



egoprise
egovernment for enterprises



Baltic Sea Region
Programme 2007-2013

Part-financed by the European Union
(European Regional Development Fund
and European Neighbourhood and
Partnership Instrument)

Summary Interviews Germany

Kristina Hunke, Wismar University

2nd Work Group Meeting

Tallinn, 09th Sep 2010



Interviews

- Conducted in July and August 2010
- Places:
 - Certain regions in Mecklenburg-Vorpommern
 - Potsdam
 - Berlin
- Interviewees
 - 4 Experts
 - 9 Enterprises





Interviews Enterprises

Interview partner	Enterprise	Industry
Mathias Rohloff	Rohloff&Werk Verwaltungs GmbH	Trade
Henning W. Scheel	Acalor Technik Scheel KG	Manufacturing
Berthold Käding	Fleischerei	Manufacturing
Ingo Schramm	Kommunalservice Schramm GmbH	Service providers
Detlef Kohrt	Kohrt Elektro&Gebäudetechnik	Elektro-technology
Ingo Moll	SKM Informatik GmbH	IT
Axel Zdoniak	Zdoniak Elektrotechnik	Elektro-technology
Axel Krybus	Gummifabrik Lubeca GmbH &Co.KG	Manufacturing
Thomas Becker]init[IT





Interviews Experts

Interview partner	Organization	Date
Harry Nöthe	Chamber of Crafts and Trades Potsdam	06.07.2010
Marco Albrecht/ Corinna Asche	Chamber of Industry and Commerce Potsdam	03.07.2010
Prof. Dr. Tino Schuppan	The Potsdam eGovernment Competence Center	06.07.2010
Stefan Löffler]init[AG for Digital Communication	26.08.2010





eGovernment Services

Hilfe, FAQ | Inhaltsübersicht | Forum | Hotline | Neuigkeiten

ELSTERWEB

* Meine Steuer mache ich einfach im Schnelldurchgang!



Startseite

- ▶ **Servertverfügbarkeit**
Wichtige Hinweise zur Verfügbarkeit!
- ▶ **Ihre Hilfe**
ELIAS fragen
- ▶ **Benutzergruppen**
Wählen Sie hier Ihre Benutzergruppe aus.
 - ▶ Arbeitnehmer
 - ▶ Unternehmer
 - ▶ Arbeitgeber
 - ▶ Steuerberater
 - ▶ Lohnsteuerhilfe
 - ▶ Verwaltungen
 - ▶ Entwickler
- ▶ **Produkte**
Hier finden Sie die wichtigsten ELSTER-Produkte.
 - ▶ ElsterFormular
 - ▶ ElsterOnline

Willkommen bei ELSTER - Ihre elektronische Steuererklärung

Hinweis

Am 01.09.2010 von 15:30 - 17:30 Uhr kann es aufgrund von Wartungsarbeiten zu Störungen bei der Steuerkontoabfrage in Sachsen-Anhalt kommen. Wir bitten um Ihr Verständnis.

ELSTER bietet allen Arbeitnehmern, Rentnern, Pensionären, Unternehmern und Arbeitgebern die Möglichkeit, verschiedene Steuererklärungen elektronisch via Internet an das Finanzamt zu übermitteln. Dazu kann [ElsterFormular](#), das kostenlose Steuerprogramm der deutschen Finanzverwaltung, oder aber jedes andere Softwareprodukt verwendet werden, in das die ELSTER-Schnittstelle integriert ist: [Liste der Softwareprodukte](#)

Außerdem bietet ElsterOnline, das Dienstleistungsportal der Finanzverwaltung, nach der Registrierung verschiedene Steuererklärungen und Meldungen an. Diese können im ElsterOnline-Portal mit einem Internetbrowser online erfasst und abgegeben werden. Welche Steuererklärungen aktuell angeboten werden sowie weitere Informationen finden Sie unter [ElsterOnline](#).



Daneben können andere Verwaltungen und Organisationen (z. B. Kammern, Gemeinden) mit Hilfe der ELSTER-Software Steuerdaten via Internet mit der Finanzverwaltung austauschen. Dazu steht zum einen [ElsterFT](#), das kostenlose Programm der Finanzverwaltung, sowie andere Softwareprodukte in die die ELSTER-Schnittstelle





eGovernment Services

Wunschkennzeichen ?	
Schritt 1 von 4	Suchen Sie Ihr Wunschkennzeichen!
Hinweise	<p>Bitte tragen Sie die Buchstaben und Ziffern für das gewünschte Kennzeichen ein. Erlaubt sind:</p> <ul style="list-style-type: none">- linkes Feld: Buchstaben ('A'-'Z'), sowie '?' und '*' (beliebige Buchstaben)- rechtes Feld: Ziffern ('0'-'9'), sowie '?' und '*' (beliebige Ziffern) <p>Achtung: Es können nur Kennzeichen mit 2 Buchstaben und 3 Ziffern reserviert werden. Umlaute, sowie die Kombinationen 'SS', 'SA', 'KZ', 'HJ' und 'NS' sind nicht erlaubt. Beispiele für korrekte Eingaben sind: 'AA 123' oder 'B? 2?4' oder 'ZG ???'</p>
Eingabe der Suchkriterien	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; display: inline-block;"></div>
Besondere Einstellungen	<p>für Kennzeichen-Buchstaben: <input type="text" value="keine"/></p> <p>für Kennzeichen-Ziffern: <input type="text" value="keine"/></p>
powered by eKOL	
<input type="button" value="Reset"/> <input type="button" value="Zurück"/> <input type="button" value="Suchen"/>	





