste online verfügbar, aber die tatsächliche Nutzung durch Individuen liegt nur bei knapp über 50 %³⁵. Ein Problem, das die Nachfrage drückt, ist das mangelnde Vertrauen der Anwender in e-Government-Dienste, insbesondere in komplexere, transaktionale Dienstleistungen, die erfordern, dass sie sich identifizieren und private oder personenbezogene Daten preisgeben³⁶. Sie haben Zweifel in Bezug auf die Sicherheit ihres Zugangs und in welchem Umfang ihre Daten geschützt sind. Eine Studie der Boston Consulting Group kam z. B. zu dem Ergebnis, dass 47 % der Nutzer von digitalen Regierungsdiensten sich eine größere Gewissheit wünschen, dass ihre Daten privat

³⁵ [Perspectives on e-government in Europe](#) / S. Archmann, J. Iglesias in: Information communication technologies and the virtual public sphere: impacts of network structures on civil society / R. Cropp, W. Krummenacher, 2011, S. 195-206.

³⁶ Es ist jedoch interessant, festzustellen, dass ein Flash-Eurobarometer im Jahr 2008 zeigte, dass mehr Bürger dem Datenschutz von Organisationen wie der Polizei (80 % der Antworten), den Sozialversicherungen (74 %), den Steuerbehörden (69 %) und den örtlichen Behörden (67 %) vertrauten, als vertrauenswürdigen Banken und Finanzinstituten (66 %) (auch wenn Gesundheitsdiensten und Ärzten mehr vertraut wurde, 82 %).

bleiben³⁷. Dänemark, Finnland, Schweden und die Niederlande waren häufig unter den Mitgliedstaaten, in denen das Vertrauen in die öffentlichen Behörden am höchsten war.

Es ist schwierig, Vertrauen in einer Online-Umgebung herzustellen, in der die Kompetenz, das Wohlwollen und die Ehrlichkeit der Gesprächspartner schwieriger festzustellen sind, als bei einer persönlichen Interaktion. Vertrauen im Netz hängt von elektronischen Informationen zur Identität ab, deren Vollständigkeit in Abhängigkeit der Umgebung variieren kann. Die EU stellt in dieser Hinsicht Bemühungen an. Bei der sechsten e-Government Ministertagung in Posen im Jahr 2011 kamen die Minister zu dem Entschluss, dass eine elektronische Identifizierung, die von Mitgliedstaaten für Bürger und Unternehmen ausgestellt wird, für alle öffentlichen und privaten Transaktionen in anderen Mitgliedstaaten durch ein Verfahren der gegenseitigen Anerkennung verwendet werden können sollte. Im Jahr 2014 nahmen das Europäische Parlament und der Rat die Verordnung 2014/910 **über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste** an, die eine gegenseitige Anerkennung elektronischer Identifizierungen vorsieht, um eine umfassendere Interoperabilität bei grenzübergreifenden Diensten zu ermöglichen.

Sicherheit kann jedoch nicht isoliert betrachtet werden. Im Jahr 2011 betrachtete der Wissenschaftsausschuss STOA Sicherheitsprobleme in Bezug auf drei grenzübergreifende Anwendungen und betonte die Trade-offs zwischen Datenschutz und Sicherheit einerseits, und der Nutzbarkeit, Interoperabilität und den Kosten von e-Government-Systemen andererseits. Umfassendere Sicherheit kann die Nutzung eines Dienstes schwieriger machen und unterschiedliche Sicherheitssysteme können Interoperabilität behindern, insbesondere bei grenzübergreifenden Anwendungen³⁸. Gleichermaßen haben Bürger das Recht, informiert zu werden, wenn und wozu personenbezogenen Daten erfasst werden. Aber diese Datenschutzerfordernisse können der „regierungsweiten“ Strategie und dem Wunsch entgegenstehen, Informationen zwischen verschiedenen Ämtern oder Regierungsebenen zu teilen, um so die mehrfache Eingabe von Daten zu vermeiden oder effiziente, personalisierte Dienstleistungen anzubieten. Wenn Bürger unsicher sind, welche anderen Teile der Regierung Zugang zu ihren online bereitgestellten Informationen haben, kann das Vertrauen in die Dienstleistung und die Regierung als Ganzes leiden.

