

One-Stop-eGovernment für Unternehmen: Ein Bezugsrahmen zur Virtualisierung und Bündelung öffentlicher Dienstleistungen am Beispiel der Landeshauptstadt Düsseldorf

Frank Hogrebe¹; Wilfried Kruse¹, Markus Nüttgens²

¹Landeshauptstadt Düsseldorf
Organisations-, Personal-, IT- und Wirtschaftsförderungsdezernat
Burgplatz 1, D-40213 Düsseldorf
frank.hogrebe@stadt.duesseldorf.de
wilfried.kruse@stadt.duesseldorf.de

²Universität Hamburg
Fakultät Wirtschafts- und Sozialwissenschaften
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik
Von-Melle-Park 9, D-20146 Hamburg
markus.nuettgens@wiso.uni-hamburg.de

Abstract: Anbieter öffentlicher Dienstleistungen sind mit Blick auf die EU-Dienstleistungsrichtlinie gefordert, ihre Produkt- und Prozessorganisation neu auszurichten. Wesentliche Kernanforderungen sind die Einrichtung einheitlicher Ansprechpartner für Unternehmen und die elektronische Verfahrensabwicklung von Formalitäten und Verfahren zur Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit. Dies hat unmittelbare Auswirkungen auf die Ausgestaltung der zugrunde liegenden Informationssysteme und der IT-Infrastruktur. Neben Bundes- und Landesbehörden sind insbesondere Kommunen hiervon betroffen, da sie die meisten Verfahrens- und Entscheidungskompetenzen des staatlichen Sektors auf sich vereinen. Virtualisierung und Leistungsbündelung werden nachfolgend als wesentliche Differenzierungskriterien eingeführt. Am Anwendungsfall der Landeshauptstadt Düsseldorf wird der strategische Ansatz zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie für den Mittelstand konkretisiert.

1 Einleitung

E-Government steht aus Sicht der Europäischen Kommission vor einem entscheidenden Wendepunkt. Weitere wesentliche Fortschritte sind danach nur noch dann möglich, wenn bestimmte grundlegende Voraussetzungen geschaffen werden. Vor diesem Hintergrund hat die EU-Kommission im Frühjahr 2006 den „E-Government-Aktionsplan im Rahmen der i2010-Initiative: Beschleunigte Einführung elektronischer Behördendienste in Europa zum Nutzen aller“ zum europaweiten Zugang zu elektronischen Behördendiensten für den Zeitraum bis 2010 aufgestellt [EU06a, S.4f.]. Im Rahmen der Schaffung

der Voraussetzungen kommt der Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Rates über Dienstleistungen im Binnenmarkt, kurz EU-Dienstleistungsrichtlinie [EU06b], eine besondere Bedeutung zu. Diese regelt die Voraussetzungen zur Verwaltungsvereinfachung für einen freien Dienstleistungsverkehr innerhalb der Europäischen Gemeinschaft und umfasst vorrangig Regelungen zur elektronischen Verfahrensabwicklung.

In der Vergangenheit stand der Aufbau bürgerorientierter Dienstleistungszentren und eGovernment-Angebote im Vordergrund. Durch die Anforderungen der EU-Dienstleistungsrichtlinie verschiebt sich der Fokus hin zu unternehmensorientierten Anwendungen und „die Kundenperspektive tritt noch stärker in den Vordergrund“ [WK06, S. 3]. Dieser Entwicklung müssen insbesondere auch Kommunen verstärkt Rechnung tragen.

Der Beitrag ist wie folgt aufgebaut: Im zweiten Abschnitt werden die wesentlichen Forderungen der EU-Dienstleistungsrichtlinie zur Verwaltungsvereinfachung beschrieben und die daraus resultierenden Anforderungen aus Sicht der Unternehmen und Konsequenzen für die öffentliche Verwaltung dargestellt. Anschließend werden die notwendigen Grundlagen zur Entwicklung eines One-Stop-eGovernment anhand der Dimensionen Virtualisierung und Leistungsbündelung diskutiert. Dies umfasst die Entwicklung eines Bezugsrahmens zur Strukturierung der strategischen Positionierung von öffentlichen Dienstleistungsanbietern sowie die Diskussion und Ableitung von vier Szenarien. Exemplarisch werden die Dimensionen bezogen auf ein One-Stop-eGovernment für Unternehmen anhand eines Anwendungsfalles erläutert. Die Arbeit schließt mit einer Zusammenfassung und einem Ausblick.

