



Universität
Zürich^{UZH}

Institut für Informatik



Distanziertes, unsichtbares und nahes E-Government

Prof. Dr. Gerhard Schwabe, Universität Zürich



1. Einleitung
2. Distanziertes E-Government
3. Unsichtbares E-Government
4. Nahes E-Government
5. Integration mit Datapurse



Digital Immigrants	Digital Natives
<p>bis ca. 1970 geboren geprägt durch analoge Welt:</p> <ul style="list-style-type: none">- schrittweise Informationsaufnahme- Single Tasking- Sequentieller Informationszugriff- Schätzen Reflektion <p>“Helfen Sie Papier zu sparen! Müssen Sie diese E-Mail tatsächlich ausdrucken?”</p> <p>Adaptieren die Umwelt, z.B. drucken, um zu lesen</p>	<p>ab ca. 1980 geboren geprägt durch digitale Welt:</p> <ul style="list-style-type: none">- sehr schnelle Informationsaufnahme- Multitasking- Direktzugriff auf Informationen (Hypertext)- zuerst Grafik statt Text- Funktionieren vernetzt am besten- Schätzen Interaktivität und Unterhaltung- Bevorzugen sofortige Belohnung/ Feedback- Ungeduldig <p>Adaptieren sich an die Umwelt, z.B. lesen am Endgerät</p>



Wie wird der Bürgerservice erbracht?



Servicequalität,
Informationsverhalten

keine Anliegen

einfache Anliegen

komplexe Anliegen

Anmeldung

Neuer Reisepass

Geburt

Melderegisterauskunft

Sperrmüll abholen

Arbeitslosigkeit

Steuererklärung?

Diebstahl anzeigen

Pflegebedürftigkeit

→ Unsichtbares
E-Government

→ Distanziertes
E-Government

→ Nahes
E-Government



1. Einleitung
2. Distanziertes E-Government
3. Unsichtbares E-Government
4. Nahes E-Government
5. Integration mit Datapurse



- Einfache Anliegen: Lebenslage bekannt, gezielte Informationssuche möglich und Information bewertbar
- Ansatz: Informationsbereitstellung (wie z.B. ServiceBW), E-Government-Services/
Selbstbedienung
- Stossrichtungen: Kompetenz, Autonomie
→ der Bürger will die Dinge dann erledigen /dann benachrichtigt werden, wenn er es will und er möchte es dann auch können: am Bahnhof mit dem iPad.....



Quelle: AW Schwechat

- Braucht es ein Bürger-CRM?
- Ist Wettbewerb hilfreich? (z.B. Feinstaubplakette)



1. Einleitung
2. Distanziertes E-Government
3. Unsichtbares E-Government
4. Nahes E-Government
5. Integration mit Datapurse



- Kein Anliegen: Die Verwaltung benötigt Input des Bürgers für eigene Zwecke oder zur Bereitstellung von anderen Services
- Ansatz: Services am Bürger vorbei oder durch den Bürger nebenbei erledigt
- Stossrichtungen: Autonomie



Gültigkeitsaufdruck
Fakultätszugehörigkeit

Matrikelnummer

Semesterticket (optional)

Ist Studierendenaus, Bibliotheksausweis, Geldbeutel, Kopierkarte, Schlüssel ...

Erlaubt: Ausdrucke (Studienbescheinigungen), Rückmeldung, Bezahlung Gebühren....

Merke: Die I-Phone-Generation

- ist Selbstbedienung gewohnt von kommerziellen Angeboten
- Verwaltungsleistungen in der Regel sekundär für Primärziele
- Möglichst wenig direkte Kontakte mit Verwaltung



1. Einleitung
2. Distanziertes E-Government
3. Unsichtbares E-Government
4. Nahes E-Government
5. Integration mit Datapurse



- Komplexe Anliegen: Lebenslage bekannt, Angebote nicht bekannt oder nicht bewertbar.
- Ansatz: Beratung, Betreuung
- Stossrichtungen: Verbundenheit, Kompetenz, Autonomie



Es stellen sich viele Fragen zur Lebenslage
„schwängere Frau“

- Wie mache ich das mit meiner Arbeit?
- Wie sieht es mit der Sozialversicherung aus?
- Wird die Wohnung groß genug sein?
- Welche steuerlichen Auswirkungen gibt es?
- Welches Krankenhaus ist das richtige?
- Wo ist eine Hebamme?
- Wie sieht es später aus mit einem Krippen-
oder Kindergartenplatz?
- Wie und von was soll ich leben?
- ...