6.2. Grenzübergreifende Dienstleistungen und Interoperabilität

Bürger und Unternehmen, die die Vorteile des europäischen Binnenmarktes nutzen wollen, um zu reisen, arbeiten, leben oder Waren und Dienstleistungen in anderen Mitgliedstaaten anzubieten, müssen auch von öffentlichen Online-Diensten in diesen Mitgliedstaaten Gebrauch machen. Unternehmen wollen sich problemlos registrieren, Genehmigungen beantragen, Umsatzsteuer (USt.) zahlen und grenzübergreifenden Handel betreiben. Ein Student, der an einer ausländischen Universität studieren will, möchte sich genauso wie ein Student des jeweiligen Landes online immatrikulieren. Interoperabilität (nicht nur was die Kompatibilität der technischen Infrastruktur oder das Format der gesendeten und empfangenen Daten betrifft, sondern auch die Kompatibilität des rechtlichen Rahmens und der organisatorischen Struktur) ist essentiell, wenn es darum geht, Hürden für Bürger zu überwinden, die diese Dienste von überall in der EU nutzen möchten.

³⁷ [Governments are going digital](#) / BCG, 2014.

³⁸ [Borderless eGovernment services for Europeans](#) / sixth European Ministerial eGovernment Conference, Posen, 1.-18. November 2011.

Es ist jedoch anzunehmen, dass der Bedarf an Interoperabilität nicht in der ganzen Bevölkerung gleich ist. Eine Studie kam zu dem Ergebnis, dass Anreize für grenzübergreifende Dienstleistungen besonders hoch sind in Großstädten mit einer mobilen Bevölkerung, kleinen Ländern mit einer offenen, internationalen Wirtschaft, Regionen mit umfangreichen grenzübergreifenden Aktivitäten sowie internationalen öffentlichen Institutionen³⁹. Außerhalb dieser Grenzen sind die Anreize nicht unbedingt sehr verbreitet. Zu einem ähnlichen Ergebnis kam eine slowenische Studie, die schloss, dass Menschen, die im Ausland gelebt hatten ein größeres Interesse an paneuropäischen e-Government-Diensten hatten, als Menschen, die in Slowenien geblieben waren⁴⁰. Vielleicht ist es diese eingeschränkte Nachfrage (es wurde geschätzt, dass jährlich nur 1,2 Mio. Menschen grenzübergreifende Dienstleistungen nutzen⁴¹), die dazu führt, dass Mitgliedstaaten der Interoperabilität keine besonders hohe Priorität einräumen⁴². Einerseits sind die zusätzlichen Kosten für die Bereitstellung einer grenzübergreifenden Nutzung eines Online-Dienstes mit durchschnittlich weniger als 5 % der gesamten Implementierungskosten eines neuen Dienstes nicht hoch. Andererseits kam eine Studie zur Nachhaltigkeit der digitalen Infrastrukturen, die im Rahmen der Großprojekte innerhalb des IKT-Programms von CIP umgesetzt wurden, zu dem Ergebnis, dass künftig weitere Investitionen auf EU-Ebene benötigt würden, beginnend mit der Entwicklung einer politischen Vision und der Schaffung einer geeigneten Stelle, die sich um die Einbeziehung von Interessenträgern kümmert.

6.3. e-Partizipation

Elektronische Partizipation, oder e-Partizipation, beschreibt die Nutzung von IKT, um die politische Partizipation zu vereinfachen. Es wird Bürgern erleichtert, untereinander, mit der Zivilgesellschaft, ihren gewählten Vertretern und ihrer Regierung zu kommunizieren. e-Partizipation beinhaltet weit mehr als die reine Konsultation der Bürger durch Umfragen und Petitionen. e-Partizipation bezieht Bürger aktiv in den Politikgestaltungsprozess mit ein, sodass sie Themen auf die Agenda setzen können oder die Agenda und Regierungsinitiativen ändern können. Stärkere Online-Partizipation durch Technologie hat das Potenzial, die Qualität politischer Entscheidungen zu verbessern und die wahrgenommene Legitimität von Entscheidungen zu erhöhen. Einige Wissenschaftler betrachten diesen Aspekt von e-Government als Aufbruch in eine neue Ära demokratischer Beteiligung, größerer Transparenz und Rechenschaftspflicht. Andere stellen fest, dass Technologien, die Bürger befähigen, am Entscheidungsprozess mitzuwirken, bisher wenig Förderung durch Regierungen erfahren haben, und gehen sogar so weit, digitale Demokratie und e-Partizipation als Mythen des e-Government zu bezeichnen⁴³.