eGovernment Services

The screenshot shows the website service.brandenburg.de. At the top left is the logo of the Land Brandenburg, featuring a stylized bird and the text 'LAND BRANDENBURG'. The main header contains the text 'Das Dienstleistungsportal der Landesverwaltung' and the URL 'www.brandenburg.de'. A search bar is located at the top right with the text 'Suche' and a 'los!' button. A left sidebar contains a navigation menu with items: 'Angebot', 'Adressen', 'Kommunen', 'Landesrecht', 'Themen', 'von A bis Z', 'Zuständigkeiten', 'Hinweise', 'Newsletter', 'Seitenplan', and 'Suche'. The main content area has a blue header with the text 'Einfach finden, was man sucht!' and a 'Vorlesen' button. Below this is a welcome message: 'Willkommen bei service.brandenburg.de'. A featured article titled 'Brandenburg fotografieren und gewinnen' is displayed, with a sub-image of a church. The article text reads: 'Bei unserem Fotowettbewerb "Mein Brandenburg im Objektiv" gibt es tolle Preise. Vom 03. August bis 31. Oktober 2010 können Sie mitmachen. Senden Sie uns Fotos, die zu diesem Portal passen, und sagen Sie es weiter.' Below the article is a section titled 'Zuletzt eingestellte oder aktualisierte Informationen:' with a list of links: 'Staatliche Schulämter des Landes Brandenburg', 'Brandenburgisches Schulwesen', 'KITA-Datenbank', 'Bildungsserver Berlin-Brandenburg', and 'Gut zu Hören'. A link 'Klicken Sie hier für weitere Artikel' is provided. Another section titled 'In den letzten 7 Tagen am häufigsten abgerufene Informationen:' lists: 'Jugendämter', 'Katasterbehörden', 'Bauaufsichtsbehörden, untere', 'Stellenangebote der Landesverwaltung', and 'Bauantrag online'. A final link 'Klicken Sie hier für weitere Artikel' is provided. At the bottom of the page, there is a footer with links: 'Impressum', 'Datenschutz', 'Fehler melden', 'Seite weiterempfehlen', and 'Über das Portal'. A small version of the colorful dot logo is visible in the bottom right corner of the browser window.



Results (Enterprises)

- Use of e-government services
 - Esp. small enterprises do not use e-services
 - Searching for information, rare download of applications or forms
 - Transactions often with intermediaries (tax consultant)
- Advantages of e-government services
 - Time and cost savings
 - Transparency
- Disadvantages of e-government services
 - Not all services available
 - Personal advice often needed
 - Relevant services are hard to find





Requirements (Enterprises)

- Requirements on e-government services
 - Easy to use
 - Clearly arranged
 - Central service point to minimize search processes
 - PR of service providers
 - Trainings and instructions how to use services





Results (Experts)

- Factors influencing use of e-government services
 - Size of enterprise, age and education of user
 - Use of intermediaries (tax consultant) instead
 - Attitude of employees
 - Missing customer orientation of public administration
 - Media discontinuity
 - Data protection
 - Legal obstacles
 - Unclear added value





Results (Experts)

- Factors influencing use of e-government services
 - Missing target group specification
 - Multi channel access
 - Missing marketing
 - Poor technical conditions





Results (Experts)

- Advantages of e-government services
 - Improvement of services
 - Flexible access
 - Improvement of administrative efficiency
 - Support of knowledge economy
 - Closeness to public sector
- Motivators
 - Global price competition
 - Incentive system





Requirements (Experts)

- Requirements on (new) e-government services
 - Comprehend process implementation
 - Meeting the needs of target group
 - Improvement of interfaces between enterprise and government
 - Plausibility check
 - Keep processes updated
 - Extensions of intermediaries (one single service provider)
 - Marketing of existing and new services
 - Offer training possibilities





Requirements (Experts)

- Biggest improvements in efficiency
 - Direct financial costs and benefits: reducing administrative burdens
 - Direct non-financial costs and benefits: increasing user satisfaction
 - Indirect costs and benefits: Supporting Growth





Thank you!

Contact:

Kristina Hunke

Wismar University of Applied Sciences: Technology, Business and Design
Philipp-Müller-Str. 14
23966 Wismar

Email: kristina.hunke@hs-wismar.de

Phone: +49 3841 753 519