

DEUTSCHES INSTITUT FÜR ENTWICKLUNGSPOLITIK
(DIE)

**E-Government in der
Entwicklungszusammenarbeit:
Was machen andere Geber?**

Anuschka Hilke

Bonn, April 2003

©
Deutsches Institut für Entwicklungspolitik
Tulpenfeld 4 · D-53113 Bonn
Telefon 0228 94927-0 · Telefax 0228 94927-130
die@die-gdi.de
www.die-gdi.de

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	E-Government als Mittel und Gegenstand der EZ	2
3	Multilaterale Akteure	3
3.1	Weltbank	3
3.1.1	Das Information for Development Program (infoDev)	4
3.1.2	Development Gateway	5
3.2	Inter-American Development Bank (IADB)	6
3.3	G8 – DOT Force	7
3.4	Vereinte Nationen	9
3.4.1	UN ICT Task Force	9
3.4.2	UN Online Network in Public Administration and Finance (UNPAN)	11
3.4.3	UN Economic Commission for Africa (UNECA)	11
3.4.4	UNESCO	12
3.4.5	World Summit on the Information Society (WSIS)	13
3.5	African Training and Research Centre in Administration for Development (CAFRAD)	14
3.5.1	e-Africa 2002: Building e-Governance Capacity in African Countries	15
3.6	Commonwealth	16
3.7	Association of Southeast Asian Nations (ASEAN)	16
4	Bilaterale Akteure	18
4.1	Italien	18
4.1.1	Initiative zu E-Government für Entwicklung	18
4.1.2	Third Global Forum: Fostering Democracy and Development through E-Government	20
4.1.3	Internationale Konferenz: E-Government und Entwicklung in Palermo	20
4.2	Niederlande: International Institute for Communications and Development (IICD)	21

5	Handbücher	22
5.1	infoDev: The E-Government Handbook for Developing Countries	23
5.2	Pacific Council on International Policy	26
5.3	Das Referenzmodell der italienischen Regierung	30
5.4	Das E-Government-Handbuch des Bundesamtes für Sicherheit und Informationstechnik (BSI)	32
6	Schlussbemerkung	36
	Aktivitäten im Überblick	38
	Literaturnachweis	39

Abkürzungsverzeichnis

AiDA	Accessible Information on Development Activities
AISI	African Information Society Initiative
ASEAN	Association of Southeast Asian Nations
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
CIDA	Canadian International Development Agency
DFID	UK Department for International Development
EZ	Entwicklungszusammenarbeit
FhI-SIT	Fraunhofer Institut - Sichere Telekooperation
GDOI	Global Digital Opportunity Initiative
IADB	Inter-American Development Bank
IDRC	International Development Research Centre
IeDRN	International e-Development Resource Network
IICD	International Institute for Communications and Development
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologien
IVBB	Informationsverbund Berlin-Bonn
KBSt	Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung
NRO	Nicht-Regierungsorganisation
PICTA	Partnership for ICT in Africa
PPP	Public Private Partnership
SAGA	Standards und Architekturen für E-Government-Anwendungen
UNDESA	UN Department of Economic and Social Affairs
UNECA	UN Economic Commission for Africa
UNPAN	UN Online Network in Public Administration and Finance
SDC	Swiss Agency for Development Cooperation

1 Einleitung

E-Government scheint inzwischen mehr zu sein als nur eine Modeerscheinung, hat es doch zumindest das Potenzial, die öffentliche Verwaltung zu revolutionieren. Das Zieldreieck von E-Government:¹ (1) Erhöhung der Effizienz öffentlicher Verwaltungen, (2) Verbesserung und Erweiterung des staatlichen Leistungsangebotes und (3) Steigerung der Partizipation in politischen Willensbildungs- und Entscheidungsprozessen, stellt jedoch selbst viele der Industrieländer vor eine große Herausforderung. Nun werden auch Schwellen- und Entwicklungsländer auf die Möglichkeiten der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) aufmerksam. Durch die schnelle Verbreitung von Mobiltelefonen wird auch die Nachfrage nach Informationen durch die Bürger insgesamt größer. Erfahrungsberichte und Hilfestellungen der Industrieländer treffen auf ein wachsendes Interesse von Regierungen der Entwicklungsländer.

Für die Entwicklungszusammenarbeit (EZ) wird E-Government dadurch zunehmend interessanter. Konzeptionen und Projekte stehen jedoch noch ganz am Anfang, viele Fragen sind noch ungeklärt. Zwar gibt es schon zahlreiche Foren, die versuchen, die mannigfaltigen Akteure in diesem Bereich zu koordinieren und Konzepte zu erarbeiten. Jedoch sind erst wenige bilaterale und multilaterale Akteure bereits aktiv dabei, eigene Konzepte zu entwerfen und Projekte ins Leben zu rufen, die auch für andere Geber richtungweisend sein könnten. Dazu gehören unter anderen die Weltbank und die Vereinten Nationen als Vorreiter der multilateralen Geber sowie Italien bei den bilateralen Gebern. Diese haben z.B. Toolkits und Handbücher erstellt, in denen sich erste Erfahrungen mit E-Government im Bereich der EZ widerspiegeln. Auf diese Weise sollen teure Bruchlandungen von E-Government-Projekten in Entwicklungsländern verhindert werden. Viele allgemeine Lehren aus bisherigen Erfahrungen der EZ finden sich dort wieder. So wird eindrücklich vor unzureichend konzipierten und halbherzig durchgeführten Projekten gewarnt. Insgesamt kann E-Government für Entwicklungsländer, die zu tiefgreifenden Reformen entschlossen sind, möglicherweise eine Chance bieten, sich neue Technologien für ihre Entwicklung zunutze zu machen. E-Government ist keine Abkürzung zu Entwicklung, kann jedoch den Weg dahin ein wenig ebnen.

In dieser Studie soll dargestellt werden, welche verschiedenen Möglichkeiten es gibt, um E-Government-Strategien in die nationale und multilaterale EZ zu integrieren, welche Akteure sich bisher als Vorreiter mit Konzepten und Projekten in dieser Debatte hervorgetan haben, bzw. welche internationalen Foren sich mit dieser Thematik beschäftigen. Damit soll ein erster Überblick über ein noch sehr junges und dynamisches Aktionsfeld geschaffen werden, mit dem Ziel dem Prozess der Politikformulierung in der deutschen EZ zusätzliche Informationen an die Hand zu geben.

Diese Arbeit ist im Rahmen eines achtwöchigen Praktikums beim Deutschen Institut für Entwicklungspolitik (DIE) entstanden. Sie basiert fast ausschließlich auf Internetrecherchen.

1 Vgl. Haldenwang 2002, S. 1.

Obwohl man gerade bei diesem Thema vermuten könnte, dass das Internet das geeignetste Medium für die Erhebung von Daten ist, bereitete diese Rechercheform Schwierigkeiten. Viele Internetseiten waren nicht aktualisiert oder nur zeitweilig zugänglich. Deshalb sind manche Informationen u.U. nicht auf dem neusten Stand.

2 E-Government als Mittel und Gegenstand der EZ

Zum Thema E-Government und EZ hat sich eine breite Diskussion entwickelt. Während sich durch E-Government offenbar neue Aktionsfelder für die EZ öffnen, gibt es auch speziell für Entwicklungsländer viele neue Herausforderungen und Risiken, welche die Einführung von E-Government mit sich bringt. Auf die genauen Inhalte dieser Diskussion und die Argumente der Befürworter und Gegner soll an dieser Stelle nicht eingegangen werden.²

Die bisherigen EZ-Aktivitäten in diesem Bereich können in sechs größtenteils aufeinander aufbauende **Kategorien** unterteilt werden. Diese sind:

- die Durchführung von Diskussionsrunden und Konferenzen über Chancen und Gefahren der Einführung von E-Government in Entwicklungsländern;
- die Errichtung von Plattformen zum Informationsaustausch, z.B. Internetseiten mit Linksammlungen, Studien zu Thema und interaktiven Diskussionsforen;
- die Finanzierung externer Projekte, bzw. die Durchführung eigener Projekte;
- die Durchführung eigener E-Government-Programme;
- die Erstellung von Handbüchern mit gesammelten Erfahrungen;
- die Koordinierung von Aktivitäten anderer Akteure.

Die meisten laufenden Vorhaben im Bereich E-Government können in die ersten beiden Kategorien eingeordnet werden. Nur wenige Akteure, wie z.B. die Weltbank, die Vereinten Nationen oder Italien, haben auch Aktivitäten, die den folgenden Kategorien zugeordnet werden können.

Verschiedene Akteure haben neben ihren Aktivitäten zu E-Government auch Aktivitäten zu *e-governance*. Während E-Government den Einsatz von IKT bei der Bereitstellung von Dienstleistungen des Staates und zur Verbesserung der Effizienz innerhalb der Verwaltung beinhaltet, ist mit *e-governance* vor allem die Verbesserung der Partizipationsmöglichkeiten der Bürger am politischen Prozess durch den Einsatz von IKT gemeint.

Weitere Begriffe, die im Zusammenhang mit E-Government immer wieder genannt werden, sind *„e-readiness“* und *„best practices“*. Der Begriff *e-readiness* bezeichnet das Vorhanden-

2 Vgl. hierzu Haldenwang 2002.

sein von guten Voraussetzungen für die Einführung von E-Government. *E-readiness assessments* sind daher Analysen, die die Voraussetzungen für die Einführung von E-Government beurteilen. Dabei wird besonders die IKT-Infrastruktur erfasst. Der Begriff der *best practices* taucht vor allem im Zusammenhang mit Plattformen zum Informationsaustausch oder mit Handbüchern auf. Dort werden Erfahrungen zur erfolgreichen Einführung von E-Government (*best practices*) gesammelt.

3 Multilaterale Akteure

In diesem Abschnitt werden multilaterale Akteure vorgestellt, die sich mit dem Thema E-Government und EZ beschäftigen. Dabei werden die unterschiedlichen Herangehensweisen der einzelnen Akteure deutlich. Unter multilateralen Akteuren sind hier nicht nur internationale Kooperationen auf Regierungsebene gemeint, sondern auch solche, die Regierungen nahe stehen, bzw. sie beraten. Um im Rahmen der Studie zu bleiben, werden nur solche Akteure vorgestellt, die ihre Programme eindeutig auf E-Government ausrichten. Akteure, die sich nur allgemein mit dem Problem der *digital divide* beschäftigen, werden nicht berücksichtigt. Diese sind äußerst zahlreich und leisten eine unverzichtbare Arbeit für die Verbesserung der Voraussetzungen für E-Government Initiativen.

Die Aktivitäten auf multilateraler Ebene können größtenteils in die ersten beiden Kategorien eingeordnet werden. Nur wenige Akteure führen eigene Projekte oder Programme zu E-Government durch. Zu den wenigen Ausnahmen gehört z.B. die Weltbank. Die *UN ICT Task Force* leistet im Bereich der Koordinierung und Unterstützung von Aktivitäten eine wichtige Arbeit.

3.1 Weltbank

Die Weltbank ist einer der wichtigsten Ansprechpartner für E-Government³ und Entwicklung. Weltbank-Präsident Wolfensohn betonte in einer Rede vom 11.6.2001 die Bedeutung von *e-governance* bei der EZ. Er sieht in diesem Bereich ein wichtiges Arbeitsfeld für die Weltbank, um zu verhindern, dass die Entwicklungslücke durch die voranschreitende technologische Entwicklung in den Industrieländern für Entwicklungsländer zum unüberwindbaren Hindernis wird.⁴

3 E-Government-Definition der Weltbank: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>, 26.2.2003.

4 <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/wolfensohnspeech.htm>, 26.2.2003.

Die Weltbank hat eine eigene **E-Government-Webseite**,⁵ die speziell auf Entwicklungsländer eingeht. Sie enthält vor allem Studien und Erfahrungsberichte (*case studies*), sowie Hinweise auf kommende und schon vergangene Veranstaltungen zum Thema. Die Erfahrungsberichte sind sowohl nach Ländern, als auch nach den Themenbereichen Gesundheit, Steuer-verwaltung und Transportwesen geordnet. In einem Bereich „*external Studies on e-government*“ finden sich zahlreiche weitere Studien, die nach Unterthemen geordnet sind (z.B.: „*developing a strategy*“, „*financing e-government*“), sich jedoch fast alle auf die Erfahrungen von Industrieländern stützen.

Die **Thematic Group E-Government** der Weltbank besteht aus über 100 Fachleuten, die in oder mit der Weltbank zusammenarbeiten. Diese haben entweder den thematischen Schwerpunkt IKT oder verschiedene Länderschwerpunkte. Informelle Treffen und Diskussionen sollen dabei helfen, einen strategischen Ansatz für die Weltbank zu entwickeln, um ihre Rolle bei der Unterstützung von E-Government-Initiativen in Entwicklungsländern zu stärken.

Die beiden wichtigsten Aktivitäten der Weltbank in diesem Bereich sind jedoch ausgelagert, nämlich die Leitung des *Information for Development Program* und des *Development Gateway* Portals.

3.1.1 Das Information for Development Program (infoDev)

infoDev ist ein Finanzierungsprogramm, das weltweit innovative Projekte unterstützt, welche mit Hilfe von IKT die wirtschaftliche und soziale Entwicklung speziell in Entwicklungsländern fördern. Das Programm wird von der Weltbank geleitet und durch ein Konsortium von Gebern⁶ finanziert, das sich aus verschiedenen Ländern, Organisationen und Firmen zusammen setzt. In den ersten 6 Jahren hat das Programm 78,85 Millionen Dollar für seine Aktivitäten zur Verfügung gehabt, (davon 7,64 Mio. im Jahr 2002).⁷ Im letzten Quartal 2002 hat *infoDev* 32 Projekte betreut, davon eines zu *e-readiness* in Ägypten und eines zum Aufbau eines afrikanischen Internetportals für rechtliche und wirtschaftliche Fragen.⁸

1995 wurde *infoDev* zunächst als reines Finanzierungsprogramm für externe Projekte geschaffen. Inzwischen werden auch eigene Projekte durchgeführt und ein Teil des Budgets wird für sogenannte Vorreiterprogramme (*flagship programs*) reserviert. Dazu gehört zum

5 <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/index.htm>, 26.2.2003.

6 Geber von *infoDev* sind Belgien, Brasilien, Canadian International Development Agency (CIDA), Cisco Systems, Dänemark, Deutschland, El Salvador, Europäische Union, Finnland, Frankreich, Großbritannien, IBM, International Development Research Centre (IDRC) Kanada, Irland, Italien, Japan, Kanada, Kolumbien, Luxemburg, Motorola, Niederlande, Schweden, Schweiz, Telecom Italia, Weltbank; Quelle: <http://www.infodev.org/about/donors.htm>, 04.3.2003.

