



universität
wien

Diplomarbeit

Titel der Diplomarbeit

„Schweden als Musterland des E-Government“

Verfasser

Monika Kubiec

angestrebter akademischer Grad

Magister der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, im Oktober 2008

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 300

Studienrichtung lt. Studienblatt: Politikwissenschaft

Betreuer: o. Univ.-Prof. Dr. Peter Gerlich

Eidesstaatliche Erklärung

Hiermit erkläre ich eidesstattlich, dass ich die vorliegende Diplomarbeit nur mit der Hilfe der angegebenen Literatur erfasst habe. Die aus dem schriftlichen gedruckten, sowie ungedruckten Quellen und aus dem Internet verwendeten Konzepte und Begriffe wurden gemäß der Richtlinien wissenschaftlicher Arbeiten übernommen und zitiert. Alle wörtlich und inhaltlich zitierten Formulierungen wurden durch Fußnoten oder genaue Quellenangabe gekennzeichnet.

Wien, 23.10.2008

Unterschrift:

Monika Kubiec:

An dieser Stelle möchte ich mich bei folgenden Personen für ihre großartige Unterstützung bedanken:

- o. Univ.-Prof. Dr. Peter Gerlich für die hervorragende fachliche Betreuung,
- Lukasz Dobosz, meinem Freund, für seine mentale Unterstützung und für seine starke Persönlichkeit.
- meiner Familien im Allgemeinen.

Vorwort

Am Beispiel Schweden werden das Konzept von E-Government, sowie die im Zusammenhang stehenden Aspekte genauer analysiert und die aktuelle Entwicklung unter die Lupe gebracht werden. Der Wahl des Staates wurde von der Faszination der schwedischen Kultur und der einzigartigen Gesellschaft, sowie von dem Interesse am politischen System diktiert. Der Aufenthalt der Autorin in Schweden und im Rahmen von Studentenaustauschprogramm ERASMUS wurde zu einer ausgezeichneten Gelegenheit für eine präzise und gezielte Vorarbeit und Forschung, die für diese Arbeit, sowie für die Kontaktaufnahme mit den Persönlichkeiten, die mit dem Thema E-Government öfters in Berührung kommen.

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS.....	4
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	6
1 EINLEITUNG	7
1.1 EINFÜHRUNG	8
1.2 PROBLEMSTELLUNG	10
2 THEORETISCHE GRUNDLAGEN	12
2.1 DER BEGRIFF „GOOD GOVERNANCE“	12
2.2 VERHÄLTNIS ZWISCHEN GOOD GOVERNANCE UND E-GOVERNMENT	15
3 INFORMATIONSGESELLSCHAFT UND DIE EUROPÄISCHE UNION	17
3.1 BEDEUTUNG DES BEGRIFFES „INFORMATIONSGESELLSCHAFT“	17
3.2 AKTIONSPÄNE INNERHALB DER EUROPÄISCHEN UNION	18
4 DEFINITION VON E-GOVERNMENT.....	21
4.1 KATEGORIEN DES E-GOVERNMENT	23
4.2 DIE POSITIVEN AUSWIRKUNGEN DES E-GOVERNMENT	24
4.3 WAS SIND DIE ZIELE DES DIGITALEN REGIERENS.....	26
4.4 DIMENSIONEN VON E-GOVERNMENT.....	28
4.4.1 <i>E-Information</i>	28
4.4.2 <i>E-Kommunikation</i>	29
4.4.3 <i>E-Transaktion</i>	30
4.4.4 <i>E-Administration</i>	30
4.4.5 <i>E-Demokratie</i>	32
4.4.5.1 E-Partizipation.....	33
4.4.5.2 E-Voting.....	35
4.5 E-SERVICES	36
4.6 DIGITALE KLUFT	37
5 NEW PUBLIC MANAGEMENT	39
5.1 GRUNDPRINZIPIEN DES NEW PUBLIC MANAGEMENT	39
5.2 DIE POSITIVEN FOLGEN DER VERWALTUNGSREFORM.....	40
6 EIN KURZER ÜBERBLICK ÜBER SCHWEDEN.....	42
6.1 DIE SOZIALEN WERTE IN DER SCHWEDISCHEN GESELLSCHAFT	42
6.2 DIE POLITISCHE CHARAKTERISTIK.....	43
6.2.1 <i>Die schwedische Demokratie</i>	43
6.2.2 <i>Der Staatschef</i>	43
6.2.3 <i>Riksdag als Stimme der Bürger</i>	44

6.2.4	<i>Politische Parteien</i>	44
6.3	NEUTRALITÄTSPOLITIK.....	45
7	E-GOVERNMENT IN SCHWEDEN	46
7.1	DIE GESCHICHTE DES E-GOVERNMENT	46
7.2	DER ÖFFENTLICHE SEKTOR ALS FAKTOR FÜR DEMOKRATIEERHÖHUNG.....	48
7.3	24/7 AGENCIES	49
7.3.1	<i>The National Board of Student Aid (CSN)</i>	51
7.3.2	<i>Jönköping County Administrative Board (JCAB)</i>	53
7.3.3	<i>National Social Insurance Board (RFV)</i>	54
7.3.4	<i>Zentrum für einfache Verbrechensanzeigen (RPS)</i>	54
7.3.5	<i>The National Board of Agriculture (SJV)</i>	56
7.3.6	<i>Swedish Government Employee Pensions Board (SPV)</i>	56
7.4	VERVA.....	58
7.5	DIE AKTUELLEN ZIELE DER VERVA	59
7.5.1	<i>Die vier Optionen</i>	59
7.5.2	<i>Vorschläge bezüglich des schwedischen E-Personalausweises</i>	61
7.5.3	<i>E-Identifikations-Standards und E-Signatur</i>	61
7.5.4	<i>Frage der Kosten und Finanzierung</i>	62
7.6	KONTINUIERLICHE ARBEIT DER VERVA	63
7.7	E-HEALTH	64
7.7.1	<i>Sjunet</i>	65
7.7.2	<i>E-Prescription</i>	68
7.7.3	<i>Mobile Gesundheitskontrolle</i>	70
7.8	GRÜNDUNG DER SCHWEDISCHEN BOTSCHAFT IN CYBERSPACE	71
8	STATISTISCHE DATEN	72
8.1	INTERNETZUGANG IN SCHWEDEN	72
8.1.1	<i>Wo wird das Internet am liebsten verwendet?</i>	73
8.1.2	<i>Güterart und Dienstleistungen bestellt via Internet für eigenen Zweck im Jahr 2007</i>	74
8.1.3	<i>Tägliche Verwendung des Internets aufgegliedert nach Geschlecht und Alter im Jahr 2007</i>	76
8.2	DIE STATISTIK DER EUROPÄISCHEN UNION	77
9	NEUIGKEITEN UND VERÄNDERUNGEN IN E-GOVERNMENT SEIT DEM JAHR 2007	78
9.1	THE NORTHERN EUROPEAN SUBSET (NES)	78
9.2	„VISION OF E-GOVERNMENT 2007“	79
9.3	E-GOVERNMENT – STAND 2008	81
10	AKTUELLE POLITISCHE DISKUSSION	83
11	SCHLUSSBETRACHTUNG	85
	LITERATURVERZEICHNIS	88
	CURRICULUM VITAE	95

Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1: FOCAL DOMAINS FOR eGOVERNMENT INITIATIVES	28
ABBILDUNG 2: PARTIZIPATIVES E-GOVERNMENT	34
ABBILDUNG 3: MEAN NUMBER OF CALLS TO CSN DATASVAR	52
ABBILDUNG 4: RELATIVE DISTRIBUTION OF INFORMATION RETRIEVAL FROM THE DATABASE.....	53
ABBILDUNG 5: NUMBER OF TELEPHONE REPORTS, 24-HOUR DISTRIBUTION.....	55
ABBILDUNG 6: VERVAS STRUKTUR	58
ABBILDUNG 7: SJUNET AS VLAN WITH REDUNDANT CONNECTIONS BETWEEN COUNTY COUNCILS	66
ABBILDUNG 8: VERWENDUNG VON SJUNET FÜR ELEKTRONISCHE REZEPTE	68
ABBILDUNG 9: ACCESS TO THE INTERNET AT HOME BY TYPE OF CONNECTION (2006).....	72
ABBILDUNG 10: HOW OFTEN USED THE INTERNET (2006)	73
ABBILDUNG 11: WHERE THE INTERNET WAS USED? (2006).....	74
ABBILDUNG 12: TYPES OF GOODS AND SERVICES ORDERED OVER THE INTERNET FOR PRIVATE PURPOSES (2007)	75
ABBILDUNG 13: DAILY USE OF THE INTERNET BY GENDER AND AGE (2007).....	76
ABBILDUNG 14: TOP 20 COUNTRIES IN THE E-GOVERNMENT READINESS INDEX.....	81
ABBILDUNG 15: TRANSACTIONAL SERVICES: TOP 10 COUNTRIES	82

1 Einleitung

Zu Beginn dieser Arbeit soll klargestellt werden, welche Ziele das elektronische Regieren verfolgen soll. An der ersten Stelle sind hierbei die Schaffung und Verbreitung von Dienstleistungen mit Hilfe von neuen Technologien, sowie die Ermöglichung des Online-Zugangs an Informationen, die auf der einen Seite das öffentliche Leben im Staat betreffen und auf der anderen Seite dieses Leben erleichtern, zu erwähnen. Diese Dienstleistungen sollen dabei nicht nur für die österreichischen Staatsbürger, sondern viel mehr für alle in Österreich lebenden Menschen, die mit der öffentlichen Verwaltung jeden Tag in Berührung kommen, gerichtet sein. Die damit zusammenhängenden Veränderungen auf der Verwaltungs-, sowie Regierungsebenen haben einen riesigen Einfluss auf sozioökonomische Verhältnisse. Die vernetzte, gut informierte und bewusste Bevölkerung gewinnt durch die neuen Medien einen besseren Zugang zu dem politischen Ereignissen im Staat und kann direkt an Entscheidungsprozessen partizipieren.

Der erste Teil der Diplomarbeit wurde dem theoretischen Ansatz gewidmet, in welchem der Begriff von Informationsgesellschaft, sowie E-Government und seinen Dimensionen näher erklärt werden. Im weiteren Abschnitt erhält der Leser in wenigen Worten einen Überblick über die politisch-gesellschaftliche Situation Schwedens. Darauf folgend wird die Geschichte vom schwedischen E-Government präsentiert und die bisherigen Erfolge des Einsatzes von Informations- und Kommunikationstechnologien besonders in dem öffentlichen Dienst berücksichtigt. Vor der Schlussbetrachtung schneidet die Autorin noch die letzten Veränderungen und Neuigkeiten, sowie die aktuellen bzw. zukünftigen Aktionspläne bezüglich der Digitalisierung der schwedischen Gesellschaft an. In der abschliessenden Konklusion werden nochmals alle wesentlichsten Konzepte und die persönliche Einstellung der Autorin zum Status von E-Government in diesem skandinavischen Land genannt.

1.1 Einführung

Der allgemeine Informationszugang ist seit langem eine der Schlussvoraussetzungen des wirtschaftlichen Wachstums weltweit. Mit dem Informationszugang ist wiederum eng der Begriff Informationsgesellschaft verbunden. Die Industriestaaten sind darin bestrebt, die neuen Technologiemöglichkeiten auszunutzen, um die Wirtschaft zu unterstützen und den Lebensstandard der Bürger zu verbessern.

Im 21. Jahrhundert ist es nicht mehr vorstellbar, ohne Computereinsatz und zwar sowohl auf der privaten, wie auch der makroökonomischen Ebenen zu existieren. Die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien wurden erfolgreich in fast jedem Lebensbereich eingeführt und lassen sich nicht mehr von politischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Feldern trennen. Ganz besonders ist es die Politik, die von den neuen Medien deutlich beeinflusst wird. Es wird immer selbstverständlicher, dass das politische Geschehen immer häufiger im Netz stattfindet.

Die mit den digitalen Informations- und Kommunikationstechnologien verbundene Politik und das elektronische Regieren werden in der Literatur als E-Government bezeichnet. Dieser Begriff wird sich durch meine gesamte Arbeit als roter Faden durchziehen, um am Ende die Frage, ob Schweden als Musterland des E-Government beantworten zu können, zu beantworten. Das Phänomen des „electronic government“ erscheint seit einigen Jahren als ein aktuelles und umstrittenes Thema, welches nicht nur auf der staatlichen, sondern auch auf der EU-Ebenen präsent ist.

E-Government ist ein Teil des aktuellen Plans der Europäischen Union, in welchem die Veränderungen auf den gesellschaftlich-politischen Ebenen zur Etablierung der globalen Informationsgesellschaft führen sollen. Darüberhinaus soll die Standardisierung der administrativen Prozesse, die den Bürgern den Kontakt zu den öffentlichen Behörden vereinfacht ebenfalls stattfinden. Zusätzlich kann E-Government z.B.: die Kommunikation mit den Finanzbehörden erleichtern, den Transfer von Finanzmitteln ermöglichen und Sozialdienste im Bereich von Sozialhilfe, sowie Gesundheitswesen ermöglichen, um die wichtigsten, praktischen Teilbereiche zu erwähnen.

Schweden als ein zu den bestentwickelten Staaten weltweit gehörendes Land kann stolz auf die Entwicklung der sozialen Leistungen, oder das fortgeschrittene Niveau des E-Government zurückblicken. Dieses nordische Land hat mit dem Projekt der Einführung der Informations- und Kommunikationstechnologie ziemlich früh begonnen. Aus diesem Grund profitiert die schwedische Bevölkerung gerade jetzt von dem direkten Zugang zur Politik und dem öffentlichen Sektor, sowie der aktiven Teilnahme und Gestaltungsmöglichkeit der aktuellen, politischen Geschehnisse.

Die Regierung in Schweden legt einen großen Wert auf Internet und weitere Technologien und nutzt diese, um eigene Strukturen und Arbeitsabläufe effizienter umzusetzen und zu gestalten. Die technische Entwicklung betrifft vor allem die administrativ-öffentlichen Bereiche, die Sicherheit der elektronischen Infrastruktur, sowie die legalen, betriebswirtschaftlichen und politischen Richtlinien.

Das größte und ehrgeizigste Ziel der Regierung in Schweden ist die Herstellung einer modernen Verwaltung, die wie folgt definiert wurde: „The modern administration is a coherent and transparent administration in continuous change composed of citizens and business centric agencies in a incessant process of development, creating benefit for citizens and business creating value by a high level of service and availability, excellent communication and high efficiency“¹.

¹Vgl. Framework for assessing the performance of e-government in Sweden (2005)

1.2 Problemstellung

In einer jeden, modernen Gesellschaft soll der öffentliche Sektor effizient funktionieren und den Bürgern jederzeit zur Verfügung stehen. In Schweden wird den Initiativen im Bereich E-Government eine große Relevanz zugeschrieben. Als Schwerpunkte der vorliegenden Diplomarbeit werden mehrere Aspekte bezüglich der Verwendung der Informations- und Kommunikationstechnologie auf den politischen, sowie sozialen Ebene betrachtet.

Der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien spielt zweifellos eine besonders wichtige Rolle, wenn es sich um die öffentliche Verwaltung und Dienstleistungen handelt. Wie schon bevor erwähnt, zählt Schweden zu den führenden Staat auf dem Gebiet E-Government. Aus diesem Grund werden möglichst präzise mehrere Themen, die direkt mit dem Begriff Electronic Government in Zusammenhang stehen, analysiert und bearbeitet. Wichtig dabei wird es vor allem sein, dass es genug verfügbare Informationen über diesen Bereich gibt und dass die Frage, ob Schweden tatsächlich als Beispiel für ein Musterland dienen kann, mit der positiven Antwort bejaht werden kann.

Die Autorin konzentriert sich auf die Fragestellung, wie weit das E-Government, sowie alle im Zusammenhang verbundenen Projekte in Schweden entwickelt sind. Zuerst wird das Problem der Bürokratie im öffentlichen Sektor abgehandelt. Bei diesem Thema kommt es häufig zu dem sog. bürokratischen Paradigma, welches nichts anderes heißt, als Schwierigkeiten und Behinderungen für die Bürger auf dem Amtsweg. Die schwedische Regierung betont die Notwendigkeit der Reduzierung des Bürokratieumfangs und der Vereinfachung des Interaktionsprozesses zwischen Beamten und Bürgern.

Weiters ist einer der wichtigen Punkte die Bereitstellung der elektronischen, öffentlichen Dienstleistungen. Diese E-Services ermöglichen der Bevölkerung und Unternehmen den Kontakt zu den Regierungsstellen und zwar administrativ, sowie verwaltungstechnisch, wodurch die Information und Hilfestellung online vereinfacht und beschleunigt werden. Der Fortschritt im Bereich von E-Government und Informations- und Kommunikationstechnologien sollte unaufhörlich stimuliert werden, um das Potenzial der vernetzten Gesellschaft durch realistische Projekte, die an das Volk, öffentliche Verwaltung und Unternehmen adressiert sind, zu demonstrieren Aus diesem Grund wird die Entwicklung

und der gegenwärtige Stand von vorgenommenen Initiativen im Bereich E-Government in Schweden mir großer Genauigkeit und Sorgfalt unersucht.

Bemerkenswert ist weiters die Situation der Demokratie und der Partizipation der Bevölkerung am politischen Leben des Staates. E-Government-Prinzipien sprechen auch von der Erhöhung der Bürgerbeteiligung und der Interessen an Entscheidungsprozessen innerhalb der Regierung. Gleichzeitig spielen der Zugang zur Information und Kenntnisse über Handlungsweise im öffentlichen Dienst eine essenzielle Rolle. Der Dialog zwischen Regierung, Bürger und Unternehmen ist nur dann möglich, wenn die Offenheit und Transparenz bezüglich politischer Prozesse garantiert werden und wenn das Volk an Demokratie und Partizipation Interesse haben.

2 Theoretische Grundlagen

Als theoretischer Ansatz der Diplomarbeit wird das Konzept Good Governance verwendet. Der Grund für diese Auswahl ist der enge Zusammenhang zwischen E-Government und Good Governance. Sehr oft werden beide Begriffe sogar als Synonyme eingesetzt. Das zentrale Merkmal dieser Theorie ist die Problemlösungskompetenz eines politischen Gemeinwesens. Am Beispiel Schweden sollte diese Doktrin eine relevante Rolle spielen und auf die Entwicklung der sozialen und politischen Werte des Staates einen starken Einfluss haben.

2.1 Der Begriff „Good Governance“

Die Weltbank hat als die erste die Bezeichnung von Good Governance eingeführt. Unter diesem Begriff wird „the exercise of power to manage a nation’s affairs“² verstanden. Diese Definition konzentriert sich demnach auf die Art und Weise, wie im Hinblick auf das Management der wirtschaftlichen und sozialen Ressourcen eines Landes und im Interesse einer nachhaltigen Entwicklung die Ausübung von Macht gelebt wird.³ Das Konzept von Good Governance findet die Anwendung in Staaten, in denen ein zuverlässiges Rechtssystem herrscht, der öffentliche Sektor von dem privaten getrennt wird und ein transparentes Verfahren der öffentlichen Entscheidungsfindung und der Besetzung der öffentlichen Ämter entwickelt werden.

Innerhalb des Begriffes Good Governance unterscheidet die Weltbank in formelle und materielle Kriterien. Zu diesen können die folgenden Punkte zugeordnet werden:

-Ein effizientes Public-Sector-Management, welches für das Funktionieren des Staates unverzichtbar ist,

-Trennung zwischen dem öffentlichen und privaten Sektor (Rechenschaftslegungsprinzip - eng. accountability),

²Bieler/Schwarting (2007), S. 36.

³Vgl. Bieler/Schwarting (2007), S. 36.

-Ein transparentes Verfahren im Bezug auf die Auswahl des administrativen Personals, sowie die Amtsausübung durch Staatsbedienstete,

-Rechtliche Rahmenbedingungen (Stabilität und Berechenbarkeit bezüglich der Reduktion von Transaktionskosten, Rechtsstaatlichkeit/rule of law: Beständigkeit der Rechtsnormen und ihre Eindeutigkeit, sowie ihre Veröffentlichung),

-Aufbau einer Zivilgesellschaft und die Initiierung der Teilnahme des privaten Sektors an staatlichen Prozessen (Partizipation).⁴

Die Bezeichnung „Good Governance“ ist in den letzten Jahren zu einem Zentralpunkt der Debatte über gute und verantwortliche Regierungsführung geworden. Dieser Begriff betrifft die aktuellen Erörterungen über die Funktionen des modernen Staates und über die Möglichkeiten der zukunftshaltigen Entwicklung aller institutionellen Strukturen.

Die Europäische Kommission hat in ihrem Weißbuch im Jahr 2001 eigene Formel von Good Governance veröffentlicht: „Gesamtheit von Mindeststandards für Regierungen und Verwaltungen (...), um die politische Entscheidungsfindung zu öffnen, und mehr Menschen und Organisationen in die Gestaltung und Durchführung der EU-Politik einzubinden“⁵. Auf der EU-Ebene geht es vor allem um die Verbesserung des Rechtsschutzes der Unionsbürger und Handlungstransparenz der EU-, sowie Mitgliedstaatenorgane. Darüberhinaus wurde auch von sog. „Code of Good Administrative Behaviour“ diskutiert, der sich in erster Linie auf die Funktionsfähigkeit und die Bürgerfreundlichkeit der Verwaltung innerhalb der EU-Institutionen und –Agenturen bezieht.

Die Vereinten Nationen haben den Begriff Good Governance auf folgende Weise definiert: „exercise of economic, political and administrative authority to manage a country’s affairs at all levels. It comprises the mechanisms, processes and institutions through which citizens and

⁴Vgl. Bieler/Schwarting (2007), S. 37.

⁵Bieler/Schwarting (2007), S. 38.

groups articulate their interests, exercise their legal rights, meet their obligations and mediate their differences“⁶.

Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) umfasst den Ausdruck „Governance“ und „Public Governance“ in folgenden, strategischen Elementen:

- „intervening effectively in markets and society,
- managing cross-cutting issues and building policy coherence,
- fostering integrity and fighting corruption,
- securing well performing institutions,
- making better policy, strengthening law-making and regulatory quality,
- managing public sector performance“⁷.

Weitere Dimensionen der Good Governance wurden von der Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) beschrieben. „Gutes Regierungssystem“ wird als Sammelbegriff für die Qualität der politisch-administrativen Rahmenbedingungen verwendet. Demnach wird ein großer Wert auf die Erfüllung von Staatsaufgaben und ihren Reformen, Leistungsfähigkeit des öffentlichen Sektors, das Rechtswesen, die Förderung der politischen Partizipation, wie auch die Förderung sozialer Marktwirtschaft gelegt. Außerdem spielt im Rahmen von „guter Regierungsführung“ die entwicklungsorientierte staatliche Steuerung eine relevante Rolle. Dabei ist auch die Organisation der Umsetzung von politischen Themen von großer Bedeutung. Good Governance als „gute Politik“ konzentriert sich zuerst auf die Korruptionsbekämpfung, bevölkerungspolitische und umweltbezogene Maßnahmen, Armutsbekämpfung, Geschlechtergleichstellung, Effizienz der öffentlichen Verwaltung.⁸

Aufgrund der Erscheinung der zahlreichen Definitionen von Good Governance hat sich die Rolle des Staates in der Gesellschaft bedeutsam verändert. Die Entscheidungsfindungsprozesse, die Kontrolle und das Verhalten bilden die Basis für eine effektive Folgenverantwortlichkeit. Dank dieser Aufgabenänderung haben die Individuen,

⁶Schuppert (2005), S. 220.

⁷Schuppert (2005), S. 221.

⁸Schuppert (2005), S. 221.

sowie die öffentlichen und privaten Institutionen die Chance, gemeinsame Angelegenheiten zu regeln.

