

Jörn von Lucke

Electronic Government Down Under

Initiativen und Aktivitäten
im Bereich virtueller Verwaltung in Australien

Ergebnisse des Forschungsprojektes
Regieren und Verwalten im Informationszeitalter

Online-Publikation

<http://foev.dhv-speyer.de/ruvii>

Electronic Government Down Under Initiativen und Aktivitäten im Bereich virtueller Verwaltung in Australien

Jörn von Lucke - Dezember 1999

Electronic Government nimmt eine zentrale Position im künftigen Handeln von Regierungen und Verwaltungen ein. Diese Entwicklung ist Mitte der Neunziger Jahre in Australien deutlich erkannt worden. Damit verbundene Visionen, Strategien und Ziele wurden damals bereits in die politische Agenda aufgenommen. Heute zählen die Verwaltungen in Australien, auf der Ebene des Commonwealth wie der einzelnen Staaten und Territorien, zu den internationalen Vorreitern im Bereich Electronic Government. Der folgende Beitrag möchte Ansätze, Initiativen, Umsetzungen und Musterbeispiele auch einer interessierten deutschen Öffentlichkeit vorstellen.

Electronic Government (E-Government), die Durchführung von Verwaltungs- und Regierungstätigkeiten mit Hilfe moderner Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) über elektronische Medien, wird im Verwaltungshandeln vernetzter Staaten von zentraler Bedeutung sein. In Australien wurde dies deutlich erkannt und konsequenterweise in die politischen Zielkataloge aufgenommen. Heute zählen die Verwaltungen in Australien, auf der Ebene des Commonwealth wie der Staaten und Territorien, zu den internationalen Vorreitern im Bereich E-Government. Hierzulande ist über die Entwicklung in Australien noch sehr wenig bekannt. Ursachen finden sich in der Entfernung und den nur geringen Kontakten auf politischer und wirtschaftlicher Ebene. Während sich das Augenmerk in Deutschland verstärkt auf Europa und die USA richtet, orientiert sich Australien neben den USA mehr zum australasiatischen Raum (Asien, Australien und Neuseeland) hin. Dennoch dürfte die Entwicklung auf dem fünften Kontinent gerade für Entscheidungsträger in Deutschland von großem Interesse sein, da es Australien gelungen ist, sich sowohl in den Bereichen "E-Commerce" wie auch "E-Government" mit sehr interessanten Ansätzen zu plazieren. Die Regierungen auf Bundes- (Commonwealth) und Landesebene (States und Territories) haben eine Vielzahl von Initiativen ergriffen, um das Land erfolgreich in das Zeitalter der sogenannten "Information Economy" zu führen und um der einheimischen Wirtschaft eine bessere Ausgangslage im internationalen Wettbewerb zu bieten. Interes-

santerweise dient Australien einigen asiatischen Unternehmen wegen seiner überwiegend in Ballungsräumen lebenden und nur 18,25 Millionen Menschen umfassenden Bevölkerung als Testmarkt für Produkte und Dienstleistungen, die später im anglo-amerikanischen Kulturraum eingeführt werden sollen.

Die E-Government-Aktivitäten in Australien umfassen die Bereiche der Information, der Kommunikation wie auch der Transaktion mit Bürgern, Wirtschaft und Verwaltung.¹ Da eine bloße Aufzählung aller Aktivitäten nicht befriedigend sein kann, werden im folgenden die wichtigsten Initiativen vorgestellt. Diese Darstellung wird durch Verweise auf einige herausragende Ansätze ergänzt. Der Schwerpunkt der Betrachtung liegt im Einsatz modernster IKT in Regierung und Verwaltung. In den Neunziger Jahren standen dabei die Nutzung von Multimedia- und Internet-Technologien zum Kontakt mit Wirtschaft und Bürgern im Vordergrund. Die moderne Datenverarbeitung und Telekommunikation wird dagegen, was nicht verschwiegen werden soll, schon seit einem sehr viel längeren Zeitraum in Australien eingesetzt und genutzt.

E-Government auf australischer Bundesebene (Commonwealth)

Der australische Wissenschafts- und Technologierat veröffentlichte im September 1994 zu einem Zeitpunkt einen Bericht zur vernetzten Nation², an dem sich die Labour-Regierung erstmalig mit der Entwicklung von Online-Diensten und deren Auswirkungen auf Australien beschäftigte. Im Rahmen der darauf einsetzenden Konsultationen publizierte die Arbeitsgruppe zur Informationstechnologie (IT) des Bundesfinanzministeriums im März 1995 den Bericht "Zuerst die Klienten - Die Herausforderung an die Informationstechnologie der Verwaltung".³ Darin untersuchte die Gruppe die wichtigsten IT-Trends und prüfte deren Eignung für und Einfluß auf die bestehende IT der Verwaltung. Zugleich wurden mit Blick auf die gesamte öffentliche Verwaltung (Commonwealth, Staaten und Gemeinden) Empfehlungen für eine Umsetzung ausgearbeitet. Im Kontakt mit den Bürgern liegt demnach das größte Verbesserungspotential. Daher empfahl die Arbeitsgruppe der Regierung die Entwicklung und Umsetzung eines Leitbildes, in dem die Klienten der Verwaltung oberste Priorität haben und in dem die IT bei den anstehenden Veränderungen als Katalysator fungieren. Zur Überwindung mangelnder Visionen, Rahmen und Vorgaben sollte eine

¹ Vgl. von Lucke 1999, S. 95 f.

² ASTEC 1994. The Networked Nation: <http://astec.gov.au/astec/netnatn/contents.html>

übergreifende IT-Steuerungsstelle für die Bundesverwaltung geschaffen und ein Blaubuch für den Einsatz von IT in Regierung und Verwaltung erarbeitet werden.⁴

Die Labour-Regierung richtete im März 1995 einen Nationalen Rat für Informationsdienste (National Information Services Council - NISC) ein, dem der Premierminister vorstand und der sich mit Aspekten der neuen Informationsdienste beschäftigen sollte. Er trat allerdings nur einmal, im August 1995, zusammen. Nach dem Wahlsieg der Liberalen und der konservativen Nationalpartei (März 1996) wurde der NISC im August 1996 durch den Beirat zur Informationspolitik (Information Policy Advisory Council - IPAC) ersetzt, der dem Ministerium für Kommunikation und Künste zugeordnet war und seinen Schwerpunkt auf das Internet legte. Unterdessen begannen viele Ministerien und Behörden mit dem Aufbau eigener und öffentlich zugänglicher Webserver für das Internet. Im Oktober 1997 übernahm das **Nationale Büro für die Informationswirtschaft** (National Office for the Information Economy - NOIE)⁵ die Aufgaben des IPAC.

Im Dezember 1997 äußerte sich der neue Premierminister John Howard in seiner Grundsatzzrede "**Investitionen für Wachstum**"⁶ zu den Herausforderungen der Informationsgesellschaft.⁷ Mit einer Reihe von Maßnahmen und Initiativen möchte die Regierung sicherstellen, daß Verwaltung, Wirtschaft und Bürger die besten Chancen haben, an der weltweiten Entwicklung teilzunehmen und Nutzen daraus zu ziehen. Dazu zählen neben Aktionsprogrammen für IT-Unternehmen insbesondere die Positionierung des Commonwealth als führender Anwender modernster IT sowie eine besondere Förderung von Online-Zugriffstechniken und -Zahlungssystemen für Verwaltungsangebote. Bis zum Jahr 2001 sollen alle dafür geeigneten Dienste des Commonwealth elektronisch über das Internet angeboten werden (Internet 2001⁸).

³ ITRG 1995. Clients First: <http://www.finance.gov.au/pubs/itrg/itrg-tc.html>

⁴ Vgl. ITRG 1995, S. 1 ff.

⁵ NOIE: <http://www.noie.gov.au>

⁶ Howard 1997. Investing for Growth: <http://www.isr.gov.au/growth>

⁷ In Australien wird auf politischer Ebene überwiegend von der Informationswirtschaft (Information Economy) gesprochen, womit vor allem die wirtschaftliche Bedeutung der Entwicklung zur Informationsgesellschaft unterstrichen werden soll. Dennoch betreffen die Veränderungen alle Bereiche: In einer voll vernetzten Informationswirtschaft werden Regierungen bessere politische Entscheidungen treffen, Unternehmen ihren Kunden bessere Dienstleistungen anbieten, Einzelne sich verstärkt engagieren und bessere Möglichkeiten für soziale, berufliche und lernende Aktivitäten geschaffen werden können. Somit geht es nicht mehr bloß um Computer, Technologien oder Datenverarbeitung, sondern um Qualität und Qualitätsverbesserung, basierend auf Informationen, auf lokaler, regionaler, nationaler und globaler Ebene. Vgl. NOIE 1998.

⁸ Internet 2001: <http://www.dcita.gov.au/cgi-bin/trap.pl?path=4369>

Zusammen mit dem **Ministerium für Kommunikation, Informationstechnologie und Künste⁹ (DCITA)** verfolgt das NOIE die Erreichung dieser Ziele. Im Rahmen seiner Aktivitäten kooperiert das NOIE mit dem Australischen Beirat zur Informationswirtschaft (Australian Information Economy Advisory Council - AIEAC), in dem führende Vertreter aus der Industrie sitzen, mit dem Online-Rat (Online Council - OC) der Vertreter des Commonwealth, der Staaten und der Territorien, sowie dem Ministerrat zur Informationswirtschaft (Ministerial Council for the Information Economy - MCIE).

