

## E-GOVERNANCE

# Kindergeld, Lernen, Wählen und Sterberegister – Estland, total digital

**TALLINN/LINZ.** Estland setzt seit den 90er Jahren konsequent auf E-Government. Mittlerweile gilt die baltische Republik als Vorreiter in diesen Bereichen. Eine oberösterreichische Expertengruppe um Wirtschaftslandesrat Michael Strugl und Bildungslandesrätin Christine Haberlander lernte in Tallinn effiziente und vor allem von der Bevölkerung akzeptierte Verwaltungsideen kennen, stieß aber auch auf Benachteiligungen jener Bürger, die mit der Digitalisierung nicht mitmachen wollen oder können.

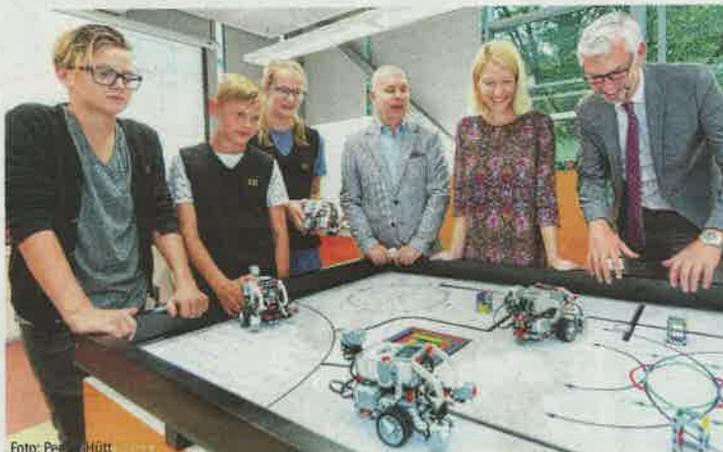


Foto: Peter Hütt

(v.r.) Wirtschaftslandesrat Strugl und Bildungslandesrätin Haberlander ließen sich von Rektor Meelis Kond (Schule 21 Tallinn) den Roboter-Unterricht erklären.

Digitalisierung wird in Estland mittlerweile als Trademark gepflegt und weiterentwickelt. Im eigens eingerichteten E-Estonia Showroom werden Besucher über den Stand der Dinge und neue Projekte informiert. Auch die oberösterreichische Gruppe bekam hier einen ersten und interessanten Einblick.

Beinahe sprichwörtlich ist in Estland, dass man alles online erledigen kann, außer Heirat, Scheidung und den Kauf von Immobilien.

Und tatsächlich ist das Angebot für estnische Bürger nahezu lückenlos, 99 Prozent aller Behördenwege können online erledigt werden. Ausnahmen seien eben lediglich Heirat, Scheidung und der Erwerb von Häusern, wie auch Indrek Onnik, Project Manager bei E-Estonia, betont. Allerdings, so räumt Onnik ein, könne dies auch bedeuten, dass der Bürger eine E-Mail an die Behörde schreiben müsse, aber immerhin, die Abwicklung sei online möglich.

## One-Stop-Shop

Dennoch, die Zusammenführung unterschiedlichster Themen auf der E-Governance Webseite Estlands ist gut gelungen. Hier findet der Bürger zahlreiche unterschiedliche Serviceangebote. Ein Autokauf

(inkl. Anmeldung) kann hier genauso erledigt werden wie ein Blick in die Gesundheitsakte, die Regelung des Arbeitslosenbezuges oder eine Sterberegistrierung. Für die Bürger bedeutet dieses Angebot eine merkhliche Zeitersparnis, die Verwaltung kann Kosten einsparen.

„Die Esten haben von Anfang an viele Behördenwege digitalisiert und haben eine Kostenersparnis, weil sie sich dort die Apparate ersparen konnten“, erklärt Wirtschaftslandesrat Strugl. Sollte man das bei uns machen, so müsse man sich natürlich zunächst ansehen, wie das mit den bestehenden Ressourcen möglich sei. „Eine Zeiterparnis ist das sicher, eine Kostenersparnis erst langfristig“, so Strugl.

