

Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus



Universität St.Gallen

Fit für E-Government

Erfolgsfaktoren der Verwaltungsorganisation

Lukas Summermatter

E-Government weckt grosse und vielfältige Erwartungen

„**Alle BürgerInnen und Unternehmen** müssen **sämtliche Verfahren** der öffentlichen Verwaltung **einfach und rasch** ohne besondere Kenntnisse von Zuständigkeiten und ohne technisches Spezialwissen **elektronisch ausführen** können.“

(Stabstelle IKT-Strategie des Bundes, 2003)

„Mittels eGovernment bietet der Staat seine Dienstleistungen **effizient, rund um die Uhr** und in **einwandfreier Qualität** an. Einfache und sichere elektronische Interaktionen und Transaktionen **erleichtern den Verkehr** auch unter den staatlichen Stellen und **erhöhen die Transparenz** der Verwaltung.“

(Bundesrat, 2002)

E-Government wird vorangetrieben

„...die Bundesregierung [wird] bis zum Jahr 2005 alle dafür geeigneten Dienstleistungen online bereitstellen. Gemeinsam mit den Ländern werden wir die Einführung eines elektronischen Bürgerservices auf Bundes-, Länder- und Gemeindeebene beschleunigen.“

(Schröder, 2000)

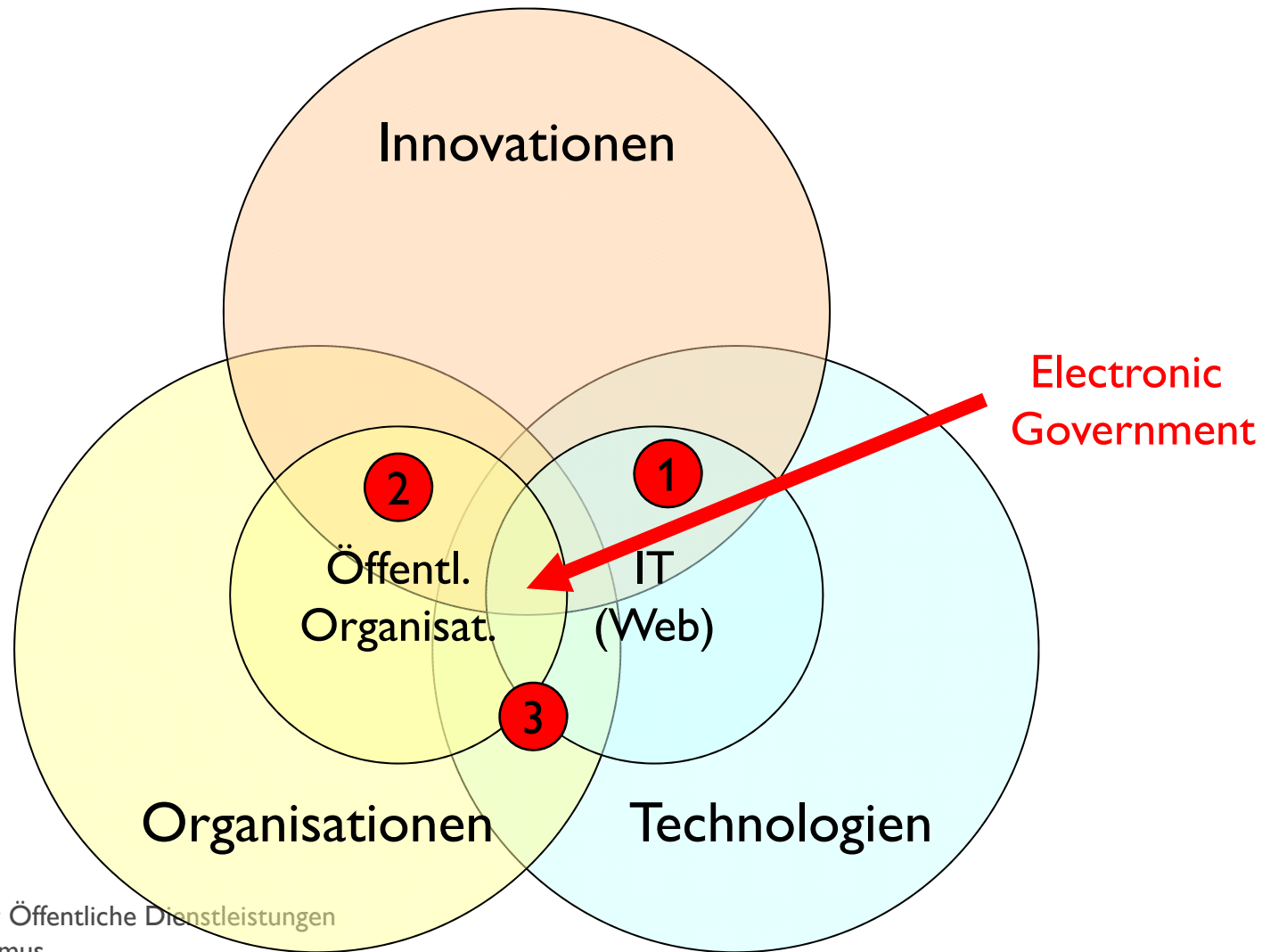
„...I am bringing forward our target for getting all Government services online, from 2008 to 2005.“

