

Wechsel der Perspektive

Interview mit Professor Helmut Krcmar, Technische Universität München, über Anforderungen der Wirtschaft an E-Government, die Ergebnisse der Studie Collaborative E-Government und die Konsequenzen für Kommunen.

Herr Professor Krcmar, auf dem nationalen IT-Gipfel Ende vergangenen Jahres wurde gefordert, dass die Anforderungen an die Gestaltung von E-Government-Prozessen insbesondere für die Wirtschaft systematisch erhoben werden müssten. Das überrascht Sie nicht wirklich?

Als Vertreter der Wissenschaft im Arbeitskreis E-Government des IT-Gipfels habe ich diese Forderung maßgeblich mit for-

muliert. Das heißt: Die bisherige papierbasierte Übergabe von Dokumenten und Formularen wurde durch eine Upload-Funktion für ein nunmehr digitales Formular ersetzt. Für Unternehmen bedeutet das kaum Einsparung – abgesehen vom Porto. Zum anderen lassen sich nicht alle Behördenkontakte vollständig elektronisch abbilden: Kontakte, die auf persönlicher Beratung oder auch auf Aushandlungsprozessen beruhen, können nicht in Form von Workflows abgebildet werden.

ment-Potenzial und -Anforderungen aus der Perspektive der relevanten Akteure durchgeführt werden kann.



Prof. Helmut Krcmar

Sie führen eine neue Begrifflichkeit ein. Was ist unter Collaborative E-Government zu verstehen?

Der Begriff Collaborative E-Government betont die Unterstützung der Zusammenarbeit der Kooperationspartner auf Unternehmens- und Behördenseite, im Gegensatz zu einer verkürzten Konnotation des Begriffs E-Government, der häufig lediglich die Unterstützung der Übergabe von Informationen an der Schnittstelle zwischen Unternehmen oder Bürgern und Behörde meint. Collaborative E-Government greift aus der Menge unternehmerischer Behördenkontakte diejenigen heraus, die auf der Kooperation zahlreicher Partner auf Seiten des Unternehmens wie auch auf Behördenseite für die Vorbereitung und Abwicklung beruhen.

Sie fordern also die konsequente Berücksichtigung der Kundensicht. Warum sollten die Behörden und Ämter diesen Perspektivwechsel vornehmen?

„Unternehmen nehmen nur Dienste an, die Nutzen stiften.“

muliert. Sie entspricht meiner Erfahrung, dass Unternehmen nur diejenigen Dienste annehmen, die Nutzen stiften. Das heißt, für die Gestaltung von erfolgreichen E-Government-Diensten müssen Anforderungen nicht nur der Behörden, sondern vor allem auch der Unternehmen ermittelt und berücksichtigt werden.

Die vorhandenen E-Government-Angebote werden selten genutzt. Warum vertrauen viele Unternehmen immer noch auf den Papierstandard?

Zum einen wurden in der Vergangenheit zu häufig nicht Prozesse, sondern nur Schnittstellen betrach-

Sie haben kürzlich die Studie Collaborative E-Government vorgelegt. Was sind die wesentlichen Ergebnisse der Untersuchung?

Im Rahmen der Untersuchung konnten charakteristische Merkmale und Phasen von Unternehmenslagen identifiziert werden, die dafür ausschlaggebend sind, welche Anforderungen aus Unternehmenssicht an eine E-Government-Lösung zu stellen sind und welches Potenzial einer solchen Lösung zugerechnet wird. Dies wird an zwei ausgewählten Unternehmenslagen demonstriert. Die Studie liefert damit ein Instrumentarium, mit dem eine systematische Erhebung von E-Govern-

E-Government-Lösungen werden nur genutzt, wenn sie Verbesserungen gegenüber der herkömmlichen Abwicklung bieten. Gleichzeitig profitiert die öffentliche Verwaltung von möglichen Einspareffekten durch E-Government nur dann, wenn sie einen nennenswerten Anteil der Behördenkontakte auf diesen Kanal verlagern kann. Das bedeutet, E-Government-Lösungen sollten die Perspektiven aller potenziellen Nutzer berücksichtigen.