- Formulierung des Informationsbedarfs kaum möglich
- Personelle Fragmentierung der Lösung
 - „dafür sind wir nicht zuständig“
- Zeitliche Synchronisierung von Lösungen
 - „Kommen Sie wenn das Kind da ist“
- Medienfragmentierung der Lösung
 - Broschüren, Freunde, Internet, Berater
- Kompetenzprobleme der Öffentlichen Verwaltung
(nicht so sehr Vertrauensprobleme)



- Zuständigkeit
- Angst vor Gesichtsverlust
- Ungleiche Verteilung von Aufwand und Nutzen
 - Berater hat Aufwand, Bürger hat Nutzen
 - Berater hat Aufwand, Back-Office hat Nutzen, z.B. durch höhere Qualität der Anträge, weniger Rückfragen
- Strukturierungsproblematik
- Verständnisprobleme



- Orientierungslosigkeit
- Hoher Aufwand für Informationssuche
- Hohes Vertrauen in die öffentliche Verwaltung
- Frust durch “Behördenralley”
- verbale und/oder “Print”-Informationsflut



- Bürgerorientierung als Lippenbekenntnis oder als Bürgerbindungsinstrument
- Höherer Problemdruck
- Unsichtbarkeit des Effizienzdefizits bei Beratung
- fehlende direkte Auswirkungen bei mangelnder Beratungseffektivität



- Back-Office vs. Front-Office
- Auflösung territorialer Strukturen
- Shared Service Center

- Datenintegration & Informationsmanagement –
Datenplattformen
- Standardisierung und Vernetzung der Behörden