Das dem DCITA zugeordnete **Büro für die Online-Verwaltung** (Office of Government Online - OGO) entwickelt Strategien zum Einsatz von IKT auf Bundesebene. Somit ist es für die Umsetzung des Programms Internet 2001 verantwortlich. Hierfür sind eine Online- und eine Kommunikationsstrategie konzipiert und Metadatenstandards¹⁰ gesetzt worden. Ein zentraler Zugangspunkt im Internet soll auf alle Dienstangebote auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene verweisen. Daneben werden Vorgaben erarbeitet, um mit dem Ziel eines qualitativ höherwertigen Angebots alle Wirtschaftskontakte, Ausschreibungen und Zahlungen der Bundesverwaltung künftig online abzuwickeln. Dazu betreut das OGO verschiedene Vorhaben wie das Verwaltungsinformationszentrum (Government Information Centre - GIC¹¹ - zunächst als Call Center realisiert), FedLink¹² (Commonwealth Intranet), Gatekeeper¹³ (Strategie zur Implementierung einer Public-Key-Technologie), die eingerichtete Government Public Key Authority¹⁴ (GPKA), CPO 2000¹⁵ (Commonwealth Procurement Online - elektronische Abwicklung des Ausschreibungsverfahrens bis zum Jahr 2000) oder das Projekt TIGERS¹⁶ (Trials in Innovative Government Electronic Regional Services) in Tasmanien.

Nach einem längeren Diskurs veröffentlichte die Bundesregierung im Dezember 1998 ein strategisches Rahmenwerk für die Informationswirtschaft, durch das der Einsatz von **E-Commerce** stärker gefördert werden soll. Hierzu gehören 17 Aktionsfelder, in denen Vorhaben anzugehen und umzusetzen sind. Die parallel gestartete Initiative "Online Australia 1999"¹⁷ soll das Bewußtsein für die Informationswirtschaft erhöhen und eine Beteiligung

⁹ Die Umbenennung des Ministeriums erfolgte 1998. DCITA: <http://www.dcita.gov.au>

¹⁰ Australian Government Locator Service (AGLS) Metadata Standard:
http://www.ogo.gov.au/ogo_old/agls/aglsindex.html

¹¹ GIC: <http://www.dcita.gov.au/cgi-bin/trap.pl?path=3934>

¹² FedLink: <http://www.fedlink.gov.au>

¹³ Gatekeeper: <http://www.dcita.gov.au/cgi-bin/trap.pl?path=4366>

¹⁴ GPKA: <http://www.gpka.gov.au/>

¹⁵ CPO 2000: <http://www.dcita.gov.au/cgi-bin/trap.pl?path=4362>

¹⁶ TIGERS: <http://www.dcita.gov.au/cgi-bin/trap.pl?path=4372>

¹⁷ Online Australia: <http://www.onlineaustralia.net.au>

der Bevölkerung fördern. Zur Förderung des Einsatzes von E-Commerce in kleinen und mittleren Unternehmen ist in Kooperation mit den Bundesstaaten und Territorien sowie der Industrie das **Australian Electronic Business Network** (AUSe.NET - <http://www.aebn.org.au>) initiiert worden. Für Industrie und Wirtschaft wurden mit dem Business Information Service (BIS) und dem im Juli 1998 vorgestellten **Business Entry Point** (BEP - <http://www.business.gov.au>) spezielle Portale geschaffen. Sie vereinfachen Informationsrecherchen zu Themen der Verwaltung auf Bundes- und Landesebene und verbessern das Gesamtangebot an Dienstleistungen für die Wirtschaft. Die Internet-Angebote der Ministerien und Behörden werden durch den **Commonwealth Government Entry Point** (FedGov - <http://www.fed.gov.au>) ergänzt, das das Angebot aller Informationen und Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung nahtlos miteinander verknüpft. Das **Government On-line Directory** (GOLD - <http://gold.directory.gov.au>), ein Verzeichnis aller Mitarbeiter der Bundesverwaltung, rundet das Gesamtangebot ab. Aktivitäten um E-Government werden auch in den einzelnen Bundesministerien und Bundesanstalten¹⁸ verfolgt. Als Folge des Regierungswechsels 1996 wurde auch das organisatorische Gesamtkonzept der Bundesverwaltung überarbeitet: Das Angebot effizienterer und stromlinienförmiger Dienste steht seitdem im Vordergrund. Zur Bündelung von Außendienststellen der Bundesverwaltung wurde im Juli 1997 die sogenannte **Commonwealth Services Delivery Agency (CSDA)** gegründet. Diese in Form eines Unternehmens geführte Anstalt bietet ein breites Spektrum von Angeboten und Dienstleistungen, für das bisher fünf Bundesministerien und zwölf Anstalten, insbesondere das Sozialministerium und die Arbeitsämter zuständig waren. Im Vordergrund steht somit ein qualitativ hochwertiges Angebotsniveau unter einem Dach. Die CSDA wurde im September 1997 in **Centrelink** (<http://www.centrelink.gov.au>) umbenannt, um den zentralisierten Ansatz hervorzuheben, über den die Bewohner mit den Dienstleistungen des Commonwealth verbunden werden. Centrelink möchte sich als virtuelle Organisation positionieren, die alle Dienstleistungen aus einer Hand anbietet. Organisatorisch ist dies nur durch den massiven Einsatz moderner IKT realisierbar. Daher setzt Centrelink vor allem auf vernetzte Arbeitsplätze in den Außendienststellen, auf Call Center und das Internet. Ein eigenes Innovationsteam untersucht darüber hinaus die Eignung weiterer Systeme wie Multimedia-Telefonzellen, Kiosksysteme, WebTV und Voice-over-IP. 1999 zählt Centrelink zu den wichtigsten Vorreitern von E-Government Anwendungen in Australien.

¹⁸ Eine Übersicht über Aktivitäten der Bereiche auf Bundesebene, für die insbesondere Verschlüsselungen attraktiv und notwendig sind, findet sich in OGIT 1998, S. 95 f.

Die **Electronic Travel Authority (ETA)**¹⁹ kann zu den weiteren internationalen Pionieren im Bereich E-Government gezählt werden, da sie bereits seit 1996 online und in der Regel unverzüglich Einreisevisa für Kurzurlauber und Geschäftsleute erteilt. Über die Reservierungs- und Buchungssysteme der Reiseagenturen und Fluggesellschaften werden Anträge jederzeit entgegengenommen, umgehend durch die ETA-Computer der Einwanderungsbehörde bearbeitet und Einreisevisa im Falle einer Erteilung sofort ausgestellt. Zugleich können durch den automatischen Abgleich Wartezeiten bei der Einreise so reduziert werden. ETA ist in 31 Ländern bei über 55 Fluggesellschaften und 22500 Reiseagenturen verfügbar. Somit können Reisebuchung und Visabeantragung zusammen erledigt werden. Bis Mai 1999 wurden mehr als 4,7 Millionen Einreisevisa über ETA ausgestellt.

E-Government in den Staaten und Territorien

Mit Interesse werden die Entwicklungen und Möglichkeiten der Informationsgesellschaft auch auf der Ebene der australischen Staaten und Territorien²⁰ verfolgt. Bei dem folgenden Überblick wird mit New South Wales begonnen, um dann dem Uhrzeigersinn folgend die Initiativen und Aktivitäten der anderen Staaten und Territorien zu betrachten, die sich jeweils durch verschieden gesetzte Schwerpunkte unterscheiden.

New South Wales: E-Government unter Connect.nsw

Der Premierminister von New South Wales (NSW) Bob Carr zählt seinen Staat zu den nationalen wie internationalen Vorreitern im Bereich der Internet- und Informationstechnologien. Dennoch forciert er weitere Veränderungen. In seiner Erklärung **Connect.nsw** vom Dezember 1997 verkündete er eine Online-Vision für NSW, die Interaktionen zwischen Verwaltung, Wirtschaft und Bürgern stärken soll. Ergänzt wird diese Vision durch ein Blaubuch zur Informationsverwaltung und -technologie für NSW²¹ und das Strategiepapier Connect.nsw²² zur Reform des gesamten Verwaltungswesens (Government Services Delivery). Mit Connect.nsw wird ein auf dem Internet basierender, die Verwaltung umfassender Ansatz verfolgt, um mit Hilfe modernster IT interne Verwaltungsvorgänge abzuflachen,

¹⁹ ETA: <http://www.immi.gov.au/eta>

²⁰ Staaten und Territorien in Australien sind mit den deutschen Bundesländern vergleichbar.

²¹ Vgl. NSW 1997. Blueprint: <http://www.nsw.gov.au/blueprint>

²² Vgl. NSW 1998. Connect.nsw: <http://www.nsw.gov.au/connect.nsw>

Kosten zu reduzieren, das Verwaltungsangebot zu verbessern und die Lebensqualität für die Bevölkerung zu steigern. Pfeiler dieser Strategie zur Verwaltungsreform sind die integrierte Verwaltung, elektronische Dienste (ESD - Electronic Service Delivery), der elektronische Handel (E-Commerce) und vernetzte Gemeinden. Der im August 1998 verabschiedete Leitfaden zur Implementierung (Connect.nsw Implementation Framework) unterstreicht dieses Vorhaben. Im Rahmen des Connect.nsw Funding Program stellt NSW zusätzlich jährlich zwischen 35 und 60 Millionen AUD (Australische Dollar) für Initiativen im Bereich des Internet und ESD bereit.

