

Lohn des E-Government

von P. Wolf / H. Krcmar

An der TU München wurde ein Verfahren entwickelt, um die Wirtschaftlichkeit von E-Government-Projekten nachzuweisen. Am Beispiel der elektronischen Baugenehmigung zeigt sich: Die Verwaltung spart fast 2.000 Euro pro Antrag, Firmen profitieren noch stärker.

Leere öffentliche Kassen werden als wichtige Begründung für das Stocken der Electronic-Government-Bewegung ins Feld geführt. Auf kommunaler Ebene ist es nach dem Abebben der E-Government-Wettbewerbe ruhiger geworden um das Thema elektronische Bürgerdienste. Viele Projekte stehen nach der ersten Euphorie mittlerweile unter Rechtfertigungsdruck. Es hat sich gezeigt, dass E-Government nicht umsonst zu haben ist und die ursprünglich erhofften Einsparpotenziale sich nicht von alleine einstellen. Die Quintessenz der bisherigen E-Government-Erfahrungen kristallisiert in der These: Nur wenn sich E-Government nachweisbar für alle Beteiligten lohnt, wird es sich auf breiter Basis durchsetzen!

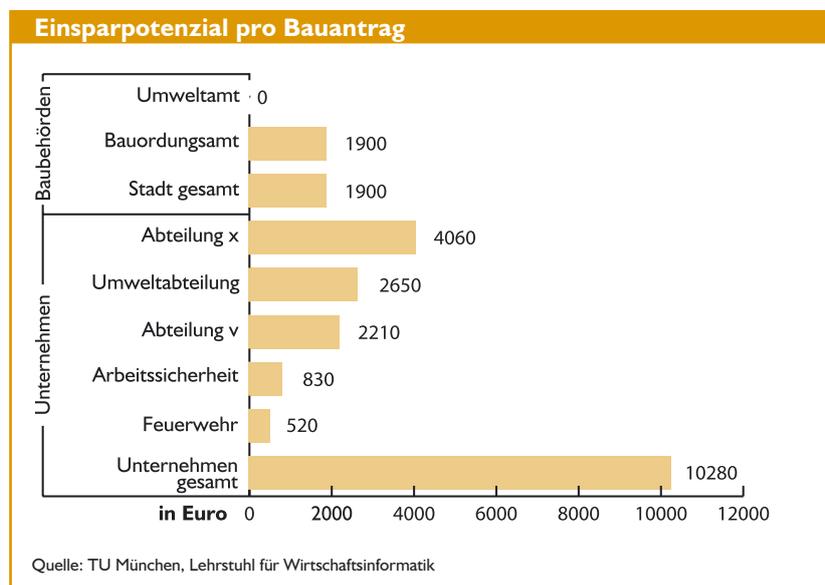
Für die Entscheidung über den Start oder die Weiterführung von E-Government-Projekten ergibt sich hieraus die Notwendigkeit, die Wirtschaftlichkeit des Vorhabens zu überprüfen oder nachzuweisen. Nach wie vor sind jedoch Untersuchungen und Ergebnisberichte zu Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen im Bereich E-Government selten. Der Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik der Technischen Universität München hat ein Modell zur Wirtschaftlichkeitsuntersuchung entwickelt und dieses

im Rahmen eines Pilotprojektes zur elektronischen Baugenehmigung in der Praxis erprobt. Das Grundprinzip der Wirtschaftlichkeitsuntersuchung ist es, E-Government nach Möglichkeit aus der Sicht aller Beteiligten zu betrachten und zu bewerten. Darüber hinaus werden in Anlehnung an WiBe 21 die vier Betrachtungsdimensionen Kosten/Nutzen, Qualität/Strategie, Flexibilität und Dringlichkeit angelegt.

Gegliedert nach Abteilungen beziehungsweise Ämtern wurden Ansprechpartner auf Seiten der Baubehörde und in den am Pilotprojekt beteiligten Unternehmen zu den Dimensionen von Wirtschaftlichkeit befragt. Aus der Differenz der Sach- und

Personalkosten für den Durchlauf eines Bauantrags in Papierform oder elektronisch ergibt sich ein Richtwert für das Einsparpotenzial pro Bauantrag für die Baubehörden und das antragstellende Unternehmen.

