

Dezember 2022

Länderbericht

Auslandsbüro Korea



Digitale Verwaltung in Korea - mit gutem Beispiel voran

Verwaltungsmodernisierung auf hohem Niveau

Eva Antonia Steding¹

Digitalisierung ist entscheidend für Wirtschaft, Verwaltung und Gesellschaft. Die Pandemie hat diesen Prozess nochmals beschleunigt und verdeutlicht, wie zentral Regierungsstrategien für die Handlungsfähigkeit des Staates sind. Die Einführung digitaler Technologien kann nicht nur interne Prozesse und Regierungspraktiken transformieren, sondern trägt auch maßgeblich zur Gestaltung und Bereitstellung öffentlicher Dienste bei. Qualität und Verlässlichkeit öffentlicher Dienstleistungen spielen eine Schlüsselrolle bei der Erhöhung von Transparenz, Integration und Nachhaltigkeit.

Trotz großer Bemühungen zur Implementierung eines e-Government-Systems schneidet Deutschland im Vergleich mit anderen OECD Staaten im Digital Government Index (DGI) ² unterdurchschnittlich schlecht ab (2019). Südkorea steht hingegen stets an der Spitze des DGI und glänzt in allen untersuchten Dimensionen mit überdurchschnittlichen Leistungen. Südkorea hat schneller als jedes andere Land der Welt eine pragmatische, transparente und effiziente Regierung aufgebaut. Es scheint daher geboten, sich mit den Strukturen und Prozessen zu befassen, die hinter der erfolgreichen Implementierung des e-Government-Systems in Südkorea stecken.

Government for Citizens³ – Bürgernähe digital

Das südkoreanische e-Government-System konzentriert sich auf drei Kernaspekte: G4C (*Government for Citizens*), G4B (*Government for Business*) und G2G (*Government to Government*). Dieser Text beschäftigt sich vornehmlich mit zwei Beispielen der Dimension G4C, zum einen mit der Ausgestaltung und Umsetzung digitaler Bürgerdienste und zum anderen mit der Einbeziehung der Bürgerinnen und Bürger im Rahmen von e-Government. Wie eine Verwaltung ihre Servicestrukturen auslegt und verfügbar macht, hat großen Einfluss auf ihre Beziehung zu den Bürgerinnen und Bürgern sowie auf deren Zufriedenheit. Das Vertrauen in die Kompetenzen eines Staates kann durch niedrigschwellig verfügbare, digitale Bürgerdienste und Kommunikationsformate nachhaltig gestärkt werden. Die Digitalisierung von Bürgerdiensten bietet dabei nicht nur Vorteile für die Bürgerinnen und Bürger. Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verwaltungen profitieren und werden auf diese Weise von Routinearbeiten entlastet.

Insbesondere im Bereich internetbasierter Beantragungen amtlicher Dokumente und Urkunden spielen digitale Verwaltungsdienste für Bürgerinnen und Bürger eine große Rolle. Diese müssen unkompliziert und selbsterklärend sein, da sie in der Regel nur in großen zeitlichen Abständen angefragt werden. In der Pandemie ergab sich ein zusätzlicher, wichtiger Effekt: Kontaktlose digitale Verfahren bieten sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltungen einen sicheren Weg der Bearbeitung von Anliegen. Somit leisten digitale Bürgerdienste auch einen Beitrag zur Ansteckungsvermeidung.

Government24 als digitaler Dienstleistungserbringer in Korea

In der Vergangenheit mussten sich die südkoreanischen Bürgerinnen und Bürger einige Hürden überwinden, um eine staatliche Dienstleistung zu erhalten. Beantragungen mussten in den öffentlichen Ämtern in Person erfolgen und oftmals eine Vielzahl an Dokumenten nachgereicht

werden. Mit der Gründung von Government24, ehemals Minwon24, müssen Bürgerinnen und Bürger Ämter nicht mehr persönlich aufsuchen oder Dokumente doppelt einreichen, um Dienstleistungen zu erhalten.

Government24, kurz Gov24, ist ein Behördenportal, auf dem Bürger „zeit- und ortsunabhängig“ einfach Zertifikate anfordern und erhalten oder verschiedene Informationen über das Internet einsehen können. Da die Plattform Systeme aller Verwaltungsorganisationen verbindet, wie das Einwohnerregistrierungs-Verwaltungssystem und das Verwaltungssystem der lokalen Regierung, können die Bürgerinnen und Bürger eine breite Palette von Online-Diensten nutzen.

