

Vorwort

Mit dem beginnenden Electronic Government (eGovernment) geht eine erste Ära des EDV-Einsatzes in der öffentlichen Verwaltung zu Ende. Wurde die EDV traditionell nur für begrenzte Zwecke wie z. B. Einwohnermeldewesen eingesetzt und ausschließlich von den Verwaltungsmitarbeitern bedient, so zeichnet sich mit dem eGovernment eine gänzlich neuartige Verwaltung und demokratische Praxis ab. Erstmals verfügen die Bürger über einen *direkten* Zugriff auf die Verwaltungsdienstleistungen über das Internet. Durch den schnelleren und komfortablen Zugang läßt sich die Kunden- und Serviceorientierung entscheidend steigern. Bei einfachen Dienstleistungen ist dies schon heute möglich.

Bürgerfreundlichkeit läßt sich auf einem neuartigen Niveau umsetzen, wird jedoch bis zu einer flächendeckenden Umsetzung noch einige Zeit auf sich warten lassen: mit wenigen MausClicks sind dann beispielsweise sämtliche Verwaltungsformalitäten im Zusammenhang mit einem Wohnsitzwechsel erledigt. Mit der heute verfügbaren Technik ist die Idee eines *One-Stop-Governments* und einer Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen durch Online-Selbstbedienung erstmals in greifbare Nähe gerückt.

Die flächendeckende Vernetzung durch das Internet ist eine Schlüsselvoraussetzung für eGovernment. Damit wird eine umfassende Vernetzung von Prozessen *innerhalb* einer Behörde sowie *zwischen* den einzelnen Verwaltungen ermöglicht.

eGovernment steht für den Umbau der bisherigen „Offline-Verwaltung“ zu einer durchweg online zugänglichen Verwaltung. Mit dem eGovernment zeichnet sich erstmalig eine Verwaltungsreform auf elektronischer Grundlage ab.

Dahinter verbirgt sich mittlerweile eine kaum noch überschaubare Zahl von Projekten, Konzepten und Initiativen auf verschiedenen Verwaltungs- und Politikebenen. Gemessen an den hochgesteckten Zielen vollzog sich der Übergang zur Online-Verwaltung bisher schleppend.

Inzwischen ist deutlich geworden, daß die infrastrukturellen und rechtlichen Voraussetzungen weithin fehlen, um fortgeschrittene eGovernment-Lösungen umzusetzen. Dies überrascht wenig, weil nahezu der gesamte vorhandene rechtliche Rahmen noch immer auf die Funktionserfordernisse einer offline praktizierten Verwaltung ausgerichtet ist. Unterdessen sind die erforderlichen Anpassungsprozesse auf breiter Grundlage ins Rollen gekommen.

Das Buch vermittelt einen umfassenden Überblick über das mittlerweile weit verzweigte Themengebiet des eGovernments und stellt den aktuellen Entwicklungsstand, Erklärungskonzepte, Rahmenbedingungen und künftige Entwicklungsperspektiven dar.

An eine überblicksartige Einführung in das Themengebiet eGovernment (Kap. 1) schließt sich eine Abgrenzung gegenüber dem Verwaltungsreformansatz der neuen Steuerungsmodelle (Kap. 2) an. Es folgt eine Skizzierung vorliegender Erklärungsmodelle sowie eine Darstellung rechtlicher, organisatorischer, politischer und weiterer Rahmenbedingungen (Kap. 3–4). Der Anwendungsbezug wird hinsichtlich der Kommunikation zwischen der Verwaltung und ihren Kunden, der Intensität dieser Kommunikation sowie hin-

sichtlich zentraler Strukturen im Front- und im Back-Office erläutert (Kap. 5). Der aktuelle Übergang zu fortgeschrittenen eGovernment-Lösungen ist höchst voraussetzungs-voll: Standardisierung, Integration im Back-Office und Infrastrukturerfordernisse wie die elektronische Signatur werden eingehend analysiert (Kap. 6). Die Veranschaulichung des aktuellen eGovernment-Entwicklungsstandes geschieht anhand konkreter Projektbeispiele (Kap. 7). Daran schließt sich eine Herausarbeitung künftiger Entwicklungsperspektiven unter dem Blickwinkel virtueller Verwaltungsstrukturen und möglicher Folgen für traditionelle Verwaltungsstrukturen an. Die hohe praktische Bedeutung des eGovernments kommt bei einem abschließenden Blick auf Benchmarking-Ansätze und konkrete Einstiegsstrategien der Verwaltungen zum Ausdruck.

Das Buch wendet sich an Interessenten aus der angewandten Informatik und aus den Verwaltungs- und Wirtschaftswissenschaften. Studierenden und Wissenschaftlern sowie Entscheidungsträgern und Praktikern aus Verwaltungen und öffentlichen Betrieben dient es als Einstieg und Übersicht in das Themengebiet.

An dieser Stelle danke ich meiner Familie und allen, die mich bei meiner Arbeit tatkräftig unterstützt haben.

Hinweise und Anregungen nehme ich unter harald.mehlich@t-online.de dankbar entgegen.

HARALD MEHLICH