Für einen beispielhaften Bauantrag kann für das beteiligte Bauordnungsamt ein Einsparpotenzial von rund 1.900 Euro errechnet werden, während die Berechnung für die federführende Abteilung auf Unternehmensseite eine mögliche Einsparung von über 4.000 Euro durch die elektronische Abwicklung ergibt, insgesamt kann ein Unternehmen sogar über 10.000 Euro sparen (siehe Grafik). Auf beiden Seiten ergibt sich bei einer Gesamtbetrachtung



natürlich ein differenzierteres Bild, es gibt Stellen mit vergleichsweise hohem Einsparpotenzial und Stellen, die nur wenig oder keine Zeit- oder Kostenersparnis im Vergleich zur herkömmlichen Abwicklung aufweisen. Allerdings muss hier auch der mangelnden Routine mit dem neuen System und dem Pilotcharakter des Projekts Rechnung getragen werden.

Für die Betrachtung der qualitativen Dimensionen von Wirtschaftlichkeit erfolgte die Auswertung der erhobenen Daten entlang des angepassten WiBe-Rasters, das für die einzelnen abgefragten Evaluationsdimensionen Punkte vergibt und gewichtet. Das WiBe-Verfahren untersucht in erster Linie den bisherigen Abwicklungsmodus unter dem Fokus der so erzielbaren Qualität oder gesetzeskonformen Prozessabwicklung.

Insgesamt zeigen sich sowohl die Kommunalverwaltungen als auch die Unternehmen vorsichtig bei der Bewertung der Dimensionen Qualität/Strategie, Flexibilität und Dringlichkeit. Keine der drei Dimensionen erreicht einen Wert über 500 Punkten, also die eindeutige Empfehlung, das papierbasierte Verfahren durch die elektronische Abwicklung abzulösen. Allerdings werden in der Dimension Flexibilität immerhin deutlich über 400 Punkte erzielt (Qualität/Strategie rund 300, Dringlichkeit rund 190), das heißt hier werden die größten Vorteile der Bauplattform im Vergleich zur herkömmlichen Abwicklung gesehen.

Viele Erwartungen und Anforderungen an E-Government wie mehr Transparenz von Verwal-

tungsprozessen oder Verbesserung der Dienstleistungsqualität können dauerhaft nur erzielt und finanziert werden, wenn die entsprechenden E-Government-Projekte auch ihre Wirtschaftlichkeit unter Beweis stellen. Der Nachweis der Wirtschaftlichkeit von E-Government-Projekten gestaltet sich allerdings insbesondere auf Seiten der öffentlichen Verwaltung als schwierig, da hier die kostenrechnerischen Voraussetzungen zur verursachungsgerechten Zurechnung von Prozesskosten häufig noch nicht gegeben sind.

Für die Zukunft ergeben sich aus diesen Erfahrungen entsprechend der beiden Perspektiven Verwaltung und Bürger/Unternehmen zwei zentrale Handlungsfelder:

Die nachweisbare Wirtschaftlichkeit erweist sich als ein wichtiger Erfolgsfaktor für E-Government-Projekte. Nur wenn sich E-Government für alle Beteiligten lohnt, wenn die Nutzung von elektronischen Verwaltungsdienstleistungen auch für Unternehmen attraktiv ist, sind die erforderlichen Anfangsinvestitionen für die öffentliche Verwaltung durchsetzbar. Darüber hinaus bietet die Verknüpfung von E-Government mit Elementen der Verwaltungsreform, die Chance, tradierte Prozesse in der Verwaltungspraxis systematisch aufzuspüren und im Rahmen von Reorganisationsprojekten an

heutige Anforderungen anzupassen. Das heißt, systematisches Prozess-Management und insbesondere Prozess-Controlling sind auf Seiten der öffentlichen Verwaltung wichtige Voraussetzungen, um E-Government kalkulierbar und nachweislich wirtschaftlich gestalten zu können.

Unter den Kunden der öffentlichen Verwaltung sind Unternehmen diejenigen, die durch die effiziente Abwicklung von Verwaltungsdienstleistungen am meisten profitieren können. Die Verkürzung von Wartezeiten oder auch die Aufwandsreduzierung auf Seiten der Antragsteller schlagen sich hier in kostenrechnerischen Dimensionen nieder. Aus Unternehmensperspektive ist die logische Konsequenz, Geschäftsprozesse nicht nur im Hinblick auf ihr E-Business-Potenzial zu untersuchen, sondern analog auch Schnittstellen zur öffentlichen Verwaltung auf ihre E-Government-Tauglichkeit zu prüfen. Besonders interessant erscheinen aus heutiger Sicht kollaborative E-Government-Prozesse wie das Bauantragsverfahren zu sein, an denen beide Partner, Unternehmen und Behörde, an mehreren Prozessschritten gemeinsam beteiligt sind.

Petra Wolf ist Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik der Technischen Universität München, Prof. Dr. Helmut Krcmar ist der Lehrstuhlinhaber.