Dienstleistungen auf Gov24

Der Gov24-Informationsdienst bietet detaillierte Informationen zu 5.000 Arten von Regierungsdiensten. Bürgerinnen und Bürger können sich über den Service beispielsweise informieren, wie sie einen neuen Umzug anmelden oder Steuerzahlungen überprüfen können. Mit einer G4C-Serviceanfrage kann die Bevölkerung 2.800 Arten von Zertifikaten und Nachweisen online anfordern, ohne persönlich erscheinen zu müssen. Rund 1.100 Urkundentypen können auf Wunsch ausgestellt und ausgedruckt werden.

Um den neuen Anforderungen gerecht zu werden, die durch eine Zunahme von Smartphone-Nutzerinnen und Nutzern und ein sich entwickelndes technologisches Umfeld entstehen, führte die Plattform 2010 zunächst zehn mobile Dienste ein: Darunter fällt beispielsweise die Echtheitsprüfung von Personalausweisen. Im Jahr 2015 wurden 34 weitere mobile Dienste eingeführt, darunter Dienste zur Meldung des Verlusts des Einwohnerausweises und Dienste zur Anforderung von Zertifikaten für das Universitätsstudium. Insgesamt stehen auf Gov24 rund 95.000 Regierungsleistungen bereit.

Einfluss der Plattform

Seit der Einführung von Gov24 im Jahr 2002 generiert es nach Angaben der Verwaltungsbehörden jedes Jahr 1,5 Milliarden Dollar (2,1 Billionen Won) an wirtschaftlichen und sozialen Einsparungen. Der größte Teil dieser Einsparungen ergibt sich aus der geringeren Notwendigkeit, in Behörden vor Ort zu erscheinen. Gov24 hat außerdem etwa 22.000 Tonnen CO₂-Emissionen eingespart, indem es den Transport- und Papierverbrauch reduziert hat. Die Plattform entwickelt und bietet ständig neue und nützliche Dienste für Bürgerinnen und Bürger an. Auch deshalb nehmen die Anzahl, das Engagement und die Zufriedenheit der Benutzerinnen und Benutzer kontinuierlich zu. Gov24 wurde 2011 mit dem Preis für den öffentlichen Dienst der Vereinten Nationen ausgezeichnet. Im selben Jahr wählten die Bürgerinnen und Bürger Gov24 in der vom Büro des Premierministers durchgeführten Umfrage *Citizen-select Best 10* zum „Besten Dienst“.

Die Plattform e-People als Kommunikationsformat

Ein wichtiges großes Bürgerbeteiligungsportal bildet die Plattform e-People. Sie ermöglicht es, Petitionen oder Anregungen online einzureichen. E-People ist ein wichtiges Online-Kommunikationsfenster zwischen der Regierung und den Bürgerinnen und Bürgern. Das System sorgt durch eine One-Stop-Bearbeitung von Beschwerden dafür, dass ein Antrag direkt an die zuständige Stelle weitergeleitet und auch die Bearbeitungsfortschritte durch die Bürgerinnen und Bürger jederzeit online überprüft werden können. Damit erhöht es maßgeblich die Transparenz der einzelnen Verfahren. Insgesamt ist die Anwendung mit den Dienstsyste men von 910 Verwaltungs- und öffentlichen Organisationen verbunden. Seit Einführung von e-People ist die Bearbeitungszeit von Petitionen, Eingaben, Beschwerden und ähnlichen Anliegen stark gesunken und die Bürgerinnen und Bürger sind wesentlich zufriedener mit der Bearbeitungsqualität der Behörden. Dadurch stieg nicht nur die Zahl der Bürgerinnen und Bürger, die diese Anwendung nutzen, sondern auch die Anzahl der eingereichten Anliegen.