Wie schon vorher erwähnt wird Good Governance unterschiedlich bezeichnet ebenso wie es zahlreiche Begriffe, die dieses Konzept direkt betreffen, gibt. Die neu eingeführten Definitionen basieren aber immer auf gleichen Indikatoren. Zu den wichtigsten gehören: Rechtsstaatlichkeit, Demokratieentwicklung, politische Stabilität, Initiativen gegen Korruptionsausbreitung, Nepotismus, Effektivität, Transparenz, Kommunikation mit den Bürgern, Bürgerteilnahme an politischen Entscheidungsprozessen und Regierungsverantwortlichkeit.⁹

Good Governance basiert auf demokratischen Werten, die administrative Reformen in vielen Organisationen und Institutionen stimulieren. Die Serie der Managementreformen innerhalb des öffentlichen Sektors wurde global durchgeführt, um die Regierungskapazität zu verbessern und auf die Nachfrage nach besseren und zugänglicheren Dienstleistungen zu sättigen.

Das Konzept von Good Governance scheint ein Ideal zu sein, welches sehr schwierig zu erreichen ist. Obwohl es systematische Kontrolle fordert, um zu sichern, dass Organisationen und Institutionen transparent und ehrlich bleiben, ist es nicht so einfach den öffentlichen Sektor zu überwachen. Die Sicherung der Good-Governance-Prinzipien kann nur dann ermöglicht werden, wenn gewählte Abgeordnete, gesellschaftliche Führungskräfte, Berufskörperschaften und Zivilgesellschaften mehr über das Risiko der „bad“ Governance erfahren, um die Gesetzte und Politik, die das Interesse des Volkes schützen sollen, zu verstärken.

2.2 Verhältnis zwischen Good Governance und E-Government

Good Governance und E-Government basieren auf ähnlichen Prinzipien. Aus diesem Grund werden beide Begriffe als Strategien zur Qualitätsverbesserung des öffentlichen Sektors betrachtet. Die Modernisierung der öffentlichen Verwaltung wird durch Informations- und

⁹Vgl. Benedek (2006), S. 56.

Kommunikationstechnologien unterstützt. Die Kriterien von Good Governance werden dank der E-Government-Anwendung leichter zu erfüllen sein.

Der Einsatz von neuen digitalen Medien ermöglicht, die Politik und Wirtschaft effizienter und transparenter zu gestalten. Die Bürgerpartizipation an aktuellen, politischen Geschehnissen und die Kommunikation mit den Entscheidungsträgern können durch Technik enorm erhöht werden. Deswegen wird in E-Government-Strategie ein großes Potenzial für die Erfüllung der Good-Governance-Doktrinen gesehen.

Electronic Government unterstützt den weiteren Modernisierungsprozess innerhalb der öffentlichen Verwaltung und generiert Skaleneffekte durch die Entwicklung eines Citizen-Relationship-Managements und die Ausbreitung von One-Stop-Shops bzw. One-Stop-Agencies. E-Government kann tatsächlich nur dann erfolgreich im Rahmen von Transparenz und Effizienzgewinnung funktionieren, wenn in der Verwaltung das Prinzip der Bürgernähe und der Bedarf nach Weiterentwicklung herrschen.

„Die Einführung und der Ausbau der Informationstechnik im öffentlichen Sektor erfordert mithin eine Selbstvergewisserung über die Ziele des Verwaltungshandelns.“¹⁰ Das Modernisierungsprogramm für den Staat und Kommunen, welches Good Governance und E-Government in Verbindung setzt, betont in erster Linie die Notwendigkeit der Strukturierung von Verwaltungsprozessen nach dem Konzept des strategischen Managements auf der eine Seite und eine strukturelle Verankerung partizipativer Ansätze auf der anderen. Laut der Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) sollen Bürger, durch die Informationsbereitstellung (e-Enabling), Konsultation (e-Engaging) und aktive Partizipation (e-Empowerment) in die Findung der Ziele und Maßnahmen des politischen Gemeinwesens eingebunden werden (e-Citizenship).¹¹

¹⁰Bieler/Schwarting (2007), S. 42.

¹¹Vgl. Bieler/Schwarting (2007), S. 46.

3 Informationsgesellschaft und die Europäische Union

3.1 Bedeutung des Begriffes „Informationsgesellschaft“

Der Begriff Informationsgesellschaft ist kein neuer Begriff. Die Evolution von der „computerisierten Gesellschaft“ wurde schon in den Vierzigern prognostiziert. Unter diesem Terminus wird „ein globaler Transformationsprozess, der unsere Arbeits- und Lebenswelten auf Grund des Einsatzes der modernen Informations- und Kommunikationstechnologie grundlegend verändern wird“¹², bezeichnet. Diese Technologierevolution und der schnelle, wirtschaftliche und gesellschaftliche Wandel bringen nicht nur positive Auswirkungen, sondern auch einige Risiken mit sich. Ökonomische Vorteile wie die Schaffung von neuen Berufen/Arbeitsplätzen und Märkten werden hier als grundsätzliche Chance auf Entwicklung gesehen. Darüberhinaus wird das Potenzial für innovative Lösungen durch digitale Medien erhöht und die Zusammenarbeit zwischen Stadt und Land dank der elektronischen Anbindungen signifikant vereinfacht. Diese Technologieentwicklung ist dafür verantwortlich, dass sich die Information und das Wissen mit einem enormen Tempo ausbreiten, wodurch jeder Lebensbereich direkt beeinflusst und verändert wird. Leider bestehen auch sozioökonomische und soziokulturelle Barrieren, die als digitale Kluft genannt werden. Obwohl sich die technischen Möglichkeiten so schnell verbreiten, bleibt die Anzahl der Menschen, die keinen Internetzugang haben und damit einen Informations- und Kommunikationsmangel ertragen müssen, sehr hoch.

Die Gesellschaft, die auf den technologischen Innovationen basiert, hat sich in den letzten Jahren enorm entwickelt und wird ständig von den unterschiedlichen Informatisierungs-, sowie Ökonomisierungsprozessen beeinflusst. Die raschen Veränderungen am Wirtschafts- und Arbeitsmarkt waren der Anfang der digitalen Ära, in der das Leben ohne elektronische Geräte und Online-Vertriebsmethoden nicht mehr möglich war und ist. Der öffentliche Sektor lässt sich ebenfalls von den Informations- und Kommunikationstechnologien beeinflussen und stellt ausgereifte Dienstleistungen online zur Verfügung. Nicht nur die Verwaltung,

¹²Bundespressediens Österreich: Informationsgesellschaft in Österreich (2005), S. 4.

sondern auch die Gesundheits- und Bildungsbereiche sind von der Informations- und Kommunikationstechnologie nicht mehr zu trennen.

3.2 Aktionspläne innerhalb der Europäischen Union

Auf der EU-Ebenen wurde die Frage der zukünftigen Informationsgesellschaft mehrmals betrachtet. Die Staats- und Regierungschefs der Europäischen Union haben bereits im Jahr 2000 die sog. „Lissabonner Strategie“ als Vorbereitung auf die neuen Herausforderungen im Hinblick auf die Rolle der Informations- und Kommunikationstechnologien auf der EU-Plattform, sowie in den einzelnen Mitgliedstaaten ausgearbeitet. Laut dem Bericht der Europäischen Kommission aus dem Jahr 2004 wird den neuen Medien eine wesentliche Rolle zugeschrieben. In erster Linie wurde von dem starken Einfluss auf das Wirtschaftswachstum gesprochen. Weiters sind die Informations- und Kommunikationstechniken eine Triebkraft für die Verstärkung der Produktivität und der Konkurrenzfähigkeit auf dem europäischen Markt. Schlussendlich schaffen diese digitalen Technologien die Möglichkeit, dass sich die Bürger aktiver und immer öfter an Regierungsaktivitäten beteiligen und damit den Lebensstandard verbessern.

Zwei Jahre nach der „Lissabonner Strategie“ hat die Europäische Kommission die „eEurope-Initiative“, die sich mehr auf das Politische konzentriert, ins Leben gerufen. Als eine der wichtigsten Zielsetzungen dieser Initiative wurde die Notwendigkeit des Internetzugangs für alle Bürgerinnen und Bürger in den EU-Mitgliedstaaten gesehen. Außerdem waren die Länder der Europäischen Union verpflichtet, bis zum Jahr 2003 folgende Maßnahmen zu verwirklichen:

- Die Herstellung der grundlegenden, öffentlichen Daten im Netz, die jederzeit verfügbar sind,
- Die Sicherung des digitalen Zugangs zu den öffentlichen Dienstleistungen,
- Die Verbesserung und Vereinfachung der elektronischen Verfahrensweise für Unternehmen,
- Die Förderung der E-Signatur in der öffentlichen Verwaltung.¹³

¹³ Vgl. Council of the European Union (2000), S. 3 ff.

Eine weitere Initiative der Europäischen Union mit dem eEurope 2005, legt einen Wert auf die Entwicklung von Informations- und Netzwerksicherheit, sowie auf das Konzept von E-Government und damit zusammenhängenden Aspekte, die auf den Informations- und Kommunikationstechnologien direkt basieren (E-Learning, E-Health, E-Business, E-Commerce, E-Democracy etc.)¹⁴.

Als Kernelement der „Lissabonner Strategie“ entstand die sog. i2010-Initiative, welche die weitere Entwicklung und Wachstum der Informations- und Kommunikationstechniken unterstützt. „i2010 ist der neue strategische Rahmen der Europäischen Kommission, mit dem die großen politischen Leitlinien für die Informationsgesellschaft und die Medien definiert werden. Diese neu integrierte Politik zielt vor allen Dingen darauf ab, Wissen und Innovation zu fördern, um das Wachstum und die Schaffung von mehreren und besseren Arbeitsplätzen voranzutreiben“.¹⁵

Diese neue EU-Strategie legt ganz besonders einen großen Wert auf die Kooperation zwischen Mitgliedstaaten, die sich an die sog. audiovisuelle Politik und Computerisierung der Gesellschaft beteiligen sollen. Laut der Europäischen Kommission sind drei Punkte innerhalb i2010 von großer Bedeutung. An dieser Stelle können diese wie folgt aufgezählt werden:

-Die Realisierung eines einheitlichen, europäischen Informationsbereiches (Steigerung der Geschwindigkeit der Breitbanddienste, Unterstützung neuer digitaler Dienstleistungen und Inhalte, Entwicklung der Geräte und Plattformen, Verbesserung der Sicherheit im Internet),

-Innovationen und Investitionen in die Forschung (Unterstützung im Bereich IKT auf Gemeinschaftsebenen, Priorität für die Technologien im Dienste Wissen, Inhalt und Kreativität, sowie für die hoch entwickelte und offene Kommunikationsnetze, bessere Koordinierung der Forschungs- und Einführungsinstrumente durch Konzentrierung auf Interoperabilität, Sicherheit und Zuverlässigkeit, Entwicklung von Instrumenten zur Förderung neuer Arbeitsweisen),

¹⁴Vgl. Commission of the European Communities (2002) S. 4.

¹⁵Portal der Europäischen Union: Zusammenfassung der Gesetzgebung

-Integration als Fortschrittsfaktor der Informations- und Mediengesellschaft (digitale Integration, Chancengleichheit, Kompetenzen auf der Informations- und Kommunikationssystemebenen, elektronische Zugängigkeit - „e-accessibility“, Behörde-Online, digitale Bibliotheken).¹⁶

All diese Aktionspläne fokussieren vor allem auf die Notwendigkeit der Reformen und Entwicklungen im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologien.

Es sollte nicht nur der Internetzugang schneller und billiger werden, sondern auch den Forschern und Studenten zugänglich sein.

Darüberhinaus ist die Investition in junge Menschen und zwar in die Förderung ihrer Fähigkeiten, weil eben sie eine wesentliche Rolle in der digitalen Ära spielen, unverzichtbar.

Weiters ist das Ziel der EU-Initiativen, den Einsatz von Internet zu stimulieren, damit E-Commerce, E-Government, intelligentes Transportsystem, sowie E-Gesundheit und E-Learning funktionieren.

¹⁶Vgl. Portal der Europäischen Union: Zusammenfassung der Gesetzgebung

4 Definition von E-Government

Der Begriff E-Government wird in deutscher - im Gegensatz zu der englischen - Sprache unterschiedlich definiert. Der Grund für diesen Umstand ist das Bestehen eines engen Zusammenhanges zwischen E-Government mit E-Commerce. Aufgrund von der besagten Abhängigkeit wird das digitale Regieren als Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Verwaltungsbereichen festgelegt. Durch elektronische Prozesse soll der öffentliche Sektor effektiver und effizienter funktionieren, sowie den Bürgern näher und freundlicher gebracht werden.¹⁷

Laut „Deutsche Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer“ ist E-Government nichts anderes als Verwendung der Informationstechnik in den politischen Prozessen mit dem Zweck, eine Verbindung zwischen dem Staat und der Bevölkerung, aber auch den Unternehmen und den NGOs in der Kette der E-Verwaltung zu aufzubauen.¹⁸ Eine große Bedeutung hat dabei nicht nur E-Administration und E-Dienstleistungen, sondern auch E-Demokratie, die auf den Informationsaustausch und auf die politische Bürgerbeteiligung einen starken Einfluss besitzt.

Das Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung bei der „Deutsche Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer“ definiert Electronic Government als „Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) und mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien.“¹⁹

In englischem Sprachgebrauch ist es eine andere Definition von E-Government, die gefunden werden kann. Die Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung – (OECD) versteht E-Government als ein Werkzeug, mit Hilfe wessen ein effektives Regieren und eine bessere Verwaltung ermöglicht werden kann („a tool to achieve better

¹⁷Vgl. Blanke (2005), S. 136.

¹⁸Vgl. Blanke (2005), S. 137.

¹⁹ Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung (2000): S. 1.

government“²⁰). In erster Linie geht es um die Legitimität, die Transparenz und die Partizipation, welche die Grundsätze von Good-Governance bilden.

Der Begriff E-Government wurde anfänglich in Deutschland als Synonym von E-Administration betrachtet, da die Informations- und Kommunikationstechnologien nur im Bereich der Verwaltungsdienstleistungen verwendet wurden. Die aktuelle Debatte über E-Demokratie hat aber neue Herausforderungen mit sich gebracht und weitergehende Fragen und Definitionen von E-Government kreiert.

E-Government bezeichnet primär „den Gebrauch moderner Informations- und Kommunikationstechnologien im staatlichen Bereich zur Wahrnehmung der Staatsaufgaben durch die Verwaltung, die Gerichtsbarkeit und die Gesetzgebung“.²¹ Es geht also vor allem um den Einsatz von elektronischen Datenbanken (elektronische Aufarbeitung und Abrufbarkeit von Informationen im öffentlichen Sektor), sowie um eine Herstellung des papierlosen, elektronischen Verkehrs mit Behörden und Ämtern.

Auf der EU-Ebene wird E-Government als „Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien in öffentlichen Verwaltungen in Verbindung mit organisatorischen Änderungen und neuen Fähigkeiten, um öffentliche Dienste und demokratische Prozesse zu verbessern und die Gestaltung und die Durchführung staatlicher Politik zu erleichtern“²².

Die Vereinten Nationen (UNO) verfügen auch über eigene „Formel“ des elektronischen Regierens: „We put ‚e‘ in front of ‚government‘ to recognize that a public administration is in the process of transforming its internal and external relationships with the use of modern information and communication technology(ICT)(...). Through the application of ICT to its operations, a government does not alter its functions or its obligation to remain useful, legitimate, transparent and accountable. If anything, this application raises society’s

²⁰Blanke (2005), S. 137.

²¹Holzinger (2006), S. 271.

²²Kommission der Europäischen Gemeinschaften (2003), S. 8.

expectations about the performance of government, in all respects, to a much higher level“.²³
(World Public Sector Report 1)

Eine ähnliche Definition hat World Bank, welche E-Government als Verwendung der Informationstechnologien innerhalb der Regierungsagenturen bezeichnet, entwickelt. Diese neuen Technologien wie Internet, World Wide Networks und Mobiltelefon dienen vor allem dazu, den Kontakt zu den Bürgern, den Unternehmen und anderen Regierungsbüros zu ermöglichen. Damit werden Dienstleistungen verbessert, die Interaktion zwischen Unternehmen und gewerblicher Wirtschaft erhöht, sowie die Mitentscheidung der Bürger, die durch einen guten Informationszugang verstärkt wurde, deutlich vertieft. Als Vorteile des E-Government wurden folgende Punkte genannt: „less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions“.²⁴

4.1 Kategorien des E-Government

Wenn es sich um die Dienstleistungen innerhalb des öffentlichen Sektors handelt, können vier unterschiedliche Typen aufgezählt werden:

- Government-to Citizen (G2C)
- Government-to-Business (G2B)
- Government-to-Government (G2G)
- Government-to-Employee (G2E)²⁵

Der erste Typ (G2C) betrifft vor allem das Thema der öffentlichen Dienstleistungen und der allgemeinen Auskünfte im Bereich Geburts-, Heirats- oder Sterbeurkunden, der Verlängerung des Führerscheins, sowie der elektronischen Abgabe der Steuererklärungen. Zu erwähnen wäre ebenfalls die Möglichkeit der direkten Bürgerbeteiligung in Bereichen wie Ausbildung, Gesundheitswesen oder Bibliothek.

²³UN World Public Sector Report (2003), S. 8.

²⁴The World Bank Homepage: Definition of E-Government

²⁵Vgl. Siedschlag (2002), S. 12.

Governance-to-Business (G2B) enthält die Ermöglichung der Services zwischen der Regierung und Unternehmen, die sich in erster Linie auf die Ausbreitung der Möglichkeit der Verfolgung der neuesten Gesetzesentwicklungen spezialisieren. Durch die vereinfachte Kooperation können die Unternehmen schnell und unkompliziert die Online erstellten Formulare herunterladen, verschiedene Zulassungen erhalten, das eigene Geschäft im Internet registrieren und Steuererklärungen durchführen.

Government-to-Government Typ (G2G) ist eng mit dem E-Procurement verbunden, der nichts anderes als Austausch unter Online-Anbietern im Bereich der Beschaffung der Güter und Dienstleistungen innerhalb der Regierung bedeutet. E-Procurement macht die Prozesse viel durchsichtiger und einfacher auf der einen Seite und gibt auch den kleinen Unternehmen die Chance, an Regierungsprojekten zu partizipieren, sowie die Preise und Angebote direkt zu beeinflussen auf der anderen Seite.

Der letzte Typ (G2E) ist dem Typ G2C inhaltlich ähnlich, spezialisiert sich aber ebenfalls auf die Entwicklung der Regierungsmitarbeiter im Rahmen des Personalwesens, die Verbesserung der täglichen bürokratischen Angelegenheiten, wie auch die Zusammenarbeit mit den Bürgern.

4.2 Die positiven Auswirkungen des E-Government

Die Modernisierung der Verwaltung spielt bei der Einführung des E-Government eine wesentliche Rolle. Die Reform ist im öffentlichen Sektor durch Digitalisierung der bestehenden Dienstleistungen eine Chance auf Verbesserung des administrativen Geschehens.

Zu den weiteren Vorteilen zählen:

-Die Umsetzung von Effektivität und Effizienz der Verwaltung (Erleichterung des strategischen Handelns durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien, Kosteneinsparungen),

-Die Verstärkung der Modernisierungsansätze (neue Bedeutung von Dienstleistungsorientierung und damit neue Kooperationsmodelle),

-Schnellere und einfachere Informationsbeschaffung und –vermittlung für etablierte Organisationen, neue Akteure und Individuen,

-Kommunikative Meinungsbildung, Interessenartikulation und Themenproduktion für die politische Agenda,

-Verbesserung der Prozesse und Verfahren auf der politischen, sowie Verwaltungsebene.²⁶

E-Government besitzt ein großes Potenzial, welches nur dann ausgenutzt werden kann, wenn das Zusammenspiel zwischen Technologie, Organisation und Personal gegeben ist. Es ist sehr wichtig, dass sich die Mitarbeiter im Rahmen der „Informatisierung“ des öffentlichen Sektors ständig weiterentwickeln und dass sie ebenfalls von der E-Government-Strategie völlig überzeugt sind. Die kompetente und motivierte Zusammenarbeit in der Einführung von neuen Verwaltungsformen schafft die Möglichkeit, den Bürgern Online-Angebote wie Information, Kommunikation und direkte Beteiligung zur Verfügung zu stellen.

Im Rahmen der politischen Teilnahme bestehen vor allem sog. Bürgeraktionen, die von unterschiedlichen Online Diskussionen unterstützt werden. Der große Vorteil liegt darin, dass alle im Internet durchgeführten Debatten unabhängig von Ort und Zeitpunkt nachhaltig und immer abrufbar sind, was einen Raum für lebhaftere und aktuellere Kommunikationsarchitektur erschafft. Die Vernetzung der politischen Meinungsäußerungen von BürgerInnen und ExpertInnen ist hier ohne Zweifel einer der bedeutendsten und positiven Resultate des E-Government.

²⁶Vgl. Blanke (2005), S. 138 ff.

4.3 Was sind die Ziele des digitalen Regierens

Das E-Government-Projekt basiert im Allgemeinen auf fünf Grundziele, die direkt die Effizienz der Regierungsprozesse und die generelle Entwicklung der öffentlichen Verwaltung betreffen. Zu den wesentlichsten zählen:

-Die Schaffung eines besseren Unternehmensumfeldes

Erläuterung:

Der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien sollte vor allem zu der Erhöhung der Produktivität und zu dem Wirtschaftswachstum führen. Durch eine verbesserte, elektronische Interaktion zwischen der Regierung und den Unternehmen wird ein freundliches Geschäftsumfeld erschaffen. Alle E-Services, zu denen ein schneller und unkomplizierter Zugang besteht, wirken sehr positiv auf potenzielle Investoren und Interessierte.

-,„Customer online, not in line“

Erläuterung:

Alle Güter und Dienstleistungen sollten den Bürgern effektiv und schnell mit einem geringen Aufwand der öffentlichen Beamten geliefert werden.

-Die Ausbreitung der Good-Governance, sowie der Bürgerpartizipation

Erläuterung:

Einer der wichtigsten Punkte des E-Government ist die Bemühung um Transparenz und Verantwortung auf den Regierungsebenen. Das Ziel des Informations- und Kommunikationseinsatzes in dem öffentlichen Sektor bezieht sich auf die Chance für die Bürger, aktiv und direkt an Entscheidungsprozessen teilzunehmen.

Wenn es sich um die Transparenz handelt, dienen die neuen Informationstechnologien zumeist als Faktor der Korruptionsbekämpfung. Gleichzeitig ist dank des E-Government eine rasche Informationszustellung möglich und dadurch werden die Bürger befähigt, rationellere und effektivere Entscheidungen zu treffen. Dieser Informationszugang trägt dazu bei, dass der

Staat unter der Annahme eines weit verbreiteten Internetzugangs gerechter funktioniert und in den Bürgern das Vertrauen an Regierungsmitarbeiter und an effizientes Regieren aufweckt.

-Entwicklung der Produktivität und Effizienz der Regierungsagenturen

Erläuterung:

E-Government hat auch positive Auswirkung auf die Regierungsbehörden, wenn es um die Bürokratieeliminierung geht. Durch die digitalen Medien wird auch das Dienstleistungsangebot erweitert, sowie die Produktivität der öffentlichen Verwaltung signifikant erhöht.

In erster Linie wird die Zahl der Beamten beschränkt und das Papiermanagement schrittweise aufgelöst. Außerdem kann das elektronische Regieren zu einem relevanten Kostenersparnis führen. Die Modernisierung der Regierungsarbeiten hilft auch bei den schnellen und einfachen Aufgabenerledigungen, welche normalerweise einen enormen Zeitfaktor bedeutet hat. Die Informations- und Kommunikationstechnologien erleichtern alle Prozeduren, die politische Entscheidungsprozesse betreffen.

-Die Verbesserung der Lebensqualität benachteiligten Gemeinden

Erläuterung:

E-Government wird auch dort genutzt, wo es bisher einen erschwerten Informationszugang und –austausch gab. Dabei handelt es sich um die marginalisierten Gesellschaftsgruppen, oder Gemeinden, die aktuell durch die Informations- und Kommunikationstechnologien mehr Möglichkeiten, sich an politischem Geschehen zu beteiligen, und zu den Gütern und Dienstleistungen besseren Zugang haben.²⁷

²⁷Vgl. Prorok/Sallmann (2002), S. 36 ff.