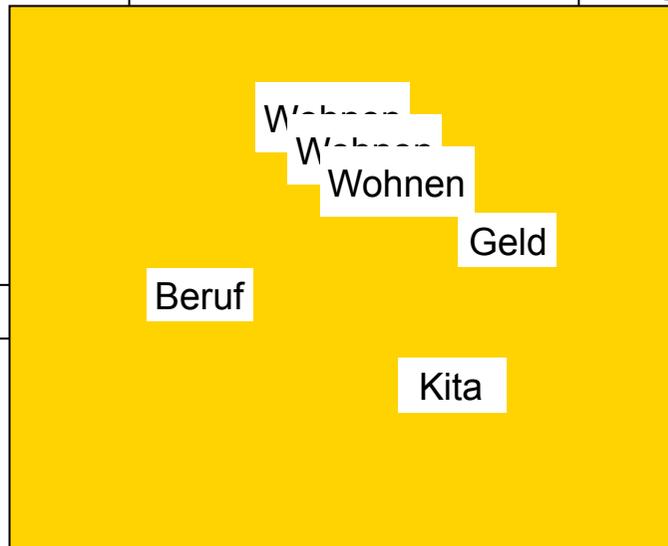


Formulare

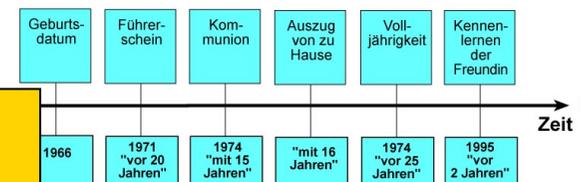
Steuererklärung
Wohngeld

Nachname
Vorname
Name
Vorname

Themen



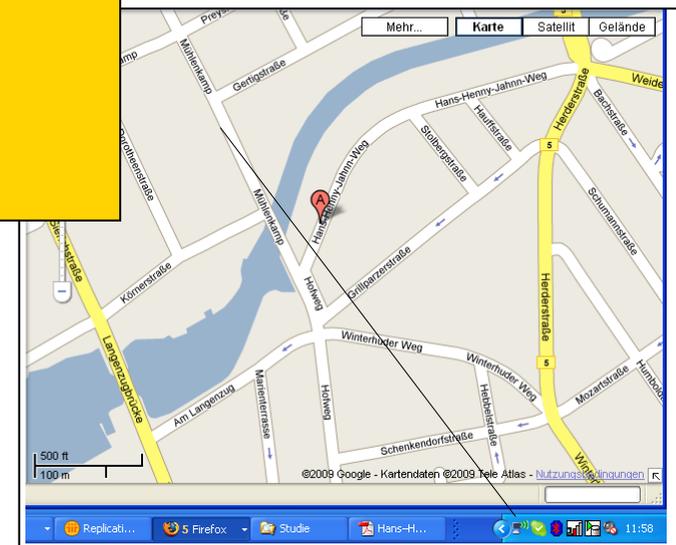
Zeiten

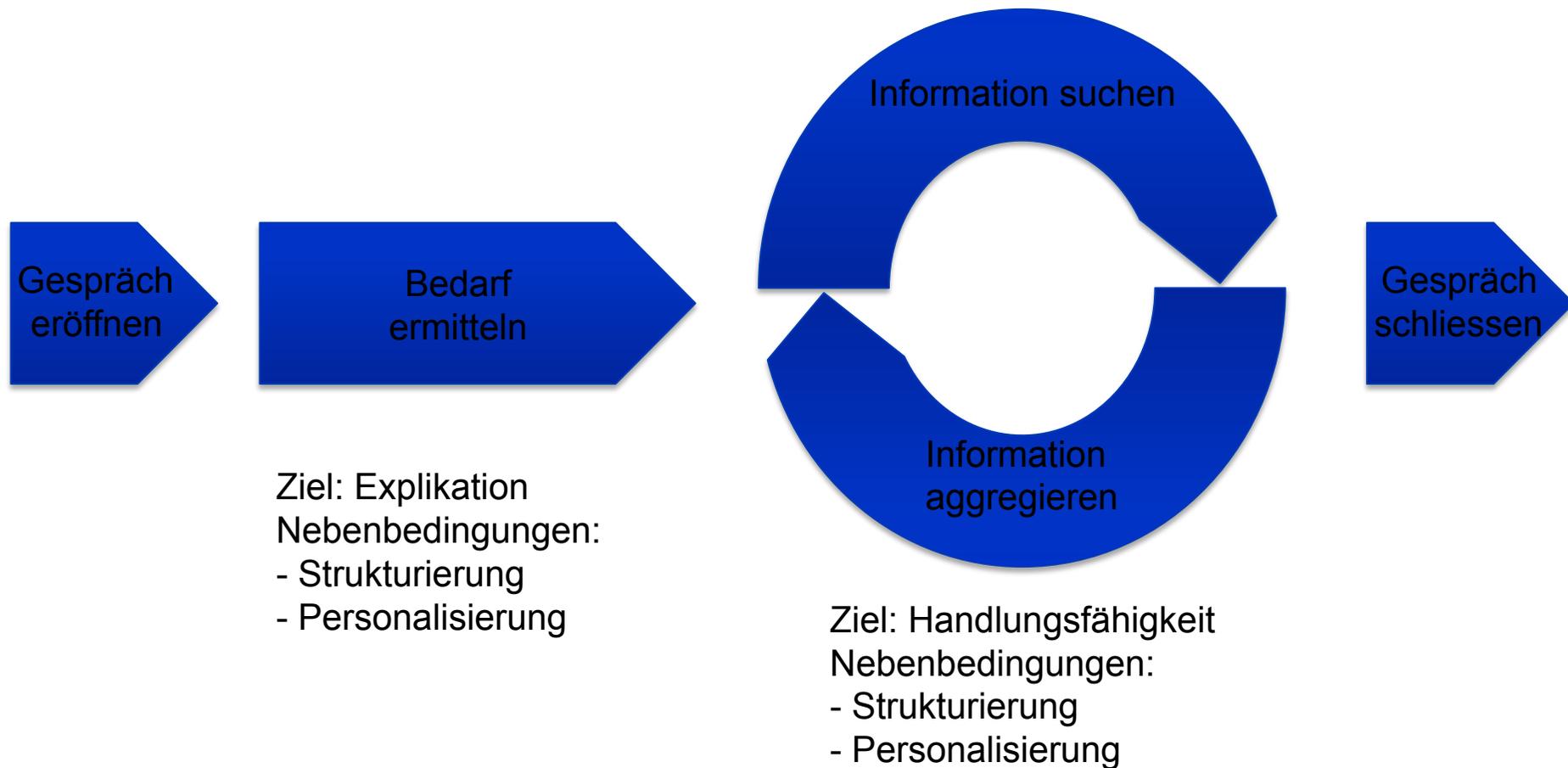


Ressourcen

- [BW-Online](#)
- [Eltern-Online](#)
- [FAZ](#)
- [Elternetzwerk](#)
- [Gesundheit aktuell](#)

