



Fraunhofer Institut
Experimentelles
Software Engineering

eGovernment aus Unternehmenssicht: Ergebnisse einer empirischen Untersuchung in Rheinland-Pfalz (Kurzfassung)

Autoren:

Ines Grützner
Thomas Jeswein
Petra Steffens

IESE-Report Nr. 047.07/D
Version 1.0
30. Mai, 2007

Eine Publikation des Fraunhofer IESE

Das Fraunhofer IESE ist ein Institut der Fraunhofer-Gesellschaft. Das Institut transferiert innovative Software-Entwicklungstechniken, -Methoden und -Werkzeuge in die industrielle Praxis. Es hilft Unternehmen, bedarfsgerechte Software-Kompetenzen aufzubauen und eine wettbewerbsfähige Marktposition zu erlangen.

Das Fraunhofer IESE steht unter der Leitung von
Prof. Dr. Dieter Rombach (geschäftsführend)
Prof. Dr. Peter Liggesmeyer
Fraunhofer-Platz 1
67663 Kaiserslautern

Inhaltsverzeichnis

1	Nutzen- und branchenorientiertes eGovernment in Rheinland-Pfalz	1
2	Untersuchungsablauf	2
3	Untersuchungsergebnisse	4
4	Erkenntnisse aus der Untersuchung	6
5	Ausblick	7

Schlagworte:

Branchen- und nutzenorientiertes eGovernment, Balanced Scorecard, Nutzwertanalyse, eGovernment-Eignung, Portfolio-Analyse, empirical study in industry, Prozesse an der Schnittstelle Verwaltung - Wirtschaft

1 Nutzen- und branchenorientiertes eGovernment in Rheinland-Pfalz

Vor dem Hintergrund hoher Bürokratielast für Unternehmen in Deutschland hat das Land Rheinland-Pfalz ein nutzen- und wirtschaftsorientiertes eGovernment zur Richtschnur seiner eGovernment-Strategie erklärt und in seinem Aktionsplan eGovernment verankert. Ziel dieses Ansatzes ist es, Verwaltungsprozesse und industrielle Wertschöpfungsketten elektronisch zu verzahnen und damit für Wirtschaft und Verwaltung Kostenreduktionen und Effektivitätssteigerungen herbeizuführen. Damit stellt sich die Frage, welche Abläufe optimiert werden können, welche Prozesse von einer IT-Unterstützung am meisten profitieren würden und in welche Verfahren daher knappe Haushaltsmittel investiert werden sollen.

Um diese Frage für Rheinland-Pfalz zu beantworten hat die Landesregierung im Sommer 2005 ein Projekt auf den Weg gebracht mit dem Ziel, Optimierungspotenziale in Verwaltung und Wirtschaft zu ermitteln. In parallelen Analysen auf Wirtschafts- und Verwaltungsseite sollte festgestellt werden, welche Interaktionen zwischen Unternehmen und Landesbehörden stattfinden und für welche dieser Interaktionen eine Online-Abwicklung den größten Nutzen erwarten lässt. Die wirtschaftsseitige Analyse wurde vom Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau, die verwaltungsseitige vom Ministerium des Innern und für Sport inhaltlich konzipiert, betreut und gefördert. Das Fraunhofer IESE führte die Analyse in der Wirtschaft, die Fachhochschule für öffentliche Verwaltung in Mayen die Analyse innerhalb der Verwaltung durch, beide jeweils in enger Abstimmung mit dem betreuenden Ministerium. In diesem Artikel werden das Vorgehen und die Ergebnisse der wirtschaftsseitigen Untersuchung dargestellt.

2 Untersuchungsablauf

Gegenstand der Untersuchung waren die Interaktionen zwischen ausgewählten Unternehmen der Branchen Automobil, Chemie/Mineralstoffe und Landwirtschaft und den rheinland-pfälzischen Landesbehörden. Unter Interaktion wurden dabei eine oder mehrere Behördenkontakte verstanden, die dem gleichen Ziel dienen und mit genau einer Landesbehörde stattfinden, z. B. die Beschaffung von Informationen beim Vermessungs- und Katasteramt.

