

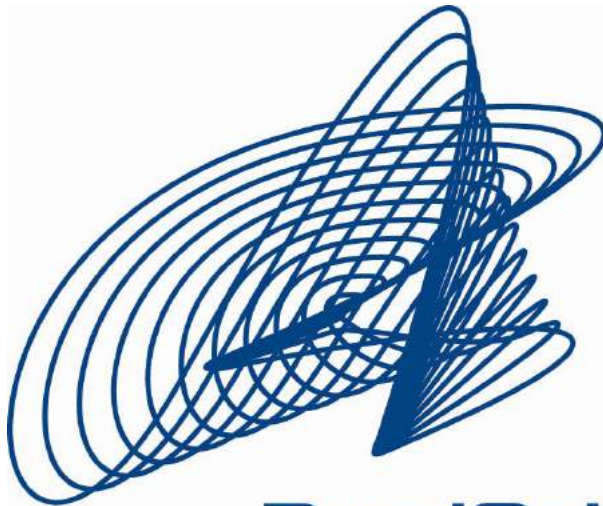


Bundesministerium
des Innern



BundOnline 2005

Abschlussbericht – Status und Ausblick



BundOnline

24. Februar 2006

Inhalt

1	Die Initiative BundOnline 2005.....	3
2	Die Dienstleistungen des Bundes	4
2.1	Das Dienstleistungsportfolio.....	4
2.2	Bilanz	6
2.3	Modernisierungseffekte.....	11
2.4	Wirtschaftlichkeit	17
3	IT- und Servicestrukturen.....	21
3.1	Zentrale Koordination – dezentrale Umsetzung.....	21
3.2	Bilanz	23
3.3	Synergieeffekte durch zentrale Services.....	29
4	BundOnline im internationalen Vergleich.....	32
5	Ausblick – E-Government-Strategie des Bundes	34

1 Die Initiative BundOnline 2005

Mit dem 1999 gestarteten Reformprogramm „Moderner Staat - Moderne Verwaltung“ hat die Bundesregierung eine umfassende Modernisierung der Bundesverwaltung beschlossen. Unter dem Dach dieses Programms werden die drei wichtigsten Handlungsfelder gebündelt: Modernes Verwaltungsmanagement, Bürokratieabbau und E-Government. Gemeinsam bilden sie den tragfähigen Unterbau für Reformen und Innovationen in der öffentlichen Verwaltung.

Für den Ausbau des E-Government wurde im September 2000 auf der EXPO in Hannover die Initiative BundOnline 2005, das größte E-Government-Programm Europas, mit einem ehrgeizigen Ziel gestartet: Bis Ende 2005 sollten alle online-fähigen Dienstleistungen der Bundesverwaltung über das Internet verfügbar sein.

Zur zentralen Koordinierung der Initiative und zur Unterstützung der Ressorts beauftragte das Bundeskabinett im Sommer 2001 das Bundesministerium des Innern (BMI) mit der Federführung der Initiative BundOnline 2005. Mit Kabinettsbeschluss vom 14. November 2001 wurde hierzu die Projektgruppe BundOnline beim BMI eingerichtet, die im IT-Stab des BMI angesiedelt ist.

Die Gesamtplanung für die Initiative BundOnline 2005 wurde auf der Grundlage einer umfassenden Bestandsaufnahme erstellt. Der erste Umsetzungsplan, den das Bundeskabinett am 14. November 2001 billigte, sah die Online-Stellung von 376 Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft und Verwaltung in über 100 Bundesbehörden vor. Der Umsetzungsplan wurde jährlich fortgeschrieben und unterrichtete die Öffentlichkeit regelmäßig über den Fortschritt und die weiteren Planungen der Initiative.

Die Zielsetzung des ersten Umsetzungsplans, 376 E-Government-Dienstleistungen bis Ende 2005 einzurichten, wurde am 29. August 2005 erreicht: Zu diesem Zeitpunkt waren 379 Projekte abgeschlossen, bis zum Ende der Initiative am 31. Dezember 2005 wurden 440 Online-Dienstleistungen im Internet verfügbar gemacht. Eine Vielzahl dieser Dienstleistungen ist ein konkreter Beitrag zum Bürokratieabbau und zur Modernisierung der Verwaltung.

Mit dem erfolgreichen Abschluss der Initiative BundOnline 2005 sind die entscheidenden Weichen für eine moderne, IT-gestützte Bundesverwaltung gestellt. Neue Zugangskanäle zu Verwaltungsdienstleistungen, Abbau von Medienbrüchen, kürzere Bearbeitungszeiten und mehr Transparenz in den Abläufen sind Innovationen, die durch E-Government ermöglicht wurden und den Staat in die Lage versetzen, den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft seine Leistungen dauerhaft wirtschaftlicher und kundenfreundlicher anzubieten.

2 Die Dienstleistungen des Bundes

2.1 Das Dienstleistungsportfolio

Für BundOnline 2005 wurde das Dienstleistungsportfolio der Bundesverwaltung zum ersten Mal erfasst. Dieser Schritt war Ausdruck einer sich verstärkt auf den Kunden und seine Anforderungen ausrichtenden modernen Verwaltung. Anschließend wurde das Portfolio im Hinblick auf die Internetfähigkeit der einzelnen Dienstleistungen bewertet. Es stellte sich heraus, dass nahezu alle Dienstleistungen entweder vollständig oder zumindest in Teilbereichen elektronisch abgewickelt werden können.

Zunächst wurden 383 Dienstleistungen in den ersten Umsetzungsplan der Initiative BundOnline 2005 aufgenommen. Von diesen 383 Dienstleistungen wurden 376 als internetfähig identifiziert. Seither wurde das Dienstleistungsportfolio der Bundesverwaltung fortlaufend weiterentwickelt. Der Zuschnitt von Dienstleistungen wurde teilweise modifiziert, bisweilen mussten auch ihre Bezeichnungen und die Bereitstellungstermine aktualisiert werden. Neue Dienstleistungen kamen hinzu, temporär online gestellte Dienstleistungen wurden abgeschaltet, sobald sie nicht mehr benötigt wurden.

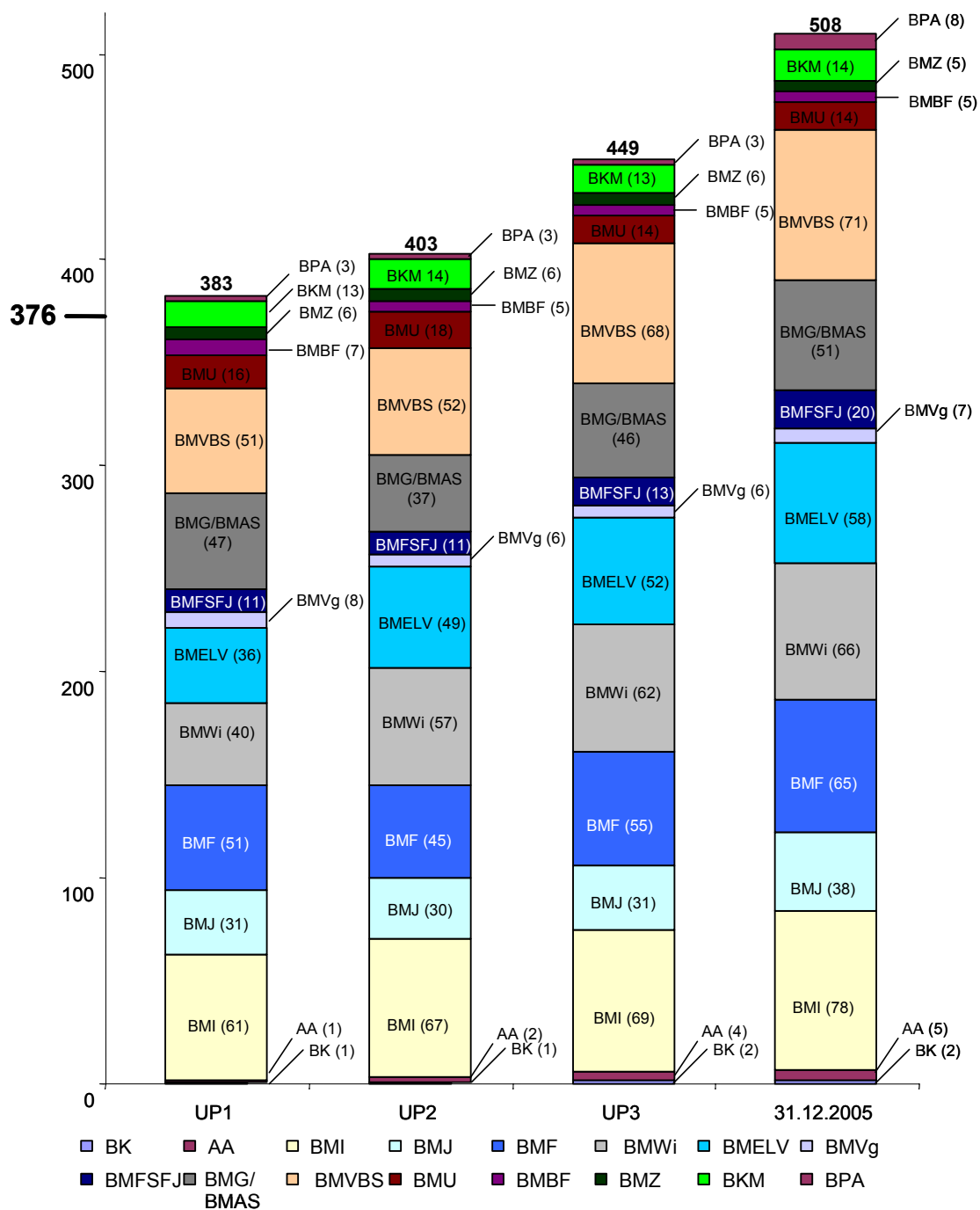


Abbildung 1: Die Entwicklung des BundOnline-Dienstleistungsportfolios nach Ressorts (Stand: 31.12.2005)¹

¹ Die Ressortbezeichnungen wurden gemäß neuem Ressortzuschnitt angepasst, bzgl. der Dienstleistungszuordnung wurde allerdings der alte Ressortzuschnitt beibehalten.

Diese kontinuierlichen Anpassungen des Dienstleistungsportfolios wurden in jährlich erstellten Umsetzungsplänen dokumentiert. Mit ihnen wurden Bundesregierung und Öffentlichkeit über den Fortschritt der Initiative bei der Online-Stellung der Dienstleistungen und über die weiteren Planungen der Initiative unterrichtet.

2.2 Bilanz

Ende August 2005 erreichte die Initiative mit der Online-Stellung der 376. Dienstleistung das mit dem ersten Umsetzungsplan gesteckte Ziel. Zum Ende des Jahres 2005 standen 440 Dienstleistungen der Bundesverwaltung online zur Verfügung.

