

Jörn von Lucke
Heinrich Reiner mann

Speyerer Definition von Electronic Government

*Ergebnisse des Forschungsprojektes
Regieren und Verwalten im Informationszeitalter*

Online-Publikation

<http://foev.dhv-speyer.de/ruvii>

Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung
bei der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer
Freiherr-vom-Stein-Straße 2 - Postfach 1409 - D 67324 Speyer am Rhein
Tel.: + 49 - 6232 - 654-386 - Fax: + 49 - 6232 - 654-290
E-Mail: foev@dhv-speyer.de - Internet: <http://foev.dhv-speyer.de>

Speyerer Definition von Electronic Government

Jörn von Lucke und Heinrich Reiner mann, Speyer

Mit "Electronic Government" eröffnet sich ein bisher unbekanntes Potenzial für Dienstleistungsorientierung, Bürgerbeteiligung, Produktivität und Wirtschaftlichkeit im öffentlichen Sektor. Übereinstimmend damit gewinnt der Begriff Electronic Government zunehmend an Bedeutung. Allerdings stoßen wir täglich auf unterschiedliche Interpretationen und auch auf Missverständnisse. Um die immer wieder auftretenden Ungenauigkeiten und Zweideutigkeiten mit Blick auf Umfang und Inhalt dieses Terminus zu überwinden, möchten wir mit einer **Speyerer Definition von Electronic Government** eine umfassende Begriffsbestimmung vorschlagen.

I.

Unter **Electronic Government** verstehen wir die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien. Auf Grund der technischen Entwicklung nehmen wir an, dass diese Prozesse künftig sogar vollständig elektronisch durchgeführt werden können. Diese Definition umfasst sowohl die lokale oder kommunale Ebene, die regionale oder Landesebene, die nationale oder Bundesebene sowie die supranationale und globale Ebene. Eingeschlossen ist somit der gesamte öffentliche Sektor, bestehend aus Legislative, Exekutive und Jurisdiktion sowie öffentlichen Unternehmen.

Bei Electronic Government geht es sowohl um Prozesse innerhalb des öffentlichen Sektors (**G2G**), als auch um jene zwischen diesem und der Bevölkerung (**C2G** und **G2C**), der Wirtschaft (**B2G** und **G2B**) und den Non-Profit und Non-Government Organisationen des Dritten Sektors (**N2G** und **G2N**). Dieses Beziehungsgeflecht lässt sich mit Abbildung 1 gut darstellen, in der sich Electronic Government besonders hervorhebt.

E-Government	Bevölkerung Bürger	Staat Verwaltung	Zweiter Sektor Wirtschaft	Dritter Sektor NPO/NGO
Bevölkerung Bürger	C2C	C2G	C2B	C2N
Staat Verwaltung	G2C	G2G	G2B	G2N
Zweiter Sektor Wirtschaft	B2C	B2G	B2B	B2N
Dritter Sektor NPO/NGO	N2C	N2G	N2B	N2N

Abbildung 1: Electronic Government in einem "X2Y"-Beziehungsgeflecht

Electronic Government umschließt somit sieben der sechzehn möglichen Matrixfelder in einem X2Y-Beziehungsgeflecht, deren wichtigsten Vertreter für Investitionstätigkeiten gegenwärtig die Felder B2B (Business-to-Business) und B2C (Business-to-Consumer) sind. Dennoch werden insbesondere mit Blick auf die Entwicklungsmöglichkeiten des Electronic Government die Felder G2G (Government-to-Government), C2G (Citizen/Community/Consumer-to-Government), G2C (Government-to-Citizen/Community/Consumer), B2G (Business-to-Government), G2B (Government-to-Business), N2G (NPO/NGO-to-Government) und G2N (Government-to-NPO/NGO) künftig eine viel größere Attraktivität für Investoren aus Wirtschaft, Verwaltung und Drittem Sektor gewinnen.