2 EU-Dienstleistungsrichtlinie

Die EU-Dienstleistungsrichtlinie fordert die Mitgliedsstaaten auf, die erforderlichen Rechts- und Verwaltungsvorschriften in Kraft zu setzen, die notwendig sind, um den Zielsetzungen der Richtlinie bis Ende 2009 nachzukommen. Durch die Richtlinie soll der freie Dienstleistungsverkehr innerhalb der Gemeinschaft deutlich vereinfacht und erleichtert werden. Den Kern der Zielsetzungen bildet die Verwaltungsvereinfachung zugunsten von Unternehmen (Kapitel 2 der Richtlinie). Die Mitgliedsstaaten sind danach aufgefordert:

- die geltenden Verfahren und Formalitäten zur Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit auf ihre Einfachheit hin zu überprüfen und ggf. zu vereinfachen (Art. 5 - Verwaltungsvereinfachung),
- einheitliche Ansprechpartner einzurichten, über welche die Dienstleistungserbringer alle Verfahren und Formalitäten im Rahmen ihrer Dienstleistungstätigkeit abwickeln können (Art. 6 - einheitlicher Ansprechpartner),
- sicher zu stellen, dass alle Verfahren und Formalitäten problemlos aus der Ferne und elektronisch über den einheitlichen Ansprechpartner oder bei der zuständigen Behörde abgewickelt werden können (Art.8 - elektronische Verfahrensabwicklung).

Neben Bundes- und Landesbehörden entfallen die Verfahrens- und Entscheidungszuständigkeiten in Deutschland insbesondere auf die Städte und Gemeinden [BM06, S. 15]. Diese sind folglich im besonderen Maße gefordert, ihre Strukturen und Abläufe auf die EU-Dienstleistungsrichtlinie auszurichten. Dabei stehen sich die Anforderungen der Unternehmen einerseits und die Konsequenzen für die öffentlichen Verwaltungen andererseits gegenüber.

2.1 Anforderungen aus Sicht der Unternehmen

Die Richtlinie fordert insbesondere eine Vereinfachung von unternehmensbezogenen Verwaltungsvorgängen. Aus Sicht der Unternehmen steht der konsequente Abbau von Rechts- und Verfahrensvorschriften (Verwaltungsvereinfachung) und der damit einhergehenden Formalitäten im Vordergrund. Wenn Verfahren aus Gründen der Rechtsicherheit weiterhin durchgeführt werden müssen, sollten diese deutlich beschleunigt, vereinfacht und gebündelt werden. Zudem sollten die behördlichen Leistungen elektronisch verfügbar sein, um auch orts- und zeitungebunden Formalitäten und Verfahren möglichst vollständig abwickeln zu können. Dabei sind öffentliche Dienstleistungen entsprechend der EU-Dienstleistungsrichtlinie künftig so bereitzustellen, dass für das unternehmerische Anliegen stets ein einheitlicher Ansprechpartner vorhanden ist, der die Koordination notwendiger Teilleistungen (z.B. bei Bauprojekten oder der Gewerbebeantragung) verwaltebeneübergreifend übernimmt.

2.2 Konsequenzen aus Sicht der öffentlichen Verwaltung

Die öffentlichen Verwaltungen sind gefordert, die rechtlichen, fiskalischen, personellen, organisatorischen und IT-technischen Voraussetzungen zur Umsetzung zu schaffen. Dabei liegt auf der Rechtmäßigkeit des Verwaltungshandelns ein besonderer Schwerpunkt. Öffentliche Verfahren und Entscheidungen müssen verlässlich und damit rechtsicher sein. In Bezug auf die IT-technischen Aspekte bedeutet dies, dass im Rahmen einer papierlosen Bearbeitung öffentlicher Dienstleistungen besonders zu beachten ist, dass die eingesetzten Verfahren die jeweils notwendigen rechtlichen Aspekte abbilden. Zu den wichtigen Grundvoraussetzungen gehören aus Sicht der EU-Kommission das elektronische Identitätsmanagement (eIDM) für den Zugang zu öffentlichen Diensten, die elektronische Dokumentenauthentifizierung und die elektronische Archivierung [EU06a, S. 10].