Orte







Standardmerkzettel:

- Welche finanzielle Unterstützung kann ich erhalten?
- Ich brauche eine Arbeitgeberbescheinigung
- Ich brauche eine Haushaltsbescheinigung
- Wie plane ich die ärztliche Versorgung während der Schwangerschaft?
- Welche Möglichkeiten der Beratung gibt es?
- Welche Bescheinigungen sollte ich anfordern?
- Was muss ich für den Klinikaufenthalt planen?
- Welche Kurse wären empfehlenswert?
- Ich brauche Hilfe bei der Organisation der Schwangerschaft
- Welche Zuschüsse kann ich erhalten?
- Adoption
- Alleinerziehend
- Babyklappe
- Behinderung
- Beratung
- Beruf
- Betreuung
- Bildung
- Finanzielles
- Formulare
- Freizeit
- Geburt
- Gesundheit
- Gleichstellung
- Gynäkologen
- Jugendhilfe
- Kinder- und Jugendmedizin
- Kirche
- Konflikte
- Medien
- Mehrlinge

NOTE

Ich möchte bereits die Babyausstattung kaufen

- Zeit
- Ort
- Formular
- Webseite

Home | Ort | Webseite

Neuer Merkzettel

Ich suche eine Hebamme in meiner Nähe und möchte gleich einen Termin

- Zeit
- Ort
- Formular
- Webseite

Home | Zeit | Ort

Merkzettel kopieren

Merkzettel drucken

Merkzettel löschen

Planung **Formulare** **Lokale Angebote** **Webseiten** **Benutzerkonto** **Ausloggen**



Mein Wohnort
 Kinder- und Jugendmedizin
 Hebammen
 Gynäkologen

Spielplätze und Parks
 Kinder und BabyLäden
 Kindergärten

Alle Merkzettel:

Nur unausgefüllte Merkzettel anzeigen

Name	Strasse
Doris Fritz-Knapp	Rehstr. 6
M. Mazanec	Maichinger Str. 38
Rosemarie Meier	Dachsweg 10
Simone Müller-Roth	Maichinger Str. 57
Kerstin Stanullo	Olgastr. 18/1
Peter Barth	Sindelfinger Str. 22
Dr.med. Dounia Cherif	Mercedesstr. 1
Dr.med. Helmut Gulde	Vaihinger Str. 15
Dr.med. Michael Sigel	Ziegelstr. 1

Kategorie: Hebammen

Simone Müller-Roth
Maichinger Str. 57
71063 Sindelfingen

ADRESSE

Simone Müller-Roth
Maichinger Str. 57
71063 Sindelfingen
004970318194600
hebamme@mueller-roth.de
www.mueller-roth.de

Adresse löschen

Details

Simone Müller-Roth

004970318194600

[Webseite](#)

hebamme@mueller-roth.de

Auswahl auf Merkzettel speichern

Neuer Merkzettel



Termine:

- ▷ Anmeldung
- ▷ Antrag
- ▲ **Ärztliche Versorgung**
 - Hebamme finden (ab dem 3. Schwangerschaftsmonat)
 - Schwangerschaftsvorsorgeuntersuchungen (Vor der Geb)
 - Hebammenhilfe (Vor und nach der Geburt)
 - Nachsorge (Nach der Geburt)
 - Kind für Untersuchngen anmelden (Nach der Geburt)
- ▷ Ausstattung
- ▷ Beratung
- ▷ Bescheinigung
- ▲ **Klinik**
 - Besichtigung der Geburtsklinik (ab dem 7. Schwangerscl
- ▷ Kurse
- ▷ Organisation
- ▷ Schutzbestimmungen
- ▷ Stellen informieren
- ▷ Unterlagen anfordern
- ▷ Urkunden
- ▷ Zuschüsse

◀ **Januar 2010** ▶

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

Beschreibung:
eine Hebamme suchen

Zusammenstellung der Termine:

Datum	Termin
2009-Jul-16	Hebamme finden
2009-Jul-17	Geburtsvorbereitungskurs anmelden
2009-Jul-17	Schutz für stillende Mütter
2009-Jul-23	Schwangerschaftsvorsorgeuntersuchungen
2009-Okt-11	Beschäftigungsverbot
2010-Jan-16	Besichtigung der Geburtsklinik
2010-Jan-17	Kind für Untersuchngen anmelden

Alle Merkzettel:

Wie soll ich die Ärztliche Versorgung planen? ▾

Nur unausgefüllte Merkzettel anzeigen

Aktueller Merkzettel:

Wie soll ich die Ärztliche Versorgung planen?