Was bedeutet dies für die Architektur von E-Government-Lösungen?

Ich gehe davon aus, dass wir typische Szenarien von E-Government-Kontakten identifizieren werden, die durch eine geeignete Architekturausprägung unterstützt werden können. Diese können von Kooperationsportalen, wie etwa Bauplattformen, bis hin zu weitgehend integrierten Lösungen analog der Destatis-Anwendung des Statistischen Bundesamtes reichen. Wichtig ist es, etablierte Unternehmensstandards zu berücksichtigen und entsprechende Schnittstellen zu schaffen.

Welche Bereiche oder Unternehmenslagen eignen sich besonders für Collaborative E-Government?

Zur Person

Prof. Dr. Helmut Krcmar hat den Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik an der Fakultät für Informatik der TU München inne. Seine Forschungsschwerpunkte liegen unter anderem in den Bereichen Informations- und Wissensmanagement, Engineering und Management IT-basierter Dienstleistungen sowie E-Government.

Wenn an einer Behördeninteraktion verschiedene Akteure innerhalb und außerhalb der Behörde mit einander kooperieren, sollten auch die organisatorischen, prozessualen und technischen Rahmenbedingungen dieser verschiedenen Perspektiven betrachtet werden. Ob am Ende eine Kooperationsplattform resultiert oder eine automatisierte Workflow-Unterstützung, hängt von der betrachteten Unternehmenslage ab.

Können Sie ein konkretes Beispiel für den Nutzen von kooperativen E-Government-Prozessen nennen?

Ausgangspunkt der Untersuchung kooperativer E-Government-Prozesse war die positive Bewertung der virtuellen Bauplattform durch Unternehmen, die häufig Bauanträge stellen. Der Bauantragsprozess beruht auf der Zusammenarbeit zahlreicher Akteure auf Unternehmens- und auf Behördenseite. Deren Zusammenarbeit kann bei der Benutzung einer Kooperationsplattform koordiniert werden. Sowohl die Erstellung von Planungsdokumenten als auch die Begutachtung und Überarbeitung wird durch eindeutige Versionierung, Rechte-Management, Zugriff auf Archivmaterial sowie orts- und zeitunabhängigen Zugriff vereinfacht und beschleunigt.

Gibt es weitere Prozesse mit ähnlichem Potenzial?

Dem Bauantragsverfahren sehr ähnlich sind grundsätzlich eine ganze Reihe von komplexen Antragsverfahren wie die Zulassung von Medikamenten oder Pflanzenschutzmitteln oder auch umweltrechtliche Genehmigungen bei Produktionsanlagen. Auch hier sind zahlreiche

Link-Tipp

Eine Kurzfassung der Studie Collaborative E-Government ist auf der Website des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik der TU München verfügbar:

- www.winfobase.de

Den Deep Link finden Sie unter www.kommune21.de.

Akteure bei der Vorbereitung und Begutachtung von Anträgen beteiligt und könnten von einer Kooperationsinfrastruktur profitieren. Unabhängig davon können aber auch weniger komplexe Behördenkontakte mit E-Government nutzenstiftend unterstützt werden.

Welchen Beitrag leistet diese Untersuchung für die weitere Entwicklung der digitalen Beziehungen zwischen der öffentlichen Verwaltung und ihren Kunden?

Die Untersuchung liefert die Ausgangsbasis dafür, die digitalen Beziehungen zwischen öffentlicher Verwaltung und ihren Kunden systematisch zu untersuchen und mithilfe geeigneter E-Government-Lösungen zu unterstützen.

Welche Konsequenzen sollten die Kommunen aus der Studie ziehen?

Aus meiner Sicht ist es nun an den Kommunalverwaltungen, zusammen mit der Wirtschaft, der Wissenschaft und der IT-Industrie aktiv zu werden und im Sinne lokaler und regionaler Runder Tische, zentrale Ansatzpunkte für E-Government zu identifizieren. Der Ansatz von Collaborative E-Government und die dort entwickelte Systematik zum prozessorientierten E-Government-Assessment stellen das Instrumentarium dafür bereit.

Interview: Alexander Schaeff