

# E-Government als Reformpotential

**Roland Traunmüller**  
**Gerti Orthofer**

Johannes Kepler University of Linz, Austria  
Institute of Informatics in Business and Government



---

# Überblick

---

- E-Government in der Wissens-Gesellschaft
- E-Government und Public Governance
- E-Democracy: Partizipation und Wahlen
- Wissensmanagement
- Evaluation: Ranking und Indikatoren
- Evaluation: Best Practice Projekte
- Wissenstransfer

---

## Zitate zur Wissensgesellschaft

---

- Wissensära ist erreicht und hat bedeutende Auswirkungen auf Staat und Verwaltung.
- "Knowledge is information combined with experience, context, interpretation, and reflection" (Davenport)
- "It is hard to say exactly when it happened, but at some point in the last 20 years the word "knowledge" became an adjective" (Bill Gates)
- "I would like the Web ... in which individual knowledge can be connected to corporate, even global knowledge, which is greater as the sum of its parts" (Berners-Lee, inventor www)
- "The Knowledge race is intimidating and exhausting" (Thomas Friedman, Autor "The world is flat")

---

## Staat und Verwaltung in der Wissensgesellschaft

---

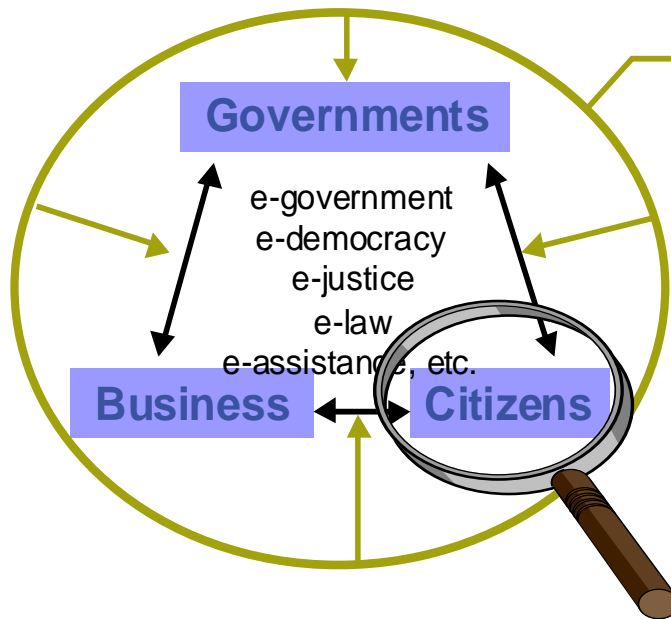
- Zu den Auswirkungen auf Staat und Verwaltung.
- Verwaltung als Nutzer und Provider
- Drei Schwerpunkte:
  1. Wissensmanagement
  2. Wissenstransfer
  3. Organisatorisches Lernen
- Besondere Bedingungen der Öffentlichen Verwaltung (Monopol, Rechtsbindung, Institutionen usw.)
- Ökonomische Entwicklung braucht eine funktionierende Verwaltung
- Probleme der Bewusstmachung (Beamte als Wissensarbeiter)

## Weitung des Blickwinkels: Public Governance

---

- Die Bezeichnung E-Government hat sich in der Zwischenzeit etabliert.
- ABER: E-Government ist mehr als nur eine Modernisierung der administrativen Tätigkeiten;
- E-Government soll eine ständige Transformation von Staat und Verwaltung einschließen.
- Die Bezeichnung Public Governance gewinnt immer mehr Aufmerksamkeit
- Die Bezeichnung Governance umfasst somit alle Regierungsaufgaben:
  - Gesetzgebung
  - Rechtssprechung
  - Durchführung

# Kontrollschleife in Government und Public Governance

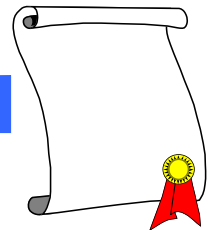
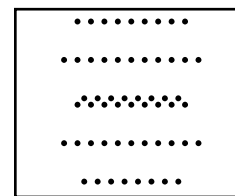


Public  
Governance

1.  
observe a specific domain  
and gather administrative  
data

2.  
compare incoming data with  
values provided from norms set

3.  
turn to appropriate  
actions in order to  
control the events in the  
domain



## Der Governance Kreislauf

Der „Governance-Kreislauf“ schließt die demokratische Beteiligung, politische Formulierung, Bürgerbeteiligung, Durchführung von politischen Richtlinien, Gesetzesplanung, Auswertungen usw. ein