7 *infoDev* Annual Report 2002, S. 49.

8 *infoDev* Fourth Quarterly Report 2002: <http://www.infodev.org/library/QR/qr402.pdf>, 27.3.2003.

Beispiel die Existenzgründer-Initiative (*incubator initiative*⁹), ein Programm, das die Entstehung und das Überleben während der ersten Jahre von kleinen und mittleren IKT-Unternehmen unterstützt und so das Unternehmertum und die Entwicklung des privaten Sektors in Entwicklungsländern fördert.

Die **Homepage**¹⁰ von *infoDev* bietet relevante Informationen, Berichte und Arbeitspapiere und versteht sich somit auch als Mittelpunkt und Informationszentrale einer Interessengemeinschaft.

Im Rahmen des *E-readiness Grant Program* vergibt *infoDev* Zuschüsse für Analysen von privaten und staatlichen Akteuren zur IKT-Infrastruktur und der allgemeinen Bereitschaft zu Initiativen in diesem Bereich in einzelnen Ländern. Durch diese sogenannten *e-readiness*-Analysen sollen frühzeitig mögliche Engpässe und Probleme identifiziert und diese in die Planung nachfolgender Initiativen aufgenommen werden. Zusätzlich wurde eine Plattform geschaffen, die ein Handbuch für solche Analysen sowie Erfahrungsberichte und Hilfestellungen bietet: das *E-readiness Facilitation Center*.¹¹ Das Handbuch bietet dabei nicht nur einen Leitfaden für *e-readiness*-Analysen, sondern stellt wiederum mehrere Handbücher von verschiedenen Akteuren vor. Unter diesen kann die für die eigenen Situation am besten geeignete Analyseform ausgewählt werden.

infoDev hat auch die Erstellung eines **E-Government-Handbuches** durch das *Center for Democracy and Technology* finanziert. Auf dieses Handbuch wird im Kapitel 5 ausführlicher eingegangen.

3.1.2 Development Gateway

Das *Development Gateway Portal*¹² ist ein interaktives Portal, das Informationen zu nachhaltiger Entwicklung und Armutsreduzierung bereitstellt. Das Portal ist u.a. auf Initiative der Weltbank entstanden und wird von der *Development Gateway Foundation*, einer gemeinnützigen NRO, geleitet.

Unter dem Thema „*exchange ideas & knowledge*“ finden sich sortiert nach Themenbereichen Informationen über Studien, Erfahrungsberichte, Konferenzen und Handbücher. Auch zum Thema E-Government gibt es ein sehr breites und gut sortiertes Angebot an Informationen über Aktivitäten und Erfahrungen. Zu allen Informationen gibt es die Möglichkeit, Kommentare zu schreiben und die Nachrichten anderer zu lesen. Wer sich als Mitglied registrieren

9 <http://www.infodev.org/incubator/>, 04.3.2003.

10 <http://www.infodev.org/>, 04.3.2003.

11 <http://www.ereadinesscenter.org/>, 04.3.2003.

12 <http://www.developmentgateway.org/>, 5.3.2003.

lässt, kann Inhalte hinzufügen und bekommt regelmäßig Hinweise auf Neuheiten per E-Mail zugeschickt. Von über 2500 Mitgliedern sind bisher 33 aus Deutschland registriert.

Außerdem bietet das Portal ein Netzwerk von bislang 43 *Country Gateways*. Jedes Land kann in Form einer *Public Private Partnership* ein eigenes *Gateway* erstellen und dort relevante Informationen zur lokalen Entwicklung sammeln und veröffentlichen. Damit soll die innovative und effektive Nutzung des Internets und anderer IKT ermöglicht sowie mehr Transparenz bei den nationalen und internationalen Bemühungen in diesem Bereich erreicht werden.

AiDA (*Accessible Information on Development Activities*) ist eine umfangreiche Daten- und Linksammlung zu Entwicklungsaktivitäten und -projekten großer Geberorganisationen sowie zivilgesellschaftlicher Organisationen und privater Stiftungen. Auch zum Thema IKT findet man eine große Auswahl an Projekten (über 4000),¹³ speziell zu E-Government werden dort aber bislang nur wenige Projekte angeführt.

3.2 Inter-American Development Bank (IADB)

Die IADB widmet sich intensiv dem Thema IKT für Entwicklung. Damit greift sie eine in der Region sehr rege geführte Diskussion auf, welche die Bedeutung von IKT für die nationale und regionale Entwicklung anerkennt und gemeinsame Aktionen und Initiativen fordert.¹⁴

Die Unterabteilung „*Information Technology for Development*“ der Abteilung für „*Sustainable Development*“ (SDS/ICT)¹⁵ hat unter dem Titel „*Digital Democracy Program*“ folgende mögliche Bereiche definiert, in denen die Bank E-Government-Initiativen einzelner Länder unterstützen kann:¹⁶

- Allianzen schließen mit anderen Institutionen und Regierungen;
- den regionalen Dialog über verschiedene Aspekte von E-Government zwischen beteiligten Institutionen unterstützen;
- *interamerikanische* Kooperationen unterstützen, um die Demokratie durch Förderung von E-Government-Kapazitäten zu stärken.

Die IADB hebt die Eigenschaften von *e-governance* in Bezug auf die Demokratisierung der Region hervor und erkennt sie als wichtige Chance an. Die Bank sieht ihre Aufgabe hier nicht nur in der Bereitstellung von technologischer Infrastruktur, sondern auch darin, sicherzustellen, dass allen Bürgern die Möglichkeit gegeben wird,

13 <http://www.developmentgateway.org/node/100647/subtopic/index?tid=130>, 5.3.2003.

14 Weitere Informationen hierzu unter <http://www.iadb.org/sds/itdev/ictdev.htm>, 5.3.2003.

15 Homepage der Information Technology for Development Division: <http://www.iadb.org/sds/itdev/index.htm>, 5.3.2003.

16 <http://www.iadb.org/sds/itdev/gov.htm>, 5.3.2003.

- Zugang zu Informationen und Dienstleistungen zu haben;
- ihre Bedürfnisse zu artikulieren;
- an der Formulierung und Umsetzung von politischen Entscheidungen teilzunehmen, die sie betreffen.

Die konkreten Aktivitäten der Bank beziehen sich bislang darauf, die Voraussetzungen für erfolgreiche E-Government-Initiativen zu schaffen. Im März 2003 hat die IADB zusammen mit Italien einen *Trust Fund* zur Unterstützung von E-Government-Projekten in sieben Ländern in Lateinamerika und der Karibik geschaffen. Italien hat dafür 3 Millionen US-Dollar zur Verfügung gestellt.¹⁷

3.3 G8 – DOT Force

Auf dem G8 Kyushu-Okinawa Gipfel im Juli 2000 hat Japan das Thema IKT für Entwicklung als zentrales Thema eingebracht. Daraufhin wurde im Rahmen der Verabschiedung der *Okinawa Charter on the Global Information Society*¹⁸ die *Digital Opportunity Task Force* (DOT Force) aufgestellt. Diese sollte:

- Diskussionen zu relevanten Themenbereichen zwischen allen Beteiligten ermöglichen;
- die Bemühungen der G8-Länder im Rahmen von IKT-Pilotprojekten und -programmen koordinieren;
- den Politikdialog in diesem Bereich intensivieren und so ein globales öffentliches Bewusstsein für die Herausforderungen und Chancen schaffen;
- Beiträge des privaten Sektors und anderer interessierter Gruppen überprüfen;
- einen Bericht über die Aktivitäten und Befunde der DOT Force vor dem nächsten Treffen der G8 in Genua 2001 abliefern.

Die DOT Force sollte dadurch Möglichkeiten für konkrete Schritte zur Überwindung der digitalen Kluft aufzeigen. Zu ihren Prioritäten wurden die Förderung von *e-readiness* in politischen, rechtlichen und technischen Bereichen, die Verbesserung des Zugangs zu IKT und zum Internet, die Verringerung der Kosten, die Bildung von Humankapital und die Förderung der Partizipation der Privatwirtschaft in globalen E-Commerce-Netzwerken erklärt.

Auf dem G8-Gipfel in Genua 2001 legte die DOT Force nicht nur einen Bericht über die bisherigen Aktivitäten, sondern auch einen neun Punkte umfassenden Aktionsplan (*Genova Action Plan*¹⁹) vor. Beide wurden von den G8-Staaten begrüßt und unterstützt. Der erste Punkt

17 http://www.innovazione.gov.it/eng/comunicati/2003_03_21.shtml, 31.3.2003.

18 Volltext unter: <http://www.g8.utoronto.ca/summit/2000okinawa/gis.htm>, 27.3.2003.

19 Dotforce Bericht inklusive Aktionsplan: <http://www.library.utoronto.ca/g7/summit/2001genoa/dotforce1.html>, 27.3.2003.

des Aktionsplans fordert die Schaffung von nationalen E-Strategien, welche regionale Kooperation, E-Government, internationales Benchmarking für *e-readiness* und die Schaffung eines *International eDevelopment Resource Network* (IeDRN) beinhalten. Für jeden der neun Punkte wurden *Implementation Teams* aufgestellt.

Italien hat zusammen mit Kanada und der Markle Foundation die Leitung des ***Implementation Team 1*** übernommen, das sich auf drei Bereiche konzentrierte: die Planung des IeDRN, die *Global Digital Opportunity Initiative* (GDOI) und Italiens *E-Government for Development Initiative* (siehe 4.1.1). Aus dem Bericht des *Implementation Teams 1* von 2002 geht hervor, was bis dahin erreicht wurde.²⁰

Die Planung zum Aufbau des **IeDRN** wurde abgeschlossen. Dafür wurde von Kanada ein Organisationsmodell und ein Geschäftsplan entwickelt. Das Organisationsmodell schlägt zwei Arten von Produkten und Dienstleistungen für Entscheidungsträger in Entwicklungsländern vor: Dienstleistungen im Bereich der Entwicklungshilfe und Informationsdienstleistungen und -produkte. Erstere sollen Individuen und Organisationen dabei unterstützen, den Reichtum an bisherigem Wissen zu IKT zu finden, zu verstehen und anzuwenden. Letztere sollen spezielle Informationen und Wissen zu E-Strategien bereitstellen. Das IeDRN nimmt bereits in Form einzelner Initiativen Gestalt an, die nach und nach zu einem Netzwerk integriert werden sollen. Japan ist dabei, eine Website (www.dosite.jp) so weiterzuentwickeln, dass sie den Ansprüchen des Organisationsmodells entspricht und als regionaler Knoten des Netzwerkes dienen kann. Kanada entwickelt ein kanadisches *e-Policy Resource Centre*, welches innerhalb des Netzwerkes Expertisen auf verschiedenen Gebieten, wie E-Government, rechtliche Rahmenbedingungen für E-Commerce etc. anbieten wird. Als nächste Schritte sind die Aufstellung eines Pilot-Netzwerkes und Einrichtung eines regionalen Knotens für Afrika geplant.

Die **GDOI** ist eine globale PPP der UNDP, der Markle Foundation und weiterer Organisationen, die sich zum Ziel gesetzt haben, IKT für die Erreichung von Entwicklungszielen einzusetzen. Ziel ist es, bei der Entwicklung, der Festlegung von Prioritäten und der Durchführung von nationalen IKT-Strategien behilflich zu sein. In den ersten zwei Jahren sollen etwa zwölf Länder unterstützt werden. Als erste wurden dafür Mosambik und Bolivien ausgewählt. Die GDOI unterstützt die nationalen Bemühungen durch das Hinzuziehen weiterer Experten und Institutionen und das Sammeln von Ressourcen für die Durchführung prioritärer Vorhaben. Zusätzlich will die GDOI Anschauungsmodelle und analytische Werkzeuge entwerfen, die auch solchen Ländern behilflich sein können, die nicht direkt involviert sind. Die GDOI wird von der UNDP und der Markle Foundation mit mehreren Millionen Dollar unterstützt.

Das nächste Treffen der G8-Staaten fand im Juni 2002 in Kananaskis, Kanada statt. Die *Implementation Teams* haben über ihre Arbeit berichtet. Das Mandat der DOT Force ist damit erfüllt worden. Die DOT Force hat anerkannt, dass noch immer ein großer Bedarf an politi-

20 http://www.dotforce.org/reports/documents/65/E-Strategies_e.pdf, 27.3.2003.

schen Diskussionen auf höchster Ebene besteht und hat die *UN ICT Task Force* (siehe 3.4.1) als geeignetes Forum benannt, um diese Arbeit fortzuführen.

3.4 Vereinte Nationen

Die Vereinten Nationen haben innerhalb ihrer Hauptorgane und Unterorganisationen ein breitgefächertes Angebot an Programmen und Initiativen zu E-Government bzw. *e-governance* und Entwicklung. Zusammen mit der Weltbank bieten sie den bislang reichhaltigsten Erfahrungsschatz in diesem Bereich.

3.4.1 UN ICT Task Force

Die Einsetzung der *UN Information and Communication Technologies Task Force*²¹ wurde im Juli 2001 vom *Economic and Social Council* der UN (ECOSOC) beschlossen. Diese *Task Force* soll die Vielfalt von Initiativen im Bereich IKT und Entwicklung auf internationaler Ebene zusammenführen. Dafür übernimmt sie die Führung der Aktivitäten der UN in diesem Bereich, indem sie Strategien für den Einsatz von IKT in der EZ formuliert und strategische Partnerschaften zwischen den UN, der Privatwirtschaft, Gebern, Empfängerländern und anderen wichtigen Partnern bildet. Zudem soll sie durch eine verbesserte Koordination von Aktivitäten Synergien schaffen und Überschneidungen abbauen. Außerdem soll die *Task Force* Möglichkeiten finden, die ökonomischen Interessen des Privatsektors mit den Entwicklungszielen zu harmonisieren, um so nachhaltige Lösungen für die Entwicklung einer globalen Netzwerkgesellschaft zu finden. Dabei wird sie jedoch keine eigenen Projekte durchführen, sondern Initiativen anderer Akteure koordinieren und unterstützen. Die Mitglieder der *Task Force* repräsentieren Regierungen, den Privatsektor, Stiftungen, NROs und die Organisation der VN; sie sind alle in gleicher Weise stimmberechtigt.

Ein umfangreicher **Aktionsplan**²² formuliert kurzfristige und mittelfristige Initiativen der *ICT Task Force*. Zu den kurzfristigen gehören:

- Programme, um das Bewusstsein für die Notwendigkeit von IKT-Strategien speziell von globalen Führungspersonen (Staatsoberhäuptern, Kabinettsmitgliedern u.a.) zu schaffen und zu stärken;
- die Erstellung, Betreuung und Erweiterung der *Task Force*-Webseite;
- die Schaffung von Netzwerken aller Beteiligten und die Durchführung von Informationskampagnen;
- die Durchführung einer Medien- und Kommunikationskampagne mit dem Ziel, globale Unterstützung zu mobilisieren und die *ICT Task Force* als Markenzeichen zu etablieren;

21 Homepage <http://www.unicttaskforce.org/>, 10.3.2003.

22 <http://unicttaskforce.org/about/PlanOfAction.asp>, 11.3.2003.

