

FHDW-Schriftenreihe

Band 7/2004

Maria Matziridou

Werner Oertmann, Carsten Weigand (Hrsg.)

Effektives E-Government

Shaker Verlag
Aachen 2004

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Copyright Shaker Verlag 2004

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 3-8322-3515-9

ISSN 1610-1650

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • eMail: info@shaker.de

E-Government gestaltet sich aufgrund des großen, facettenreichen Benutzerkreises, hohen Sicherheitsanforderungen und rechtlichen Einschränkungen als eine anspruchsvolle Herausforderung für den Staat. Dieser Herausforderung stellt sich Deutschland auf allen drei Verwaltungsebenen, d.h. Bund, Land und Kommunen. Insbesondere mit der E-Government Initiative *BundOnline 2005* verfolgt der Staat das ehrgeizige Ziel, alle internetfähigen Verwaltungsvorgänge des Bundes online zur Verfügung zu stellen. Doch auch auf kommunaler Ebene zeigt sich am Beispiel der *MEDIA@Komm* Initiative, dass Deutschland bereits ausgereifte Konzepte und erfolgreiche E-Government Anwendungen vorzuweisen hat. In der vorliegenden Arbeit werden neben den nationalen auch internationale E-Government Aktivitäten betrachtet, um Erfolgsfaktoren für effektives E-Government abzuleiten.

E-Government entfaltet seine Potenziale, wenn es *gesamtheitlich* betrachtet wird. Erklärte Ziele sind eine stetige *Kundenorientierung* bei gleichzeitiger *Umgestaltung der Verwaltungsvorgänge* und *Verbesserung der Servicequalität*. Doch wie es zu jedem guten Konzept gehört, setzt es eine gründliche Analyse und Bestandsaufnahme des Ist-Zustandes voraus, bevor die Umsetzung begonnen werden kann. Nach der Bestandsaufnahme stellt sich die Frage, welche Konzepte und Maßnahmen zu ergreifen sind, um erfolgreiches und *effektives E-Government* zu erreichen. Das vorliegende Buch befasst sich intensiv mit den Potenzialen und den dazugehörigen Konzepten für effektives E-Government. Im Mittelpunkt der Betrachtung stehen die *Steigerung der Kundenzufriedenheit*, die *Integration elektronischer Dienstleistungen* und *Effizienzsteigerung*. Dabei werden auch *Kostenersparnispotenziale* aufgezeigt. Darüber hinaus verspricht E-Government auch eine sich *wandelnde Verwaltungskultur*. Der Bürger, die Unternehmen werden zu *Kunden* der Verwaltung und stehen im Mittelpunkt. Die Verwaltung wird zu einem *Dienstleister* und ist 24 Stunden und 7 Tage die Woche über verschiedene Zugangswege erreichbar.

Auch mögliche Hindernisse, die bei der Umsetzung von E-Government auftreten können, sind Gegenstand der Betrachtungen. Gerade im Hinblick auf Deutschland gestaltet sich die Interoperabilität bestehender, heterogener Anwendungen als hinderlich.

Fortgeschrittene E-Government Anwendungen zeichnen sich durch die *Integration der internen und externen elektronischen Verwaltungsvorgänge* aus. Dabei werden die elektronischen Dienstleistungen über eine einzige Anlaufstelle, vorzugsweise ein webbasiertes Portal, den Anspruchsgruppen zur Verfügung gestellt. Vorreiter wie Kanada und die USA beweisen, dass dieser Entwicklungsgrad von E-Government erreichbar ist. In Deutschland wurde eigens dafür die Initiative *Deutschland-Online* gestartet. Ihr Ziel ist es, bis 2010 die Integration der E-Government Anwendungen aller Verwaltungsebenen zu erreichen. Dabei wird deutlich, dass dies nur unter einer verstärkten Kooperation von Bund und Länder unter Einbeziehung der Kommunen möglich ist.

Im Großen und Ganzen wird mit der vorliegenden Arbeit das Ziel verfolgt, das Interesse an E-Government zu wecken und zu stärken.