12 **TERMIN**

2009-Jul-16
Hebamme finden

2010-Jan-16
Besichtigung der
Geburtsklinik

Home
Zeit
Ort

Termin löschen

Auswahl auf
Merkzettel
speichern

Neuer
Merkzettel

Bei Bedarf hier eigenen Termin hinzufügen

Terminliste ausdrucken



15 Schwangere, 7 Berater in Sindelfingen, ca. 30 Minuten Beratung
Skala 1 = „stimme gar nicht zu“ bis 7 = „stimme voll zu“

Der Aussage "**Die getestete Beratung empfand ich als produktiv**" stimmten die **15 Befragten mit 6.3 zu.**

Der Aussage "**Die Idee der Nutzermerkzettel ist gut**" stimmten die **15 Bürgerinnen mit 6.9 vollständig zu** (nur zwei Personen stimmten mit 6), **die Berater mit 6.6 noch fast vollständig**

usw.

Eine Bürgerin: „Wir haben unsere Kinder zu früh bekommen! ...
Wir mussten noch mühselig alles zusammensuchen.“

Eine Beraterin: „... und lässt sich das
(gemeint war der entwickelte Prototyp)
nicht auf meine anderen Beratungen übertragen?“



Vom universellen Einzelgerät zu vernetzten Spezialgeräten



“Consumerization” der IT

Quellen: Microsoft Surface 2, Apple



- Gefühl von Unsicherheit
- Formulierung von Fragen schwierig
- Erratisches Informationsverhalten
- Vertrauen in kommerzielle Anbieter von "Sicherheit"?
- Hoher Aufwand bei der Schadensaufnahme durch die Polizei (in ZH Zürich)





- Keine Dokumentation der Probleme für Kunden
- Keine Dokumentation für Polizei (CRM?)
- Fragmentarische Dokumentation der Lösungen mit problematischer Qualität
- Geringe Personalisierung
- Wenig Anleitung zum eigenen Handeln (Inventarisierung...)
- Visualisierung dynamischer Sachverhalte/Probleme/ Lösungen