An der Untersuchung, die in zwei Schritten stattfand, beteiligten sich insgesamt 14 Unternehmen, davon neun an beiden Schritten. Im ersten Schritt wurden die Interaktionen der beteiligten Unternehmen mit der Landesverwaltung ermittelt. In einem zweiten Schritt wurde das „eGovernment-Potenzial“ der Interaktionen erhoben. Hierfür wurde einerseits die Relevanz der Interaktionen für die Erfüllung der Unternehmensziele auf Basis des Balanced-Scorecard-Ansatzes betrachtet. Andererseits wurde der Nutzen bewertet, den eine IT-Unterstützung erwarten lässt. Relevanz und Nutzen bildeten somit die beiden Dimensionen der Portfolio-Analyse. Ähnliches erfolgte nach einem von der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung entwickelten, sehr detaillierten Bewertungsverfahren auf Seiten der Verwaltung.

Für die beiden wirtschaftsseitigen Erhebungsschritte wurde je ein Online-Fragebogen entworfen und eingesetzt, der einen personalisierten Zugriff bot. Zugleich wurden die Firmen während der Beantwortung der Fragen intensiv persönlich betreut.

Verwaltungsseitig wurde den Behörden für die Erhebung ein Online-Formular für die medienbruchfreie Verarbeitung der Informationen zur Verfügung gestellt.

Nach jedem Erhebungsschritt fand im Rahmen eines Runden Tisches ein Abgleich der wirtschafts- mit den verwaltungsseitigen Ergebnissen statt. Der erste Runde Tisch hatte zum Ziel, die in der Verwaltung identifizierten Verwaltungsverfahren und die von den Unternehmen genannten Interaktionen einander zuzuordnen und Nacherhebungsbedarf im Falle fehlender Entsprechungen oder unklarer Zuordnungen festzustellen. Eine Herausforderung dieses Abgleichs bestand darin, die in unternehmensspezifischer Begrifflichkeit bezeichneten Interaktionen erstens als identisch zu erkennen und zweitens auf die wiederum anders benannten Verwaltungsverfahren abzubilden. Der zweite Runde Tisch hatte zum Ziel, das verwaltungsseitig erhobene eGovernment-Potenzial mit dem wirtschaftsseitig erhobenen abzugleichen. Ergebnis des zweiten Runden Tisches war die Menge der beidseitig hoch bewerteten Verwaltungsverfahren als Vor-

aussetzung für eine Priorisierung des weiteren nutzen- und branchenorientierten Ausbau des eGovernment-Angebots der Landesregierung.

