

# **E-Government**

## **Einführung in das Thema**

**Univ.-Prof. Dr. Hermann Hill, Speyer**

# Imagine a future

- in which citizens can log onto one Internet site, easily find the government services they are looking for, and use that site to conduct an online transaction
- in which businesses fill out one Internet form for all their local, state, and federal environmental regulatory compliance requirements
- in which government officials make all purchases and payments electronically, saving millions of dollars.

Progressive Policy Institute, March 2000  
Washington D.C.

# Government in the Information Age

- Deliver electronic and integrated public services
- Bridge the digital divide
- Achieve lifelong learning
- Rebuild their customer relationship (personalized services)
- Foster economic development (being local, acting worldwide)
- Establish sensible policies and regulations (develop trust, protect data privacy)
- Create a more participative form of government

Microsoft E-Government Strategy  
March 2001, Seattle

# **E-government for democracy and development**

ICTs bring about major changes in the content of work and administrative organisation,

making them better matched to citizen's needs.

Greater information-sharing at all levels of government could make some hierarchical relationships unnecessary.

A number of speakers stressed that,

through their ability to spread

accurate and comprehensive information,

to automate processes and to provide a record of transactions,

ICTs can be a powerful tool for good governance.

Third Global Forum on Governance  
March 2001, Naples/Italy

# eGovernment indicators for benchmarking eEurope

## Public Services for Citizens

- Income taxes: declaration, notification of assessment
- Job search services by labour offices
- Social security contributions (3 out of the following 4: unemployment benefits, child allowances, medical costs, student grants)
- Personal documents (passport, driver's licence)
- Car registration
- Application for building permission
- Declaration to the police (e.g. in case of theft)
- Public libraries (availability of catalogues, search tools)
- Certificates (birth and marriage): requests and delivery
- Enrolment in higher education / university
- Announcement of moving (change of address)
- Health related services (interactive advice on the availability of services in different hospitals; appointments for hospitals)

# eGovernment indicators for benchmarking eEurope

## Public Services for Businesses

- Social contribution for employees
- Corporation tax: declaration, notification
- VAT: declaration, notification
- Registration of a new company
- Submission of data to statistical offices
- Customs declarations
- Environment-related permits (incl. reporting)
- Public procurement

# Speyerer Definition von Electronic Government (von Lucke/Reinermann)

Abwicklung geschäftlicher Prozesse  
im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government)  
mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken  
über elektronische Medien.

- E-Information – E-Communication – E-Forms – E-Transactions – E-Benefit
- E-Commerce – E-Service – E-Workflow – E-Democracy

# Chancen von Electronic Government

- Außenperspektive (Bürger, Unternehmen)
- Reorganisationsperspektive (ausgehend von Geschäftsprozessen)
- Perspektive der Telekooperation (ortsunabhängige Zusammenarbeit)
- Wissensperspektive (effektive Gestaltung des Umgangs mit Wissen in Köpfen und Akten)

# Bund Online 2005

Kanzler-Initiative: Bis 2005 alle internetfähigen Dienstleistungen des Bundes online verfügbar

Stufe 3 – Erschließung über Nachfragesituationen  
alle internetfähigen DL online

Stufe 2 – Erschließung über Zuständigkeiten  
Bereitstellung von "Muster"-Dienstleistungen

Stufe 1 – Erschließung über Suchmaschine  
redaktionell aufbereitete Kataloge

[www.bundonline2005.de](http://www.bundonline2005.de)

# Electronic Government

- Einheitliches Angebot, gemeinsame Portale
- Einheitlicher, wahlweiser, bedienungsfreundlicher Zugang
- Konvergenz durch technisch vermittelte Kooperation
- Modulares Design, prozesshafte Verknüpfung
- Aktualisierbare, relevanzorientierte Wissensräume
- Integrierbarkeit in verschiedene Kontexte
- Rückmeldung über erfolgte Operationen

# Electronic Government verändert Verwaltungen

- Beliebiger Einstieg, online-Zugang
- Vernetztheit
- Lebenslagen statt Fachprinzip
- Informationsfreiheit
- öff./private Kooperationen
- Internetfähigkeit von Verwaltungsleistungen
- Europäisches Benchmarking
- Verwaltungsverfahren
- Hierarchie
- Ressortprinzip/Zuständigk.
- Arbeitsweise/Doku-Man.
- Identifizierbarkeit d. Staates
- Rechtsstrukturen
- Harmonisierung, Annäherung

# Decision making in the knowledge administration

- Info auf Dienstweg vorgelegt
- Info von allen Seiten
- Infosequenzen (Akte)
- InfoModule, InfoRäume
- amtliche, Referenz-Informationen
- unsichere, bewertungsbedürftige Informationen
- interne Informationen
- offene, frei zugängliche Infos
- Authentizität, bleibende Auffindbarkeit
- Flüchtigkeit durch ständige Veränderung, Aktualisierung
- vorgeschriebenes Entscheidungsverfahren
- prozesshaft zu entwickelnde Entscheidung

# Wandel der Verwaltung

## Wandel durch EGovernment

- Dezentralisierung / Demokratisierung des Wissens
- Nutzung neuer Techniken
- Online-Zugang für Bürger
- Informationsfreiheitsgesetze

## Rolle des Mitarbeiters

- Persönlicher Zugang zu Informationen
- Medienkompetenz
- Individualisierung der Verwaltungsleistung
- Rechenschaftspflicht, Transparenz