3 One-Stop-eGovernment

One-Stop-Government beschreibt organisatorische Konzepte zur Bündelung öffentlicher Dienstleistungen an einem Ort und aus einer Hand. Typische Beispiele hierfür sind Bürgerämter bzw. Dienstleistungszentren. Komplexere Vorgänge können dabei nach Erhebung im „Frontoffice“ anschließend im „Backoffice“ mehr oder weniger arbeitsteilig auch behördenübergreifend erfolgen [Wi02, S. 3]. Gleichwohl muss der „Kunde“ physisch die zentrale Servicestelle aufsuchen, um sein Anliegen einzuleiten bzw. abzuwickeln. Durch eine elektronische Verfügbarkeit der Leistungspalette des One-Stop-Government wird dieses zum elektronischen One-Stop-Government, kurz One-Stop-

eGovernment. In diesen Kontext werden im Folgenden die Dimensionen Leistungsbündelung und Virtualisierung öffentlicher Dienstleistungen eingeordnet.

Nimmt man die Kundensicht ein, so sind öffentliche Dienstleistungen derart zu bündeln, dass Produkt- bzw. Leistungsbündel entstehen, welche sog. „Lebenslagen“ abbilden [KG02, S. 1]. Dies erfordert korrespondierende Prozesse in der Verwaltung (integrierte Produkt- und Prozessmodelle). Der Grad der Leistungsbündelung beschreibt dabei, inwiefern die für ein Anliegen relevanten Teilleistungen aus Sicht des Kunden in einem Verwaltungsvorgang erfolgen.

Mit Blick auf die EU-Dienstleistungsrichtlinie sollen Unternehmen auch „aus der Ferne“ die zur Dienstleistungsaufnahme und -ausübung notwendigen Formalitäten und Verfahren abwickeln können. Eine Virtualisierung bedingt, dass öffentliche Dienstleistungen digital und somit papierlos zur Verfügung stehen. Der Grad der Virtualisierung beschreibt dabei, inwiefern ein Anliegen aus Sicht des Kunden orts- und zeitunabhängig abgewickelt wird.

3.1 Bezugsrahmen und Szenarien

Aus den beiden Dimensionen Leistungsbündelung und Virtualisierung lässt sich im Sinne eines Bezugsrahmens „One-Stop-eGovernment“ eine Matrix zur Kategorisierung der Dienstleistungsbereitstellung aus Kundensicht aufstellen (vgl. Abb. 1).

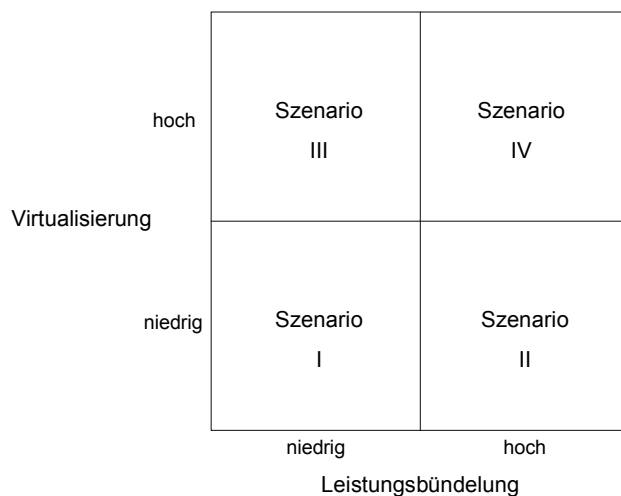


Abbildung 1: Bezugsrahmen One-Stop-eGovernment

Als eine mögliche Ausprägung können unmittelbar vier zentrale Szenarien für Anbieter öffentlicher Dienstleistungen beschrieben werden:

- Ämterorganisation (Szenario I): Der linke untere Quadrant kennzeichnet öffentliche Verwaltungen, die ihre Leistungen stark ämterbezogen anbieten. Eine Leistungsbündelung findet - wenn überhaupt - nur partiell statt. Für Kunden be-

deutet dies, dass zur Abwicklung von Formalitäten in der Regel die beteiligten Ämter, die für das Anliegen Teilleistungen erbringen, einzeln aufgesucht werden müssen, so dass der Grad der Leistungsbündelung durchweg niedrig ist. Die Angebotspalette ist zudem stark funktions- und nicht kunden-/produktorientiert, so dass ggf. vor einer Bündelung von Leistungen zunächst Produkte definiert werden müssen. Eine Onlineverfügbarkeit der angebotenen Leistungen ist nur partiell gegeben, so dass auch der Grad der Virtualisierung der öffentlichen Dienstleistungen niedrig ist.