(Blair, 2000)

Bisher wenig wissenschaftliche Erkenntnisse zum Einführungsprozess von E-Government

- „It is striking that there are relatively few grounded, empirical studies on the impacts of IT on public administration in the journals analyzed.” (Danziger & Viborg Andersen, 2002)
- “Despite this continuing move toward e-government, the development, implementation, and effectiveness of e-government at the local level are not well understood.” (Moon, 2002)
- “Of the empirical projects that have looked at e-government, most have limited their analysis to single American states or small numbers of Web sites, weakening the generalizability of the findings.” (West, 2004)
- „However, an extensive literature search reveals few studies concerning the organizational factors, which influence the success of electronic government commerce“ (Shi, 2002)

E-Government als technologische Innovation in öffentlichen Organisationen



1) Technologische Innovationen

- Eigenschaften
 - Meist hohe Investitionskosten
 - Immer kürzere Innovationszyklen
 - Unklare Entwicklungsrichtungen
 - Standardanwendungen vs. Spezialapplikation
- Neue Technologie wird nicht nur zur Lösung bestehender Probleme, sondern auch für neue Aktivitäten eingesetzt (King & Kraemer, 1980)

2) Innovationen und öffentliche Organisationen

- Auslöser von/Gründe für Innovationen
 - Prestige als zentraler Faktor für Entscheidungsträger in öffentlichen Organisationen (Moor, 1967)
 - Je grösser die Motivation zu erneuern und je mehr Ressourcen um Hindernisse zu überwinden desto mehr Innovation (Mohr, 1967)
 - Kein Zusammenhang zwischen finanziellen Ressourcen eines U.S. Bundesstaates und E-Government Innovationen nachgewiesen (McNeal et al., 2003)
- Rolle der Politik
 - Politisch interessante und politische weniger interessante, weil weniger mit Wertvorstellungen verbundene, Innovationen (McNeal et al., 2003)
 - Je professioneller ein Parlament desto eher nimmt der Staat eine führende Position bezüglich E-Government ein (McNeal et al., 2003)
- „Informatization“ ist ein inkrementeller Prozess (Hudsen, 1999)

3) IT und Organisationsstrukturen

Table 1 Causal relationship between information technology (IT) and organizational structure (OS)

Views	Essence	Reference
① Technical imperative	IT → OS	Simon (1977) Pfeffer (1982) Applegate <i>et al.</i> (1988)
IT causes centralization	IT → centralization	Leavitt and Whisler (1958) Gortlieb and Borodin (1973) Robey (1981)
IT causes decentralization	IT → decentralization	Anshen (1960) Burlingame (1961) Pfeffer and Leblebici (1977)
② Organization or managerial action imperative	Organizational needs and → OS managerial choices	Kling (1980) Huber (1984) Child (1984) Rowe (1984)
③ Emergent perspective	IT ⇌ OS	Dean (1968) Robey (1977) Kling and Scacchi (1982) Barley (1986)
④ Reinforcement political interpretation	Environment organization → IT and OS management	Laudon (1974) Danziger <i>et al.</i> (1982) George and King (1991)