- die Mobilisierung von Ressourcen zur Unterstützung von Programmen zu IKT für Entwicklung, die auf die Verringerung der Armut zielen.

Mittelfristige Ziele sind u.a.:

- die Unterstützung von Ländern beim Design von nationalen und regionalen IKT-Strategien;
- die Förderung der Beteiligung von Entwicklungs- und Transitionsländern an internationalen Foren und in einschlägig befassten Organisationen;
- die Verbesserung der Zugangsmöglichkeiten und Senkung der Kosten von IKT;
- die Förderung nationaler und internationaler Anstrengungen zur Schaffung lokaler Inhalte und Anwendungen im Internet.

Regionale Akteursnetzwerke sorgen für bessere Koordination und die Berücksichtigung regionaler Besonderheiten. Es gibt sie bislang für Afrika (*African Stakeholder Network*), Lateinamerika und die Karibik (*América Latina y Caribe Regional Network*), Asien (*Asia Regional Network*), die arabischen Staaten (*Arab States Regional Network*) und Europa und Zentralasien (*Europe and Central Asia Regional Network*).

Im Bereich E-Government sind besonders die Programme für nationale und internationale Führungspersonen von Bedeutung. Dies sind Seminare und Dialogforen, die das Bewusstsein der Handlungsträger für das Thema, seine Möglichkeiten und Gefahren schärfen sollen. Nationale Bedürfnisse und Nachfragepotentiale sollen erkannt und wo möglich im Rahmen vom PRSPs (*Poverty Reduction Strategy Papers*) der Weltbank integriert werden.

Vor allem die Arbeitsgruppen 1 und 2 der *Task Force* beschäftigen sich mit E-Government: Arbeitsgruppe 1 „*ICT Policy and Governance*“²³ geht dabei stärker auf den *governance*-Aspekt ein und beschäftigt sich speziell mit den Partizipationsmöglichkeiten von Entwicklungsländern an internationalen Foren und der Identifikation von Verbindungen zwischen globalen politischen IKT-Prioritäten und solchen von Entwicklungsländern.

Arbeitsgruppe 2 „*National and Regional e-Strategies*“²⁴ arbeitet koordinierend und unterstützend im Hinblick auf E-Strategien. Dazu wurden während der Sitzung im Februar 2002 folgende nächste Schritte geplant:

- die Erstellung eines Kompendiums über nationale und regionale E-Strategien, das nach Möglichkeit jährlich auf den neusten Stand gebracht wird;
- eine Konferenz von E-Strategie-Leitfiguren;
- die Entwicklung eines speziellen Aktionsplans für Afrika und LDCs.

23 http://www.unicttaskforce.org/groups/members/public.asp?cod_tema_menu=30, 5.3.2003.

24 http://www.unicttaskforce.org/groups/members/public.asp?cod_tema_menu=31, 5.3.2003.

3.4.2 UN Online Network in Public Administration and Finance (UNPAN)

UNPAN wird vom *UN Department of Economic and Social Affairs* (UNDESA)²⁵ finanziert und von der *Division for Public Administration and Development Management* (DPADM) geleitet.²⁶ UNPAN bietet online verschiedene Leistungen im Bereich der öffentlichen Verwaltung und Finanzen an, z.B. regionale Informationen, Training und Beratung sowie Informationen über Konferenzen und ein weltweites Verzeichnis von Kontaktpersonen und Organisationen. Dabei wird die Bedeutung von Süd-Süd-Kooperationen in den Mittelpunkt gestellt.

Im Bereich E-Government bietet UNPAN²⁷ vor allem eine umfangreiche Sammlung von Links zu Studien, Erfahrungsberichten und Konferenzen. Die verschiedenen Dokumente sind nach Stichworten alphabetisch geordnet. Neu ist hier die Bereitstellung einer großen Anzahl von Beratungskontakten, die per E-Mail kontaktiert werden können. Diese sind nach Regionen und Organisationen geordnet. Eine kurze Beschreibung des genauen Fachgebietes der einzelnen Personen und die Angabe, auf welchen Sprachen die Anfragen gestellt werden können, sind jeweils beigefügt. Weitere Angebote sind Hinweise auf Trainingsveranstaltungen und Konferenzen, von denen die meisten allerdings schon stattgefunden haben. Hier gibt es die Möglichkeit, Dokumente zu den Veranstaltungen herunterzuladen. Das UNPAN-Diskussionsforum ist eine lobenswerte Einrichtung, leider ist es nicht gut besucht.

Im Februar 2002 hat UNDESA einen neuen *Trust Fund* zur finanziellen Unterstützung von Initiativen im Bereich IKT und E-Government für Entwicklung eröffnet. Italien hat dafür 4 Millionen Euro zur Verfügung gestellt.²⁸ UNDESA steht in enger Partnerschaft mit CAFRAD (siehe 3.5) und ist somit beteiligt am Projekt *e-Africa 2002*.

3.4.3 UN Economic Commission for Africa (UNECA)

Die *Development Information Services Division* (DISD)²⁹ ist eine Abteilung der UNECA, die für die Durchführung der IKT-Programme der UNECA zuständig ist. Die DISD kombiniert die Bereitstellung von für Afrika relevanten Informationen im Bereich der Entwicklungszusammenarbeit mit der aktiven Unterstützung der UNECA-Mitglieder bei der Nutzung von IKT und dem Aufbau nationaler Kapazitäten im Informationsmanagement für eine beschleunigte und nachhaltige Entwicklung.

25 Homepage: <http://www.un.org/esa/desa.htm>, 6.3.2003.

26 Homepage: <http://www.unpan.org/dpepa.asp>, 6.3.2003.

27 UNPAN-Informationen zu E-Government: <http://www.unpan.org/egovernment.asp>, 06.3.2003.

28 Quelle: <http://www.italyun.org/un/contributions.html>, 31.3.2003.

29 Homepage DISD: <http://www.uneca.org/disd/>, 7.3.2003.

Zu ihren Programmen zählt die *African Information Society Initiative (AISI)*.³⁰ Im Mai 1995 wurde auf der UNECA-Ministerkonferenz eine Resolution unter dem Titel „*Building Africa's Information Highway*“ verabschiedet. Eine hochrangig besetzte Arbeitsgruppe erarbeitete im folgenden ein Rahmenprogramm. Darauf aufbauend wurde im Mai 1996 durch eine weitere Resolution AISI ins Leben gerufen. Ein Hauptorgan zur Durchführung der AISI ist die *Partnership for ICT in Africa (PICTA)*, eine informelle Gruppe von Gebern und Organisationen. AISI setzt an zwei Seiten gleichzeitig an:

Einerseits werden Regierungen bei der Entwicklung von nationalen Informations- und Kommunikationsinfrastrukturen (*National Information and Communication Infrastructure: NICI*) unterstützt. Bei der Erarbeitung von Plänen für den Aufbau einer NICI³¹ werden die Regierungen durch Workshops von AISI unterstützt. Auf regionalen Konferenzen werden die Initiativen einzelner Länder vorgestellt, diese kann man auch im Internet nachlesen. Die Darstellung von *best practices* ist geplant. E-Government wird zwar in den Beschreibungen von NICI nicht wörtlich erwähnt, doch die Anforderungen in den Bereichen öffentliche Verwaltung sowie *governance* und politische Partizipation entsprechen den allgemeinen Definitionen von E-Government bzw. *e-governance*.

Andererseits gibt es verschiedene Projekte, die direkt auf die Bedürfnisse der Zivilbevölkerung ausgerichtet sind, wie der Anschluss ländlicher Gemeinden an die Informationsgesellschaft, die Ausrüstung von afrikanischen Schulen mit Computern, die Pan-Afrikanische *E-Commerce-Initiative* etc.³²

3.4.4 UNESCO

Derzeit zielt das Hauptprojekt von UNESCO³³ auf *e-governance capacity-building*. Dazu werden in den beiden teilnehmenden Regionen (Afrika und Lateinamerika) Trainingsmodule entwickelt und erprobt. Als Zielobjekt wurden städtische Gemeinden gewählt, da die lokalen Regierungsvertreter in einem besseren Kontakt zur Bevölkerung stehen als die Zentralregierung. Die Ziele des Projektes sind:

- verbesserte politische Herangehensweisen und *best practices* für die Benutzung von IKT als Mittel für lokale Regierungsführung;
- ein Überblick, wie und welche IKT eingesetzt werden können, um die Partizipation der Bevölkerung im sozialen und politischen Leben zu verbessern;

30 Homepage AISI: <http://www.uneca.org/aisi/index.htm>, 7.3.2003.

31 Homepage: <http://www.uneca.org/aisi/nici/>, 7.3.2003.

32 Übersicht ausgewählter Aktivitäten von AISI: <http://www.uneca.org/aisi/docs/implementingAISIdocs.pdf>, 10.3.2003.

33 UNESCO Homepage: e-Governance http://portal.unesco.org/ci/ev.php?URL_ID=3038&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201&reload=1047040153, 10.3.2003.

- Stärkung der Kapazitäten von lokalen Autoritäten, NROs und lokalen Organisationen beim Einsatz von IKT als Mittel der Bürgerpartizipation;
- Kooperationen von lokalen Autoritäten und der Zivilgesellschaft bei der Einführung von IKT.

Diese Ziele sollen durch folgende Aktivitäten erreicht werden: Zunächst wird eine Bestandsaufnahme erstellt von lokalen Bedürfnissen sowie von Möglichkeiten der Förderung von *good governance* durch den Einsatz von IKT. Besondere Beachtung gilt dabei der Aus- und Fortbildung. Untersuchungen zur bisherigen Nutzung von IKT durch die lokalen Autoritäten sollen Anregungen für *e-governance*-Trainings hervorbringen. Für die Beamten der Stadt werden Trainingsmodule entwickelt, die in die regulären Fortbildungsprogramme der regionalen Institutionen integriert werden.

Weitere Aktivitäten sind die Bildung interdisziplinärer Arbeitsgruppen zur Koordination von intersektoralen Projekten, die Schaffung interregionaler Netzwerke von Projektpartnern, die Erstellung und Betreuung einer Website, sowie die Nutzung von IKT für Projektmanagement, Informationsverbreitung, Monitoring und Evaluation.

Partnerorganisationen für dieses Projekt sind in Lateinamerika die *Unión Iberoamericana de Municipalistas* (UIM) und die *Escuela Virtual de Gobernabilidad* (EVG), in Afrika das *African Training and Research Centre in Administration for Development* (CAFRAD).

Die UNESCO hat bei bisherigen E-Government-Aktivitäten eng mit dem *Commonwealth Network of IT for Development Foundation* COMNET-IT (siehe 3.7) zusammengearbeitet. Dabei stand erst einmal die Analyse der bisherigen Situation von *e-governance* in Entwicklungsländern im Vordergrund. Entstanden sind eine Übersichtsstudie: „*Global Survey on on-line Governance*“ und E-Government-Länderprofile. Diese sind auf der UNESCO Homepage vorzufinden.

3.4.5 World Summit on the Information Society (WSIS)

Der Weltgipfel zur Informationsgesellschaft (WSIS)³⁴ steht unter der Schirmherrschaft von UN-Generalsekretär Kofi Annan, während die *International Telecommunication Union* (ITU)³⁵ die Leitung innehat. Der Gipfel wird in zwei Phasen unterteilt, eine erste vom 10.-12.12.2003 in Genf und eine zweite 2005 in Tunis. Der Gipfel soll Akteure aus Regierungen, Industrie, NROs, Medien, Zivilgesellschaft und den UN zusammenbringen. Das Ergebnis der ersten Konferenz in Genf soll eine klare politische Willenserklärung und ein konkreter Aktionsplan sein, wie die Ziele der globalen Informationsgesellschaft unter Berücksichtigung der verschiedenen Interessen erreicht werden können. In der zweiten Phase werden Entwicklungs-

34 Homepage WSIS: <http://www.itu.int/wsis/>, 11.3.2003.

35 Homepage der ITU: <http://www.itu.int>, 11.3.2003.

themen die Agenda bestimmen. Zudem soll eine erste Bestandsaufnahme der Fortschritte des ersten Aktionsplans erfolgen und möglicherweise weitere Pläne beschlossen werden. Hierzu sollen im Vorfeld des Gipfels Partnerschaften zwischen den Akteuren geschlossen werden. Dazu findet eine Reihe von regionalen Konferenzen statt.

E-Government wird eines der vielen Themen auf dem Gipfel sein. Obwohl mehrere regionale Konferenzen zur Vorbereitung schon stattgefunden haben, gibt es noch keine neuen Materialien zum Thema. Es bleibt abzuwarten, was die Gipfelkonferenz in Genf zu diesem Thema produziert.

3.5 African Training and Research Centre in Administration for Development (CAFRAD)

CAFRAD³⁶ wurde 1967 auf Initiative von Marokko mit Hilfe der UNESCO gegründet, um die Verbesserung der Regierungssysteme und öffentlichen Verwaltungen in afrikanischen Ländern zu unterstützen. In seinem Arbeitsprogramm für den Zeitraum Juli 2002 bis Juni 2004 werden verschiedene Aktivitäten in den Bereichen Training, Forschung, Beratung, Dokumentation und Veröffentlichung geplant, die auf dem Einsatz von IKT basieren.

Einer der im Arbeitsprogramm geplanten Trainingsworkshops hat die Integration neuer Technologien in die Managementstrukturen im öffentlichen Dienst zum Thema und geht dabei auch konkret auf E-Government ein. Er richtet sich an politische Entscheidungsträger und Manager im öffentlichen Dienst. Die Notwendigkeit zu Innovationen im Bereich der Datenverarbeitung, -sammlung und der Kommunikation wird hervorgehoben. Dazu werden die derzeitigen Schwächen der Informations- und Kommunikationsinfrastruktur in afrikanischen Ländern analysiert. Die Teilnehmer sollen Prioritäten für die Aufrüstung ihrer Informations- und Kommunikationssysteme erarbeiten. Dabei werden Bereiche identifiziert, für die der Einsatz von IKT besonders großen Nutzen bringen würde, und detaillierte Pläne für den Aufbau und den Einsatz der Technologien erarbeitet. Die Teilnehmer werden zudem ermutigt, Aktionspläne für den Einsatz von IKT in ihren Ländern zu erstellen.