## Große Akzeptanz

Der große Erfolg, 97 Prozent der Esten nutzen E-Government, geht mit einer hohen Akzeptanz der Technologie einher. So wird Zugang zum Internet als Bürgerrecht gesehen und jeder Este besitzt einen elektronischen Ausweis, der dem Besitzer auch den Zugang zu den Online-Angeboten ermöglicht.

Als weiterer Grund für den hohen Zuspruch gilt die relativ geringe Bevölkerungsdichte (1,3 Mio. Einwohner / 45,339 km<sup>2</sup>). Insbesondere jener Teil der Bevölkerung, der

abseits der Ballungsräume lebt, profitiert vom gut ausgebauten E-Government. Zuletzt gaben bereits rund 30 Prozent aller Wahlberechtigten ihre Stimme via I-Voting ab.

## Nachteile für „Analog-Nutzer“

Ein weiterer Grund für den Erfolg von E-Government ist, dass der analoge Austausch mit Behörden vorsätzlich benachteiligt wird.

Die Kosten für analoge Abwicklung sind für den Bürger merklich höher als die Online-Bearbeitung und auch die Bearbeitungsdauer ist deutlich länger. Zwar gebe es die Möglichkeit, alle Behördenwege analog zu erledigen, erklärt Thomas Schneider von Nortia (führend bei IT-Beratung und E-Government in Estland), aber „es ist verdammt mühsam, hier nicht digital zu leben“.

## Transparenz und Sicherheit

Um Missbrauch zu verhindern und den Bürgern Vertrauen in E-Government zu geben, setzt man in Estland auf hohe Transparenz. So kann jeder Bürger, nahezu in Echtzeit, sehen, wann und von wem auf seine Daten zugegriffen wurde. Mit wenig Aufwand kann der Betroffene dann auch den Grund für den Zugriff einfordern. Wer missbräuchlich Daten aufruft, muss in

Estland mit ernstem Strafen rechnen. So riskiert etwa ein Arzt, sollte er grundlos Daten abfragen, den Entzug seiner Approbation.

## Früh übt sich

Die Trademark des Klassenprimus im Bereich Digitalisierung wird bereits in den Schulen gepflegt. Im Unterricht werden die Themen einerseits mit Fächern wie Robotik oder Programmieren vermittelt, die Techniken werden aber auch im Regelunterricht integriert, etwa durch Spiele oder VR.

Dass die Schulkinder die Themen mit Freude und Begeisterung aufnehmen, zeigt sich beim Besuch der Schule Tallinn 21 Kool in der Hauptstadt. Ganz selbstverständlich ist die Technik Teil des Unterrichts und ergänzt diesen, ohne dass dabei andere Inhalte leiden.

Im hauseigenen Roboterlabor finden die Schüler einen einfachen und spannenden Zugang zur Technik. Mit großer Begeisterung erstellen sie dabei eine Programmierung, um ihre Roboter unterschiedliche Aufgaben lösen zu lassen.

„Ich will meinen Schülern nicht Robotics unterrichten, ich will ihnen beibringen, wie man moderne Technologie nutzt“, erklärt Rasmus Kits, der vor seiner Unterrichtstätigkeit als IT-Spezialist in der Privatwirtschaft tätig war.

Von Estland lernen könne man vor allem das Mindset, man müsse einige Dinge einfach verstärkt umsetzen und bewusster machen, was auch bei uns bereits alles möglich sei, so Bildungslandesrätin Haberlander. Dennoch sollte man, gerade bei jungen Kindern, Schülern auch bewusst eine Auszeit von der digitalen Technik bieten. „Sinn einer frühen Bildung ist auch das Erlernen eines verantwortungsvollen Umgangs mit der Technik.“

Mehr Bilder, Infos und die Möglichkeit, Bürger von E-Estonia zu werden, gibt's auf tips.at ■