- Dienstleistungszentrum (Szenario II): Das zweite Szenario im rechten unteren Quadranten der Matrix charakterisiert öffentliche Verwaltungen, die auf die Kundensicht bezogene Leistungsbündel anbieten. Exemplarisch ist ein zentrales Dienstleistungszentrum, welches die Kernleistungen einer öffentlichen Verwaltung bezogen auf eine konkrete Zielgruppe vorhält (z.B. Bürgerämter). Die Leistungsbündelung ist hoch. Dieses Szenario erfordert jedoch, dass die Kunden sich in der Regel zu einem zentralen Ort hin bewegen, um ihre Anliegen regeln zu können. Öffentliche Dienstleistungen können - wenn überhaupt - nur vereinzelt elektronisch eingeleitet oder abgewickelt werden (z.B. Terminvereinbarung), so dass der Grad der Virtualisierung demnach niedrig ist.
- Virtuelle Ämterorganisation (Szenario III): Der linke obere Quadrant kennzeichnet das dritte Szenario. Öffentliche Verwaltungen bieten ihre Leistungen, vergleichbar dem Szenario I, stark ämterbezogen und ohne nennenswerte Leistungsbündel an. Der Grad der Leistungsbündel ist auch hier folglich niedrig. Der Unterschied zum Szenario I liegt in der Virtualisierung der Leistungen. Kunden brauchen zur Abwicklung von Formalitäten in der Regel nicht die beteiligten Ämter, die für ein Anliegen Teilleistungen erbringen, physisch aufzusuchen, sondern können in hohem Maße die notwendige Kommunikation und Beantragungen elektronisch einleiten bis abwickeln. Exemplarisch können hier im kommunalen Bereich Ämterportale benannt werden, welche für ihren jeweiligen Aufgabenbereich öffentliche Dienstleistungsangebote elektronisch vorhalten und online anbieten. Gleichwohl müssen die Kunden, um eine Gesamtleistung zu erhalten, ggf. eine Vielzahl verschiedener Ämterportale aufsuchen.
- Virtuelles Dienstleistungszentrum (Szenario IV): Das Szenario IV im rechten oberen Quadranten steht für Dienstleistungsangebote öffentlicher Verwaltungen, die in hohem Maße aus Kundensicht erkennbare und sinnvolle Leistungsbündel anbieten. Der Grad der Leistungsbündel ist hier folglich hoch. Zudem sind diese Leistungsbündel in der Regel auch elektronisch verfügbar, so dass ein Kunde orts- und zeitunabhängig auf diese zugreifen und Verwaltungsverfahren in hohem Maße elektronisch einleiten und abwickeln kann. Der Extrempunkt in der rechten oberen Ecke symbolisiert eine öffentliche Organisation, in der alle Leistungen in kundenorientierte Bündel zusammen gefasst sind und vollständig online abgewickelt werden können. Der vierte Quadrant verkörpert in soweit ein Szenario, in welchem die Dienstleistungen sowohl ortsgebunden, als auch räumlich ungebunden in Anspruch genommen werden können.

3.2 Strategien

Entsprechend des beschriebenen Bezugsrahmens sind vor dem Hintergrund der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie verschiedene Strategien in den öffentlichen Verwaltungen vorstellbar. Der Bezugsrahmen ermöglicht hierbei öffentlichen Verwaltungen bei der Entwicklung ihrer konkreten Strategieansätze eine Einordnung in einen (Start-) Quadranten, von welchem aus die verschiedenen Szenarien, unter Berücksichtigung der örtlichen Rahmenbedingungen und Zielsetzungen, thematisiert werden können. Als Konsequenz der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie ergibt sich insbesondere für unternehmensbezogene Dienstleistungen die Notwendigkeit, virtuelle Dienstleistungszentren aufzubauen (Szenario IV). Ausgehend von Szenario I ergeben sich somit drei mögliche Migrationspfade:

1. Übergang von Szenario I über Szenario II zu Szenario IV,
2. Übergang von Szenario I über Szenario III zu Szenario IV,
3. Übergang von Szenario I direkt zu Szenario IV.

Derzeit sind im deutschsprachigen Raum für unternehmensbezogene Dienstleistungen auf kommunaler Ebene vorrangig (virtuelle) Ämterorganisationen (Szenario I und III) anzutreffen, somit kommt dem zweiten Migrationspfad eine besondere Bedeutung zu. Nachfolgend wird zur Konkretisierung dieses Migrationspfades als Anwendungsfall der One-Stop-eGovernment-Ansatz für unternehmensbezogene Dienstleistungen der Landeshauptstadt Düsseldorf vorgestellt.

