

Workshop e-Government Herausforderung und Chance

Vorbemerkungen

1. e-Government als sozio-technisches System

„*Electronic Government ist eine Organisationsform des Staates, welche die Interaktion und Wechselbeziehung zwischen Staat und den Bürgern, privaten Unternehmen, Kunden und öffentlichen Institutionen durch den Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechniken (IKT) integriert.*“¹ Als sozio-technisches System unterliegt es einem steten Wandel, getrieben von angewandter IT-Forschung und deren Rezeption. Die evolutionäre Entwicklung von e-Government² erzeugt eine große Variabilität von Funktionen und Services, wobei natürlich auch Suboptima entstehen können und zu korrigieren sind. e-Government-Systeme, die bestehende Bedürfnisse optimal treffen, haben die Chance auf exponentielles Wachstum.

2. Die technische Herausforderung

e-Government war bisher von der Technik geprägt und zeichnet sich durch eine gewisse Bausteinhafteigkeit aus. So wurden bis jetzt vor allem Systemkomponenten und abgegrenzte Systeme³ wie Identifikations- und Authentifikationssysteme, elektronische Zustellservices, e-Payment-Dienste, downloadbare Formulare oder Applikationen mit eigenem Login-System und schmalen Funktionsumfang implementiert. Auffällig ist ein geringer Grad sowohl an Integration als auch an Mehrfachnutzung. Die aktuelle technische Herausforderung liegt daher in der Aggregation bestehender Bausteine zu mehrfach und höher integrierten Applikationen.

¹ Schedler, K., e-Government und neue Servicequalität der Verwaltung? In: Gisler, M./Spahni, D., e-Government – Eine Standortbestimmung (2000), Paul Haupt, Bern/Stuttgart/Wien, 33-51, insb 35.

² Vgl Makolm, J., Der Weg zu Best Practice in e-Government – ein evolutionärer Ansatz, in: Schweighofer, E./Menzel, T./Kreuzbauer, G./Liebwald, D. (Hrsg), Zwischen Rechtstheorie und e-Government (2003), Verlag Österreich, Wien, 157 ff.

³ Vgl Wimmer, M./Karning, B./Reichstädter, P., für: Forum e-Government der OCG, Call for Papers für die e-Gov Days 2005, <http://www.ocg.at/egov/egovday05.html>.

3. Die organisatorische Herausforderung

Behördenaufbau und Verwaltungsprozesse sind optimal an die Papiertechnologie angepasst (zB Theresianische Kanzleiordnung).⁴ Die Informationstechnologie als Kulturtechnik birgt ein neues Paradigma und erfordert ein fundamentales Neudenken bestehender Abläufe und Strukturen,⁵ in deren Mittelpunkt weiterhin der Mensch steht.⁶ Diesem neuen Paradigma gerecht zu werden ist die organisatorische Herausforderung.

4. Die gesellschaftspolitische Herausforderung

e-Government steht im Kontext mit e-Participation und e-Democracy. In der Integration dieser Konzepte zu einem neuen und geänderten Selbstverständnis liegt die gesellschaftspolitische Herausforderung des nächsten Jahrzehnts. Der Grad der Internet-Nutzung sagt nur wenig über den Weg einer Gesellschaft zum e-Citizen aus. Dieser Prozess benötigt Zeit und erlebten Nutzen als positives Feedback für das Individuum e-Citizen.

5. e-Government als Chance

Volkswirtschaften stehen unter dem Paradigma des Wettbewerbs und befinden sich in einer weltweiten Konkurrenzsituation. Geschwindigkeit, Kalkulierbarkeit und Nachvollziehbarkeit ihrer öffentlichen Verwaltungen sind dabei wichtige Kriterien. Die Informationstechnik trägt wesentlich zu deren quantitativer und qualitativer Erfüllung bei.⁷ e-Government bietet den Staaten Europas – aber auch der Europäischen Union als Ganzes – die Chance, in diesem Wettbewerb nicht nur zu bestehen, sondern auch Vorteile – immer wieder neu – zu erringen.

Josef Makolm

⁴ *Makolm, J.*, Geschäftsprozessmodellierung als notwendige Begleitmaßnahme des Einsatzes von Informationstechnik – von den Tontafeln des Hammurabi zum IT-gestützten Wissensmanagement (2004), ADV, Wien (im Erscheinen).

⁵ Vgl *Palkovits, S./Wimmer, M.*, Processes in e-Government – A Holistic Framework for Modelling Electronic Public Services, in: *Traumüller, R. et al (Hrsg.)*, 2nd Int Conf on e-Government (EGOV 2003), LNCS 2739, Springer, Heidelberg, 213–219.

⁶ Vgl *Wimmer, M.*, Designing interactive systems: key issues for a holistic approach – PhD Thesis (2000), http://falcon.ifs.uni-linz.ac.at/research/mw_diss.html#References.

⁷ Vgl *Spitzenberger, M.*, Bescheidzustellung im e-Government unter Berücksichtigung technischer, rechtlicher und betriebswirtschaftlicher Rahmenbedingungen privater elektronischer Zustelldienste (2004), Diplomarbeit, WU Wien, 35 ff.