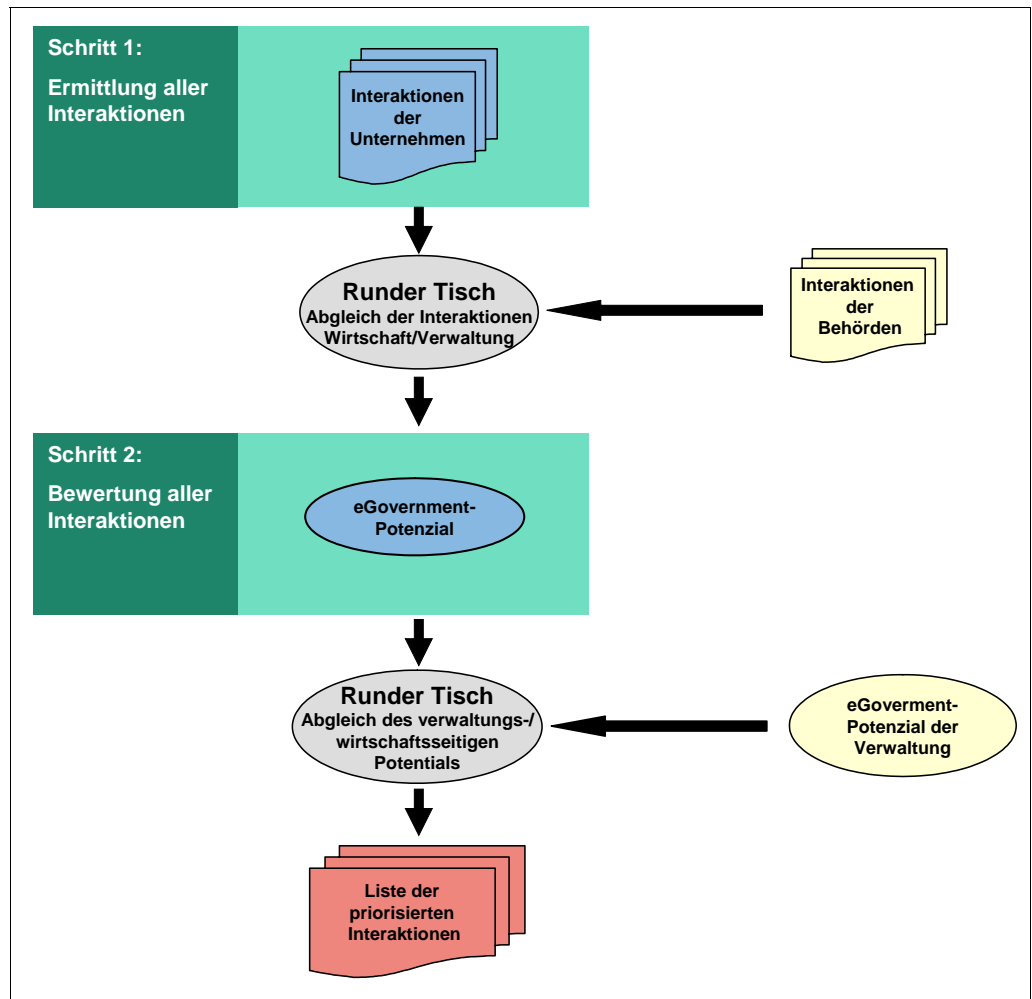


Abbildung 1 Ablauf der wirtschaftsseitigen Untersuchung

3 Untersuchungsergebnisse

Im ersten Schritt der Analyse wurden von den Unternehmen insgesamt 166 Interaktionstypen gemeldet. Von diesen konnten 89 den verwaltungsseitig identifizierten Verfahren zugeordnet werden. Da die Verwaltungsverfahren oftmals mehrere Interaktionstypen umfassten, repräsentieren die 89 wirtschaftsseitigen Interaktionstypen insgesamt nur 43 Verwaltungsverfahren. Bei den nicht zugeordneten 77 Interaktionstypen handelt es sich zumeist um Interaktionen, denen auf Verwaltungsseite kein formales Handeln zugrunde liegt (z.B. persönliche Abstimmungen im Kontext von Genehmigungsverfahren) oder um Interaktionen, die Elemente von ebenenübergreifenden Verwaltungsverfahren darstellen, für die die Verfahrenshoheit nicht bei der Landesverwaltung liegt.

Ergebnis des zweiten Analyseschritts waren vier Portfolios: je eines, das das e-Government-Potenzial der ermittelten Interaktionen innerhalb einer der drei Branchen darstellt, und eines, das das über die Branchen gemittelte eGovernment-Potenzial aller Interaktionen visualisiert (s. Abb. 2).

Der Abgleich der hoch bewerteten Interaktionen der Branchenportfolios (Quadrant Q1) mit dem verwaltungsseitigen Ranking ergab in der Schnittmenge folgende sieben Verwaltungsverfahren bzw. Verfahrenskluster:

- *Wasserrechtliche Genehmigungen und Erlaubnisse*
Diese Verfahren regeln Nutzung, Eingriffe und Tätigkeiten in Gewässern und deren Randbereichen, die erhebliche Auswirkungen auf die Gewässer haben.
- *Auszüge aus der Liegenschaftskarte und der Liegenschaftsbeschreibung*
Diese Verfahren umfassen alle Interaktionen, die dazu dienen, Auszüge aus den Unterlagen von Liegenschafts- und Katasterämtern zu beschaffen.
- *Vollzug der Klärschlammverordnung*
Dieses Verfahren betrifft alle Interaktionen für die ökologisch vertretbare landbauliche Verwertung von Klärschlamm inklusive der erforderlichen Bodenuntersuchungen.
- *Festsetzung der Abwasserabgabe*
Dieses Verfahren bezieht sich auf alle Interaktionen zur Meldung der Informationen, die für die Berechnung der Abwasserabgabe benötigt werden, und zur Erhebung der Abgabe selbst.
- *Erhebung der Ausgleichsabgabe nach Schwerbehindertenrecht*
Dieses Verfahren dient der Festlegung und Zahlung einer Ausgleichsabgabe für den Fall, dass Unternehmen nicht die vorgeschriebene Anzahl schwer behinderter Menschen beschäftigen.