(Lee et al., 1995)

3) Technologie und öffentliche Organisationen

- Je grösser eine Gemeinde/Organisation, ...
 - desto eher hat sie eine E-Government Strategie (Moon, 2002)
 - desto eher implementiert sie IT (Heintze & Bretschneider, 2000)
 - desto eher hat sie eine Website oder ein Intranet (Moon, 2002)
 - desto schlechter sind die IT-Entscheide (Heintze & Bretschneider, 2000)
- Die IT-Implementierung ist abhängig vom Aufgabenfeld (Heintze & Bretschneider, 2000)
- Die umgesetzte Technologie („enacted technology“) ist nicht identisch mit der objektiv vorhandenen Technologie (Fountain, 2001)
- IT verbessert die Kommunikationsfähigkeit der Organisation (Heintze & Bretschneider, 2000)

Fit für E-Government!

- Klare Zielvorstellungen entwickeln und kommunizieren
- Zusammenarbeit mit anderen suchen
- Flexibilität schaffen und mit Unsicherheit leben können
- Rolle der Politik klären
- Geduld haben

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Center of Excellence for Electronic Government
www.electronic-government.ch

Verwendete Literatur

- Blair, T. (2000). *Government to speed up introduction of online services* von <http://www.gnn.gov.uk/gnn/national.nsf/0/EA6033EA6E8C1691802568B2003A929E?opendocument>
- Bundesrat. (2002). *Regieren in der Informationsgesellschaft: Die eGovernment-Strategie des Bundes*. Bern: Informatikstrategieorgan Bund (ISB).
- Danziger, J. N. & Viborg Andersen, K. (2002). The Impact of Information Technology on Public Administration: An Analysis of Empirical Research from the "Golden Age" of Transformation. *International Journal of Public Administration*, 25(5), 591-627.
- Dierker, W. (2003). *Innovationen für Deutschland: Status Quo, Perspektiven, Handlungsempfehlungen*. Berlin: BITKOM.
- Fountain, J. E. (2001). *Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change*. Washinton: Brooking Institution Press.
- Heintze, T. & Bretschneider, S. (2000). Information Technology and Restructuring in Public Organizations: Does Adoption of Information Technology Affect Organizational Structures, Communications, and Decision Making? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(4), 801-830.
- King, J. L. & Kraemer, K. L. (1980). *Cost as a social impact fo telecommunications and other information technologies*. Irvine: Public Policy Research Organization.
- Lee, A., Cheng, C. H. & Chadha, G. S. (1995). Synergism between Information Technology and Organizational- Structure - a Managerial Perspective. *Journal of Information Technology*, 10(1), 37-43.
- McNeal, R. S. et al. (2003). Innovating in digital government in the American states. *Social Science Quarterly*, 84(1), 52-70.
- Mohr, L. B. (1967). Determinants of Innovation in Organizations. *American Political Science Review*, 63(1), 111-126.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.
- Schedler, K. & Summermatter, L. (2004). *Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2003* (No. IDT-Working Paper Nr. 8). St. Gallen: Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen.
- Schröder, G. (2000, 18.09.2000). *Internet für alle - Schritte auf dem Weg in die Informationsgesellschaft*. Paper presented at the Kongresses der Initiative D21 "Leben, lernen, und arbeiten in der Informationsgesellschaft" auf der EXPO, Hannover.
- Shi, W. (2002). The Contributino of Organizational Factors in the Success of Electronic Government Commerce. *International Journal of Public Administration*, 25(5), 629-657.
- Stabstelle IKT-Strategie des Bundes. (2003). *E-Government Strategien, 2004*, von <http://www.cio.gv.at/egovernment/strategy/>
- West, D. M. (2004). E-government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15-27.