Das **Büro für Informationstechnologie**²³ (OIT - Office of Information Technology) ist als Behörde für das strategische Management und den Einsatz modernster IKT in NSW verantwortlich. Zur Förderung der wirtschaftlichen Entwicklung erarbeitet es geeignete Empfehlungen und Maßnahmen. Dazu berät es sich mit der Verwaltung und Wirtschaft des Staates. Organisatorisch war das OIT zunächst der Kanzlei des Premierministers zugeordnet. Mittlerweile untersteht es dem Staatsministerium für Informationstechnologie und Management.

Das OIT ist für **ServiceNSW** (<http://www.nsw.gov.au>) zuständig, das Portal zu Regierung und Verwaltung des Staates NSW. Unter den zahlreichen Online-Angeboten der Ministerien und Behörden sind besonders das Wirtschaftsangebot²⁴ mit der Datenbank aller Ausschreibungen,²⁵ der Bereich "Gesetz und Recht"²⁶ und das NSW Verwaltungsverzeichnis²⁷ hervorzuheben. Zudem fördert die Regierung im Rahmen von ESD die Nutzung von Online-Zahlungssystemen.²⁸ Bei der **Waterways Authority of NSW** können Lizenzen, Registrierungen oder Liegeplätze von Booten (<https://netpay.waterways.nsw.gov.au/>) über das Internet und mit Kreditkarten erneuert werden. Zahlungen über Telefon und Kreditkarte²⁹ (Touch Phone Payment oder BPAY³⁰) finden weitere Verbreitung, weil sie für Verbraucher unkomplizierter sind.

²³ OIT: <http://www.oit.nsw.gov.au>

²⁴ Business Service NSW: <http://www.search.nsw.gov.au/business.asp>

²⁵ NSW Tenders - <http://www.dpws.nsw.gov.au/tenders>

²⁶ Law and Justice Section - <http://www.search.nsw.gov.au/law.asp>

²⁷ NSW Government Directory - <http://dir.gis.nsw.gov.au>

²⁸ Eine Übersicht bietet ServiceNSW. Bill Payments: http://www.nsw.gov.au/html/bill_payments.html

²⁹ Der Einsatz von Kreditkarten in Australien ist viel gebräuchlicher, weil nur eine geringe Jahresgebühr für die Karte anfällt und Auszahlungen am Geldautomaten kostenlos sind.

³⁰ BPAY: <http://www.bpay.com.au>

Die **Stadt Sydney**³¹ (The City of Sydney - <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au>), als Ausrichter der Olympischen Spiele 2000 im internationalen Interesse, ließ im Mai 1999 ihre Webseiten völlig neu gestalten. Mit Hilfe eines Publishing Systems wurden die Seiten im Stile eines Magazins völlig überarbeitet. Zu den Schwerpunkten zählen umfangreiche Informationen über das Angebot der Stadtverwaltung, über den Stadtrat und über lokale Einrichtungen. Ergänzt wird das Angebot um einen benutzerfreundlichen Buchversand, der auf einem E-Commerce Zahlungssystem für Kreditkarten basiert. Dieses System ist auf einem externen Server plziert und wird nur für verschlüsselte Zahlungsvorgänge eingesetzt. Die Stadt plant, dieses Verfahren künftig auch für an die Stadtkasse zu entrichtende Zahlungen einzuführen.

Australian Capital Territory: E-Government in der Hauptstadt Canberra

In Canberra macht sich die Territorialverwaltung bereits seit 1992 Gedanken, wie mit Hilfe von Multimedia-Technologien ein Bürgerinformations- und -transaktionssystem aufgebaut werden kann. Aus diesen Überlegungen heraus ist 1994 mit dem Aufbau von **AUSTOUCH** (<http://www.act.gov.au/austouch>) begonnen worden, einem Bürgerinformationssystem auf Basis öffentlicher Touchscreen-Kioskterminals. Nach einer zweijährigen Evaluation wurde das System 1996 überarbeitet, in deren Folge Drucker und Zahlungskomponenten eingebaut wurden. Die anschließende Ausschreibung zu Aufstellung und Betrieb des ganzen Netzwerkes gewann North Communications Australia, die heute die Terminals an 18 zentralen Standorten im Stadtgebiet von Canberra betreibt. Seit 1997 lassen sich über diese Terminals Rechnungen (Government Bill Payment) mit der EFTPOS-Card³² bezahlen. 1999 eingebaute Barcode Scanner vereinfachen den Zahlungsvorgang weiter.³³ Zudem wurde die Umstellung von AUSTOUCH auf eine Internet-basierte Plattform abgeschlossen. AUSTOUCH akzeptiert gegenwärtig Zahlungen für Gemeindesteuern, Grundsteuern, Parkverwarnungen, Verkehrsverwarnungen, städtische Hausverwaltung (Mieten, Kredite) sowie Strom und Wasser.

³¹ The City of Sydney umfaßt nur den Innenstadtbereich. Es handelt sich also nicht um ein Angebot des Großraums oder der Region Sydney.

³² Bei der EFTPOS-Card handelt es sich um eine Debit Card, also einem Kartentyp, der in Deutschland mit der EC-Card zu vergleichen ist.

³³ Durch Strichcodes auf den Rechnungen entfällt für die Nutzer die Eingabe des eigenen Namens, der Rechnungsnummer und des Rechnungsbetrages.

Über ein Portal (<http://www.act.gov.au>) ist das Bürgerinformationssystem des **Australian Capital Territory (ACT)** auch im Internet erreichbar. Die Standards für Darstellungen basieren auf den Erfahrungen aus dem AUSTOUCH-Projekt. Schwerpunkte liegen zum einen auf Informationen über Regierung und Verwaltung des Territoriums. Der **Business.Gateway** (<http://www.business.gateway.act.gov.au>) soll der Wirtschaft Auskünfte über Informationen und Programme der Territorialverwaltung vermitteln. Dazu gehören unter anderem Informationen zur Unternehmensgründung, Unterstützungs- und Beschäftigungsprogramme, aber auch Hinweise auf Veranstaltungen, Initiativen, Wirtschaftspolitik, Besteuerung, Gesetzgebung, Planung und Fremdenverkehr. Bis zum Jahr 2001 möchte die Territorialverwaltung die überwiegende Zahl aller Transaktionen zwischen Verwaltung und Wirtschaft elektronisch abwickeln. Im **ACT Buyers and Sellers Information Service** (basis - <http://www.basis.act.gov.au>) werden bereits alle Ausschreibungen aus der Region Canberra veröffentlicht. Die in basis registrierten Unternehmen erhalten bei Ausschreibungen, für die sie mit ihrem Produkt- und Dienstleistungsangebot in Frage kommen, automatisch die entsprechenden Informationen per Fax oder Email zugesandt. Die Datenbank der Unternehmen (Business Database) steht auch der Öffentlichkeit kostenlos zur Verfügung. Parallel dazu wird von der Wirtschaft- und Fremdenverkehrsförderung das Angebot **Business Canberra** (<http://www.business.act.gov.au>) unterhalten, mit der neue Investoren für die Region gewonnen werden sollen. Im Rahmen der Fremdenverkehrsförderung ist **Bikelink** (<http://bikelink.www.act.gov.au>) interessant. Bei diesem in Australien bisher einzigartigen Projekt steht Radfahrern ein geographisches Informationssystem mit dem Radwegenetz und Ausflugspunkten der Region Canberra zur Verfügung.

Victoria - E-Government unter Victoria 21, Global Victoria und Connecting Victoria

Der langjährige Premierminister von Victoria, Jeff Kennett³⁴ galt als treibende Kraft moderner IKT in Victoria und Australien. 1995 richtete er eine Task Force zu Kommunikation und Multimedia³⁵ ein, ernannte seinen Finanzminister Alan Stockdale zusätzlich zum ersten

³⁴ Jeff Kennett (Liberal) war Premierminister von Victoria vom 3.11.1992 bis zum 20.10.1999. Er setzte das Internet sowohl für sein Amt (<http://www.premier.vic.gov.au>) wie auch für eigene politische Zwecke im Wahlkampf (<http://www.jeff.com.au>) ein. Nach seiner Abwahl im Herbst 1999 sperrte die neue Labour-Regierung den Zugriff auf seine Seiten unter der Domain vic.gov.au und unterzog sie einer Neugestaltung.

³⁵ Premier's Task Force: <http://www.taskforce.mmv.vic.gov.au> - Die Website wurde im Oktober 1999 nach der verlorenen Wahl für die Öffentlichkeit gesperrt.

Minister für Multimedia³⁶ und formulierte mit **Victoria 21** eine zukunftsweisende Strategie, mit der sich der Staat an die Spitze der weltweiten Entwicklung im Bereich modernster IKT setzen soll. Danach würden Victorias Unternehmen durch ihre neuen Multimedia-Produkte und Dienstleistungen künftig weltweit eine große Rolle spielen. Zugleich fördert die öffentliche Verwaltung diese Unternehmen, in dem sie ihrerseits modernste IKT zur Arbeitsbewältigung und im Umgang mit der Öffentlichkeit einsetzt. Die neue Multimedia-Industrie soll so zu anhaltendem und nachhaltigem Wohlstand führen und neue Arbeitsplätze schaffen.³⁷ Bis 1999 konnten dadurch für Victoria Investitionen in Höhe von 2 Milliarden AUD gewonnen werden. Dies bedeutete die Schaffung von über 10000 neuen Arbeitsplätzen. 1999 wurde dieser Ansatz durch das Konzept **Global Victoria** mit Blick auf die internationale Entwicklung hin noch einmal überarbeitet. Victoria sollte demzufolge zu einem globalen Zentrum für IKT ausgebaut werden. Aber nach dem Wahlsieg der Labour-Party wurde das Vorhaben im November 1999 durch die Strategie **Connecting Victoria** ersetzt. Darin führt die neue Regierung unter Premierminister Bracks die bisherigen Ansätze weiter, setzt mit den Programmfeldern "Lernende Gesellschaft", Wachstumsindustrien, E-Commerce, vernetzte Gemeinden, Infrastrukturentwicklung und einem neuen Regierungs- und Verwaltungsstil andere Schwerpunkte. Trotz neuer Mehrheiten wird somit die IT auch zukünftig eine wichtige Rolle in den Überlegungen von Regierung und Verwaltung Victorias spielen.

