

E-Government für Unternehmen

Jürgen Stember | André Göbel

abstract

Der Artikel beschreibt die Prämissen, Perspektiven und Ziele des Forschungsprojektes „E-Government für Unternehmen“ im Rahmen der Aktualität und Zielkonzeption wirtschaftsbezogener Verwaltungsdienstleistungen. Das Forschungsprojekt der Hochschule Harz in Deutschland kooperiert mit der Stadt Halle (Saale) und versucht durch Konzepte der Dienstleistungsbündelung in einem Integrierten Dienstleistungsverbund (IDV) eine Steigerung der wirtschaftlichen Standortattraktivität zu erreichen.

Einführung. Die Aufgaben der Fachhochschulen in Deutschland werden nur selten mit Forschungsaufgaben oder sogar erfolgreichen Forschungsaktivitäten in Verbindung gebracht. Dennoch erfüllen gerade die Fachhochschulen einen beachtlichen Beitrag zum Wissenstransfer aus der Forschung in die Praxis. Mit ihrem Schwerpunkt der angewandten Forschung sind sie deshalb ein gern gesehener Kooperationspartner in der Wirtschaft und in Institutionen des öffentlichen Sektors.

Sachsen-Anhalt nutzt als eines der ersten Bundesländer Deutschlands diesen wichtigen Aspekt des Wissenstransfers durch Fachhochschulen zur Stärkung der klein- und mittelständischen Unternehmen innerhalb eines gemeinsamen Netzwerkes aus Wirtschaft, Verwaltung und Fachhochschulen.

Das 2005 gegründete Kompetenznetzwerk für Angewandte und Transferorientierte Forschung (KAT) vereint verschiedene Kompetenzzentren an den beteiligten Fachhochschulen. Die Hochschule Harz betreibt in diesem Zusammenhang das Kompetenzzentrum für Informations- und Kommunikationstechnik, in dem der Schwerpunkt E-Government inzwischen durch 4 Forschungsprojekte vertreten wird. Gegenstand dieses Artikels ist das Forschungsprojekt „E-Government für Unternehmen“ unter der Leitung von Prof. Dr. Jürgen Stember.

Forschungsziel und Grundannahmen. Das Forschungsprojekt „E-Government für Unternehmen“ hat sich die praxisnahe Erforschung, Einführung und Umsetzung einer wettbewerbsorientierten E-Government-Strategie für Unternehmen am Beispiel der Stadt Halle/Saale zum Ziel gesetzt. Aus vorangegangenen Betrachtungen wurden dafür die vier nachfolgenden Grundannahmen und Prämissen abgeleitet, welche die wesentliche Forschungsgrundlage des Projektes widerspiegeln:

- Die Dienstleistungsqualität der Verwaltungen wird für den wirtschaftlichen Wettbewerb immer wichtiger, da sie durch Schnelligkeit, Flexibilität und Transparenz einen hohen Mehrwert für Unternehmen liefert.
- In diesem Zusammenhang führen Qualitätssteigerungen der Verwaltungsdienstleistungen insgesamt und unternehmensbezogene Dienstleistungen im Besonderen an einem Standort zu wachsender wirtschaftlicher Attraktivität.
- E-Government und digitale Verwaltungsdienstleistungen tragen im Weiteren zu einer erheblichen Qualitätsverbesserung bei.
- Erst eine vollständige Prozessintegration der unternehmensbezogenen Verwaltungsdienstleistungen sowohl öffentlicher, als auch quasi-öffentlicher Institutionen (Intermediäre) schafft einen deutlich spürbaren Mehrwert für die Unternehmen und steigert die Standortattraktivität.

Auf diesen Grundannahmen und Prämissen aufbauend wurde ein Konzept mit den folgenden Forschungsperspektiven erstellt, welches seit Anfang 2007 gemeinsam mit dem Hauptkooperationspartner Stadt Halle (Saale) in Sachsen-Anhalt bearbeitet wird.

Forschungsperspektiven. Das Forschungsprojekt „E-Government für Unternehmen“ hat sich aufbauend auf den Grundannahmen im Besonderen die ganzheitliche konzeptionelle Integration von Verwaltungsdienstleistungen für Unternehmen zum Kernthema gesetzt. Aufgrund der Vielzahl der einbezogenen Verwaltungen und Einrichtungen sowie der Vielzahl in Frage kommender Dienstleistungen, sind entsprechend auch sehr unterschiedliche Forschungsperspektiven aufgegriffen worden (siehe auch Abb.1):