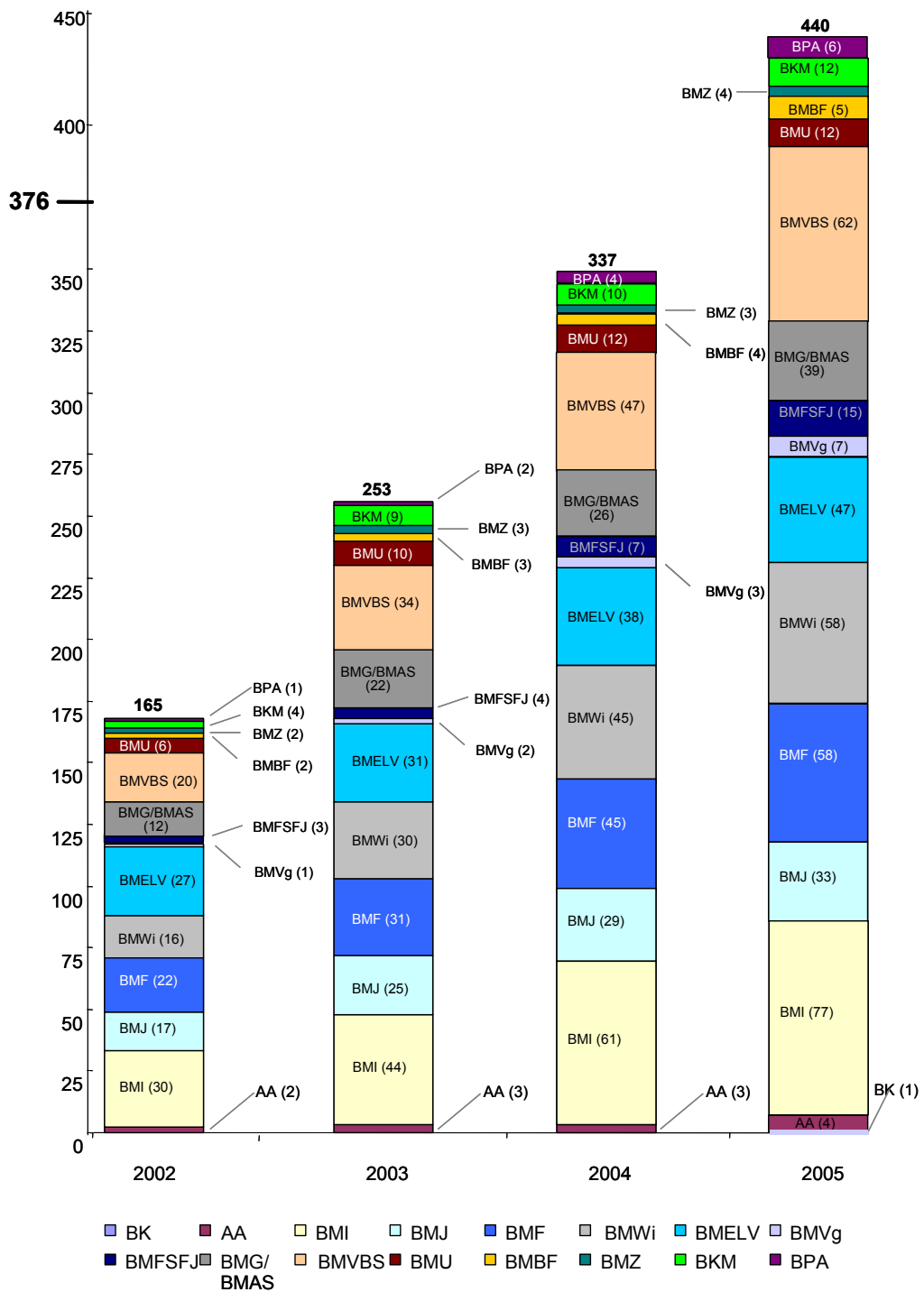


Abbildung 2: Online gestellte Dienstleistungen nach Ressorts (Stand: 31.12.2005)

Die Dienstleistungen werden anhand von neun Typen klassifiziert, die ihrerseits den drei Wertschöpfungsstufen „Information“, „Kommunikation“ und „Transaktion“ zugeordnet sind.

Typ	Beschreibung	Wertschöpfungsstufe	online	gesamt
1	Information	Information	239	248
2	Beratung	Kommunikation	13	14
3	Vorbereiten pol. Entscheidungen	Kommunikation	4	6
4	Zusammenarbeit mit Behörden	Kommunikation	50	62
5	Allgemeine Antragsverfahren	Transaktion	59	85
6	Förderungsabwicklung	Transaktion	17	25
7	Beschaffungsvorhaben	Transaktion	30	36
8	Aufsichtsmaßnahmen	Transaktion	13	16
9	Sonstige Dienstleistungen		15	16
Gesamt			440	508

Tabelle 1: Das BundOnline-Dienstleistungsportfolio nach Dienstleistungstypen

Von den bereits online gestellten 440 BundOnline-Dienstleistungen richten sich insgesamt 265 vor allem an die Bürgerinnen und Bürger. Beispiele hierfür sind die "Interaktive Beratung zu Sucht und Drogen" (www.drugcom.de), der "Verbraucherschutzkompass" (www.verbraucherschutzkompass.de) oder der „Antrag auf Reiseausweis als Passersatz“ (www.bundespolizei.de/Dienstleistungen).

Bei 244 Online-Dienstleistungen sind Unternehmen die Hauptzielgruppe, so z.B. Beispiel bei den Dienstleistungen "w3Stat - Online-Erhebungen von zentralen Statistiken" (<http://w3stat.destatis.de>), „Online-Antragsstellung zur Genehmigung von Ein- und Ausfuhr geschützter Pflanzen- und Tierarten nach dem Washingtoner Artenschutzübereinkommen - CITES“ (<https://www.cites-online.de>) oder "Qualifizierte Bestätigung europäischer Umsatzsteueridentifikationsnummern" (<http://evatr.bff-online.de/eVatR>).

164 Online-Dienstleistungen richten sich gleichermaßen an Bürgerinnen und Bürger und an die Wirtschaft, wie z.B. das Biosiegel (www.biosiegel.de), die „Informationen zur Sicherheit in der Informationstechnik“ (www.bsi.de) und das „Elektronische Wasserstraßeninformationssystem – ELWIS“ (www.elwis.de).

Schließlich umfasst das Online-Portfolio 200 Dienstleistungen, die die elektronische Zusammenarbeit zwischen Bundesbehörden, zum Teil aber auch die Interaktion der Bundes- mit Länder- oder Kommunalverwaltungen ermöglichen. Beispiele für diese meist nicht öffentlich zugänglichen Dienstleistungen sind das "Kaufhaus des Bundes" oder "EMVU DB Kommune - Bereitstellen von Informationen für Kommunen zur Elektromagnetischen Verträglichkeit zur Umwelt (EMVU) von ortsfesten Funkanlagen".

239 der Online-Dienstleistungen sind Informationsdienstleistungen wie

- **Online-Datenbanken**, die Recherchen und Abfragen zu spezifischen Fragestellungen anbieten. Beispiele sind das Informationssystem „Umweltdaten Online“ (www.env-it.de) oder das statistische Informationssystem „Genesis-Online“ (www.genesis.destatis.de/genesis/online/logon).
- **Fachinformationsportale**, die Informationen zu bestimmten Themenbereichen anbieten. Hier sind Dienstleistungen wie das E-Trade-Center (www.e-trade-center.de) – die zentralen Geschäftskontaktbörse im Internet, das Außenwirtschaftsportal ixpos (www.ixpos.de), das Baustelleninformationssystem für Bundesautobahnen (www.bmvbs.de/Service/-_373/Baustellen-Informationssystem.htm) sowie das Fachportal für öffentlich-rechtliche Sicherheit (www.tes.bam.de) zu nennen;
- **Behörden-Homepages**, die schwerpunktmäßig über Aufbau und Aufgabengebiet einer Behörde informieren. Beispiele hierfür sind die Homepages des Auswärtigen Amtes (www.auswaertiges-amt.de), des Bundesministeriums des Innern (www.bmi.bund.de) oder des Bundesamtes für den Zivildienst (www.zivildienst.de);

Informationsdienstleistungen richten sich überwiegend an Bürgerinnen und Bürger sowie an Unternehmen.

67 Online-Dienstleistungen dienen als Kommunikationsdienstleistungen dem Informationsaustausch zwischen Verwaltungen, sowie zwischen Verwaltungen und Bürgerinnen und Bürgern bzw. Unternehmen. Beispiele sind:

- **Beratungsangebote** zu Themenstellungen insbesondere aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich, wie der Elternzeitrechner (www.bmfsfj.de/Elternzeitrechner) oder das Online-Beratungsangebot der Deutschen Rentenversicherung Bund (www.driv-bund.de/eservice);
- **Registeranwendungen** der Verwaltung wie das „Zentrale Fahrerlaubnisregister“, das „Zentrale Fahrzeugregister“, das „Verkehrszentralregister“ oder das „Zentrale Kontrollgerätregister“.

Weitere 119 Online-Dienstleistungen sind zumeist komplexe Transaktionsdienstleistungen. Dazu gehören:

- **Antragsverfahren** wie die Antragsverfahren der Deutschen-Rentenversicherung rund um Rente und Rehabilitation (www.drvt-bund.de/eservice), das Antragsverfahren zur Einfuhrgenehmigung (fg01.bafa.bund.de/bafa/index.jsp), die Online-Antragsstellung zur Genehmigung von Ein- und Ausfuhr geschützter Pflanzen- und Tierarten nach dem Washingtoner Artenschutzübereinkommen - CITES“ (<https://www.cites-online.de>), die Online-Anmeldung im Schutzrechtsbereich Patente (www.dpma.de/infos/projekte/patras/efiling.html) oder das Erklärungsverfahren zur Zulassung von Pflanzenschutzgeräten (<https://geraete.bba.de>) bei der Biologischen Bundesanstalt für Land- und Forstwirtschaft;
- **Förderverfahren**, wie die Vergabe von Bildungskrediten (www.bva.bund.de/aufgaben/bildungskredite/index.html), das Projektförderinformationssystem zur Vergabe von projektbezogenen Förderungen – profi (www.kp.dlr.de/profi) oder die Förderung von Solarkollektoranlagen (www.eforms.bafa.de/solar/index.php);
- **Beschaffungsverfahren** wie die Vergabepattform des Bundes (www.evergabe-online.de).

Aufgrund ihres spezifischen Charakters konnten insgesamt 15 Online-Dienstleistungen des Typs „Sonstige Dienstleistungen“ keinem der anderen Dienstleistungstypen zugeordnet werden. Dies gilt zum Beispiel für die Dienstleistungen „Online-Lernen (e-Learning) für Bundesbedienstete“ (www.lernplattform-bakoev.bund.de) und den „Zeitdienst Online – Online-Zeitsynchronisation von entfernten Rechneruhren“ (www.ptb.de/de/org/q/q4/q42/ntp/ntp_main.htm).

Eine Reihe von Dienstleistungen konnte bis Ende 2005 nicht online zur Verfügung gestellt werden, so z.B. die Kontoeröffnung online der Bundeswertpapierverwaltung, die Anerkennung von Kriegsdienstverweigerern des Bundesamtes für Zivildienst oder die Gewährung von Geldleistungen der Bundesagentur für Arbeit. In der Regel handelt es sich bei diesen Dienstleistungen um Transaktionsdienstleistungen mit einem hohen Komplexitätsgrad und hohen technologischen Anforderungen, wie beispielsweise die Integration von mehreren Basis-komponenten in eine Anwendung oder die Anbindung von Fachverfahren an Vorgangsbearbeitungs- und Dokumentenmanagementsysteme. Diese hohe Komplexität verursachte zum Teil erheblich längere Entwicklungszeiten als ursprünglich geplant. In einigen Fällen wurden Verfahren nicht realisiert, da die vorgelagerte Wirtschaftlichkeitsbetrachtung die Realisierung aufgrund des Verhältnisses von Aufwand und erwartetem Einsparungspotenzial als nicht angebracht erscheinen ließ. Nach 2005 werden noch 68 Dienstleistungen aus dem BundOnline-Portfolio online zu stellen sein.