³⁹ Pan-European eGovernment services study / Euregov, 2007 wie zitiert in Best practices in eGovernment: on a knife-edge between success and failure / T. Undheim, European Journal of ePractice no. 2, 2008.

⁴⁰ [Pan-European services in Slovenia](#) / J. Berce et al. Electronic journal of e-government, 9(2), 2011, S. 122-131.

⁴¹ [Study on analysis of the needs for cross-border services and assessment of the organisational, legal, technical and semantic barriers: final report](#) / Capgemini et al., Europäische Kommission, 2013, S. 3.

⁴² [Delivering on the European advantage? How European governments can and should benefit from innovative public services: eGovernment benchmark](#) / D. Tinholt et al., Europäische Kommission, 2014.

⁴³ Siehe z. B. The Fifth Estate / W. Dutton in Nixon, Kouttakou, Rawal, a.a.O., S. 10; [The myths of e-government: looking beyond the assumptions of a new and better government](#) / V. Bekkers, V. Homburg, The information society, 23, 2007, S. 373.

Eine Reihe unterschiedlicher Technologien kann zu e-Partizipation beitragen, darunter Internet-Streaming, soziale Medien (insbesondere Facebook und Twitter), Blogs, Diskussionsforen, Entscheidungshilfesysteme und Systeme zur elektronischen Stimmabgabe. Insbesondere soziale Medien können hilfreich sein, da sie die Möglichkeit zur interaktiven Kommunikation in zwei Richtungen bieten, einen starken Netzwerkeffekt haben und tendenziell öffentliche und private Räume verschwimmen lassen. Eine Studie aus dem Jahr 2010 zu europäischen e-Partizipations-Projekten kam jedoch zu dem Ergebnis, dass meist eher allgemeine IKT-Werkzeuge zum Einsatz kommen als spezifische e-Partizipations-Anwendungen. Das Internet ist laut der Studie das dominante Medium (vor allem Portale, Diskussionsforen und Newsletter), auch wenn in manchen Fällen spezielle Software zur Konsultation angewandt wurde. Die Studie identifizierte außerdem eine Reihe von Erfolgsfaktoren für e-Partizipations-Projekte, darunter eine starke Unterstützung für die Regierung (einschließlich der Bereitschaft, auf Basis von empfangenem Input zu agieren), eine nutzerfreundliche Oberfläche, die Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle (offline und online), angemessene Sicherheits- und Datenschutzvorkehrungen (von anonymen Antworten bis hin zu vollständig identifizierten Teilnehmern), und ein politisches Thema, das so kommuniziert werden kann, dass Laien es verstehen.

Sicherlich gibt es weiterhin Probleme bei der Einbindung europäischer Bürger durch e-Partizipation. Die digitale Kluft (in Bezug auf Einkommen, digitale Kompetenzen und Wohnsitz) bedeutet, dass einige Bürger eingeschränkte Möglichkeiten der Partizipation haben, während andere (z. B. die junge, digitale Generation) sich dabei sehr viel leichter tun. Dass sie sich nicht online identifizieren wollen, kann einige Bürger von der freimütigen und offenen Partizipation abhalten⁴⁴. Außerdem informieren lediglich 35 % der Regierungs-Webseiten die Bürger über die Möglichkeit, am politischen Entscheidungsprozess teilzuhaben⁴⁵. Regierungen können eine Kultur öffentlicher Dienstleistungen haben, die Innovationen erschwert, indem sie Fehler stärker bestraft, als sie Innovationen belohnt. Darüber hinaus müssen Regierungen die Kosten für Beobachtung und Interaktion in sozialen Netzwerken oder die fixen Kosten für die technische Einrichtung für einmalige Interventionen wie z. B. öffentliche Besprechungen akzeptieren. Auch wenn soziale Netzwerke das ideale Medium für verbesserte Transparenz, Engagement und Stärkung der Bürger zu sein scheinen, kam eine Studie des STOA zu dem Ergebnis, dass solche Erwartungen mit hoher Wahrscheinlichkeit irreführend sind und die Wirkung meist überschätzt wird⁴⁶. Abschließend kann das Anleiten einer Diskussion in einer mehrsprachigen Community eine Herausforderung darstellen, zumindest was politische Diskussionen auf europäischer Ebene angeht. Teilweise aufgrund dieser Probleme gibt es aktuell keinen starken Konsens darüber, ob e-Partizipation wirklich zur Stärkung demokratischer Partizipation beiträgt. Nichtsdestotrotz ist e-Partizipation ein Bereich, in dem weiter geforscht und experimentiert wird.

