#Gesellschaftliche Bedeutung

„Electronic Government ist eine Organisationsform des Staates, welche die Interaktionen und Wechselbeziehungen zwischen dem Staat und den Bürgern, privaten Unternehmungen, Kunden und öffentlichen Institutionen durch den Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) integriert“ (Schedler/Proeller 2003, S. 242).

Der folgende Eintrag beschäftigt sich mit der gesellschaftlichen Bedeutung von eGovernment. Unter eGovernment versteht man im Allgemeinen die Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien. Auf Seiten der Regierung bezeichnet eGovernance Gestaltungsbedingungen für die elektronische Verwaltung und Partizipation (vgl. Gisler 2001, S. 15ff). Wie muss also eGovernance gestaltet sein, damit es zu einem möglichst partizipativem Nutzungsverhalten kommt? Bedingungen für eine erfolgreiche Interaktion, die alle Akteure einbeschließt, werden identifiziert und im Hinblick auf Vor- und Nachteile kritisiert.

##Bürger und Unternehmen

Die Vorteile einer Entbürokratisierung werden schon seit geraumer Zeit diskutiert. Den Verwaltungsprozess zu verschlanken und effizienter zu gestalten, um so Kosten einzusparen, Fehlerquellen zu eliminieren und die Produktivität zu erhöhen bringt sowohl Bürgern, als auch Unternehmen Unabhängigkeit und Zeitgewinne. Der gezielte Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglicht und erleichtert beispielsweise die zeit- und ortsunabhängige Kommunikation zwischen Behörden und Bürgern/Unternehmen. Das bedeutet zum einen Kostenreduzierung in den meisten Instanzen, schnellere Bearbeitung der Anliegen und leichter Zugang zu Information. Diesen offensichtlichen Vorteilen stehen diverse Probleme gegenüber, die oft bei der Einführung neuer Technologien resultieren. Zum einen muss die Regierung die Zugänglichkeit zu allen elektronischen Angeboten garantieren, um als Sozialstaat keine Subgruppen ohne Zugang zu neuen Technologien auszuschließen oder zu diskriminieren. Zudem bedeutet der Umstieg immense Umstellungskosten sowohl auf Seiten der Regierung, als auch auf Seiten der Bürger und Unternehmen. Zum einen fehlt in der digitalen Kommunikation ein persönlicher Ansprechpartner und Aspekte der face-to-face Kommunikation entfallen. Auch der Datenschutz ist durch die kollektive Speicherung von Daten in Clouds oder durch Hackerangriffe in Big Data Netzwerken gefährdet.

All diese Vor- und Nachteile von Government sind der Bevölkerung schon einige Jahre bekannt, dennoch lag eGovernment bis vor kurzem nicht im Fokus des öffentlichen Interesses. Im Jahr 2006 lag die allgemeine Nutzung von Angeboten des eGovernments durch die Bevölkerung bei 32% in Deutschland. Das lag vordergründig an der Tatsache das eGovernment Angebote in Deutschland kaum verbreitet oder bekannt waren. In einer Analyse von McKinsey & Company (2015) wurde gezeigt, das nur ein Bruchteil der 300 meist besuchten Websites in Deutschland von öffentlichen Trägern war. So schaffte es die Bundesagentur für Arbeit nur auf Platz 61 oder berlin.de nur auf Platz 177. Das Portal der Europäischen Union schaffte es gerade noch unter die Top 500. Eine weitere Analyse des Nutzerverhaltens von eGovernment zeigte, das der primäre Zugriff auf öffentliche Websites zur Informationsbeschaffung erfolgte. Die Analysen bringen ein erstes Indiz für das Interesse an Informationen und die Bereitschaft zur Interaktion von

Bürgern mit staatlichen Stellen.