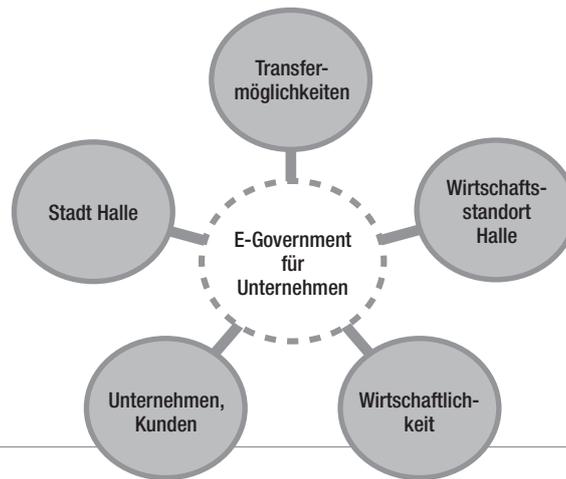


Abbildung 1: Forschungsperspektiven

- **Business Process E-Government:** Perspektive der Stadt Halle (Saale). Untersuchung der Stadtverwaltung als Standortverwaltung. Analyse und Optimierung wirtschaftsbezogener intra-institutioneller Geschäftsprozesse. Identifizierung von Digitalisierungspotenzial.
- **User Focussed E-Government:** Perspektive der Kunden (Unternehmen). Bewertung der Dienstleistungen durch die „Abnehmer“ und Untersuchung der Nachfragebedingungen. Analyse der Qualität, Quantität, Relevanz und Akzeptanz bestehender Angebote aus Kundensicht.
- **Business Case E-Government:** Perspektive der Wirtschaftlichkeit von E-Government-Anwendungen. Untersuchung von Methoden zur Messung von Kosten-Nutzen-Verhältnissen, Nutzwerten und zur Bestimmung von Einsparpotenzialen sowie Konzepten zur gemeinsamen Verfahrensumsetzung und Finanzierung.
- **Collaborative/Cooperative E-Government:** Perspektive des Wirtschaftsstandortes. Untersuchung der inter-institutionellen wirtschaftsbezogenen Verwaltungsprozesse (Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen/Institutionen, insb. den Intermediären, wie Kammern und Beratern). Aufzeigen von Möglichkeiten der Prozessoptimierung und der Optimierung der Zusammenarbeit zwischen den Institutionen (digital und analog).
- **E-Government Transfer:** Perspektive des Wissenstransfers. Analyse der Übertragbarkeit von lokal-spezifischen Lösungen durch Verallgemeinerung auf andere Wirtschaftsstandorte und Stadtverwaltungen.

Aktualität. Auch vor dem Hintergrund der Ratifizierung der EU-Dienstleistungsrichtlinie sind die oben genannten Forschungsperspektiven von aktueller Bedeutung. Neben den schleppenden Diskussionen in Deutschland bezüglich der Verortung des Einheitlichen Ansprechpartners und der ebenso anstehenden Frage der technischen Lösung zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie wird im Rahmen des Forschungsprojektes stets auf einen mindestens ebenso wichtigen Aspekt hingewiesen: Der

verwaltungsübergreifenden Prozess-Clustering. Das Ziel der Lissabon-Strategie, die EU zum wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt zu machen, kann nur durch eine neue Form der inter-institutionellen Zusammenarbeit erreicht werden. Dabei spielt eine ganzheitliche und qualitativ hochwertige Betreuung von Wirtschaftsunternehmen eine maßgebliche Rolle.

Zielkonzeption. Die oben genannten Perspektiven und der beschriebene Veränderungsdruck auf die Verwaltungen werden nach Konzeption des Forschungsprojektes in folgender Reihenfolge bearbeitet: Im ersten Schritt werden unternehmensorientierte Dienstleistungen der Stadtverwaltung Halle analysiert. Hierbei sind im Besonderen charakteristische Attribute, wie Unternehmensbezug/-spezifik, Häufigkeit, Typ, Dienstleistungsphase, Komplexität, Routinegrad und Beteiligte der jeweiligen Prozesse von Interesse. Im Zweiten Schritt werden die Dienstleistungen in Produktions- (Back-Office) und Vertriebsbereiche (Front-Office) ausdifferenziert. Darüber hinaus wird die digitale Abwicklung dieser Dienstleistungen nach einer Wirtschaftlichkeitsanalyse betrachtet und in einem Service-Center zusammengefaßt. Im dritten Schritt werden Dienstleistungen anderer Verwaltungen am Standort, z.B. Landes- und Bundesverwaltungen in einem Verwaltungsservice-Center zusammengeführt und unter dem besonderen Aspekt der Realisierbarkeit betrachtet. Im vierten und letzten Schritt erfolgt die Zusammenführung der Angebote in einem „Integrierten Dienstleistungsverbund“ (IDV). Durch eine gemeinsame Gestaltung von Dienstleistungspaketen nach Problemlagen mittels der Integration von Angeboten durch quasi-öffentliche Institutionen, wie Kammern und Beratern, könnte der IDV an einem Standort weit mehr als nur einen Einheitlichen Ansprechpartner der Verwaltung nach EU-Dienstleistungsrichtlinie bieten: Es wäre der erste Schritt hin zu einem gemeinsamen Standortmarketing durch Dienstleistungs- und Wissensbündelung. ■



Prof. Dr. Jürgen Stember
Hochschule Harz (FH),
Fachbereich Verwaltungswissenschaften
Dekan des Fachbereichs
Verwaltungswissenschaften
und Leiter des Forschungsprojektes „E-Government für Unternehmen“



Dipl.-VwlInf. (FH) André Göbel
Hochschule Harz (FH),
Fachbereich Verwaltungswissenschaften
Wissenschaftlicher
Mitarbeiter im Forschungsprojekt „E-Government für Unternehmen“



Link zur Homepage des Forschungsprojektes:
<http://egov.hs-harz.de>