⁴⁴ Towards e-ECI's European participation by online Pan-European mobilization / S. Carrara, *Perspectives on European politics and society*, 13(3), S. 252-369.

⁴⁵ [Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market: final insight report](#) / D. Tinholt et al., Europäische Kommission, 2015, S. 12.

⁴⁶ Potential and impacts of cloud computing services and social network websites / Science and Technology Options Assessment, Europäisches Parlament, 2014, S. 105.

6.4. Informationen des öffentlichen Sektors und offene Daten

Bei offenen Daten handelt es sich um Daten, die offen, bequem und modifizierbar für jeden zugänglich sind, unter Bedingungen, die ihre Nutzung, Wiederverwendung und Weiterleitung möglich machen. Offene Regierungsdaten sind aus zwei Gründen eine besonders wertvolle Quelle: Erstens aufgrund der extrem großen Menge an Daten, über die Regierungen verfügen und die geschürft und analysiert werden können, um Erkenntnisse zu gewinnen und Entscheidungsprozesse zu unterstützen. Und zweitens aufgrund der Tatsache, dass ihre Erfassung mit öffentlichen Geldern bezahlt wurde. Viele Experten nehmen an, dass die offene Bereitstellung von Regierungsdaten den Ertrag öffentlicher Investitionen erhöht, politische Entscheidungsträger bei der Lösung komplexer Probleme unterstützt, öffentliche Strategien und die Effizienz öffentlicher Dienstleistungen verbessert, Wirtschaftswachstum und Wohlstand durch neue, abgeleitete Anwendungen schafft, und Bürger in die politische Entwicklung und Dienstleistungserbringung einbezieht, während gleichzeitig Transparenz und demokratische Kontrolle steigen. Auf der Konferenz auf hoher Ebene zu e-Government unter der litauischen Präsidentschaft im Jahr 2013 wurde zum Beispiel festgestellt, dass offene Daten eine noch nicht angezapfte Quelle mit enormem Potenzial zur Schaffung stärkerer, besser vernetzter Gesellschaften seien, die die Bedürfnisse von Bürgern besser erfüllen sowie Innovation und Wohlstand fördern könnten⁴⁷.

Einige europäische Wissenschaftler haben aber darauf hingewiesen, dass bisher wenig systematische Forschung zu Kosten und Nutzen offener Daten stattgefunden habe⁴⁸. Ein Großteil der aktuellen Diskussionen konzentriert sich auf die Angebotsseite (Regierungen dazu zu bewegen, Daten zu veröffentlichen), und nicht darauf, wozu diese Daten verwendet werden können. Bisher haben auch Hürden wie das Verändern der Regierungskultur, das Filtern von Daten, um sensible oder personenbezogenen Daten zu eliminieren, die Komplexität der Nutzung großer Datenmengen, der Mangel an Informationen zu Datenqualität oder deren Wichtigkeit, oder das Fehlen von Standardformaten und Metadaten wenig Beachtung erfahren. Die schlichte Veröffentlichung von Daten wird nicht notwendigerweise zu einer offeneren, transparenteren Regierung führen. Als Problem in Bezug auf offene Regierungsdaten wird meist genannt, dass Daten nicht einfach oder frei verfügbar sind, sie nicht hinreichend beschrieben sind oder Metadaten fehlen, dass das Wissen über die Daten und ihre Herkunft oder wie sie verwendet werden können, unzureichend ist, dass es einer Anstrengung bedarf, die Daten korrekt zu verlinken, und dass unterschiedliche Strategien, Definitionen und Terminologien vorherrschen⁴⁹. Auch wenn Befürworter offener Daten argumentieren, dass Kosteneinsparungen durch verbesserte, von Bürgern, Unternehmen und der Zivilgesellschaft entwickelte Dienstleistungen entstehen können, können die Qualitätsverbesserung von Regierungsinformationen, die sich ändernde Regierungskultur und das Beantworten von Fragen zu Dateninterpretation und Wiederverwendung ihrerseits zu zusätzlichen Kosten führen.