- Public Governance hat drei verschiedene Sichtweisen:
  - Sicht des Staates:
    - Governance ist ein grundlegendes Prinzip zur Führung aller Tätigkeiten und tragen zu einem Ausgleich der gesellschaftlichen Interessen bei.
  - Sicht des Bürgers:
    - Good Governance ist das Ziel und Government ist der Weg.
    - Kennzeichen für eine gute Regierung und Verwaltung – z.B. Bürgerbeteiligung im demokratischen Leben.
  - Gesehen von der Außenseite:
    - Steuerung durch Bürger
    - Durch Corporate Governance aus der Wirtschaft angeregt
  
- Good Governance verwirklicht sich in einer guten Verwaltung (citizen-centric, seamless, cooperative, multicentric)

## “good Governance” und “good Government”

- Public Governance ist ein stark diskutiertes Thema.
- Auswirkungen von Governance auf E-Government:
  - *Kohärenz in Policy Drawing* lässt eine einfachere politische Koordination auf verschiedenen Ebenen zu.
  - *Partizipation bei Policy Making* ermöglicht eine aktive Einbeziehung aller Beteiligten.
  - *Übereinstimmung, Effektivität und Effizienz* erleichtern die Umsetzung durch eine kooperative und vernetzte Politikimplementierung und dies ist einfacher, schneller und preiswerter.
  - *Transparenz und Offenheit* des vollständigen Politikprozesses bzw. Politikzyklus macht Informationen mit geringen Kosten leichter zugänglich.
- Zur Namensgebung:
  - Wenn der Fokus auf Governance liegt, ist es angebracht weiterhin den Begriff „E-Government“ zu verwenden.

---

## Schwerpunkte

---

- Als Themen von Public Governance werden betrachtet.
- E-Democracy: Partizipation und Wahlen
- Wissensmanagement
- Evaluierung von e-Government Reife (Ranking)
- Verwertung von Indikatoren
- Ermittlung von Best/Good Practice Beispielen
- Organisation des Wissenstransfers

---

## E-Democracy

---

- Hoher Stellenwert in den EU Aktionen
- Partizipation als Herausforderung
- E-Voting als Chance
- Thematisches Netzwerk der EU zur Partizipation
- Eine Vielzahl von Projekten
- Werkzeuge müssen genutzt werden
- Gesetzesformulierung ein besonderes Thema (Flaschenhals)

---

## Zitat aus dem i2010 „eGovernment Action Plan

---

- No citizen left behind: advancing inclusion through e-Government so that by 2010 all citizens benefit from trusted, innovative services and easy access for all;
- Making efficiency and effectiveness a reality – significantly contributing, by 2010, to high user satisfaction, transparency and accountability, a lighter administrative burden and efficiency gains;
- Implementing high-impact key services for citizens and businesses - by 2010, 100% of public procurement will be available electronically, with 50% actual usage, with agreement on cooperation on further high-impact online citizen services;
- Putting key enablers in place - enabling citizens and businesses to benefit, by 2010, from convenient, secure and interoperable authenticated access across Europe to public services;
- Strengthening participation and democratic decision-making - demonstrating, by 2010, tools for effective public debate and participation in democratic decision-making.

---

## Zahlreiche Werkzeuge zur Partizipation

---

- Konventionelle Werkzeuge zur Partizipation (Mailinglisten, Foren)
- Neue Organisation von Gremienarbeit
- Plattformen zum kollaborativen Arbeiten (Brainstorming-Systeme, Videokonferenzen usw.)
- Modellierung von Normen (POWER)
- Möglichkeiten des Web 2.0

---

# Wissensmanagement

---

- Wissensmanagement in E-Government hat viele Besonderheiten
- Ein Kosmos von Wissenstypen und Repositorien
- Erste Einteilung: Register, Normen und MIS
- Zweite Einteilung: Gebiete und Ebenen
- Dritte Einteilung: Bezug zu den Aufgaben. Umseitig eine Zitierung aus dem „UN-Paper“.