Im Mai 1996 wurde mit **Multimedia Victoria**³⁸ eine Anstalt des Staatsentwicklungsministeriums gegründet, die mit der Umsetzung der Vision Victoria 21 betraut worden ist. Ihr Aufgabenspektrum umfaßt die IT- und Multimedia-Politik der Regierung, IKT, Investitionen und Export sowie die Entwicklung von Industrie und Gemeinden. Sie koordiniert die Umsetzung der drei Strategien (Victoria 21, Global Victoria und Connecting Victoria), wirbt andererseits weltweit für Wirtschaftsstandort Victoria. Den staatlichen Verwaltungsbehörden gegenüber fungiert sie als Ansprechpartner für den Einsatz von IT, insbesondere zu Fragen elektronischer Verwaltungsdienste und der Überarbeitung von Verwaltungsabläufen. Die Ergebnisse finden weltweite Anerkennung: Im November 1999 waren bereits 58 interaktive Online-Dienste der Verwaltung öffentlich zugänglich. Es standen über 170.000 Seiten an Informationen im Internet zum Abruf bereit. 42 Prozent aller Dienste, 7 der 25

³⁶ Im Juni 1998 ist das Amt in "Minister für Informationstechnologie und Multimedia" umbenannt worden, um die Zuständigkeiten des Ministeriums im internationalen Bereich besser darzustellen.

³⁷ Vgl. MMV 1999, S. 2.

³⁸ Multimedia Victoria: <http://www.mmv.vic.gov.au>

gefragtesten Transaktionen und 82 Prozent aller Veröffentlichungen der Verwaltung waren online zugänglich.³⁹

Durch Multimedia-Technologien werden alle Verwaltungsabläufe und -verfahren Victorias grundlegend in Frage gestellt. Im Rahmen der Electronic-Service-Delivery-Strategie sind eine Reihe von **Channels** (Zugangspunkte) zu Verwaltungsinformationen und -diensten aufgebaut worden. In den Channels werden die Angebote nach Themen und Lebenslagen (Life-Event) und nicht mehr nach Behörden und Zuständigkeiten zusammengefaßt. Sie beinhalten Materialien von mehreren Behörden in verschiedenen Formaten. Die bereits lancierten Kanäle zu den Themenbereichen Bürgerdienste (via Maxi), Wirtschaft, Grundstücken, Gesundheit und Tourismus erfreuen sich einer wachsenden Nachfrage.⁴⁰ Die neue Bracks-Regierung plant weitere Channels in den Bereichen Ausbildung, Transport, Recht und Kunst.

Maxi⁴¹ (<http://www.maxi.com.au>) wurde im Dezember 1997 als erster dieser Channels im Bereich Bürgerdienste plazierte. Erstmals standen hier Lebenslagen im Vordergrund. Über Maxi können Transaktionen dank zusätzlicher Programme zur verschlüsselten Datenübertragung online abgewickelt werden. Für Bürger ist Maxi über Kiosksysteme⁴², das Internet und einen Sprachcomputer⁴³ erreichbar. Im November 1999 können Bürger über Maxi 40 Transaktionsarten von 13 verschiedenen Behörden durchführen. Darunter fallen Zahlungen von Gemeindesteuern, Gebühren für Führerscheine, zur Fahrzeugregistrierung oder für Abfragen zur Familienforschung. Ende 1999 wickelt Maxi ungefähr 40.000 Transaktionen pro Monat ab, wobei 40 Prozent jenseits regulärer Öffnungszeiten durchgeführt werden.

Seit Februar 1998 wird der **Business Channel** (<http://www.business.channel.vic.gov.au>) betrieben, um Unternehmen gebündelte Informationen zur Verwaltung und Wirtschafts-

³⁹ Vgl. Brumby 1999. Die Angaben sind jeweils nach dem anfallenden Volumen betrachtet.

⁴⁰ Die Steigerungsrate lag nach Angaben von Multimedia Victoria 1999 bei monatlich 10 Prozent.

⁴¹ Maxi ist das Produkt eines Joint Ventures von NEC Australia (<http://www.nec.com.au>) und Aspect Computing (<http://www.aspect.com.au>). Es wurde mit mehreren Preisen, darunter dem Australian Information Industry Association's "Best use of Internet Commerce" Award, dem Australian Government Technology Productivity Award, dem Japanese Nikkei Award for Large Systems und dem Microsoft Award for the Best Worldwide Infrastructure Solution ausgezeichnet.

⁴² Im Frühjahr 1999 wurden für Maxi an 33 Standorten in Victoria öffentliche Kioskterminals betrieben.

⁴³ Dabei handelt es sich um ein Interactive Voice Response-System (IVR), das für die Bürger zum Ortstarif (Rufnummer: 13 27 23) erreichbar ist.

förderung zu bieten, die bisher von fünf verschiedenen Einrichtungen⁴⁴ zur Verfügung gestellt wurden. Der Business Channel befindet sich derzeit noch in seiner ersten Entwicklungsstufe und soll bis zum Jahr 2001 zur zentralen Anlaufstelle für staatliche Wirtschaftsinformationen und Online-Transaktionen ausgebaut werden. Interessanterweise wurde die Datenbank mit den Ausschreibungen aller staatlichen Einrichtungen (Online Victorian Government Tenders - <http://www.tenders.vic.gov.au>) des Victorian Government Purchasing Boards⁴⁵ außerhalb des Business Channels plziert. Der **Land Channel** (<http://www.land.vic.gov.au>) liefert vielfältige Informationen um den Kauf eines Grundstückes bis zum Einzug: Notwendige Schritte, relevante Informationsquellen, Steuerzahlungen und nützliche Hilfen. Weiterhin zu erwähnen sind der **Tourism Channel** (<http://www.tourism.vic.gov.au>) mit Hinweisen zum Fremdenverkehr und der **BetterHealth Channel** (<http://www.betterhealth.vic.gov.au>), der Gesundheitsinformationen in neun Sprachen⁴⁶ zur Verfügung stellt.

Das Portal **Victoria Government Information** (<http://www.vic.gov.au>) wird von Information Victoria⁴⁷ betrieben, einem 1986 gegründeten zentralen Informationspunkt zu Aktivitäten von Regierung und Verwaltung des Staates Victoria. Information Victoria betreibt auch ein Informationszentrum in Melbourne und ein zum Ortstarif erreichbares Call Center⁴⁸ sowie das Behördenintranet. Dieses basiert auf **VicOne**⁴⁹ (Victoria's One Network), einem seit Oktober 1997 von AAPT aufgebauten landesweiten Breitbandnetzwerk, das bis zum Jahr 2000 alle 3500 Einrichtungen des Staates, also Schulen, Krankenhäuser, Polizeistationen, Gerichte, Ämter und Ministerien miteinander verbinden wird.

Einen großen Anteil an der breiten Akzeptanz der Internet-Technologien bei Bevölkerung und Wirtschaft hat die Staatsbibliothek, die 1994 mit dem Aufbau des Bürgernetzwerkes **VICNET** (Victorias Network)⁵⁰ aus dem Bibliothekswesen heraus begann. VICNET entwickelte sich zu einem umfassenden Internet-Dienstleister, der dank seiner Expertise auch mit der Koordination von Skills.net⁵¹ beauftragt wurde, einem Förderprogramm zum

⁴⁴ Dazu zählen Anstalten des Staates Victoria, Stadt- und Gemeindeverwaltungen sowie die Australische Steuerverwaltung.

⁴⁵ VGPB: <http://www.vgpb.vic.gov.au>

⁴⁶ Das Angebot des BetterHealth Channels ist in Englisch, Chinesisch, Griechisch, Italienisch, Polnisch, Mazedonisch, Spanisch, Türkisch und Vietnamesisch verfügbar.

⁴⁷ Information Victoria: <http://www.information.vic.gov.au>

⁴⁸ Dazu wird der Telstra-Dienst One3™ unter der Rufnummer 1300 366 356 genutzt.

⁴⁹ VicOne: <http://www.vicone.net.au>

⁵⁰ VICNET: <http://www.vicnet.net.au>. Im Mai 1995 wurde VICNET offiziell eröffnet.

⁵¹ Skills.net: <http://www.skills.net.au>

Aufbau von Schulungszentren in Victoria, um die Bevölkerung in Internet-Technologien zu schulen.

