

**40. Erfahrungsaustausch des KoopA ADV
25./26. März 2003, Potsdam**

**e-Government in Europa
Kommunale Internetangebote im Vergleich**

Referent:

Dipl.-Ing. Michael Hockeler (KGSt)

KEeLAN

Key Elements for electronic Local Authorities' Networks

- **Rolle in eEurope / Ziele der EU**

Das Projekt

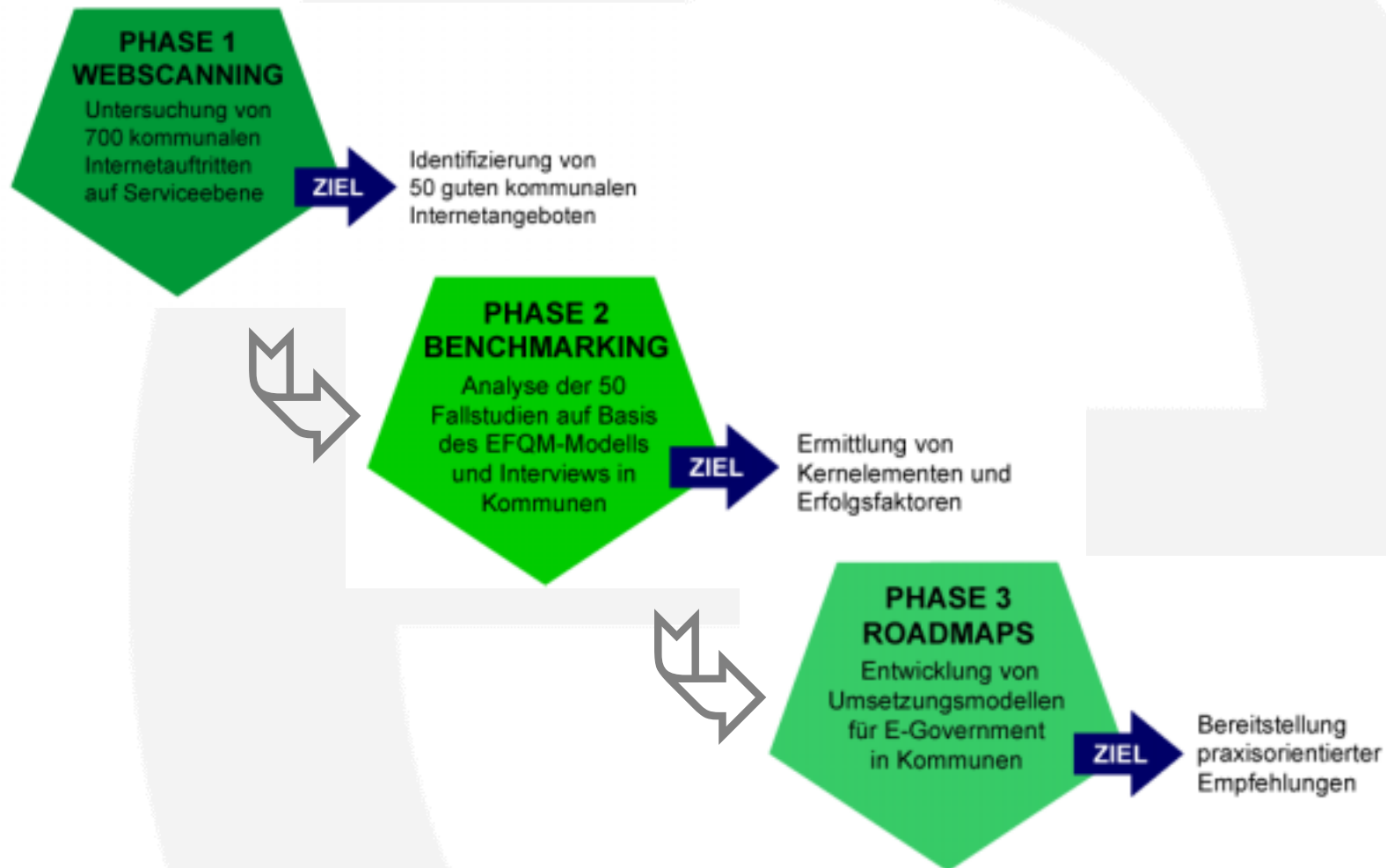
- **8 Konsortialpartner**
- **Koordination durch Elanet**
- **Laufzeit 1 Jahr**
- **Gesamtvolumen: 1,25 Mio. €**
- **gefördert im Rahmen von IST
(Information Society Technology Programm)**