⁴⁷ [The Presidency report on High level eGovernment conference and exhibition on 14-15 November 2013, Vilnius](#) / Litauische Präsidentschaft, 2013.

⁴⁸ [Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government](#) / M. Janssen, Y. Charalabidis, A. Zuiderwijk, Information systems management, 29(4), 2012, S. 258-268.

⁴⁹ [Socio-technical impediments of Open Data](#) / A. Zuiderwijk et al., Electronic journal of e-Government, 10(2), 2012, S. 156-172.

6.5. Neue Technologien

IKT verändern sich rasant und Regierungen müssen auf dem neuesten Stand dieser Veränderungen bleiben. Bürger und Unternehmen nutzen verstärkt **mobile Technologien** wie Smartphones und Tablets, um mit digitalen Regierungen zu interagieren. Im Jahr 2013 nutzten beispielsweise mehr als 300 000 Franzosen Smartphones, um Steuern mittels einer mobilen Anwendung zu zahlen⁵⁰. Mobile Computernutzung bietet einerseits neue Möglichkeiten, um mit Technologie neue Funktionen wie ortsbezogene Dienste anzubieten, braucht andererseits aber neue und dauerhafte Investitionen, um mobile Anwendungen auszuschöpfen und sicherzustellen, dass die Dienste für alle Arten von Geräten effektiv funktionieren. Derzeit verfügt nur eine von vier Internetseiten der öffentlichen Hand in europäischen Ländern über eine mobile Version⁵¹.

Eine weitere Technologie mit möglicherweise enormen Einfluss auf e-Government ist **Cloud-Computing**. Beim Cloud-Computing werden Pools aus konfigurierbaren Rechenressourcen (wie Netzwerke, Server, Speicher und Anwendungen) verwendet, die über das Internet erreichbar sind. Cloud-Computing kann in verschiedenen Konfigurationen (z. B. private, öffentliche oder hybride Clouds) und auf verschiedene Arten (Abgabe der Leistung an den Kunden z. B. auf Ebene der Infrastruktur, Plattform oder Software) genutzt werden. Cloud-Computing bietet die Aussicht, die Kosten für IKT für öffentliche Behörden durch Skalenerträge zu reduzieren (die Schätzungen sind breit gefächert, einige Quellen gehen von 10 %-30 % aus, andere von 25 %-50 %⁵²), und gleichzeitig eine rasche Anwendung neuer und innovativer öffentlicher Dienstleistungen zu unterstützen. Im Jahr 2011 empfahl Digital Europe, die die Branche der digitalen Technologie in Europa repräsentiert, dass Cloud-Computing ein essentielles Element des e-Government-Aktionsplans sein solle. Die Organisation empfahl außerdem, dass Mitgliedstaaten ihre Erfahrungen mit Cloud-Computing mittels eines Portals austauschen sollten, und dass Cloud-Computing der öffentlichen Hand bei Förderung durch die Fazilität „Connecting Europe“ prioritär behandelt werden solle⁵³.

Auch wenn das Potenzial groß ist, sind öffentliche Behörden mit vielen Problemen konfrontiert, wenn sie Cloud-Computing anwenden wollen. Der Wissenschaftsausschuss STOA des Europäischen Parlaments hat insbesondere darauf hingewiesen, dass Sicherheit, der Schutz personenbezogener Daten und die Interoperabilität zwischen den Systemen verschiedener Mitgliedstaaten gewährleistet sein müssen. (Die Wichtigkeit von Sicherheit wurde öffentlich sehr deutlich, als im August 2014 private Bilder von Prominenten, die in der Cloud gespeichert waren, geklaut und auf verschiedenen Internetseiten veröffentlicht wurden. In diesem bestimmten Fall wurde allerdings angenommen, dass der Zugang durch Benutzernamen, Passwörter und Sicherheitsfragen erfolgte und nicht durch das Hacken

⁵⁰ [Impôt sur le revenu: dernier délai ce lundi pour payer le troisième tiers](#) / BFM Business, 2014.