Die Zukunft des e-Governments in Südkorea

Während der Pandemie hat die südkoreanische Regierung einen *Digital Government Innovation Plan* (DGIP) ⁴ aufgestellt, um eine zugänglichere und reaktionsfähigere Regierung einzuführen. Das Ministerium für Inneres und Sicherheit (MOIS) ist dabei hauptsächlich für die Leitung entsprechender Projektdurchführungen verantwortlich. Ein zentrales Ziel ist der weitere Ausbau kontaktloser Behördendienste. Darunter fällt vor allem die Überarbeitung von Verwaltungsprozessen und der Ausbau integrierter digitaler Infrastrukturen für eine sichere und kontaktlose Erbringung staatlicher Dienstleistungen. Im Mittelpunkt des DGIP stehen vier neue Kernprojekte:

Mobiler Personalausweis

Nach der erfolgreichen Einführung des digitalen Führerscheins, der seit Juli dieses Jahrs an Flughäfen, Supermärkten oder anderen öffentlichen Einrichtungen bereits eine Ausweisfunktion besitzt, wird die südkoreanische Regierung einen mobilen Personalausweis einführen. Dadurch soll es Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht werden, sich mit dem digitalen Ausweis anstelle der derzeitigen Plastikkarte auszuweisen und staatliche Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Der Ausweis soll über eine App auf dem Smartphone gespeichert und mit Blockchain-Technologie verschlüsselt werden. Durch den Einsatz von Blockchain hätte die südkoreanische Regierung weder Zugriff auf die im Smartphone gespeicherten Ausweisdaten noch auf Informationen über die Nutzung des Ausweises. Die Einführung ist bis 2024 geplant, innerhalb von zwei Jahren sollen 45 Mio. Einwohnerinnen und Einwohner einen solchen Ausweis besitzen.

Digitale Brieftasche

Offizielle digitale Dokumente, die durch die Regierung über Gov24 ausgestellt wurden, sollen innerhalb der Website oder in der App in einer digitalen Brieftasche gesammelt werden. Wenn ein Dokument gebraucht oder vorgelegt werden muss, soll das ohne aufwendiges Ausdrucken oder doppeltes Verifizieren einfach über die Brieftasche funktionieren.

Chatbot

Den Bürgerinnen und Bürgern soll es möglich sein, durch einen Chatbot benötigte Informationen oder Benachrichtigungen anzufragen, ohne das Regierungsportal Gov24 besuchen zu müssen. Der Chatbot soll voraussichtlich über eine Messenger-App bereitgestellt werden, die über eine AI (künstliche Intelligenz) verfügt.

My Data Portal

Persönliche Daten und Informationen, die von der Regierung einsehbar sind, sollen die Bürgerinnen und Bürger selbst über das *My Data Portal* verwalten können. Dazu gehört die eigenständige Entscheidung darüber, welche Daten geteilt werden, wenn eine Verwaltungsdienstleistung in Anspruch genommen wird. Dadurch soll die Kontrolle über die eigenen Daten gesichert werden.

Digital Government Masterplan bis 2025

Im Rahmen des DGIP wurde der *Digital Government Masterplan 2021 – 2025* aufgestellt, der diese Projekte unter anderem mit aufgreift, aber auch erweitert. In dem Masterplan werden drei Missionen aufgeführt.

Unter Mission 1 fällt die Implementierung intelligenter öffentlicher Dienstleistungen, darunter nicht nur der *AI Chatbot*, die *Mobile ID* oder das *My Data Portal*, sondern auch die Überarbeitung bestehender Servicestrukturen und –Prozesse für eine zugänglichere Regierung. Dazu gehören beispielsweise personalisierte Benachrichtigungsdienste über Fristen oder Termine.

Mission 2 konzentriert sich auf die Beschleunigung des Ausbaus einer datenbasierten Regierung, also den zielgerichteten Gebrauch von öffentlichen Daten, beispielweise für Krisenmanagement oder Politikgestaltung. Darunter fällt auch eine stärkere Zusammenarbeit mit dem privaten Sektor sowie die erweiterte Ausgestaltung von cloudbasierten Plattformen.

Die letzte Mission fokussiert sich auf die Stärkung der grundlegenden Infrastruktur hinsichtlich digitaler Transformation. Dazu gehört die Aufarbeitung bestehender Gesetzestexte bezüglich des Umgangs mit der Digitalisierung, vor allem hinsichtlich Datenschutz und Transparenz, sowie die Verbesserung der Service- und

Unterstützungsstruktur
Bevölkerungsgruppen. vulnerabler

Wie steht es um Deutschland?