Die unten angeführte Abbildung präsentiert die fünf Ziele des E-Government:

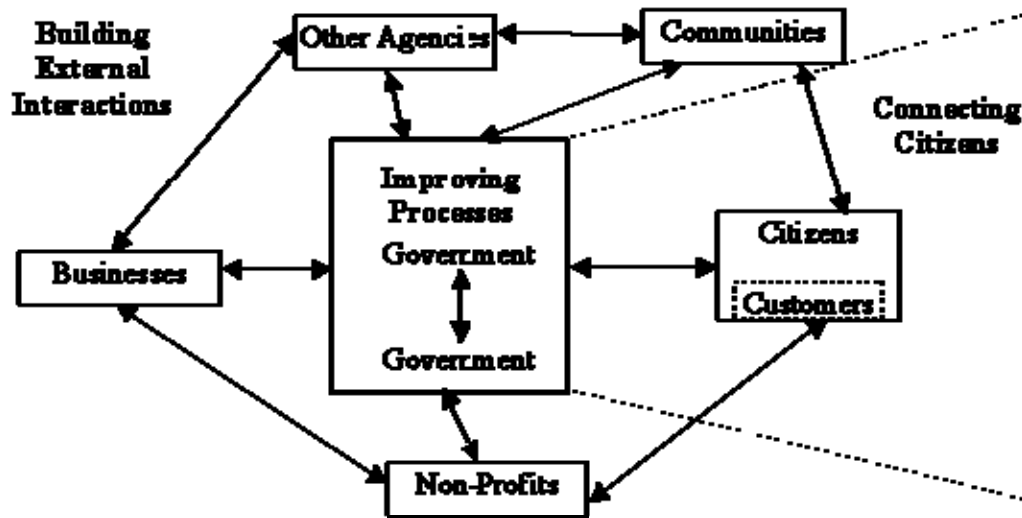


Abbildung 1: Focal Domains for eGovernment Initiatives

Quelle: <http://www.egov4dev.org/success/definitions.shtml>

Schlussendlich sollte E-Government die Zusammenarbeit zwischen drei Hauptakteuren (Regierung, Bürger und Unternehmen) vereinfachen mit dem Zweck, die politische, soziale und wirtschaftliche Entwicklung des Staates zu beschleunigen.

4.4 Dimensionen von E-Government

Das Phänomen von E-Government lässt sich auch in mehreren Dimensionen widerspiegeln. Die neuen Medien haben den direkten Einfluss auf solche Interaktionsebenen, die in elektronischer Form dargestellt werden. In folgenden Punkten wird eine kurze Beschreibung dieser Dimensionen gegeben.

4.4.1 E-Information

Im Rahmen von E-Government gilt die E-Information als ein wichtiger Faktor auf der gesellschaftlichen Ebene. E-Information umfasst Bürgerinformationssysteme,

Touristinformation innerhalb des Fremdenverkehrs, sowie die Wirtschaftsinformationssysteme zur Förderung der Wirtschaft. Es herrscht dabei das Prinzip der gut informierten Bürger, deren Bewusstsein und Informationsstand als grundlegende Voraussetzungen für richtig funktionierende Demokratie gelten.

Die Informationsdienste, die durch die Entwicklung des Internets an Bedeutung gewonnen haben, werden als die „erste Phase einer Präsenz im World Wide Web“²⁸ verstanden. Dank elektronischen Informationsdiensten haben die NutzerInnen die Chance, das Informationsangebot nach eigenen Bedürfnissen auszuwählen. Die Zukunft von E-Information ist vor allem für die Behörden und Ämter sehr wesentlich, weil sie im Rahmen von E-Administration die Verantwortung für Informationsangebot über Verwaltungsverfahren und Zuständigkeiten übernehmen.

E-Information wird von folgenden Stärken gekennzeichnet:

- Orientierung nach Bedürfnissen und Interessen von spezifischen Zielgruppen,
- Dynamische Generierung der Antworten auf Anfragen aus Datenbanken,
- Unterstützungen in Form von Erläuterungen oder Benutzerführungen.

Die Informationsdienste orientieren sich an einzelnen Lebenssituationen und dadurch wird eine qualitativ hochwertige Information in einer übersichtlichen Weise den KundInnen angeboten.

4.4.2 E-Kommunikation

Die „Computerisierung“ der jetzigen Gesellschaft schafft eine enorme Möglichkeit der Kommunikation Online. Das Internet wird als das beste Kommunikationsmedium betrachtet, weil es auf dem Prinzip „viele – zu – vielen“ basiert. Auf dem elektronischen Weg wird nicht nur der Informationszugang erleichtert, sondern auch die Durchführung von Handlungen, die nicht mehr die Versammlung an einem Ort verlangen, ermöglicht.

²⁸Prorok/Sallmann (2002), S. 23.

Unter Kommunikationsdiensten werden „die individuelle Kommunikation mit einzelnen Politikern oder Mitarbeitern der öffentlichen Verwaltung als auch der Austausch von Beiträgen in Diskussionsforen“²⁹ verstanden. Zu den einfachen Kommunikationsformen zählt die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit Beamten auf dem elektronischen Weg (e-Mail) und mittels ihrer Postfächer. Wichtig ist die Tatsache, dass die Kommunikation zwischen den BürgerInnen und der öffentlichen Verwaltung nicht mehr erschwert wird. Dank digitalen Medien werden durch die aktive BürgerInneneinbindung die administrativen Abläufe transparenter und die Vorbereitung von Entscheidungen viel einfacher.

4.4.3 E-Transaktion

Unter den E-Transaktionsdiensten werden Prozesse innerhalb des elektronischen Handelns oder Geschäftsverkehr bezeichnet. Es geht hier vor allem um die Möglichkeit, die immateriellen Güter (Software oder Multimediainhalte) auf elektronischem Weg bestellen zu können. Die weiteren Transaktionen wie Bezahlung und Lieferung sollten auch im Netz möglich sein.

Wenn von den E-Transaktionen im Bereich E-Administration gesprochen wird, handelt es sich vor allem um die Einbringung und Durchführung der Verwaltungsverfahren. Als großer Fortschritt auf diesem Gebiet sind Formulare, die jederzeit zum Downloaden bereitgestellt werden, anzuführen.

4.4.4 E-Administration

Im Rahmen von New Public Management des öffentlichen Sektors spielt E-Government eine entscheidende Rolle. Wenn es sich um die Verwaltungsautomation handelt, erscheint electronic Government in der Form von elektronischer bzw. mechanischer Unterstützung der Routinetätigkeiten wie z.B. Massenaussendungen oder Vorschreibungen. Weiters werden die Informations- und Kommunikationstechnologien für die Softwarelösungen, welche einzelne

²⁹Prorok/Sallmann (2002), S. 25.

Verfahren in der Verwaltung abdecken, verwendet (modulare Bearbeitungssysteme). Die sog. Vernetzte, modulare Bearbeitung betrifft hardwareseitige Vernetzung innerhalb des öffentlichen Dienstes der bestimmten Abteilungen und damit ist dieses System auf einzelne und spezielle Software beschränkt.³⁰

Die revolutionären Verwaltungsreformen bilden eine Reihe von ehrgeizigen Zielsetzungen wie z.B.: Bürgerorientierung, Dezentralisierung, Personal- und Qualitätsmanagement, Wettbewerbsorientierung und genaueres Controlling. Die Umstände, die diese Reformen nach dem Prinzip des New Public Management begleiten, lauten folgendermaßen:

-Transparenz von Politik und Verwaltung (Straffheit der administrativen Abläufe, Informationsgewinnung mit einem Mausklick und Einbindung der Bürger in die politischen Prozesse),

-BürgerInnenorientierung (Orientierung nach den Bedürfnissen der Bürger),

-Vertrauenskultur (Öffnung nach außen zu externen Ansprechpartnern und nach innen gegenüber MitarbeiterInnen und KollegInnen),

-Die Zusammenarbeit (Kooperation zwischen Informationstechnologie und Organisations-Experten),

-Die Zentralisierung und Vernetzung der Information („regionale Zentrierung der Technik, indem sich mehrere Gemeinden zu einem Datenverbund mit zentraler Verwaltung zusammenschließen“³¹),

-Die Enthierarchisierung (Stimulierung des wirtschaftlicheren und rascheren Verwaltungshandelns durch Leistungserstellung und dezentrale Leistungserbringung),

-Die Reorganisation der Prozesse und Integration des Back-Office (E-Government als logische Fortsetzung des One-Stop Gedankes),

³⁰Vgl. Prorok/Sallmann (2002), S. 15.

³¹Prorok/Sellmann (2002), S. 52.

-Die Standardisierung (Forderung nach gemeinsamen Standards in der Kommunikation zwischen Behörden und verschiedenen Systemen),

-Neue Netzwerke und Partnerschaften (E-Government als Initiator für Public-Private-Partnerships).³²

4.4.5 E-Demokratie

Als revolutionär wird die Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien für das demokratische Regieren bezeichnet. Das Internet spielt in dem politischen Prozess seit mehreren Jahren eine wesentliche Rolle und dient vor allem als ein Kommunikationsmedium zwischen den Bürgern und Politikern, wie auch als Informationskern, zu welchem jeder einen freien Zugang hat.

Bei der demokratischen Entscheidungsfindung und Partizipation der Bürger am politischen Geschehen gab es nichts desto trotz viele Schwierigkeiten. Obwohl die Bürger Europas über die Politik verhältnismäßig gut informiert sind, wird das Interesse der Bevölkerung am politischen Geschehen noch immer als schwach eingestuft. Regierungen brauchen aber aktive Mitarbeit und Mitentscheidungen von der Bürgerseite, damit die Entscheidungsprozesse durch das Bevölkerungsengagement transparenter und demokratischer eintreten. Die neuen technologischen Möglichkeiten bieten mehrere Lösungen an und erleichtern die bürgerliche Teilnahme an öffentlichen Debatten und Entscheidungsfindungen an allen staatlichen, sowie europäischen Ebenen. Das Internet wurde zu einem Zentrum der politischen Meinungsbildung und der öffentlichen Diskussion geworden, was für das Volk eine Chance auf verbesserte, kommunikative Zusammenarbeit mit den Behörden und Regierungen bedeutet.

Der Begriff „E-Demokratie“ entstand aus einer Mischung von Demokratie, neuen digitalen Medien und neuen gesellschaftlichen, sowie politischen Organisationsformen. Elektronische Demokratie wird auch als ein Kernelement von E-Government bezeichnet und steht in einer engen Verbindung mit der Information, Kommunikation und Transaktion zwischen den

³²Prorok/Sellmann (2002), S. 50 ff.

Bürgern und öffentlichen Institutionen. E-Demokratie im Sinne von Kommunikationsprozess ist enorm signifikant, wenn es sich um die Mitbeteiligung und Mitbestimmung der Bevölkerung handelt. Die durch elektronische Medien erschaffene Möglichkeit der Partizipation an den politischen Entscheidungsprozessen bildet die Basis für ein gesundes und demokratisches Funktionieren des Staates. Die neue Form von Demokratie hat auch weitere Vorteile, wie z.B.: die Chance für die unterrepräsentierten Gruppen ein Lebenszeichen zu setzen und Artikulation, Verstärkung vorhandener, politischer Strukturen, Schaffung der direkter Rückkopplung zwischen Politikern und Bürgern, Interaktivität.³³

4.4.5.1 E-Partizipation

Die Elektronische Partizipation bildet das Kernelement der E-Demokratie und wird als die Bürgerforderung nach Internetzugang, sowie Transparenz in den Verwaltungsabläufen. Wichtig ist auch die direkte Einbindung von Bürgern in die Entscheidungsprozesse und die Möglichkeit der Mitsprache. Besonders in den Städten und Gemeinden kommt es zu den unmittelbaren Kontakten zwischen Bürgern und der Verwaltung, was folglich die Frage nach Beteiligung, demokratischen Prinzipien und Zugänglichkeit provoziert.

In dem Buch von Cheema „Decentralizing Governance“ ist die folgende Definition von E-Participation zu finden:

„the sum total of both the government programs to encourage participation from the citizen and willingness of the citizen to do so. The goal is to increase citizens’ access to information (e-information), to engage citizens in discussion (e-consultation), and to support their participation in decisionmaking (e-decisionmaking)“³⁴.

³³ Vgl. Ewert/Fazlic/Kollbeck, S. 2 ff.

³⁴Cheema (2007), S. 46.

Die folgende Abbildung gibt den Überblick über die Wirkung des partizipativen E-Government:

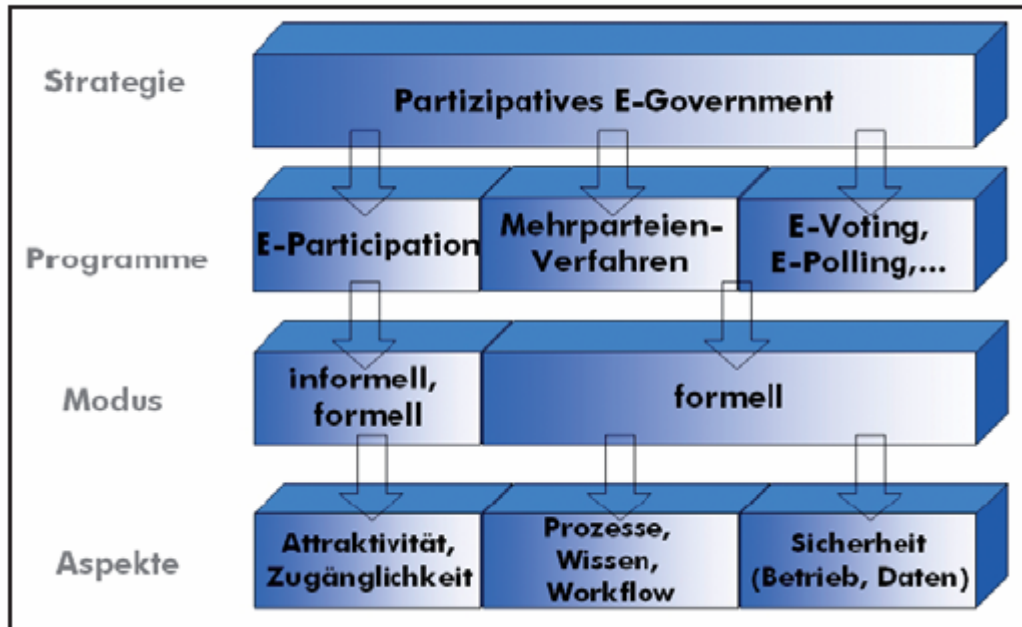


Abbildung 2: Partizipatives E-Government

Quelle: <http://www.brz.gv.at>

Die Partizipation im Sinne der demokratischen, legitimierten Wahlen ist ein heißes Thema das Diskussionen über die Zukunft von electronic Government auslöst. Aus diesem Grund werden im Moment über diese Frage einige Diskussionen geführt. Die E-Partizipation dient nicht nur als Basis der Demokratie, sondern ist ebenfalls in der Lage Bürger in gleicher Position mit den Entscheidungsträgern stellen zu können. Der Bevölkerung werden dadurch viele Gelegenheiten für die Mitbestimmung geschaffen. Zu den wichtigsten können folgende gezählt werden:

- Mitsprachmöglichkeit bei Bauvorhaben auf der Website und Diskussionen über den Haushalt einer Kommune,

- Diskussion von Gesetzesvorhaben auf der Homepage des Parlaments,

- Formelle Partizipationsverfahren zu Planungsprozessen,

-Internetgestützte Befragungen zu Planungsvorhaben.

Die Erscheinung der digitalen Medien hat die Beteiligungsmöglichkeit für die Bürger relevant erhöht. Dabei sind aber noch drei Faktoren, welche Bürgerpartizipation an politischen Prozessen verstärken können bedeutend. Das sind:

Information (Government → Citizens),

Konsultation (Government ↔ Citizens) und

Aktive Beteiligung (Government ↔ Citizens).³⁵

4.4.5.2 E-Voting

Electronic Voting als eine der wichtigsten Anwendungen von E-Demokratie wird in den letzten Jahren von zahlreichen Regierungen in Betracht gezogen. Das Hauptziel dieses Interesses ist vor allem der Wunsch nach der Wahlmodernisierung. Trotz der Popularität dieses Konzeptes unter den Politikern, bestehen viele Kontroversen bezüglich der Verwendung der elektronischen Mittel für Wahlen.

In manchen Ländern wurden bereits erste Proben mit E-Voting durchgeführt. In Indien, Irland, Deutschland oder USA haben die Regierungen Wahlmaschinen implementiert und nur in Estland wurde die Fernstimmabgabe im Jahr 2005 in den Lokalwahlen eingeführt. Obwohl die Idee von E-Voting sehr ehrgeizig ist, wird sie noch mit dem kritischen Auge beobachtet, in erster Linie aufgrund des Transparenzmangels und der fragwürdigen Sicherheit.³⁶

Die Einführung von dieser neuen elektronischen Wahlmethode muss einige Voraussetzungen erfüllen:

-Nur berechnigte Bürger können ihre Stimme abgeben (Sicherheit der Online Identifikation),

³⁵Vgl. Grönlund (2006), S. 28.

³⁶Vgl. Grönlund (2006), S. 43.

- Die Stimme kann nur einmal abgegeben werden,
- Die Abstimmung soll völlig geheim werden,
- Es soll verhindert werden, dass die Stimmabgabe von anderen Personen manipuliert wird,
- Das System sollte die Sicherheit der Stimmenabrechnung auf allen Wahlebenen garantieren.³⁷

Die Prozedur von E-Voting sollte auf folgenden Stufen ermöglicht werden:

-Internet Voting in den Wahllokalen (der Computer für E-Voting ergänzt bzw. ersetzt den traditionellen Wahlzettel in den Wahllokalen, die Stimmabgaben werden elektronisch vermittelt und gezählt, die Wähler sind verpflichtet, in den eigenen Regionen zu wählen),

Internet Voting in irgendeinem Wahllokal (gleiche Voraussetzungen wie bei dem ersten Typ nur mit dem Unterschied, dass die Wähler die Möglichkeit haben, ihre Stimmen in dem beliebigen Wahllokal abgeben zu können. Alle Computer, die für E-Voting verwendet werden, gehören zur Verwaltung.),

-Internet-Voting aus öffentlichen Computer (die Voraussetzung ist der Besitz von einem unikalen Passwort oder der unikalen elektronischen Signatur, die physische Verifikation von Wähler ist nicht notwendig),

-Internet-Voting aus irgendeinem Computer (nicht nur die elektronische Signatur oder das Passwort, sondern auch die Computerausstattung in betriebsfähiges System und der Sabotageschutz des Web-Browsers sind für diese E-Voting- Form erforderlich).³⁸

4.5 E-Services

Die Anzahl der E-Government-Dienstleistungen für Bürger und Unternehmer steigt ungebremst. Dieser Trend bringt Vorteile für die Anbieter und die Konsumenten zum

³⁷Vgl. Swedish Government Official Reports (2000), S. 4.

³⁸Vgl. Swedish Government Official Reports (2000), S. 12.

gleichen Zeitpunkt. Unter dem Begriff E-Services werden alle möglichen Dienstleistungen verstanden, die auf elektronischer Weise zugestellt werden. Zu den wichtigsten gehören:

- Personell besetzte Telefondienste (call centers),
- Automatische Telefondienste mit Bediensteten,
- Netz,
- E-Mail,
- Stände mit öffentlichen Informationen,
- EDI (Electronic Data Interchange- computer-to-computer communication),
- Interaktives Digital-Fernsehen,
- Elektronische Zahlungstransaktionen.³⁹

4.6 Digitale Kluft

Zusammen mit der raschen Entwicklung von Informations- und Kommunikationstechnologien erscheint auch das Phänomen, welches als „digitale Kluft“ (eng. digital divide) bezeichnet wurde. Diese digitale Spaltung bedeutet die Schwierigkeiten des Internetzugangs auf der globalen, sowie nationalen Ebenen. Der Grund dafür liegt vor allem in den sozioökonomischen Unterschieden wie zB.: Bildung und Einkommen. Die mit der digitalen Kluft verbundene Diskriminierung findet auf unterschiedliche Arten statt: Infrastruktur (globale vs. nationale bzw. regionale Entwicklung), Sprache (Gestaltung der Websites hauptsächlich in englischer Sprache), Geschlecht (Informations- und Kommunikationstechnologien werden deutlich von Männern beherrscht), Inhalt (relevante Informationen vs. Datenmüll) und Alter.⁴⁰

Die Verwaltungskultur, sowie die gesellschaftliche Verhältnisse unterliegen ständig dem starken Einfluss von E-Government. Die Tatsache, dass die Kern-Zielgruppen der Leistungsverwaltung (ältere Menschen, Arme und schlecht Ausgebildete) sehr oft übersehen werden, sollte nicht ignoriert werden. Viele verfügen bis jetzt über keinen Internetzugang bzw. fehlt ihnen die Fähigkeit, die digitalen Medien zu nutzen. Es kann passieren, dass es

³⁹ Vgl. Statskontoret (2000), S. 8.

⁴⁰ Vgl. Bundespressedienst Österreich (2005), S. 9.

trotz der schnellen Entwicklung von Informations- und Kommunikationstechnologien die Erhaltung der traditionellen Verwaltungsverfahren notwendig sein wird. Die exakten Bedenken über die „digital divide“ sollte immer bei der Umsetzung von E-Government berücksichtigt werden.

5 New Public Management

In engem Zusammenhang mit dem Begriff E-Government steht sog. New Public Management. Dadurch werden in erster Linie die Reform- und Modernisierungsbewegungen innerhalb des öffentlichen Sektors verstanden. Die Idee des NPM ist keineswegs ein neues Thema, da das Konzept der Verwaltungsmodernisierung schon in den 60ern und 70ern als „synoptische Planungsmodelle“ gekennzeichnet wurde, die sich vor allem auf Rationalisierung der politisch-administrativen Entscheidungen konzentriert haben.⁴¹ Ende der 70er wurde der Begriff New Public Administration mit dem Schwerpunkt auf demokratische, verantwortliche, sozial gerechte und partizipative Verwaltung eingeführt.

In den 80ern haben sich diese Verwaltungsreformströmungen in allen angelsächsischen Staaten, sowie auch in den skandinavischen Ländern weiter ausgebreitet. In englischem Sprachraum wird New Public Management als „ein Bündel verwaltungspolitischer Reformstrategien, die überwiegend von einer betriebswirtschaftlichen Interpretation des Verwaltungshandels geleitet werden“⁴², verstanden. New Public Management wird aber als keine perfekte Lösung mit bestimmten Maßnahmen gesehen, dieses Modell gibt nur Vorschläge bezüglich der Privatisierung und der Deregulierung, Auslagerung und Verselbständigung von Verwaltungseinheiten, sowie Einführung von Wettbewerbselementen in das Verwaltungshandeln.

5.1 Grundprinzipien des New Public Management

Die Verwaltungsreform basiert prinzipiell auf vier Annahmen, die das Funktionieren und die Modernisierung des öffentlichen Sektors erleichtern sollten. Das erste Konzept ist die sog. „ökonomische Rationalität“, die im Rahmen der Marktwirtschaft der Verwaltung die Funktion als Dienstleistungsunternehmen zuschreibt, wobei die Bürger als Kunden gelten.

⁴¹Vgl. Neisser (1998), S. 19.

⁴²Blanke (2005), S. 63.