Electronic Government nutzt elektronische Medien wie TCP/IP-Netzwerke (Internet, Intranet oder Extranet), andere elektronische Datennetze (zu denken wäre an Online-Dienste, Mehrwertdienste oder interaktive Fernsehdienste), Sprachtelekommunikationsnetze (über Call Center oder Interactive-Voice-Response-Systeme) oder elektronische Offline-Lösungen (Disketten, CD-ROM oder DVD). Noch beschränkt sich E-Government in der Regel auf den kombinierten Einsatz von World Wide Web (WWW) mit elektronischer Post (E-Mail), elektronischem Datenaustausch (EDI) und darauf abgestimmten Datenbanksystemen.

II.

Hinter Electronic Government steckt aber viel mehr als einfache EDV-Programme für die öffentliche Verwaltung. Dies lässt sich an den Anwendungsfeldern (Abbildung 2) aufzeigen, die sich über die verschiedenen Interaktionsstufen (Information, Kommunikation und Transaktion) verteilen.¹

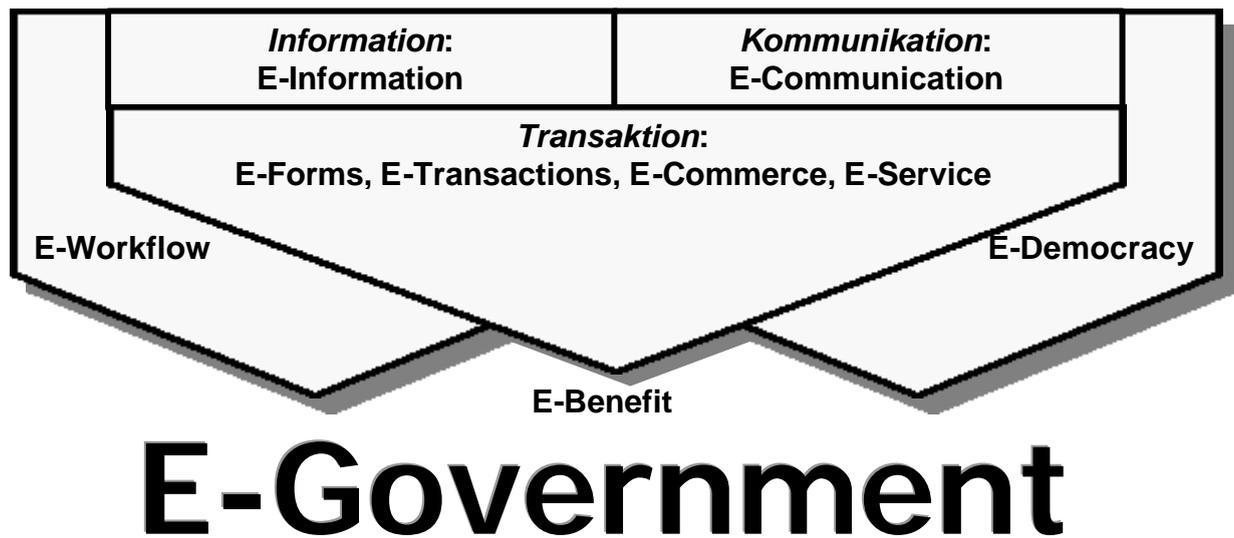


Abbildung 2: Anwendungsfelder von Electronic Government

(1) Electronic Government umschließt Informationsdienste (**E-Information**). Dazu zählen Bürgerinformationssysteme für die Bevölkerung, Touristinformationssysteme zur Förderung des Fremdenverkehrs, Wirtschaftsinformationssysteme im Rahmen der Wirtschaftsförderung, Gremieninformationssysteme zur Unterstützung von Versammlungen und Ausschüssen, Fachinformationssysteme in der Verwaltung und sonstige Wissensdatenbanken. Diese Systeme entwickeln sich zunehmend von statischen Informationssammlungen hin zu dynamischen und interaktiven Datenbanken.

(2) Viele Informationsdienste werden um Kommunikationslösungen (**E-Communication**) mit Dialog- und Partizipationsmöglichkeiten ergänzt. Sie reichen von einfachen Lösungen wie Internet Relay Chat (IRC), E-Mail, webbasierte Diskussionsforen und Chatrooms bis hin zu komplexen Anwendungen auf Audio- und Videobasis, etwa Interactive-Voice-Response-Systeme oder Videokonferenzsysteme für Telepräsenz und Telekooperation.