Auch Deutschland versucht seit Jahren, e-Government-Strategien zu erarbeiten und umzusetzen. Die Gewaltenteilung, das Ressortprinzip und der Föderalismus in Deutschland⁶ erschweren ein gemeinsames Handeln und einheitliches Vorgehen, da die öffentliche Verwaltung vorherrschend dezentral gestaltet ist. Seit vielen Jahren arbeiten mehrere Bundes- und Landesbehörden sowie kommunale Behörden an nationalen Strategien, Länderstrategien und kommunalen Strategien. Sie alle setzen sich mit unterschiedlichsten Aspekten der Digitalisierung auseinander und entwickeln eigene Zielrichtungen oder digitale Produkte. Die Komplexität der eingebundenen Akteure wurde noch erhöht, indem zur Koordination der Aktivitäten zusätzliche Gremien und Institutionen eingerichtet wurden. Gefühlt gibt es aber trotzdem keine übergreifende und umfassende Herangehensweise an eine digitale Governance – also eine einheitliche, strategisch-politische Gestaltung der Verwaltung und des öffentlichen Sektors, aber auch für die Wirtschaft und Gesellschaft insgesamt. Die Herausforderungen durch die digitale Transformation von Gesellschaft, Wirtschaft, Verwaltung und Politik lassen sich aber nicht durch viele einzelne Lösungsansätze bewältigen.

Die Bemühungen der Öffentlichen Verwaltung bei der Digitalisierung der Bürgerdienste verdeutlicht exemplarisch das Dilemma der deutschen Vorgehensweise. Auf politischer Ebene wurde zwar die Notwendigkeit erkannt, digitale Bürgerdienste möglichst unkompliziert und bequem zur Verfügung zu stellen. Das Onlinezugangsgesetz (OZG)⁷ beschreibt sogar, dass Bund, Länder und Kommunen ihre Verwaltungsleistungen für Bürgerinnen und Bürger bis Ende 2022 digital anbieten müssen. Doch die Umsetzung dieses Gesetzes wird überwiegend dezentral vorangetrieben, anstatt die Ressourcen und das Know-how der Experten aus den verschiedenen Fachgebieten zu bündeln. Die Folge ist, dass es einerseits Kommunen gibt, wo das Thema digitale Bürgerdienste vorbildlich umgesetzt wurde und schon seit Langem die meisten

Verwaltungsdienstleistungen online zur Verfügung stehen. Ein Beispiel hierfür sind die Bürgerdienste in der Stadt Karlsruhe⁸. In vielen anderen Kommunen wird die Umsetzung der Digitalisierungsvorhaben aber noch weit über das Ende des Jahres 2022 hinausgehen.

Doch selbst Teilprojekte zur Digitalisierung, die bundesweit in Angriff genommen wurden, brachten nicht den erhofften Innovationsschub. Ein für die Digitalisierung insgesamt sehr wichtiger Teilbereich ist die „Digitale Identität“. In Deutschland wurde bereits 2010 ein neuer Personalausweis⁹ eingeführt, der mit einem hochsicheren Identifizierungsstandard ausgerüstet ist. Dieser Personalausweis könnte die Grundlage für viele weitere digitale Anwendungen bilden. Seine extrem geringe Akzeptanz in der deutschen Bevölkerung sowie die viel zu geringe Anzahl an Nutzungsangeboten durch den öffentlichen Sektor machen ihn aktuell aber eher nutzlos. Bis heute nutzen nur 9% der deutschen Bevölkerung die Online-Funktionen des neuen Personalausweises¹⁰. Den Bürgerinnen und Bürger muss der Mehrwert deutlich werden, der ihnen durch die Nutzung des neuen Personalausweises entsteht. Außerdem muss die Anwendung so benutzerfreundlich gestaltet sein, dass die Einstiegsbarriere für die Nutzung verringert wird. Das erfordert neben guten technischen Lösungen aber auch eine adressatengerechte Kommunikation¹¹.

Fazit

Die herausragende Qualität des südkoreanischen e-Government wird im internationalem Vergleich nicht nur hochgradig ausgezeichnet, sie bietet auch für Deutschland greifbare Ansatzpunkte zur Modernisierung des eigenen Systems. Das klassische Regierungsparadigma hat sich von Kontrolle und Verwaltung auf Effizienz, Transparenz und Partizipation durch Innovation und Digitalisierung verlagert. Bürgerinnen und Bürger erwarten eine digitalisierte und vereinfachere Dienstleistungserbringung des Staates¹². Südkorea hat sich extrem schnell zu einer enormen Digitalmacht entwickelt. Bereits in den frühen 2000ern haben die Grundstrukturen für die Einführung eines e-Governments bestanden. Es ist daher sinnvoll, sich von Best-Practices aus Südkorea inspirieren und motivieren zu lassen.