Weitere, bereits online gestellte Dienstleistungen werden im Jahr 2006 weiterentwickelt. Dies betrifft unter anderem auch Dienstleistungen, die den Einsatz von Basiskomponenten in einer weiteren Ausbaustufe planen, wie z.B. die Ho-

mepage des Beschaffungsamtes des BMI und die Dienstleistung „Veröffentlichungen bereitstellen“ der Bundesakademie für die öffentliche Verwaltung, die auf den Government Site Builder umgestellt werden sollen. Zudem wird die Patentanmeldung des Deutschen Patent- und Markenamtes künftig die Virtuelle Poststelle einsetzen.

2.3 Modernisierungseffekte

Die 440 Online-Dienstleistungen leisten einen wesentlichen Beitrag zur Modernisierung der Bundesverwaltung. Die E-Government-Anstrengungen unterstützen die Bundesverwaltung dabei, ihre Leistungserbringung stärker an den Bedürfnissen ihrer „Kunden“ auszurichten.

Ein wesentliches Anliegen von Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen ist Zeitersparnis beim Umgang mit der Verwaltung. Das Online-Angebot des Bundes ist jederzeit und überall zugänglich und ermöglicht den Zugriff auf Verwaltungsleistungen unabhängig vom Ort sowie den Öffnungs- und Sprechzeiten der Behörden. Information, Kommunikation und Datenaustausch können 24 Stunden an sieben Wochentagen im Internet stattfinden. Aufwand für Behördengänge entfällt, so z.B. für die Nachfrage von Informationen oder das Abholen von Formulardrucken. Anträge können online rund um die Uhr gestellt und schneller bearbeitet werden, Bescheide werden per E-Mail übermittelt. Ein solcher Service kommt an: Beim Bundesverwaltungsamt z.B. werden rund 90 Prozent aller Anträge auf Bildungskredit – im Durchschnitt 1.400 pro Monat – vollständig elektronisch abgewickelt.

Aus der Zusammenarbeit zwischen Wirtschaft und Verwaltung über das Internet ergeben sich umfangreiche positive Effekte: neben dem Abbau vermeidbarer direkter Verwaltungskontakte die Reduktion von Bearbeitungsaufwand sowohl für die Verwaltung als auch für die Unternehmen sowie eine Reduktion der Durchlaufzeiten in der Verwaltung. Ein Beispiel hierfür ist die elektronische Beantragung von Typgenehmigungen für Kraftfahrzeuge und Fahrzeugteile. Durch den Online-Kontakt zum Kraftfahrt-Bundesamt entfallen Postlaufzeiten und Kosten für gedruckte Unterlagen. Die Unternehmen erhalten schneller die beantragten Genehmigungen.

In einer komplexer werdenden Umwelt sind rund um die Uhr verfügbare Informations- und Aufklärungsangebote eine wichtige Orientierungshilfe für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen. Die Online-Angebote der Bundesverwaltung leisten hier einen wesentlichen Beitrag, so z.B. das Informationsangebot der Bundeszentrale für politische Bildung (www.bpb.bund.de), das zu Themenstellungen wie Innenpolitik, politische Grundfragen, Gesellschaft, Kultur, Wirtschaft etc. informiert. Das gilt auch für das Sicherheitsportal des Bundes, das Informationen über den Schutz von Leben, Gesundheit und persönlichen Rechten sowie zur inneren und äußeren Sicherheit gibt. Zudem werden Hilfestellungen für die Vorsorge und

den Schutz vor Bedrohungen gegeben und Hinweise zum Verhalten im Gefahrenfall angeboten.

Wichtig für Bürgerinnen, Bürger und die Wirtschaft ist die Transparenz und Verständlichkeit des Verwaltungshandelns. Um die Orientierung im Behörden-dschungel zu erleichtern, wurde das E-Government-Angebot der Bundesverwaltung im Rahmen von BundOnline zielgruppengerecht aufbereitet. Auf www.bund.de, dem Dienstleistungsportal der Bundesverwaltung, werden die Online-Dienstleistungen des Bundes für Bürgerinnen und Bürger nach Lebenslagen wie „Familie“, „Schule“, „Ruhestand“, „Rund ums Fahrzeug“ oder „Erben und Testament“ angeboten. Für Wirtschaft und Wissenschaft werden die Online-Dienstleistungen nach Geschäftsepisoden wie „Einstellung und Beschäftigung“ oder „Geschäftsaufgabe“ strukturiert angeboten.

Die neuen Online-Angebote erfahren zum Teil hohe Akzeptanz, wie ein Vergleich der Nutzungszahlen von Offline-Verfahren und Online-Lösungen zeigt. Über das Internet-Banking-Angebot der Bundeswertpapierverwaltung werden z.B. bereits jährlich 36.100 Transaktionen vollständig automatisiert online abgewickelt, was bei 136.600 Transaktionen im entsprechenden herkömmlichen, papiergebundenen Verfahren bereits einem Anteil von 21 Prozent entspricht. Des Weiteren erfolgen ca. 456.000 Online-Abrufe von Kontodaten. Die Fachinformationen des Bundesgerichtshofes werden pro Monat 916 Mal offline und 100.000 Mal online angefordert. Besonders häufig werden die Publikationen des Deutschen Patent- und Markenamtes online bestellt: 450 offline eingehenden Anfragen stehen 1,75 Mio. Zugriffe via Internet gegenüber.

Doch nicht alle E-Government-Angebote des Bundes erreichen solch gute Nutzungszahlen. Ein wesentlicher Grund hierfür liegt in der mangelnden Bekanntheit vieler Online-Dienstleistungen. So ergab eine vom BMI in Auftrag gegebene Studie, dass die intensivere Nutzung der Dienstleistungen durch eine unzureichende Information und Kenntnis über das Online-Angebot der öffentlichen Verwaltung erschwert wird. Eine von der Projektgruppe BundOnline durchgeführte Online-Nutzerbefragung ergab, dass 54 Prozent der befragten Bürgerinnen und Bürger sowie 41 Prozent der befragten Unternehmen einen wesentlichen Hinderungsgrund für die Nutzung des E-Government-Angebots in der mangelnden Bekanntheit der Dienstleistungen sehen. Da ein Online-Angebot in der Regel in „Konkurrenz“ zu dem klassischen Verfahren steht, ist es dringend erforderlich, eine online gestellte Dienstleistung bei den potenziellen Nutzergruppen offensiv bekannt zu machen. E-Government stellt Behörden deshalb vor eine neue Herausforderung: Marketing ist eine wesentliche Aufgabe für die moderne Online-Behörde und muss Bestandteil eines jeden E-Government-Projekts sein. Neben der Bekanntmachung des Angebots muss das Marketing den Mehrwert von Online-Dienstleistungen für die Nutzerinnen und Nutzer deutlich machen, wie etwa Zeit- und dadurch Kostenersparnis oder qualitative Verbesserungen.

Ein weiterer Grund für eine geringe Nutzung von Online-Angeboten ist mangelnde Akzeptanz elektronischer Dienste. Diese Akzeptanz kann, wie eine im Rahmen von BundOnline durchgeführte Studie zum Kundenmanagement in der Bundesverwaltung ergab, durch Service- und Call Center, die den Kunden neben dem Online-Kanal auch eine telefonische Anleitung bieten und Rückfragen unmittelbar beantworten, positiv gefördert werden. Um die Akzeptanz zu erhöhen, muss zudem verstärkt über Anreize zur Nutzung von E-Government-Dienstleistungen nachgedacht werden, so z.B. über die Einführung innovativer und für den Kunden lohnender Gebührenmodelle. Auch treffen Angebot und Gestaltung der Online-Dienstleistungen nicht immer die Anforderungen von Nutzerinnen und Nutzern. Die Kunden der Verwaltung müssen bei der Weiterentwicklung des Dienstleistungsportfolios in Zukunft deshalb noch intensiver als bisher geschehen systematisch einbezogen werden. Dies kann in Form von Nutzerabfragen, aber auch in Kooperationen insbesondere mit der Wirtschaft und mit Verbänden bei der Konzeption einzelner Dienstleistungen geschehen. Gute Beispiele hierfür sind heute schon die Dienstleistungen eStatistik.core des Statistischen Bundesamtes (www.destatis.de/internerhebungen/core) oder ATLAS der Zollverwaltung (www.atlas.zoll.de).

Um die Einbeziehung der Wirtschaft in die Weiterentwicklung des Dienstleistungsportfolios zu fördern, hat die Projektgruppe BundOnline Verbindungen zu interessierten Verbänden aufgebaut, die in E-Government-Foren den Dialog mit der Bundesverwaltung auch über 2005 hinaus aufnehmen bzw. intensivieren wollen.

Nach wie vor erschweren rechtliche Rahmenbedingungen eine behörden- und nutzerfreundliche Ausgestaltung der elektronischen Dienstleistungen und mindern damit die Nutzungszahlen. Insbesondere wird in den geltenden Rechtsvorschriften für elektronische Verfahren noch viel zu häufig die Schriftform gefordert – und das bedeutet im Internet die qualifizierte elektronische Signatur. Während ein per Hand ausgefüllter Papierantrag schnell unterschrieben ist, erfordert das qualifizierte elektronische Signieren Equipment wie Signaturkarte, Kartenlesegerät und spezifische Software. Solche Verfahren werden insbesondere von Bürgerinnen und Bürgern kaum genutzt, die Einführung von medienbruchfreien und damit kostengünstigen Verwaltungsprozessen wird behindert. Da auch auf Behördenseite Kosten für Anschaffung und Betrieb der erforderlichen Systeme entstehen, verteuert sich zudem die Einrichtung der online-basierten Prozesse in den Behörden. Rechts- und Verwaltungsvorschriften müssen im Zusammenhang mit der Online-Stellung von Dienstleistungen und besonders von Antragsverfahren deshalb daraufhin untersucht werden, ob die Schriftform durch starke Authentisierungsverfahren ersetzt werden kann, wie es z.B. bei ElsterOnline ab Anfang 2006 möglich ist. Dies ist im Rahmen des Kabinettsbeschlusses vom 09. März 2005 zur E-Card-Strategie der Bundesregierung beschlossen worden.

Modernisierung durch E-Government bedeutet neben der größeren Kundennähe der Verwaltung die Erhöhung der Effizienz und Qualität des Verwaltungshandelns. Die Online-Stellung einer Dienstleistung ist in der Regel Auslöser für ein generelles Überdenken des gesamten Dienstleistungsprozesses. Bevor eine Dienstleistung online geht und dadurch automatisiert wird, müssen die betreffenden Verwaltungsabläufe überprüft, reorganisiert und verschlankt werden. Der Verzicht auf überflüssige Arbeitsschritte, die Beschleunigung der Informationsübermittlung durch Automatisierung und der Abbau von Medienbrüchen führen zu kürzeren Bearbeitungszeiten, mehr Transparenz und nachvollziehbaren Verwaltungsabläufen. E-Government erhöht auf diese Weise die Effizienz der Behörden und ermöglicht die Einsparung von Steuergeldern.