Die zweite Grundannahme betrifft ein „systemisches Verständnis“, welches sich auf den Zusammenhang zwischen der Verwaltung und den anderen Teilsystemen der Gesellschaft, sowie auf die Steuerbarkeit und Veränderbarkeit komplexer Systeme bezieht (die nach außen und nach innen gerichteten Perspektiven). Weiters wurde ein zentraler Begriff „Zurechenbarkeit“ bzw. „Verantwortlichkeit“ eingeführt, der grundsätzlich Handlungsfähigkeiten und politische Verantwortung bezeichnet. Es handelt sich hier auch um die Forderung nach Responsivität der politischen sowie legitimierten Vertreter. Schlussendlich zählen „Systematisierungs- und Ordnungsversuche“ zu den Hauptprinzipien des New Public Management. Dabei von wesentlicher Bedeutung ist vor allem die Beobachtung praktischer Reformen und ihrer Grundwerte, Steuerungslogik, inhaltliche Reformschwerpunkte, die Entwicklungsphase und die Implementierungsstrategie.⁴³

5.2 Die positiven Folgen der Verwaltungsreform

New Public Management bringt eine Reihe von positiven Auswirkungen auf das Verwaltungshandeln mit sich. Primär werden die Aufgabenverständnisse neu definiert und anhand der Reformen im öffentlichen Sektor sollten der Staat und die Verwaltung die „Aufgabenerfüllung flexibler gestalten und besser den Bürgerbedürfnissen und den sozialen, politischen und ökonomischen Umfeldbedingungen anpassen können“⁴⁴.

In diesem Sinne spielt das Subsidiaritätsprinzip eine wichtige Rolle, wo das Verhältnis verschiedener Regierungs- bzw. Verwaltungsebenen zueinander, sowie Beziehungen zwischen Bevölkerung und Staat sehr bedeutend sind. Dabei geht es auch um die Aufgabenverantwortung, die sich unter anderem auf Gewährleistungs-, Durchsetzungs- und Finanzierungsfunktionen orientiert.

Die Modernisierungspolitik fokussiert auch stark auf Deregulierung und Re-Regulierung, mit welcher ein neuer Umbau des öffentlichen und privaten Handelns geplant wurde. Diese Idee betont vor allem die Notwendigkeit der „Entbürokratisierung“, Flexibilisierung und Vereinfachung des Verwaltungshandelns. Außerdem wird die staatliche Steuerung nicht nur

⁴³Vgl. Neisser (1998), S. 40 ff.

⁴⁴Blanke (2005), S. 68.

von staatlichen, sondern auch nicht-staatlichen Akteuren übernommen, was höhere Effizienzgewinne ermöglicht, wirksame Wettbewerbsbedingungen zwischen den unterschiedlichen Anbietern etabliert und die Anspruchsrechte der Bürger verstärkt.

Neue Steuerungslogik und Führungsorganisation für die Administration hat das Ziel, die traditionell bürokratische Verfahrens- und Inputssteuerung abzulösen, um eine effektive Rahmensteuerung (Zielvereinbarungen, Kontraktmanagement) einzuführen. Wichtig ist gleichzeitig, dass die Verwaltungsinstitutionen gemeinsam konzipieren und dass die bisherigen Aufsichts- und Kontrollformen durch neue Konzepte ersetzt werden können. Die Rollentrennung zwischen Politik und Verwaltung, die von Führungslogik geprägt wird, verursacht ein ganz neues Verhältnis der politischen Vertretungskörperschaften zur Verwaltungsspitze.

Das letzte Konzept basiert auf Reformen des Personalmanagements und präsentiert ein neues personalpolitisches Profil mit dem Schwerpunkt „ergebnisorientierter Public Manager“, der als Vorbild für die Personalentwicklung im öffentlichen Dienst gelten sollte.

Bei der Rekrutierung wird vor allem die Aufmerksamkeit auf allgemeine Managementqualifikationen, sowie auf die leistungsorientierte und risikobereite Kandidaten gerichtet. Außerdem sollte die Schaffung eines wettbewerbs- und leistungsfördernden Umfelds ermöglicht werden.

6 Ein kurzer Überblick über Schweden

Dieses skandinavische Land im Norden Europas umfasst ein Territorium von 450.295 km², hat aber nur 9,11 Millionen Einwohner. Das politische System wird als konstitutionelle bzw. parlamentarische Monarchie bezeichnet, wobei der König über keine politische Macht verfügt. Die Exekutive liegt in der Regierungskompetenz, die von dem Premierminister geführt wird und vor dem Parlament (Riksdagen) verantwortlich.⁴⁵ Die schwedische Verfassung wurde am 6. Juni 1974 angenommen und um weitere Gesetze im Jahr 2003 ergänzt.

6.1 Die sozialen Werte in der schwedischen Gesellschaft

Um die Form und das Funktionieren des politisch-administrativen Systems Schwedens richtig zu verstehen, ist es unumgänglich, die Grundkenntnisse über die gesellschaftlichen Werte in diesem Land zu besitzen. Es herrschen vor allem der Egalitarismus, die Gleichheit und die Gerechtigkeit, sowie die Solidarität. Von großer Bedeutung ist auch das gegenseitige Vertrauen in die Menschen und die Regierung, welches die Wichtigkeit der Bürger als ein relevanter Teil des Staates betont. Nicht zu übersehen ist in erster Linie der tiefe Glaube in die demokratischen Prinzipien auf der Landes-, sowie Staatsebenen, sowie das rationale Denken. Dabei spielt der Säkularismus, der im Jahr 2000 durchgeführt wurde, eine wesentliche Rolle in der schwedischen Mentalität.⁴⁶

⁴⁵Vgl. Heidar (2004), S.40 ff.

⁴⁶Vgl. Einhorn / Logue (2003), S. 31 ff.

6.2 Die politische Charakteristik

6.2.1 Die schwedische Demokratie

Schweden ist eine parlamentarische Demokratie, die sich am Anfang des 20. Jhdts. herausgebildet hat. Im Jahr 1917 wurde der Parlamentarismus eingeführt. Ab diesem Zeitpunkt ist die Regierung vor dem schwedischen Parlament – Riksdag verantwortlich.

Die Regierung ist verpflichtet, mit dem Parlament zusammenzuarbeiten, um den Staat kompetent und effizient zu leiten. Vier Jahre später wurde das Wahlrecht für Frauen beschlossen (sog. „universal suffrage“). Im Jahr 1951 hat die Regierung die Religionsfreiheit durchgesetzt.

Die Regierungsministerien in Schweden bilden eine einzelne, integrierte und ganz kleine öffentliche Einheit, die aus dem Büro des Premierministers, 10 Ministerien und Ministerium für Verwaltungsangelegenheiten entsteht.

Die Verfassung des Königreichs Schwedens ist im Jahr 1975 in Kraft getreten und basiert in erster Linie auf dem Prinzip der populären Solidarität, Demokratie, sowie des Parlamentarismus. Der erste Artikel umfasst die wichtigsten, demokratischen Grundsätze:

„All public power in Sweden proceeds from the people. Swedish democracy is founded on the free formation of opinion and on universal and equal suffrage. It shall be realized through a representative and parliamentary polity and through local self-government“⁴⁷.

6.2.2 Der Staatschef

Wie schon vorher erwähnt, ist Schweden eine Monarchie, die vom König also dem Staatsoberhaupt repräsentiert wird. Seit 1973 hat aber der König keinen Einfluss auf die

⁴⁷Swedish Constitution, Art.1

Politik und ist im politischen Leben nicht mehr aktiv. Er repräsentiert den Staat nach Außen und übt nur zeremonielle Funktionen aus. Obwohl er die jährlichen Sitzungen des Riksdagen eröffnet, hat er keine Privilegien betreffend die Unterzeichnung der Regierungsdokumente und in der Beteiligung an den Verhandlungen.

6.2.3 Riksdag als Stimme der Bürger

Das Parlament spielt eine zentrale Rolle im politischen Leben Schwedens. Es verfügt über die legislative Macht. Die Entscheidungen werden durch die Regierung implementiert.

Seit dem Jahr 1971 besteht das schwedische Parlament aus einer Kammer und umfasst eine Zahl von 349 Mitgliedern, die in den Direktwahlen für vier Jahre gewählt sind.

Wesentlich ist, dass die parlamentarischen Tätigkeiten gleich repräsentiert werden, das heißt, dass die Hälfte der Riksdagen Mitglieder weiblich sind. Die Frauen werden immer aktiver und stärker auf der politischen Bühne und diese Tatsache wurde von der Wahl im Jahr 2006 bestätigt (47,3 %).

6.2.4 Politische Parteien

Das schwedische, politische System ist von starken politischen Parteien gekennzeichnet. Die Parteien wurden durch typische „cleavages“ unterschieden, nämlich durch den traditionellen Konflikt zwischen Kapital und Arbeit, der von vier Revolutionen geprägt worden ist („the religious revolution of the sixteenth century (Reformation), the national (French) and the industrial revolutions (...) and finally, the Russian Revolution of 1917“⁴⁸).

Nach diesen wesentlichen Spaltungen auf der politischen Bühne wurden die Parteien in fünf Familienparteien, die von verschiedener Größe und Wichtigkeit sind, geteilt. In Schweden herrscht das sog. „five party system“, welches gegenwärtig zusätzlich von den kleineren Parteien unterstützt wird. Zu den „mächtigsten“ Parteien gehören: Moderata samlingspartiet (Moderne Partei), Folkpartiet Liberalerna (People's Party the Liberals), Sozialdemokraterna

⁴⁸Heidar (2004), S. 41.

(Sozialdemokraten), Centerpartiet (Die Mitte-Partei), Vänsterpartiet (Die Linke-Partei), Kristdemokraterna (Christdemokraten) und Miljöpartiet de gröna (Die Grünen).⁴⁹

6.3 Neutralitätspolitik

Die schwedische Neutralität wurde über Jahrhunderte entwickelt und wird als ein wichtiger Faktor angesehen. Es hatte seinen Anfang im Jahr 1818, als der König Karl XIV Johan, nach den lang andauernden Kriegen mit Russland und Preußen, eine neue, politische Ausrichtung gestaltet hat. Seitdem hat Schweden immer eine neutrale Position zu allen kriegerischen Auseinandersetzungen angenommen.⁵⁰

Die Neutralitätspolitik hat Schweden von zwei destruktiven Weltkriegen bewahrt und war der Schritt in die Richtung moderner Entwicklung. Der Kalte Krieg hat Schweden auf die Probe gestellt. Das skandinavische Land ist trotzdem neutral geblieben. Erst Ende der 50er fang Schweden eine Zusammenarbeit mit USA an („unofficial alliance“).

Im Jahr 1995 gemeinsam mit Österreich und Finnland, wurde Schweden zum Mitgliedstaat der Europäischen Union. Mit diesem Beitritt versuchte Schweden, seine Praxis von „neutral zu sein“ nach „Neutralität zu erreichen“ zu wechseln. Im Kriegsfall deklariert, betont und behält sich Schweden die Neutralität als Nicht-Anpassung vor.⁵¹

Die Neutralität Schwedens unterliegt einem ständigen sicherheitspolitisch-ideologischen Wandel und wird aktiv diskutiert. Obwohl Schweden kein Vollmitglied der NATO ist, nimmt der Staat am Programm „Partnership for Peace“ teil und ist bei der Gestaltung der UNO-Politik aktiv tätig. Die Rolle der internationalen Zusammenarbeit spielt momentan eine zentrale Rolle und aus diesem Grund wird die schwedische Neutralität von all diesen Komponenten beeinflusst. Es bleibt aber ganz klar, dass sich die militärische Allianzfreiheit als Grundprinzip der schwedischen außenpolitischen Identität nicht verändert.

⁴⁹Vgl. Einhorn / Longue (2003), S. 46.

⁵⁰Vgl. Gebhard (2005) S. 30.

⁵¹Vgl. Heidar (2004) S. 241 ff.

7 E-Government in Schweden

7.1 Die Geschichte des E-Government

Elektronisches Regieren in Schweden hat seinen Anfang bereits im Jahr 1997, als die Regierung ein Projekt „Government eLink“ eingeführt hat. Das Projekt betraf den sicheren Informationsaustausch zwischen Unternehmen und ihren Kunden. Die Einrichtung dialogfähiger Server war der erste Schritt in Richtung E-Government. Dies ermöglichte den Informationsfluss innerhalb des öffentlichen Sektors.⁵²

Ein Jahr später ist die Modernisierungs- und Entwicklungsstrategie der öffentlichen Verwaltung, die mit Informations- und Kommunikationstechnologie Verwendung und Bürgerinvolvierung eng verbunden sind, in den Mittelpunkt gerückt. Aus diesem Grund entstand im Jahr 1999 eine neue Initiative „An Information Society for all“, die nochmals betonte, wie die Informations- und Kommunikationstechnologien für die regionale Entwicklung, Demokratie, Gleichheit, Beschäftigung und effizient funktionierenden, öffentlichen Sektor wichtig sind.

„First, for democratic reason, it is vital for individuals to have ample awareness of the public sector and the products that stem from work conducted in public administration. Secondly, effective dissemination of information is highly significant means of raising efficiency in public administration itself. Making basic information from the public sector available is another factor with a bearing on growth and welfare.“⁵³

Diese Initiative hat bewiesen, dass Schweden nach wie vor und weltweit einer der führenden Staaten im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie ist.

⁵²Vgl. IDABC (2005), S. 17.

⁵³ Statskontoret (2002), S. 7.

Im Jahr 2000 ist ein Bericht „The 24/7 Agency-Criteria for 24/7 Agencies in the Networked Public Administration“ erschienen. Dieser Berichtsansatz bezieht sich auf die Errichtung der rund um die Uhr zugänglichen Dienstleistungen.

Im gleichen Jahr wurde ein neues Programm präsentiert. „The public administration in the service of democracy“ beinhaltet eine Überzeugung, dass alle Dienstleistungen über das Internet geliefert werden sollen. Als Antwort auf diese neue Idee wurde ein „Public eForum“ gegründet, um eine Diskussion über die E-Government-Strategie und deren Entwicklung zu initiieren.⁵⁴

Der nächste Schritt war eine Regierungsinitiative betreffend Gesetzeskontrollen und Regulationen, die alle unnötigen Barrieren im Bereich der E-Kommunikation abbauen sollte.

Im Jahr 2002 hat die sog. Swedish Agency for Public Management zum ersten Mal die elektronische Singnatur (E-Signature), die für die Verwendung der digitalen Services notwendig war, eingeführt. Kurz danach hat die Agentur die Verantwortlichkeit für die Entwicklungsstimulation, die Verwendung der Informations- und Kommunikationstechnologien, sowie für das effiziente Funktionieren der E-Services übernommen. Zusätzlich hat die Regierung eine IT-Policy-Strategy-Group berufen, die als Beratungsinstitution diente. Die Existenz von E-Government ist seit dem Jahr 2003 von der 24/7-Agentur, die in den dialogsfähigen Regierungsausschuss transformiert wurde, garantiert. Die Hauptaufgabe des Ausschusses war der Informationsaustausch innerhalb der Regierung.

Nach einem Jahr entstand ein neues E-Government-Portal Sverige.se, welches die grundsätzlichen Informationen über elektronische Dienstleistungen des öffentlichen Sektors anbietet.

Das Jahr 2005 hat viele neue Veränderungen mit sich gebracht. Der neue Aktionsplan wurde vor allem an Abschaffung von Hindernissen für Unternehmen fokussiert. Gleichzeitig wurde von E-Identifikation als Sicherung der E-Services diskutiert.

⁵⁴Vgl. IDABC (2005), S. 5.

Einige Monate später wurden die sog. biometrischen Reisepässe ausgegeben, die die Voraussetzungen des ICAO-Standards, sowie der biometrischen Personalausweise erfüllen und in der Schengenzone gültig sind. Der kleine Mikrochip auf dem Personaldokument beinhaltet Daten und ein digitales Foto des Inhabers.

Es ist erwähnenswert, dass das schwedische Pharmaziemonopol als erstes in Europa die Verwendung der elektronischen Rezepte eingeführt hat.

Die größten Banken sind bald durch die Einführung von E-Rechnung zum System der Informations- und Kommunikationstechnologien beigetreten.

7.2 Der öffentliche Sektor als Faktor für Demokratieerhöhung

Die öffentliche Verwaltung in Schweden spielt eine besondere Rolle für die Demokratieexistenz. Das im Jahr 1766 eingeführte Gesetz der Pressefreiheit garantiert den Bürgern das Recht auf Teilnahme an jedem Dokument, das von Regierungsbehörden aufbewahrt wird. Ausgenommen wurden nur diese Dokumente, die als Geheimakte gelten. Sonst sollte das Volk jederzeit über den Zugang zur Information und Kommunikation über die modernen Medien verfügen.

In der schwedischen Gesellschaft hat die Offenheit eine lange Tradition. Es überrascht nicht mehr, dass der individuelle Einkommensnachweis der Öffentlichkeit zugänglich ist. Das Bestehen der offenen Verwaltung, sowie Regierungsbehörden erweckt das Vertrauen in den Bürgern. Aufgrund dessen werden auch demokratische Werte stärker, weil sich die Bevölkerung selbstverständlich aktiver für das Staatswesen interessiert, wenn es einen unbeschränkten Informationszugang und einen Kontakt zu den Entscheidungsträgern gibt.

Durch die Verwaltungsreformen wurden zahlreiche Dienstleistungen in elektronischer Form gestaltet. Durch diese Computerisierung des öffentlichen Sektors kann jetzt ein jeder Bürger Informationen über jeden Lebensbereich gewinnen. Als einer der wesentlichen Online-Services wird der AMS (Arbetsmarknadsstyrelsen) gesehen, der alle möglichen Infos über den Arbeitsmarkt liefert. Die Besucher haben die Chance, sich nicht nur die Jobangebote anzuschauen, sondern auch für bestimmte Arbeitsstellen zu applizieren.

Dank des online ausgefüllten Formulars haben die Arbeitssuchenden und die Arbeitnehmer immer und überall den Zugriff zur Datenbank, die alle relevanten Dateien über den Interessent aufweisen. Die AMS-Homepage enthält auch die Informationen betreffend Dienstleistungen des Arbeitsamtes, Entwicklung des Arbeitsmarktes, sowie die Bildungsmöglichkeiten und Arbeitslosigkeitsleistungen.

Solche Services wie AMS und die anderen, die genauer in folgenden Abschnitten besprochen werden, sind für die Demokratie und Gesellschaft von großer Bedeutung. Die Menschen fühlen sich sicher, wenn der Staat offen und transparent regiert, wenn den Bürgern der Kontakt zur öffentlichen Verwaltung geschaffen wird, und wenn es die Partizipationsmöglichkeit an sozioökonomischen, sowie politischen Angelegenheiten besteht.

7.3 24/7 Agencies

Die schwedische Regierung ist tief davon überzeugt, dass es möglich ist, Behörden, die 24 Stunden und sieben Tage in der Woche der Bevölkerung zugänglich sind, zu kreieren. In dem Projekt „The 24/7 Agency – Criteria for 24/7 Agencies in the Networked Public Administration“⁵⁵ betont die schwedische Agentur für Verwaltungsentwicklung (Swedish Agency for Administrative Development – SAFAD) die Bedeutung der raschen Aufgabenabwicklung innerhalb des öffentlichen Sektors und die Notwendigkeit der Existenz der rund um die Uhr offenen und jederzeit erreichbaren und von geographischen Standorte unabhängigen Behörden.

Die von Statskontoret (Swedish Agency for Public Management) vorgeschlagenen Hauptkriterien basieren in erster Linie auf der Fähigkeit der Regierungsbehörden, interaktive Dienstleistungen für die Öffentlichkeit und die Unternehmen zur Verfügung zu stellen. Das Bewusstsein der Bürger über das Funktionieren und die Aufgaben des öffentlichen Sektors ist auch ein wesentlicher Faktor, der für die Förderung und die Beschleunigung der Entwicklung von E-Government als notwendig gesehen wird. Da die Behördendienste von der Technologie und Infrastruktur betroffen sind, ist es erforderlich, dass die online zugänglichen Services ein

⁵⁵Vgl. Statskontoret (2000), S. 7.

bestimmtes Entwicklungsniveau erreichen. Laut dem Statskontoret wird es unter vier Ebenen der technologischen Evolution unterschieden:

- Ebene 1: Website mit der „verpackten“ Information über Behörde und ihre Dienstleistungen,
- Ebene 2: Website mit der interaktiven Information über Behörde und ihre Dienstleistungen,
- Ebene 3: Website und kommunikative Funktionen, die den Besuchern die Möglichkeit der Einreichung und Abrufung persönlicher Information geben,
- Ebene 4: Website und Netzwerkfunktionen für abgestimmte Dienstleistungen, die einzelne Behörden und Institutionen involvieren.⁵⁶

In den letzten Jahren gab es eine große Vielzahl von Behörden im Netz, die sich über einen Erfolg freuen konnten. Die Volksbefragung aus dem Jahr 2002 hat bewiesen, dass die E-Services an Popularität gewonnen haben: fast 2,3 Million der Bürger haben die Internetseite der Regierungsbehörden besucht (45 % der allen Internetuser). Viele Agenturen bieten momentan ein breites Spektrum von Online-Dienstleistungen an. Erwähnenswert sind:

-Riksskatverket (RSV), The National Swedish Tax Board, der schon im Jahr 2001 den Unternehmen die Möglichkeit geschaffen hat, via Internet die Steuererklärungen monatlich zu versenden (individuelle Einkommenssteuerdeklaration, Sozialversicherungsbeiträge). Berichte über Einkommenssteuer wurden zum ersten Mal im April 2001 im Netz von ca. 450.000 Personen ausgefüllt. Die Benutzeranzahl steigt mit einem enormen Tempo, ein Jahr später waren es schon über eine Million. Seit dem Jahr 2002 besteht für die Bürger die Chance, eine Realbesitzsteuer Online für das folgende Jahr zu berechnen, was der besseren Planung des Eigenbudgets dienen sollte.

-Patent & Registreringsverket (PRV), The Swedish Patent and Registration Office, stellt zur Verfügung die Informationen, wie das Unternehmen hergestellt und registriert werden soll. Der Service heißt ganz simpel „Kontakt – N“.

-Vägverket (VV), The Swedish National Road Administration, bietet folgende Leistungen an: Zahlung für die Führerscheintests, Registrierung des temporär unnutzbaren Autos, Bericht über die Eigentumsaustausch. Die Firmen und Institutionen haben via VV-Website den

⁵⁶Criteria for 24/7 Agencies in the Swedish Public Administration

Zugang zur Datenbank der registrierten Wagen und die Möglichkeit, mit der VV-Bewilligung, die Autos, die in einen Unfallsantrag involviert werden können, zu identifizieren.

-Virtual Customs Office, der von der schwedischen Kundschaft gegründet, ermöglicht die Einreichung von Informationsberichten direkt auf der VCO – Website, Erhaltung der Informationen über Dienstleistungsangebote, sowie Downloaden der unterschiedlichen Formulare. Die Fragen an VCO können via SMS oder per E-Mail geschickt werden.

-Försekringskassan, The National Social Insurance Service, hat einen neuen Service entwickelt, der den Eltern die Möglichkeit öffnet, via Internet über die Notwendigkeit der Betreuung der Kinder unter zwölf Jahre zu berichten. Die Männer können auch den Anspruch auf die Familienbeihilfe stellen, wenn das Kind neu geboren ist, da 450 Tage gemäß dem schwedischen Gesetz zwischen Mutter und Vater zu teilen sind.⁵⁷

In den kommenden Absätzen werden die wesentlichen Servicedienste, die online zur Verfügung stehen, im Detail präsentiert.

7.3.1 The National Board of Student Aid (CSN)

Diese Nationale Behörde für Studentenbeihilfe spezialisiert sich im Bereich der finanziellen Unterstützung von Studenten. Jährlich wird fast eine Million von aktiven Studenten finanziell in Form von Stipendien oder Krediten subventioniert. Die Kosten werden zur Gänze von der Regierung getragen. Es gibt immer mehr Interessenten, die sich über finanzielle Hilfe erkündigen möchten. Aus diesem Grund hat die oben genannte Behörde in den letzten fünf Jahren Online-Services ausgebaut. Auf der Homepage von CSN (www.csn.se) bekommen die Studierenden wesentliche Information über ihre aktuellen Anträge für Stipendium und über den Stand der Schulden.