Deutschland braucht zunächst einen gesamtstaatlichen Kulturwandel, um die Rolle von Bund, Ländern und Kommunen im Digitalisierungsprozess zu schärfen. Der Föderalismus ist eine Stärke Deutschlands, darf aber nicht zum Hemmschuh bei der Modernisierung des Verwaltungshandelns werden¹³. Südkorea bewies von Anfang an sehr viel Mut bei der Ausgestaltung und Umsetzung digitaler Strategien. Mit dem gleichen Mut muss in Deutschland eine Verwaltungsreform vorangetrieben werden, in der die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Bürgerinnen und Bürger im Mittelpunkt stehen. Verwaltungsprozesse müssen agiler und digitaler werden. Dabei sollte es nicht darum gehen, veraltete Prozesse zu digitalisieren.

Der digitalen Identität kommt bei der digitalen Transformation eine Schlüsselrolle zu. Die technologischen Voraussetzungen sind in Deutschland auf einem international anerkannten Niveau gegeben, die Akzeptanz unter der Bevölkerung ist aber extrem gering. In Südkorea konnte eine hohe Akzeptanz für eine digitale Identität erreicht werden, in dem der digitalen Bildung aller Bevölkerungsschichten und der digitalen Infrastruktur im ganzen Land große Beachtung geschenkt wurde. Einfache und nützliche digitale Bürgerdienste und Kommunikationsplattformen bringen der Bevölkerung einen tatsächlichen Mehrwert. Daraus entsteht die Motivation sich der Digitalisierung zu öffnen. Die Menschen in Südkorea beweisen das jeden Tag.

- 1 Eva Antonia Steding studiert öffentliche Verwaltung an der HWR in Berlin und absolviert von September bis Dezember 2022 ein Praktikum im Auslandsbüro Korea der Konrad-Adenauer-Stiftung.
- 2 OECD, <https://www.oecd.org/country/korea/digital-government>
- 3 Worldbank, <https://oc.worldbank.org/content/digital-government-policy-and-best-practices-korea>
- 4 Ministry of the Interior and Safety, <https://www.mois.go.kr/eng/sub/a03/digitalGovInnovation/screen.do>
- 5 Ministry of the Interior and Safety, https://ssproxy.ucloudbiz.olleh.com/v1/AUTH_43bef30e-e040-499e-86d0-70552f8bf804/CDNStorage/upload/attach/2021/12/27/83e7790c-6a05-41ab-82b6-c3405a25e72f.pdf

Konrad-Adenauer-Stiftung e. V.

Thomas Yoshimura
Leiter des Auslandsbüro Korea
<http://www.kas.de/korea>

thomas.yoshimura@kas.de



Der Text dieses Werkes ist lizenziert unter den Bedingungen von „Creative Commons Namensnennung-Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 international“, CC BY-SA 4.0 (abrufbar unter: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode.de>)

-
- 6 Kompetenzzentrum Öffentliche Informationstechnologie
<https://www.oeffentliche-it.de/publikationen?doc=45209&title=Digitale%20Governance%20-%20Ein%20Diskussionspapier>
 - 7 Bundesministerium des Inneren und für Heimat
https://www.onlinezugangsgesetz.de/Webs/OZG/DE/grundlagen/info-ozg/info-ozg-node.html;jsessionid=F3ECB6C3F0D6EFF573DD9E0D82C89087.2_cid373
 - 8 Stadt Karlsruhe
<https://www.karlsruhe.de/stadt-rathaus/service-buergerinformation/buergerdienste>
 - 9 Bundesministerium des Innern und für Heimat
<https://www.personalausweisportal.de/Webs/PA/DE/buergerinnen-und-buerger/online-ausweisen/online-ausweisen-node.html>
 - 10 Kompetenzzentrum Öffentliche Informationstechnologie
<https://www.oeffentliche-it.de/publikationen?doc=251071&title=Stellungnahme%20-%20Digitale%20Identit%C3%A4ten>
 - 11 CDU/CSU Bundestagesfraktion, Pressemitteilung Nadine Schön, 12.10.2022
<https://www.cducsu.de/presse/pressemitteilungen/bundesregierung-muss-mit-schnellen-und-digitalen-angeboten-ueberzeugen>
 - 12 Initiative D21 e.V. – e-Government Monitor 2022
<https://initiated21.de/egovmon22/>
 - 13 CDU - #CDigitallyUnited – Papier: Digitale Modernisierung von Staat und Wirtschaft
<https://www.cdu.de/artikel/offen-sein-fuer-kreative-koepfe>