Um die Optimierung der Prozessabläufe und die medienbruchfreie Verarbeitung von online eingehenden Daten zu unterstützen, wurde im Rahmen von BundOnline das Kompetenzzentrum Vorgangsbearbeitung, Prozesse und Organisation eingerichtet. Es führte in 60 Bundesbehörden 94 Beratungsaufträge zur Prozessoptimierung und 50 Aufträge zur Einführung von Vorgangsbearbeitungssystemen durch.

Die Effizienz der verwaltungsinternen Abläufe sowie der Schnittstellen zu den Verwaltungskunden konnte durch die Einführung internetbasierter Verfahren erheblich verbessert werden, wie beispielhaft das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle zeigt. Infolge eines Marktanzreizprogramms stieg das Aufkommen der Anträge auf Fördermittel für die Errichtung von Solarkollektoranlagen von rund 20.000 Anträgen im Jahr 1999 auf über 150.000 Anträge im Jahr 2003 an. In jenem Jahr führte das BAFA die BundOnline-Dienstleistung „Solarantrag Online“ (www.eforms.bafa.de/solar/index.php) ein. Mit Online-Antragstellung und elektronischer Vorgangsbearbeitung war es möglich, den enormen Anstieg der Förderanträge von über 750 Prozent mit geringer Personalerhöhung zu bewältigen und zugleich die Bearbeitungsdauer zu mindern. Darüber hinaus wurden die Benutzerfreundlichkeit und die Datenqualität durch die elektronische Abwicklung erhöht. Der Gesamtaufwand für das Projekt „Solarantrag Online“ lässt sich mit rund 1.380.000 Euro beziffern. Dem gegenüber stehen heute bereits realisierte Einsparungen von rund 750.000 Euro jährlich.

Ein weiteres Beispiel für durchgängig elektronische Prozesse ist das Elektronische Antragsverfahren im CO₂-Emissionshandel der Deutschen Emissionshandelsstelle (DEHSt). Die Beantragung von Emissionsrechten durch die Anlagenbetreiber erfolgt in diesem Verfahren ebenso elektronisch wie die Einbeziehung externer Sachverständiger, die DEHSt-interne Bearbeitung in einem Vorgangsbearbeitungssystem und die Bescheiderteilung. Die elektronisch signierten Anträge und Bescheide werden jeweils durch eine virtuelle Poststelle übermittelt. Eine Besonderheit dieser Dienstleistung ist, dass sie bereits seit ihrer Online-Stellung im Jahr 2004 ausschließlich als elektronisches Verfahren angeboten wird, d.h. eine papiergebundene Beantragung der Emissionsrechte ist nicht möglich.

Auch bei der 2002 durch die Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) online bereitgestellten E-Government-Dienstleistung „zusy“ werden die Anträge auf Zulage für die „Riesterrente“ vollelektronisch, medienbruchfrei und fast ohne Einschaltung der Sachbearbeitung bearbeitet und die Zulagen gezahlt. Die externe Kommunikation mit den Anbietern von Vorsorgeprodukten zur „Riesterrente“ und mit anderen am Verfahren beteiligten Stellen läuft ausschließlich elektronisch und damit schnell und wirtschaftlich. Insgesamt sind mit Banken, Finanzämtern und Kindergeldstellen über 18.000 Partner angeschlossen.

Im Rahmen der Initiative BundOnline erwies sich die medienbruchfreie Umsetzung der komplexen Transaktionsdienstleistungen aber auch als besondere Herausforderung. Häufig mussten Online-Stellungen in diesem Bereich verschoben werden. Zudem wurden oftmals zunächst erste Ausbaustufen online gestellt, die noch keine durchgängige elektronische Verarbeitung der online eingehenden Daten erlauben. Beispiele hierfür sind die Vergabe deutscher Umsatzsteueridentifikationsnummern und die Auskünfte aus dem Bundeszentralregister.

Die Effizienzpotenziale von E-Government werden in dem Maße ausgeschöpft, in dem medienbruchfreie Implementierungen von Dienstleistungen der Verwaltung der Regelfall werden. Die folgende Abbildung verdeutlicht den diesbezüglichen Reifegrad des E-Government der Bundesverwaltung. Das Stadium

- Kundenservice meint dabei die Schaffung des neuen Zugangskanals zur Verwaltung für Bürgerinnen, Bürger und die Wirtschaft;
- Verwaltungseffizienz umfasst die Integration der Online-Zugänge mit Backend-Systemen und elektronischer Vorgangsbearbeitung und ermöglicht eine durchgängige Digitalisierung von Verwaltungsvorgängen;
- Personal Government ermöglicht, die E-Services der Verwaltung auf die individuellen Bedürfnisse des einzelnen Verwaltungskunden zuzuschneiden. Die Binnenzuständigkeiten der Verwaltung sowie die Grenzen zwischen Verwaltungsebenen und einzelnen Behörden verlieren für den Kunden an Bedeutung.

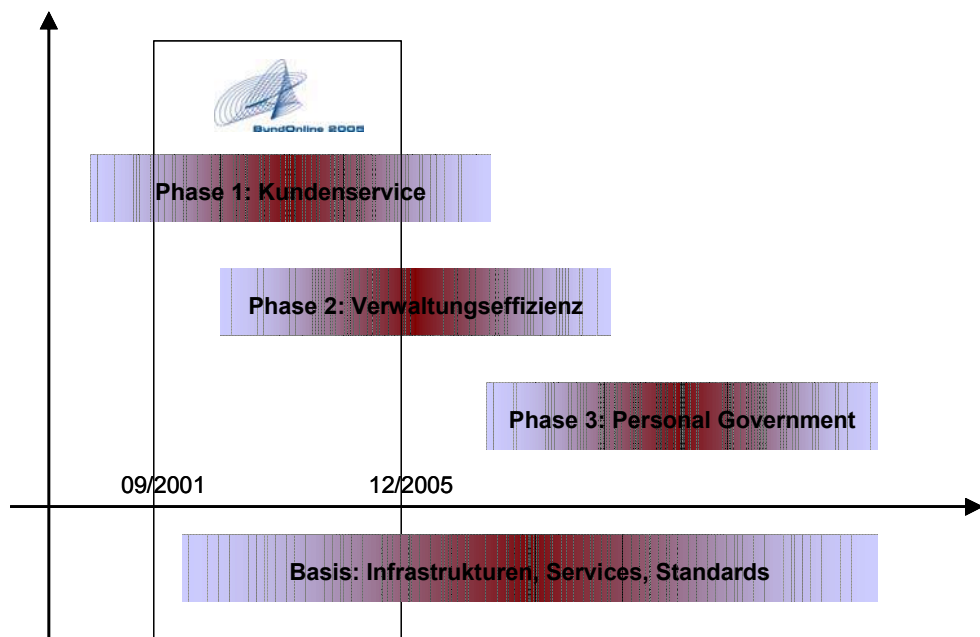


Abbildung 3: Reifegrad des E-Government der Bundesverwaltung

Um den Reifegrad des E-Government der Bundesverwaltung in den kommenden Jahren weiter zu verbessern, ist es erforderlich, auf Grundlage der Arbeiten von BundOnline das in den Behörden bei der Umsetzung der E-Government-Vorhaben gewonnene Know-how weiter auszubauen. Die Durchführung von IT-Projekten ist ein anspruchsvolles Aufgabengebiet, das Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Management-Know-how wie Finanzcontrolling und Disziplin bei der Einhaltung von Zeit- und Projektplänen sowie qualifizierte technische Kenntnisse abverlangt. Die Erfahrung aus BundOnline zeigt, dass die erfolgreiche Weiterentwicklung eines innovativen E-Government für eine effiziente Verwaltung eine hohe Priorisierung erfordert und auch in Zukunft hohe Anforderungen an die Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung stellt.

Um die Potenziale, die mit dem Stadium Verwaltungseffizienz verbunden sind, künftig ausschöpfen zu können, ist eine weitere Modernisierung der Informationstechnologie der Bundesverwaltung erforderlich. Damit moderne und durchgängige E-Government-Verfahren in der Bundesverwaltung zum Regelfall werden, muss in den kommenden Jahren in die Weiterentwicklung einer zentralen IT-Infrastruktur, in die Integrationsfähigkeit von IT-Anwendungen und in die Implementierung durchgängiger Prozesse in den Behörden investiert werden.

E-Government ist ein Kernelement bei der Modernisierung der Verwaltungsprozesse in Behörden und über Behördengrenzen hinweg. Mit BundOnline hat die Bundesverwaltung den Einstieg in das Online-Zeitalter geschafft, die Effizienz und Kundenfreundlichkeit des Verwaltungshandelns verbessert und ein Fundament für die weitere Optimierung der Leistungen der Bundesverwaltung in den kommenden Jahren gelegt.

2.4 Wirtschaftlichkeit

Die Modernisierung von bestehenden Strukturen und die Optimierung von etablierten Geschäftsprozessen erfordern stets ein finanzielles Engagement. Um frühzeitig zu Aussagen über die Wirtschaftlichkeit des Gesamtprojekts zu kommen, wurden zu Beginn der Initiative BundOnline das für die Online-Stellung der geeigneten Dienstleistungen benötigte Kostenvolumen und auch der zu erwartende monetäre Nutzen abgeschätzt. Die Schätzung erfolgte auf Grundlage einer Zuordnung der geplanten Online-Dienste zu den verschiedenen Dienstleistungstypen. Sie ergab, dass in der gesamten Bundesverwaltung etwa 1,6 Mrd. Euro aufgewendet werden müssten und nach 2005 mit Einsparungen von ca. 400 Millionen Euro jährlich insbesondere durch Vermeidung von Medienbrüchen und Einsparung von Sach- und Personalkosten zu rechnen ist.

In den folgenden Jahren wurde versucht, diese Schätzung auf Grundlage der tatsächlich anfallenden Kosten und Einsparungen zu verifizieren. Es ist allerdings nicht gelungen, die anfangs geschätzte Höhe der Investitionskosten und Einsparpotenziale durch eine ressortübergreifende Untersuchung umfassend zu verifizieren:

- Die Umsetzung und das Controlling der BundOnline-Dienstleistungen erfolgten in der Verantwortung der Ressorts. Daneben leistete die Projektgruppe BundOnline das Controlling der Basiskomponenten und Kompetenzzentren. Ein abschließender Überblick über die Kosten- und Nutzenentwicklung der Gesamtinitiative BundOnline 2005 ist daher nur eingeschränkt möglich.
- Um den Nutzen der Initiative BundOnline 2005 umfassend darzustellen, wäre eine vollständige Erfassung aller haushaltswirksamer und nicht haushaltswirksamer Aufwendungen und eine vollständige Erfassung und Bewertung der Erträge und des nichtmonetären Nutzens erforderlich. Dies ist aufgrund der Komplexität der Initiative und der Vielzahl der Maßnahmen und Beteiligten nicht vollständig möglich.