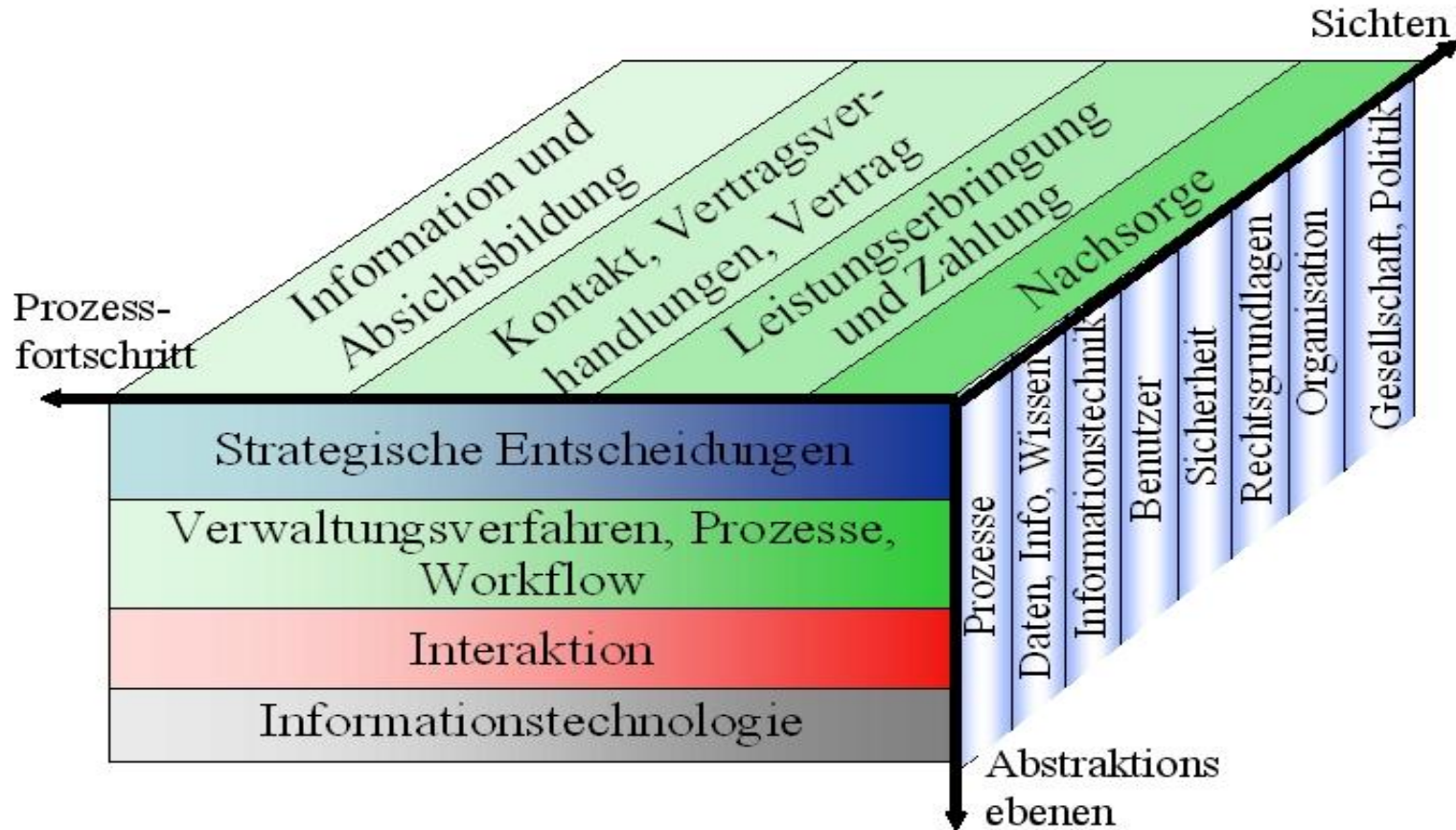
---

## Zitierung

---

- Knowledge about the policy field to be influenced
- Knowledge about the respective environment
- Knowledge on the own means and modalities of action
- Knowledge on legal regulations
- Knowledge on the effectiveness of various measures and about the evaluated effects of previous actions
- Knowledge how to protect basic citizen rights
- Knowledge about standards
- Knowledge about attitudes of stakeholders
- Knowledge concerning the cases to which the actions of the administration are directed.
- Knowledge about the potential effects that the communication of an administrative act entails on the environment of the administrative body.
- Knowledge about the own resources and abilities to influence this environment and to enforce the law.
- Knowledge about the internals of the administrative system in general.
- Expertise knowledge when applying the general knowledge to particular cases.

# Ganzheitliche Systembetrachtung



## Evaluierung: E-Government Ranglisten

- Einige E-Government Rankinglisten haben hohes Medieninteresse geweckt.
- Defizite werden offensichtlich
- Rankings müssen ABER hinterfragt werden:
  - Kann man die komplexe Wirklichkeit auf nur eine Zahl reduzieren?
  - Wie wurden die Daten gesammelt?

→ Ein systematischer Fehler ist der Hang zu einfach messbaren Daten (wie Webseiten).