Um verstehen zu können wie sich die Nutzung von eGovernment über die Gesellschaft verteilt und dort Akzeptanz und Partizipation findet, muss man sich zunächst mit den eigentlichen Adressaten von Government Angeboten beschäftigen. Anders als bei Unternehmen, bei dem die Größe ein relevanter Faktor für die Nutzung ist (je größer das Unternehmen, desto wahrscheinlicher ist die Nutzung von online-Diensten), sind Kriterien bei Bürgern weit komplexer und vielschichtiger und oft nicht leicht zu identifizieren. Das Alter ist zum Beispiel ein Kriterium wenn es um die Nutzung von eGovernment Angeboten (z.B. online Steuererklärung) geht, ältere Menschen nutzen das Internet weit weniger als die durchschnittliche Bevölkerung. So sinkt die Nutzung exponentiell mit dem Alter. Bei 50-59-jährige beträgt die Nutzung 58,2%, bei 60-69-jährige nur noch 35,5%, und bei über 70-jährige gerade einmal 13,2%. Ein wenig geringfügiger ist der Nutzungsunterschied im Vergleich von Männern und Frauen. Frauen nutzen demnach das Internet seltener als Männer (53,8% zu 67,1%). Auch ein geringer Bildungsstand und Einkommen korreliert mit einer geringfügigen Nutzung des Internets. Es müssen zudem körperliche und vor allem geistige Behinderungen beachtet werden, da die Betroffenen oft nicht in der Lage sind technische Errungenschaften entsprechend zu nutzen. Diese Personen sind ohne fremde Hilfe nicht in der Lage eGovernment Angebote vollumfassend in Anspruch zu nehmen. Zudem ist der Wohnort entscheidend ob Angebote des eGovernments präferiert genutzt werden oder nicht. So wird in kleinen Ortschaften und auf dem Land das Internet weit weniger genutzt als in Städten. Die Demographischen Daten legen bereits eine Grundproblematik moderner Informations- und Kommunikationstechnologien offen. Die pure Anwendung dringt gar in alle Schichten der Gesellschaft vor und stellt somit Länder wie Deutschland als Sozialstaat vor immense Herausforderungen. Dem Ausbau der digitalen Infrastruktur ist nur mit hohen Geldsummen zu gerecht zu werden. Die jährlichen IT-Ausgaben von Bund, Bundesländern und Kommunen betragen etwa 13 Milliarden Euro. Nach einer Hochrechnung und Kostenanalyse von 2015 im Auftrag des Nationalen Normenkontrollrates würden zusätzliche Investitionskosten für die Digitalisierung der vorrangigen Verwaltungsleistungen bei 1,664 Milliarden Euro liegen. Einer Ausgabe vor der sich Bund, Länder und Kommunen bis heute scheuen, die jedoch notwendig ist um eGovernment flächendeckend zu etablieren.

####Forschungsstand

Welche Faktoren haben neben den demographischen und finanziellen Kriterien einen Einfluss auf die Akzeptanz und Nutzung von eGovernment Angeboten? Wie bereits oben beschrieben sind etliche Randgruppen bereits im Vorhinein von der Nutzung von eGovernment ausgeschlossen. Doch wie Verhält es sich mit der Nutzung bei der Mehrzahl der deutschen Bevölkerung? Es ist schwierig darüber gültige und valide Aussagen zu machen. Analysen beziehen sich meist auf andere Länder mit anderem kulturellen Einfluss und unterschiedlichem IKT- Zugang. Aussagen sind demnach also nicht allgemein gültig oder leichtfertig zu treffen. Der Fokus liegt daher auf denjenigen Kriterien die bereits in einigen Studien und Analysen als hauptursächlich für die Nutzung und Wahrnehmung von eGovernment-Angeboten identifiziert wurden.

Das die wahrgenommene Servicequalität und die Zufriedenheit der Bürger relevant für die Nutzung ist zeigen Malik und Kollegen in einer aktuellen Studien aus dem Jahr 2016. Faktoren wie die Zugänglichkeit, die Qualität von eServices, Kundenerwartungen und Sicherheit/Privatsphäre und das allgemeine Vertrauen wurden als Determinanten für die Zufriedenheit (e-satisfaction) im Umgang mit eGovernment-Diensten benannt . Das insbesondere die Vertrauensbeziehung zwischen den Bürgern, den Behörden und der Regierung ein relevanter Faktor zu sein scheint wurde ebenfalls in einigen anderen Studien untersucht. Dort wurden sowohl technische als auch nichttechnische Hindernisse für die Inanspruchnahme von eGovernment-Diensten benannt, die bei der Verbreitung von eGovernment berücksichtigt werden müssen. Diese Hindernisse führen zu Misstrauen und zu mangelnder Inanspruchnahme der Angebote. Als Beispiel für nichttechnische Hindernisse sind unter anderem die Sorgen über unzureichende Sicherheit und Schutz der Privatsphäre oder Intransparenz in elektronischen Netzwerken zu nennen. Persönlichkeitsbezogene Faktoren wie die Neigung anderen zu Vertrauen, generelles Vertrauen in Technik, Vertrauen in private Konzerne und die allgemeine Risikowahrnehmung und organisatorische Faktoren wie die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit, wahrgenommene Qualität des Services und der wahrgenommene Nutzen der empfangenen Leistung kumulieren mit den Hindernissen und führen dazu das die Vertrauensbereitschaft entweder positiv oder negativ beeinflusst wird.