⁵¹ [Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market: final insight report](#) / D. Tinholt et al., Europäische Kommission, 2015, S. 8.

⁵² Die niedrigeren Zahlen stammen aus [Potential and impacts of cloud computing services and social network websites](#) / T. Leimbach et al., Scientific and Technical Options Assessment, Europäisches Parlament, 2014, S. 4. Von den höheren Werten wird ausgegangen in [Building a long-term strategy for growth through innovation \[meeting proceedings\]](#) / Brookings Institution, 2011.

⁵³ [Cloud computing: DigitalEurope's perspective](#) / DigitalEurope, 2011.

einer bestimmten Technologie⁵⁴.) Um einigen dieser Probleme gerecht zu werden, beinhaltet das erste Arbeitsprogramm für das Rahmenprogramm Horizont 2020 einen Punkt, der darauf abzielt, die Produktivität des öffentlichen Sektors und Innovation durch die Anwendung von Cloud-Computing zu erhöhen (IKT8 – 2015). Mit dieser Aktivität werden gemeinsame Mandate für öffentliche Beschaffung von Cloud-Computing-Diensten definiert und gemeinsame Beschaffungsprozesse für öffentliche Verwaltungen organisiert. Unternehmen ziehen ihre Anwendungen zunehmend in die Cloud um und Regierungen werden diesem Beispiel folgen. Vorher muss aber noch eine Reihe von Herausforderungen gemeistert werden.

⁵⁴ [Update: what Jennifer Lawrence can teach you about cloud security](#) / S. Gallagher, ars technica, 1. September 2014.

7. Wichtigste bibliografische Angaben

[Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government](#) / M. Janssen, Y. Charalabidis, A. Zuiderwijk, Information systems management, 29(4), S. 258-268.

Strategie für einen digitalen Binnenmarkt / Europäische Kommission. 6. Mai 2015. KOM(2015)192 endg.

[Delivering on the European advantage? How European governments can and should benefit from innovative public services: eGovernment benchmark](#) / D. Tinholt et al., Europäische Kommission, 2014.

Design principles for e-Government architecture / A. Sandoz In: Handbook of research on e-services in the public sector: e-government strategies and advancements / A. T. Al Ajeeli, Y. A. L. Al-Bastaki, 2011, S. 244-250.

[Digital government: turning rhetoric into reality](#) / M. Carrasco, P. Goss, BCG, 2014.

E-government and innovation: the socio-political shaping of ICT as a source of innovation / V. Bekkers In: Handbook of innovation in public services / S. Osborne, L. Brown, 2013, S. 253-268.

[eGovernment: Digital Agenda scoreboard](#) / Europäische Kommission, 2014.

[E-government: reforming through information and communication technologies](#) / OECD In: Reaping the benefits of ICTS in Spain / OECD, 2013.

[E-government services: analysis report](#) / INTERREG IVC, 2014.

[eParticipation in Europe: current state and practical recommendations](#) / E. Tambouris et al. In: E-Government success around the world: cases, empirical studies and practical recommendations / J. Gil-Garcia, 2013.

[ePractice Factsheets: an overview of the eGovernment and eInclusion situation in Europe](#) / epractice.eu, [2014].

[Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market: final insight report](#) / D. Tinholt et al., Europäische Kommission, 2015.

[Government 2.0: key challenges to its realization](#) / A. Meijer et al. Electronic journal of e-Government, 10(1), 2012, S. 59-69.

[Government approach to assisted digital: policy paper](#) / Government Digital Service, UK, 2013.

ICT and innovation in the public sector: European studies in the making of e-Government / F. Contini, G. Lanzara, 2009.

[Have the e-Government projects supported by ERDF been effective?](#) / Europäischer Rechnungshof, 2011.

[ICT-enabled public sector innovation in H2020](#) / Europäische Kommission, 2014.

[Innovation of eParticipation strategies using Living Labs as intermediaries](#) / B. Cleland et al., Electronic journal of e-Government, 10(2), 2012, S. 120-132.

[Introduction to e-Government: overview of key concepts](#) / Weltbank, [kein Datum].