(3) Electronic Government beinhaltet darüber hinaus Formularlösungen (**E-Forms**). Hierzu gehören alle Formen von elektronischen Formularen, angefangen von auf Papier ausdruckenden, handschriftlich auszufüllenden und mit der Post zurückzusendenden HTML- oder PDF-Dateien, aber auch "intelligente" Offline-Lösungen, die nach Abschluss der Dateneingabe die Formulardaten per E-Mail oder EDI weiterleiten, bis hin zu Online-Formularen, die direkt ausgefüllt, unmittelbar auf Vollständigkeit und Plausibilität überprüft und sofort per Mausklick an den Empfänger versandt werden.

Formularlösungen sind der erste Schritt zu Online-Transaktionsdiensten (**E-Transactions**), einer weiteren tragenden Säule von Electronic Government. Neben der elektronischen Annahme zählen hierzu insbesondere auch die elektronische Bearbeitung eines Antrages oder Auftrages mit Hilfe von modernen elektronischen Akten-, Workflow- und Groupware-Lösungen sowie Entscheidungsunterstützungssystemen. Mit solchen Systemen können Aktenverfolgungsverfahren (Trace-and-Track) eingerichtet werden.

Selbstverständlich gehören in diesen Zusammenhang auch Electronic Commerce-Lösungen für die öffentliche Verwaltung (**E-Commerce**). Zu diesen Anwendungsfeldern sind alle Formen von elektronischen Marktplätzen für die öffentliche Verwaltung zu zählen, die in elektronische Ladensysteme, Auktionssysteme, Ausschreibungssysteme und Börsensysteme zu unterteilen wären. Ergänzend müssen die verschiedenen elektronischen Zahlungssysteme genannt werden, die eine elektronische Bezahlung von Verwaltungsdienstleistungen oder die Auszahlung finanzieller Leistungen ermöglichen.

Der Transaktionsbereich von Electronic Government umschließt zudem den Vertrieb von Bescheiden, Dienstleistungen und Produkten öffentlicher Dienststellen (**E-Service**). Diese Gruppe umfasst elektronische Verwaltungsbescheide, Zulassungen, Lizenzen und Genehmigungen, aber auch elektronische Verwaltungsdienstleistungen (Electronic Service Delivery), den elektronischen Vertrieb von Produkten (Electronic Product Delivery) und Ansätze zum elektronischen Gesetzesvollzug, soweit dies technisch möglich und rechtlich zulässig ist.

¹ Vgl. Jörn von Lucke: Internet-Technologien in der gesetzlichen Rentenversicherung, Schriftenreihe Verwaltungsinformatik, Band 21, R. v. Decker Verlag, Heidelberg 1999, S. 95 f.

III.

Über alle diese Anwendungsgebiete verteilt finden sich elektronische Abbildungen von herkömmlichen vorgangsbearbeitenden Geschäftsprozessen (**E-Workflow**), die verwaltungsintern und -übergreifend angelegt und miteinander verknüpft sein sollten. Die Abwicklung dieser Prozesse wird durch Systeme zum Dokumentenmanagement, zur Registrierung und Archivierung, zur Bearbeitung in Gruppen und zur Ablaufgestaltung unterstützt. Doch gerade hier finden sich mit nicht aufeinander abgestimmten Schnittstellen zwischen den verschiedenen Prozessen und mit immer wieder auftretenden Medienbrüchen nicht nur die größten Potentiale, sondern auch die größten Hindernisse einer umfassend angelegten Umsetzung von Electronic Government.

Über alle Interaktionsstufen verteilt finden sich elektronische Abbildungen von demokratischen Prozessen (**E-Democracy**). In diesem Zusammenhang ist der Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien für Bürgerinitiativen, Parteien, Politiker, Wahlkämpfe bis hin zur Durchführung von Wahlen und Volksabstimmungen, die aber nur den förmlichen Abschluss der Meinungsbildung darstellen, zu nennen. Die Förderung neuer und Stärkung bestehender demokratischer Prozesse durch die Möglichkeiten elektronischer Medien ist sicherlich ein weiterer Schwerpunkt von Electronic Government.