CAFRAD hat die 4. panafrikanische Konferenz der Minister für öffentliche Dienste 2001 organisiert, auf der die Charta für Öffentliche Dienste in Afrika verabschiedet wurde, und leitet das mehrjährige Projekt *e-Africa 2002*, das im Folgenden dargestellt wird.

36 Homepage CAFRAD: <http://www.cafrad.org/>, 11.3.2003.

3.5.1 e-Africa 2002: Building e-Governance Capacity in African Countries

In Zusammenarbeit mit UNDESA (siehe 3.4.1) und unter dem Banner der *New Partnership for African Development* (NEPAD)³⁷ führt CAFRAD das Projekt *e-Africa 2002*³⁸ durch. Ziel ist die Verbesserung der *governance* und des Managements im öffentlichen Dienst in Afrika durch den Einsatz von IKT. Dazu sollen Strategien entworfen werden, wie man das UNPAN-Netzwerk (siehe 3.4.1) auf regionaler und nationaler Ebene in Afrika umsetzen kann, bei gleichzeitiger Stärkung des regionalen Stakeholder-Netzwerkes der *UN ICT Task Force* (siehe 3.4.3). Im Mittelpunkt stehen dabei E-Government-Strategien und die Schaffung von Partnerschaften zur Verbesserung der IKT-Kapazitäten in Afrika.

Besondere Ziele sind:

- die Stärkung des Bewusstseins für die wichtige Rolle von IKT im Entwicklungsprozess;
- die Verbesserung von E-Government-Strategien für Afrika;
- die Stärkung der Aktivitäten des E-Government-Netzwerkes in Afrika;
- der Einsatz von IKT im politischen Prozess;
- die Verbesserung der Nutzung von IKT und der Kapazitäten für *e-governance* in den afrikanischen Gesellschaften;
- die Förderung von *Public Private Partnerships* im Zusammenhang mit *e-governance*.

Um diese Ziele zu erreichen sind folgende Aktionen geplant:

- die Organisation regionaler Workshops zur Bildung von *e-governance*-Kapazitäten in afrikanischen Ländern
- die Analyse der vorhandenen Kapazitäten und der Bedürfnisse für die Einführung von *e-governance* (*e-readiness*-Analysen)
- Unterstützung bei der Formulierung von politischen Entscheidungen zur Verbesserung der IKT-Infrastruktur
- Beratung und Training bei der Einführung von E-Government

Das Projekt ist in zwei Phasen geplant. Aus den Subregionen Afrikas sollten fünf Länder während des ersten Treffens im Oktober 2002 ausgewählt werden. Diese werden bis 2005 als „Testländer“ das Programm durchlaufen. In der zweiten Phase bis 2008 sollen die Erfahrun-

37 NEPAD wurde 2001 durch den Zusammenschluss des *Millennium Partnership for the African Recovery Programm* (MAP) und des OMEGA-Plans geschaffen. Es ist ein Aktionsprogramm der Staatsoberhäupter Afrikas für die Bekämpfung der Armut und die sozio-ökonomische Entwicklung Afrikas.

38 http://www.cafrad.org/cafrad/e_africa_2002.htm, 12.3.2003.

gen auf möglichst alle afrikanischen Länder ausgeweitet und die Aktivitäten intensiviert werden.³⁹ Informationen über den aktuellen Stand des Projektes sind im Internet nicht erhältlich.

3.6 Commonwealth

Das Commonwealth-Sekretariat und die Regierung von Malta fördern das 1995 als unabhängige Stiftung gegründete *Commonwealth Network of Information Technology for Development* (COMNET-IT).⁴⁰ COMNET-IT beschäftigt sich primär mit institutioneller Netzwerkbildung, IT im öffentlichen Dienst, der Entwicklung nationaler Informationspolitiken und der Bildung von Partnerschaften mit ähnlich orientierten Institutionen. Das Programm von COMNET-IT beinhaltet für die Mitglieder internationale, regionale und nationale Workshops zu IT-relevanten Themen, die Veröffentlichung einer Zeitschrift, sowie einen Newsletter und den vergünstigten Zugang zu Materialien. Geplant ist der Aufbau eines elektronischen Diskussionsforums sowie eines Verzeichnisses von IT-Service-Anbietern, in das sich die Anbieter gegen eine Mitgliedsgebühr eintragen können.

Das *Commonwealth Centre for Electronic Governance* (CEEG)⁴¹ ist ein *think tank* unter der Leitung des Commonwealth-Sekretariates. Die Mitglieder kommen aus Regierungen, dem Privatsektor und der Zivilgesellschaft. Es soll durch die Förderung von *best practices*, die Verbreitung von Erfahrungen und Informationen und durch Wissensmanagement zwischen verschiedenen Netzwerken und Interessensgemeinschaften im Commonwealth und darüber hinaus den Übergang zu E-Government bzw. *e-governance* erleichtern. Außerdem werden Beratungsdienste, Seminare, Workshops und Fortbildungsmaßnahmen angeboten und Forschungs- und Entwicklungsprojekte durchgeführt. Forschungsberichte beziehen sich bislang jedoch zumeist auf Industrieländer, so z.B. die *Tracking Reports*, in denen die bisherigen Erfahrungen mit E-Government in Kanada, den USA, Großbritannien, Australien und Schweden verglichen werden. Allerdings werden für Entwicklungsländer spezielle Workshops angeboten.

3.7 Association of Southeast Asian Nations (ASEAN)

Im November 2000 beschlossen die Mitgliedsländer der ASEAN⁴² durch ein Rahmenabkommen zur Errichtung der ASEAN Informationsinfrastruktur die *e-ASEAN Initiative*.⁴³ Eine

39 Für mehr Informationen: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/cafrad/unpan003036.pdf>, 13.3.2003.

40 Homepage COMNET-IT: <http://www.comnet-it.org/index.html>, 13.3.2003.

41 Homepage CCEG: <http://www.electronicgov.net/>, 13.3.2003.

42 Diese sind: Brunei, Kambodscha, Indonesien, Laos, Malaysia, Myanmar, Philippinen, Singapur, Thailand, Vietnam.

Task Force aus Vertretern des privaten und des öffentlichen Sektors, die 1999 eingesetzt worden war, hatte dafür die Rahmenbedingungen formuliert. Das Abkommen verlangt von den Unterzeichnern, die technische Interoperabilität und Anschlussfähigkeit ihrer Telekommunikationssysteme zu gewährleisten. Damit soll der ASEAN der Anschluss an regionale wie globale Informationsinfrastrukturen ermöglicht werden. Weitere Ziele der *e-ASEAN Initiative* sind die Liberalisierung des Handels mit IKT-Produkten und Dienstleistungen innerhalb der ASEAN und die Öffnung des IKT-Sektors für Investitionen aus Südostasien. E-Commerce soll durch neue Gesetze und politische Entscheidungen gefördert werden, basierend auf internationalen Normen. Fragen des Datenschutzes und der Sicherheit sollen in den Mittelpunkt gestellt werden, um das Vertrauen von Investoren und Konsumenten herzustellen. Für die Entwicklung einer e-ASEAN-Gemeinschaft werden die Mitgliedsländer die Generierung von Wissen und Erfahrung im Umgang mit IKT innerhalb der Bevölkerung unterstützen. Dazu sollen Fachleute ausgebildet und Schulungsmöglichkeiten innerhalb der Gemeinden erstellt werden. Dabei sollen erfahrenere Mitgliedsländer solche mit weniger Erfahrung unterstützen. Auch die positiven Effekte von E-Government werden betont.

Eine **e-ASEAN-Arbeitsgruppe**, die 2003 einsatzbereit sein soll, hat die Aufgabe, die Formulierung von E-Commerce-Gesetzen und Regulierungen zu koordinieren. Eine *e-ASEAN Task Force*⁴⁴ wurde von den ASEAN-Wirtschaftsministern eingesetzt und soll einen umfassenden Aktionsplan erstellen und als primäres Beratungsgremium der ASEAN dienen. Jeweils ein Vertreter der Regierung und des Privatsektors pro Land werden in die *Task Force* entsandt. Als Sekretariat dient die philippinische *Foundation for Information Technology Education and Development* (FIT-ED). Die *Task Force* soll

- die Vorschläge der Arbeitsgruppe überarbeiten;
- ein politisches, legales und regulatorisches Umfeld erarbeiten, das der Entwicklung zuträglich ist;
- politische Richtlinien zu sozialen und kulturellen Aspekten der e-ASEAN vorschlagen;
- Projekte identifizieren, die die Initiative vorantragen können und kurzfristig Ergebnisse zeigen;
- e-ASEAN bei Bürgern, Firmen, Regierungen der ASEAN und anderen Organisationen bekannt machen.

Die *Task Force* hat bereits einige Pilotprojekte zur Informationsinfrastruktur, zu E-Commerce, zur Bildung von Humankapital und zu E-Government identifiziert. Die Aktivitäten zu E-Government der *e-ASEAN Initiative* sind zwar noch wenig klar formuliert, aber die Initiative ist noch sehr jung und bietet eine gute Plattform für zukünftige Kooperation auch in diesem Bereich. Einige Mitglieder haben bereits eigene E-Government-Initiativen vorgestellt.

43 <http://www.aseansec.org/7659.htm>, 24.3.2003.

44 Sekretariat der *e-ASEAN Task Force*: <http://www.fit-ed.org/asean/>, 24.3.2003; die offizielle Homepage der *Task Force* <http://www.e-aseantf.org/>, ist nicht immer verfügbar.

4 Bilaterale Akteure

Auch in Bereich der bilateralen EZ ist das Angebot an Programmen und Konzepten in Hinblick auf E-Government noch beschränkt. Die Schwerpunkt liegt wie bei den Aktivitäten der multilateralen Akteure eindeutig im Bereich der Überwindung der digitalen Kluft und im wirtschaftlichen Bereich. Vorreiter unter den bilateralen Akteuren ist Italien, allerdings gehören auch die meisten Aktivitäten Italiens in die beiden ersten Kategorien. Auch die Niederlande haben einige Projekte in diesem Bereich. Andere Länder haben zwar die Bedeutung von E-Government für Entwicklung anerkannt und engagieren sich auch im multilateralen Kontext, haben aber keine eigenen Programme oder Projekte.

4.1 Italien

Italien ist spätestens seit 2001 im Bereich E-Government für Entwicklung aktiv. Im März 2001 war das Land Gastgeber der dritten *Global Conference* mit dem Thema „*Fostering Democracy and Development through E-Government*“ in Neapel. Innerhalb der G8 DOT Force hat Italien die Leitung des *Implementation Teams 1* zu E-Government übernommen und im April 2002 die Internationale Konferenz zu E-Government und Entwicklung in Palermo ausgerichtet.

4.1.1 Initiative zu E-Government für Entwicklung

Die italienische Initiative zu E-Government für Entwicklung⁴⁵ soll zur Bewusstseinsbildung, Planung und Einführung von E-Government auch in solchen Ländern beitragen, die bislang nicht oder nur teilweise das Potential von E-Government genutzt haben. Dazu hat die italienische Regierung eine *Task Force* gebildet, bestehend aus Mitgliedern des Ministeriums für Innovation und Technologie, des Ministeriums für Auswärtige Angelegenheiten, des Ministeriums für Öffentliche Arbeit, der beiden NRO Alisei und Movimondo sowie 13 Firmen aus dem Informations- und Kommunikationssektor. Die *Task Force* wird zudem von der Italienischen Vereinigung der IKT-Industrie unterstützt. Sie wird vom Minister für Innovation und Technologie geleitet. Es besteht eine enge Zusammenarbeit mit UNDESA (siehe 3.4.2), z.B. bei der Vorbereitung der Konferenz in Palermo zu E-Government und Entwicklung.

Italien hat sich in seiner Arbeit **fünf Ziele** gesetzt und davon auch einige schon erreicht:

1. Die Entwicklung eines **Referenzmodells** für digitale öffentliche Verwaltungsfunktionen und -dienstleistungen, das sich länderspezifischen Bedürfnissen anpassen kann. Dabei wird davon ausgegangen, dass die Leistungsfähigkeit bestehender Verwaltungsstrukturen und Widerstände gegen die Einführung von E-Government in den Ländern unterschied-

45 http://www.innovazione.gov.it/eng/egov_sviluppo/introduzione/egov2.shtml, 21.3.2003.

lich stark sind und somit in manchen Ländern neue Strategien leichter durchsetzbar sind. Das Modell besteht aus verschiedenen Komponenten, die sich an den wichtigsten Verwaltungsfunktionen orientieren. Diese sind unabhängig von der Staatsform, der Regierungsorganisation oder der Größe des Landes. Das Modell wurde von Italien auf dem G8-Gipfel von Kananaskis 2002 vorgestellt.⁴⁶ Auf die Inhalte dieses Modells wird in Kapitel 5 genauer eingegangen.

2. Die Errichtung einer Partnerschaft mit fünf Ländern (Albanien, Jordanien, Mosambik, Nigeria und Tunesien) für die Identifizierung und Implementierung von Projekten in Bereichen, denen von dem jeweiligen Land Priorität gegeben wurde. Das Referenzmodell soll zunächst in diesen fünf Ländern erprobt werden, die zum Teil auch in der *Task Force* vertreten und somit an der Entwicklung des Modells beteiligt waren. Die Finanzierung der Projekte erfolgt durch die italienische EZ mit Hilfe des neu geschaffenen UNDESA *Trust Fund*.
 - In **Albanien** wurde im Oktober 2002 zusammen mit Vertretern des UNDESA und der albanischen Regierung eine Analyse zur aktuellen E-Government-Lage durchgeführt. Das Land soll nun bei der Formulierung einer E-Government-Strategie und dem Aufbau von E-Government-Anwendungen unterstützt werden.
 - In **Nigeria** wurde zusammen mit der Weltbank, der *Development Gateway Foundation* und der nigerianischen Regierung im Oktober 2002 eine Analyse durchgeführt, wie Nigeria bei der Verbesserung der nationalen Haushalts- und Statistiksysteme unterstützt werden kann. Es sollen nun entsprechende Projekte entwickelt werden.
 - In **Mosambik** wurde im November 2002 zusammen mit Vertretern des UNDESA und der mosambikanischen Regierung die Lage der öffentlichen Verwaltung analysiert und Möglichkeiten für E-Government-Projekte besprochen.
 - Mehr als **20 weitere Länder** aus Afrika, Lateinamerika, Asien und dem Balkan haben sich um eine Partnerschaft im Rahmen der Initiative beworben.⁴⁷
3. Die Organisation einer **internationalen Konferenz** zu E-Government für Entwicklung in Palermo (Sizilien) vom 10.-11.4.2002 (siehe 4.1.3).
4. Die Erstellung eines **Internetportals** zu E-Government für Entwicklung. Das Portal sollte auf der Konferenz von Palermo 2002 vorgestellt werden, scheint sich aber derzeit noch im Aufbau zu befinden.
5. Die Präsentation vor der G8 DOT Force eines **Vorschlags für einen Aktionsplan**, wie Regierungen Demokratie und Rechtsstaatlichkeit durch *empowerment* von Bürgern und die Bereitstellung staatlicher Dienstleistungen stärken können. Die Grundlagen wurden

46 „The reference model: e-model“ Beschreibung und Vorstellung erhältlich unter: http://www.innovazione.gov.it/eng/newsletter/newsletter48_eng.shtml, 21.3.2003.

