



**Herzlich Willkommen
zur 3. Regionalkonferenz
„Wirtschaft trifft Verwaltung“**

E-Government als Innovationstreiber

Univ.-Prof. Dr. Hermann Hill, Speyer

Electronic Government

Durchführung von Prozessen
der öffentl. Willensbildung, der Entscheidung
und der Leistungserstellung
in Politik, Staat und Verwaltung
unter sehr intensiver Nutzung
der Informationstechnik

Memorandum Electronic Government
September 2000

Electronic Government

bezeichnet die Nutzung des Internets und anderer elektronischer Medien zur Einbindung der Bürger und Unternehmen in das Verwaltungshandeln sowie zur verwaltungsinternen Zusammenarbeit.

www.e-government-handbuch.de
Leitfaden für Behördenleiter

Verwaltungsreform – E-Government

- Ermöglichung von Effektivität (Strategie) und Effizienz (Kosten)
- Verstärkung der Dienstleistungs- und Serviceorientierung
- Blickerweiterung auf politisch-gestaltende und demokratische Verfahren
- Integration von Binnen- und Außenmodernisierung
- Re-inventing des Verwaltungshandelns (Neue Arbeits- und Organisationsformen sowie neue Formen der Leistungserbringung)

Hill, 2002

Neue Formen der öffentlichen Leistungserbringung durch E-Government

- One stop government
- Front office / Back office
- Multikanalvertrieb
- Entörtlichung / Zentralisierung
- Prozesssicht
- Kooperative Leistungserbringung
- Außendienst /argumented reality

Schuppan/Reichard 2002

Lenk 2002

Integrierte Serviceangebote

- Über Abteilungs- bzw. Ressortgrenzen (Lebenslagen-Modell)
- Horizontale bzw. vertikale Behördenkooperation
 - Gemeinde/Kreis (Bad Segeberg, Potsdam-Mittelmark)
 - Gemeinde/Land (Schule, Polizei)
 - Gemeinde/Land/Bund (www.help.gv.at)
- Öffentlich-private Kooperation
 - Dienstleistungen (Mittler, Kooperationen)
 - Bürgerbüro
 - Wirtschaftsförderung (Gemeinde4u)

Kunden-/Serviceorientierung

- Zeitliche/örtliche/persönliche Unabhängigkeit/
permanente Erreichbarkeit
- Wahlrecht (örtliche Zuständigkeit, Mehrkanal-System)
- Personalisierung der Information
- Vorinformation über Unterlagen
- Hilfsfunktionen, z. B. Formulare
- Vorbearbeitung, Selbstbedienung
- Prozessverfolgung, Prozessmitwirkung

Effizienzvorteile durch e-Government

- Zeit, Kosten, Qualität -

- Standardisierung, Modularisierung
- Wiederverwendung von Daten, Dokumenten und Prozessteilen
- Auslastung/Mehrfachnutzung von Infrastrukturen und Ressourcen
- Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsstellen, Netzwerkfähigkeit
- Leistungsintegration, Reorganisation
- Transparenz, Fehlerreduzierung

Bürokratieabbau durch E-Government

E-Government ist ein Motor für Verwaltungsreform und Entbürokratisierung:

Mit Hilfe elektronischer Verwaltungsabläufe werden Verfahren vereinfacht und standardisiert und damit Bürger und Wirtschaft von bürokratischem Aufwand entlastet.

Deutschland Online
Strategie für integriertes e-Government
www.bund.de

E-Bürokratie ?

- „Elektrifizierung“
- Zentralisierung
- Standardisierung
- Fachbruderschaften
- Rationalisierung
- Technisierung
- Kontrolle (Infokratie)

Erfolge

- Professionalisierung, Fehlervermeidung, Wissens- und Qualitätsgewinne
- Wirtschaftlichkeitssteigerung (Personalaufwand, Prozessablauf)
- Transparenz, Service
- Kulturwandel

Schwächen deutscher EGov-Projekte

- Strategiedefizit, systematisches Vorgehen
- Mangel an OE/PE-Konzepten
- Lückenhafter Einbezug von Mitarbeitern und Führungskräften
- Unzureichendes Projektmanagement
- Unsicherheiten im Kooperationsmanagement
- Unzulängliche Wirtschaftlichkeitsberechnung
- Mangelnde Geschäftsprozessanpassung

Drüke, Difu, 2003

Branchen- und Nutzenorientiertes E-Government

- Stell dir vor, es ist e-Government und keiner geht hin...
- Von der Lebenslage Hochzeit zur Integration/Verknüpfung der Wertschöpfungsketten von Wirtschaft und Verwaltung

Entwicklung der E-Government-Strategien

- Von Schaufenstern zur Kommunikation
- Von Bürgerkunden zu Wirtschaftskunden
- Von Insel-Lösungen zu Masterplänen
- Von Front-Office zu Back-Office
- Von Angebots- zu Nutzen-Orientierung
- Vom standardisierten Prozess zur service-orientierten Architektur
- Von E-Government zu E-Governance

Behörden Ruf Nr. 115

- Einfache Anfragen
sofort beantwortet, Deutschland-weites
Wissenssystem
- Qualifizierte Anfragen
Vom CC Deutschland-weit durchgestellt, Rückruf-
Auftrag
- Einfache Aufträge
Entgegennahme, Weiterleitung
- Meldungen
Weiterleitung, Erledigungsverfolgung

EU-Dienstleistungsrichtlinie

- Subjektiv einheitlicher Ansprechpartner
- Elektronische Verfahrensabwicklung
- Binnenmarktinformationssysteme
- Verbesserte Information, Vereinfachung von Organisation, Verfahren und Genehmigungsinhalten
- Standortwettbewerb in Europa, keine Inländer-Diskriminierung

Föderalismusreform II

- Recht zerteilt, IT integriert (Lemke)
- Kommunikationsfähigkeit über Ebenen und Fachressorts hinweg
- Infrastruktur, Standards, Bündelung

E-Governance

- Definition:
Gesamtheit der Beziehungen und deren Koordination in allen öffentlichen Angelegenheiten mittels moderner IuK-Techniken
- Ziel:
Gemeinsam mithilfe moderner IuK-Techniken erwünschte Wirkungen in öffentlichen Angelegenheiten erzielen.

Hill, 2004

„Unternehmensziele“ der Metropolregion Rhein-Neckar

- Zusammenwachsen der Region über Verwaltungsgrenzen hinweg
- Nutzung interner Wertschöpfungspotentiale durch Verknüpfung vorhandener Ressourcen und Generierung neuer Lösungen
- Erhöhung der Attraktivität und Wettbewerbsfähigkeit

Regional E-Governance

- Regionaler Informations- und Kommunikationsraum durch regionales Informations- und Wissenssystem
- Gemeinsame Infrastruktur und Standards
- Bündelung und Arbeitsteilung
- Vernetzung, Kooperation und ergebnisorientierte Zusammenführung
- Zukunfts- und entwicklungsoffene Gestaltung

E-Government als Innovationstreiber

- IT deckt auf, wo Probleme liegen
- IT verändert Kommunikations- und Verwaltungsstile
- IT zeigt Vereinfachungsmöglichkeiten und Gestaltungspotentiale
- IT verbessert Umsetzung der „Unternehmensziele“
- IT erhöht Wertschöpfung

3. Regionalkonferenz „Wirtschaft trifft Verwaltung“



**Weitere Informationen und die Präsentationen
finden Sie unter:**

www.wirtschaft-trifft-verwaltung.de