

Das Cyberhorse kriegt Hufe

Amtsschimmel und Aktenlager sollen aus dem allgemeinen Sprachgebrauch verschwinden. Die Behörden wollen sich den Bürgern öffnen. Jung, dynamisch, fit und straff, so sollen die Bürger ihre Beamten erleben. Das Zauberwort lautet elektronische Verwaltung.

Gregor Kucera

Lange Wartezeiten, endlose Papier vernichtende Briefwechsel und die verstaubte Luft von ungenutzten Archiven sollen schon bald der Vergangenheit angehören. Auf dem (digitalen) Rücken des Cyberhorse werden die Bürger dem Amtsschimmel in die Welt des E-Government davonreiten. Eine schnellere Abwicklung von Anträgen und bessere Kommunikation zwischen den Kunden (Bürgern wie auch Unternehmen) und dem Dienstleister Staat werden nicht nur ein neues Erlebnis beim Behördengang, sondern auch wesentliche Einsparungen bringen.

Für die Unternehmen

Eine schlankere Verwaltung und damit weniger Kosten für die Steuerzahler soll nur ein angenehmer Effekt der fortschreitenden elektronischen Verwaltung sein. Vor allem Unternehmen werden von den Vorzügen profitieren können, meinen zumindest die Analysten. So würde der Ausbau von breitbandigen Internetanbindungen, die für das E-Government notwendig sind, die Kommunikation nach innen wie nach außen schneller und verlässlicher machen. Aber auch Informationsbeschaffung und Recherche von Daten – etwa aus Firmen- und Grundbuch – werden mit den neuen Informationswerkzeugen leichter und kostengünstiger.

Die elektronische Zustellung von Dokumenten und Rechnungen sowie die Möglichkeit, diese mittels digitaler Signatur bestätigen und über das Internet bezahlen zu lassen, werden eine deutliche Reduktion von Prozesskosten

und eine Senkung der effektiven Kostenstruktur mit sich bringen. Auch die Kosten für eine physikalische Übermittlung fallen weg. Die Entwicklung, die mit der E-Card beginnt und zur Bürgerkarte führt, wird auch bei KMUs Veränderungen bewirken.

Aus Sicht der Lösungsanbieter ist es daher besonders wichtig, auf offene und erweiterbare Systeme zu setzen. Was Unternehmen schon seit Jahren umsetzen, soll der Staat nun im Großen nachvollziehen. Bestehende Anwendungen sollen ohne viel Aufwand an diese Plattform einfach angedockt werden können. „Das ist die einzige Chance, wie Behörden über die Gemeinde- und Landesgrenzen hinweg mit dem Bund effizient E-Government betrieben können“, so Benno F. Weissman von SAP Österreich. Dann würden auch die Bürger und Unternehmen in einem Ausmaß profitieren, das derzeit noch gar nicht abschätzbar ist. Bislang hat die Technologie hier die Grenzen gesetzt, nun aber scheint die Zeit reif zu sein. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist die Berücksichtigung der internen Vorgänge.

Denn auch die besten Internetdienste helfen nichts, wenn der nachfolgende Prozess nicht mithalten kann. Als Warnung sei hier der „Goldene Briefkasten“ genannt: Zwar wird viel Aufwand getrieben, um den Service gegenüber den Bürgern möglichst komfortabel zu gestalten. Doch wenn zum Beispiel ein Internetantrag bei der Behörde nur wieder ausgedruckt wird, dann war die Mühe umsonst und Kosten wurden keine gespart.

Auch bei der Software AG sieht man große Chancen und Möglichkeiten für Länder und Bürger. Das Ziel muss eine einheitliche Infrastruktur, die über alle verfügbaren Kanäle eine einfache und einheitliche Kommunikation und Interaktion ermöglicht. Die Heraus-

forderung liegt in der Verbindung zahlreicher Technologien und Anwendungen: Kundenbindung, Content-Management, Integration, Authentifizierung gilt es zu vereinen, um Firmen Zeit- und Kostenersparnis zu ermöglichen.