South Australia - E-Government im Rahmen von South Australia Central

South Australia positioniert sich in ihrem Strategiepapier zur Informationswirtschaft (Information Economy Vision)⁵² als Staat, der die Möglichkeiten der Informationsgesellschaft früh erkannt hat, und daher sich, seine Wirtschaft und seine Bürger bis zum Jahr 2002 in diese neue Wirtschaftsordnung aktiv einbringen will. Dazu wurde das **Information Economy Policy Office South Australia (IEPO)**⁵³ in Adelaide gegründet, das für dieses Ziel Sorge trägt sowie Regierung und Verwaltung auf dem Wege dahin beratend zur Seite steht. Die Schwerpunkte der Arbeit von IEPO liegen in den Themenbereichen Wirtschaftsförderung, Kooperationen, Ausbildung, Gesundheit, Infrastruktur, rechtliche Rahmenbedingungen, Kommunalverwaltung und Erwerbsbevölkerung. Das IEPO berät zusammen mit dem Information Economy Advisory Council den Minister für die Informationswirtschaft und den Ausschuß zur Informationswirtschaft des Staatskabinetts. Organisatorisch ist das IEPO dem Ministerium für Verwaltungs- und Informationsdienste (DAIS)⁵⁴ zugeordnet.

Im Februar 1997 wurde in Zusammenarbeit mit der Staatsbibliothek **South Australia Central**^{TM55} (<http://www.sacentral.sa.gov.au>) zunächst als Verzeichnis aller Websites in South Australia lanciert. Mittlerweile wartet ein eigenes SA Central Team die Seiten. Dieses Team bemüht sich mit einer Vielzahl von Aktivitäten um eine weite Verbreitung der Internet-Technologien. Seit 1996 wurden über 30 Projekte aus allen Bereichen mit Fördermitteln des Staates unterstützt.⁵⁶ SA Central, dessen erste größere Überarbeitung Anfang 2000 abgeschlossen sein wird, soll als primärer Ansprechpunkt South Australias im Web positioniert werden, der auf alle Webseiten und Online-Quellen von Wirtschaft, Verwaltung und Bürger South Australias verweist. Für Transaktionen mit der Verwaltung wird in diesem Portal eine eigene Rubrik geführt.⁵⁷

⁵² Vgl. IEPO 1999, S. 1ff.

⁵³ IEPO: <http://www.iepo.sa.gov.au>

⁵⁴ DAIS: <http://www.dais.sa.gov.au/>

⁵⁵ Den Begriff "South Australia Central" hat sich die Verwaltung als Warenzeichen schützen lassen.

⁵⁶ Übersichten aller geförderten Projekte finden sich <http://www.sacentral.sa.gov.au/intproj.html>. Gefördert wurden unter anderem Projekte zur Wirtschaftsförderung, zur Registrierung von Hunden, zu Wahlen, zur Einwanderung und zu Notrufdiensten.

⁵⁷ Business - Transactions & Bill Payments: <http://www.sacentral.sa.gov.au/business/transact.htm>

Der **Business Channel** (<http://www.businesschannel.sa.gov.au>) wurde als Projekt des Industrie- und Handelsministeriums initiiert, um der Wirtschaft die Option zu eröffnen, Transaktionen mit der Verwaltung (von einer Informationsanfrage bis zu einem Geldtransfer) auch über das Internet durchzuführen. Es beinhaltet aktuelle Wirtschaftsinformationen, Wirtschaftsförderungsprogramme,⁵⁸ Investitionshinweise,⁵⁹ ein Lizenzierungssystem und den Ansprechpunkt Bizgate.⁶⁰ Im Rahmen von **SA Tenders & Contracts** (<http://www.tenders.sa.gov.au>) wurde mit dem Electronic Lodgement Service (ELS) die Möglichkeit eröffnet, Ausschreibungsgebote online einzureichen, so daß die Erstellung eines Angebotes für interessierte Unternehmen vereinfacht wird. Unter "**E-Purchase SA**" wird eine Ausschreibungsbörse für die öffentliche Verwaltung programmiert, die es Verwaltungsmitarbeitern im Rahmen der freihändigen Vergabe erlauben soll, von akkreditierten Unternehmen Produkte und Dienstleistungen online zu kaufen.

Registration Renewal (<http://rls.roads.sa.gov.au>) ermöglicht eine Online-Erneuerung von Fahrzeugregistrierungen. Mit Ausnahme einiger Sonderfälle⁶¹ können Wiederausstellungen über das Internet erledigt werden, wobei mit Kreditkarte bezahlt wird. Registrierungsnachweis und -siegel werden zentral ausgedruckt und dem Antragsteller über die Australische Post innerhalb von sechs Arbeitstagen zugesandt. Erleichterungen im Rechtsverfahren verspricht **Claims.Courts** (<http://www.claims.courts.sa.gov.au>) der Zivilgerichtsverwaltung von South Australia. Per Gesetz muß einem Beklagten 21 Tage vor Einreichung einer Klageschrift eine Nachricht zugesandt werden, daß eine Anklage gegen ihn vorbereitet wird. Eine solche Mitteilung kann über dieses Pre-Lodgement System bei Gericht per Kreditkartenzahlung für 10 AUD erworben werden. Die Mitteilung muß dann aber vom Ankläger dem Angeklagten direkt zugesandt werden.⁶²

Seit März 1998 ist in South Australia das eigene Verwaltungsintranet **Intra SA** für alle Staatsbehörden South Australias in Betrieb. Es beinhaltet alle wesentlichen Verwaltungsinformationen und wird auch zur Aus- und Weiterbildung eingesetzt. So erleichtert bei-

⁵⁸ Dabei handelt es sich um einen Verweis auf den Business Entry Point (BEP) des Commonwealth: <http://www.business.gov.au>.

⁵⁹ The Business Centre: <http://www.tbc.sa.gov.au>

⁶⁰ Bizgate: <http://www.bizgate.sa.gov.au>

⁶¹ Zu den Sonderfällen zählen beispielsweise Fahrzeuge, die zur Inspektion müssen, ein Zollnummernschild haben, die defekt, verschrottet oder als gestohlen gemeldet sind.

⁶² Die Website beinhaltet auch ein anschauliches Musterbeispiel.

spielsweise das in das Intranet eingebundene **Web Works** den Aufbau eigener, öffentlich zugänglicher Websites für Behörden.⁶³

Western Australia - E-Government unter Online WA

Im März 1998 erfolgte in Western Australia die Gründung des **Informations- und Kommunikationsbüros**⁶⁴ (Office of Information and Communication - OIC). Dieses dem Wirtschafts- und Handelsministerium unterstellte Büro hat die Aufgabe, Verwaltung, Wirtschaft und Bevölkerung von Western Australia mit Projekten, Programmen, Anweisungen und Strategien in das Informationszeitalter zu führen. Hierzu zählen insbesondere Aktivitäten in den Bereichen E-Commerce für die lokale Wirtschaft und E-Government für Städte und Gemeinden. Bis zum Jahr 2003, so die Zielvorgabe des Programmes **Online WA**⁶⁵, sollen alle wesentlichen Informationen und Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung online angeboten werden. Um das Bewußtsein in der Bevölkerung über die Möglichkeiten der neuen Technologien und des Internet zu erhöhen, wurden eine ansprechende Werbekampagne gestartet. Seminare, Arbeitskreise und Veranstaltungen ergänzten die Aktivitäten sowohl in der staatlichen wie kommunalen Verwaltung und auf Seiten der Bevölkerung.

Bereits seit 1996 sind Regierung und Verwaltung von Western Australia mit einem **Portal im Internet** (<http://www.wa.gov.au>) vertreten. In den vergangenen Jahren wurde es zweimal überarbeitet und erweitert. Ergänzt werden diese Vorhaben durch das **WA Electronic-Commerce-Centre** (<http://ecommercecentre.online.wa.gov.au>), einer Website mit erzieherischem Anspruch zu Themen rund um die Möglichkeiten des E-Commerce für Verwaltung, Wirtschaft und Bevölkerung des Staates. Mit dem **WA Business and Investment Gateway** (<http://www.business.wa.gov.au>) wird ab Januar 2000 ein zentraler Zugangspunkt für Fragen der Wirtschaftsförderung im Internet eingerichtet.⁶⁶ Bei dem Gateway spielen Konzepte eines One-Stop-Shops,⁶⁷ einer zentralen Anlaufstelle für alle Verwaltungsfragen und elektronischer Dienste (Electronic Service Delivery) eine wichtige Rolle. Auch in Western Australia sind die Vorhaben nicht nur auf den Großraum Perth be-

⁶³ Intra SA (<http://in.dais.sa.gov.au>) und WebWorks (<http://www.webworks.sa.gov.au>) sind für die Öffentlichkeit über das Internet nicht zugänglich.

⁶⁴ OIC: <http://www.commerce.wa.gov.au/technology/oic/oicfr.htm>

⁶⁵ Online WA: <http://www.commerce.wa.gov.au/technology/oic/onlinewa>

⁶⁶ Die offizielle Freigabe dieses Projektes erfolgte im November 1999 durch den Premierminister. In den ersten beiden Monaten diente der Gateway aber nur zur Informationssammlung.

⁶⁷ Da es sich hier um Wirtschaftsförderung handelt, wäre der Terminus "One-Stop-Agency" besser geeignet..

schränkt. Dies spiegelt sich in den Aktivitäten zur Förderung der ländlichen Regionen wie Regional Western Australia Online⁶⁸ wieder.