IV.

Electronic Government hebt sich in charakteristischer Weise von herkömmlichen EDV-Anwendungen dadurch ab, dass die medienbedingte „Neue Erreichbarkeit“ von Personen, Abläufen, Daten und Objekten als den wesentlichsten Bestimmungsgrößen des Verwaltungshandelns für grenzüberschreitende Lösungen genutzt wird.² Solche Grenzüberschreitungen manifestieren sich in neuen Entwürfen, die durch Raum, Zeit und Organisation als herkömmliche Determinanten für Verwaltungsstrukturen und -verfahren kaum noch behindert werden. Nie zuvor war ein Kontakt mit Personen, etwa mittels E-Mail oder Videokonferenz, unabhängig von Aufenthaltsort, Uhrzeit oder Hierarchiestufe so wirksam herzustellen. Nie zuvor ließen sich Daten irgendwo auf der Welt so effizient abrufen oder fortschreiben. Nie zuvor konnten programmierte Abläufe irgendwelcher Institutionen so

lückenlos zusammengefügt werden. Und nie zuvor ließen sich mit Computerchips ausgestattete Objekte grenzüberschreitend in Netze für Facility Management und Anlagensteuerung einbinden. Hinzuweisen ist auch darauf, dass nunmehr manche Direktbeziehung dieser vier Bestimmungsgrößen (wie in Abbildung 3 dargestellt) untereinander möglich ist. So können beispielsweise Daten Menschen alarmieren oder Objekte Abläufe anstoßen.

Erreichbarkeit	Menschen	Abläufe	Daten	Objekte
Menschen	M2M	M2A	M2D	M2O
Abläufe	A2M	A2A	A2D	A2O
Daten	D2M	D2A	D2D	D2O
Objekte	O2M	O2A	O2D	O2O

Abbildung 3: Neue Erreichbarkeit wichtiger Bestimmungsgrößen des Verwaltungshandelns

Die „Neue Erreichbarkeit von Personen, Abläufen, Daten und Objekten“ bewirkt somit eine „Neue Gestaltbarkeit gerade der grenzüberschreitenden Beziehungen“ im X2Y-Geflecht der Abbildung 1. Sie lässt sich für Electronic Government nutzen, indem bei der Abbildung dieser Beziehungen auf den Informationsraum (den sogenannten Cyberspace) eine "virtuelle Verwaltung" entwickelt wird, die vorgefundene institutionelle Abgrenzungen überwindet und damit Mehrwerte im Sinne heute mit Verwaltungshandeln verbundener Ziele bewirken kann. Diese Ausführungen werden in Abbildung 4 noch einmal bildlich zusammengefasst.

V.

Solche Mehrwerte für Bürger, Wirtschaft und Verwaltung (**E-Benefit**) sind entscheidend für den Erfolg von Electronic Government. Nur wenn durch die elektronisch angebotenen Verwaltungsdienstleistungen für die Anwender ein zusätzlicher Nutzen geschaffen wird, werden diese sich gegenüber traditionellen Arbeitsweisen und -strukturen durchsetzen können. Zu denken wäre in diesem Zusammenhang an Portale für die öffentliche Verwal-

² Vgl. Heinrich Reineremann: Electronic Government - Anticipating the Tide of Change, in: Telecooperation, Proceedings of the XV. IFIP World Computer Congress, 31 August - 4 September 1998, Vienna/Austria and Budapest/Hungary 1998, S. 515 f.

tung.³ Dieser zusätzliche Nutzen kann sich in Beschleunigung, Service- und Qualitätsverbesserung, Organisationsverbesserungen, Kostenreduktion sowie in einer durch Transparenz und Leistungsfähigkeit verbesserten Legitimation des öffentlichen Handelns niederschlagen.

