

eCitizenship for All

EUROPEAN BENCHMARK REPORT 2004

Die zweite europäische Benchmark Studie zum Thema eCitizenship wurde 2004 für das EUROCITIES Knowledge Society Forum – TeleCities durchgeführt.

Bei der Studie wurde hauptsächlich der Status von eCitizenship und eGovernment innerhalb der lokalen Regierungen der teilnehmenden Städte untersucht. Die Untergliederung des Themas eGovernment in die vier Schlüsselbereiche Re-engineering der lokalen öffentlichen Verwaltung, eLearning, eSecurity und eDemocracy wurde wie in der ersten Studie im Jahr 2003 beibehalten.

Die Studie konnte eine größere Beteiligung als im Vorjahr verzeichnen. Insgesamt nahmen 102 Städte (03: 73) aus 23 Ländern teil, davon 29% (03: 15%) osteuropäische und 71% (03: 85%) westeuropäische.

Es wurde deutlich, dass das Thema eGovernment ein ständiger Punkt der Agenda der lokalen Gemeinderäte ist. Rund 80% der befragten Städte haben bereits eine eGovernment-Richtlinie entwickelt. Die Wichtigkeit der Fokussierung auf Kosten- und

Nutzeneffizienz durch eine genaue Analyse der Bedürfnisse der Bürger und Unternehmen wurde erkannt. Diese Bedürfnisse sind daher die wichtigsten Treiber für die Verbesserung und Weiterentwicklung elektronischer Dienstleistungen, die in Richtung einfacher, aber oft verwendeter Services geht.

In den folgenden Absätzen werden die wichtigsten Ergebnisse der Studie kurz erklärt.

Anforderung der Bürger - 2003 war der wichtigste Grund für die Implementierung von eGovernment die Reduktion von Kosten und das Befolgen der Gesetzgebung. Mittlerweile haben die meisten Städte Programme, Projekte oder Arbeitsgruppen eingesetzt, die das Thema eGovernment bearbeiten. In einigen Städten gibt es sogar eigene eGovernment-Verantwortliche. Der Fokus bei Weiterentwicklungen liegt hierbei eindeutig auf der Erfüllung der Bürgeranforde-



rungen. 79% der befragten Städte nannten diese als den wichtigsten Treiber für neue Implementierungen.

Gründe für eGovernment -

Durch den Einsatz von eGovernment können Kosten für die Bürger gesenkt werden, indem komplizierte Prozesse, vor allem für Unternehmen, wie Bewilligungs- und Planungsanträge oder Steuererklärungen. Neben den Anforderungen der Bürger wurden die Neuausrichtung der internen Prozesse (61%), die Produktivitätssteigerung (59%), die Steigerung der Performance (59%) und die Reduktion der Kosten (50%), als die wichtigsten Gründe für die Einführung oder Weiterentwicklung von eGovernment genannt.

Outsourcing - Die Studie ergab, dass Outsourcing im Bereich eGovernment nicht sehr weit verbreitet ist, wobei teilweise Interesse daran bekundet wurde. Wenn Services outsourced wurden, dann zumeist von den Städten, die Services auf einem stark fortgeschrittenen Level anbieten.

Re-engineering - Re-engineering wird als die Veränderung der Verwaltungsprozesse durch den Einsatz von IK verstanden. Durch die

Tatsache, dass Veränderungen im Bereich eGovernment hauptsächlich durch die Anforderungen der Bürger getrieben wurden, lässt darauf schließen, dass die Städte einen auf den Bedarf abgestimmten reaktiven Ansatz bei der Implementierung wählen. Die Einbeziehung der Bürgeranforderungen ist eine sehr positive Entwicklung.

eLearning - Das lebenslange Lernen bleibt ein wichtiges politisches Thema. In den meisten Städten (70%) spricht dieses Thema einen großen Kreis an interessierten und motivierten Personen an. Bei der Umsetzung des eLearning wurden verschiedene Ansätze gewählt. Ungefähr ein Drittel der Städte haben eine dokumentierte eLearning-Strategie, wovon eine sehr große Zahl spezifische Zielgruppen anspricht und gezielt Organisationen und Ressourcen dafür bereitstellen. Die Initiativen beschränken sich allerdings mehr auf die Bewerbung von eLearning (67%) als auf die Bereitstellung in den Haushalten (37%) oder in der Gemeinde (50%).

eSecurity: Datensicherung im weitesten Sinn wurde von den Teilnehmern sehr ernst genommen, Vorkehrungen wie regelmäßige Back-Ups,

Netzwerk-Monitoring und der Einsatz von Antiviren-Software (88%) und Firewalls (70%) wurden fast generell getroffen. Viele Städte die integrierte Services anbieten verwenden über dies hinaus Technologien wie SSL-Verschlüsselung. Der Schutz gegen unbefugten Zugriff bei transaction-based Services stellte sich jedoch als mangelhaft heraus.

eDemocracy: Unter eDemocracy ist der Einsatz von Informationstechnologie zur Unterstützung demokratischer Prozesse zu verstehen. Generell ist zu sagen, dass dieses Thema noch in den Kinderschuhen steckt und viele relevante Prozesse verbesserungsbedürftig sind. eDemocracy trägt generell positiv zur Teilnahme der Bürger am demokratisch-politischen Leben bei. So sind mehr als 90% der Befragten der Meinung, dass die gewählten Vertreter per E-Mail erreichbar sein sollen, wobei 53% befürchten, dass die Politiker die zu erwartende E-Mail-Flut nicht bewältigen können.