- *Genehmigung von Abfallbehandlungsanlagen*
Dieses Verfahren bündelt alle Interaktionen, die ein Unternehmen während der Einholung einer Genehmigung für den Bau und den Betrieb von Abfallbehandlungsanlagen durchführen muss.
- *Erlaubnis für das Entnehmen von Wasser aus Gewässern*
Dieses Verfahren kommt zum Tragen, wenn Unternehmen für ihre Produktionsprozesse Wasser aus öffentlichen Gewässern entnehmen möchten.

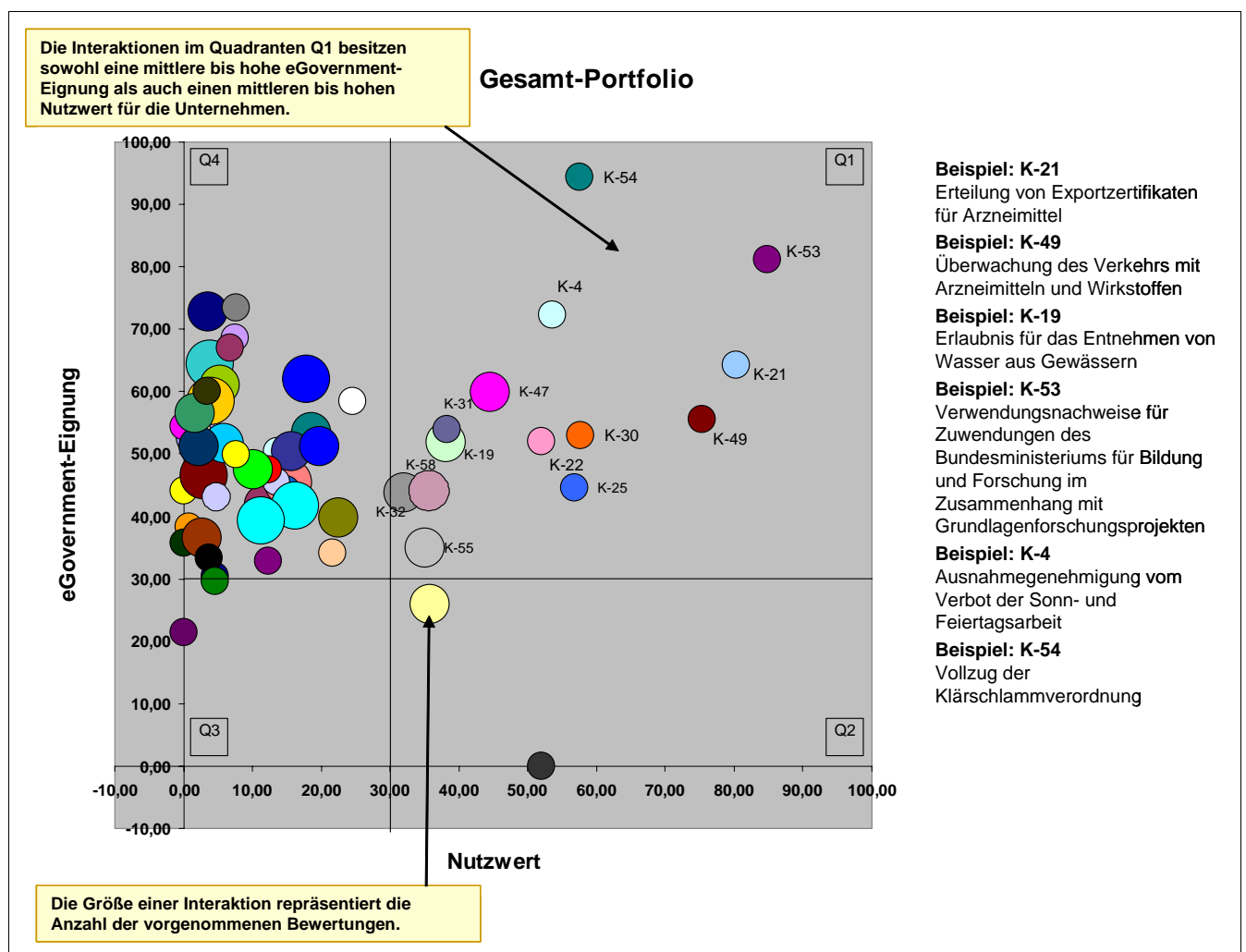


Abbildung 2 Portfolio zur Darstellung des eGovernment-Potenzials gemittelt über alle 3 Branchen

