

P R E S S E M I T T E I L U N G
2004/01

eGovernment 2004 – Vom Mythos zur Realität

eGovernment 2004 - Zeit zum Paradigmenwechsel
Erwartungen Potenziale Strategien

ist der Titel einer **Studie**, die **ADMAC Consult** vorgelegt hat. Sie befasst sich mit der aktuellen sehr kostenintensiven **Modernisierungsstrategie von Staat und Kommunen**. Geprüft wird, ob sich die verbreiteten Vorstellungen zum Nutzen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationstechnologien tatsächlich realisieren lassen und ob die daraus abgeleiteten Maßnahmeprogramme wirksam und wirtschaftlich sind. Die Studie kommt zu dem Ergebnis, dass einerseits unterstellte Wirkungen zum Teil überschätzt und andererseits Potenziale nicht ausreichend erkannt und genutzt werden.

Deutschland nimmt im internationalen Ranking beim eGovernment gegenwärtig nur einen **Mittelplatz** unter den technologisch entwickelten Staaten ein. Die ersten Plätze belegen weltweit Kanada und in Europa Finnland. Für den öffentlichen Sektor in Deutschland bedarf es deshalb noch erheblicher Anstrengungen, um mit der Spitzengruppe gleich zu ziehen.

Empfohlen wird, die **aktuellen Ziele zu modifizieren** und **neue Schwerpunkte bei den internen Geschäftsprozessen** zu setzen. eGovernment wird vor allem dann effektiv und effizient, wenn es zu einer systemprägenden Verwendung digitalisierter Informationen bei der Wahrnehmung der öffentlichen Aufgaben kommt. Das bedeutet, dem digitalen Informationshandling bei der Aufgabenwahrnehmung Priorität einzuräumen und das Potenzial der Informations- und Kommunikationstechnologie effizient zu nutzen. Das wiederum bedingt ein weit reichendes 'Re-Engineering' der Abläufe. Weiterhin ist es notwendig, die Geschäftsprozesse zwischen Bund, Ländern und Kommunen umfassend zu koordinieren und den Datenfluss zu integrieren.

Neun zentrale Aussagen der ADMAC-Studie:

1. In der BRD besteht ein fester Kanon von Vorstellungen zum Nutzen des eGovernment (Servicevorteile, Partizipationserweiterung, Image- und Standortvorteile, erhöhte Wirtschaftlichkeit). Diese Vorstellungen sind aber mehr hypothetischer Natur als durch valide empirische Untersuchungen gesichert. Während sich die Nutzenerwartungen des öffentlichen Sektors tendenziell als umfassend und visionär darstellen, sind die der Bürger, Unternehmen sowie der gesellschaftlichen Gruppen begrenzt und realitätsnäher. Die **Erwartungen sind also inkongruent**. Die verbreitete, vornehmlich am Servicenutzen für die Adressaten und am Imagegewinn der Anbieter orientierte **Leitstrategie des "Frontend-eGovernment" erweist sich damit als einseitig und suboptimal**.

2. Die **Effektivität** von eGovernment zeigt sich am deutlichsten in der Vermehrung, in der Erweiterung des Umfangs sowie in der Verbesserung der Qualität von öffentlichen Dienstleistungen (**Servicenutzen**). **Negative Nutzeffekte** können jedoch eintreten, wenn konventionelle Dienstleistungen nicht mehr erbracht wer-

den oder wenn Leistungen mit nicht mehr adäquaten Entgelten belastet werden, um möglichst schnell einen 'Return on Invest' zu erzielen.

3. Ein erhebliches, weitgehend **nicht genutztes Potenzial** besteht in der Möglichkeit, demokratische Prozesse zu fördern (**eDemocracy**).

4. eGovernment bringt entgegen verbreiteten Annahmen **weder den öffentlichen Institutionen noch ihren Repräsentanten** wesentliche **Imagevorteile**.

5. Für Unternehmen ist die Ausgestaltung des eGovernment in der Regel **kein entscheidendes Merkmal der Standortqualität**.

6. Qualitative Effizienzgewinne ergeben sich aus der Beschleunigung von Prozessen sowie durch eine höhere Qualität der Dienstleistungen. Fortgeschrittene IT-Strukturen erweitern zudem das Spektrum der staatlichen Handlungsmöglichkeiten. Dieses **Mehrwertpotenzial** bleibt noch vielfach **unbeachtet**.

7. Die **Kosteneffizienz des Gesamtprojekts eGovernment lässt sich ex ante nicht berechnen**. Allgemeinen Aussagen über monetäre Einsparpotenziale fehlt deshalb eine tragfähige, intersubjektiv vermittelbare Grundlage und sie erinnern an das Märchen von des Kaisers neuen Kleidern. **Effizienzgewinne sind jedoch erzielbar, wenn Rationalisierungs- und Mehrwertpotenziale konsequent genutzt werden**. Eine günstigere Beurteilung ermöglichen auch Analysemethoden, die nichtmonetäre Effekte in die Bewertung einbeziehen (Nutzwertanalysen, Kosten-Wirksamkeits-Analysen).

8. Effektivitäts- und Effizienzpotenziale lassen sich am besten erschließen, wenn die **internen Strukturen und Prozesse** in Relation zum externen eGovernment **neu gewichtet werden**. Die Serviceleistungen sollten nachfrageorientiert bereit gestellt werden.

9. Als künftige **Handlungsschwerpunkte** werden vorgeschlagen

- der Ausbau und die Verknüpfung der Kommunikationsnetze,
- die umfassende Reorganisation und Konsolidierung der IT-Infrastrukturen,
- der Übergang zur elektronischen Aktenführung,
- die Lösung der Blockaden bei der Nutzung qualifizierter elektronischer Signaturen
- der IT-gestützte Ausbau eines betriebswirtschaftlichen Instrumentariums (öffentliches Rechnungswesen auf doppischer Grundlage; Entwicklung einer Ebenen übergreifenden einheitlichen Systematik der öffentlichen Aufgaben/ Leistungen/ Produkte) sowie die Einführung von ERP-Systemen, die in ihrer Softwaregestaltung dezidiert den Bedürfnissen des öffentlichen Sektors entsprechen,
- eine systematische Entwicklung des Wissensmanagements.

Die **Studie**, ein **Management Summary** und die **PM** stehen als **PDF-Download** zur Verfügung:
www.admac-consult.de (auf der **Serviceseite**)

Anfragen beantworten wir gerne:

Mail@admac-consult.de

Fax: ++49 (0)9208 570 99 45

Wenn Sie persönlich mit uns sprechen wollen:

Telefon: ++49 (0)9208 570 99 44

Unsere Postanschrift ist:

Angerhöhe 9
D-95497 Goldkronach