

Entwicklung und Umsetzung eines E-Government-Masterplans

Entwicklung und Umsetzung eines
E-Government-Masterplans beim
Burgenländischen Müllverband



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung – Problemstellung.....	3
2. ICG-E-Government-Grundmodell	4
3. Projektablauf	5

1. Einleitung – Problemstellung

E-Government ist seit ca. zwei Jahren DAS Schlagwort im Bereich der Öffentlichen Verwaltung. Durch entsprechenden Druck seitens der Politik und der Medien sowie der durch die Budget-Situation gegebene Notwendigkeit zur Kostenreduktion in den Öffentlichen Verwaltungen wurde rund um das Thema ein „Hype“ aufgebaut.¹

In der Vergangenheit wurden von der Öffentlichen Verwaltung umfangreiche Informations-Webseiten erstellt, (z. B. help.gv.at, Finanz-Online u. a.) die der Öffentlichkeit suggerieren, dass E-Government im engeren Sinn bereits heute Realität ist. Tatsächlich bleiben aber bei den heutigen Lösungen wesentliche Potenziale, die sich durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien bieten würden, noch ungenutzt. Es ist zwar ein Schritt in die richtige Richtung das Frontend für den Bürger zu modernisieren, allerdings darf dabei die Integration und Anbindung der internen Verwaltungsprozesse nicht vernachlässigt werden.

Aus Sicht der ICG Infora Consulting Group (ICG) ist es daher notwendig, bei der Umsetzung von E-Government-Anwendungen vor allem auf die Anbindung des Frontends an die Back-End System zu achten. Dies erfordert aber auch ein wesentlich umfassenderes Change-Management, als es bei der bloßen Online-Stellung von Inhalten der Fall ist. Neben der Technologie müssen auch die Prozesse, der Content, die Personal- und Führungskräfteentwicklung und das Marketing Beachtung finden.

Das hier vorgestellte Projektbeispiel beim Burgenländischen Müllverband (BMV) soll zeigen, wie eine ganzheitliche Strategie entwickelt und umgesetzt werden kann.

¹ JANSEN, S.A., PRIDDAT, B.P., Electronic Government, Neue Potentiale für einen modernen Staat, Klett-Cotta, Stuttgart, 2001, Seite 13-27

2. ICG-E-Government-Grundmodell

Um E-Government für eine Organisation möglichst nutzbringend einzuführen, ist zunächst natürlich eine entsprechende Abgrenzung des Begriffs „E-Government“ nötig. Die ICG orientiert sich dabei an folgendem Modell:

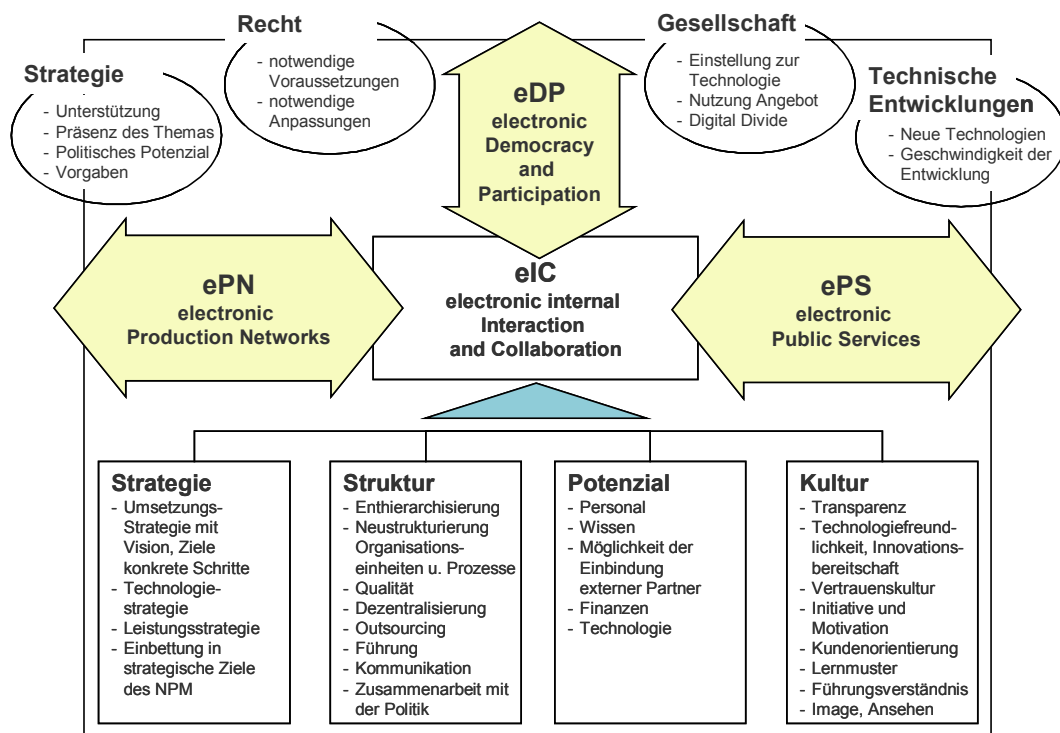


Abbildung: ICG E-Government-Modell²

Das Modell legt die wesentlichen Handlungsfelder und auch die zu beachtenden Rahmenbedingungen fest und verhindert durch seinen umfassenden Ansatz, dass Teilbereiche bei der Bearbeitung ausgeblendet werden.