Die CSN legt einen großen Wert auf die Automatisierung der administrativen Prozesse und deshalb hat sie eine neue Strategie entwickelt. Damals haben die Studenten die universitäre Aktivität nachweisen müssen, gegenwärtig sind dafür die Bildungsbetreuer, die die

⁵⁷Vgl. Rapid development of e-services in Sweden (2002)

Anwesenheit und Partizipation an den Kursen von den betroffenen Personen bestätigen, zuständig. Damit werden automatisch die An- und Auszahlungen der Stipendien von den Banken durchgeführt. Ca. 370.000 Studienbeihilfebezieher verfügen über Mittel direkt auf dem Konto, ohne sich anmelden, oder Studentenstatus beweisen zu müssen.⁵⁸

Die unten angeführte Abbildung enthält die Zahl der CSN-Homepage-Besucher (CSN Direkt) und der Interessenten, die sich telefonisch erkündigt haben (CSN Datasvar). Im Jahr 1999 waren es insgesamt 1,2 Millionen.

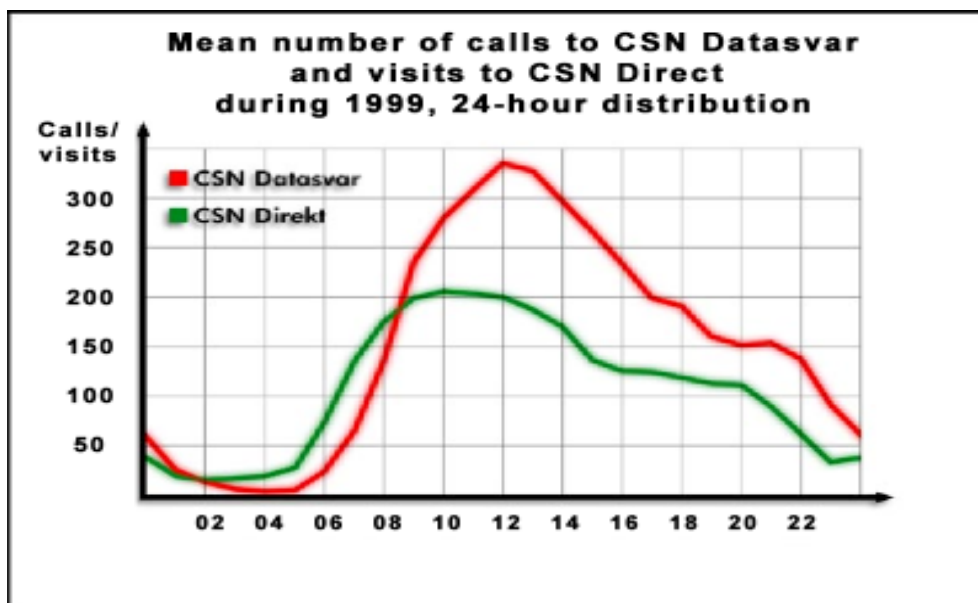


Abbildung 3: Mean number of calls to CSN Datasvar

Quelle: <http://www.statskontoret.se/upload/publikationer/2000/200041.pdf>

Alle Online durchgeführten Transaktionen für die Studienbeihilfe verlangen einen fortgeschrittenen Ausbau der technischen Möglichkeiten wie z. B. die elektronische Signatur, die Datenintegrität, die glaubwürdige Authentifizierung, oder die Behebung der Servicestörungen. Manche von diesen Voraussetzungen wurden noch nicht erfüllt. Aus diesem Grund bemüht sich die CSN, den Entwicklungsprozess zu beschleunigen, sowie die bürokratischen Wege zu kürzen oder im Idealfall zu eliminieren.

⁵⁸Vgl. Statskontoret (2000), S. 14.

7.3.2 Jönköping County Administrative Board (JCAB)

Jönköping ist ein Verwaltungsbezirk im Süden Schwedens. Die Nachfrage nach Online Services wurde dort durch das Internetprojekt „Smelink“ in einem großen Ausmaß gesättigt. Der Begriff „Smelink“ bezieht sich auf kleine und mittlere Unternehmen. Auf der Website www.smelink.se/myndigheter wird der Zugang zu der Datenbank von Behördenadressen ermöglicht. Dank dem Homepage-Guide „Bruno“ werden die benötigten Behörden einfacher und schneller, lokalisiert. In dem System befinden sich vor allem Informationen über die zentralen Regierungsbehörden, Gemeinden, administratives Gremium des Verwaltungsbezirkes, Bezirksrat, Regierung und Ministerien, Parlament und die höher bildenden Anstalten. Neben Postadressen, Telefonnummer, E-Mail und Homepage-Adressen, werden ebenfalls Meldungen über Legislatur und die abrufbaren Formulare zu finden sein.⁵⁹

Das folgende Diagramm bestätigt den Umstand, dass es eine Nachfrage nach Dienstleistungen außerhalb der „normalen“ Öffnungszeiten gibt.

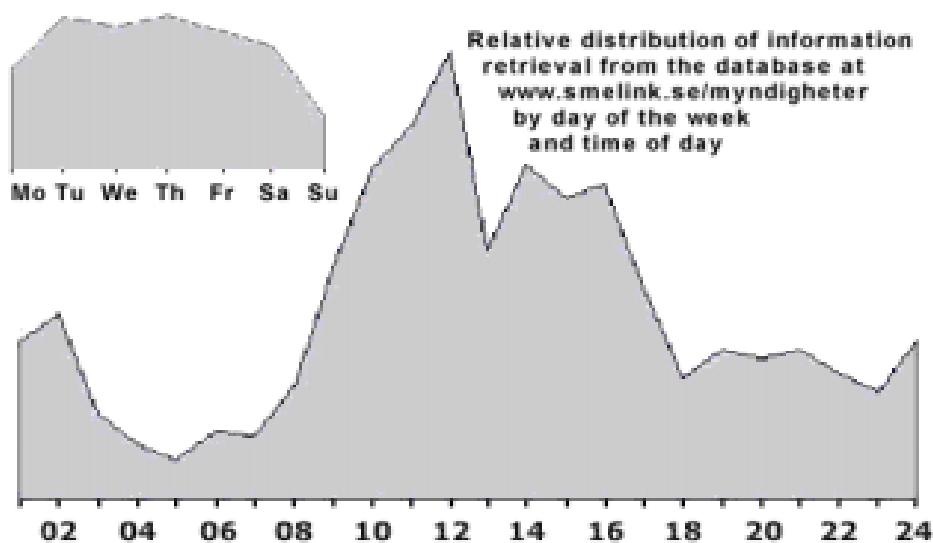


Abbildung 4: Relative distribution of information retrieval from the database

Quelle: <http://www.statskontoret.se/upload/publikationer/2000/200041.pdf>

„Smelink“ versucht die Unternehmensbedürfnisse zu erfüllen und stellt bereits eine bedeutende Zahl von Online Formularen im PDF Format, die sofort ausgedruckt werden

⁵⁹Vgl. Statskontoret (2000), S. 15.

können, zur Verfügung. Der große Vorteil für ein Unternehmen ist der Punkt, dass innerhalb von zwei Tagen die an Behörde gerichtete Frage beantwortet wird und die Qualität mit dem „Smelink“ ISO 9001 Zertifikat gesichert ist.

7.3.3 National Social Insurance Board (RFV)

Der nationale Ausschuss für Sozialversicherung in Schweden betont die Notwendigkeit der Gesetzgebung und der klaren Regulationen bezüglich elektronischer Kommunikation und Online-Dienstleistungen.

Der RFV hat im Jahr 1999 ein Bericht über Transaktionssysteme, die auf dem digitalen Weg durchgeführt werden, veröffentlicht („Report on regulatory overview prior to IT-based transaction systems etc“). In dieser Ausführung unterstreicht der Ausschuss die Schwäche vieler Klausuren, die in dem Gesetzbuch über Sozialversicherung gefasst werden, weil sie die komplette Implementierung von Selbstdienstleistungen und die automatische Administration kompliziert machen und den ganzen Prozess verzögern.

Um das Funktionieren des Bereiches Sozialversicherung zu rationalisieren und zu computerisieren, hat der Ausschuss eine Reihe von Projektvorschlägen vorgelegt. Zu den relevantesten können folgende Punkte zugeordnet werden:

- Alle Beschlüsse, betreffend Leistungen in Sozialversicherung, sollten in der Zukunft als elektronische Dokumente veröffentlicht werden,
- Die E-Signatur sollte mit der manuellen Signatur gleichgestellt werden,
- Die Regierung oder von der Regierung berufene Behörde sollte für die Rechtsvorschriften und über die Sicherheit der elektronischen Unterschrift zuständig sein.

7.3.4 Zentrum für einfache Verbrechensanzeigen (RPS)

Schweden unternahm auch eine neue Initiative im Bereich der Kriminalitätsbekämpfung. Das entstandene polizeiliche Zentrum auf der Insel Sandön bei Stockholm freut sich seit dem Jahr 1999 über eine steigende Popularität und vor allem über ihre Effektivität.

An RPS können einfache Verbrechen, sowie die Fundsachen angezeigt werden. Die Abteilung in Stockholm übernimmt alle Meldungen durch die sog. Telefonzentrale und gibt die Informationen dem Büro in Sandön weiter.

Das Zentrum für einfache Verbrechensanzeigen funktioniert eigentlich nur durch Telefonverwendung, es gibt keine Angestellten oder Polizisten, die direkt Berichte annehmen können. Nichtsdestotrotz zeigt die Statistik in den letzten Jahren, dass es ein großes Interesse an dieser Initiative besteht und dass die Bürger aktiv an der Kriminalitätsbekämpfung teilnehmen wollen.

Die folgende Abbildung illustriert die Anzahl der Telefonanzeigen über die Verbrechen, wie auch über die Fundsachen in den vergangenen Jahren:

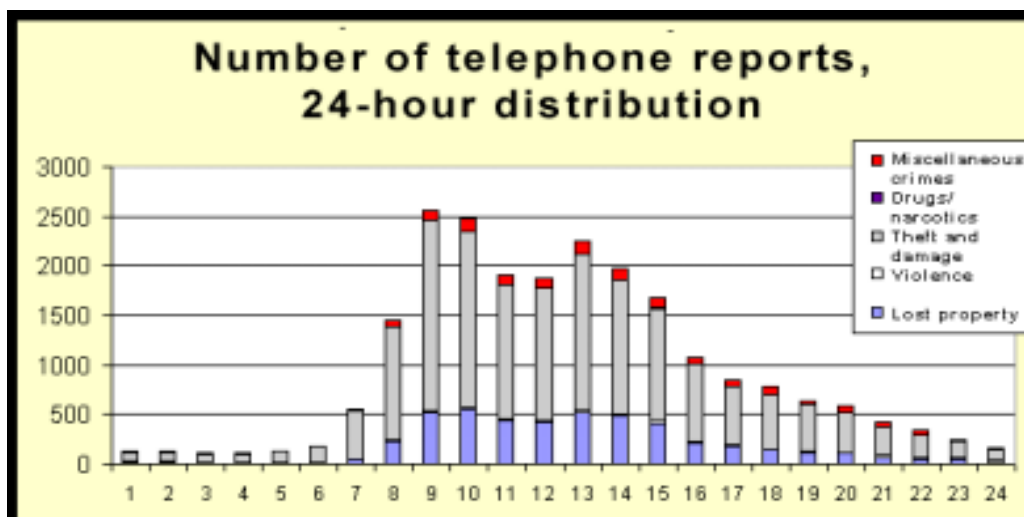


Abbildung 5: Number of telephone reports, 24-hour distribution

Quelle: <http://www.statskontoret.se/upload/publikationer/2000/200041.pdf>

Laut der Schwedischen Behörde für Verwaltungsentwicklung wurde über 350.000 (davon 75.000 per Telefon) kriminelle Verbrechen und verlorene Gegenstände berichtet. Am meisten haben die Menschen das Zentrum über Diebstähle und Schadensfälle, sowie Verluste informiert.

In Sandhamn wurde ein neues Büro eröffnet, in dem alle telefonischen Anzeigen einzeln in Formularblätter konvertiert werden. Das Original wird der Bezirkspolizei übermittelt und die

Kopie bekommt die berichtende Person. Alle digitalisierten Daten sind weiter in sog. „rational reporting routine“ System aufgenommen.

Das Internet hat ein großes Potenzial und deswegen führt RPS ein neues Projekt, in welchem Computerisierung der eingehenden Anzeigen von wesentlicher Bedeutung ist. In der Zukunft sollten alle Polizeizentren elektronisch verbunden werden, um die Informationen über die Kriminalität oder Ähnliches rapid und effizient zu übermitteln. Die virtuellen Einheiten sollten die Möglichkeit geben, Berichte elektronisch zu erfassen unabhängig von Zeit und Ort.

7.3.5 The National Board of Agriculture (SJV)

Der schwedische Ausschuss für Landwirtschaft ist seit dem Jahr 2000 für die Verwaltung und Auszahlungen gemäß der EU-Landwirtschaftsrichtlinie zuständig. Zusätzlich liegt in seiner Kompetenz die Kontrolle und Systemssteuerung der Registrierung bezüglich EU-Zuschüsse für die Bauer. Das grundsätzliche Ziel der SJV umfasst die Opportunität, im Netz durch sog. „cattle register“ den eigenen Viehbestand einzutragen, um damit zu verursachen, dass sich die Bauern um die wirtschaftliche Hilfe schnell und effizient bemühen können.

Die Website von dem Ausschuss (www.sjv.se/vsc) liefert den Interessierten eine Menge von Informationen mit dem Schwerpunkt auf illustrierte Beschreibungen von Pflanzenschonungszentrum, wichtige Tipps und aktuelle Berichte für Tierärzte etc. Für spezialisierte Angaben wird den Benutzern ein persönlicher Code zugeteilt, der durch eine Autorisierung den Informationszugang garantiert. Auf der Homepage sind die Mitteilungen über relevante ökonomische Parameter, sowie über die Veterinärmedizin veröffentlicht.

7.3.6 Swedish Government Employee Pensions Board (SPV)

Sogar die Angestellten der Zentralregierung haben einen eigenen Ausschuss, der für ihre Berufspensionen, sowie die berufliche Lebensversicherung sorgt, wie auch für die Kollektivverträge auf der Gemeindeebene, sowie im privaten Bereich zuständig ist. Die Zielgruppe für den Ausschuss bilden die Erwerbstätigen, Pensionisten und Unternehmen, die selbstverständlich unterschiedliche Interessen einbringen und eine individuelle Behandlung benötigen.

Für die Erwerbstätigen besteht die Chance, sich über den Inhalt des Pensionsvertrages, oder der zukünftigen Pension zu informieren. Auf der Homepage von SPV steht ein spezielles Programm zur Verfügung, mit Hilfe wessen der Interessent einfach und schnell durch die Angabe von Gehalt und Alter die Höhe seiner Pension kalkulieren kann. Die individuelle Altersvorsorge wird auf Grund des letzten Gehaltes berechnet, wobei aber alle wichtigen Faktoren wie die wirtschaftliche Entwicklung und die Belohnungstrends berücksichtigt werden müssen. Die Website bietet ansonsten publizierte Kollektivverträge und notwendige Formulare.

Die Mitarbeiter der Zentralregierung freuen sich über ein „extranet“, wo der Zugang zu der von SPV gespeicherten grundsätzlichen Daten über Beschäftigte in den öffentlichen Behörden geschaffen wurde. Die Information beschränkt sich nur auf die Pensionsangaben, sowie die Lohn- und Beschäftigungsdauer. Vorher hat der Arbeitnehmer die Benachrichtigung über die Pensionsvorsorge in Papierform zu erhalten. Im Moment und durch die Digitalisierung des öffentlichen Sektors ist die Information am elektronischen Weg vorhanden. Den Arbeitgebern wurde ein Programm für unkomplizierte Berechnung zur Verfügung gestellt, welches die Beiträge, die an SPV von den Behörden, die dem Schema der Kollektivversicherung der Zentralregierung unterliegen, einfließen sollten.

Den „einfachen“ Pensionisten wird ein telefonischer Kontakt mit der Kundenbetreuung der Behörde von 8.00 in der Früh bis um 4.30 am Nachmittag ermöglicht. Die Anrufe aus dem Privattelefon sind gebührenfrei und sind häufiger als Anfragen, die per E-Mail gesendet werden. In einem Monat bekommt die Behörde zwischen 3.000 und 4.000 Anrufe.

7.4 VERVA

Ein wichtiges Ereignis war die Einrichtung von Swedish Administrative Development Agency – Verva. Diese regierungsberatende Agentur hat die Aufgabe, die Entwicklung der Zentralregierung zu fördern. Außerdem ist Verva für die Zusammenarbeit und Unterstützung in Verwendung der E-Commerce im Verwaltungsbereich zuständig. Die Agentur nimmt auch die Verantwortung für die Entwicklung neuer Modelle und Methoden innerhalb der elektronischen Beschaffung für den öffentlichen Sektor.⁶⁰

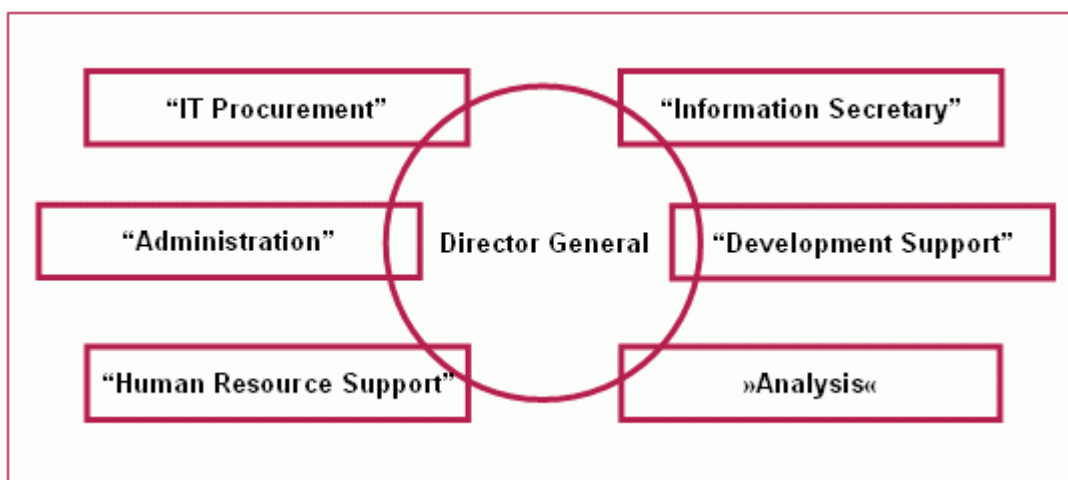


Abbildung 6: Vervas Struktur

Quelle: <http://www.verva.se/english/about-verva/>

Im Rahmen des E-Government entstand die Idee der E-Services in der öffentlichen Verwaltung. Das Ziel ist in erster Linie, ein zahlreiches Angebot mit Online-Dienstleistungen anhand von elektronischen Lösungen zu schaffen. Die Verwendung der Informationstechnologie hilft, die finanziellen Ausgaben zu reduzieren. Viele Regierungsagenturen konnten kürzlich relevante Einsparungen dank der IKT-Beschaffung, die die bürokratischen Prozeduren limitiert, aufzeichnen.

Ein wesentlicher Fakt ist, dass alle Landkreise und Gemeinderäte in gleiche IKT Vertragssysteme eintreten können. Der Beschaffungsprozess dient als ein Dialog mit

⁶⁰Vgl. VERVAs Homepage: Current government instructions

BenutzerInnen, die sich über ihre eigenen Bedürfnisse und Erwartungen bezüglich Informations- und Kommunikationstechnologien im öffentlichen Sektor äußern. Vervas Aufgabe ist, die vorher vorbereiteten Fragebögen zu bewerten und zu analysieren, sowie zu einer aktiven Beteiligung einzuladen.

Diese schwedische Regierungsagentur strebt ständig nach einer erfolgreichen Förderung der neuen Medien, um die Funktionsfähigkeit der öffentlichen Verwaltung positiv mitzugestalten.

Verva legt eine große Bedeutung auf die IKT-Möglichkeiten und ihre Effektivität. Die Agentur hat eine Auszeichnung in Form des Golden Links eingeführt, um die weiteren Regierungsbehörden dazu zu motivieren, einen besseren Zugang zu den elektronischen Dienstleistungen für einfache Menschen zu kreieren und einen Kontakt und Dialog mit den Bürgern zu ermöglichen.

7.5 Die aktuellen Ziele der VERVA

Die Agentur, die für die Entwicklung und Koordination der öffentlichen Verwaltung zuständig ist, versichert einen effizienten, elektronischen Informationsaustausch, sowie auch die Bearbeitung von digitalen Dokumenten. In den letzten Jahren hat sich die Verva auf die aktuellen Themen wie E-Signatur und E-Personalausweis konzentriert. Einer von den wichtigsten Voraussetzungen für eine gut funktionierende E-Administration ist in erster Linie der Zugang zu den E-Services, ebenso wie die simplen und raschen Identifizierungsmethoden.

7.5.1 Die vier Optionen

Verva betont vor allem die Bedeutung der Entwicklung und der ständigen Verbesserung des gegenwärtigen Modelle im Rahmen von E-Procurement. Die Schwächen werden in den technischen Komplikationen und in dem Mangel an Transparenz und in dem langfristigen Denken sein.

Im Bezug auf den nicht ausreichenden IKT-Einsatz stellt Verva neue Planziele und mögliche Durchsetzungsoptionen vor. Die folgenden Punkte beschreiben genauer diese Vorschläge:

- Development of the current procurement model (option 1)

Dieses Model bezieht sich vor allem auf die zentralen Procurement-Rahmenbedingungen, wobei es sich hierbei um eine minimale Regierungsinitiative handelt. Die Kernrolle wird den Leistungserbringern zugeschrieben, die ihre Lösungen auf dem Markt basieren und für die ganze Infrastruktur der E-Identifikation in der Gesellschaft verantwortlich sind.

-A completely state-owned option (option 4)

Die zweite Möglichkeit stellt die Regierung auf den ersten Platz. Die Regierung soll sich um die Ausstellung der E-Identifikationen innerhalb der E-Verwaltung kümmern. Die Idee ist, dass es nur einen Aussteller gibt, dessen Kompetenzen im Bereich der Vereinfachung der E-Services und deren Nutzung liegt.

-A regulated market solution – with private or Government coordination (options 2 and 3)

Damit dieses Model erfolgreich ist, müssen zuerst zwei Voraussetzungen erfüllt werden. Das sind nämlich:

-Die Sicherung der Gleichartigkeit, die Offenheit des zukunftsfähigen, langfristigen Systems und

-Die Zusammenarbeit zwischen den Ausstellern bestimmten Modelle.

Diese Zusammenarbeit soll in erster Linie den privaten Bereich und das Regierungsaupizium betreffen und von der Verstärkung des Marktes und der klaren Regierungskontrolle unterstützt werden.

Im Rahmen der zweiten Option spielt nur eine Organisation die zentrale Rolle, weil sie als Internet-Service-Provider gilt und damit die komplette Koordinationsfunktion ausübt. Durch diese Zusammenarbeit, die auf den verschiedenen Abkommen und „procurement services“ basiert, wird eine elektronische Vielfalt garantiert.

Die zweite Option gibt der delegierten Behörde die Aufgabe, die Zusammenarbeit in IKT-Gebiet zu koordinieren. Diese Behörde verfügt über regelnde Macht, die alle Bereiche wie die Standards, die Verbindungen, sowie die technischen Grundvoraussetzungen in dem öffentlichen Sektor umfasst.⁶¹

7.5.2 Vorschläge bezüglich des schwedischen E-Personalausweises

Verva erwartet von der Regierung, dass es ein geregeltes System für die Einführung der eID existiert, welches von der E-Signatur unterstützt wird. Um von der eID diskutieren zu können, muss zuerst der Begriff schwedische elektronische Identifikation und schwedische, offizielle eID eingeführt und gesetzlich begründet werden. Diese digitalen Personalausweise sollen einen legalen Status besitzen, der nicht nur in Schweden, sondern auch in anderen Staaten anerkannt werden kann.

Es muss auch möglich sein, die nationale ID-Card als den Träger des schwedischen, elektronischen Personalausweises zu verwenden. Letztendlich sollten die Server-Zertifikate für die jeweiligen Organisationen durch Erstellung der administrativen Bestimmungen eingeführt werden.

Es ist wesentlich, dass jedes Individuum, welches das Recht auf das schwedische ID-Dokument hat und das die E-Services in Anspruch nimmt, über den Zugang zu dem elektronischen personalen Dokument verfügt.