KEeLAN

Grundgedanken

- **Verbesserung des Bürgerservice in eEurope**
- **Länder sind nur schwer vergleichbar, aber es gibt gemeinsame Problemlagen auf dem Weg in die Informationsgesellschaft.**
- **Der Internetauftritt ist nicht E-Government, aber ein guter Ausgangspunkt.**
- **Integration von Front-Office und Back-Office ist das Ziel: Im Vordergrund steht die Organisation.**
- **Lernen von „good Practice“-Beispielen und internationalen Vergleichen.**

Ablauf und Ziele



Webcanning

Untersuchte Servicebereiche

<p>Usability Einheitliche Navigation, mehrsprachiges Angebot</p>	<p>Kredite und Darlehen Arbeitslosenunterstützung, Kindergeld, Studentenkredite, Steuererklärung, Beihilfen</p>
<p>Allgemeine Information Informationen zu Kommune und Verwaltung (z.B. Öffnungszeiten, Prospektmaterialien)</p>	<p>Bildung Schulanmeldung, Einschreibung in Universitäten, Examensergebnisse online</p>
<p>Politik und Partizipation Informationen zur Zusammensetzung politischer Gremien, politische Dokumente, Ziele, Protokolle und Entscheidungen des Rats, Diskussionsforen, e-Votes und Wahlen</p>	<p>Planen und Bauen Stadtplanung, Informationen zu Bauvorhaben, Baugenehmigungen</p>
<p>Wirtschaftsförderung Standortinformationssysteme, Unternehmensdatenbanken, Stellenbörsen, Steuererklärung, Förderungen</p>	<p>Umwelt Abfallwirtschaft, Genehmigungen, Emissionskontrolle</p>
<p>Persönliche Dokumente Personenstandsurkunden, Beantragung von Reisepass, Personalausweis oder Führerschein</p>	<p>Kultur und Freizeit Kultur- und Freizeiteinrichtungen, Stadtbüchereien, Ticketing</p>

Webscanning

Vorgehensweise

- **Mindestens vier von neun Services wurden gescannt.**
- **Fragebogen mit jeweils 20 Fragen pro Service**

Kriterien

- **Verfügbarkeit von Informationen rund um den angebotenen Service (Beschreibung, Hilfen, Kontakt)**
- **Interaktionsgrad und Funktionalitäten (Information, Formulardownload, Transaktion)**
- **Sicherheitsaspekte (Verschlüsselung, Passwort, Signatur)**

Webscanning

Philosophie: Entwicklung in Generationen (1)

@ Generation 0: nicht online

Kein eigenes Internetangebot der Kommune bzw. kein Angebot in einem spezifischen Servicebereich

@ Generation 1: Information

Basisinformationen zu Themen und Dienstleistungen werden online angeboten.

@ Generation 2: Einweg-Interaktion

Abruf von Informationen sowie Dokumenten oder Formularen, die auf konventionellem Weg an die Verwaltung geschickt werden können. Die verwendeten Systeme (z.B. Formularserver) haben keine Anbindung an das Back-Office.