Für das hier vorgestellte Projekt wurden vor allem die Bereiche interne Zusammenarbeit (eIC), elektronische Produktionsnetzwerke (ePN) und elektronische öffentliche Leistungen (ePS) näher untersucht. Der Bereich elektronische Demokratie und Partizipation (eDP) wurde bewusst nicht bearbeitet, da dieser Bereich naturgemäß für den Burgenländischen Müllverband keine große Rolle spielt.

² K. SCHEDLER, L. SUMMERMATTER, B. SCHMIDT, Electronich Government einführen und entwickeln, Verlag Paul Haupt, Bern, 2002

3. Projektablauf

Die nachfolgende Grafik zeigt im Wesentlichen das Vorgehen zur Strategieentwicklung im Projekt:

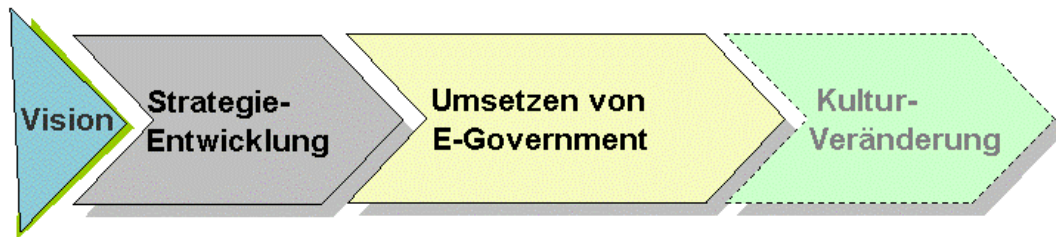


Abbildung: Vorgehensweise im Projekt

Wesentlich für das Vorgehen ist es, dass die oben beschriebenen Schritte immer unter dem gesamtheitlichen Aspekt der vier Managementfelder Strategie, Struktur, Potenziale und Kultur durchgeführt wurden.

Visionsentwicklung

Zunächst ging es im Projekt darum, die grundlegende E-Government-Ausrichtung des BMV festzulegen. Wesentliche Zielsetzungen dabei waren, dass der BMV langfristig alle seine Produkte und Dienstleistungen auch elektronisch anbieten will. Dies aber immer mit Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse seiner Kunden und Mitarbeiter. Den Mitarbeitern sollen durch E-Government neue Arbeitsformen und Hilfsmittel zur Verfügung stehen.

Ist Analyse

Um eine aussagekräftige und realistische Strategie zu entwickeln war es zunächst notwendig, die IST-Situation des BMV in den Handlungsfeldern Strategie, Potenziale, Struktur und Kultur zu analysieren. Dabei wurden v.a. bestehende IT-Anwendungen, derzeit ablaufende Prozesse sowie die zu erbringenden Produkte und Leistungen des BMV analysiert.

Strategieentwicklung

Ausgehend von der IST-Situation konnten nun die entsprechenden strategischen Ziele des BMV im Bereich E-Government für die nächsten Jahre festgelegt werden.

Nächster Schritt war die Entwicklung eines Kriterienkataloges mithilfe dessen eine qualitative und quantitative Nutzenbewertung der verschiedenen E-Government-Optionen durchgeführt werden konnte. So konnte festgestellt werden, welche „Online-Produkte“ für den BMV den höchsten Nutzen bringen. Ergebnis des Strategieentwicklungsprozesses ist ein Masterplan, der festlegt, welche E-Government-Maßnahmen in den nächsten Jahren umgesetzt werden. Ebenso werden die zeitliche Abfolge und die Meilensteine, soweit aus heutiger Sicht möglich, festgelegt.

Detailkonzeption und Umsetzung

Nächster Schritt im Projekt war die Planung der Umsetzung der am höchsten bewerteten Produkte des BMV. Als erstes Produktbündel wird die Verwaltung der Müllgefäße beim BMV online-fähig gemacht. Darunter fallen vor allem:

- An-, Ab- und Ummeldung von Müllgefäßen
- Änderung der Ausstattung von Müllgefäßen

Diese Tätigkeiten können vom Kunden selbst online durchgeführt und können leicht über elektronische Formulare abgebildet werden. Wichtig bei der Umsetzungsplanung war, dass der Prozess vollelektronisch abläuft, d.h. dass die Anbindung des Web-Interfaces an die Backoffice-Systeme gegeben ist, ohne dass es zu Medienbrüchen kommt.