Um validere Aussagen zu Kosten und Einsparungen durch E-Government machen zu können als zu Beginn der Initiative, wurde zum Ende von BundOnline eine zweite Wirtschaftlichkeitsuntersuchung durchgeführt. Diese stellte auf Grundlage der ermittelten Daten zu Kosten und Nutzen der Dienstleistungen und der zentralen Projekte sowie auf Grundlage von statistischen Hochrechnungen die Wirtschaftlichkeit der Gesamtinitiative auf den Prüfstand. Die Studie kommt zu dem Ergebnis, dass die ursprünglich geschätzten Aufwendungen von 1,6 Mrd. Euro nicht im geplanten Umfang getätigt wurden, und die Bundesverwaltung für die Online-Stellung der Dienstleistungen rund 650 Mio. Euro aufgewendet hat.

Dass die Kosten der Gesamtinitiative erheblich niedriger lagen als erwartet, kann durch Erfolge bei der Standardisierung, die zentrale Entwicklung von Basiskomponenten und die Bereitstellung von Know-how über die Kompetenzzentren und die zentrale Koordination erklärt werden – Maßnahmen die dazu dienten, die Kosten so gering wie möglich zu halten. Zudem waren die Einkaufskonditionen für neu zu beschaffende IT-Infrastruktur, Standardsoftwareprodukte und für externe Dienstleistungen günstiger als zu Beginn der Initiative geschätzt. Wesentlich für die geringeren Kosten ist auch, dass Investitionen – insbesondere bei den Transaktionsdienstleistungen – umsichtig getätigt wurden. Die ursprüngliche Schätzung ging davon aus, dass bis 2005 alle BundOnline-Dienstleistungen auch in der internen Verarbeitung vollständig IT-gestützt und medienbruchfrei ablaufen. Transaktionsverfahren sind jedoch in der Regel technisch sehr anspruchsvoll, und ihre Einführung stellt hohe Anforderungen an die Organisation der betroffenen Behörden. Um die Gefahr des Scheiterns dieser Projekte gering zu halten, wurden solche Projekte deshalb in mehreren aufeinander aufbauenden Schritten umgesetzt. Dies führt dazu, dass heute eine Reihe von Verwaltungsvorgängen zwar noch nicht vollständig medienbruchfrei digitalisiert sind, aber dennoch in technisch funktionalen und organisatorisch wohlintegrierten Ausbaustufen online gestellt werden konnte. Die Realisierungskosten fielen entsprechend niedriger aus. Für ihren Ausbau zu medienbruchfreien Verfahren besteht in den kommenden Jahren noch Handlungs- und Investitionsbedarf.

Den Kosten in Höhe von ca. 650 Mio. Euro steht ein mit statistischen Hochrechnungen nach betriebswirtschaftlichen Methoden ermitteltes durchschnittliches Einsparpotenzial, verteilt über die gesamte Bundesverwaltung, in Höhe von jährlich 250 bis 350 Mio. Euro pro Jahr gegenüber. Diese Potenziale werden von den Bundesbehörden mit dem Ziel der Konsolidierung des Bundeshaushalts auf unterschiedlichste Weise genutzt:

- zur Verringerung des Personalbedarfs als Beitrag zur jährlichen haushaltsgesetzlichen Stellenkürzung,
- zur Verringerung des Sachausgabenbedarfs als Beitrag zu den allgemeinen Einsparauflagen bei den Verwaltungsausgaben,
- durch Nutzung gewonnener personeller und sachbezogener Spielräume für die Übernahme neuer Aufgaben,
- durch Nutzung gewonnener personeller und sachbezogener Spielräume für die Deckung des Mehrbedarfs auf Grund quantitativen Zuwachses bei bestehenden Aufgaben.

Auch wenn eine kameralistische Zuordnung zu konkreten Haushaltsstellen nicht möglich ist, können die Effizienzgewinne in den Verwaltungsabläufen durch E-Government genutzt werden, um eine innovative und Kosten sparende Verwaltung zu gestalten.

Einsparungen, die durch BundOnline erzielt werden können, lassen sich an einigen aussagekräftigen Beispielen aufzeigen. Insbesondere bei den Transaktionsdienstleistungen ergibt sich in Abhängigkeit von deren medienbruchfreier Verfügbarkeit und der tatsächlichen Nutzung und Akzeptanz der Verwaltungskunden ein hohes Sparpotenzial für die Bundesverwaltung.

- Dies zeigt das Beispiel des Bundesamtes für Kartographie und Geodäsie, das ein papiergebundenes Verfahren mit mehreren Medienbrüchen durch die Transaktionsdienstleistung „Online-Vertriebssystem für Geobasisdaten“ (www.geodatenzentrum.de) ersetzt. Im Online-Verfahren werden die Geobasisdaten automatisiert in einer Datenbank recherchiert und als valide Datensätze abgerufen. Ein Vergleich des herkömmlichen Verfahrens und der neuen Anwendung ergab hinsichtlich der Effizienz der Kommunikations- und Arbeitsintervalle einen Unterschied von 270 Minuten bzw. 306 Euro je Prozessdurchlauf zu Gunsten des digitalen Verfahrens.
- Das verwaltungsinterne Nutzenpotenzial lässt sich auch am Beispiel des BAföG-Rückzahlungsverfahrens belegen. Hier hat eine kontinuierliche IT-gestützte Personalentwicklung ebenso wie die Investition in moderne, leistungsstarke Hard- und Software in Verbindung mit der Optimierung der Geschäftsprozesse zu einer messbaren Einsparung von mehr als vier Mio. Euro im Jahr geführt.
- Ein weiteres Beispiel ist die BundOnline-Dienstleistung „ATLAS“ der Bundeszollverwaltung (www.atlas.zoll.de). Diese ersetzt schriftliche Zollanmeldungen und Abgabenbescheide durch elektronische Mitteilungen, wodurch die Zollabfertigung für den Handel schneller und effizienter wird. Die Umstellung der 11 Mio. Anträge im Jahr 2004 auf das Online-Verfahren führte verwaltungsintern zu Einsparungen von rund 107 Mio. Euro, also knapp zehn Euro pro Antrag. „ATLAS“ zählt zu den meistgenutzten Antragsverfahren unter den BundOnline-Dienstleistungen.

Insgesamt fallen bei den 85 BundOnline-Antragsverfahren ca. 70 Mio. Anträge jährlich an. Selbst wenn man nur fünf Euro Einsparung pro Antrag durch die Umstellung eines papiergebundenen auf ein Online-Verfahren unterstellt, wird deutlich, dass mit der Online-Bearbeitung enorme Einsparungen durch Reduktion von Personalaufwand, Vermeidung von Druck- und Versandkosten, Beschleunigung von Abläufen sowie eine höhere Verfahrenstransparenz einhergehen können.

E-Government senkt nicht nur die Kosten der Bundesverwaltung, sondern trägt auch dazu bei, ihre Einnahmen zu erhöhen. Ein Beispiel ist die BundOnline-Dienstleistung Zoll-Auktion (www.zoll-auktion.de). 36 Dienststellen der Zollverwaltung, weitere 646 Dienststellen von Bund, Ländern und Kommunen sowie mehr als 60.000 registrierte Bieter nutzen die Auktionsplattform, auf der pro Monat ca. 2.500 Versteigerungen gezählt werden, Tendenz steigend. Bei der klassischen Versteigerung von Gütern erreichten die Gebote häufig nicht einmal die Höhe des offiziellen Mindestgebotspreises, da nur ein regionaler und kleiner Bieterkreis an den Versteigerungen teilnahm. Im Internet hingegen erzielte die Zoll-Auktion in den letzten 12 Monaten einen Umsatz von ca. 27 Mio. Euro. Die Mindestgebotssumme betrug ca. 22 Mio. Euro. Im Ergebnis erzielte die BundOnline-Lösung damit im letzten Jahr einen Mehrerlös gegenüber dem klassischen Verfahren von 5 Mio. Euro.

Neben verwaltungsinternen Einsparungen haben die BundOnline-Dienstleistungen auch finanzielle Nutzeneffekte für die Wirtschaft. Durch die schnellere Vergabe von Aufträgen und Fördermitteln werden Unternehmen entlastet. Zudem steigert die Beschleunigung von Patentanmeldungen, Zulassungen von Sorten, Arzneien sowie von Genehmigungsverfahren die Innovationsfähigkeit der Wirtschaft. Die IT-gestützten Interaktionen von Unternehmen mit staatlichen Einrichtungen führen zu einem deutlichen Produktivitätsgewinn. Zum Beispiel nutzen 42.000 Unternehmen das preisgekrönte Online-Angebot der Statistischen Ämter des Bundes und der Länder, mit dem sie erstmals die Möglichkeit haben, die statistischen Rohdaten aus ihrem betrieblichen Rechnungswesen über eine Softwarekomponente automatisch zu generieren und sie per Internet an die Statistischen Ämter zu übermitteln.

Um die externen Nutzeneffekte in die Entscheidung über die Investition in ein E-Government-Projekt mit einfließen zu lassen, wurde im Rahmen von BundOnline die IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung (WiBe) Version 4.0 entwickelt. Anhand eines speziell für diesen Zweck entwickelten Kriterienkatalogs „Externer Nutzen“ (WiBe E) wird hier ein Punktwert ermittelt, der als Indikator für den externen Nutzen einer Investition dient und neben den internen Nutzwerten in die Entscheidung über eine Investition einbezogen wird.

Die Wirtschaftlichkeit von E-Government-Verfahren hängt wesentlich von drei Faktoren ab: einer kostengünstigen Realisierung, einer breiten Bekanntheit und Nutzung sowie einer möglichst umfassenden elektronischen Weiterverarbeitung in der Behörde. Für viele BundOnline-Dienstleistungen konnten alle Faktoren erreicht werden. In den kommenden Jahren kommt es nun darauf an, die mit dem Online-Angebot verbundenen Einsparpotenziale durch Investitionen in den konsequenten Ausbau medienbruchfreier Prozesse und in die erforderlichen organisatorischen Maßnahmen dauerhaft zu erschließen und auszuschöpfen.

3 IT- und Servicestrukturen

3.1 Zentrale Koordination – dezentrale Umsetzung

Mehr als 100 Behörden des Bundes beteiligten sich durch die Konzeption und Bereitstellung ihrer Online-Dienste an der E-Government-Initiative BundOnline 2005. Um die verfügbaren Ressourcen optimal einzusetzen, wurde die Projektgruppe BundOnline im Bundesministerium des Innern eingerichtet. Aufgabe der Projektgruppe war die Unterstützung der Behörden bei der Online-Stellung ihrer Dienstleistungen durch Beratung, Information, Entwicklung von Basiskomponenten, Programmcontrolling und Öffentlichkeitsarbeit für die Initiative.