@ Generation 3: Zweiwege-Interaktion

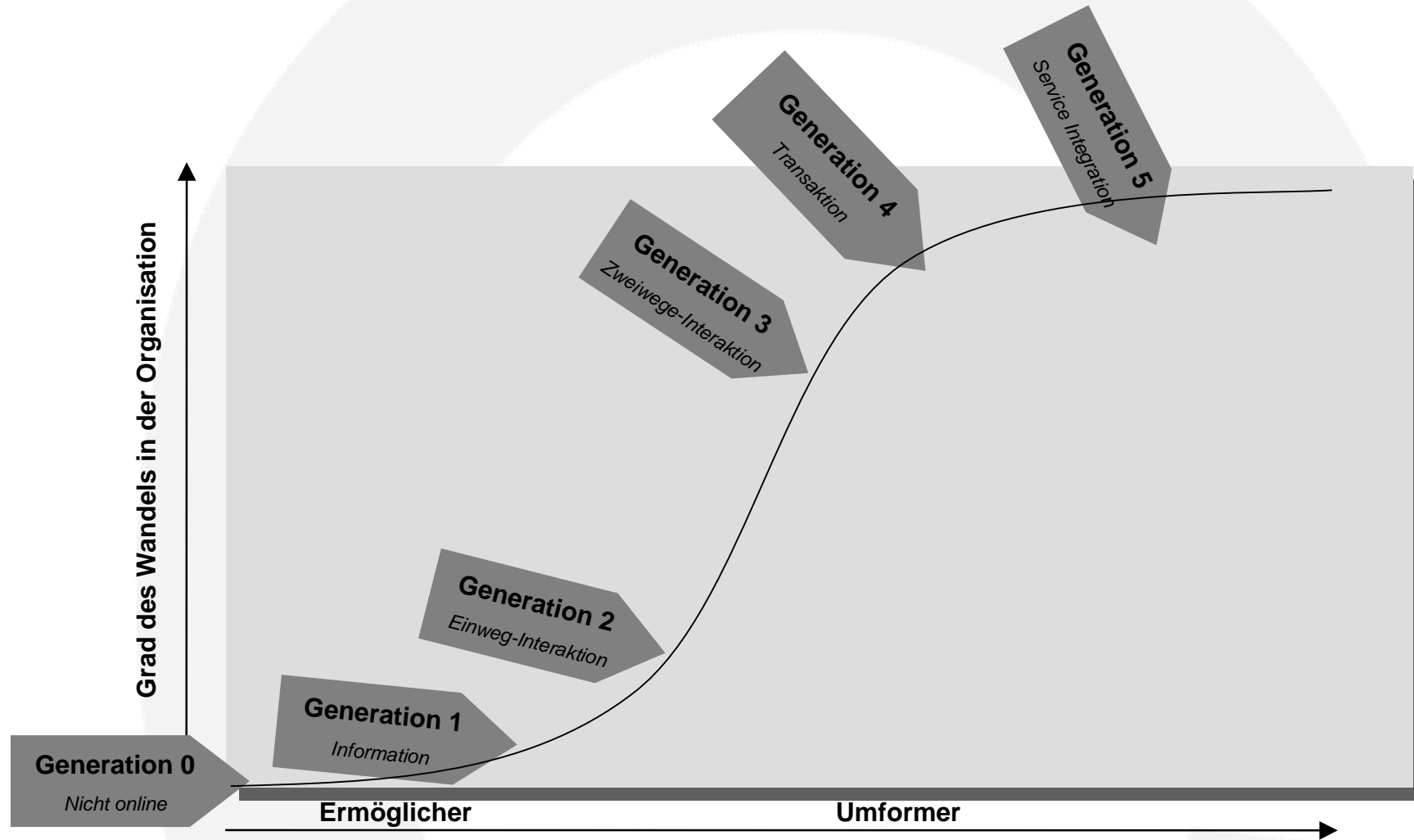
Das Internetangebot ermöglicht den Austausch von Informationen zwischen Verwaltung und Kunden. Front- und Back-Office sind vernetzt, Anträge und Anfragen können auf elektronischem Wege an die Verwaltung gesendet werden