4 Anwendungsfall

Düsseldorf, Landeshauptstadt in Nordrhein-Westfalen, hat rund 580.000 Einwohner. Die öffentliche Verwaltung der Stadt Düsseldorf beschäftigt knapp 9.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verteilt auf rund 440 Verwaltungsgebäude. Die Aufbauorganisation ist dezentral gegliedert, in sieben Dezernaten mit 48 jeweils zugeordneten Ämter- und Institutsbereichen. Auf Basis einer Fat-Client-Server-Architektur sind die rund 6000 IT-Arbeitsplätze arbeitsplatzbezogen ausgestaltet und über ein gesamtstädtisches Kommunikationssystem vollständig miteinander vernetzt.

4.1 Strategieansatz

Der Startquadrant im beschriebenen Bezugsrahmen befindet sich bezogen auf die unternehmensbezogenen Dienstleistungen bei der Landeshauptstadt Düsseldorf im linken oberen Bereich (Szenario III). Die Ämter betreiben durchweg dezentrale Ämterportale, über welche die Dienstleistungen in unterschiedlichen Ausprägungen eingeleitet und abgewickelt werden können.

Die Stadt Düsseldorf ist mit Blick auf die EU-Dienstleistungsrichtlinie gefordert, ihre Produkt- und Prozessorganisation neu auszurichten, zumal die Unterstützung unternehmensbezogener Aktivitäten zunehmend zu einem entscheidenden Standortfaktor im internationalen Wettbewerb wird [BAN03, S. 2].

Die nachfolgende Abbildung positioniert das unternehmensbezogene Dienstleistungsangebot der Landeshauptstadt Düsseldorf im entwickelten Bezugsrahmen. Der Startkreis symbolisiert den Ist-Status, der gestrichelte Zielkreis das angestrebte Entwicklungsziel und der rechts daran anschließende gestrichelte Kreis die weitergehenden Entwicklungspotentiale.

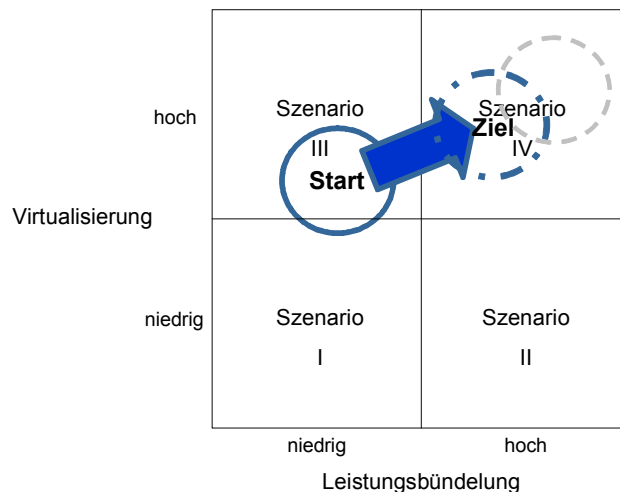


Abbildung 2: One-Stop-eGovernment - Landeshauptstadt Düsseldorf

Auf dem Weg hin zu einem virtuellen Dienstleistungszentrum wird vorrangig eine weitere Leistungsbündelung angestrebt. Ziel ist es, dass Unternehmen insbesondere bei ämter- und behördenübergreifenden Verfahren in noch höherem Maße die Verwaltungsleistungen aus einer Hand erhalten. Gleichwohl ist der Grad der Virtualisierung derzeit bereits hoch, da eine Vielzahl der ämterbezogenen Dienstleistungen über Ämterportale erreichbar ist.

4.2 Vorgehensweise

In Düsseldorf haben rund 99% aller Unternehmen weniger als 500 Beschäftigte und können, in Anwendung der Mittelstands(KMU)-Definition des Institutes für Marktforschung Bonn [IM02], dem Mittelstand zugerechnet werden; in Düsseldorf sind dies rund 38.000 Unternehmen. Eine Einordnung nach der KMU-Definition der EU-Kommission (für kleinere und mittlere Unternehmen) [EU03], welche die Grenze bei 249 Beschäftigten zieht, verringert die Werte nur unwesentlich und ist ohne Auswirkungen auf den gewählten Strategieansatz. Berücksichtigt man im Weiteren, dass mit abnehmender Unternehmensgröße die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie an Bedeutung gewinnt, sind vorrangig Mittelstandsunternehmen die Zielgruppe eines virtuellen Dienstleistungszentrums der Landeshauptstadt Düsseldorf.