Eine andere Sichtweise ist das Vertrauen nicht als direkter Treiber für die Nutzung von e-Government implementiert wird, sondern viel eher als indirektes Glied in der Anwendungskette. Vertrauen ist demnach lediglich ein Faktor in komplexen Entscheidungsfindungen im Zuge der politischen Partizipation und so ist dessen Wirkung schwer zu messen und viel diskutiert (Levi und Stoker, 2000). Neben der Beteiligung der Bürger am politischen Geschehen ist das Vertrauen für die Legitimation und Stabilität des politischen Systems wichtig und eGovernment ist hier viel eher als ein Mittel zum Zweck anzusehen um das Vertrauen der Bürger in die Regierung zu stärken. In einer Analyse der Pew-Umfrage von 2001 speziell zu eGovernment wurden Daten zum wahrgenommenen Nutzen, der Einstellungen gegenüber eGovernment und schließlich Vertrauen in die Regierung erhoben. Ergebnisse der Analyse zeigen das es eine statistisch signifikante Beziehung zwischen Vertrauen und Nutzung einer Website der lokalen Regierung gibt. Evidenzbasiert scheint ein hohes Maß an prozessbasiertem Vertrauen und Transparenz die Interaktion und positive Wahrnehmung zu fördern. Die Analyse liefert plausible Erkenntnisse für die Vereinbarkeit widersprüchlicher Forschung. Vertrauen ist ein immens wichtiger Faktor, der die Interaktionsbereitschaft fördern oder behindern kann.

#####Kritik

Eine interessante Feststellung ist es, dass eine große Anzahl von Theorien und theoretischen Konst eGovernment-Forscher weitgehend willkürlich ist. Desweiteren ist der genaue Einfluss von häufig ver fraglich. Die Auswirkungen von beispielsweise Vertrauen wurden in der Psychologie bereits eingehe behaftet und können nicht einfach aus der „Humanpsychologie“ adaptiert werden.

In verschiedenen prominenten Modellen wie zum Beispiel dem Technologieakzeptanzmodell von Ve *Risikowahrnehmung, Privatsphäre und Sicherheit*) assimiliert und dennoch kommt es zu Akzeptanz

Nutzung auch ohne die Prädiktoren *Vertrauen*, *Risikowahrnehmung* und *Privatsphäre und Sicherheit* großen Teil der Varianz für die Absicht aufklären ein Informationssystem zu nutzen. Die Autoren erkl ein hinreichender aber lange nicht notwendiger Faktor für die Nutzung darstellt. Auch bisher kaum b spezifisch relevant für die Einschätzung der eGovernment Adaptation auf Seiten der Bürger zu sein.

##Politik

Das eGovernment nicht nur eine Frage der IT ist, sondern auch eine der Organisation sollte ein Blick in den nächsten Abschnitt verdeutlichen. 2013 beschloss der Deutsche Bundestag einen Gesetzesentwurf zum eGovernment.

Artikel 1 umfasst die folgenden wesentlichen Regelungen:

- Verpflichtung der Verwaltung zur Eröffnung eines elektronischen Kanals und zusätzlich der Bundesverwaltung zur Eröffnung eines De-Mail-Zugangs,
- Grundsätze der elektronischen Aktenführung und des ersetzenden Scannens,
- Erleichterung bei der Erbringung von elektronischen Nachweisen und der elektronischen Bezahlung in Verwaltungsverfahren,
- Erfüllung von Publikationspflichten durch elektronische Amts- und Verkündungsblätter,
- Verpflichtung zur Dokumentation und Analyse von Prozessen,
- Regelung zur Bereitstellung von maschinenlesbaren Datenbeständen durch die Verwaltung ("open data")

Mit diesen Regelungen wurde ein wesentliches Hindernis für eGovernment-Angebote (nämlich die mangelnde Verbreitung einer qualifizierten elektronische Signatur) aus dem Weg geräumt. Nun sind digitale äquivalente zur Schriftform auch im technologischen Umgang zugelassen. Solche politischen Maßnahmen und Gesetzesverabschiedungen sind kleine erste Schritte zur Überwindung zäher bürokratischer Strukturen und zur Anpassung an die deutschland- wie europaweite technologische Weiterentwicklung.

Sieht man Deutschland als eine Organisation an, ist es deren Kernaufgabe die Stabilität und Dauerhaftigkeit des Systems zu gewähren. Demnach sind Fehler welche die Sicherheit der Bürger und die Stabilität der Wirtschaft in Gefahr bringen zu eliminieren. Gerade bei eGovernment gibt es eine Vielzahl an Fehlern, die es zu vermeiden gilt. Maßnahmen sollten also sowohl politische, rechtliche also auch wirtschaftliche und technische Risiken möglichst gering halten. Eine Strategie die diese Anforderung beherzigt ist das sogenannte *Digital-by-Default*. Es bedeutet im Kern, das die öffentliche Verwaltung schrittweise und in zyklischen Abständen ihre Zugangsformen digitalisiert (nicht digitale Zugangsformen besteht also über einen definierten Zeitraum weiter, bis die Digitalisierung etabliert wurde). Dies scheint eine sehr sinnvolle Maßnahme, da die Digitalisierung zur Notwendigkeit wird um mit anderen Prozessen konkurrenzfähig zu bleiben. Weitere Maßnahmen um eGovernment nachhaltig zu etablieren sind unten beschrieben.