@ Generation 4: Transaktion

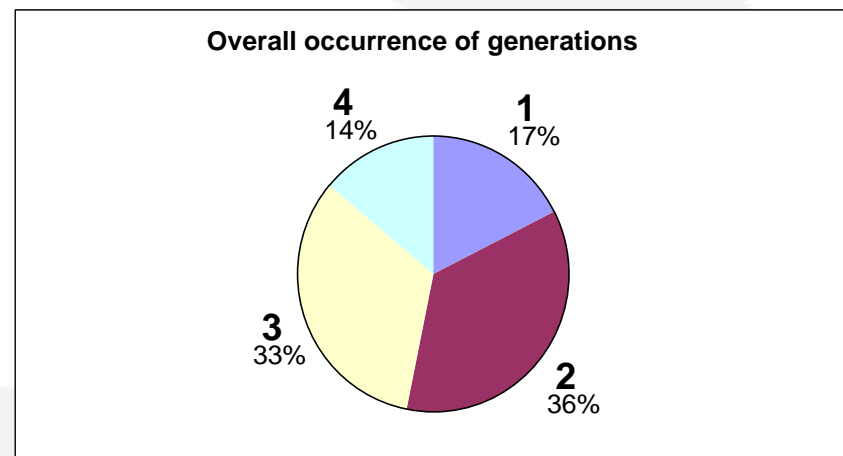
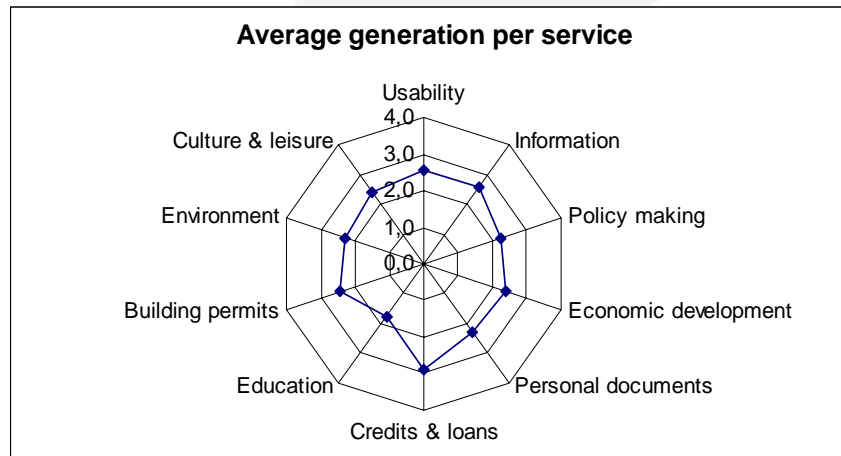
Dienstleistungen können online in einer sicheren Umgebung in Anspruch genommen werden. Dazu gehören z.B. Elemente wie Übersendung elektronischer Bescheide, Bezahlungsfunktionen, Datenbankzugriffe, Statusabfragen etc

@ Generation 5: Serviceintegration

Das Internetangebot ermöglicht den Zugriff auf eServices der Verwaltung und anderer Organisationen. Im Sinne eines Portals werden einmalig erfasste Daten an die zuständigen Behörden und andere an der Leistung beteiligte Partner (andere Verwaltungen, Unternehmen etc.) verteilt.