7.5.3 E-Identifikations-Standards und E-Signatur

Um den IKT-Einsatz im Bereich E-Identifikation zu vereinfachen und zu verbessern, wurden zwei europäische Standards gemäß dem Qualified Electronic Signatures Act from 2000 etabliert. Darunter wurden auch drei Kategorien unterschieden. Zu diesen gehören:

⁶¹Vgl. Verva (2008), S. 4.

-Class 1 – soft eID (eine fortgeschrittene elektronische Signatur mit Kodierungsschlüssel, die von einem Computerprogramm gesichert wird),

-Class 2 – hard eID (eine fortgeschrittene elektronische Signatur mit Kodierungsschlüssel, gesichert von einem Mikrochip oder ähnliches),

-Class 3 – qualified eID (fortgeschrittene elektronische Unterschriften werden als einer der Voraussetzungen mit den berechtigten Zertifikaten und den sicheren Anordnungen inkludiert).⁶²

Verva unterscheidet auch zwischen zwei Typen von eID im Bezug auf natürliche Personen: Eine schwedische eID, welche für natürliche Personen ausgestellt wird und eine schwedische offizielles eID, welche für natürliche Person, die als Arbeitgeber oder Auftragnehmer gelten, ausgestellt wird. So ein Dokument soll alle Informationen über Organisationszugehörigkeit beinhalten.⁶³

Laut Verva ist es sehr wichtig, dass der elektronische Personalausweis auf Stabilität und Legitimität geprüft und schnell in die Gesellschaft eingebaut wird. Der beste Weg in diese Richtung wird in der Regulierung und Änderung der dies bezüglich Gesetze gesehen.

Die erste und relevanteste Priorität betrifft die Anordnungen innerhalb des Verwaltungssystems, das für die Ausgabe der eIDs zuständig ist. Weiters sollen die Behörden die Verwendung des elektronischen Ausweises während der E-Services - Nutzung akzeptieren.

7.5.4 Frage der Kosten und Finanzierung

Verva sieht eine Möglichkeit der alternativen Finanzierung in der Einschränkung der gesamten Auslagen für das nationale Budget. Die Kosten im Rahmen der eID-Ausstellung könnten von den mehreren Akteuren übernommen werden, es müssen aber zuerst neue und

⁶²Vgl. Verva (2008), S. 7.

⁶³Vgl. Verva (2008), S. 7.

attraktive E-Services entstehen, die Ersparnisse für Bürger und Unternehmen, sowie auch für die Behörden garantieren.

Die Kosten für das Jahr 2007 betragen SEK 77 Millionen und wurden von den Behörden bezahlt.⁶⁴ Diese sind davon abhängig, ob die Behörde über die bereits existierende technische Infrastruktur sowie die erforderlichen Kenntnisse verfügt, oder ob der IKT-Einsatz erst eingeführt werden muss. Die Finanzierung der koordinatorischen Aufgaben sollte durch die Behördenbeiträge folgen und teilweise die Lieferungsservices innerhalb des öffentlichen Sektors abdecken. Es ist aber auch möglich, dass die Regierung für solche Initiativen eigene Zuschüsse widmet, um Kosten der Behörden zu begrenzen, weitere Entwicklung und den Ausbau der E-Services zu vereinfachen.

7.6 Kontinuierliche Arbeit der VERVA

Die schwedische Agentur für Verwaltungsentwicklung, wartend auf die Regierungsentscheidungen bezüglich ihrer IKT-Initiativen, beschäftigt sich aktiv mit den neuen Projekten im Bereich E-Administration und E-Services. Verva betont vor allem die Notwendigkeit des Dialogs mit den Behörden und Anbietern, der für diesen Herbst geplant wird. Außerdem richtet sich die Agentur den Personen mit körperlichen oder mentalen Behinderungen, für welche die speziellen technischen und elektronischen Lösungen gefunden werden sollten, um den Zugang zu den E-Services und E-Administration zu erleichtern.

Die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Akteuren kann zusätzlich hilfreich bei der Definierung der Bedürfnisse des Benutzers und bei der Etablierung des Finanzierungswegs sein. Es bleiben aber noch viele Themen, mit denen sich die Verva beschäftigen muss, offen.

⁶⁴Vgl. Verva (2008), S. 10.

7.7 E-Health

E-Gesundheit (eng. E-Health) ist eine der weiteren Dimensionen von E-Government, weil sie für die Gesellschaft als zusätzliche Sicherung des Gesundheitssystems dienen kann.

In Schweden hat sich die Idee von E-Health ziemlich rasch verbreitet und bereits heute wird von einer Revolution im Bereich Gesundheitsbildung gesprochen.

Der im Internet verfügbare Bericht über die nationale Strategie bietet zahlreiche Informationen bezüglich der innovativen Reformen innerhalb des Gesundheitssektors in Schweden an. Die Regierung legt einen starken Wert auf die potenziellen Gewinne und die Bedeutung der Informations- und Kommunikationstechnologien für die Entwicklung der Dienstleistungen, die gerade an PatientInnen und ihre Bedürfnisse gerichtet werden. Der schnelle, unbegrenzte Zugang für Bürger, PatientInnen und ihre Verwandten zur Information über Gesundheitsfürsorge, sowie die Angaben im Bezug auf den persönlichen Gesundheitszustand und ärztliche Behandlung, bildet die Priorität dieser Regierungsstrategie.

Der via Internet erschaffte Kontakt mit den zuständigen MedizinerInnen vereinfacht und beschleunigt die professionelle Unterstützung, ärztliche Beratung, wie auch die Selbstbehandlungsmöglichkeit. Genauso sollten die Fachmänner im Bereich des Gesundheitswesens das qualifizierte Wissen über E-Health – Lösungen unter Beweis stellen, sodass die Sicherheit der PatientInnen durch Effizienz und Interoperabilität garantiert werden kann.⁶⁵

Um all diese Zielsetzungen realisierbar zu machen, hat die Regierung einen Ausschuss für Gesundheit und Wohlfahrt (National Board of Health and Welfare) ins Leben gerufen, der mit dem Schwedischen Verband der lokalen Behörden und Regionen zusammenarbeitet. Beide Dienststellen sorgen dafür, dass die Bürger, PatientInnen, Pflegefachmänner, sowie die Entscheidungsträger über einen Informationszugang im Bereich Gesundheits- und Sozialwesen verfügen. Darüber hinaus liegt in der Ausschusskompetenz die Verantwortung für die Einführung der einheitlichen Informationsstruktur in den Gesundheits- und Sozialhilfedienstleistungen auf den nationalen Ebenen. Erwähnenswert ist auch die Initiative

⁶⁵ Vgl. National Strategy for eHealth, S. 11 ff.

der Einführung von sog. SNOMED (Systematized Nomenclature of Medicine) in das schwedische Gesundheitssystem. Dieses Softwareprogramm, welches auf dem standardisierten Computersprachsystem fokussiert, erinnert an eine Datenbank, wo es die wissenschaftlich erklärte Terminologie für die Registrierung der medizinischen Berichte inklusive Ätiologie, klinische Befunde, sowie Erfolge angewendet wird.

7.7.1 Sjunet

Sjunet bildet eine Infrastruktur für Kommunikation der Datenübertragung der Gesundheitsfürsorge und Services innerhalb des schwedischen Gesundheitswesens. (Telemedizin). Anfänglich hat Sjunet nur auf der lokalen Ebene existiert und wurde von sieben Gemeinderäten ins Leben gerufen. Aktuell sind alle Krankenhäuser und die Primärversorgungszentrale elektronisch verbunden. Seit dem Jahr 2001 ist die kollaborative Institution (Carelink) für Informations- und Kommunikationstechnologien, Sjunet und Kooperation zwischen Gemeinderäten und den Volksvertretern innerhalb des Gesundheitswesens verantwortlich. Sjunet sollte als ein kooperatives Netzwerk, nicht nur als eine technische Kommunikationsplattform verstanden werden. Dieses System dient der Vereinfachung der Zusammenarbeit der privaten Gesundheitsfürsorgeanbieter mit den lokalen Behörden, sowie den Krankenhäusern im Bereich Telemedizin und Verwaltungskommunikation. Diese Netzwerkinfrastruktur bewirkt einen raschen Informationsaustausch über Patientendaten, Übertragung von Bildern und ärztlichen Anträgen. Die grundsätzliche Idee dieser Vernetzung war die Schaffung der Infrastruktur, die auf drei Prinzipien basiert: secure network, set of common services und telematics applications.⁶⁶

Sjunet als Breitbandnetzwerk verbindet, wie schon oben erwähnt, fast alle Krankenhäuser, Primärversorgungszentrale und viele weitere Dienstleistungen im Bereich Gesundheitswesen. Dieses Netzwerk funktioniert, unabhängig vom Internet, via einen Anschluss des Zugangsschutzsystems, der in den vernetzten Gemeinden die Anwendung findet.

⁶⁶ EHTO: Networking in Health care

Anfangs erschien Sjunet als virtuelles privates Netzwerk, welches von dem schwedischen Telekomunternehmen Telia zugestellt wurde. Diese Technologie hat sichergestellt, dass die übertragenen Informationen nicht der Öffentlichkeit zugänglich waren. Seit dem Jahr 2003 basiert Sjunet auf VLAN – Technologie und ist vom Internet technisch getrennt.

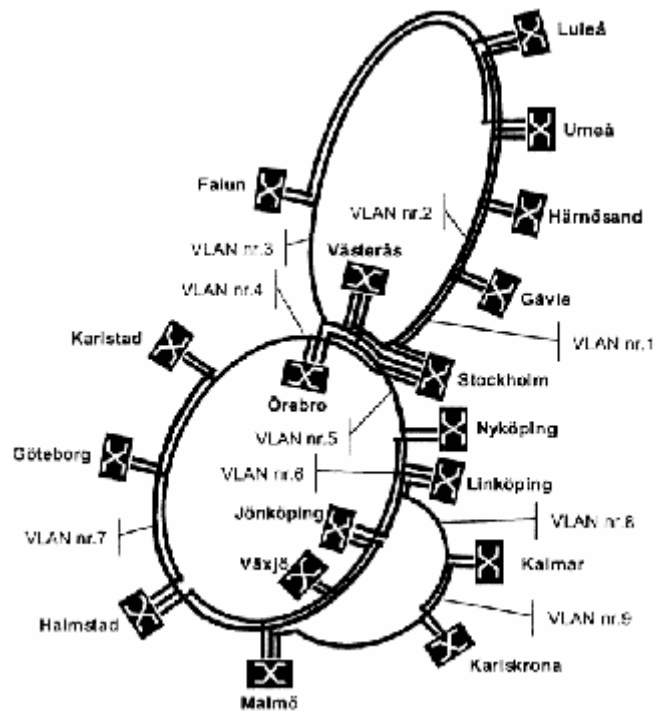


Abbildung 7: Sjunet as VLAN with redundant connections between county councils

Quelle: <http://www.ehto.org/ehealth2003/sjunet.html>

Die oben eingeführte Abbildung zeigt, wie diese technologische Infrastruktur zwischen den Gemeinden Schwedens in Realität funktioniert.

Im Rahmen von Sjunet können folgende Anwendungsbereiche von Telemedizin aufgezählt werden:

- Ärztliche Mitteilung: eRezept, Bestellung, Befunde und sichere E-Mail,
- Videokonferenz: Beratung, Kontrollgang, Planung, Überwachung und Ausbildung,
- Telefonservices,
- Datenübertragung: Teleradiologie, Telepathologie, administrative Dateien,

-Web-Services: Qualitätsregistrierung, Datenbank, Archiv.⁶⁷

Die Informations- und Kommunikationstechnologien wurden in der Medizin schon vor dem Sjunet eingesetzt. In der Stadt Uppsala innerhalb des sog. BITNET-Programms haben die Neurophysiologie-Spezialisten als Pioniere an der Krankenhausuniversität eine Software für die Analyse der Befunde und der Untersuchungen (Hirnstrommessung - eng. electroencephalography EEG und Nervenleitungsforschung), die in lokalen Krankenanstalten geführt wurden, entwickelt.

Eine phänomenale Idee wurde auch im Bereich von Radiologie im Krankenhaus Sollefteå verwirklicht. Im Fall des Spezialistenmangels für die Kernspintomographie (MRI - magnetic resonance imaging) werden alle Untersuchungsbefunde an die Klinik der Telemedizin in Barcelona für weitere Analyse geleitet. Die Antwort auf die gesendeten Untersuchungen und Bilder wird innerhalb von 48 Stunden gegeben. Solche Kooperation zwischen der schwedischen und spanischen Klinik reduziert die Wartezeit auf Sonderuntersuchungen und ermöglicht den PatientInnen einen schnellen Zugang zu der Befundanalyse.

Die aus der Sjunet-Anwendung resultierenden Vorteile können folgendermaßen zusammengefasst werden: in erster Linie kommt die große finanzielle Vorteil in Frage. Die entwickelte Zusammenarbeit zwischen Spitälern, niedrige Personal,- sowie Transportkosten führen zu relevanten Ersparnissen. Außerdem wird den PatientInnen ein besserer Zugang zur Fürsorge geschaffen, weil sich vor allem die Wartezeit auf Untersuchungen wie MR deutlich verkürzt. In Nordschweden wird auch die Radiotherapie angeboten, was den kranken Menschen die anstrengende Zufahrt erspart. Zusätzlich wird die Qualität der Fürsorge durch die Anwendung von Ressourcen der Spezialisten erhöht und die diagnostischen Prozesse, sowie die Behandlung werden dank der Kooperation zwischen Fachleuten beschleunigt.

⁶⁷Vgl. Carelink (2002), S. 4.

7.7.2 E-Prescription

Electronic Prescription ist eine neue Form der rapiden Kommunikation zwischen allen schwedischen Ärzten und Apotheken im ganzen Land. Die medizinischen Rezepte, die auf dem elektronischen Weg übermittelt werden, sind eine Lösung von E-Health, die bedeutsam das Funktionieren des Gesundheitssystems in Schweden verwandelt hat. Es spart nicht nur die Zeit der Ärzte, die dadurch mehr Aufmerksamkeit ihrer PatientInnen widmen können, sondern auch der PatientInnen selbst. Nachdem die Ärzte die Rezepte in dem elektronischen Protokoll erstellen und an die bestimmte Apotheke versenden, meldet sich der Patient bei dem Pharmazeuten mit seinem Personalausweis und erhält schnell das gebrauchte Medikament. Die elektronische Übermittlung dient auch der kompletten Sicherheit von E-Prescription.

Es gibt zwei Wege der Versendung von eRecept: die E-Prescriptions können entweder von dem elektronischen Registersystem der Primärversorgung oder via Internet übermittelt werden. Die meisten werden aber auf dem ersten Weg via Sjunet abgeschickt. Dieses E-Service im Bereich Gesundheitswesen erleichtert die Kommunikation zwischen Arztpraxis und Apotheken und verbessert den Zugang aller PatientInnen zu rascher Behandlung.

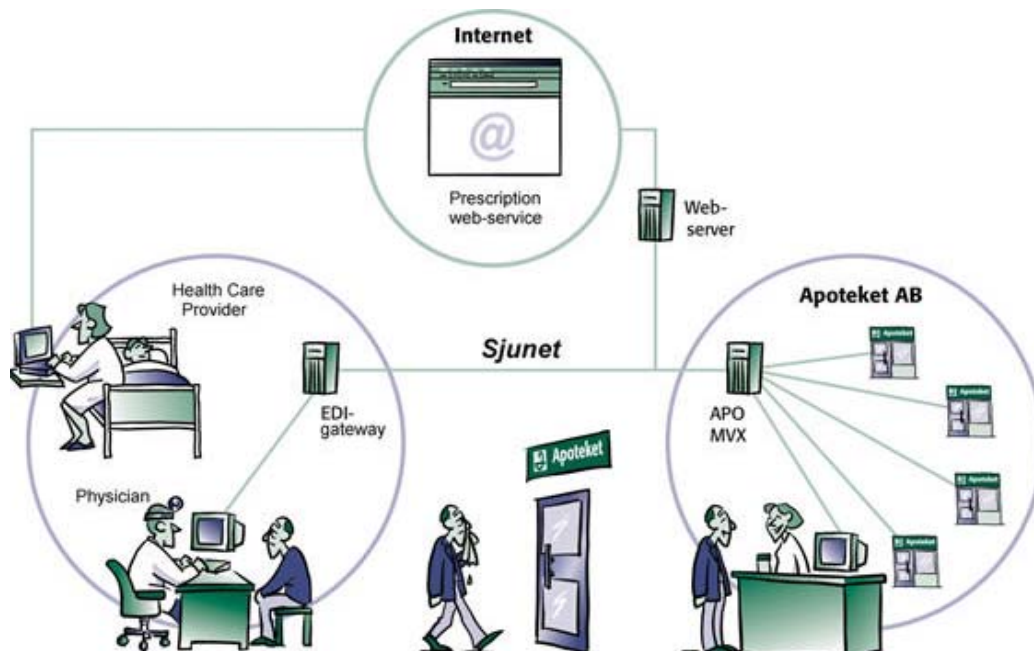


Abbildung 8: Verwendung von Sjunet für elektronische Rezepte

Quelle: <http://vefir.unak.is/ICTConference/Larson.pdf>

Interessant ist, dass E-Prescription entweder an bestimmte Apotheke oder an sog. National Mailbox geschickt werden kann. Diese zwei Lösungen geben dem Patienten die Möglichkeit, in jeder pharmazeutischen Anstalt sein Arzneimittel zu erhalten. Es ist deswegen realisierbar, weil der National Mailbox die Information über das eReceipt an alle 900 Apotheken in Schweden weiterleitet. Dieser Service wurde im Jahr 2004 eingeführt und gewinnt ständig an Bedeutung. Die Mailbox wird nicht nur zu E-Prescription-Versendung genutzt, sondern bietet auch solche Dienstleistungen wie 24-Stunden-Call-Center oder Lieferung nach Hause an.

Die Verwendung der Rezepte in elektronischer Form ist in den letzten Jahren enorm gestiegen. Laut den statistischen Daten aus dem Jahr 2005 sind 45 % aller Rezepte auf digitalem Weg versendet worden. Im Jahr 2004 waren es 35 %, 2001 nur 9 %.⁶⁸ Diese Zahlen zeigen, wie relevant der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien im Gesundheitswesenssystem relevant ist und wie schnell sich diese elektronischen Methoden der Rezeptversendung ausbreiten. In Schweden verfügt jede Apotheke über technische Geräte, die das Erhalten von E-Prescription ermöglichen. Das Ziel der schwedischen Regierung ist zusätzlich, jeden Arzt mit allen pharmazeutischen Anstalten zu vernetzen, damit die Anzahl der elektronisch gesendeten Rezepte systematisch ansteigen kann. In vielen Gemeinden werden schon fast 80 % von den Rezepten via Computer übermittelt. Dieser Stand sollte also in restlichen Kommunen erreicht werden.

Diese innovative Lösung von elektronischen Rezepten hat mehrere Vorteile sowohl für die PatientInnen wie die Ärzte. In erster Linie erhöht dieses System die Sicherheit und Qualität von Rezepten, da der Informationsablauf zwischen dem Arztpraxis-GP's und der Apotheke ungebrochen bleibt. Weiters beinhaltet das Rezept, welches in die Apotheke versendet wird, gleiche Information, die sich in Behandlungsunterlagen befindet. Das kann natürlich die Fehler in Medikamentabgabe oder – dosierung reduzieren. Darüberhinaus wird die Zeit der Organisationen für Gesundheitsvorsorge gespart, was in großem Ausmaß mehr Effizienz und Aufmerksamkeit für die PatientInnen und ihre Behandlung bedeutet.⁶⁹

⁶⁸Vgl. Increasing use of electronic prescriptions in Sweden (2005)

⁶⁹Vgl. European Commission. Information Society and Media (2006), S. 1 ff.

7.7.3 Mobile Gesundheitskontrolle

Nicht nur die eRezepte waren das erfolgreiche Ergebnis der Computerisierung von Gesundheitssystemen. Die schwedische Regierung hat im Jahr 2005 die Idee von sog. „mobile health monitoring“ proklamiert und bald ist die Initiative realisiert worden.

Innerhalb dieses Programms wurde allen Krankenhäusern und Gesundheitsfürsorgeeinheiten der Zugang zu dem unikalen Patientenkontrollservice geschaffen. Die Anwendung von GPSR (Greedy Perimeter Stateless Routing) in dem mobilen Netzwerk ersetzten den Krankenanstalten die traditionelle individuelle Patientenkontrolle durch eine entfernte Überwachung derjenigen, die keine ärztliche Behandlung brauchen.

Diese Dienstleistung „BodyKom“ wurde von Handyprovider TeliaSonera Sweden in Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen wie Hewlett Packard und Swedish software company Kiwok entwickelt. Das System funktioniert anhand der Kommunikationseinheiten, die via Wireless mit den zahlreichen Sensoren, die sich auf dem Patientenkörper befinden, verbunden sind. Damit wird das Krankenhauspersonal ständig über den Gesundheitszustand des Patienten informiert. Falls die Sensoren oder PatientInnen selbst Gesundheitsänderungen entdecken, wird die Nachricht automatisch an Arzt oder Familienmitglieder via TeliaSonera übermittelt.⁷⁰

Momentan wird der Service BodyKom für die Kontrolle des Patientenpulses verwendet, bald sollte er aber auch für Diabetiker, diejenigen mit dem Asthma oder mit anderen Krankheiten, die rasche Behandlung benötigen, anwendbar werden. Solcher Service bedeutet also nicht nur die bessere Lebensqualität des Patienten, die nicht mehr im Krankenhaus bleiben müssen, sondern auch enorme finanzielle Ersparnisse im Bereich Gesundheitssystem.

⁷⁰Vgl. The Local Swedish News

7.8 Gründung der schwedischen Botschaft in Cyberspace

Im Rahmen von E-Government hat die Regierung im Februar 2007 eine neue Initiative bezüglich Informationstechnologien ins Leben gerufen und damit eine sog. "official embassy in Second Life"⁷¹ eingerichtet. Das Ziel der elektronischen Plattform ist, alle möglichen Informationen über Schweden im Internet zu sammeln, um das Land nach Außen zu fördern. Diese virtuelle Botschaft dient also nur als Auskunftportal und ist damit keine administrative Behörde, die für Reisepass- und Visumsausgabe in elektronischer Form zuständig ist. Die Benutzer gewinnen durch die Plattform die Information, wie und wo man solche persönlichen Dokumente bekommt und erfahren viel mehr von dem skandinavischen Land. Außerdem ist das Second Life Portal, finanziert vom Schwedischen Institut, ein interessanter Bussinnesbereich für die Unternehmer, die eigene Geschäfte in der virtuellen Gemeinschaft eröffnen und den Bewohnern die Möglichkeit geben, die Internetprodukte zu kaufen und zu verkaufen.

Wichtig ist die Tatsache, dass dieses „Zweites Leben“ von den Online aktiven Menschen geschaffen wird und als 3D virtuelle Welt gesehen. Laut Generaldirektor des Schwedischen Instituts, Olle Wästberg, hat diese Internetplattform ein Riesenpotenzial:

„Social media, such as Second Life, offer new opportunities for dialogue, spreading information and creating the conditions for us to reach the important early-adopters group in different parts of the world“.⁷²

Die Besucher des “Second Life” können nicht nur eigene Blogs einrichten, sondern auch an den verschiedenen Seminaren teilnehmen, die Vorlesungen abrufen und die Räume für Geschäftstreffen in Cyberspace buchen.

⁷¹Vgl. Sweden establishes first embassy in cyberspace (2007)

⁷²Sweden.se. The official gateway to Sweden (2007)

8 Statistische Daten

Neben den Fakten und Fortschritten im Bereich E-Government sind auch die statistischen Daten von großer Bedeutung, weil sie einen guten Überblick über die wirkliche Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien geben. Die oben geführten Bilder liefern genaue Angabe bezüglich des Internetzugang und –nutzung. Die Daten wurden von dem schwedischen Statistischen Zentralbüro (Statistiska centralbyrån) abgefragt und betreffen das Jahr 2006 und 2007. Die Informationen über das Jahr 2008 sind leider noch nicht bekannt.

