

# E-Government

## Mode oder Chance zur nachhaltigen Modernisierung der Verwaltung

Univ.-Prof. Dr. Hermann Hill, Speyer



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

### 3. eGov-Wettbewerb BearingPoint/Cisco 2003 - Schirmherrschaft BMI -

1. Wirtschafts- und Bürgerdienste
  - Mobile Bürgerdienste (SenInn Berlin)
  - Virtuelles Bauamt (Esslingen)
2. Verwaltungsmodernisierung/Bürokratieabbau
  - Wasserstraßengeo-Info-System (Bund)
  - Fördermittelmanagement DISCUR (MWA NW)



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

## Wettbewerb "eCommunity" BMI 2003

- 1. Münster**  
Bürgerportal für ehrenamtliches Engagement  
Freiwilligenagentur, Online-Börse
- 2. Parchim**  
Beteiligung der Bürger an kommunalpolitischen  
Entscheidungen über die Gestaltung der  
Innenstadt
- 3. Schwerin**  
Online-Netzwerk für Jugendliche

[www.bmi.bund.de](http://www.bmi.bund.de)



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

## PPP-Award 2003 – Initiative D 21

1. Online-Stellenmärkte für jede deutsche Stadt  
(Bundesanstalt für Arbeit, Allesklar.com)
2. - "Frauen ans Netz"  
(BMBF, BA, Telekom, Brigitte, Verein)  
- Schulen in Niedersachsen online  
(KuMi, KSpV, Unternehmen)
3. Digitales Ruhrgebiet  
(Projekt Ruhr GmbH, Unternehmen)

[www.initiatiived21.de](http://www.initiatiived21.de)



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

# Internet Dorf BW

1999: [www.steinheim.com](http://www.steinheim.com)

2000: [www.hardt-online.de](http://www.hardt-online.de)

2001: [www.schiltach.de](http://www.schiltach.de)

2002: [www.wurmberg.de](http://www.wurmberg.de)

## Kriterien 2003 (bis 30.9.2003)

- Aktualität, inhaltliche Breite, Benutzerfreundlichkeit, Gestaltung, Navigation, Interaktivität, Bürgerdienste, Tourismusservice, Barrierefreiheit, Einbindung von Institutionen, Vereinen, Bürgern.

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



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

# Balanced E-Government Fragebogen zur Selbstbewertung

## **Nutzen**

Was wird angeboten und welche Vorteile ergeben sich?

## **Effizienz**

Wie und wie gut wird es angeboten?

## **Transparenz**

Wie durchsichtig und erreichbar sind öffentl. Institutionen für den Einzelnen?

## **Partizipation**

Wie kann der einzelne Bürger auf das System einwirken?

## **Change Management**

Wie bewältigen öffentl. Einrichtungen den Wandel zum elektron. Service-Anbieter?

Bertelsmann Stiftung, [www.begix.de](http://www.begix.de)



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

## EU eGovernment-Benchmarking

- Studien: 10/01, 5/02, 10/02
- 20 öffentliche Dienstleistungen  
(nur Angebot, nicht Qualität/Nutzen,  
nicht Verknüpfung / Rahmenbedingungen)
- D Platz 16 von 18, Bundes-Services besser
- Staatseinnahmen (+), Genehmigungen (-)
- Zentrale Angebote, geringer Verwaltungsaufwand (+)  
Mehrere Behörden, komplexe Probleme (-)



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

## EU-Projekt: Providing Innovative Service Models and Assessment (P R I S M A )

- Alternative Zukunftsszenarien  
(Prosperierend, instabil, Rezession)
- Robuste Gestaltungsvorschläge:
  1. Zielgruppenorientiertes Angebotsdesign
  2. Mehrkanalige Bereitstellung
  3. Reorganisationsmaßnahmen
  4. Soziale Inklusion
  5. Vertrauen, Sicherheit und Schutz der Privatsphäre



Institut für TFA, Wien 2003

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

## eGovernment in den Bundesländern

- Erfolgsfaktoren / Handlungsempfehlungen -

- Strategie
- Klare Verantwortlichkeiten
- IT-Infrastruktur
- Kooperationen
- Individuelle Finanzierung
- Qualifizierung