Webscanning Gesamtergebnisse

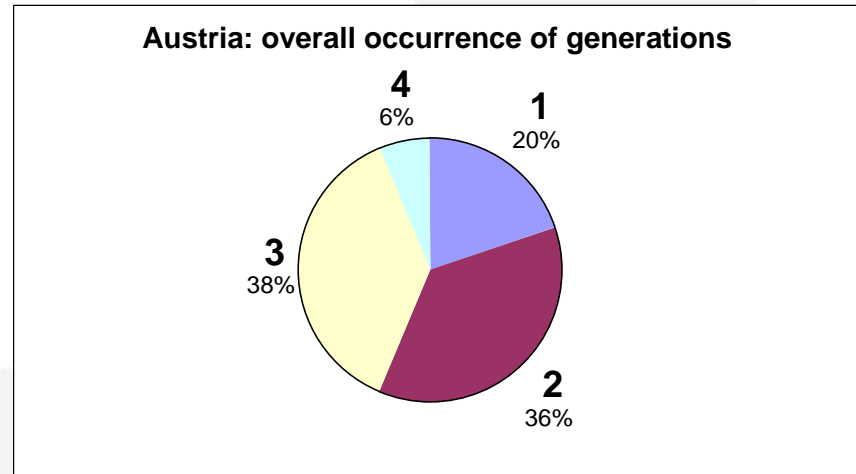
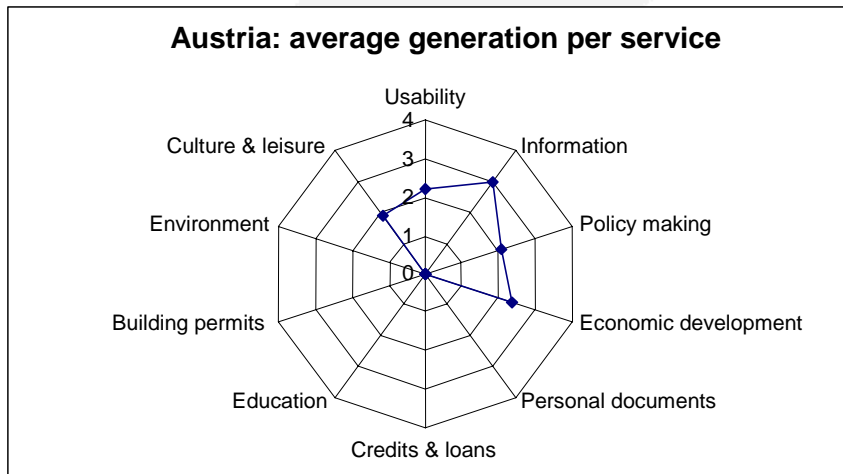


Absolute Häufigkeit der Generationen 1 - 4

Generation	1	2	3	4			Internet-angebote
Anzahl	594	1208	1129	472		insgesamt	694

Webscanning

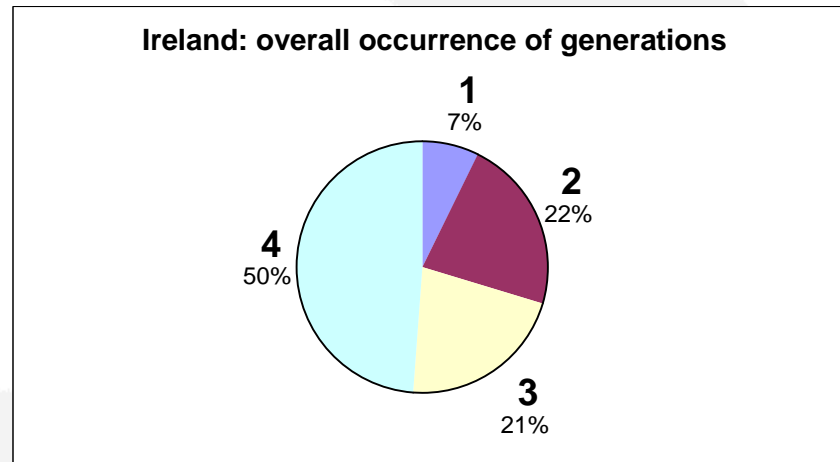
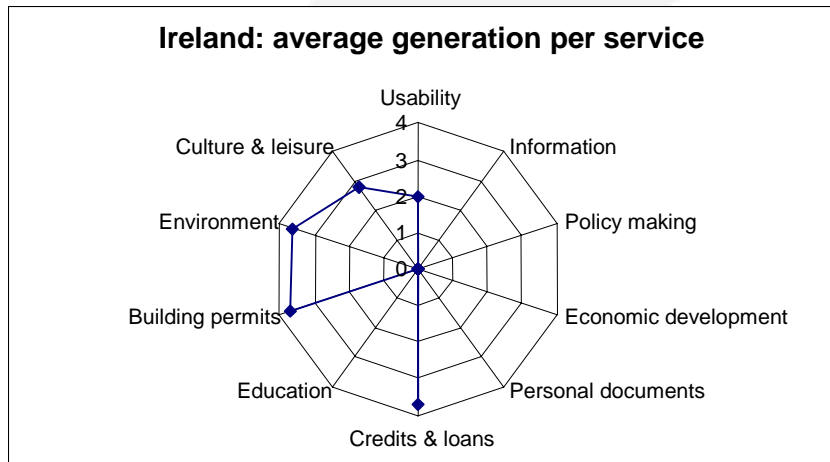
Zum Beispiel: Österreich