8.1 Internetzugang in Schweden

Die erste Illustration präsentiert den Internetzugang und Verbindungsarten in den Haushalten in ganz Schweden. Im Jahr 2006 haben über 80 % der Bürger über den Internetzugang verfügt. Die Entwicklungstendenz kann nur beweisen, dass es zwei Jahre nachher mehr Haushalte mit dem Internetverbindung gibt. Als der populärste Anschlusstyp herrscht in Schweden die sog. Breitbandverbindung, weiters DSL (Digital Subscriber Line), sowie Modem und ISDN(integrated services digital network).

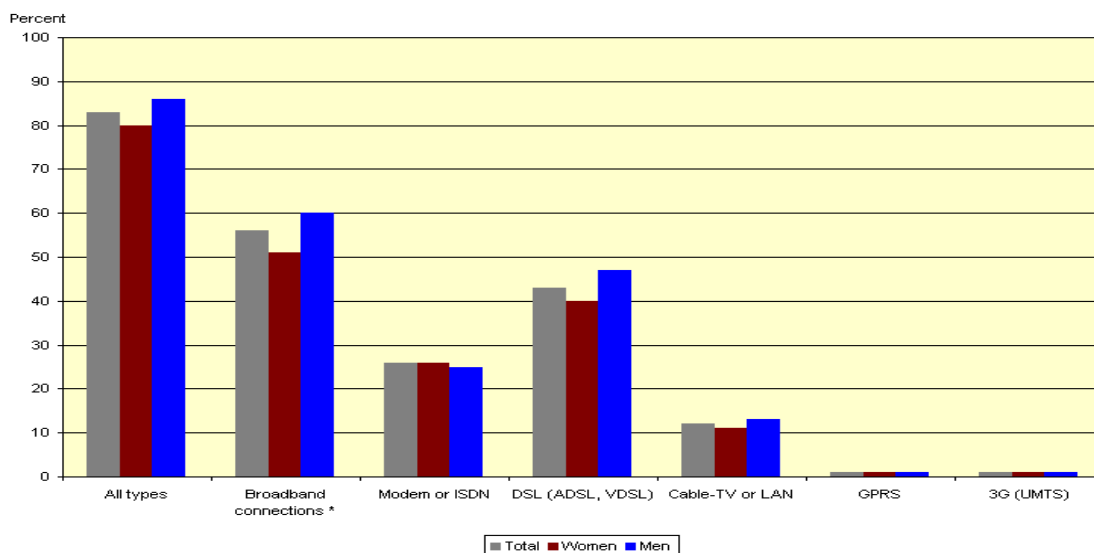


Abbildung 9: Access to the internet at home by type of connection (2006)

Quelle: http://www.scb.se/templates/tableOrChart____201838.asp

Die hohe Anzahl der Personen, die einen Zugang zum Internet haben, ist ein Beweis dafür, dass sich die Bürger gerne vernetzen, um eigene Interesse und Ziele zu realisieren. Das nächste Bild zeigt, wie oft sie sich mit dem Internet verbinden.

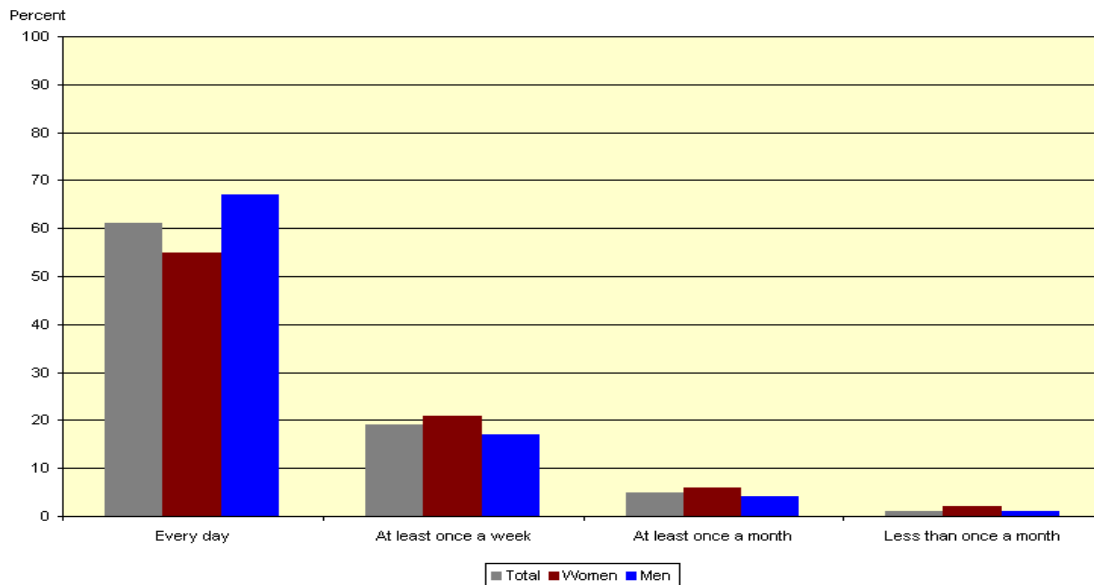


Abbildung 10: How often used the Internet (2006)

Quelle: http://www.scb.se/templates/tableOrChart____201832.asp

Es ist einfach zu interpretieren, dass die Mehrheit derjenigen, die über den Internetzugang disponieren, täglich im Netz präsent ist. Der Unterschied zwischen den Frauen und den Männern ist nicht von großer Bedeutung, obwohl der männliche Teil mehr Aktivität bezüglich Internetverwendung aufweist.

8.1.1 Wo wird das Internet am liebsten verwendet?

Das Internet ist momentan so verbreitet, dass der Zugang zur digitalen Information und Kommunikation fast überall ermöglicht wird. Laut der folgenden Grafik ist das Internet in Schweden in über 70 Prozent in Haushalten verwendet. Der Arbeitsplatz wird auch als die Möglichkeit des „Abenteuers“ im Netz genutzt.

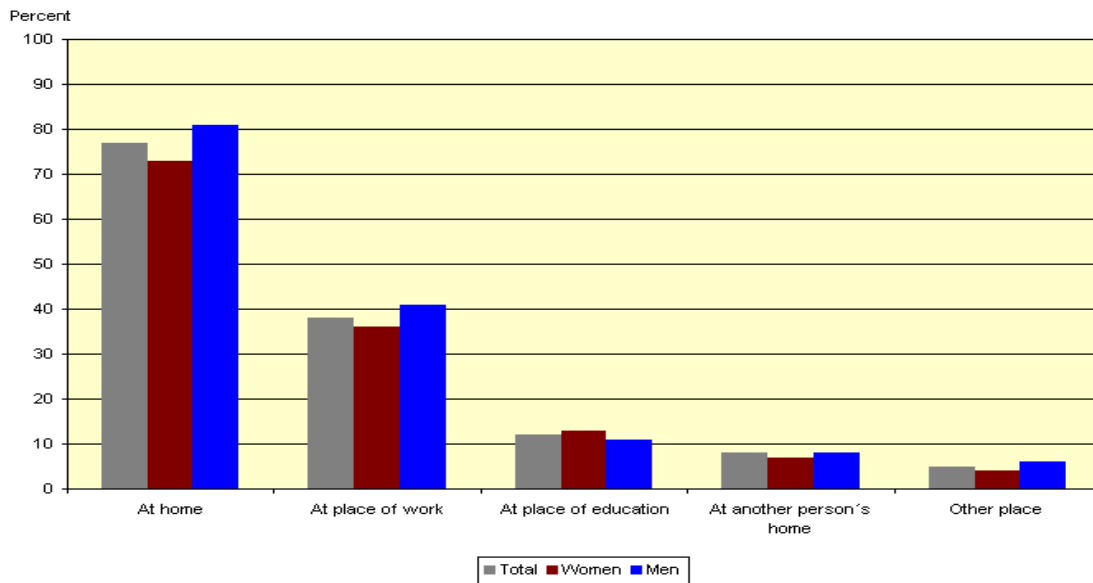


Abbildung 11: Where the Internet was used? (2006)

Source: http://www.scb.se/templates/tableOrChart____201830.asp

Über 10 % der Schweden haben den Internetzugang in den Schulen oder Universitäten, weniger nutzen die Gelegenheit zur Informationsgewinnung bei den Bekannten, Freunden oder in den öffentlichen Internetpunkten aus.

Es ist bemerkenswert, dass die Mehrheit der schwedischen Bevölkerung am liebsten zu Hause im Internet surft. Das ist auch ein Zeichen dafür, dass sich die Menschen gerne vernetzen, um über die Einsicht in die globale, sowie nationale politische und sozioökonomische Situation zu profitieren.

8.1.2 Güterart und Dienstleistungen bestellt via Internet für eigenen Zweck im Jahr 2007

Im 21. Jahrhundert ist es möglich fast alles im Internet zu erhalten. Eine große Anzahl von den privaten wie auch geschäftlichen Angelegenheiten wird auf dem elektronischen Weg erledigt, was zur bedeutenden Ersparnis von Zeit und Geld führt

Die folgende Abbildung präsentiert eine Liste der via Internet bestellten Güter und Dienstleistungen. Fast 30 % aller Dienstleistungen, die im Netz übermittelt werden, betreffen vor allem die Urlaubsreisen und Stationierungsreservierung. Am zweiten Platz befinden sich

alle Güter, die mit den Tickets für gelegentliche Veranstaltungen verbunden sind. Oft werden auch im Internet Bücher, Zeitungen und Bildungsmaterial, sowie DVD – Filme und Musik gekauft.

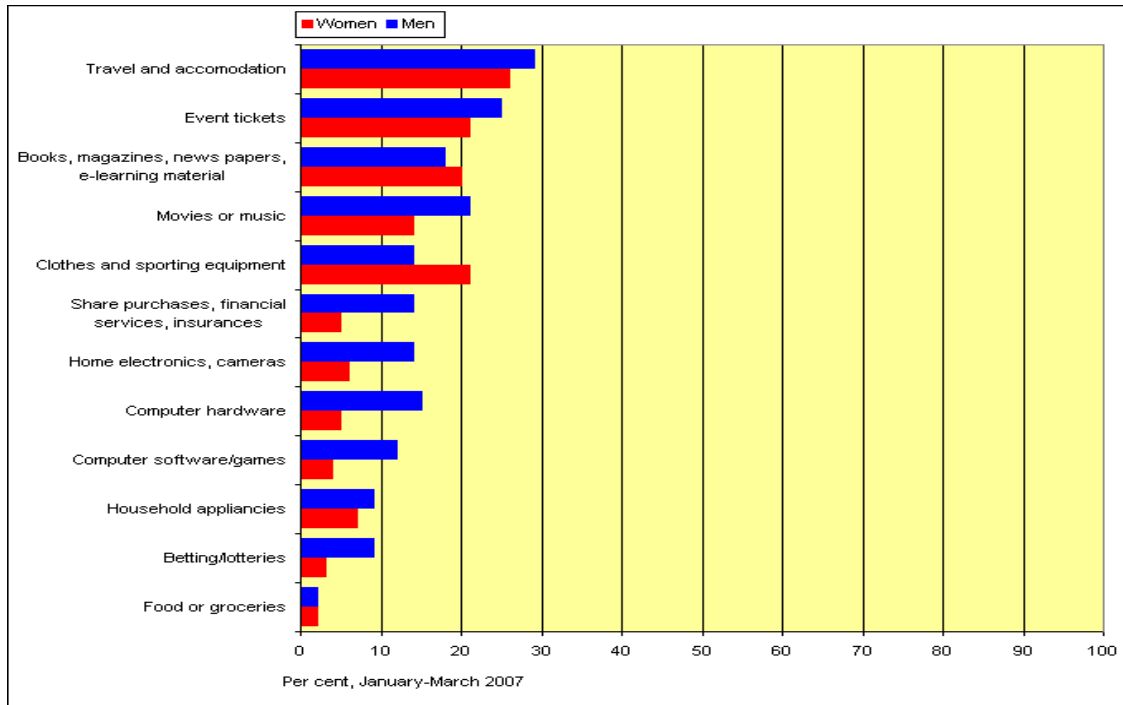


Abbildung 12: Types of goods and services ordered over the Internet for private purposes (2007)

Quelle: http://www.scb.se/templates/tableOrChart____201816.asp

Zu betonen ist die Tatsache, dass sich in den letzten Jahren viele neue, elektronische Dienstleistungen entwickelt haben, die auf den finanziellen Services basieren (E-Banking). Die Chance, das eigene Bankkonto zu kontrollieren und Online Rechnungen zu bezahlen, wird von dem schwedischen Volk völlig ausgenutzt.

8.1.3 Tägliche Verwendung des Internets aufgegliedert nach Geschlecht und Alter im Jahr 2007

Die bildliche Darstellung der Internetnutzung, die nach Geschlecht und Alter geordnet wurde, zeigt deutlich, dass die Männer öfters im Netz ihre Zeit verbringen. Besonders die jungen Menschen sind unter dem Einfluss von den neuen Medien. Die Gründe dafür können unterschiedlich sein, es ist vermutbar, dass die Jugend zwischen 16 und 25 Jahren das Internet nutzt, um das Material für die eigene Ausbildung zu erhalten. Es besteht aber auch ein Risiko, dass sich die heranwachsenden Leute für die Sachen interessieren, die gar nichts mit dem Bildungswesen zu tun haben.

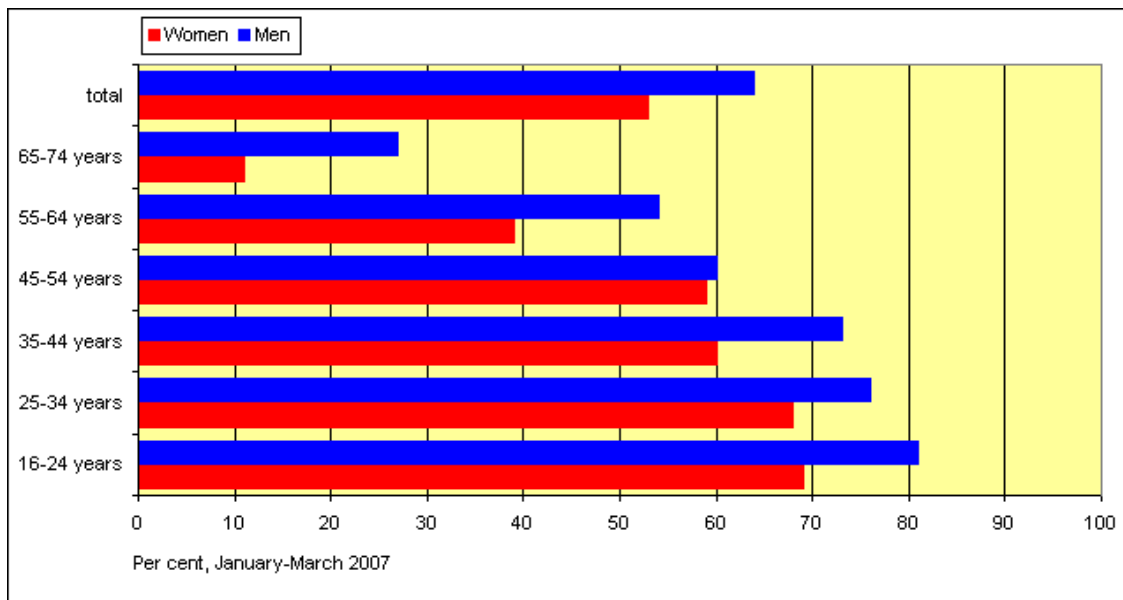


Abbildung 13: Daily use of the Internet by gender and age (2007)

Quelle: http://www.scb.se/templates/tableOrChart___201808.asp

Die prozentuelle Zahl der Bürger im fortgeschrittenen Alter, die gerne vernetzt sind, ist erstaunlich hoch im Vergleich zu den anderen europäischen Ländern. Schweden als einer von den bestentwickelten EU-Staaten kümmert sich nicht nur um die jüngere Generation, sondern auch um den älteren Teil der Gesellschaft, was in dem ermöglichten Internetzugang für alle Altersgruppen sichtbar ist.

8.2 Die Statistik der Europäischen Union

Laut der statistischen Daten der Europäischen Union aus dem Jahr 2007, platziert sich Schweden fest in der Gruppe der führenden Länder, wenn es sich um den Fortschritt im Bereich E-Government handelt.

In der Kategorie Internetnutzung werden folgende prozentuale Angaben registriert: Bevölkerung mit regelmäßiger Internetnutzung – 75 %, E-Mail Versand – 69 %, Suche nach Informationen über Waren und Dienste – 70 %, Internet-Telefon und Videokonferenzen – 9%, Webradio/Web TV – 33 %, Lesen von Online-Zeitungen/Zeitschriften – 43 %, Internet-Banking – 57 %.

Die Situation von E-Government schaut auch nicht schlecht aus: vollständig verfügbare öffentliche Basisdienste für Bürger – 75 %, vollständig online verfügbare öffentliche Basisdienste für Unternehmen – 75 %, Bevölkerung, die E-Government nutzt – 53 %, die Unternehmen, die E-Government nutzen – 79 %.

Auf dem Gebiet E-Health sind auch einzelne Daten zu vermerken: Allgemeinmediziner mit Breitbandverbindung – 88 %, Allgemeinmediziner mit Verbindung zu Sekundärversorgungsinstitutionen – 47 %, Allgemeinmediziner mit elektronischer Übertragung von Patientendaten – 89 %.

E-Business-Bereich entwickelt sich auch ständig und gewinnt an Bedeutung besonders unter den Unternehmen: Unternehmen, die online einkaufen – 72 %, Unternehmer mit integrierten internen Geschäftsverfahren – 37 %, die Rechnungen in elektronischen Format versenden/empfangen – 18 %, die digitale Signaturen benutzen – 23 %.

Alle statistischen Daten wurden aus dem Bericht der Europäischen Kommission „Vorbereitung der digitalen Zukunft Europas i2010 – Halbzeitüberprüfung“⁷³ übernommen.

⁷³Vgl. Europäische Kommission Informationsgesellschaft und Medien (2008),S.139.

9 Neuigkeiten und Veränderungen in E-Government seit dem Jahr 2007

E-Government in Schweden entwickelt sich ständig und wird immer um neue Ideen ausgedehnt. In den letzten zwei Jahren wurden neue Internetplattformen ausgebaut, sowie moderne Initiativen bezüglich digitalen Medien geschaffen.

9.1 The Northern European Subset (NES)

Im Januar 2007 haben die skandinavischen Länder (Schweden, Norwegen und Dänemark) in Zusammenarbeit mit Finnland, Island und Großbritannien eine neue Initiative ins Leben gerufen, die „The Northern European Subset“ (NES) genannt wurde. Als Ergebnis dieser Kollaboration wurde ein „eProcurement standard“ UBL 2.0 definiert und dessen Implementierung zwecks einfacherer und schnellerer Schaffung der allgemeinen Plattform, die das Funktionieren des eProcurement in allen Mitgliedstaaten sowie in den anderen EU-Ländern, die an solche Initiativen teilnehmen wollen, ermöglicht.⁷⁴

UBL wird aufgrund des globalen Charakters und der einfachen Anwendung während der Erstellung von eInvoices bevorzugt. Die elektronische Rechnung spielt auch eine grundsätzliche Rolle, weil sie Kooperationen zwischen Unternehmen innerhalb des ganzen Europas erleichtern kann.

Laut der Studie aus dem Jahr 2003, 75 aus 290 lokaler Autoritäten in Schweden begonnen mit der Verwendung von eProcurement. Das große Interesse liegt vor allem in eInvoices, besonders in Regierungsagenturen.

Die Homepage von NES ist einfach strukturiert und liefert Information über Hauptziele der Initiative, die auf Vereinfachung der Kompatibilität und der praktischen Verwendung von eProcurement auf der staatlichen, sowie internationalen Ebene basiert, wie auch auf die Harmonisierung der unterschiedlichen Typen von eProcurement-Dokumente erleichtert.

⁷⁴Vgl. eGovernment Factsheets (2008)

Zusätzlich dient die Plattform dazu, die Entwicklung und Nutzung der internationalen Standards im Rahmen des eProcurement zu stimulieren.⁷⁵

9.2 „Vision of E-Government 2007“

Der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in den öffentlichen Institutionen wurde schon in dem Regierungsplan aus dem Jahr 1999 stark betont. Aus diesem Grund wird die Idee von „Informationsgesellschaft für alle“ ständig verwirklicht. Die Zielsetzungen dieser innovativen Schritte sind ganz klar und eindeutig: wirtschaftliches Wachstum, Entwicklung von neuen Arbeitsplätzen, zukunftsfähige Gesellschaft und breit verstandene Gleichheit. Deshalb sollte der öffentliche Sektor die Hauptrolle in diesen Entwicklungsphasen spielen und die Informations-, sowie Dienstleistungszugangsmöglichkeiten den schwedischen Bürgern zu erhöhen. Die Bereitstellung der „24-hour-period-authority“ ist einer der wesentlichsten Fortschritte im Bereich E-Government.

Der aktuelle, nationale Entwicklungsplan enthält mehrere Fragen betreffend die Zukunft der schwedischen E-Verwaltung und lässt sich in folgenden Punkten zusammenfassen:

-Die Umsetzung von Informationsmanagement (Vereinfachung des Zugangs zu dem staatlichen Register und den Datenbanken, sowie die Erhöhung von Möglichkeit im Bezug auf Informationsaustausch zwischen den Unternehmen), Finanzamt als zuständige Behörde,

-Neue Patientendatenbank (Sozialministerium),

-Effizienzerhöhung der technischen Infrastruktur für elektronische Kommunikation (Zugängigkeit, Stabilität und Offenheit der Netzwerkkommunikation),

-Höhe Internetsicherheit (Zukunft der E-Identifikation),

⁷⁵Vgl. Northern European Subset Homepage

- Herstellung eines Amtes, welches für Koordination der IT-Standards und die Rahmenbedingungen für Interoperabilität zuständig ist,
- Infrastrukturunterstützung von Umweltdaten,
- Entwicklung der elektronischen Krankenversicherungskarten,
- E-Commerce in der staatlichen Verwaltung,
- Gemeinsame IT-Unterstützung und Standardisierung der Beschaffung und ihrer neuen Initiativformen,
- Unternehmen von E-Services,
- Nachfrage nach E-Gremien,
- Simplifizierung der Gesetze.⁷⁶

Die zukünftigen Reformen vom IT-Sektor in Schweden bedürfen in erster Linie einen finanziellen Aufwand, sowie eine enge Kooperation zwischen allen Gemeinden und lokalen Behörden. Obwohl es schon viele Dienstleistungen Online zur Verfügung stehen, wird nach einem besseren Service für die Bürger und Unternehmen ständig verlangt. Aus diesem Grund ist die Zusammenarbeit der Zentralregierung mit den Kommunenautoritäten als Priorität gesehen, weil die Verantwortungsgrenzen nicht genau gesetzt wurden. Die Sicherheit der elektronischen Kommunikation und Datenübertragung ist auch nicht zu übersehen. Die rasche Einführung von E-Signatur sollte das Sicherheitsproblem lösen.

Das Jahr 2007 war auch der Anfang der Änderungen für die regionalen Bevölkerungsidentitäten. Die in diesem Jahr entstandene Internetplattform SameNet, die Kommunikationsplattform für das Sámi-Volk, funktioniert als eine digitale „Bühne“ für die Demokratie, Identität, Information, Diskussionen und Bildung. Der SameNet Server ist in Jokkmokk platziert und wird von Samernas utbildningscentrum (Sámi Bildungszentrum)

⁷⁶ Vgl. Regeringskansliet (2007), S. 9 ff.

verwaltet. Alle Sámi-Institutionen, Samebys (Sámi-Dörfer) und Sámi-Organisationen gehören zu den Usern von SameNet.⁷⁷ Dieses Portal wird ebenso für die interne Kommunikation, wie auch Information für die vernetzten User verwendet.