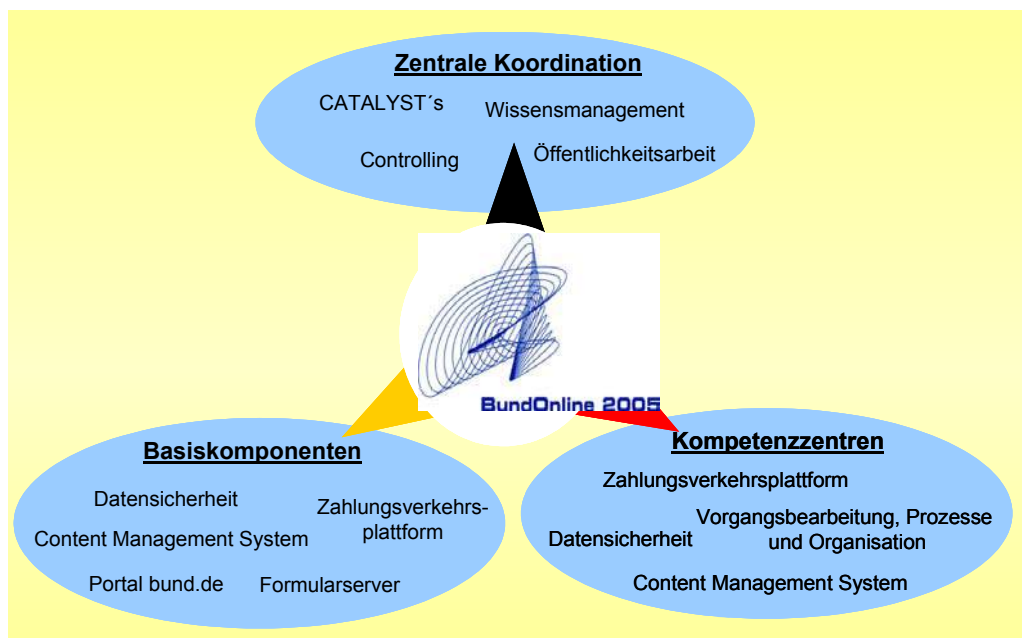


Abbildung 4: Die Projektgruppe BundOnline 2005

Die strategische Steuerung der Initiative erfolgte in regelmäßigen Ressortabstimmungen, die gemeinsam mit den Ressortansprechpartnern und Vertretern der Projektgruppe stattfanden.

In diesen Besprechungen wurden künftige Aufgaben erörtert und die erforderlichen Entscheidungen getroffen. Neben den spezifischen Erfahrungen der beteiligten Ressorts lieferte das Gesamtprogramm-Controlling eine wesentliche Informationsgrundlage für die Besprechungen. Das Controlling der Projektgruppe BundOnline hielt in monatlichen Berichten den Fortschritt der Gesamtinitiative und der Basiskomponenten fest und identifizierte etwaige Risiken. Neben der Ressortabstimmung konnten so der Leitung der Projektgruppe BundOnline und den für die Basiskomponenten und Kompetenzzentren Verantwortlichen steuerungsrelevante Informationen zur Verfügung gestellt werden. Das Standardbe-

richtswesen wurde durch eine Vielzahl von Sonderberichten und Ad-hoc-Auswertungen zu spezifischen Fragestellungen ergänzt.

Die unmittelbare Unterstützung der Projektgruppe BundOnline für die einzelnen Ressorts und Behörden erfolgte durch 25 E-Government-Berater, die als so genannte **Catalysts** (CATs)² die Ressorts und Behörden inhaltlich und organisatorisch unterstützten. Sie wirkten an der Definition und Initialisierung der Umsetzungsprojekte mit, koordinierten die Zusammenarbeit zwischen den Projekten und den Kompetenzzentren sowie den Basiskomponenten, lieferten die Ressortdaten für das zentrale Controlling, sorgten für den Wissenstransfer zwischen den Projekten und trugen wesentlich dazu bei, Synergiepotenziale aufzuzeigen und deren Freisetzung zu fördern.

Mit den zentral von der Projektgruppe BundOnline entwickelten und bereitgestellten **Basiskomponenten** wurden allen beteiligten Behörden standardisierte Technologiemodule zur Verfügung gestellt. Die Basiskomponenten „Zahlungsverkehrsplattform“ und „Virtuelle Poststelle“ stellen für E-Government häufig benötigte Funktionen bereit, wie z.B. den elektronischen, bargeldlosen Zahlungsverkehr, den virtuellen Postein- und -ausgang und den Umgang mit elektronischen Unterschriften. Das Content Management System „Government Site Builder“, das Formular-Management-System und das Portal www.bund.de ermöglichen eine qualitativ hochwertige und nutzerfreundliche Präsentation der Dienstleistungen im Internet. Einmal entwickelt, können die Basiskomponenten für eine Vielzahl verschiedener Dienstleistungen genutzt werden. Doppelentwicklungen wurden so vermieden, Projektlaufzeiten verkürzt. Die Behörden und Ressorts waren über die regelmäßig tagenden Nutzerbeiräte, in denen sie ihre Anforderungen formulieren konnten, in den Entwicklungsprozess der Basiskomponenten eingebunden.

Die Integration der Basiskomponenten wurde durch das gezielt auf die umsetzenden Behörden zugeschnittene Beratungsangebot der **Kompetenzzentren** „Government Site Builder“, „Datensicherheit“, „Zahlungsverkehrsplattform“ sowie „Vorgangsbearbeitung, Prozesse und Organisation“ ermöglicht. Mit ihnen unterstützte die Projektgruppe die Optimierung von Verwaltungsabläufen und stellte das erforderliche Implementierungs-Know-how für die Basiskomponenten zur Verfügung.

Eine besondere Stellung innerhalb des BundOnline-Dienstleistungsportfolios nehmen die neun so genannten **Einer-für-Alle-Dienstleistungen** (EfA-Dienstleistungen) ein. Sie zielen auf die Mehrfachnutzung von E-Government-Verfahren für gleiche oder ähnliche Verwaltungsabläufe ab. Die EfA-Dienstleistungen werden von einer Behörde entwickelt, teilweise auch von dieser Behörde zentral betrieben und anderen Behörden zur Nutzung zur Verfügung gestellt.

² Central Assistance To Actively Launch Your Service Transformation

Das zentrale **Wissensmanagement** der Projektgruppe BundOnline sammelt die vielfältigen Projekterfahrungen der Initiative unter www.wmsbundonline.de. Good-Practice-Beispiele, Tools, Checklisten und Informationen über die Basiskomponenten, über die Dienstleistungen sowie über allgemeine E-Government-relevante Themen werden auf mehr als 600 Internet-Seiten strukturiert für die Verwaltung und die interessierte Öffentlichkeit bereitgestellt.

Wirtschaftliches E-Government erfordert hohe Nutzerzahlen und damit einen hohen Bekanntheitsgrad der Dienstleistungen. Neben dem Marketing der Behörden für einzelne Dienstleistungen wurde daher durch die **zentrale Öffentlichkeitsarbeit** der Projektgruppe BundOnline das Dienstleistungsportfolio der Initiative BundOnline als Ganzes beworben.

3.2 Bilanz

Die Durchführung der Initiative BundOnline 2005 als konzertiertes und zentral gesteuertes Innovationsprogramm kann insgesamt als Erfolg bezeichnet werden. Der Programmansatz ermöglichte, dass deutlich mehr als die ursprünglich geplanten 376 Dienstleistungen online gestellt werden konnten. Die zentral finanzierte Unterstützung durch Beratung, Information und Informationstechnologie förderte in den zugehörigen IT-Projekten die Mischung aus Motivation, Eigeninitiative, zentral bereitgestelltem Support und Know-how, die unabdingbar für erfolgreiche Projekte dieser Größenordnung ist.

Die Nutzung der Basiskomponenten ist heute zufrieden stellend. Nachdem die Basiskomponenten ihre Funktionsfähigkeit in den ersten Projekten unter Beweis gestellt hatten, gingen die Nutzungszahlen stetig in die Höhe. 116 E-Government-Dienstleistungen setzen heute Basiskomponenten produktiv ein; weitere 59 Dienstleistungen befinden sich in der Umsetzung.

Basiskomponente	realisiert	Einsatz sicher geplant	davon in Umsetzung
Government Site Builder	67	41	32
Datensicherheit	17	22	15
Formular-Management-System	13	11	8
Zahlungsverkehrsplattform	19	4	4
Portal www.bund.de	wird von allen BundOnline-Behörden genutzt		

Tabelle 2: Einsätze der BundOnline-Basiskomponenten

Mit dem **Dienstleistungsportal** des Bundes wurde eine Drehscheibe für die Online-Dienstleistungen des Bundes und auch der deutschen Verwaltung insgesamt geschaffen. www.bund.de ist der zentrale Einstiegspunkt zu einem umfassenden E-Government-Angebot, das für die Zielgruppen „Bürgerinnen & Bürger“, „Wirtschaft & Wissenschaft“ sowie „Verwaltung & Institutionen“ nutzerorientiert strukturiert und aufbereitet ist.

Kern des Angebots sind die Internet-Auftritte von über 800 Behörden und Einrichtungen des Bundes und über 3.500 Themen- und Dienstleistungslinks, darunter auch alle BundOnline-Dienstleistungen. Im Dezember 2005 verzeichnete das Portal mehr als 2,1 Mio. Seitenaufrufe pro Monat.

Abbildung 5: www.bund.de – das Portal der Bundesverwaltung

Die intensive Inanspruchnahme der Kompetenzzentren ist ein Beleg dafür, dass es nicht ausreicht, IT-Komponenten zur Verfügung zu stellen. Vielmehr muss entsprechendes Know-how bereitgestellt werden, um die Einführung der Komponenten zu unterstützen.

Kompetenzzentrum	bearbeitete Beratungsaufträge
Content Management System	161
Datensicherheit	89
Vorgangsbearbeitung, Prozesse und Organisation	217
Zahlungsverkehrsplattform	23

Tabelle 3: Beratungsaufträge der BundOnline-Kompetenzzentren

Im Rahmen von BundOnline wurde neun Dienstleistungen der Status als Einer-für-Alle-Dienstleistung anerkannt. Diese Dienstleistungen wurden aus zentralen BundOnline-Mitteln bei der Entwicklung solcher Funktionalitäten und Erweiterungen, die die Nutzung durch weitere Behörden ermöglichen, gefördert.