Kaczosowski, u.a.  
CGEY / FES 2003



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

## E-Government in Kommunen

- Empfehlungen für Ratsmitglieder -

1. Rückendeckung durch Politik und Verwaltungsführung  
Bildung "lokaler E-Government-Allianzen"
2. E-Government-Strategie
3. E-Government als Bestandteil von Verwaltungsreform
4. Informationstechnische Infrastruktur und barrierefreier Zugang
5. Sicherheit und Rechtmäßigkeit
6. Technik ist kein Selbstzweck
7. Partnerschaften und Kooperationsmöglichkeiten nutzen
8. Die Menschen nicht vergessen

Frick/Hokkeler,  
FES 2002



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

## E-Government ist mehr als

- Technikeinsatz
- schöne Homepage
- Formulare herunterladen
- Prozesse neu gestalten
- Bürgerservice
- elektronische Signatur

## Electronic Government

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

Memorandum Electronic Government  
September 2000

## Treiber/Auslöser für E-Government (Schweiz)

### Strategisch

- Rationalisierung (37 %)
- Verwaltungsreform (29 %)
- Image (15 %)
- Polit. Partizipation (12 %)
- Beitrag InfoGesellschaft (7 %)

### Reaktion

- Techn. Entwicklung (36 %)
- Kundenansprüche (29 %)
- Standortwettbewerb (27 %)
- Interne Technik (6 %)
- Wissen / Knowhow (2 %)
- Mitarbeitende (1 %)

Schedler/Summermatter, 2002



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

## Basismodell (Checkliste, Handlungsrahmen)

Elemente	Managementbereiche	Rahmenbedingungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elektronische Demokratie/Partizipation</li> <li>- Elektronische Produktionsnetzwerke</li> <li>- Elektronische öff. Leistungen</li> <li>- Elektronische interne Zusammenarbeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategie</li> <li>- Struktur</li> <li>- Potentiale (Personal, Finanzen, Wissen, Technologie)</li> <li>- Kultur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Politik</li> <li>- Recht</li> <li>- Gesellschaft</li> <li>- Technik</li> </ul> <p>Schedler, u.a., Schweiz 2003</p>



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

# 10 Erfolgsfaktoren

1. Leitbild und Strategie  
(Einbindung, Chefsache, Politische Unterstützung, Prioritätensetzung)
2. Organisation, Projekt- und Change Management  
(Verknüpfung mit VerwReform, Re-Engineering, Evaluierung)
3. Anwendungen  
(Information, Kommunikation, Transaktion, Integration, Partizipation)
4. Nutzen und Kosten  
(Bürger, Unternehmen, Gäste, Verwaltung, Politik)
5. Angepasste Technologien und Organisation des Technikeinsatzes  
(Arbeitsplatz, Vernetzung, Software, Standards, Sicherheit)

Difu, 2002



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

# 10 Erfolgsfaktoren

6. Kompetenzen, Motivation und Qualifizierung  
(Führung, Mitarbeiter, Nutzer)
7. Schaffung von Akzeptanz, Marketing  
(Kommunikation nach innen und außen)
8. Kooperation und Partnerschaften  
(Andere Behörden, Unternehmen, Verbände, Wissenschaft)
9. Nachhaltige Sicherung der Ressourcen  
(Finanzierung, Personal, Wissen)
10. Rechtmäßigkeit  
(Kompetenzen, Zulässigkeit, Angebote)

Difu, 2002



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

## 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



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

## E-Government: 10 Fallen

- Jede Verwaltung erfindet das Rad neu
- Reines Rationalisierungsziel
- Alles auf einmal
- Alles ist online
- Technologieverliebtheit, IT-Spielzeug
- Jahrhundert-Anwendungen
- Insel-Lösungen, mangelnde Verknüpfungen
- Zu hohe Qualitäts- und Sicherheitsstandards
- Wandel auf Knopfdruck
- Personal kann alles



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

## Mode oder Chance

Das Internet ist keine Episode,  
kein Spleen einiger Technikfreaks.  
Es gehört heute zur Standardausstattung.  
Das Internet ist erwachsen geworden.