[Joinup](#) / Europäische Kommission, 2014. [Webseite] Seit 3. Dezember 2014 beinhaltet diese Seite die ehemalige Seite ePractice.eu.

[The myths of e-government: looking beyond the assumptions of a new and better government](#) / V. Bekkers, V. Homburg, The information society, 23, 2007, S. 373-382.

[Perspectives on e-government in Europe](#) / S. Archmann, J. Iglesias in: Information communication technologies and the virtual public sphere: impacts of network structures on civil society / R. Cropf, W. Krummenacher, 2011, S. 195-206.

[Potential and impacts of cloud computing services and social network websites](#) / T. Leimbach et al., Scientific and Technical Options Assessment, Europäisches Parlament, 2014. PE 513.546.

[Re-thinking e-Government services: user-centred approaches](#) / Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung, 2009.

[Security of eGovernment systems](#) / A. Jacobi et al., Science and Technology Options Assessment Unit, Europäisches Parlament, 2013. PE 513.510.

[Socio-technical impediments of Open Data](#) / A. Zuiderwijk et al., Electronic journal of e-Government, 10(2), 2012, S. 156-172.

[Study on analysis of the needs for cross-border services and assessment of the organisational, legal, technical and semantic barriers: final report](#) / Capgemini et al., Europäische Kommission, 2013.

[Study on cloud and service oriented architectures for e-government: final report](#)summary / P. Wauters et al., Deloitte, Europäische Kommission, 2011.

[Study on eGovernment and the reduction of administrative burden: final report](#) / EY, Danish Technology Institute, Europäische Kommission, 2014.

[Study on impact assessment for legislation on mutual recognition and acceptance of e-Identification and e-Authentication across borders: final report](#) / N. Ducastel et al., Europäischer Kommission, 2011.

[Study on the feasibility and scenarios for the long-term sustainability of the Large Scale Pilots, including 'ex-ante' evaluation](#) / Deloitte, Europäische Kommission, 2013.

[Towards e-ECI's European participation by online Pan-European mobilization](#) / S. Carrara, Perspectives on European politics and society, 13(3), 2012 S. 252-369.

[Towards a cloud of public services](#) / Europäische Kommission, 2014.

[Understanding e-democracy: government-led initiatives for democratic reform](#) / J. Freeman, S. Quirke, Journal of e-democracy and open government, 5(2), 2013.

Understanding e-government in Europe: issues and challenges / P. Nixon, V. Koutrakou, R. Rawal, 2010.

Regierungen setzen e-Government und digitale Regierungsstrategien um, um Effizienz zu erhöhen, die Verwaltungslast für Bürger und Unternehmen zu reduzieren, Wirtschaftswachstum zu fördern und die öffentliche Partizipation am demokratischen öffentlichen Leben zu verbessern. Die Europäische Union vereinfacht grenzübergreifende Dienstleistungen für mobile Bürger und Unternehmen, die Waren und Dienstleistungen im Binnenmarkt anbieten, und fördert den Austausch bewährter Verfahren zwischen nationalen, regionalen und örtlichen Behörden in Mitgliedstaaten.

Auch wenn Europa in den letzten 15 Jahren Fortschritte gemacht hat, war dies nicht ausreichend, um die eigenen Ziele für die Aufnahme von digitalen Regierungsdiensten zu erreichen. Es bleibt noch viel zu tun: Sicherheit und Vertrauen schaffen, Interoperabilität für grenzübergreifende Dienstleistungen fördern, Bürger motivieren, mit Regierungen über digitale Kanäle zu interagieren, offene Daten ausschöpfen und die effektive Nutzung von Technologien wie Cloud-Computing sicherstellen.

Veröffentlichung des
Wissenschaftlichen Dienstes für die Mitglieder

Generaldirektion Wissenschaftlicher Dienst, Europäisches Parlament



PE 565.890
ISBN 978-92-823-6816-9
DOI: 10.2861/107663

Die Verantwortung für den Inhalt liegt ausschließlich beim Verfasser dieses Dokuments; eventuelle Meinungsäußerungen entsprechen nicht unbedingt dem Standpunkt des Europäischen Parlaments. Das Dokument richtet sich an die Mitglieder und Mitarbeiter des Europäischen Parlaments und ist für deren parlamentarische Arbeit bestimmt.