47 http://www.innovazione.gov.it/eng/comunicati/2003_03_21.shtml, 31.3.2003.

auf der Konferenz von Palermo 2002 diskutiert. Auf dem G8-Gipfel in Kananaskis (Kanada) im Juni 2002 sollte der Plan präsentiert werden, er wird aber in den offiziellen Dokumenten des Gipfels nicht erwähnt.

4.1.2 Third Global Forum: Fostering Democracy and Development through E-Government

Im März 2001 versammelten sich in Neapel auf Einladung der italienischen Regierung mehr als 900 zum Teil hochrangige Repräsentanten von 122 Ländern, multilateralen Organisationen, Unternehmen und NROs⁴⁸. Die Konferenz wurde in sechs Teilbereiche aufgeteilt: (1) Aspekte der Regierungsführung in der Online-Ära, (2) der Einfluss von IKT auf die Regierungsorganisation, (3) die Einführung von E-Government, (4) Dienstleistungen für Bürger, (5) Dienstleistungen für die Wirtschaft und (6) die digitale Kluft und die internationale Zusammenarbeit. Die wichtigsten **Empfehlungen** im Hinblick auf E-Government für Entwicklung bezogen sich auf

- die Erstellung von E-Government-Aktionsplänen in enger Partnerschaft mit der Privatwirtschaft, den Bürgern und NROs, bei besonderer Beachtung von Chancengleichheit und dem Subsidiaritätsprinzip;
- den Schutz der Privatsphäre der Bürger und der Verhinderung von Datenmissbrauch;
- die Aufstellung internationaler Standards für technische Anforderungen an digitale Dokumente;
- die Unterstützung der Aktivitäten der OECD⁴⁹, der G8 (DOT Force) und der *UN ICT Task Force* im Bereich E-Government.

4.1.3 Internationale Konferenz: E-Government und Entwicklung in Palermo

Diese Konferenz⁵⁰ wurde von Italien in Zusammenarbeit mit dem UNDESA im April 2002 ausgerichtet. Über 500 zum Teil hochrangige Teilnehmer aus Regierung, Zivilgesellschaft, internationalen Organisationen und Wirtschaft waren aus über 90 Ländern angereist, um über die Chancen und Gefahren von E-Government zu diskutieren. Dabei wurde der Zusammenhang von IKT-Anwendungen und *good governance* in den Mittelpunkt gestellt. 40 internationale *best practices* wurden vorgestellt.

48 Dokumente zum Third Global Forum: <http://www.funzionepubblica.it/home/global.html>, 21.3.2003.

49 Das „*Public Management Service (PUMA) Project on the Impact of E-Government*“ der OECD bezieht sich nur auf die Mitgliedsländer und ist deshalb hier nicht beschrieben. Informationen dazu sind erhältlich unter: <http://www.oecd.org/EN/about/0,,EN-about-301-nodirectorate-no-no-no-11,00.html>, 21.3.2003.

50 Homepage: <http://www.palermoconference2002.org>, 25.2.2003.

Es wurde anerkannt, dass der Druck auf alle Regierungen dieser Welt durch die Integration der Weltwirtschaft und die wachsende Bedeutung von Wissen zunimmt und Forderungen nach mehr Effizienz, Effektivität, Transparenz und Information mit sich bringt. Das Potential von IKT, Regierungen dabei zu unterstützen, diesen Forderungen nachzukommen, wurde allgemein bestätigt. In der Abschlusserklärung der Konferenz⁵¹ wurden die folgenden Prinzipien festgehalten, mit der Absicht, diese auch in den Aktionsplan zu E-Government und Entwicklung zu integrieren:

- E-Government-Initiativen sollten an dem Ausmaß gemessen werden, in dem sie zu *good governance, empowerment*, der Vermehrung menschlicher Fähigkeiten (*human capabilities*) und verbesserten Lebensbedingungen für alle Menschen beitragen.
- E-Government-Initiativen und Projekte müssen in einen Kontext weitreichender Regierungsreform und -transformation gesetzt werden, welcher auf verbesserte Effizienz, Effektivität, Transparenz und Verantwortlichkeit der Regierungsarbeit zielt.
- E-Government-Initiativen müssen in einen Kontext guter Rahmenbedingungen gesetzt werden, welche Führungsqualitäten, Ausbildung und Anschluss (*connectivity*) in jedem Fall beinhalten.
- E-Government-Initiativen, die auf internationaler Kooperation basieren, müssen in ihrem Design und in der Durchführung partizipatorisch sein, auf lokale Stärken und Kapazitäten aufbauen und mit der lokalen Kultur und ihren Traditionen respektvoll umgehen.
- Der Aufbau von E-Government sollte stufenweise vor sich gehen und dabei durch klare Demonstrationen der Vorteile von IKT-Anwendungen eine breite Unterstützung gewinnen.

4.2 Niederlande: International Institute for Communications and Development (IICD)

Das IICD⁵² ist eine unabhängige und nicht profitorientierte Stiftung, die 1997 von dem niederländischen Minister für Entwicklungskooperation ins Leben gerufen wurde. Sie finanziert sich durch die Unterstützung der niederländischen Generaldirektion für Entwicklungszusammenarbeit, des *UK Department for International Development* (DFID) und der *Swiss Agency for Development Cooperation* (SDC). Das IICD unterstützt den Einsatz von IKT im Rahmen bestehender Entwicklungsinitiativen. In derzeit acht Ländern (Bolivien, Burkina Faso, Ghana, Jamaika, Mali, Tansania, Uganda und Sambia) arbeitet die IIDC mit Partnerorganisationen und lokalen Akteuren zusammen, um die Potentiale von IKT für die Entwicklung zu bewerten und Kapazitäten für die Formulierung, Implementierung und Steuerung von Entwicklungsprojekten, die IKT anwenden, zu stärken.

51 <http://www.palermoconference2002.org/en/download/finalcommunique.pdf>, 25.2.2003.

52 Homepage: <http://www.iicd.org> 18.3.2003.

Das IICD ist in drei Bereichen aktiv: (1) Wissensverbreitung und thematische Vernetzung, (2) die Bildung von Kapazitäten und (3) die Durchführung von Projekten. Im ersten Bereich werden vor allem Erfahrungen ausgetauscht und Projekte vorgestellt, so unter anderem auch im *Governance*-Bereich. Die Aktivitäten zur Entwicklung von Kapazitäten beinhalten *Train-the-Trainer*-Workshops, fünftägige Workshops zur grundlegenden Vorbereitung von selbstständigen Weiterbildungsaktivitäten im Bereich der IKT, Seminare zu technischen Neuheiten und deren möglicher Anwendung, sowie *On-the-Job*-Trainings zu praktischen Möglichkeiten der Anwendung von IKT am Arbeitsplatz. Im weit gefassten *governance*-Bereich werden derzeit acht Projekte geplant, betreut oder sind schon abgeschlossen. Darunter sind E-Government-Projekte in Ghana und Uganda.⁵³ In Ghana werden E-Government-Anwendungen beurteilt und getestet. Ziel ist es, ein Internetportal für das Ministerium für Information und Präsidentielle Angelegenheiten, Anwendungen und lokale Inhalte für den südlichen Landesteil Akwapem sowie ein Rahmenprogramm für weitere Aktivitäten zu erstellen. In Uganda soll in vier Landesteilen die Verwaltung von Daten und die Kommunikation zwischen der Zentralregierung und der lokalen Verwaltung verbessert werden.

5 Handbücher

Im folgenden Abschnitt werden zunächst zwei Handbücher für E-Government in Entwicklungsländern vorgestellt, welche von *infoDev* und dem *Pacific Council on International Policy* entwickelt wurden. Diese sind zwar in ihrem Aufbau unterschiedlich, gleichen sich jedoch sehr in den Empfehlungen. Beide geben auf wenigen Seiten sehr allgemeine Richtlinien und Hinweise für die Erstellung von E-Government-Strategien und deren Umsetzung.

Auch das nachfolgend beschriebene italienische Referenzmodell gleicht den Handbüchern von *infoDev* und dem *Pacific Council*. Dabei geht es jedoch weniger intensiv auf die Verringerung innerer Widerstände in der Verwaltung und die Notwendigkeit von politischem Reformwillen ein.

Anschließend wird das E-Government-Handbuch vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) vorgestellt. Im Gegensatz zu den anderen Handbüchern ist das Handbuch des BSI speziell für die deutsche Verwaltung geschrieben worden. Dadurch ist es wesentlich ausführlicher und geht auch auf technische Detailfragen ein. Bei der Vorstellung dieses Handbuches steht die Frage im Vordergrund, inwiefern es als Modell für die Erstellung ähnlicher nationaler Handbücher in Entwicklungsländern dienen kann.

53 <http://www.iicd.org/projects/>, 31.3.2003.

5.1 infoDev: The E-Government Handbook for Developing Countries

Das Handbuch wurde im Auftrag von *infoDev* vom *Center for Democracy and Technology*⁵⁴ erarbeitet. Im Beratungsgremium zur Erstellung dieses Handbuches waren Experten aus Benin, Brasilien, Bulgarien, Ghana, Großbritannien, Indien, Kanada, Mexiko, Philippinen, Spanien und den USA vertreten. Es präsentiert Informationen zu E-Government in einer anwendungsorientierten Form. Mit insgesamt 33 Seiten, (davon elf im Anhang), ist das Handbuch sehr kurz gehalten und geht absichtlich nicht ins Detail. Dadurch soll eine möglichst breite Anwendbarkeit gewährleistet werden. Außerdem stellt es eher eine Ansammlung praxisorientierter Hilfestellungen, als eine wissenschaftliche Abhandlung des Problems dar. Beispiele von Erfahrungen verschiedener Länder werden an vielen Stellen skizziert. Das Handbuch ist in drei Teile und einen Anhang aufgeteilt, diese werden im Folgenden kurz vorgestellt.

Teil 1 – Die drei Phasen von E-Government

Die Einführung von E-Government wird in drei Phasen aufgeteilt, die jedoch nicht notwendig aufeinander folgen müssen. In **Phase 1** (Veröffentlichung) werden IKT, z.B. das Internet, genutzt, um Informationen der Regierung für Bürger und Geschäftsleute frei zugänglich zu machen. Dies können sowohl Informationen über die Regierung sein, als auch solche, die von der Regierung als wichtig erachtet werden. Empfehlungen für Veröffentlichungsprojekte sind:

- Erstellen Sie zunächst eine Strategie, um Informationen ins Internet zu stellen. Diese sollte messbare mittelfristige Ziele enthalten.
- Veröffentlichen Sie Informationen, die für die Bürger im täglichen Leben wichtig sind und legen Sie Wert auf lokale Inhalte.
- Erwägen Sie, allen Abteilungen eine bestimmte Menge an Informationen zur Veröffentlichung vorzuschreiben.
- Versuchen Sie, mit vorhandenen Ressourcen erreichbare Ziele anzustreben.
- Entwerfen Sie Internetseiten, die leicht zu betreuen sind und sorgen Sie für ausreichende Ressourcen, damit die Informationen regelmäßig auf den neusten Stand gebracht werden können.
- Konzentrieren Sie sich auf Inhalte, die gleichzeitig andere Ziele unterstützen, wie wirtschaftliche Entwicklung, Korruptionsbekämpfung und die Anwerbung von Direktinvestitionen.

In **Phase 2** (Interaktion) sollen die Partizipationsmöglichkeiten im politischen Prozess erweitert werden. Dazu werden für die Bürger Kommunikationsmöglichkeiten mit der Regierung geschaffen. Empfehlungen für die Erstellung von Interaktionsmöglichkeiten sind:

- Zeigen Sie den Bürgern, dass deren Engagement erst genommen wird, indem Sie den Einfluss von Online-Kommentaren der Bürger veröffentlichen.

⁵⁴ Homepage: <http://www.cdt.org/>, 1.4.2003.

- Vereinfachen Sie komplizierte politische Sachverhalte in leicht verständliche Komponenten.
- Bitten Sie aktiv um die Partizipation der Bürger. Nutzen Sie auch traditionelle Medien, um auf Online-Befragungen aufmerksam zu machen.
- Beteiligen Sie die Bürger beim Design von interaktiven Internetseiten.

In **Phase 3** (Transaktion) werden Dienstleistungen des Staates über das Internet angeboten und sind dadurch jederzeit erreichbar. Durch innovative Ideen, (wie Gemeindezentren mit Internetanschluss oder „fahrende Rathäuser“⁵⁵), können auch ländliche Gegenden von solchen Dienstleistungen profitieren. Empfehlungen für Transaktionsprojekte sind:

- Benennen Sie Zielgruppen, für die online angebotene Dienstleistungen von direktem Nutzen sind.
- Suchen Sie die Unterstützung derer, die die Internetseite benutzen werden. Besprechen Sie die Sorgen von Angestellten, deren Arbeit sich durch die Innovationen verändern wird.
- Integrieren Sie E-Government in Reformen, die die Prozesse vereinfachen und klären, bevor sie über das Internet erhältlich gemacht werden.
- Erkennen Sie, dass anfängliche Investitionskosten langfristig durch Kostenersparnisse und erhöhte Einnahmen ausgeglichen werden können.
- Erstellen Sie ein Internetportal für die Transaktion von Dienstleistungen.

Teil 2 – Die Transformation von Verwaltungen durch E-Government-Projekte

Für die Transformation von Verwaltungen gibt es keine universell anwendbare Strategie. Dennoch werden in diesem Teil **fünf Elemente** benannt, die für den Erfolg von E-Government-Strategien wichtig sind.

1. Verwaltungsprozesse müssen reformiert werden, bevor sie über das Internet zugänglich gemacht werden. Dabei müssen die Bedürfnisse der lokalen Bevölkerung einbezogen werden. Es ist wichtig, Reformprozesse aus der Nutzerperspektive zu sehen und den Widerstand der Verwaltungsangestellten einzukalkulieren. Außerdem muss die Ressourcenausstattung langfristig sichergestellt sein.
2. E-Government-Projekte brauchen eine starke politische Führung. Es kann hilfreich sein, die E-Government-Ziele in der Öffentlichkeit mit allgemeinen Entwicklungs- und Demokratisierungszielen zu verbinden und so ihren „Wert“ zu erhöhen. Die Schaffung einer zentralen Durchführungsbehörde, ausgestattet mit Expertenwissen und Befugnissen, ist sinnvoll. Eine ranghohe Führungsperson sollte für die Durchführung und den Erfolg der

⁵⁵ Ausgerüstet mit mobilen Computern mit Internetanschluss können Angestellte der Verwaltung in ländliche Gebiete fahren und vor Ort Dienstleistungen anbieten.