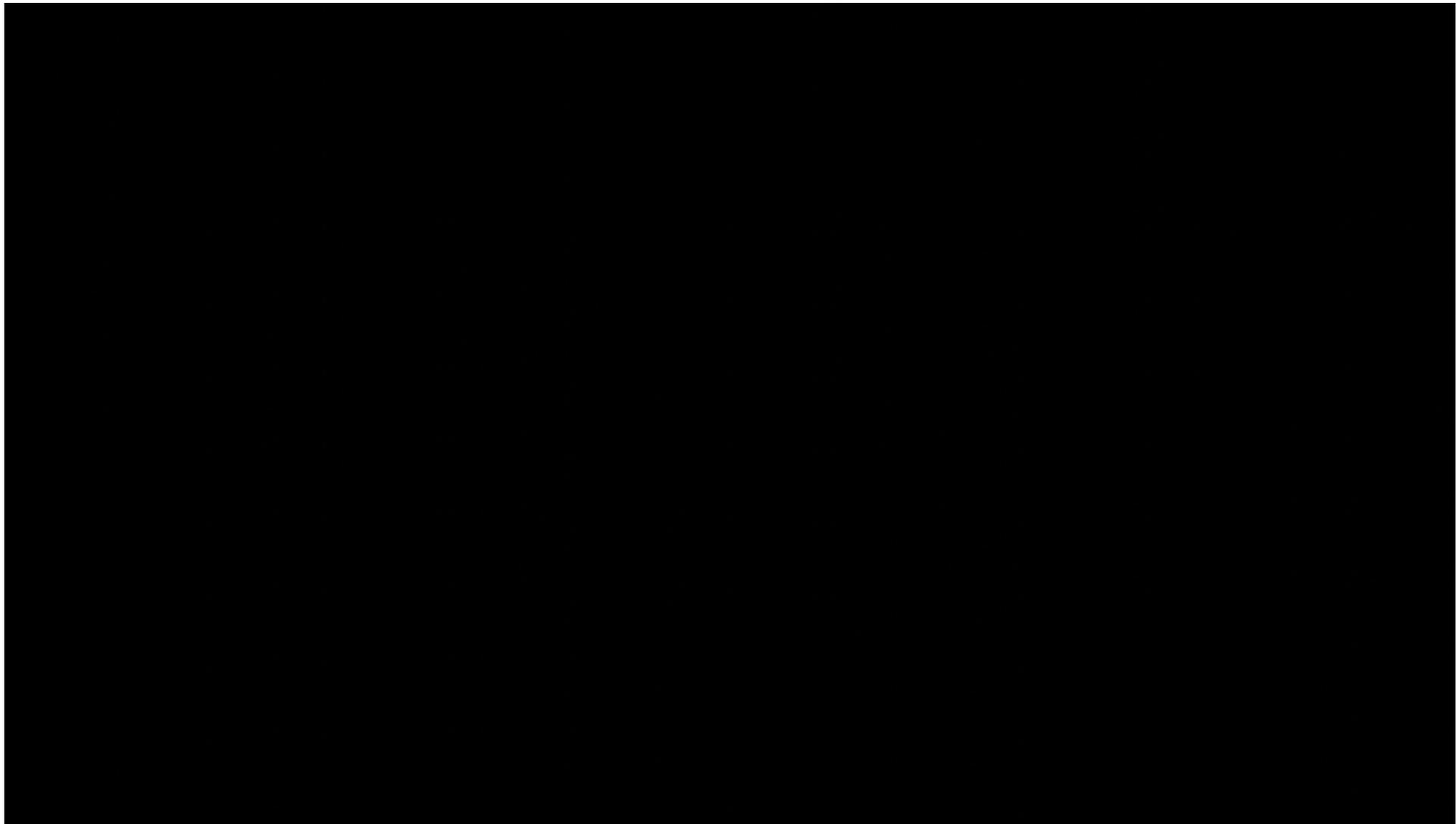


Universität
Zürich^{UZH}

Video Kriminalpräventionsberatung



Institut für Informatik





SAMSUNG

Mittwoch, Januar 16, 2013

Berater

Herr Grab

Objekt Lage

Objekt Erkundung

Notfall Koffer

Weitere Bedürfnisse

Sicherheits Plan

Kunde

Herr Keller



Universität
Zürich ^{UZH}

Problemerhebung "On the Move"



