eGov Initiativen: Erfolgsfaktoren aus Führungssicht

Gerald Wagenhofer

IBB Internationale Betriebs Beratung
A-1070 Wien, Zieglergasse 76
gerald.wagenhofer@IBB-consulting.com

Schlagworte: e-government, Erfolgsfaktoren

Abstract: e-Government wird als Allheilmittel zur Verwaltungsmodernisierung gesehen. Die Realisierung sollte strategiegetrieben erfolgen. Dafür sind die Kernprozesse zu identifizieren und elektronisch umzusetzen. Für e-Government-Projekte wurden vom Arbeitskreis Organisation (eGov Initiative der OCG) in zwei Punkten Integrationsbedarf identifiziert (Strategie und Operation, Organisation und Technologie). Ebenfalls wichtige Erfolgsfaktoren sind die Beteiligung der Mitarbeiter sowie die Schaffung einer veränderungsbereiten Verwaltungskultur.

1. Die Ziele von eGov Initiativen

Die Anforderungen an die öffentlichen Verwaltung steigen massiv:

- Höhere Anforderungen durch die Bürger
- Knappe Kassen (Maastricht-Kriterien)
- Massive Änderung der Einstellung zu Budgetdefiziten
- Schlechtes Image der Beschäftigten
- Diskussion der Staatsaufgaben
- One-Stop-Shopping

Auf Grund dieser Anforderungen werden verstärkt e-Government-Lösungen angedacht und umgesetzt.

„Die“ Lösung wird in der Elektronisierung der Verwaltung gesehen:

- Vielfältige Möglichkeiten durch das Internet (e-Information, e-Communication, e-Forms, e-Transaction, e-Workflow/elektronischer Akt, e-Service, e-Democracy/e-Voting/e-Rechtsmittel, e-Procurement/e-Payment)
- Kommunikation mit den Bürgern (G2C)
- Kommunikation mit der Wirtschaft (G2B)

- Kommunikation mit anderen Verwaltungen (G2G)
- New Public Management

Bevor Erfolgsfaktoren identifiziert und va priorisiert werden können, müssen wir uns mit den typischen Führungskräften in der öffentlichen Verwaltung beschäftigten.

2. Die Führungskräfte in der öffentlichen Verwaltung

Die typische Top-Führungskräfte in der öffentliche Verwaltung ist kein EDV-Wissender:

- Überwiegend juristische Ausbildung
- Rechtssicherheit hat hohe Bedeutung
- ausgeprägte EDV-Kenntnisse selten
- langjährige Erfahrung mit politischen Entscheidungen und kulturellen Eigenheiten
- Eigendefinition: „besserer Sachbearbeiter"
- wachsende Bedeutung der New Public Management-Grundprinzipien

3. Die kritischen Faktoren, die den Erfolg bestimmen

Die wichtigste Erkenntnis ist die Identifikation von zwei Integrationsbedarfen.

Die Arbeitsgruppe „Organisation" des Forums eGov.at hat zwei Integrationsbedürfnisse identifiziert:

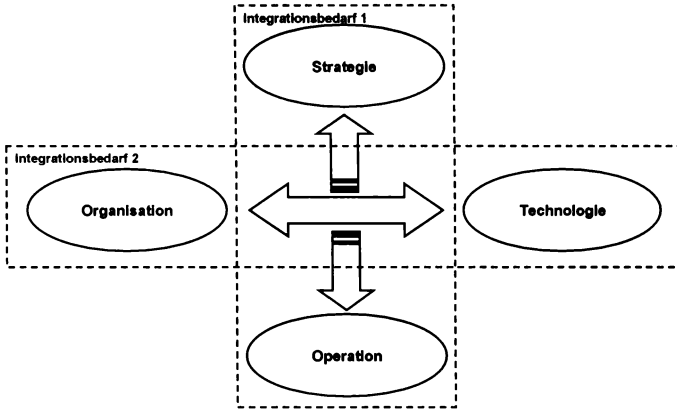

Abbildung: *Integrationsbedürfnisse*

Für die Ableitung von Erfolgsfaktoren ist die Identifizierung von Visionen – Strategien – Zielen der Verwaltung notwendig. Dabei ist festzustellen, was die Verwaltung (erreichen) will. Dazu sind die Kernprozesse der betreffenden Verwaltung zu identifizieren. Bei der Auswahl der zu definierenden Kernprozesse, die im Rahmen von e-Government-Projekten elektronisiert werden, muss die Verwaltung auch die Fallzahlen der jeweiligen Prozesse berücksichtigen. Beispielsweise ist die Lebenslage „Umzug" in einem Land wie Australien (alle 5 Jahre ziehen Australier um, bei rund 20 Million Einwohnern → ca 4 Million Umzüge pro Jahr) interessanter als in Österreich, wo die „Seßhaftigkeit" um ein Vielfaches höher ist.

Ein Ergebnis der bisherigen Arbeit ist die Ableitung von Erfolgsfaktoren, die von der Führungsebene zu beachten sind:

- Integration von strategischen und operativen Belangen sicherstellen
- Integration von organisatorischen und technologischen Belangen sicherstellen
- Festlegung der Vision/Strategie (Kernaufgaben/-prozesse)
- „Richtige" Bemessung von eGov-Projekten → Initiativen/Programm
- „Richtiger" Umfang der Ausschreibung (Leistungsbeschreibung)
- Effizientes Projektmanagement sicherstellen
- Beteiligung der Mitarbeiter
- veränderungsbereite Verwaltungskultur schaffen

Erfolgsfaktoren alleine reichen aber nicht aus, zusätzlich sind rechtliche und technologische Rahmenbedingungen zu berücksichtigen.

Neben Erfolgsfaktoren sind für die erfolgreiche Umsetzung von eGov-Projekten rechtliche und technologische Rahmenbedingungen zu berücksichtigen:

- Rechtliche Voraussetzungen
- Authentisierung
- Fachspezifische Gesetze
- Datenschutz
- Technologische Voraussetzungen
- Technische Umsetzung der rechtlichen Voraussetzung
- Standardisierung