- **Größere Städte sind schon sehr weit**
- **HELP-Services sind noch nicht integriert**
- **Entwicklung stockt insgesamt etwas**
- **Großes Potenzial des nationalen E-Gov.-Portals**

Webscanning

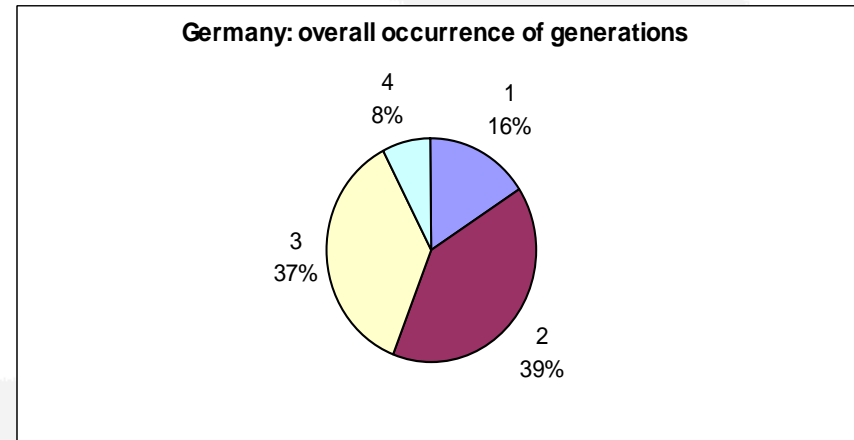
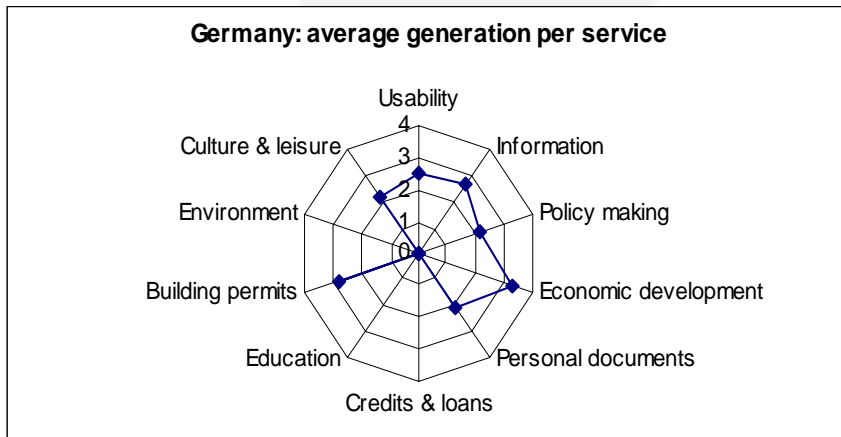
Zum Beispiel: Irland



- **Zuständigkeit der Kommunen in wenigen Kernfeldern**
- **Sehr viele Dienstleistungen in Generation 3 und 4**
- **Durchgängig gutes Informationsangebot**
- **Zentrale Strategie zeigt Wirkung (REACH)**