Staatsminister Erwin Huber,  
Bayern Online-Kongress, 13.Mai 2003, München



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

## Verwaltungsreform – E-Government I

- e-Government ist der Schlüssel zu einer modernen, bürgerfreundlichen Verwaltung und zu mehr Bürgerbeteiligung in unserer Demokratie.

Deutscher Städtetag, 2002

- Die Verwaltungsreform erfährt durch das Thema e-Government einen neuen Schub.

KGSt, 2002

- Durch die Verknüpfung mit e-Government wird der Verwaltungsreform eine "zweite Chance" gegeben.

Grabow, Difu, 2002



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

## Verwaltungsreform – E-Government II

- 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



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

## Zukunft I

Die Perspektive ist klar:  
Auf dem Weg zum virtuellen Rathaus gibt  
es keinen Weg zurück.

Drüke, Difu  
Arbeitspapier 8/2003



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

## Zukunft II

"Wirkliches" E-Government  
beginnt erst,  
wenn man die Verwaltungszukunft  
bewusst mit Informationstechnik  
zu gestalten beginnt.

KGSt-Vorstandsbrief, April 2003



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

## Organisatorische Neugestaltung

- Die im Raum verteilte Kompetenz optimal einsetzen, Aufgaben und Prozesse "im Raum" neu gliedern
- Bürger ruft Leistungspakete ab; Verwaltungen konzentrieren Kompetenzen, wickeln Prozesse arbeitsteilig ab; Front-Office, Mid-Office, Back-Office
- Verwaltung kann Qualität und Effizienz steigern, ohne dass für Nutzer oder Beschäftigte Orientierungsprobleme oder Qualitätseinbußen entstehen
- Der Bürger muss es nicht bemerken. Der Ort der Produktion ist für den Nachfrager nicht entscheidend.

KGSt, 2003



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

# E-Government - Personal

## Probleme

- Informationsflut
- Zeitdruck
- Arbeitsverdichtung
- Funktionsänderung
- Abnahme sozialer Kontakte
- Rolle Führungskräfte

## Aufgaben

- Qualifikation
- Arbeitsorganisation
- Führung und Zusammenarbeit
- Neue Selbständigkeit/ Verantwortung
- Einbindung in Veränderungsprozesse



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

# Neues Lernen in Verwaltungen

- Mit interaktiven und spielerischen Elementen elektronisch unterstützt
- Selbstbestimmt und selbstorganisiert im Hinblick auf Zeit, Ort, Dauer, Lerntempo und Lernmethode
- Bei Bedarf und mit Bezug zu konkreten Arbeitsprozessen
- Individuell / Gruppe sowie Präsenz / Online im Wechsel
- Verknüpft mit Zielvereinbarungen und Anreizen, unter Anleitung und mit Rückkopplung



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

# CAF-Lernsystem & CAF-Netzwerk



[http://www.dhv-speyer.de/hill/Kooperationen/caf\\_lernsystem.htm](http://www.dhv-speyer.de/hill/Kooperationen/caf_lernsystem.htm)

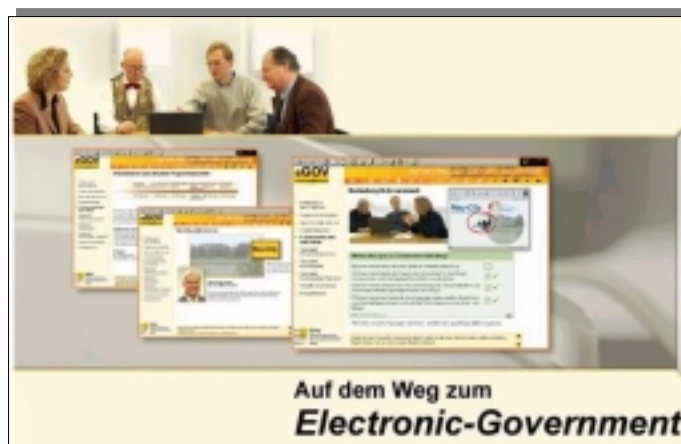


<http://www.caf-netzwerk.de>



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

# eGOV-Learning@Komm



[http://www.dhv-speyer.de/hill/Kooperationen/egov\\_learning.htm](http://www.dhv-speyer.de/hill/Kooperationen/egov_learning.htm)



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