Institut für Informatik

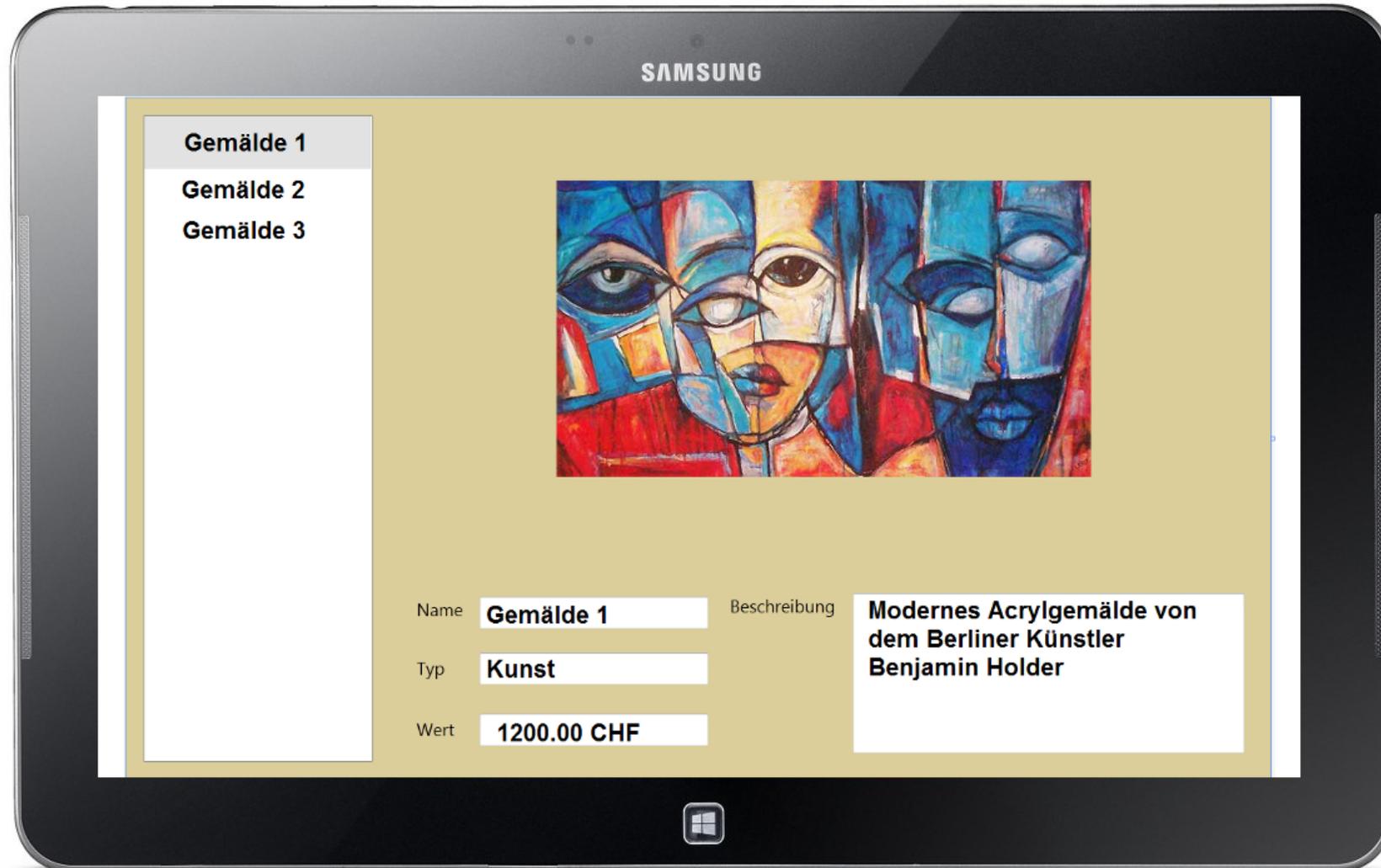




- Spaß bei dem E-Government?
- E-Government als Co-Creation?
- Systematische Bedarfsermittlung?
- Transparenz?
- Werkzeugeinsatz zur Kompetenzerhöhung von Bürger und Mitarbeiter?
- Anwendungsgebiete?



1. Einleitung
2. Distanziertes E-Government
3. Unsichtbares E-Government
4. Nahes E-Government
5. Integration mit Datapurse





Eine Data Purse ist ein auf moderner Informations- und Kommunikations-technologien basierender und über elektronische Medien erreichbarer **Behördenschalter mit einem virtuellen Schliessfach** (Safe) zur Ablage, Verwaltung und Freigabe elektronischer Daten und Dokumente.

Damit bietet die Data Purse dem Bürger oder Unternehmen neben den Funktionen zur hochsicheren Verwahrung (Safe) von Daten und Dokumenten auch Funktionen zur **feingliedrigen Freigabe und Nutzung seiner Inhalte**.

Die **Data Purse kann von jeglichen Service-Providern** (auch Verwaltungen) zur Verfügung gestellt werden während der **Safe** (oder die Safes) in der **Verfügungsgewalt** eines **Bürgers**, einer **Verwaltung**, eines **Unternehmens** oder eines **Dritten** (Notare, etc.) stehen.

Der **Eigentümer des elektronischen Safes ist alleiniger Verwalter** des Safeinhaltes.





1. Einleitung
2. Distanziertes E-Government
3. Unsichtbares E-Government
4. Nahes E-Government
5. Integration mit Datapurse



Ich danke

- den Mitarbeitern meiner Arbeitsgruppe
- der Stadt Sindelfingen
- der Stadt Zürich
- der Stadt Mannheim
- dem AIESEC
- der Datenzentrale Baden-Württemberg
- Frau Prof. Schenk von der FH Ludwigsburg
- der Kommission für Technologie und Innovation
- ... sowie zahlreiche Bürgerinnen und Bürgerberatern