Webscanning

Zum Beispiel: Deutschland



- **Sehr gute Beispiele in allen Bereichen**
- **ABER: Entwicklung ist insgesamt sehr heterogen**
- **Bandbreite zwischen Kommunen sehr groß**
- **Wenig durchgängig gute Internetangebote**
- **Großes Spektrum an Lösungen und Anwendungen**

Webscanning

Die großen Baustellen im Internet:

- Information wird oft vernachlässigt.
- Interaktive Dienstleistungen ohne Erklärungen/Hilfen.
- Schritt von Generation 2 zu 3 ist DER „Knackpunkt“.
- „Echte“ Lebenslagen gibt es kaum.
- Stichwort Serviceintegration: Wer integriert was?

Webscanning

Allgemeine Erkenntnisse

- **Heterogene Entwicklung auf allen Ebenen**
- **Qualitätssprung bei neueren Internetangeboten:**
 - **Höherer Informationsgehalt**
 - **Professionelle Pflege**
 - **Eindeutige Navigation**
 - **Kundenorientierung, z.B. durch Lebenslagen**
 - **Neue Funktionalitäten (z.B. Thesaurus, GIS, Beschwerdemanagement)**
- **Nationale und regionale Strategien spielen eine Rolle für die Verbreitung von E-Government-Diensten**

Benchmarking

- Auswahl von 50 Fallstudien aus dem Webscanning.
- Suche nach Schlüsselfaktoren für E-Government.
- Interviews in Anlehnung an das EFQM-Modell.

Fragestellungen

- Welchen Weg sind die Kommunen gegangen?
- Welche Rolle spielt die Verwaltungsführung?
- Was wird an Ressourcen aufgewendet?
- Welche Rolle spielen nationale und regionale Strategien für die Entwicklungen in den Kommunen?

Viele Länder – gleiche Erfolgsfaktoren (1)

- **E-Government muss Teil einer Gesamtstrategie sein, es braucht Visionen aber auch konkrete Ziele.**
- **Politik und Verwaltungsspitze mit ins Boot holen.**
- **Aufklärungsarbeit bei Führungskräften als möglichen Promotoren in der Verwaltung.**
- **IT-Infrastruktur ist die Basis für E-Government, aber organisatorische Aspekte sind die Herausforderung.**
- **Mitarbeiterqualifizierung und –motivierung.**
- **Marketing nach innen und außen. Den Nutzen an Bürger, Unternehmen und Mitarbeiter vermitteln.**

Viele Länder – gleiche Erfolgsfaktoren (2)

- **Verhältnis von Aufwand und Nutzen berücksichtigen. E-Government muss sich rechnen.**
- **Die Dienstleistung bestimmt die Technik und den Zugangsweg (Multichanneling).**
- **Kundenwünsche ermitteln, Kunden einbeziehen.**
- **Partnerschaften und Kooperationen eingehen.**

Viele Länder – gleiche Probleme

- **Kundenorientierung ja! Aber was wollen die Kunden?**
- **Von “supply chain” zu “demand chain”.
Was bedeutet das für die Organisation?**
- **Suchen nach den „Killerapplikationen“.**
- **Finanzen: Zusätzliche Kanäle kosten zusätzliches Geld. Sicherheit als großer Kostentreiber.**
- **Große Fragezeichen beim Budget und bei der Kosten-Nutzen-Relation.**
- **Standardisierung vertikal und horizontal.**
- **Das Henne-Ei-Problem bei der digitalen Signatur.**

Fazit

- Die Ziele werden klarer, die Wege dorthin auch.
- Unterschiedliche Dienstleistungen, aber überall die gleichen Problemen. Übertragbarkeit ist möglich.
- Voneinander und gemeinsam Lernen ist wichtiger denn je. Eine Lösung: Benchlearning statt Benchmarking.
- **Schon jetzt an Europa denken!**

**DANKE FÜR
IHRE AUFMERKSAMKEIT!**