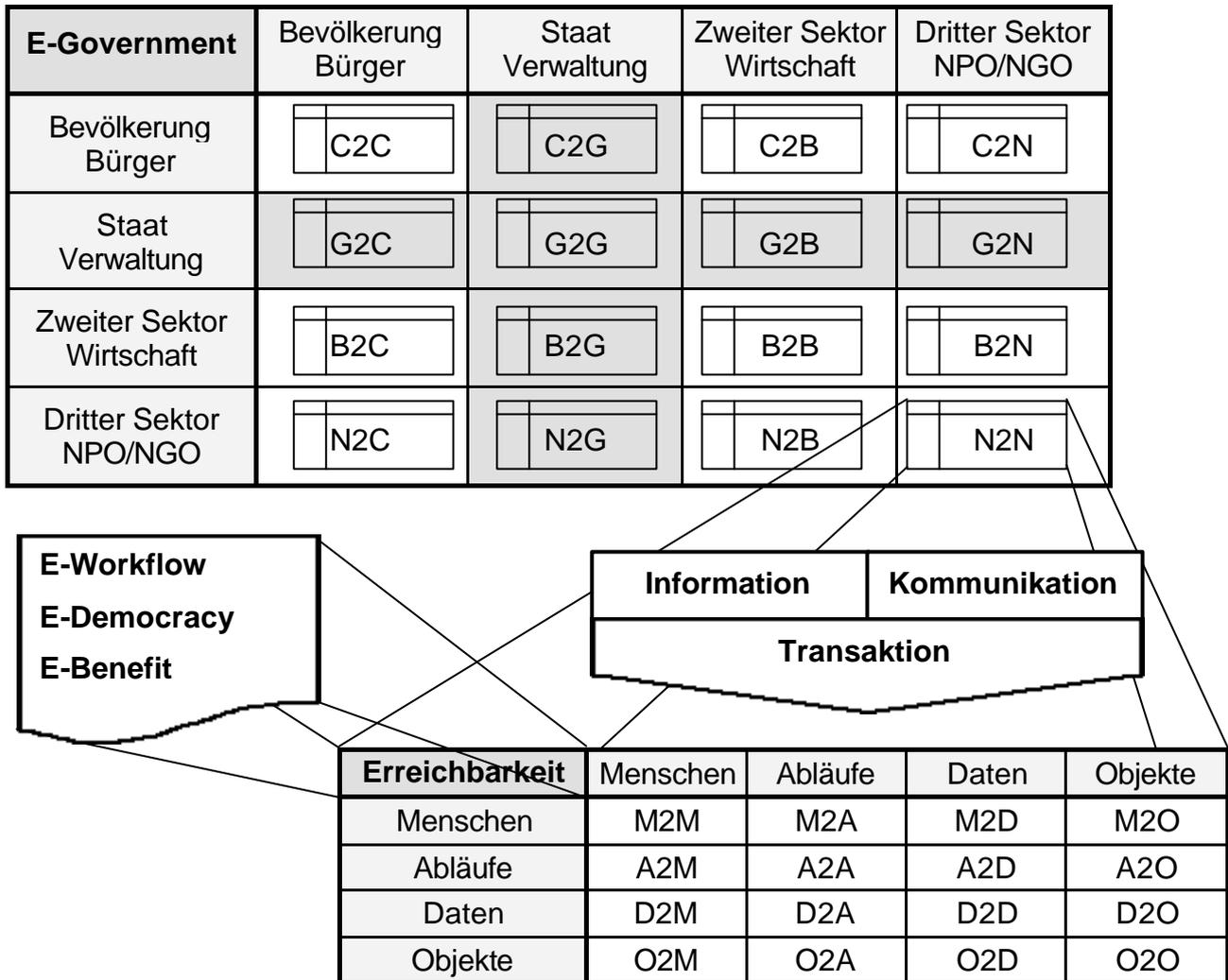


Abbildung 4: Maßgebliche Erscheinungsformen von Electronic Government

Speyer, im Juli 2000

Jörn von Lucke und Heinrich Reinermann

³ Vgl. Heinrich Reinermann und Jörn von Lucke (Hrsg.): Portale in der öffentlichen Verwaltung - Internet - Call Center - Bürgerbüro, Speyerer Forschungsbericht, Band 205, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer 2000.