4 Erkenntnisse aus der Untersuchung

Wie die Untersuchungsergebnisse zeigten, bezog sich ein erheblicher Teil der erhobenen Interaktionen nicht ausschließlich auf die Landesebene, sondern betraf daneben auch die Kommunal- und Bundesebene. Um die Optimierungspotenziale in Gänze auszuschöpfen, sollte die Umsetzung eines konsequent nutzen- und branchenorientierten eGovernment nicht an Verwaltungsgrenzen halt machen.

Nur in wenigen Unternehmen existiert eine Gesamtsicht auf die Behördenkontakte des Unternehmens. Während es für andere Themen eine institutionalisierte Verantwortung gibt, z.B. Umweltschutz- oder Qualitätsbeauftragte, gibt es derzeit keine unternehmensweite Verantwortlichkeit für eGovernment. Für Untersuchungen in Unternehmen ergeben sich daraus folgende Implikationen:

- Relevante Ansprechpartner werden erst im Untersuchungsverlauf identifiziert.
- Die Schnittstellen Unternehmen / Verwaltung sind nicht dokumentiert.
- Untersuchungsteilnehmer müssen erst an das Thema eGovernment herangeführt und während der Untersuchung intensiv persönlich betreut werden.

Dies sollte bei der Planung künftiger Untersuchungen berücksichtigt werden.

Während der intensiven persönlichen Betreuung der Firmen bei der Bearbeitung der Fragebögen zeigte sich, dass die Sichtweisen und Terminologien in Unternehmen und Behörden oft sehr unterschiedlich sind. In gemeinsamen Projekten zwischen Wirtschaft und Verwaltung kommt einem neutralen Mittler und „Übersetzer“ zwischen beiden „Welten“ daher eine maßgebliche Rolle zu.

5 Ausblick

Das Projekt Branchenprozesse mit Schnittstelle zur Landesverwaltung Rheinland-Pfalz bildete den Auftakt für eine Reihe systematisch-empirischer Analysen der Interaktionen zwischen den rheinland-pfälzischen Landesbehörden und der im Land ansässigen Wirtschaft. Das dabei von Fraunhofer IESE entwickelte methodische Instrumentarium wurde von T-Systems für eine Analyse der Prozessketten zwischen der Verwaltung und der Branche „Logistik und Transport“ eingesetzt. Beide Untersuchungen stellen ein wichtiges Planungsinstrument für die im Juli 2006 im Ministerium des Innern und für Sport gegründete „Zentralstelle IT-Management, eGovernment, Multimedia und Verwaltungsmodernisierung“ und für die weitere Realisierung des nutzen- und branchenorientierten eGovernment im Einvernehmen mit den betroffenen Ressorts und im Dialog mit der Wirtschaft dar.

Dokumenten Information

Titel: eGovernment aus Unternehmenssicht: Ergebnisse einer empirischen Untersuchung in Rheinland-Pfalz

Datum: 30. Mai, 2007
Report: IESE-047.07/D
Status: Final
Klassifikation: Öffentlich

Copyright 2007, Fraunhofer IESE.
Alle Rechte vorbehalten. Diese Veröffentlichung darf für kommerzielle Zwecke ohne vorherige schriftliche Erlaubnis des Herausgebers in keiner Weise, auch nicht auszugsweise, insbesondere elektronisch oder mechanisch, als Fotokopie oder als Aufnahme oder sonstwie vervielfältigt, gespeichert oder übertragen werden. Eine schriftliche Genehmigung ist nicht erforderlich für die Vervielfältigung oder Verteilung der Veröffentlichung von bzw. an Personen zu privaten Zwecken.