9.3 E-Government – Stand 2008

Die letzten statistischen Daten aus dem Bericht der Vereinten Nationen über E-Government (UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance) bestätigen die Überzeugung der Autorin, dass Schweden als der führende Staat in dem Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in dem öffentlichen Sektor, sowie auf der politisch-gesellschaftlichen Ebene bezeichnet werden kann.

Die oben geführte Abbildung ist der beste Beweis dafür:

Rank	Country	E-Government Readiness Index
1	Sweden	0.9157
2	Denmark	0.9134
3	Norway	0.8921
4	United States	0.8644
5	Netherlands	0.8631
6	Republic of Korea	0.8317
7	Canada	0.8172
8	Australia	0.8108
9	France	0.8038
10	United Kingdom	0.7872
11	Japan	0.7703
12	Switzerland	0.7626
13	Estonia	0.7600
14	Luxembourg	0.7512
15	Finland	0.7488
16	Austria	0.7428
17	Israel	0.7393
18	New Zealand	0.7392
19	Ireland	0.7296
20	Spain	0.7228

Abbildung 14: Top 20 Countries in the E-Government Readiness Index

Quelle: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>

⁷⁷Vgl. Samenet

Wenn es sich um die Transaktionen auf elektronischem Weg handelt, bleibt Schweden auch ganz vorne. Der Zugang zu fast 75 % der Online-Dienstleistungen ermöglicht den Bürger, nicht nur schnelle Informationsgewinnung, sondern auch offene Kommunikation mit den Regierungsbehörden, der öffentlichen Administration, sowie den Unternehmen.

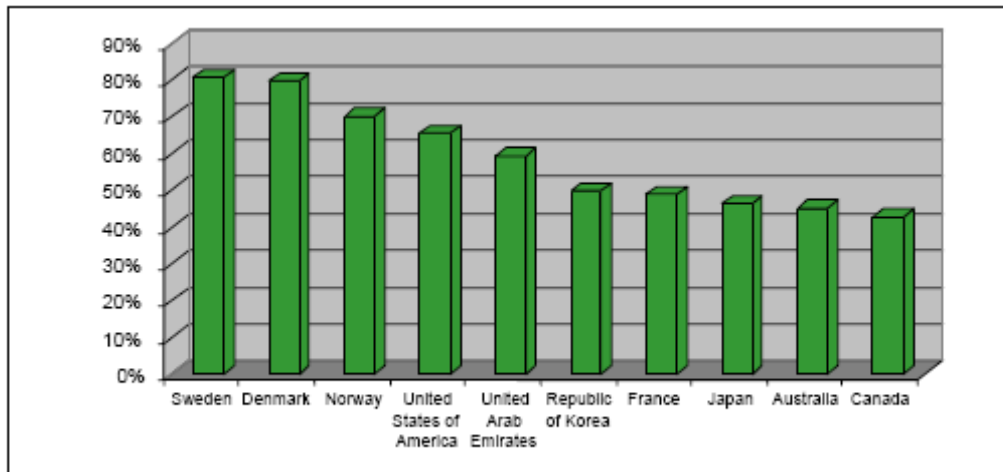


Abbildung 15: Transactional Services: Top 10 Countries

Quelle: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>

Schweden freut sich über den ersten Platz nicht nur in Europa, sondern auf der ganzen Welt. In den letzten Jahren war die rapide IT-Entwicklung mitverantwortlich dafür, dass dieses skandinavische Land im Moment der Leader in Zustellung von E-Services und auf Internet-basierten Lösungen für seine Bürger ist.

Wichtig ist aber auch zu erwähnen, dass seit dem 1. Januar 2008 ist Verva nicht mehr für die Verwaltung der Homepage www.sverige.se zuständig ist. Die Domäne wurde im März dieses Jahres total geschlossen und wird für zukünftige Initiativen angehalten. Der Grund dafür liegt primär darin, dass die Agentur keinen Regierungsauftrag mehr hatte. Es gab auch keine andere Behörde, die sich dieser Mission annehmen wollte. Obwohl Verva einen Bericht über die Zukunft der E-Kommunikation erstellte und der Notwendigkeit der Websiteexistenz betonte, hat sie trotzdem keine finanzielle Unterstützung erhalten.

10 Aktuelle politische Diskussion

Die aktuelle Debatte der schwedischen Regierung fokussiert an Demokratieunterstützung. Ende September 2008 hat die Regierung eine schriftliche Mitteilung an Riksdag bezüglich Demokratieerhöhung und Entwicklungsplan übermittelt. Die wichtigste Zielsetzung ist Re-Strukturierung von schwedischer Demokratie, die durch Instrumenten, die auf politischen und Bürgerrechte basieren, zu erreichen sein sollte. In erster Linie wird die Notwendigkeit der raschen Demokratisierung und der Existenz von Rechtsstaatlichkeit betont. Der Staat kann nur dann demokratisch funktionieren, wenn eben die staatlichen Institutionen und alle Prozeduren das Demokratieprinzip folgen. Die Regierung sieht auch die Ermittler als ein relevanter Teil, weil Demokratie ohne Demokraten einfach nicht vorstellbar ist.

Die Initiative der Demokratisierung fordert einen großen finanziellen Aufwand. Momentan wurden schon mehr als vier Billionen in einem Jahr für dieses Ziel ausgegeben. Die Regierung begann mit einem neuen Plan für Demokratisierung und Freiheit für Meinungsäußerung, der den schwedischen Botschaften Flexibilität in Unterstützung der demokratischen Aktivitäten garantiert. Schweden gilt als einer der wichtigsten globalen Akteure, der um die Demokratie und Menschenrechte kämpft. Solcher Status sichert Schweden die Chance, die EU-Präsidentschaft zu übernehmen.

Wenn es sich um die politische Diskussion im Bereich E-Government handelt, sind die Mitteilungen dazu kaum zu finden. Die politischen Parteien äußern keine Meinungen zu diesem Thema. Obwohl die Regierung von der Moderaten Sammlungspartei, Liberalen und Zentrumspartei beherrscht wird, stört es die Zusammenarbeit mit den Sozialdemokraten nicht. Ganz im Gegenteil, die Entwicklung von neuen Initiativen betreffend den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien, sowie der weitere Fortschritt in Verwaltungsreformen wird genauso von Moderaten, wie der Demokraten völlig unterstützt. Das beste Beispiel dafür ist gemeinsame Verarbeitung des zukünftigen Planes, der vor allem an Weiterentwicklung der E-Administration fokussiert.

Darüberhinaus werden zahlreiche Konferenzen unternommen, die den E-Government-Dimensionen gewidmet werden. Die nächste offizielle Konferenz „eChallenges e-2008 conference“ wird von 22. bis 24. Oktober in Stockholm stattfinden. Das wesentlichste Ziel der

Versammlung ist die Stimulierung des Recherchen und der Technologieentwicklung, die durch kleine und mittlere Unternehmen resultiert sollen. Die Konferenz wird in großem Ausmaß die E-Government- und E-Demokratie-Thematik berühren. Die Frage von E-Health, Interoperabilitätsinfrastruktur für europäische öffentliche Verwaltung, sowie Sicherheit und Identitätsmanagement wird nicht ignoriert.

Bis 2009 muss Schweden eine Ministerkonferenz im Rahmen von Lissabonner Strategie „i2010“ bezüglich E-Verwaltung durchführen. Die Entwicklung von elektronischer Administration sollte die politische Priorität sein und aus diesem Grund werden Investitionen und Unterstützung der Technologiefortschritte im öffentlichen Sektor vorgesehen. Wesentlich ist auch die Notwendigkeit der elektronischen Identifizierung und des E-Procurement, sowie die Abschaffung von Barrieren in der Verwaltung. Die schwedische Initiative für Informationszugänglichkeit über die Staatsgrenze gehört auch zu den politischen Zielsetzungen.

11 Schlussbetrachtung

Der öffentliche Informationszugang ist einer der fundamentalen Prinzipien in der schwedischen Gesellschaft. Die öffentliche Verwaltung wird durch die Transparenz gegenüber den Bürgern, Unternehmen und Medien charakterisiert. Trotz der Offenheit und Zugänglichkeit werden die Bedürfnisse des Volkes immer größer werden und demzufolge sind der öffentliche Sektor und die Regierungsbehörden dazu verpflichtet, die Priorität den innovativen Reformen im IT-Bereich zu geben.

In Schweden herrscht die Überzeugung von Perfektionismus und Vertrauen, welche wahrscheinlich etwas zu idealistisch scheint. Nichtsdestotrotz ist es schwer den Schweden vorzuwerfen, wenn die jetzige, soziale Situation und das Funktionieren des Staates, sowie öffentlicher Verwaltung genau angeschaut werden. Das schwedische Volk betont immer seine Zufriedenheit und den tiefen Glauben an die Regierungskompetenzen und das geschieht nicht ohne Grund. Die rasche Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien in den letzten Jahren kann nur diese Meinung bestätigen. Die präzise Forschung und Analyse der erstellten Daten dienen als genügende Nachweise, dass E-Government in Schweden als fortgeschritten bezeichnet werden kann und dass die demokratischen Ansätze entschlossen via elektronische Medien dem positiven Einfluss unterliegen.

Das nordeuropäische Land hat mehrmals bewiesen, dass das Prinzip der Bürgernähe, die Transparenz, Offenheit und freier Zugang zu dem öffentlichen Sektor die Basis für eine „gesunde“ Demokratie bilden. Die Grundsätze von Good Governance im Rahmen von E-Government werden in großem Ausmaß erfüllt und deswegen wird Schweden für viele Staaten als Musterland auf diesem Gebiet gestellt. Der vitale Dialog zwischen Bürgern, Verwaltung und Regierung wird durch entstehende Institutionen ermöglicht und dadurch wird die aktive Bevölkerungspartizipation an politisch-sozialen Prozessen erhöht. Diese lange Tradition der Offenheit unterscheidet deutlich Schweden von anderen Ländern, in welchen das Niveau von E-Government noch viel zu wünschen übrig lässt. Die Anwendung von digitalen Medien in fast allen Lebensbereichen, angefangen beim Gesundheitswesensystem bis zur Ausbildung und Wirtschaft, verursachten die Erhöhung von sozialer Sicherheit, sowie den Glauben an ein demokratisch funktionierendes Land.

Die weitentwickelte Form von E-Government in Schweden kann als ein Vorbild für viele europäische Staaten gelten. Österreich selbst könnte auch mehrere Reformlösungen übernehmen, besonders im Bereich E-Administration, damit der öffentliche Sektor den Bürgern näher und jederzeit zugänglich ist. Obwohl sich Electronic Government in Österreich auf einem fortgeschrittenen Niveau befindet, braucht die Verwaltung weitere Reformen und Entwicklungen betreffend Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien, was eben die Partizipation der Bevölkerung an politischen und sozioökonomischen Geschehnissen erleichtern könnte. In Schweden herrscht eine Überzeugung von dem großen Vertrauen in Regierungspolitik, welche vor allem von dem unbeschränkten Zugang zum öffentlichen Sektor verursacht wurde. In Österreich fehlt leider dieses Vertrauen, weil viele Behördendienste noch nicht Online gestalten wurden und aus diesem Grund ist auch der Zugang zur Information über den Aufgabenbereich und das Funktionieren solcher Behörden deutlich erschwert.

Die Vernetzung Österreichs fordert noch zahlreiche Initiativen in der Zukunft. Damit Österreich unter den führenden Staaten im Bereich E-Government bleibt, ist es wesentlich, dass solche Vorschläge wie elektronische Signatur oder Bürgerkarte effektiv in tägliches Leben eingeführt werden. Die Verwendung von solchen Lösungen ist vor allem bei den Amtsgeschäften, die Online durchgeführt werden könnten, von großer Bedeutung.

Schweden ist auch ein gutes Beispiel für ein Land, in welchem die meisten Bezahlungen auf elektronischen Weg abgeschlossen werden. Sogar in den Bussen wurden die Tickets anhand der Kreditkarte gekauft, was in vielen Ländern noch nicht vorstellbar ist. In Österreich sind auch ähnliche Transaktionen möglich, aber nicht in jedem Lebensbereich. Wichtig wäre es also die Einführung von solchen Zahlungsmöglichkeiten, damit die geldlosen Online-Geschäfte schneller und sicherer durchgeführt werden können.

Im Bereich Gesundheitssystem bleibt auch noch einiges zu tun. Von Schweden kann Österreich viel lernen. Obwohl die österreichische Bevölkerung über sog. *ecard* verfügt, heißt es noch nicht, dass das System richtig und effektiv arbeitet. Diese elektronische Karte gibt nur den Zugang zur Patientendaten und seine Krankheitsgeschichte, sowie die Versicherungsbestätigung, die das Recht auf kostenlose Behandlung sichert.

Die Rezepte werden noch immer auf den traditionellen Weg vom Arzt ausgestellt. In Schweden sieht es ganz anders aus. Dort werden die Papierrezepte durch sog. ePrescription ersetzt. Momentan werden alle Rezepte vom Arzt oder Krankenhaus elektronisch an Apotheken versendet, was nicht nur das Geld und die Zeit spart, aber auch die Fehlermöglichkeiten vermeidet. Österreich könnte auch die Idee der mobilen ärztlichen Betreuung übernehmen. Der Patient könnte, ohne ins Krankenhaus fahren zu müssen, die fachliche Behandlung via Handy fordern. Solcher telefonische Kontakt zwischen dem Arzt und dem Patienten bringt ohne Zweifel enorme Ersparnisse für das Gesundheitssystem.

Schweden, ein soziales und demokratisches Land, kann als das beste Vorbild für solche Staaten, die im Bereich Good Governance und E-Government ganz hinten bleiben, dienen. Es gibt kein anderes Land wie Schweden, in welchem die Demokratieprinzipien, Transparenz, Offenheit, Bürgerbeteiligung und Kommunikation zwischen der Regierung, Bevölkerung und Unternehmen so eine relevante Rolle spielen.

Literaturverzeichnis

Benedek, Wolfgang (2006): Civil Society and Good Governance in Societies in Transition. Belgrade Centre for Human Rights: Belgrade

Bieler, Frank; Schwarting, Gunnar (Hrsg.) (2007): e-Government. Perspektiven, Probleme, Lösungsansätze. Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. :Berlin

Blanke, Bernhard; von Bandemer, Stephan; Nullmeier, Frank-, Wewer, Göttrik (Hrsg.) (2005): Handbuch zur Verwaltungsreform. 3., völlig überarbeitete und erweiterte Auflage. VS Verlag für Sozialwissenschaften: Wiesbaden

Cheema, G. Shabbir; Rondinelli, Denis A. (2007): Dezentralizing Governance. Ash Institute for Democratic Governance and Innovation, John F. Kennedy School of Government, Harvard University: Harvard (Digitales Buch, Online : Umeå Bibliothek, Sweden)

Einhorn, Eric.S; Logue, John (2003): Modern Welfare States. Scandinavian Politics and Policy in the Global Age (Second Edition). Praeger: Westport, Connecticut.

Gebhard, Carmen (2005): Neutralität und Europäische Integration. Österreich und Schweden im sicherheitspolitischen Vergleich. Schriftenreihe der Landesverteidigungsakademie: Wien

Heidar, Knut (2004): Nordic Politics. Comparative Perspective. Universitetsforlaget: Oslo.

Holzinger, Gerhart; Oberndorfer, Peter; Raschauer, Bernhard (2006): Österreichische Verwaltungslehre. 2.überarbeitete und erweiterte Auflage. Verlag Österreich GmbH: Wien

Neisser, Heinrich; Hammerschmid, Gerhard.(Hg) (1998): Die innovative Verwaltung. Perspektiven des New Public Management in Österreich. Signum-Verl.: Wien

Siedschlag, Alexander/ Rogg, Arne/ Welzel, Carolin (2002): Digitale Demokratie. Willensbildung und Partizipation per Internet. Leske + Budrich: Opladen

Schuppert, Gunnar Folke (2005): Governance – Forschung. Vergewisserung über Stand und Entwicklungslinien. Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung. Alfred Hernhausen Gesellschaft für Internationalen Dialog, 1. Auflage: Baden-Baden

Internetquellen:

Biometric passports introduced in Sweden and Norway

Online: <http://www.epractice.eu/document/727>

[Stand: 06.09.2008]

Bundespressdienst Österreich (2005) : Informationsgesellschaft in Österreich

Online: <http://www.bka.gv.at/2004/11/26/infogesellschaft.pdf>

[Stand: 10.06.2008]

Carelink (2002): Networking in Health Care: An Issue of Connection or Co-operation? The Evolution of Sjunet, the Swedish Health Care Network

Online: http://www.carelink.se/dokument/in_english/doc_2003425105205.pdf

[Stand: 02.09.2008]

Commision of the European Communities (2002): eEurope 2005. An Information Society for All

Online:http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf

[Stand: 10.06.2008]

Core values of public administration in Sweden

Online: <http://www.statskontoret.se/upload/2577/corevalues.pdf>

[Stand: 14.09.2008]

Council of the European Union/Commission of the European Communities (2000): eEurope 2002. An Information Society for All

Online:http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/documents/archiv_eEurope2002/actionplan_en.pdf

[Stand: 10.06.2008]

Criteria for 24/7 Agencies for Swedish Public Administration

Online: <http://www.epractice.eu/document/2239>

[Stand: 15.06.2008]

eGovernment Factsheets – Sweden- History (2008)

Online: <http://www.epractice.eu/document/3489>

[Stand: 25.09.2008]

EHTO: Networking in Health Care: An Issue of Connection or Co-operation? The Evolution of Sjunet, the Swedish Health Care Network

Online: <http://www.ehto.org/ehealth2003/sjunet.html>

[Stand: 02.09.2008]

Electronic communication: Statistic data

Online: <http://svensktelemarknad.se/PTS1H2007E/index.html>

[Stand: 09.09.2008]

Electronic identification and signature in Sweden

Online: <http://www.verva.se/upload/publikationer/2008/Electronic-identification-and-signature-in-Sweden.pdf>

[Stand: 14.09.2008]

European Commission Information Society and Media (2006): ePrescriptions

Online: http://ec.europa.eu/information_society/activities/health/docs/events/opendays2006/health-impact-7-2.pdf

[Stand: 20.09.2008]

Europäische Kommission Informationsgesellschaft und Medien (2008): Vorbereitung der digitalen Zukunft Europas i2010 – Halbzeitüberprüfung

Online: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/annual_report/2008/i2010_mid-term_review_de.pdf

[Stand: 20.09.2008]

Ewert, Burkhard/Fazlic Nermin/Kollbeck, Johannes: E-Demokratie. Stand, Chancen, Risiken

Online: <http://www.bpb.de/files/5XSXDC.pdf>

[Stand: 01.08.2008]

Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung (2000): Speyer Definition von Electronic Government

Online: <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii/Sp-EGov.pdf>

[Stand: 03.07.2008]

Framework for assessing the performance of e-government in Sweden (2005)

Online: <http://www.epractice.eu/document/2936>

[Stand: 14.06.2008]

IDABC (2005): eGovernment Observatory: eGovernment in Sweden

Online: <http://europa.eu.int/idabc/servlets/Doc?id=21025>

[Stand: 15.06.2008]

Increasing use of electronic prescriptions in Sweden (2005)

Online: <http://www.epractice.eu/document/975>

[Stand: 10.08.2008]

Kommission der Europäischen Gemeinschaften (2003): Die Rolle elektronischer Behördendienste (E-Government) für die Zukunft Europas

Online: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_de.pdf

[Stand: 10.07.2008]

National Strategy for eHealth, Sweden

Online: <http://www.sweden.gov.se/content/1/c6/06/43/24/f6405a1c.pdf>

[Stand: 13.09.2008]

New ICT policy proposed in Sweden

Online: <http://www.epractice.eu/document/657> and <http://www.epractice.eu/document/821>

[Stand: 13.09.2008]

Northern European Subset

Online: <http://www.nesubl.eu/>

[Stand: 27.09.2008]

Portal der Europäischen Union: Tätigkeitsbereiche der Europäischen Union.Zusammenfassung der Gesetzgebung. i2010 – Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung

Online: <http://europa.eu/scadplus/leg/de/cha/c11328.htm>

[Stand: 10.06.2008]

Rapid development of e-services in Sweden

Online: <http://www.epractice.eu/document/2290>

[Stand: 10.08.2008]

Regeringskansliet (2007): Handlingsplan för eFörvaltning

Online: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/09/65/12/4ffd1319.pdf>

[Stand: 28.09.2008]

Samenet

Online: <http://same.net/down/engelska.pdf>

[Stand: 28.09.2008]

Statskontoret (2000): The 24/7 Agencies. Criteria for 24/7 Agencies in the Networked Public Administration

Online: <http://www.statskontoret.se/upload/publikationer/2000/200041.pdf>

[Stand: 13.07.2008]

Sveriges Riksdag: Swedish Constitution

Online: http://www.riksdagen.se/templates/R_PageExtended_6309.aspx

[Stand: 18.07.2008]

Sweden establishes first embassy in Cyberspace (2007)

Online: <http://www.epractice.eu/document/168>

[Stand: 01.07.2008]

Sweden introduces open standard for mobile e-identification

Online: <http://www.epractice.eu/document/837>

[Stand: 14.09.2008]

Swedish Government Official Reports (2000): Internet Voting

Online: <http://www.governments-online.org/documents/InternetVotingSweden.pdf>

[Stand: 22.08.2008]

Sweden.se. The official gateway to Sweden (2007): Sweden opens virtual embassy 3-D style

Online: http://www.sweden.se/templates/cs/Article_____16345.aspx

[Stand: 15.09.2008]

The Local Swedish News (2005): Mobile health monitoring to launch in Sweden

Online: <http://www.thelocal.se/1198/20050331/>

[Stand: 17.09.2008]

The World Bank: Definition of E-Government

Online: <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>

[Stand: 11.07.2008]

UN World Public Sector Report 2003: E-Government at the crossroads

Online: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN012733.pdf>

[Stand: 14.07.2008]

VERVA Swedish Administrative Development Agency

Online: <http://www.verva.se/english/>

[Stand: 16.06.2008]

Verva (2008): Electronic identification and signature in Sweden

Online: <http://www.verva.se/upload/publikationer/2008/Electronic-identification-and-signature-in-Sweden.pdf>

[Stand: 26.08.2008]

Vorbereitung der digitalen Zukunft Europas i2010 - Halbzeitüberprüfung

Online:

http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/annual_report/2008/i2010_mid-term_review_de.pdf

[Stand: 11.09.2008]

Curriculum Vitae

<u>Persönliche Daten:</u>	geboren am 22. Februar 1983
<u>Wohnadresse:</u>	1110 Wien, Lorystraße 3/14-15
<u>Ausbildung:</u>	Grundschule in Kielce (Polen) 1991-1998 Allgemein-bildendes Lycée :in Kielce (Polen) 1998/2002 (Schwerpunkt: Französisch und Geschichte) Universität Wien: 1. Politikwissenschaft 2003 2. Romanistik (Französisch und Spanisch) 2006 Umea Universität: 1. Politikwissenschaft 2008
<u>Berufserfahrungen:</u>	„Poligrafik“ (Managementassistentin) 07/02 07/03 „Art Corner“: Buchhaltung 11/04-11/05 „Altwienerhof“ Hotel 02/07-01/08 United Nations (Praktikum) 11/07-01/08 Auslandsaufenthalt in Schweden 01/08-06/08 Adecco 02/08-05/08 02/08-05/08 Hotel Kaiser Franz Josef 06/08-07/08 Botschaft der Polnischen Republik (Praktikum) 10/08
<u>Fähigkeiten:</u>	1. Sprachen: Polnisch (Muttersprache), Deutsch (perfekt), Französisch (perfekt), Englisch (fließend), Spanisch (fließend), Russisch (gut), Schwedisch (Grundkenntnisse). 2. PC-/EDV-Kenntnisse: MS-Office: Word, Excel, Power Point, Front Office, Lotus Notes, SPSS und Internet. 3. Führerschein Kat. B
<u>Aktivitäten und Interessen:</u>	Sprachen (Ich spreche fließend fünf Sprachen), Politik (aktuelle Fakten), Geschichte, Weltliteratur, Reisen, Sport.