####Maßnahmen adaptierten eGovernments

Einige Untersuchungen zur Reduktion und Kontrolle von Unsicherheit (und dem Fördern einer Vertra Nutzung von elektronischen Diensten zu sein scheint. Das theoretische Konstrukt auf dem diese An

unterscheidet zwischen drei Phasen einer Beziehung. Ziel der Theorie ist die Aufklärung der Mechanismen der Unsicherheit gegenüber dem Interaktionspartner und dem Selbst, als auch auf der Erhöhung von Vertrauen gegenüber dem Interaktionspartner sich der Konsequenzen einer Interaktion bewusst ist und die Kosten und Nutzen sowohl in verbalen als auch non-verbalen Kommunikation. Der Einsatz der Unsicherheitsreduktionstechniken, die sich positiv auf die Interaktionssicherheit auswirken könnten Transparenz und Vertrauen als die wichtigsten Eigenschaften der Informationsqualität (z.B. Genauigkeit und Vollständigkeit) und Kanaleigenschaften

###Modell des Citizen centered eGovernment

Insbesondere im internationalen Diskurs werden Modelle eines bürgerfokussierten eGovernment gefordert. Damit würden traditionelle verwaltungsfokussierte Strukturen und Modelle abgelöst. Beim bürgerfokussierten eGovernment ist vorgesehen, dass dem Bürger ein einzelner verantwortlicher Ansprechpartner oder eine einheitliche Schnittstelle für alle öffentlichen Leistungen zur Seite gestellt wird. Das führt zu einer immensen Komplexitätsreduzierung für die Bürger einerseits, andererseits aber zu enormen Anforderungen an die Verwaltung, da erstens gemeinsame Schnittstellen und zweitens eine Integration der Anwendungen erforderlich werden (vgl. NOIE 2003, S. 15). Das Modell des Citizen centered eGovernment würde in Teilen den Forderung nach einem One-Stop Government gerecht werden und zur integrierenden Dienstleistungs-Steuerung (vgl. Winter 2002, S. 55). Die Frage bleibt jedoch offen wie umsetzbar dies in der Realität bleibt.

###Wirkungstheorien

Theorien die sich mit den Wirkungsfaktoren erfolgreicher eGovernment Systeme beschäftigen sind unter anderem das „ $e=mc^3$ “-Modell von Grönlund (2003). Rein optisch ähnelt der Grundterm der physikalischen Relativitätstheorie. Ziel ist die mathematische Beschreibung des Zusammenhangs zwischen der Robustheit und Lebensfähigkeit von eGovernment Systemen (e) und der Bedeutung des durch das System gelösten Problems (m). Als Produkt besteht der Faktor c^3 aus den drei einzelnen kumulativ vernetzten Parametern $c(1)$, $c(2)$ und $c(3)$. Das erste $c(1)$ steht für die Interessenkompatibilität zwischen den einzelnen Akteuren (Politik, Verwaltung und Gesellschaft), das zweite $c(2)$ stellt die Kommunikation zwischen diesen Gruppen dar und das dritte $c(3)$ steht für das Systemverständnis der einzelnen Benutzer, was bei wiederum eng mit Benutzbarkeit (Usability) korreliert (vgl. Grönlund 2003, S. 196ff). Interessant ist dieses Modell vor allem deshalb, weil es im Gegensatz zur Vielzahl anderer Modelle einen Versuch der Einbeziehung aller Akteure vornimmt und damit aufzeigt, dass Einflussfaktoren aus sehr unterschiedlichen, nicht in gleicher Weise steuerbaren Bereichen von erheblicher Bedeutung sind (s. Hach, 2007).

##Ausblick

eGovernment stellt enorme Anforderungen an die Verwaltung. Es muss ein Angebot geschaffen werden, das von Bürgern und Bürgerinnen flächendeckend genutzt wird, denn nur dann kann eGovernment wirklich entlastend und kostengünstig wirken.

Faktoren die zum Erfolg führen, wie die Nutzbarkeit (Usability) im engeren Sinne der Zugang, der Nutzen, die Verbindlichkeit müssen ständig in einem interaktiven Prozess evaluiert werden. Zudem ist es absolut notwendig ein möglichst breites Spektrum an Angeboten zu bedienen um einer zurückhaltenden Einstellung bei nur vereinzelt digitalen Leistungen entgegen zu wirken. Das Potenzial von eGovernment kann nur dann erreicht werden, wenn eine Mehrzahl an Verwaltungsleistungen digital abwickelbar ist.