---

## Vergleich zweier Studien im Jahr 2004

---

- Cap Gemini

1. Sweden
2. Denmark
3. Ireland
4. Austria
5. Finland
6. Norway
7. France
8. UK

- West Index

1. Taiwan
2. Singapore
3. US
4. Canada
5. Monaco
6. China
7. Australia
8. Togo

---

## Indikatoren sind mehr als Ranking

---

- Wichtiger als Ranking ist das Erkennen von Indikatoren.
- Beobachtungen haben dies gezeigt:
  - Strukturen haben Einfluß – zentral vs. dezentral
  - Unterschiedliche Prioritäten bei nationalen Besondere E-Government Strategien:
    - Breitband
    - Mobile Anwendungen
    - Große Datenbank, die alle Akten der Ministerien enthält.
    - Einsatz von PPPs.
- Opinion Leaders
- Hohes Interesse für moderner Technologie spricht für Fortschritt (mobile Generation)

## Indikatoren für Fortschritt (2)

- Indikatoren mit positiver Wirkung:
  - Länder mit einer starken service- und dienstleistungsorientierten Wirtschaft
  - Ländern mit einem gut entwickelten E-Commerce Bereich

→ Gut entwickelte Länder haben meist eine mittlere Größe  
("small is beautiful")

- Vorteile kleinerer Länder sind:
  - Es ist einfacher einen Überblick über unterschiedliche Initiativen im Bereich E-Government zu haben.
  - Kleinere Länder sind flexibler, wenn Änderungen erforderlich sind.

---

## Indikatoren für Fortschritt (3)

---

- Weitere wichtige Indikatoren:
  - Politik: Einfluss auf die Finanzierung
  - Gesetzgebung
    - rechtliche E-Commerce / E-Government Rahmenbedingungen,
    - Anwendung der elektronischen Signatur,
    - Sicherung der Privatsphäre.
  - Verfügbarkeit der Infrastruktur und der Zugriffsebene.
    - Prozentangaben über Internet-Zugänge, Mobiltelefone, Teleworkers, Anzahl von E-Banking Nutzer.
  - Umgebungsdaten:
    - Daten über Wirtschaft,
    - demographische Daten,
    - Daten über die Ausbildung
    - Urbanisierungsinformationen.

---

## Best Practice Wettbewerbe (1)

---

- Das Rad muss nicht neu erfunden werden – Wettbewerbe dienen zum Wissenstransfer erfolgreicher Projekte.
  
- Beispiele:
  - Collection: Good Practice Framework of the EU  
<http://www.egov-goodpractice.org/>
  - eEurope Awards 2003, 2005 und 2007
  - Speyerer Qualitäts Wettbewerb
  
- Hohe Anzahl von Einreichungen machen Bewertungen zu einer komplizierten Sache

---

## Best Practice Wettbewerbe (2)

---

- Folgende Eigenschaften müssen beurteilt werden:
  - Qualität
  - Auswirkungen
  - Vorteile/Nutzen
  - Leistung
  - Bedeutung
  - Übertragbarkeit
  
- Ein Beispiel wie der Punkt „Auswirkungen“ klassifiziert und gemessen werden kann:
  - externe Auswirkung: Feedback von den Benutzern, Zufriedenheit
  - interne Auswirkung: Betriebsmittel, Durchsatz,
  - Vorteile der Realisierung: Kosteneinsparungen, mehr Zeit für die Kunden

## Wissenstransfer durch Best Practice

- Die Verwendung von Best Practice Fällen ist nicht immer einfach.
  - Die Auswahl ist kein einfacher Prozess.
  - Auswahl basiert anhand verschiedener Dokumentationen.
  - Kontext des eigenen Projektes muss genau erforscht werden.
  - Vergleich der beide Sätze von Kontextkriterien.

Auf zwei Dinge sollte man nie vergessen:  
→ Zustimmung von oben  
→ Ein gutes Team zur Umsetzung.

---

## Cntd.

---

- Bei Verwendung von Best Practice Fällen müssen folgende Punkte beachtet werden:
  - Finanzierung
  - Suchen nach einem Experten für die Betreuung.
  - Schlechte / unvollständige Beschreibungen
  - Negative Erfahrungen sind wertvoll, werden kaum dokumentiert.
  - Mehr Lernen als Nachahmen!
  - Angemessene Lernsituationen gestalten.
  - Zwingend erforderlich: Verwendung verschiedener Wissenstransfer-Mechanismen.

---

## Weitere Wissenstransfer-Mechanismen

---

- Wissenstransfer-Konferenzen
- Studienreisen
- Virtuelle Gemeinschaften
- Face-To-Face Kollaboration
- Einbinden von Moderatoren und Mentoren
- "Twinning Projekte"