EfA-Dienstleistung	Behörde	Beschreibung	tatsächliche Nachnutzung	potenzielle Nachnutzung
e-Vergabe	Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern (BeschA BMI)	Plattform zur rechtsverbindlichen und medienbruchfreien Kommunikation zwischen Vergabestelle und potenziellen Bietern einschließlich Bekanntmachung, Download der Verdingungsunterlagen, elektronisch signierter Angebotsabgabe und Zuschlagserteilung	23	50-100
Travel Management System (TMS)	Bundesministerium des Innern (BMI)	Modulare Anwendung zur Planung, Organisation und Kontrolle der Reiseaktivitäten einer Behörde, deren Komponenten (z.B. Kreditkartenservice) auch einzeln genutzt werden können	48	alle Bundesbehörden im IVBB/IVBV ³

³ IVBB = Informationsverbund Berlin-Bonn, IVBV = Informationsverbund der Bundesverwaltung

EfA-Dienstleistung	Behörde	Beschreibung	tatsächliche Nachnutzung	potenzielle Nachnutzung
profi - Projektförderinformationssystem zur Vergabe von projektbezogenen Förderungen	Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)	IT-Verfahren für Management und Controlling der Fachaufgaben des BMBF, seiner Projektträger und anderer Bundeseinrichtungen im Bereich der Vergabe und Verwaltung von Bundesmitteln für die Projektförderung	4	6
R_HAV - Ressortspezifisches Haushaltsaufstellungsverfahren	Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi)	R_HAV unterstützt den gesamten Haushaltsaufstellungsprozess eines Ressorts sowie die Vorbereitung der Haushaltsrechnung einschließlich der Abgabe der Haushaltsvorschläge über das Intranet.	3	8
Vorbereiten politisch-regulativer Entscheidungen	Bundeskanzleramt (BK), Bundesministerium der Justiz (BMJ), Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)	Durchgängige IT-Unterstützung bei der Vorbereitung von politischen Entscheidungen bzw. Gesetzesvorhaben: Abbildung der Arbeitsprozesse in den Ressorts durch ein Vorgangsbearbeitungssystem; Verwendung elektronischer Arbeitshilfen bei der Erarbeitung von Gesetzes- und Verordnungsentwürfen; kontextbezogene Kommentierung von Arbeits- und Referentenentwürfen mit Hilfe einer webbasierten Anwendung; sicherer; elektronischer Austausch von Regierungsvorlagen zwischen Ressorts, Bundeskanzleramt sowie Bundestag und Bundesrat sowie Hilfen bei der anschließenden Dokumentation und Veröffentlichung von Normtexten	alle am Gesetzgebungsprozess beteiligten Ministerien nutzen bereits eine Vorstufe	alle am Gesetzgebungsprozess beteiligten Ministerien, Bundestag, Bundesrat

EfA-Dienstleistung	Behörde	Beschreibung	tatsächliche Nachnutzung	potenzielle Nachnutzung
Personalwerbung und -gewinnung	Bundesministerium der Verteidigung (BMVg)	Information über Laufbahnen und Karriere-möglichkeiten, Suchoption anhand des persönlichen Qualifikationsprofils und Online-Bewerbung	noch keine	6
ArchiSafe - Langzeitarchivierung elektronischer Dokumente	Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB)	Rechtssichere Aufbewahrung elektronischer Dokumente innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungsfristen, insbesondere von Dokumenten mit elektronischen Signaturen	noch keine	21
Online-Beratung	Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)	Direkter Dialog mit Bürgerinnen und Bürgern, anderen Behörden sowie Verbänden oder Unternehmen via Intra-/Internet, z.B. über moderierten Chat oder SMS-Terminvergabe	nicht online	8
Strukturierter elektronischer Rechtsverkehr / Modulkastens für komplexe Antragsverfahren – sERV	Deutsches Patent- und Markenamt (DPMA)	Elektronische Übermittlung verfahrensrelevanter Erklärungen samt Anlagen durch Beteiligte an Gericht und Staatsanwaltschaft sowie elektronische Mitteilungen von diesen an Beteiligte; ermöglicht Verwaltungen komplexe elektronische Antragsverfahren mit geringem Aufwand zu realisieren	nicht online	38

Tabelle 4: Die BundOnline-EfA-Dienstleistungen

Die Zahl der Nachnutzung von EfA-Dienstleistungen durch weitere Behörden variiert stark. Die EfA-Dienstleistung E-Vergabe (www.evergabe-online.de) hat mit bis zu 100 Bundesbehörden ein besonders hohes Nachnutzungspotenzial. Ihr Einsatz ist für die Bundesbehörden verpflichtend, sofern dem nicht erhebliche wirtschaftliche oder technische Gründe entgegenstehen. Derzeit nutzen 32 Vergabestellen diese Kommunikations- und Beschaffungsplattform für die öffentliche Auftragsvergabe. Die EfA-Dienstleistung Travel Management System, die von allen an den Informationsverbund der Bundesverwaltung angebotenen Behörden

genutzt werden kann, hat mit 48 Behörden, die einzelne TMS-Komponenten einsetzen, ebenfalls hohe Nutzerzahlen.

Ein wesentliches Element der Initiative BundOnline 2005 ist das Wissensmanagement der Projektgruppe (www.wmsbundonline.de). Es stellt ein einmaliges E-Government-Informationssystem dar. Der wertvolle Wissens- und Erfahrungsschatz aus fünf Jahren Projektarbeit ist allen Interessierten zugänglich und wird zunehmend genutzt: Seit zwei Jahren steigt die Anzahl der Seitenzugriffe monatlich im Durchschnitt um 10 bis 15 Prozent. Im Dezember 2005 lag sie bei mehr als 218.000 Zugriffen. Die wachsende Nutzung zeigt den Bedarf, die Akzeptanz und die Bedeutung eines solchen Instruments zur Schaffung von Synergieeffekten und zur Informationsverteilung zwischen den Einzelprojekten.

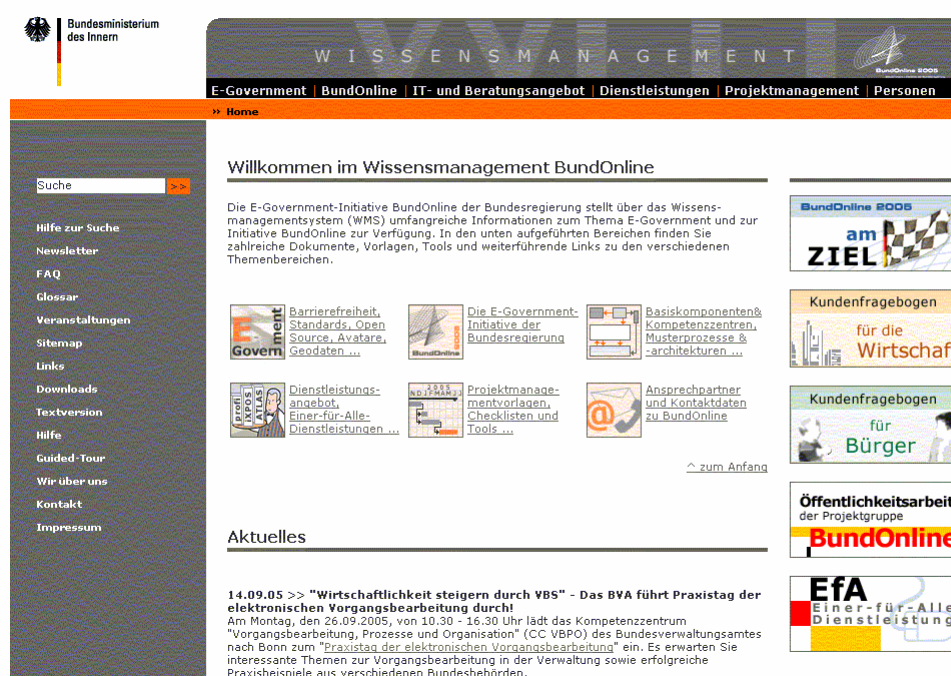


Abbildung 6: Startseite des BundOnline-Wissensmanagements

Durch die intensive ressortübergreifende Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen der Initiative konnten die Bekanntheit des Dienstleistungsangebotes des Bundes sowie das Bewusstsein für das Thema E-Government in der Öffentlichkeit erheblich gesteigert werden.

In den Verantwortungsbereich der Öffentlichkeitsarbeit fiel die Organisation von Messeauftritten, zum Beispiel CeBIT und Moderner Staat, sowie von Veranstaltungen wie dem Verbandskongress im Januar 2005 und der zweitägigen Ergebnispräsentation der Initiative anlässlich der Online-Stellung der 376. Dienstleistung im August 2005. Verschiedene PR-Instrumentarien wurden aktiv eingesetzt: Messeauftritte, Vorträge in Foren, eigene Veranstaltungen, Reden, Artikelreihen, Anzeigen, Broschüren und Pressemitteilungen sorgten für eine stete Präsenz von BundOnline 2005 in den Medien.

3.3 Synergieeffekte durch zentrale Services

BundOnline 2005 hat den Aufbau zentraler, arbeitsteiliger und vernetzter IT-Infrastrukturen und Dienstleistungsangebote in der Bundesverwaltung wesentlich vorangebracht. Die Initiative hat als ressortübergreifendes Projekt maßgeblich zur Modernisierung der IT des Bundes beigetragen und Wege aufgezeigt, wie diese Modernisierung in den kommenden Jahren fortgesetzt werden kann.

Behörden, die E-Government wirtschaftlich betreiben wollen, benötigen interoperable Informations- und Kommunikationssysteme, die reibungslos zusammenwirken. Daher wurden zu Beginn der Initiative BundOnline 2005 mit den „Standards und Architekturen für E-Government-Anwendungen“ (SAGA) technische Standards und Integrationsprinzipien für die Initiative ausgearbeitet, die im Verlauf der Initiative durch Musterprozesse und Musterarchitekturen für bestimmte Dienstleistungstypen ergänzt wurden. SAGA war grundlegend für die Entwicklung der Basiskomponenten und der meisten BundOnline-Dienstleistungsprojekte und hat den Weg für eine Vereinheitlichung der IT-Landschaft des Bundes (und darüber hinaus) auf Basis offener Standards bereitet. Mit den sog. X-Standards, die im Rahmen der Strategie Deutschland-Online ausgearbeitet werden (XÖV), findet SAGA die im Bereich der Standardisierung von Datenformaten erforderliche Ergänzung mit dem Ziel, interoperables E-Government in Deutschland zu ermöglichen.

Mit den Basiskomponenten und Einer-für-Alle-Dienstleistungen wurde für die Bundesverwaltung eine E-Government-Infrastruktur aufgebaut, die im Rahmen von BundOnline und auch in den kommenden Jahren kostenintensive Individual- und Parallelentwicklungen vermied bzw. vermeiden wird. Die Basiskomponenten haben mittlerweile die Nutzungszahlen erreicht und überschritten, die erforderlich sind, um die in sie getätigten Investitionen zu rechtfertigen: Hätten die nutzenden Behörden die gebrauchten Funktionalitäten selbst in IT abbilden müssen, hätte das zu erheblich höheren Kosten geführt.

Basiskomponente	zur Amortisierung notwendige Einsätze	produktive und projektierte Ein- sätze
Government Site Builder	24	108
Datensicherheit	3	39
Formular-Management-System	5	24
Zahlungsverkehrsplattform	4	23

Tabelle 5: Amortisierung der Basiskomponenten

Die aus der Tabelle ersichtlichen Einsatzzahlen wären heute noch höher, wären die Basiskomponenten schon vor Beginn der Initiative entwickelt worden. Aufgrund des gleichzeitigen Beginns der Realisierung der Basiskomponenten und von vielen Dienstleistungsprojekten konnte im Rahmen von BundOnline nicht deren gesamtes Synergiepotenzial ausgeschöpft werden. Zudem hat sich eine Reihe von Dienstleistungsprojekten durch die späte Bereitstellung der Basiskomponenten zeitlich verzögert. Entsprechend sind für die kommenden Jahre noch zahlreiche Basiskomponenten-Einsätze von noch zu realisierenden E-Government-Diensten geplant. Auch werden bestehende Online-Angebote im Rahmen ihrer Weiterentwicklung nachträglich Basiskomponenten nutzen.

Der mit dem Konzept der EfA-Dienstleistung verfolgte Technologietransfer birgt ebenfalls erhebliche Synergiepotenziale. Wie bei den Basiskomponenten hängt die Wirtschaftlichkeit der EfA-Dienstleistungen maßgeblich von der Anzahl der Nachnutzungen ab. Einige der EfA-Dienstleistungen haben bereits hohe Nachnutzungszahlen erreicht. Andere EfA-Dienstleistungen hingegen wurden erst während der Laufzeit der Initiative BundOnline 2005 identifiziert, so dass bis zum Ende des Jahres 2005 noch keine signifikant hohen Nutzerzahlen erreicht werden konnten. Da zudem die Ausarbeitung und Implementierung attraktiver Geschäftsmodelle für einige EfA-Dienstleistungen noch abgeschlossen werden muss, ist hier erst in den kommenden Jahren mit den gewünschten Synergieeffekten zu rechnen.