Projekte stehen. Die offizielle Unterstützung durch den Präsidenten oder Ministerpräsidenten kann E-Government-Projekte aufwerten und die Durchführung erleichtern.

3. Knappe Ressourcen müssen strategisch sinnvoll investiert werden. Dazu sollten klare kurzfristige und langfristige Ziele definiert und vorhandene Ressourcen aufgelistet werden. Planung und Budgets müssen zentral koordiniert werden. In manchen Ländern sind multi-technologische Ansätze sinnvoll, z.B. wenn nicht alle Bürger Anschluss an das Internet haben. Konsultationen mit lokalen Gemeinden können die Effektivität der Projekte verbessern.
4. Die Zusammenarbeit von Behörden untereinander sowie mit dem Privatsektor und NROs ist notwendig. Bereits für die Planungsphase sollte ein beratendes Gremium geschaffen werden, zu dem Firmen, NROs und Behörden Zugang haben. Anreize zur Beteiligung müssen geschaffen werden. Die Kooperation und Integration von Behörden sollte gefördert werden. Lokale Führungspersonen können im Umgang mit IKT ausgebildet werden, damit sie ihre Kenntnisse an die Gemeinden weitergeben und dadurch die Akzeptanz der Projekte innerhalb der Bevölkerung stärken. Lokale Steuerungsgremien sollten geschaffen werden und die Projekte möglichst schnell übernehmen. Behörden auf allen Ebenen (national, regional und kommunal) müssen partnerschaftlich zusammenarbeiten.
5. Das Engagement der Bürger ist notwendig für den Erfolg von E-Government Projekten. Deshalb muss die Beteiligung der Bürger gefördert werden. Die Anwendungen müssen nach den Bedürfnissen der Bürger entworfen werden. E-Government kann mit rechtlichen Reformen einhergehen, die die Möglichkeiten der Mitsprache im politischen Prozess verbessern. Kulturelle Unterschiede innerhalb der Gesellschaft müssen bei deren Beteiligung bedacht werden.

Teil 3 – Herausforderungen und Chancen – Anregungen zum Design von E-Government-Programmen

Im dritten Teil werden 17 Themen angesprochen und jeweils Empfehlungen abgegeben. Die Themen sind infrastrukturelle Entwicklung, Recht und Öffentlichkeit, die digitale Kluft (Kenntnisse im Umgang mit IKT und Zugang zum Internet), Vertrauen (Schutz der Privatsphäre und Sicherheit), Transparenz, Interoperabilität, Datenverarbeitung, permanente Nutzbarkeit und Erhaltung, Ausbildung und Marketing, Zusammenarbeit und Konkurrenz von öffentlichen und privaten Akteuren, Arbeitskraft, Kostenstrukturen und die qualitative Analyse von Projekten.

Anhang - Informationsquellen

Im Anhang sind Informationsquellen zu allen Unterpunkten der drei Teile des Handbuchs erhältlich. Dabei handelt es sich um eine umfangreiche Linksammlung.

5.2 Pacific Council on International Policy

Die Arbeitsgruppe zu E-Government in Entwicklungsländern des *Pacific Council*⁵⁶ hat im April 2002 ein Handbuch veröffentlicht: „*Roadmap for E-Government in the Developing World: 10 Questions E-Government Leaders should Ask Themselves*“.⁵⁷ Die Gruppe setzte sich aus internationalen Experten und Beamten aus dem Bereich E-Government zusammen. Folgende Länder waren vertreten: Ägypten, Brasilien, Chile, China, Dänemark, Indien, Israel, Mexiko, Südafrika, Tansania, Thailand, die USA und die VAE.

Die „*Roadmap for E-Government*“ besteht aus zehn Fragen und Antworten, die Themen und Probleme beleuchten, die für die Implementierung von E-Government wichtig sind. Mit etwa 20 Seiten ist auch dieses Handbuch sehr kurz gefasst. Kurz skizzierte Beispiele aus verschiedenen Ländern verdeutlichen die Ausführungen. Im Folgenden werden die zehn Fragen mit ihren Antworten zusammengefasst wiedergegeben.

1. **Warum streben wir nach E-Government?** E-Government ist keine Abkürzung zu wirtschaftlicher Entwicklung, Budgeteinsparungen, oder einer effizienten Regierung, sondern ein Werkzeug. Der Einsatz von Computern allein stellt noch nicht E-Government dar. E-Government und der Einsatz von IKT kann nur erfolgreich sein, wenn sie Elemente eines umfassenden Modernisierungs- und Reformprogramms sind. Ansonsten besteht die Gefahr einer teuren Bruchlandung, welche die Situation insgesamt noch verschlechtert. Als Reformprozess gesehen, kann E-Government zur Bildung einer Informationsgesellschaft beitragen. Dabei sollte man eher an „*I-Government*“ und „*I-Society*“ denken, wobei das „I“ für „intelligent“ oder „Information“ steht.
2. **Haben wir eine klare Vision und Prioritäten für E-Government?** Die weitgefasste E-Government-Vision sollte die wichtigsten Bedürfnisse der Gesellschaft reflektieren, während die genauen Prioritäten aus der Regierung kommen sollten. Wichtig ist, dass das Einsparen von Geldern nicht die allgemeine Vision darstellen sollte, da sich solche Einsparungen kurzfristig weniger auf der Regierungsseite als auf der Seite der Bürger und der Privatwirtschaft einstellen werden. E-Government muss auch eine von allen Akteuren geteilte Vision sein. Deshalb sollten alle wichtigen Bürgergruppen und Geschäftsleute in die Entwicklung der Vision eingebunden werden. Dies ist auch wichtig, um das häufig fehlende Vertrauen in die Regierung zu stärken. Die Bürger sollten im Zentrum der Vision stehen, Kunden- und Serviceorientierung sind Termini, die auch hier Eingang finden sollten. Die Vision muss anschließend so kommuniziert werden, dass alle Bürger sie ver-

56 Der *Pacific Council* wurde 1995 als unabhängige Mitgliederorganisation gegründet, um das Verständnis und die Handlungsfähigkeit zwischen führenden Personen aus dem privaten wie öffentlichen Sektor im Westen der USA und den pazifischen Küstengebieten zu verbessern. Dazu werden Diskussionsforen, Workshops und Veröffentlichungen zu verschiedenen Themen angeboten. Homepage: <http://www.pacificcouncil.org/> 25.3.2003.

57 Roadmap: <http://www.pacificcouncil.org/pdfs/e-gov.paper.f.pdf> 25.3.2003.

stehen. Dazu sollten jeweils solche Kommunikationsmittel genutzt werden, die eine möglichst große Gruppe erreichen.

Korruption muss bedacht werden. E-Government ist zwar eine Waffe gegen, aber keine Garantie für das Verschwinden von Korruption. Deshalb muss gleich von Anfang an die schwierige Frage entschieden werden, ob der Kampf gegen Korruption ein integraler Teil der E-Government-Vision sein soll oder nicht. Dabei muss auch die Frage entschieden werden, ob Anti-Korruptions-Ziele veröffentlicht werden sollen oder nicht. Dies kann sowohl negative wie positive Effekte haben.

3. **Zu welcher Form von E-Government sind wir bereit?** Verschiedene Ausprägungen von E-Government sind durch unterschiedliche Prioritätensetzungen von Regierungen möglich. An diesen Prioritäten muss sich auch die Beurteilung der *e-readiness* orientieren. Deshalb ist es schwierig, ein allgemeines Verfahren dafür zu entwickeln. Wichtig ist aber, dass nicht nur institutionelle Voraussetzungen der Regierung, sondern auch die Verfassung der Gesellschaft (z.B. Infrastruktur, Wirtschaft, Ausbildung etc.) in die Beurteilung einbezogen werden. Politischer Reformwille und eine gute Informationspolitik zählen jedoch eindeutig zu den wichtigsten Voraussetzungen. Weitere allgemeine Schlüsselfaktoren sind: die Telekommunikationsinfrastruktur, der Zugang zum Internet und die Nutzung von IKT durch die Regierung, das Humankapital innerhalb der Regierung, existierende und zu erwartende Budgetressourcen, das *e-business*-Klima und die Reformbereitschaft der öffentlichen Angestellten.
4. **Ist der politische Wille stark genug?** Für die erfolgreiche Einführung von E-Government werden ausdauernde und engagierte Führungspersonen (*e-leaders*) gebraucht. Diese müssen nicht unbedingt aus der Regierung kommen. Aber auch bei den politischen Entscheidungsträgern muss die Bereitschaft zu E-Government Rückschläge und Widerstände überdauern können. Dazu müssen die Entscheidungsträger von potentiellen „*e-leaders*“ ausreichend motiviert werden (etwa durch die Verdeutlichung der Vorteile für die Wählerschaft). Hilfreich für die Dauerhaftigkeit der Motivation ist es, wenn Führungspersonen E-Government zu ihrem persönlichen Projekt machen (*ownership*) und dies auch öffentlich ankündigen. Sollte der politische Wille noch nicht stark genug sein, muss die Suche nach politischer Unterstützung weitergehen. Wichtig ist auch, dass E-Government-Projekte nach einem Regierungswechsel weiter geführt werden. Für die Erhaltung des politischen Willens muss Sorge getragen werden, dass durch effektive Promotionsstrategien die Bevölkerung informiert ist und die neuen Angebote auch wahrnimmt, so dass Ergebnisse schnell sichtbar werden.
5. **Suchen wir E-Government Projekte auf die richtige Weise aus?** Speziell am Anfang ist die Auswahl der E-Government-Projekte von großer Bedeutung. Erfolg oder Misserfolg der ersten Projekte entscheiden häufig über den weiteren Verlauf der Initiative. Die ersten Projekte sollten daher wenige, aber wichtige Probleme angehen und schnelle Lösungen bieten. Dabei sollten einerseits interne Arbeitsabläufe der Regierung angesprochen werden, aber auch der Zugang und die Berührungspunkte mit der Bevölkerung. Es

ist wichtig, zunächst eine Diagnose bisheriger Verwaltungsabläufe zu erstellen. Bei der Auswahl der Projekte sollten Erfahrungen und Beispiele anderer Länder einbezogen werden. Die Projekte sollten mit der zuvor erstellten Vision übereinstimmen. Viele Probleme können im Vorhinein vermieden werden, wenn die geplanten Projekte aus der Perspektive der Nutzer (Bevölkerung / Beamte) gesehen werden. Während die langfristige Vision ehrgeizige Ziele beinhalten sollte, muss bei der Auswahl der Pilotprojekte eher darauf geachtet werden, dass sie realistische Chancen auf Erfolg haben. Umfragen in der Bevölkerung sind ein gutes Mittel, um Informationen über Bedürfnisse zu erheben und damit einen Erfolg wahrscheinlicher zu machen.

6. **Wie sollen wir E-Government Projekte planen und managen?** Innerhalb der Regierung können E-Government-Teams eingesetzt werden; diese benötigen ausreichende finanzielle Mittel, Humankapital und administrative Unterstützung für ihre Arbeit. Das Projektmanagement muss mit genügend Autorität ausgestattet werden, auch formal durch entsprechende Gesetze oder Regulierungen. Ein detaillierter Arbeitsplan sollte folgende Aspekte berücksichtigen: die Entwicklung von (lokalen) Inhalten, den Aufbau von Kompetenzen durch Training auf allen Ebenen (inklusive der Bevölkerung), den Zugang zum Internet für alle relevanten Abteilungen und Unternehmen, die Entwicklung eines gesetzlichen Regelwerkes, verschiedene Zugangsmöglichkeiten zu Informationen und Anwendungen, die für alle zugänglich und bezahlbar sind, und die Identifizierung möglicher Einkommen (z.B. Nutzergebühren), um die entstehenden Kosten auszugleichen. Wichtige Akteure müssen dauerhaft beteiligt werden, etwa durch beratende Gremien.
7. **Wie können wir Widerstände innerhalb der Verwaltung überwinden?** Der erste Schritt besteht darin, zu verstehen, warum sich öffentliche Angestellte gegen Reformen wehren. Zur Überwindung von Widerständen sollten die Angestellten zu einem gewissen Grad in die Planung und Durchführung involviert werden, ohne dadurch Verzögerungen zu riskieren. Die Auswirkungen der Reformen auf die Mitarbeiter müssen erklärt werden. Durch Training im Umgang mit den neuen Technologien kann die Akzeptanz erhöht werden. Evaluierungen durch außenstehende Firmen können eine wettbewerbsorientierte Atmosphäre schaffen, die gute Performance belohnt. Die Verweigerung des neuen Systems sollte mit Sanktionen belegt werden. Gleichzeitig müssen Anreize gegeben werden, sich schnell einzuarbeiten. Die Angestellten sollten die Möglichkeit bekommen, Feedback zu den Vorteilen und Problemen mit dem neuen System zu geben, so dass gemeinsam an Verbesserungen gearbeitet werden kann. Gute Leistungen sollten deutlich anerkannt werden.
8. **Wie können wir Fortschritte messen und öffentlich machen? Wie wissen wir, ob wir scheitern?** Der Fortschritt und die Performance werden daran gemessen, wie gut die Projekte die formulierten Ziele erreichen. Performancekriterien müssen vorher festgelegt werden. Dabei gibt es einerseits Kriterien für die Arbeit der Verwaltung und andererseits Kriterien für die Wirkung der E-Government-Anwendungen. Zu den Ersteren zählen z.B. das Volumen der elektronischen Transaktionen, die störungsfreie Durchführung von E-Government-Dienstleistungen etc. Zu den Letzteren zählen z.B. die Anzahl der Nutzer

der elektronisch angebotenen Dienstleistungen oder das Ausmaß der Kosteneinsparungen für den Bürger. Um den Fortschritt zu messen, können verschiedene *milestones* gesetzt werden. Diese können z.B. bestimmte Daten, Vergleiche mit anderen Staaten, Meinungsumfragen oder den Grad der Eigenfinanzierung beinhalten. Wichtig ist, dass Fortschritte schnell erreicht und öffentlich gemacht werden.

