



Workshopbericht: Qualitätsstandards im E-Government

Mag. Thomas Prorok

KDZ Zentrum für Verwaltungsforschung

Die Diskussionen im Workshop lassen sich in drei Thesen zusammenfassen:

E-Government ist Verwaltungsmodernisierung

E-Government ist ein treibender Faktor der Verwaltungsmodernisierung. In der Realität ist zu beobachten, dass oftmals Technik und Software in den Vordergrund gerückt werden. Dies bedeutet, dass sich die Organisationen den neuesten technischen Vorgaben und Softwarelösungen anpassen (müssen). Es kommt vor, dass ohne die Hinterfragung von konkreten Bedarfen, Verbesserungspotentialen und Prozessen einer Organisation neue E-Governmentanwendungen gekauft und implementiert werden. Dies ist der falsche Weg, da erfolgreiches E-Government immer mit der Optimierung von Geschäftsprozessen beginnt.

Ist der Zusammenhang von Geschäftsprozessoptimierung und E-Government erkannt, zeigt sich auch das große Potential von E-Government bei der Definition und Einführung von Qualitätsstandards. Diese beschränken sich demnach nicht nur auf technische Standards sondern auch auf (Qualitäts-)Standards, welche sich aus der Betrachtung der Geschäftsprozesse ableiten lassen.

E-Government schafft Standards

E-Government schafft sowohl technische als auch Qualitätsstandards. Während die technische Standardisierung deutlich sichtbar abläuft, bedarf es bei den Qualitätsstandards eines genaueren Hinsehens.

Die E-Government Diskussion ist zweifellos dominiert von technischen Standards. Dies zeigten auch die Diskussionen im Workshop, wo das Thema Bürgerkarte besonders viel Aufmerksamkeit auf sich zog. Bürgerkarte, Bezahlung, Zustellung, Online-Formulare, Portalverbund, Verzeichnisdienste, Kommunikationsarchitektur etc. stellen vor allem technische Standards dar, welche durch E-Government eingeführt wurden (und noch immer werden). Hervorzuheben ist hierbei, dass im Rahmen des E-Government mit der Plattform „Digitales Österreich“ ein Gremium von Bund, Ländern und Gemeinden geschaffen wurde, welches die Standards erarbeitet. Auf der Website <http://reference.e-government.gv.at/> lassen sich diese nachlesen.



Das versteckte Potential von E-Government ist aber in den Qualitätsstandards zu suchen. Diese finden sich zahlreich, allerdings werden sie oftmals nicht erkannt oder als Konsequenz/Grundlage von E-Government gesehen. Dies beginnt bei zeitlichen Standards für die Erledigung von Verfahren, welche sich durch E-Government automatisiert messen lassen und deshalb auch konkret zur Anwendung kommen und reicht bis zu e-Citizencharters und neuen Formen von Kooperationen.

Weitere Potentiale für Qualitätsstandards bieten die erkennbaren zukünftigen Entwicklungen von E-Government. Diese hat Dave Broster, Leiter der E-Government-Unit der Europäischen Kommission so formuliert: „E-Government ist dead“. Gleichzeitig zeichnet sich aber folgendes ab: „transformational Government enabled by ICT is becoming mainstream“. Das heißt E-Government entwickelt sich zu „Public-Sector-Transformation“, in der proaktive und automatisierte Services im Sinne eines No-Stop-Governments eine umfassende Neuausrichtung der Prozesse der öffentlichen Verwaltung bewirken. Dabei lassen sich vor allem zwei Zukunftstrends erkennen, welche für Qualitätsstandards von Interesse sind:

- Online-Services werden zu „Citizen Centric Services“: Leistungs- und Qualitätsstandards werden vermehrt durch die Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft bestimmt.
- „Information Sharing“ erweitert sich zu weitreichenden „Shared Services“: Kooperationen in Leistungsnetzwerken bestimmen die zukünftige Organisation der öffentlichen Verwaltung.

Die Dienstleistungsrichtlinie lässt sich ohne E-Government und gemeinsamen Standards nicht umsetzen

Die Dienstleistungsrichtlinie (RL 2006/123/EG) legt unter dem Schlagwort „Verwaltungsvereinfachung“ fest, dass die Mitgliedstaaten der EU „einheitliche Ansprechpartner“ so genannte „single points of contact“ einrichten müssen. Diese single point of contacts sollen nach Umsetzung der Richtlinie (Ende 2009) die Verfahren und Formalitäten für die Niederlassung und die Aufnahme einer Dienstleistungstätigkeit für alle BürgerInnen der EU durchführen können. Konkret bedeutet dies, dass ein spanischer Friseur über diesen single point of contact sein Gewerbe in Wien anmelden kann und die weiteren