Northern Territories Government Internet Services

Seit Dezember 1998 ist das neu geschaffene Ministerium für Informationen und Dienstleistungen (Department of Corporate and Information Services - DCIS)⁶⁹ unter anderem auch für den Einsatz modernster IKT in den Northern Territories verantwortlich. Ihm unterliegen somit die Zuständigkeiten für die Internetdarstellung der Territorialverwaltung (NTG Internet Services - Northern Territories Government Internet Services) mit dem **NTG Portal** <http://www.nt.gov.au> wie auch die Website für Ausschreibungen (NTG Tenders: <http://notes.nt.gov.au/Tender.nsf>), die auf einer Lotus Notes Lösung basiert. Wegen der weiten Verbreitung des Begriffs "Northern Territories" als Fernreiseziel (Ayers Rock), sind in dem NTG Portal auch mehrere Angebote zur Fremdenverkehrsförderung integriert. Den Wiederaufbau von Ost-Timor, für den die Territorien und insbesondere Darwin seit 1999 Ausgangsbasis sind, unterstützt die Regierung ebenfalls über ein eigenes Forum im Internet.⁷⁰

E-Government in Queensland

Regierung und Verwaltung von Queensland räumen dem Internet einen hohen Stellenwert als Kommunikations- und Arbeitsmedium ein. So wurde 1995 in Brisbane das **Büro für eine Leitbild-gesteuerte Kommunikation und Information** (Corporate Communications and Information Office - CCIO) eingerichtet. Es hat die Aufgabe, die öffentlichen Informationsdienste in Queensland aus einer verwaltungsumfassenden Perspektive aufeinander abzustimmen. Zudem unterstützt es alle Ministerien und Behörden aktiv bei der Bereitstellung von Informationen und Dienstleistungen für die Bevölkerung über das Internet. Das CCIO ist dem Ministerium des Premierministers direkt unterstellt. Mit **www.qld.gov.au** (<http://www.qld.gov.au>) eröffnete die CCIO im Januar 1996 einen Einstiegspunkt im Internet, der auf Internet-Server und Informationen der öffentlichen Verwaltung von Queensland verweist. Dieses Angebot wird seitdem regelmäßig gewartet und

⁶⁸ Rural, Remote and Regional: <http://ecommercecentre.online.wa.gov.au/regions>

⁶⁹ DCIS: <http://www.nt.gov.au/dcis>

ständig erweitert. Darüber hinaus wurden Standards und Richtlinien verabschiedet, die als Grundlage zur Entwicklung und Wartung von Internet-Seiten der Verwaltungsbehörden gedacht sind.⁷¹

Für Ausschreibungen wurde mit dem **Queensland Government Marketplace** (<http://www.ggm.qld.gov.au>) ein Forum im Internet geschaffen, in dem Interessenten Ausschreibungen auf bestimmte Kriterien wie Produkt, Dienstleistung oder Behörde hin durchsuchen bzw. Verwaltungen eigene Ausschreibungen plazieren können. Die Beschaffungsanstalt der Verwaltung in Queensland mit Namen SDS (Service Delivery Satisfaction), zuständig für die Beschaffung kleinerer Geräte, Möbel und des Alltagsbedarfs, betreibt dagegen mit **SDS Online** (<http://www.sdsonline.qld.gov.au>)⁷² ein geschlossenes Bestellsystem für Waren im unteren Preissegment, die von Verwaltungsbehörden bei Bedarf per Online-Formular, Email, Telefon, Fax oder Brief geordert werden können. Dadurch lassen sich Größenvorteile bei Beschaffungsvorgängen zum Nutzen der Verwaltung realisieren und kleinere Behörden von administrativen Beschaffungstätigkeiten entlasten, obwohl die Entscheidung über Art und Umfang der Beschaffung weiter selbständig von der Behörde getroffen wird.

Tasmania Online und Service Tasmania

Tasmania Online (<http://www.tas.gov.au>), die offizielle Homepage der Regierung von Tasmalien, versteht sich als umfassender Index (Portal) auf alle Inhalte tasmanischer Herkunft im World Wide Web. Die Seiten werden von Tasmania Online, einem Dienst der Staatsbibliothek in Hobart, gepflegt. Das unter "Government Services" zusammengefaßte Angebot verweist neben einem Informationsdienst zur Vergabe von Lizenzen an Unternehmen (BLIS)⁷³ auch auf vielfältige Informationen zum Premierminister,⁷⁴ zum Parlament,⁷⁵ zur Verwaltung auf staatlicher und kommunaler Ebene (inkl. Telefonverzeichnis)⁷⁶

⁷⁰ NT Forum - Reconstruction of East Timor: <http://www.nt.gov.au/etimor>

⁷¹ Queensland Internet Standards: <http://www.qld.gov.au/html/internet.htm>

⁷² SDS Online war das erste Projekt der Verwaltung in Queensland, bei dem eine ECommerce-Lösung programmiert wurde. SDS Online gewann 1999 den Silver Award bei den 12. National Technology in Government Awards und den DPW Iceberg Award for Innovation 1999.

⁷³ Der Dienst BLIS (Business Licence Information Service: <http://bli.net.au>) ist das Produkt eines Pilotprojektes in Technologiepark Dowsings Point (Tasmanien). Es verbindet Informationen und Formulare von Bundes-, Staats- und lokaler Ebene und wird gegenwärtig in drei Staaten/Territorien und auf Bundesebene eingesetzt.

⁷⁴ Premierminister von Tasmanien: <http://www.premier.tas.gov.au>

⁷⁵ Parlament: <http://www.parliament.tas.gov.au>

und zur Haushaltslage.⁷⁷ Die **E-Services Gruppe**⁷⁸ der Staatskanzlei beschäftigt sich mit der Entwicklung und Verteilung elektronischer Verwaltungsinformationen und -dienste für staatliche Behörden und die Öffentlichkeit.

Mit der Dienstleistungsbehörde **Service Tasmania**⁷⁹ verfolgt die Verwaltung in Tasmanien das Ziel, Verwaltungsdienstleistungen ihren Bürger schneller, billiger und einfacher anzubieten. Dazu betreibt sie über den Staat verteilte Bürgerläden (Service Tasmania Shops), an die sich Bürger persönlich mit ihren Anliegen wenden dürfen. Alternativ können die Bürger auch einfach zum Telefon greifen, um Auskünfte zu erhalten oder um Zahlungen durchzuführen. Zum Ortstarif können sie über ein IVR-System eine Bezahlung der Gebühren ihrer Kraftfahrzeuge, Boote, Grundsteuern (bis 450 AUD) oder Verkehrs- und Gerichtsstrafen vornehmen. Der virtuelle Bürgerladen (Virtual Shop: <http://www.servicetasmania.tas.gov.au>) im Internet ist eine weitere Servicekomponente. Über diese Website erhalten die Bürger Zugang zu Verwaltungsinformationen und -dienstleistungen. Dazu werden spezielle Dienstpakete (Service Packages)⁸⁰ mit Informationen und Formularen zusammengestellt.⁸¹ Zur Förderung der Akzeptanz des Angebotes sind finanzielle Anreize geboten: 1999 können die Bürger fünf AUD sparen, wenn sie ihre Boots- und Anlegegebühren online bezahlen und dabei die Gesamtsumme über ihre Kreditkarte abbuchen lassen.⁸²

Im Juni 1999 verkündete die ehemals staatliche Telefongesellschaft Telstra,⁸³ daß sie über ihr Social Bonus Program in Tasmanien das Programm **TIGERS (Trials in Innovative Government Electronic Regional Services)**⁸⁴ auf 3 Jahre mit 10 Millionen AUD fördern möchte. Bei diesem Vorhaben sollen Methoden entwickelt und ausprobiert werden, wie Verwaltungsdienste über das Internet und Call Center angeboten und vertrieben wer-

⁷⁶ Telefonverzeichnis: TASINET Directory: <http://www.tmd.tas.gov.au/directory.html>. Der künftige Government Directory Service (GDS) wird auch Email-Adressen beinhalten, soweit Behörden diese angeben.

⁷⁷ Haushaltslage (Budget) im Angebot der Treasury: <http://www.tres.tas.gov.au>

⁷⁸ E-Services Group: <http://www.dpac.tas.gov.au/divisions/eservices>

⁷⁹ Vorbild vieler solcher Servicebehörden im anglo-sächsischen Bereich ist Service New Brunswick (<http://www.gov.nb.ca/snb>) in Kanada, die bereits seit 1991 ein solches Konzept verfolgen. In ländlichen Gebieten arbeitet Service Tasmania mit Centrelink zusammen. Die Aufgaben von Service Tasmania können auch Centrelink-Agenturen wahrnehmen (und umgekehrt). Besonders in Gebieten mit einer niedrigen Bevölkerungszahl lassen sich durch diese Zusammenarbeit Synergieeffekte nutzen, da nicht mehr zwei Einrichtungen gleichzeitig vorgehalten werden müssen.

⁸⁰ Service Packages: <http://www.servicetasmania.tas.gov.au/stshop/stservp.htm>

⁸¹ Eine so umfassende Übersicht aller Anträge und Zahlungsmöglichkeiten hat im Jahre 1999 noch Seltenheitswert: <http://www.servicetasmania.tas.gov.au/stshop/stpay.htm>

⁸² Service Tasmania wird aus Bundesmitteln des Programms "Networking the Nation" gefördert. Eine Übersicht des Angebots findet sich unter: <http://www.servicetasmania.tas.gov.au/stabout/stwhat.htm>

⁸³ Telstra: <http://www.telstra.com.au/>

⁸⁴ TIGERS: http://www.dcita.gov.au/nsapi-text/?Mlval=dca_dispdoc&ID=4372

den können. Im Mittelpunkt stehen Überlegungen, Verwaltungsleistungen auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene aus einer Hand (One Point of Entry), sowohl in Call Centern wie im Internet, anzubieten. Bewährt sich das Konzept, wird es in ganz Australien umgesetzt. Darüber hinaus soll Service Tasmania ermöglicht werden, ihr Angebot in den Bürgerläden um Dienstleistungen der Bundesebene (hier: Centrelink) zu erweitern. Außerdem ist zu klären, ob mit Hilfe von Satellitentechnik und Online-Diensten der öffentlichen Verwaltung Verbesserungen für entlegene Regionen realisiert werden können.