9. **Welches Verhältnis sollten wir zum Privatsektor haben?** Der Privatsektor hat eine Schlüsselrolle beim Aufbau von E-Government inne. Deswegen sollte er wie ein Partner behandelt werden und häufig bestehendes Misstrauen in eine gute Arbeitsbeziehung umgewandelt werden. Es ist wichtig, dass die Bedürfnisse beider Seite klar sind und respektiert werden und so realistische Geschäftsmodelle entworfen werden können. Um die Abwanderung von geschulten Beamten in die Privatwirtschaft zu verhindern, sollten vorher verschiedene Vorkehrungen und Absprachen getroffen werden. Offizielle Richtlinien für *outsourcing*, welche klare Zielsetzungen beinhalten, sind unerlässlich für die Zusammenarbeit mit dem Privatsektor. Außerdem sollten Ansprechpartner innerhalb der Regierung benannt werden, um Verwirrungen zu vermeiden. Bei der Frage, ob multinationale oder lokale Firmen besser für die Zusammenarbeit geeignet sind, kommt es ganz auf die jeweilige Lage der IKT-Industrie vor Ort an. Langfristig sollte die lokale Industrie in jedem Fall eingebunden werden, für den Anfang bieten sich vielleicht Partnerschaften zwischen lokalen und multinationalen Firmen an. Es sollte jedoch klar sein, dass die Daten, die von dem Privatsektor gesammelt oder genutzt werden, nicht zu ihrer Verfügung stehen. Der Datenschutz muss eindeutig Vorrang haben.

10. **Wie kann E-Government die Bürgerbeteiligung in der Öffentlichkeitsarbeit verbessern?** Es gibt verschiedene Möglichkeiten der Bürgerbeteiligung, die alle in die E-Government-Initiative eingeplant werden sollten: die Kommentierung der Pläne selber, das Empfangen von Informationen sowie das Anbieten von Informationen und die Partizipation in verschiedenen Dialogformen. Dabei muss für die Bürger das Ergebnis ihrer Beteiligung sichtbar werden, da sonst der Anreiz zur Beteiligung nicht groß genug ist. Die Bürger sind letztlich die E-Government-Experten, deshalb sollten für alle Initiativen Pilotprojekte geschaffen werden, um die Reaktion der Bevölkerung zu erfassen, bevor die Initiativen kostspielig auf nationaler Ebene umgesetzt werden. Die Beteiligungsmöglichkeiten müssen so gestaltet werden, dass sie für die Bürger mit wenig Mühe verbunden sind. Wo Internetanschlüsse nicht zum Alltag gehören, muss auch auf traditionelle Kommunikationswege zurückgegriffen werden. Die Beteiligung muss auch anonym möglich sein. Wichtig ist, dass genügend Ressourcen vorhanden sind, um Eingaben durch die Bevölkerung zeitnah zu bearbeiten. Es darf jedoch auch nicht vergessen werden, dass manche Dienstleistungen des Staates erst dann vom Bürger nachgefragt werden, wenn sie angeboten werden.

5.3 Das Referenzmodell der italienischen Regierung

Das auf dem G8-Gipfel in Kananaskis von der italienischen Regierung vorgestellte Referenzmodell soll als Leitlinie für E-Government-Initiativen dienen. Es bietet eine integrierte und sich ständig weiter entwickelnde Vorlage, die die notwendigen Verbindungen zwischen Gesetzen, Technologien, Regulierungen und Fähigkeiten in einem dynamischen Arbeitsfeld hervorhebt. Das Modell soll

- Richtlinien für die Bewertung der durch die Einführung von E-Government neu geschaffenen Möglichkeiten formulieren;
- Orientierungen für die Entwicklung von *best practices* für die staatliche Verwaltung bereitstellen;
- einen modularen Rahmen für das Design von E-Government-Anwendungen bieten;
- sich an aktuelle *best practices* anpassen;
- die wichtigen rechtlichen Vorbedingungen für die Digitalisierung von Dienstleistungen klären.

Damit das Referenzmodell unabhängig von den konstitutionellen Vorbedingungen verschiedener Staaten ist, besteht es aus einer Reihe von Richtlinien und Bezugspunkten für *best practices*, die bei der Erstellung einer nationalen E-Government-Strategie hilfreich sein sollen. Zusätzlich zeichnet es einen Weg vor, wie die Strategie umgesetzt werden kann. Die **grundlegenden Prinzipien** des Modells sind

- der Fokus auf die Integration von Geschäftsprozessen innerhalb der Verwaltung zur Verbesserung der Dienstleistungen in Hinblick auf Qualität, Bearbeitungsdauer und Verantwortlichkeit;
- die Verbesserung des Kontaktes mit Bürgern und Unternehmen durch die Einrichtung einer zentralen Anlaufstelle, die auf alle Bedürfnisse der Bürger und Unternehmen eingeht (*one-stop-shop*) und die Vereinfachung des Verfahrens für Dienstleistungen (*one-step-service*);
- die Verbesserung der Effizienz und Effektivität der Verwaltungsabläufe durch die Automatisierung und die Reform von Prozessen.

Die **vier Hauptbestandteile** des Referenzmodells beschäftigen sich mit der Gestaltung von Anwendungen, den verschiedenen Kommunikationswegen, der Informationsinfrastruktur und den Regulierungen. Als zwei weitere wichtige Bestandteile werden die Reform von Verwaltungsprozessen und die Reform von Organisationsprozessen innerhalb der Verwaltung im Hinblick auf *change management* genannt. Da diese beiden Bestandteile jedoch sehr länderspezifisch sind, werden sie im Modell nicht behandelt.

1. Für die **Gestaltung von Anwendungen** werden Richtlinien und Hinweise zu allgemeinen Risiken in der Einführungsphase sowie eine Sammlung von *best practices* angeboten. Es wird darauf hingewiesen, dass bereits bestehende Daten, Datensysteme und Prozesse häufig einen großen Einfluss auf die Auswahl von E-Government-Projekten haben. Die Be-

reitschaft zu „neuem Denken“ und Reformen ist wichtig, um zu verhindern, dass alte und ineffiziente Prozesse automatisiert werden.

2. Für die **Auswahl der Kommunikationswege** bzw. der Lieferwege für Dienstleistungen werden fünf Hauptaspekte näher betrachtet. Diese sind
 - die Anwendung einer Strategie, die verschiedene Kommunikationswege gleichzeitig nutzt (*multi-channel strategy*), z.B. Internetportale, Telefonzentralen und direkter Kundenkontakt;
 - Richtlinien für die Aufstellung von Auswahlkriterien für Kommunikationswege;
 - der *one-stop-shop*-Dienstleistungsansatz;
 - das Angebot von Dienstleistungen nach Lebenslagen (*life-events-approach*), z.B. Eintritt in das Berufsleben, Heirat oder Pensionierung;
 - die dokumentensichere Signatur bei der elektronischen Bereitstellung von Dienstleistungen.

3. Mit **Informationsinfrastruktur** ist die technologische Infrastruktur sowohl innerhalb der Verwaltung als auch zu den Bürgern und Unternehmen gemeint. Hierzu werden die Voraussetzungen, die eine solche Infrastruktur erfüllen muss, geklärt. Sie muss z.B. geeignet sein, verschiedene Abteilungen innerhalb der Verwaltung zu verbinden und Bürgern und Unternehmen Zugang zu Informationen und Dienstleistungen zu gewähren. Außerdem muss sie verschiedenen Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen entsprechen. Des Weiteren werden Richtlinien für einen Implementierungsplan vorgeschlagen.

4. Da Gesetze und Regulierungen von Land zu Land sehr variieren, können für die **Regulierung** nur sehr allgemeine Leitlinien vorgeschlagen werden. Diese sind für den nachhaltigen Erfolg von E-Government wichtig. Hierbei geht es vor allem darum, eine offene Informationspolitik mit dem Schutz der Privatsphäre und Datenschutzbestimmungen in Einklang zu bringen.

Für die **Anwendung des Referenzmodells** wird ein Prozess in fünf Stufen vorgeschlagen. Diese sind:

- Erstellung einer *e-readiness*-Analyse;
- Definition von strategischen Zielen;
- Erstellung eines strategischen Plans;
- Erstellung eines Operationsplans;
- Überwachung, Auswertung und Berichterstattung.

5.4 Das E-Government-Handbuch des Bundesamtes für Sicherheit und Informationstechnik (BSI)

Das E-Government-Handbuch des BSI ist im Gegensatz zu den vorgenannten Handbüchern sehr ausführlich und umfasst mehrere hundert Seiten. Es wird von der Projektgruppe E-Government des BSI in Form einer Loseblattsammlung erstellt und befindet sich noch im Aufbau. Das Handbuch ist in sieben Kapitel unterteilt. Diese befassen sich mit verschiedenen Themenkomplexen und enthalten zum Teil mehrere eigenständige Module. Insgesamt ist das Handbuch auch für Laien verständlich geschrieben, obwohl komplexe und technisch anspruchsvolle Sachverhalte behandelt werden. Einige der Module wurden von externen Experten aus Universitäten, Instituten oder Unternehmen verfasst. An vielen Stellen wird ausdrücklich um Vorschläge für Verbesserungen oder Beschreibungen eigener Erfahrungen und Projekte von E-Government-Akteuren gebeten.

Das Handbuch wurde für die Einführung von E-Government in Deutschland geschrieben, trotzdem lassen sich etliche Module, gerade bei den Themen Sicherheit und Datenschutz, auch in Entwicklungsländern anwenden. Andere Module müssten auf die nationale Situation der Entwicklungsländer angepasst, manche sicherlich ganz neu geschrieben werden. Vor allem aber die Form der Erstellung des Handbuches ist für eine mögliche Anwendung in der Entwicklungszusammenarbeit interessant. Das Zusammentragen von Expertenwissen in verschiedenen Modulen zu einzelnen Themen, das von einer zentralen Stelle aus koordiniert wird, erscheint gerade im Bereich E-Government, in dem die Zusammenarbeit aller Akteure immer wieder betont wird, besonders sinnvoll. Dabei ist zu beachten, dass für die Erarbeitung eines solchen nationalen Handbuches eine klare E-Government-Strategie vorhanden sein muss. In Deutschland wurde eine solche Strategie durch die BundOnline 2005 Initiative der Bundesregierung festgelegt. Im Folgenden werden die einzelnen Kapitel und Module des Handbuches kurz vorgestellt.

Kapitel 1 – Sensibilisierung: Das erste Kapitel steht unter dem Motto: „Was bedeutet E-Government für mich“ und beinhaltet Module zur Sensibilisierung verschiedener Zielgruppen. Bisher ist das Modul: „Chefsache E-Government“, welches sich an Behördenleiter richtet, fertiggestellt. Es ist mit 14 Seiten kurz gehalten. Das Modul beantwortet zunächst allgemeine Fragen zu Inhalten und Chancen von E-Government und stellt die Initiative BundOnline 2005 der Bundesregierung vor. Unter den Fragestellungen „Wie führt man E-Government ein?“ und „Was sichert den Erfolg?“ werden Punkte angesprochen, die auch in den beiden zuerst besprochenen Handbüchern behandelt wurden. Ein weiteres Modul: „E-Government für Jedermann“ ist geplant. Dieses soll eine allgemeine Einführung in das Thema mit besonderer Beachtung von Sicherheitsfragen beinhalten.

Kapitel 2 – Grundlagen: Im zweiten Kapitel gibt es bisher zwei Module, eines zum Klassifikationsschema von E-Government-Verfahren und eines zu Verschlüsselung und Signatur. Ein weiteres zu rechtlichen Rahmenbedingungen von E-Government ist geplant.

1. Das Modul „Klassifikationsschema für E-Government-Verfahren“ erklärt auf zehn Seiten, wie man Planung und Fortschritte einer E-Government-Strategie in einer Graphik veranschaulichen kann. Dadurch kann eine Strategie leichter vermittelt werden und auch bei komplizierten Strategien mit mehreren Teilstrategien kann der Überblick über den derzeitigen Stand der Reformen besser erfasst werden. Außerdem können die erreichten Fortschritte innerhalb und außerhalb der Behörde anschaulich gemacht werden.
2. Das Modul „Verschlüsselung und Signatur“ wurde vom Fraunhofer Institut Sichere Telekooperation (FhI-SIT) und der NOVOSEC AG ausgearbeitet. Auf 50 Seiten werden Probleme wie Zugriffskontrollen und vertrauliche Kommunikation über das Internet oder die Echtheit digitaler Dokumente und der Einsatz von Signaturen bei der Archivierung, erörtert und grundlegende kryptographische Lösungen vorgeschlagen und erklärt. Dazu werden anschauliche Beispiele angeführt, um die Ausführungen zu verdeutlichen. Abschließend werden Sicherheitsaspekte bei deren Einsatz in der Behörde und beim Kunden diskutiert und Voraussetzungen für den korrekten Einsatz von Verschlüsselung und Signatur erarbeitet, um Fehlern und Betrugsmöglichkeiten vorzubeugen.

Kapitel 3 – Phasenplan: Dieses Kapitel ist für Projektleiter von E-Government-Projekten verfasst worden. Unter der Leitfrage „Wie führe ich E-Government ein“ wird ein sechs Phasen umfassender Plan vorgeschlagen, der auf die individuellen Gegebenheiten der Behörden angepasst werden soll. Dieser Plan basiert auf ersten Erfahrungen bei der Einführung von E-Government und wird laufend fortgeschrieben. Er enthält Verweise zu den nachfolgenden Kapiteln, welche einzelne Aspekte intensiver beleuchten und stellt so eine Art Wegweiser durch das Handbuch dar. Bislang sind Module für die ersten fünf Phasen erstellt worden, die zusammen fast 180 Seiten umfassen. Ein zusätzliches Modul enthält ein fiktives Beispiel für die Anwendung der ersten drei Phasen.

1. In der **ersten Phase**, der **Initialisierung**, wird ein E-Government Team gebildet und für das Projekt qualifiziert. Gleichzeitig soll die Einbindung des Personalrats sichergestellt und alle Mitarbeiter über das Projekt informiert werden. Ein Informations-Workshop E-Government auf Leitungsebene kann die Leitung der Behörde für das Thema sensibilisieren und eine Diskussionsplattform bieten.
2. In der **zweiten Phase** geht es darum, eine **Strategie** zu entwickeln. Dazu werden zunächst Behördenziele und dazugehörige Bewertungskriterien festgelegt. Bereits online verfügbare und onlinefähige Dienstleistungen der Behörde werden identifiziert. Anschließend erfolgt eine Bewertung der Dienstleistungen, um eine Prioritätensetzung vornehmen zu können. Nach erfolgter Strategieentwicklung sollte diese zur Sensibilisierung der Mitarbeiter als E-Government-Leitlinie herausgegeben werden.
3. Die **dritte Phase** dient zur **Analyse** der Strategie. Die in Phase 2 identifizierten onlinefähigen Dienstleistungen werden inhaltlich und organisatorisch aufbereitet. Dazu gehört die Untersuchung auf Möglichkeiten der Prozessoptimierung mittels einer Geschäftsprozess-Analyse und die Feststellung von Schutzbedürfnissen und Sicherheitsanforderungen.