Im Rahmen von BundOnline wurde das EfA-Dienstleistungsangebot pragmatisch gemeinsam von den Ressorts festgelegt. Um das Angebot an EfA-Dienstleistungen auf Grundlage der gewonnenen Erfahrungen konsequenter am Bedarf der Behörden auszurichten, soll das Konzept solcher Dienstleistungen in den kommenden Jahren weiterentwickelt werden. Ziel muss ein systematisches Angebot an EfA-Dienstleistungen sein, das neben den geeigneten E-Government-Dienstleistungstypen auch interne Prozesse unterstützt, die in vielen verschiedenen Behörden in sehr ähnlicher Weise abgearbeitet werden.

Mit dem zentralen IT- und Beratungsangebot wurden die offene Kommunikation, die behördenübergreifende Zusammenarbeit und die Nachnutzung einmal entwickelter Lösungen im Bereich Prozesse und IT gefördert. Die zentrale Koordination der Projektgruppe BundOnline unterstützte die Kommunikation in und zwi-

schen den beteiligten Behörden in allen Stadien der Planung und Umsetzung ihrer Projekte. Die behördenübergreifend arbeitenden Kompetenzzentren sorgten dafür, dass Problemlösungen, die für eine Behörde entwickelt wurden, auch in anderen Behörden genutzt werden konnten. Die im Wissensmanagement veröffentlichten Good Practice-Beispiele und E-Government-Lösungen trugen zum Wissenstransfer zwischen den Behörden bei. Nutzerbeiräte und Arbeitsgruppen stimmten die Entwicklung zentraler und gemeinsamer IT-Lösungen ab. Es bildeten sich Netzwerke von Projektverantwortlichen, die die Effizienz der E-Government-Projekte durch Erfahrungsaustausch und Nutzung bereits entwickelter Lösungen erhöhten. Die Kultur behördenübergreifender Kooperation war ein wesentlicher Faktor für die effiziente Umsetzung der Initiative. Sie wird auch in den kommenden Jahren wichtige Voraussetzung für die Wirtschaftlichkeit der IT der Bundesverwaltung sein.

Trotz der insgesamt positiven Entwicklung war die Bereitschaft zur Nutzung der zentralen IT-Angebote der Initiative zunächst zurückhaltend. Alle Bundesbehörden haben sich deshalb per Kabinettsbeschluss im März 2005 grundsätzlich verpflichtet, die BundOnline-Basiskomponenten in ihren IT-Projekten einzusetzen. Die Nutzungskonditionen und der Funktionsumfang für die Basiskomponenten werden dabei ab 2006 in bereits ausgearbeiteten Geschäftsmodellen geregelt.

Mit dem Aufbau der Kompetenzzentren und mit der Entwicklung und dem Betrieb zentraler IT-Services wurde im Bundesverwaltungsamt und in der Bundesfinanzverwaltung spezifisches Know-how aufgebaut. Um dieses Know-how zukünftig noch effektiver einsetzen zu können, wurden die Bundesstelle für Informationstechnik (BIT) des Bundesverwaltungsamtes und das Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik (ZIVIT) der Bundesfinanzverwaltung als eigenständige IT-Dienstleister eingerichtet. Diese Dienstleister werden über 2005 hinaus auf Grundlage der erarbeiteten Geschäftsmodelle Basiskomponenten und ausgewählte Einer-für-Alle-Dienstleistungen für die Bundesverwaltung weiterentwickeln und betreiben.

Mit der Etablierung von Standards, dem Aufbau einer E-Government-Infrastruktur und IT-Organisation sowie durch Förderung der behördenübergreifenden Kooperation und des Wissensaustausches hat BundOnline die Voraussetzungen dafür geschaffen, die Bundesverwaltung und ihre IT nachhaltig zu erneuern. In den kommenden Jahren wird es darum gehen, das geschaffene Synergiepotenzial auf Grundlage einer abgestimmten IT-Strategie und -Architektur zu erschließen und weiter auszubauen.

4 BundOnline im internationalen Vergleich

Im internationalen Vergleich wird die Arbeit der Initiative BundOnline 2005 vorwiegend positiv bewertet. Dies ist umso erfreulicher, als Deutschland beim E-Government auf Grund seiner föderalen Struktur eine schwierigere Ausgangsposition als Staaten mit einer zentralistischen Struktur hatte. Entscheidungen zur Umsetzung von ebenenübergreifenden Projekten und Programmen können nur im Konsens gemeinsam von Bund, Ländern und Kommunen umgesetzt werden. International vergleichende Studien bescheinigten Deutschland in der Vergangenheit meist einen Nachholbedarf bei diesen ebenenübergreifenden Online-Dienstleistungen.

Hier wirken sich die Ergebnisse von BundOnline 2005 aber positiv aus. BundOnline entwickelte vorbildlich einheitliche, kostengünstige Infrastrukturen, Methoden und Prozesse sowie Standards und Musterarchitekturen. Diese Ergebnisse fließen zum einen in die ebenenübergreifende Zusammenarbeit ein, die insbesondere durch die nationale Strategie Deutschland-Online gefördert wird, und werden zum anderen von den Strategien anderer Ländern aufgegriffen.

Wie die letzte Benchmarking-Studie der EU im Rahmen von eEurope beweist, zeigen die erheblichen Anstrengungen, die in den letzten Jahren im Rahmen der Initiative BundOnline geleistet wurden, Erfolge. Die Studie misst jährlich den Online-Umsetzungsstand in 28 EU- und EFTA-Staaten. In der fünften Erhebung vom Oktober 2004 belegt Deutschland zwar nur Platz 18, konnte jedoch mit 14 Prozent im Vergleich zum Vorjahr nach Island die zweithöchste Steigerung unter allen geprüften Staaten verzeichnen. Defizite sind insbesondere noch bei der Bereitstellung von Online-Dienstleistungen durch die Länder erkennbar.

Die Studie der französischen Wirtschaftsuniversität INSEAD aus dem Jahr 2004 sieht Deutschland beim E-Government hinter Dänemark auf dem zweiten Platz. Gewürdigt wird hauptsächlich das gute Angebot der deutschen Verwaltung im Internet. Eine Studie des Instituts für Marketing ProfNet sieht die Webseiten der Bundesregierung sogar weltweit vorn. Die positiven Auswirkungen der Investitionen des Bundes in robuste und verlässliche Strukturen belegt darüber hinaus die Studie des World Economic Forum. Hier konnte sich die Bundesrepublik 2004 im Vergleich zum Vorjahr von Platz 27 auf einen respektablen achten Platz für ihr Gesamtangebot verbessern und überholte Großbritannien, Schweden und Australien.

Deutschland wird seine E-Government-Leistungen kontinuierlich ausbauen, verbessern und in den internationalen Kontext einpassen. Die Integration der Dienstleistungen von BundOnline 2005 in die E-Government-Landschaft der Europäischen Union und der Aufbau eines europaweiten Netzes interoperabler und sicherer E-Government-Dienstleistungen werden in den nächsten Jahren intensiv fortgeführt werden. Für das nächste Frühjahr hat die Europäische Union bereits angekündigt, im Rahmen der Lissabonstrategie und der neuen IKT-Strategie i2010 einen Aktionsplan E-Government vorzulegen.

BundOnline 2005 hat hierfür wichtige Vorleistungen erbracht und seinen Teil dazu beigetragen, dass Wachstum und Wohlstand in Europa durch eine moderne Verwaltung gefördert wird.

5 Ausblick – E-Government-Strategie des Bundes

BundOnline 2005 hat ein umfassendes Dienstleistungsportfolio online gestellt und leistungsstarke E-Government-Strukturen geschaffen. Diese Erfolge auf Bundesebene werden von den Bürgerinnen und Bürgern und der Wirtschaft als Kunden des E-Government sowie von Wissenschaft und Verbänden und auch im internationalen Vergleich erkannt und gewürdigt.

Die Koalitionsvereinbarung fordert für Deutschland einen Dreiklang aus Sanieren, Reformieren und Investieren. BundOnline 2005 hat in diesem Sinne bereits einen wichtigen Beitrag für eine leistungsfähigere und effizientere Verwaltung erbracht. Durch zentrale und IT-gestützte Verfahren bei den wichtigsten Dienstleistungen für Unternehmen und Bürger soll die Bundesverwaltung auch künftig eine führende Rolle als innovative und Kosten sparende Verwaltung übernehmen.

Um dieses Ziel zu erreichen, müssen die getätigten Investitionen gesichert und das Erreichte weiterentwickelt werden. Die E-Government-Strategie des Bundes wird sich daher an folgenden Eckpunkten ausrichten:

I. Qualitätssicherung und -verbesserung

- Bedarfsorientierte Erweiterung und Weiterentwicklung des vorhandenen Dienstleistungsangebotes der Bundesverwaltung mit Fokus auf Transaktionsdienstleistungen
- Weiterentwicklung und Umsetzung von einheitlichen Qualitätsstandards für Online-Dienstleistungen des Bundes
- Ausbau, Harmonisierung und Integration verschiedener Kommunikationskanäle zu den Verwaltungsangeboten des Bundes, wie Mail, Web, Telefon, Papier
- Entwicklung von Standards für vergleichbare Leistungsprozesse der Bundesverwaltung
- Anpassung der rechtlichen Grundlagen und Verordnungen für Online-Dienstleistungen, insbesondere Anpassung von Gebührenordnungen für die elektronische Dienstleistungserbringung

II. Synergien bei der Entwicklung von E-Government-Dienstleistungen fördern, Standards nutzen

- Bedarfsorientierte Weiterentwicklung und gesicherte Finanzierung der Basiskomponenten und von Einer-für-Alle-Projekten
- Nachnutzung der Basiskomponenten durch die Bundesbehörden gemäß dem Kabinettsbeschluss vom 9. März 2005
- E-Government-gerechte Umsetzung von Prozess-, Architektur- und Datenformatstandards in der Bundesverwaltung auf der Basis von SAGA

III. Innovationspotenzial für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft nutzen

- Unterstützung der Bundesverwaltung bei der Umsetzung medienbruchfreier Dienstleistungen durch ein Kompetenzzentrum für Prozessoptimierung und -digitalisierung
- Neugestaltung und durchgängige IT-Unterstützung für ausgewählte Verfahren zwischen der Wirtschaft bzw. Bürgerinnen und Bürgern einerseits und der Verwaltung andererseits gemeinsam mit Verbänden und Unternehmen, Ländern und Kommunen entlang übergreifender Prozessketten

IV. Optimierte Informationsmanagement der Bundesverwaltung

- Zielgruppenorientierte Öffentlichkeitsarbeit für die Online-Dienstleistungen des Bundes (Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft, Verbände, ...)
- Zielgruppenorientierte und abgestimmte Informationsarbeit innerhalb der Bundesverwaltung zur Nutzung zentraler E-Government-Dienste und zur Harmonisierung der E-Government-Entwicklung
- Entwicklung eines Konzepts für ein innovatives Informationsmanagement