Konsequenzen für Wirtschaft, Verwaltung und Politik in Deutschland

Diese Übersicht der E-Government-Aktivitäten in Australien zeigt, daß sich die öffentliche Verwaltung durch Visionen, zielgerichtete Strategien und Entschlossenheit zum Vorreiter im Einsatz modernster Technologien machen kann. Insbesondere die ehrgeizigen Zielvorgaben im ACT (Canberra), in Victoria, South Australia und Western Australia unterstreichen den Willen, mit der sich die öffentliche Verwaltung mit dem Einsatz modernster IKT den aktuellen Herausforderungen stellen sollte. Diese Vorgehensweise ist in Australien politisch gewollt und findet in der Bevölkerung Unterstützung. Aber auch die öffentlichen Verwaltung beteiligt sich aktiv an diesem fundamentalen Veränderungsprozeß. Durch den Einsatz modernster Technologien wie dem Internet, Interactive Voice Response und Call Centern können hier bedeutende Einsparungen realisiert werden, die gleichzeitig mit einer erheblichen qualitativen Verbesserung des Angebotes für Wirtschaft und Verwaltung verbunden sind.

Der gegenwärtige Stand der Vorhaben und Projekte sowohl auf Bundesebene wie in den meisten Staaten und Territorien zeigt, daß diese Veränderungen eine große Dynamik entwickeln und bereits sichtbare Erfolge aufweisen. Ursache für diese Entschlossenheit waren die anhaltenden Wirtschaftskrisen in den vergangenen Jahrzehnten verbunden mit der Furcht, weitere Märkte und Arbeitsplätze an die Nachbarstaaten in Asien zu verlieren. Insbesondere die groß angelegten Infrastrukturprojekte in Südostasien wie die in Indien (Bangalore), Singapur (IT 2000 - A Vision of an Intelligent Island⁸⁵ und Singapore ONE⁸⁶),

⁸⁵ IT 2000: <http://www.ncb.gov.sg/ncb/it2000.asp>

⁸⁶ Singapore ONE: <http://www.s-one.gov.sg>

Malaysia (Multimedia Super Corridor⁸⁷) und Hong Kong (Cyberport) unterstreichen die dringende Notwendigkeit von Veränderungen für die politischen Entscheidungsträger.

Der Bezug zur Entwicklung in Deutschland liegt im Informationszeitalter auf der Hand: Wenn Raum und Zeit im Wirtschaftsleben nur noch untergeordnete Rollen spielen, sind Unternehmen und Behörden in Australien (ebenso wie in Südostasien oder Nordamerika) als direkte Konkurrenz einzustufen, die mit qualitativ besseren Produkten und Dienstleistungen europäischen Anbietern überlegen sein können. Dies kann europäischen Unternehmen Marktanteile kosten, in letzter Konsequenz aber auch zum Verlust von Arbeitsplätzen und Wohlstand führen. Andererseits stehen aus Sicht der Verbraucher, Kunden und Bürger so bessere Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung. Mit Blick auf die öffentliche Verwaltung können mit durchdachten Rationalisierungsmaßnahmen beispielsweise Gebühren und Steuern gesenkt werden. Was spricht denn mit Ausnahme der Vorbildfunktion der Verwaltung und der Sorge vor neuen Abhängigkeiten bei den anhaltenden knappen Kassen dagegen, Verwaltungsleistungen von Organisationen durchführen zu lassen, die ihren Sitz außerhalb Europas haben, wenn Qualität und Service bei gleichzeitigen massiven Einsparpotentialen sogar noch verbessert werden können?

Entscheidungsträger in Politik und Wirtschaft hierzulande müssen erkennen, daß mehr Anstrengungen notwendig sind als die finanzielle Förderung einzelner Internet-Projekte zur eigenen Webseite, zur digitalen Signatur oder E-Commerce-Lösungen. Es fehlt an wirklich breit angelegten und zielorientierten Initiativen und Strategien, obwohl in einzelnen Bundesländern wie in Bayern⁸⁸, Baden-Württemberg⁸⁹, Bremen⁹⁰, Hessen⁹¹ oder Rheinland-Pfalz⁹² entsprechende Überlegungen bereits entwickelt und in der Umsetzung sind. Zwar führte der Wettbewerb Media@Komm⁹³ zu einer Aufbruchstimmung auf breiterer Basis, doch hält diese heute nur noch in den drei Regionen der Wettbewerbssieger an. Verzögert sich zusätzlich durch die langen Vorlaufzeiten die Umsetzung von nationalen E-Government-Anwendungen, so werden sich in Europa bereits ausgereifte Lösungen aus Australien erfolgreich positionieren können. Entscheidend ist es, daß Wirtschaft und Verwaltung die Entwicklung in der Verwaltungs-

⁸⁷ Vgl. von Lucke 1999b. Multimedia Super Corridor: <http://www.mdc.com.my/>

⁸⁸ Bayern Online: <http://www.bayern.de>

⁸⁹ BW-medi@: <http://www.baden-wuerttemberg-media.de>

⁹⁰ Bremen Media@Komm: <http://www.bbn.de/start/projekte/mediakom/home.htm>

⁹¹ Hessenmedia: <http://www.hessenmedia.de>

⁹² RLP-Inform: <http://www.rlp-inform.rlp.de>

informatik nicht verschlafen, da sich hier hohe Umsätze erzielen lassen und diese überwiegend durch Steuern finanziert werden müssen. Allerdings wird auch eine viel breiter angelegte Reorganisation der öffentlichen Verwaltung auf Grundlage der neuen Möglichkeiten moderner IKT notwendig sein, die in Bürgerbüros, Call Centern und Portalen (virtuelle Verwaltung) mündet, die für alle Fragen in Bundes-, Landes- und kommunale Angelegenheiten zuständig sein werden, was bereits von wissenschaftlicher Seite angedacht wird.⁹⁴ Dabei liegen die Vorteile auf der Hand: Es lassen sich die Kosten für die Steuerzahler senken, gleichzeitig Qualität, Service und Organisation der Verwaltung erheblich verbessern.⁹⁵ Somit müssen sich die verantwortlichen Politiker und Führungskräfte dringend über diese Ansätze Gedanken machen. Ob das im September 1999 vorgestellte Aktionsprogramm "Innovation und Arbeitsplätze in der Informationsgesellschaft des 21. Jahrhundert"⁹⁶ der Bundesregierung, das im Dezember 1999 präsentierte Programm "Moderner Staat - Moderne Verwaltung"⁹⁷ oder die Initiativen Informationsgesellschaft Deutschland⁹⁸ bzw. Initiative D21⁹⁹ im Bereich E-Government ähnliches vermögen, bleibt abzuwarten.

⁹³ Media@Komm: <http://www.iid.de/infomappe/mediakomm/index.html>

⁹⁴ Vgl. hierzu bspw. Lenk 1997, S. 330 und Reiner mann 1995, S. 1 ff.

⁹⁵ Vgl. von Lucke 1999, S. 203 ff.

⁹⁶ Vgl. BMWT/BMBF 1999, Online: <http://www.iid.de/aktionen/aktionsprogramm/deckblatt.html>

⁹⁷ Moderner Staat - Moderne Verwaltung: <http://www.staat-modern.de>

⁹⁸ Initiative Informationsgesellschaft Deutschland: <http://www.iid.de>

⁹⁹ Initiative D21: <http://www.initiated21.de/>

Abkürzungsverzeichnis

ACT	Australian Capital Territory
AIEAC	Australian Information Economy Advisory Council
AUD	Australian Dollar
AUSE.NET	Australian Electronic Business Network
basis	Buyers and Sellers Information Service
BEP	Business Entry Point
BIS	Business Information Service
BLIS	Business Licence Information Service
CCIO	Corporate Communications and Information Office
CPO	Commonwealth Procurement Online
CSDA	Commonwealth Services Delivery Agency
DAIS	Department of Administrative and Information Services
DCIS	Department of Corporate and Information Services
DCITA	Department of Communications, Information Technology and the Arts
EC-Card	Eurocheque-Karte
E-Commerce	Electronic Commerce
EFTPOS	Electronic Funds Transfer Point of Sale
E-Government	Electronic Government
ELS	Electronic Lodgement Service
ESD	Electronic Service Delivery
ETA	Electronic Travel Authority
GIC	Government Information Centre
GOLD	Government On-line Directory
GPKA	Government Public Key Authority
IEPO	Information Economy Policy Office
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologien
IPAC	Information Policy Advisory Council
IT	Informationstechnologie
IVR	Interactive Voice Response
MCIE	Ministerial Council for the Information Economy
NEC	Nippon Electric Company
NISC	National Information Services Council

NOIE	National Office for the Information Economy
NSW	New South Wales
NTG	Northern Territories Government
OC	Online Council
OGO	Office of Government Online
OIC	Office of Information and Communication
OIT	Office of Information Technology
QLD	Queensland
SA	South Australia
SDS	Service Delivery Satisfaction
TIGERS	Trials in Innovative Government Electronic Regional Services
USA	United States of America
VIC	Victoria
VICNET	Victorias Network
WA	Western Australia

Literaturverzeichnis

ASTEC 1994: Australian Science and Technology Council: The Networked Nation, Canberra 1994. Online: <http://astec.gov.au/astec/netnatn/contents.html>