Anschließend wird die vorläufige Strategie auf Machbarkeit und Wirtschaftlichkeit untersucht und eine rechtliche Prüfung vorgenommen. Eine offene Informations- und Konsultationspolitik soll die Akzeptanz innerhalb der Behörde stärken.

4. In der **vierten Phase** wird die **Konzeption** fertig gestellt. Dazu werden die identifizierten Teilprozesse bis ins Detail beschrieben und erste Festlegungen zu Hard- und Software, Datenbanken, Betriebssystemen und Kryptokomponenten gemacht. Die bestehende IT-Landschaft muss erfasst und die Kompatibilität mit den geplanten Projekten überprüft werden. Das Herzstück der fachlichen Feinkonzeption ist die Entwicklung eines Datenmodells mit genauer Festlegung der Funktionalitäten der neuen Anwendungen. Des Weiteren werden die Integration der neuen Dienstleistungen in die bestehende IT-Landschaft, eine erneute Wirtschaftlichkeitsuntersuchung, ein IT-Sicherheitskonzept und die Schulung der Mitarbeiter geplant.
5. Die **fünfte Phase** beinhaltet die **Realisierung und erste Tests**. Zunächst werden die benötigte Hard- und Software erstellt bzw. beschafft. Ein Änderungsdienst wird eingesetzt, der erwünschte und notwendige Änderungen in das Konzept einarbeiten und durchsetzen kann. Der ganze Prozess wird ausführlich dokumentiert. Schließlich werden die gelieferten und erstellten Anwendungen unter realistischen Arbeitsbedingungen getestet und das Sicherheitskonzept ggf. angepasst. Wie am Ende jeder Phase werden auch hier alle Betroffenen informiert.
6. Die **sechste Phase** gilt der **Einführung und Inbetriebnahme**. Die Online-Dienstleistungen werden schrittweise in Betrieb genommen, begleitet von PR- und Marketingaktionen. Dieses Modul ist noch nicht erhältlich.

Kapitel 4 – Thematische Schwerpunkte: In diesem Kapitel werden verschiedene im Phasenplan erwähnte Themen ausführlich behandelt. Das Kapitel ist in zwei Teile, Anforderungen und Qualitätssicherung sowie IT und IT-Sicherheit, unterteilt.

A – Anforderungen und Qualitätssicherung: Dieses Kapitel beinhaltet drei Module zu Bewertungskriterien für potenziell online-fähige Dienstleistungen, Qualitätskriterien für einen bürgerfreundlichen und sicheren Webauftritt und E-Commerce im E-Government.

1. Das Modul „Bewertungskriterien für potenziell online-fähige Dienstleistungen“ erklärt auf 17 Seiten, wie die Auswahl der Online-Dienstleistungen und die Prioritätensetzung (siehe Phase 2) durchgeführt werden können. Dabei handelt es sich um einen Vorschlag, der auf die jeweiligen individuellen Bedürfnisse der Behörde angepasst werden muss. Um die Dienstleistungen miteinander vergleichen zu können, soll eine Liste von Bewertungskriterien erarbeitet werden. Für die Kriterien wird festgelegt, welche Werte sie annehmen können. Dabei werden die Dienstleistungen einerseits nach dem Umsetzungsnutzen und andererseits nach der technischen Machbarkeit und anderen äußeren Umständen bewertet.
2. Das Modul „Qualitätskriterien für einen bürgerfreundlichen und sicheren Webauftritt“ wurde von datenschutz nord und dem Technologie-Zentrum Informatik der Universität

Bremen erstellt. Auf 113 Seiten werden die Anforderungen von Kunden und Bürgern an Online-Dienstleistungen verdeutlicht. Zusätzlich werden Checklisten bereitgestellt, mit denen die Behörden ihren Status quo analysieren und notwendige Maßnahmen herausarbeiten können. Im Vordergrund stehen dabei die Kundenfreundlichkeit und die IT-Sicherheit. Die einzelnen Themenkomplexe sind Zugang, inhaltliche Angebote und Funktionen, IT-Sicherheit, Datenschutz und Verantwortlichkeit für Inhalte.

3. Das Modul „E-Commerce im E-Government“ informiert auf 14 Seiten darüber, wie mit kostenpflichtigen E-Government-Dienstleistungen umzugehen ist. Sobald für Dienstleistungen Gebühren verlangt werden, wie z.B. für die Auskunft aus dem Einwohnermelde-register oder für einen Anwohnerparkausweis, tritt die Behörde praktisch als E-Commerce-Anbieter auf. Hierbei müssen bestimmte Regularien eingehalten werden.

B – IT und IT-Sicherheit: In diesem Kapitel gibt es bislang drei Module zu den Themen Sicherer Internetauftritt im E-Government, Optimierung der Auffindbarkeit von Web-Inhalten und Authentisierung im E-Government.

1. Das Modul „Sicherer Internetauftritt im E-Government“ hat zum Ziel, den Behörden Hilfestellung bei der Planung oder Revision ihres Internet-Auftritts zu geben. Dabei werden auf fast 50 Seiten besonders Anforderungen in Bezug auf Funktionalitäten und IT-Sicherheit behandelt. Es werden Realisierungsmöglichkeiten für Internet-Anbindungen mit ihren spezifischen Vor- und Nachteilen vorgestellt. Außerdem wird erläutert, wie eine geeignete Realisierungsmöglichkeit identifiziert werden kann.
2. Das Modul „Optimierung der Auffindbarkeit von Web-Inhalten“ wurde von der Right Step Informationssysteme GmbH (RSI) erstellt. Das 18 Seiten umfassende Papier stellt zunächst die Ergebnisse einer von ihr für die KBSt⁵⁸ durchgeführten Studie zum Auffinden von Webinhalten am Beispiel von ca. 50 ausgewählten Domains im E-Government-Umfeld vor. Anschließend werden die dort aufgeführten Problemfelder genauer besprochen und Optimierungsmöglichkeiten aufgezeigt.
3. Das Modul „Authentisierung im E-Government“ wurde vom FhI-SIT und der NOVO-SEC AG erstellt. Das Ziel des 60 Seiten umfassenden Moduls ist es, die gleiche Vertraulichkeit und Sicherheit der Kommunikation bei elektronischen Dienstleistungen wie bei den konventionellen Verfahren zu erreichen. Dazu werden zu den Problemstellungen der Vertraulichkeit der Kommunikation, der Identifizierbarkeit des Kommunikationspartners und der Integrität der Daten Hilfestellungen gegeben.

Kapitel 5 – Spezifikationen und Lösungen: Um doppelte Arbeit zu vermeiden und Einheitlichkeit und Kompatibilität zu erreichen, werden in diesem Kapitel verschiedene Hilfsmittel angeboten. Das Kapitel ist in vier Abschnitte unterteilt. Abschnitt B wird verschiedene Leitfäden beinhalten, ist aber noch nicht fertig gestellt.

A – Standards und Spezifikationen: In diesem Abschnitt wird das vom Bundesministerium des Inneren (BMI) entwickelte SAGA (Standards und Architekturen für E-Government-Anwendungen) vorgestellt. SAGA richtet sich an E-Government-Teams in der deutschen Ver-

58 Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung.

waltung und ist ein Leitfaden für die technische Grobkonzeption einzelner IT-Anwendungen. Der umfassende Standardisierungsansatz wurde für die Initiative BundOnline 2005 entwickelt und konzentriert sich auf vier Aufgaben: (a) die Festlegung der technischen Normen, Standards und Architekturen, (b) die Prozessmodellierung, (c) die Datenmodellierung und (d) die Entwicklung von Basiskomponenten.

C – Plattformen: Das Modul „Netzplattformen für E-Government“ stellt auf 13 Seiten die bestehenden und für E-Government nutzbaren Netzinfrastrukturen der Verwaltung auf Bundesebene (Informationsverbund Berlin-Bonn – IVBB) vor. Damit sollen E-Government-Verantwortliche einen Überblick bekommen, welche bestehenden Strukturen in die eigene Strategie eingebunden werden können und bei welchen Standards auf Kompatibilität geachtet werden muss. Auf diese Weise können Ressourcen gebündelt werden und mit Hilfe von gemeinsam genutzten Netzplattformen Standardlösungen geschaffen werden. Das Ziel ist es, ein flächendeckendes virtuelles Kommunikationsnetz zu schaffen, das Kommunal-, Landes- und Bundesbehörden miteinander vernetzt.

D – Praxisbeispiele: In diesem Abschnitt werden verschiedene Praxisbeispiele vorgestellt. Darunter sind z.B. E-Government-Modellprojekte der Initiative BundOnline 2005 sowie das Modul E-Strategie, Prozessanalyse und -gestaltung.

Kapitel 6 – Hilfsmittel: Dieses Kapitel beinhaltet zum einen verschiedene Studien zu technischen und Sicherheitsaspekten. Außerdem bietet es einen „Werkzeugkasten“, also eine Ansammlung von Hilfsmitteln, die von anderen Akteuren bereitgestellt wurden, darunter z.B. ein Praxisleitfaden zu Projektmanagement im Bundesministerium des Innern und Präsentationsfolien für einen Informationsworkshop E-Government. Ein E-Government-Glossar bietet zusätzlich Definitionen, Begriffserläuterungen und ein Abkürzungsverzeichnis.

Kapitel 7 – Rechtsgrundlagen: Dieses Kapitel ist nur in der Druckversion als Loseblattsammlung vorhanden. Es bietet verschiedene für E-Government relevante Gesetze und Verordnungen. Dazu gehört z.B. das Signaturgesetz.

6 Schlussbemerkung

E-Government wird zu einem wichtigen Aktionsfeld für die EZ. Seine Bedeutung wird mit der Ansammlung von Erfahrungen und der Zusammenstellung von *best practices* noch steigen. Noch ist das Engagement in diesem Bereich jedoch eher zögerlich. Dies mag damit zusammenhängen, dass die praktischen Erfahrungen kaum systematisch dokumentiert sind. Die Wirkung von E-Government ist noch wenig wissenschaftlich erfasst. Dennoch lassen sich IKT nicht mehr wegdenken aus dem Alltag vieler Länder, speziell in der Wirtschaft. Erste Beispiele von E-Government in Entwicklungsländern zeigen, wie mit Kreativität und durch die Kombination von traditionellen und neuen Medien auch unter schwierigen Ausgangsbedingungen staatliche Leistungen verbessert werden können.

Eine wichtige Rolle für die Einbindung von E-Government-Strategien in die Entwicklungszusammenarbeit haben die hier beschriebenen Handbücher. Sie bieten die erste fundierte Grund-

lage, an die sich Akteure der EZ wenden können. Schwierig bleibt dennoch der Sprung von den sehr allgemein gehaltenen Handbüchern von *infoDev* und dem *Pacific Council* hin zu ausführlichen nationalen Handbüchern, ähnlich dem des BSI. Hier bietet das Referenzmodell der italienischen Regierung einen ersten Zwischenschritt. Da das Interesse der Entwicklungsländer sehr groß zu sein scheint, sind in diesem Bereich neue Entwicklungen in relativ kurzer Zeit zu erwarten. Dennoch muss auch das Engagement der Geber und deren Bereitschaft, konkrete Projekte und Programme zu fördern, noch steigen. Positive Beispiele für praxisorientiertes Geber-Engagement sind die Niederlande und zum Teil auch Italien. Im multilateralen Bereich sind besonders die Aktivitäten von *infoDev* und die *UN ICT Task Force* hervorzuheben.

Unter guten Voraussetzungen (politischer Reformwille und Führungskraft, eine gute Strategie und ausreichende Ressourcen) können E-Government-Strategien einen positiven Einfluss auf die Erreichung von Entwicklungszielen haben. Daher sollten E-Government-Strategien in bereits bestehende Programme und Projekte integriert werden. In diesem Bereich besteht auch noch der größte Handlungsbedarf. Ausreichende Aktivitäten gibt es dagegen schon im Bereich der Durchführung von Diskussionen und der Sammlung von Informationen.

Aktivitäten im Überblick

	Diskussionen	Plattform	Projekte	Programme	Handbücher	Koordinierung
Weltbank	?	?				
infoDev		?	?	?	?	
Development Gateway		?				
IADB			?			
DOT Force		?	?			
UN ICT Task Force	?	?	?			?
UNPAN		?	?	?		
UNECA		?	?	?		
UNESCO		?	?			
WSIS	?					
CAFRAD			?	?		
Commonwealth		?				
ASEAN				?		
Italien	?	(?)	?	(?)		
Niederlande			?			
Pacific Council					?	

Literaturnachweis

- Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik** (2002): E-Government-Handbuch, BSI-Schriftenreihe zur IT-Sicherheit, Band 11, Bundesanzeiger Verlag, Köln, <http://www.bsi.de/fachthem/egov/3.htm>, 7.4.03
- CAFRAD** (2002): eAfrica 2002 – Building eGovernance capacity in African countries, Project Proposal, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/cafrad/unpan003036.pdf>, 13.3.03
- Daly, John A.** (2001): The Information for Development Program: Encouraging the Use of ICTs in Developing Countries; infoDev Working Paper, <http://www.infoddev.org/library/WorkingPapers/dalywp.pdf>, 4.3.03
- Digital Opportunity Task Force, DOT Force** (2002): Team Report - National EStrategies; G8 Kananaskis Summit, Juni 2002, http://www.dotforce.org/reports/documents/65/E-Strategies_e.pdf, 27.3.03
- Haldenwang, Christian von** (2002): Electronic Government und Entwicklung. Ansätze zur Modernisierung der öffentlichen Politik und Verwaltung, Bonn: DIE (Berichte und Gutachten 3/2002)
- infoDev Annual Report** (2002): Global ICT Department, Weltbank, <http://www.infoddev.org/library/AR/ann02.pdf>, 27.3.2003
- infoDev Fourth Quarterly Report** (2002): Global ICT Department, Weltbank, <http://www.infoddev.org/library/QR/qr402.pdf>, 27.3.2003
- infoDev/ Center for Democracy and Technology** (2002): The E-Government Handbook for Developing Countries; Weltbank, <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/E-Gov%20Handbook.pdf>, 1.4.2003 oder CDT, <http://www.cdt.org/egov/handbook/>, 1.4.2003
- International Conference E-Government for Development** (2002), Final Communique, Palermo, Italien, <http://www.palermoconference2002.org/en/download/finalcommunique.pdf>, 25.2.03
- Pacific Council on International Policy** (2002): Roadmap for Egovernment in the Developing World – 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves, Los Angeles, <http://www.pacificcouncil.org/pdfs/e-gov.paper.f.pdf>, 25.3.03