BMWT/BMBF 1999: Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie und Bundesministerium für Bildung und Forschung: Innovation und Arbeitsplätze in der Informationsgesellschaft des 21. Jahrhunderts - Aktionsprogramm der Bundesregierung, Berlin 1999.
Online: <http://www.iid.de/aktionen/aktionsprogramm/deckblatt.html>

Brumby 1999: Brumby, John: Speech to Delegates at ASOCIO 99 Conference In Canberra (22nd Nov 1999), Melbourne 1999. Online: <http://www.mmv.vic.gov.au>

IEPO 1999: Information Economy Policy Office South Australia: The Information Economy, Adelaide 1999. Online:
http://www.iepo.sa.gov.au/Home/Welcome/IE_Issues.html

ITRG 1995: Minister for Finance - Information Technology Review Group: Clients First: The Challenge for Government Information Technology, Report, Canberra 1995. Online: <http://www.finance.gov.au/pubs/itrg/itrg-tc.html>

Howard 1997: Howard, John: Investing for Growth, Industry Statement, Canberra 1997. Online: <http://www.isr.gov.au/growth>

Lenk 1997: Lenk, Klaus: Multifunktionale Serviceläden und Televerwaltung, in: Verwaltung und Management, 3. Jahrgang, Heft 6, S. 330 - 336.

von Lucke 1999: von Lucke, Jörn: Internet-Technologien in der gesetzlichen Rentenversicherung, Schriftenreihe Verwaltungsinformatik, Band 21, R. von Decker Verlag, Heidelberg 1999.

von Lucke 1999b: von Lucke, Jörn: Electronic Government in Malaysias Multimedia Super Corridor, Veröffentlichung in Vorbereitung.

MMV 1998: Multimedia Victoria: A Global Centre for the Information Age, Department of State Development, Melbourne 1999.

NOIE 1998: National Office for the Information Economy: The Information Economy, Canberra 1998. Online: <http://www.noie.gov.au/docs/ic7.htm>

NSW 1997: New South Wales Government: Information Management & Technology Blueprint for NSW, Sydney 1997. Online: <http://www.nsw.gov.au/blueprint>

NSW 1998: New South Wales Government: Connect.nsw - Strategy for the reform of government services delivery, Sydney 1998.
Online: <http://www.nsw.gov.au/connect.nsw>

OGIT 1998: Office of Government Information Technology: Gatekeeper - A strategy for public key technology use in the government, OGIT, Dickson ACT 1998.

Online: <ftp://ftp.dcita.gov.au/pub/ogo/gatekeeper/gatekeeper.pdf>

Reinermann 1995: Reinermann, Heinrich: Vernetzte Verwaltung, in: Die Verwaltung, Heft 1/1995, 28. Band, S. 1-16.

Verweise

Eine Zusammenstellung aller Verweise, die in diesem Beitrag erwähnt worden sind, finden Sie auch im Internet unter der URL: <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii>.

Commonwealth

NOIE:	http://www.noie.gov.au
DCITA:	http://www.dcita.gov.au
FedLink:	http://www.fedlink.gov.au
GPKA:	http://www.gpka.gov.au
Online Australia:	http://www.onlineaustralia.net.au
AUSE.NET:	http://www.aebn.org.au
Business Entry Point (BEP):	http://www.business.gov.au
Government Entry Point :	http://www.fed.gov.au
Government On-line Directory:	http://gold.directory.gov.au
Centrelink:	http://www.centrelink.gov.au
ETA:	http://www.immi.gov.au/eta

New South Wales

OIT:	http://www.oit.nsw.gov.au
ServiceNSW:	http://www.nsw.gov.au
Business Service NSW:	http://www.search.nsw.gov.au/business.asp
NSW Tenders:	http://www.dpws.nsw.gov.au/tenders
Law and Justice Section:	http://www.search.nsw.gov.au/law.asp
NSW Government Directory:	http://dir.gis.nsw.gov.au
Waterways Authority of NSW:	https://netpay.waterways.nsw.gov.au
BPAY:	http://www.bpay.com.au
The City of Sydney:	http://www.cityofsydney.nsw.gov.au

Australian Capital Territory

AUSTOUCH: <http://www.act.gov.au/austouch>
ACT: <http://www.act.gov.au>
Business.Gateway: <http://www.business.gateway.act.gov.au>
ACT basis: <http://www.basis.act.gov.au>
Business Canberra: <http://www.business.act.gov.au>
Bikelink: <http://bikelink.www.act.gov.au>

Victoria

Premierminister von Victoria: <http://www.premier.vic.gov.au>
Jeff Kennett: <http://www.jeff.com.au>
Premier's Task Force: <http://www.taskforce.mmv.vic.gov.au>
Multimedia Victoria: <http://www.mmv.vic.gov.au>
Maxi: <http://www.maxi.com.au>
NEC Australia: <http://www.nec.com.au>
Aspect Computing: <http://www.aspect.com.au>
Business Channel: <http://www.business.channel.vic.gov.au>
Victorian Government Tenders: <http://www.tenders.vic.gov.au>
VGPB: <http://www.vgpb.vic.gov.au>
Land Channel: <http://www.land.vic.gov.au>
Tourism Channel: <http://www.tourism.vic.gov.au>
BetterHealth Channel: <http://www.betterhealth.vic.gov.au>
VIC Government Information: <http://www.vic.gov.au>
Information Victoria: <http://www.information.vic.gov.au>
VicOne: <http://www.vicone.net.au>
VICNET: <http://www.vicnet.net.au>
Skills.net: <http://www.skills.net.au>

Southern Australia

IEPO: <http://www.iepo.sa.gov.au>
DAIS: <http://www.dais.sa.gov.au/>
South Australia Central: <http://www.sacentral.sa.gov.au>

Business Channel: <http://www.businesschannel.sa.gov.au>
Business Entry Point (BEP): <http://www.business.gov.au>.
The Business Centre: <http://www.tbc.sa.gov.au>
Bizgate: <http://www.bizgate.sa.gov.au>
SA Tenders & Contracts: <http://www.tenders.sa.gov.au>
Registration Renewal: <http://rls.roads.sa.gov.au>
Claims.Courts: <http://www.claims.courts.sa.gov.au>

Western Australia

OIC: <http://www.commerce.wa.gov.au/technology/oic/oicfr.htm>
Online WA: <http://www.commerce.wa.gov.au/technology/oic/onlinewa>
WA Portal: <http://www.wa.gov.au>
Electronic-Commerce-Centre: <http://ecommercecentre.online.wa.gov.au>
Business/Investment Gateway: <http://www.business.wa.gov.au>

Northern Territories

DCIS: <http://www.nt.gov.au/dcis>
NTG Portal: <http://www.nt.gov.au>
NTG Tenders: <http://notes.nt.gov.au/Tender.nsf>
NT Forum - East Timor: <http://www.nt.gov.au/etimor>

Queensland

www.qld.gov.au: <http://www.qld.gov.au>
QLD Internet Standards: <http://www.qld.gov.au/html/internet.htm>
QLD Government Marketplace: <http://www.ggm.qld.gov.au>
SDS Online: <http://www.sdsonline.qld.gov.au>

Tasmania

Tasmania Online: <http://www.tas.gov.au>
BLIS: <http://bli.net.au>
Premierminister: <http://www.premier.tas.gov.au>

Parlament: <http://www.parliament.tas.gov.au>
TASINET Directory: <http://www.tmd.tas.gov.au/directory.html>
Budget Tasmania: <http://www.tres.tas.gov.au>
E-Services Group: <http://www.dpac.tas.gov.au/divisions/eservices>
Service Tasmania Virtual Shop: <http://www.servicetasmania.tas.gov.au>
Telstra: <http://www.telstra.com.au>

Sonstiges

Service New Brunswick: <http://www.gov.nb.ca/snb>
IT 2000: <http://www.ncb.gov.sg/ncb/it2000.asp>
Singapore ONE: <http://www.s-one.gov.sg>
Multimedia Super Corridor: <http://www.mdc.com.my>
Bayern Online: <http://www.bayern.de>
BW-medi@: <http://www.baden-wuerttemberg-media.de>
Bremen Media@Komm: <http://www.bbn.de/start/projekte/mediakomm/home.htm>
Hessenmedia: <http://www.hessenmedia.de>
RLP-Inform: <http://www.rlp-inform.rlp.de>
Media@Komm: <http://www.iid.de/infomappe/mediakomm/index.html>
Moderner Staat: <http://www.staat-modern.de>
Initiative IID: <http://www.iid.de>
Initiative D21: <http://www.initiatived21.de>

Literatur

ASTEC 1994: <http://astec.gov.au/astec/netnatn/contents.html>
BMWT/BMBF 1999: <http://www.iid.de/aktionen/aktionsprogramm/deckblatt.html>
Brumby 1999: <http://www.mmv.vic.gov.au>
IEPO 1999: http://www.iepo.sa.gov.au/Home/Welcome/IE_Issues.html
ITRG 1995: <http://www.finance.gov.au/pubs/itrg/itrg-tc.html>
Howard 1997: <http://www.isr.gov.au/growth>
NOIE 1998: <http://www.noie.gov.au/docs/ic7.htm>
NSW 1997: <http://www.nsw.gov.au/blueprint>
NSW 1998: <http://www.nsw.gov.au/connect.nsw>
OGIT 1998: <ftp://ftp.dcita.gov.au/pub/ogo/gatekeeper/gatekeeper.pdf>