Die Verwaltungskonferenz, oberstes internes Steuerungsgremium der Stadt, hat vor diesem Hintergrund im April 2007 den Auftrag erteilt, im Rahmen einer Vorstudie ein Konzept zu erarbeiten, durch das (1) die Basis zur Erfüllung der EU-Dienstleistungs-

richtlinie gelegt wird, (2) die Düsseldorfer Unternehmen noch effektiver notwendige Behördengänge erledigen können und (3) aufgezeigt wird, an welchen Stellen der Stadt auf die Zielgruppe bezogene Optimierungen möglich sind und Dienstleistungsangebote sinnvoll ergänzt werden können (Entwicklungspotential). Das Projekt hat den Arbeitstitel „Virtuelles Mittelstandsbüro“.

Übergeordnete Zielsetzung des Projektauftrages ist es, den Standort Düsseldorf für Unternehmen bezogen auf deren Wettbewerbsfähigkeit dauerhaft noch attraktiver zu machen. Dies soll dadurch erreicht werden, dass die unternehmensbezogenen Angebote und Services der Stadt, im Sinne eines One-Stop-eGovernment, noch einfacher für Unternehmen erreichbar sind. Dabei korreliert die Zielerreichung sowohl in quantitativer wie auch in qualitativer Hinsicht mit den gegebenen Rahmenbedingungen.

Im Rahmen des Projektes ist zu berücksichtigen, welche IT-technischen Potentiale bei der Stadt Düsseldorf derzeit vorhanden sind, durch welche die Zielgruppe Unternehmen noch effektiver unterstützt werden kann. Dabei bildet die zum Projektstart vorhandene IT-Infrastruktur (Hardware und Software) den gesetzten Rahmen für die Konzeption (im Sinne eines Low-Tech-Ansatzes). Aufgrund der regelmäßig hohen Finanzinvestitionen in IT-Technologien sollen somit ausdrücklich zunächst die vorhandenen Möglichkeiten genutzt werden. Die Umsetzung des Auftrages erfolgt hinsichtlich der Projektorganisation und der Zeit-, Aktivitäten- und Ressourcenplanung nach den gängigen Regeln zum Projektmanagement anhand eines 4-Phasenvorgehensmodells mit den Phasen (1) Ideenfindung- und bewertung, (2) Ermittlung der Anforderungen, (3) Design und (4) Einführung [vgl. HRN98]. Die Vorstudie wird methodisch und inhaltlich durch eine wissenschaftliche Begleitforschung abgesichert.

4.3 Entwicklungsstand

Vor dem Hintergrund der Schaffung der Voraussetzungen zur elektronischen Verfahrensabwicklung gemäß der EU-Dienstleistungsrichtlinie auch „aus der Ferne“ liegt der Schwerpunkt der Vorstudie auf dem Aspekt der Virtualisierung. Nach einer Erhebung der Stadt bei 340 Düsseldorfer Unternehmen liegt der Hauptkommunikationsweg gegenüber der Stadtverwaltung Düsseldorf mit ca. 79% via Telefon, das Internetangebot der Stadt wird zu ca. 62% von Unternehmen genutzt. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Unternehmen (wie auch Bürger) frei wählen können, über welchen Kommunikationskanal sie ihr Anliegen erledigen wollen [LRS05, S. 15].

Das Düsseldorfer One-Stop-eGovernment Konzept für Unternehmen zielt direkt auf die Erfordernisse der elektronischen Verfahrensabwicklung, auch „aus der Ferne“ im Sinne der EU-Dienstleistungsrichtlinie. Das Unternehmensportal ist hierbei eine zentrale Komponente, durch die die Stadt ihre Onlineausrichtung auf die Zielgruppe Unternehmen weiter fokussiert. Gleichwohl sind Außenperspektive und Innenperspektive zu integrieren. „Die Problematik der fehlenden Berücksichtigung der internen Verwaltungssicht bei portallastigen eGovernment-Projekten“ [Wi05, S. 96] ist auch in Düsseldorf erkannt und wird in Folgeprojekten weiter bearbeitet.

4.3.1 Unternehmensportal

Bei der Erhebung wurde ermittelt, dass ca. 63% der Düsseldorfer Unternehmen ein städtisches Unternehmensportal wünschen. Zur Erweiterung des städtischen Onlineangebotes für Unternehmen wurde daher im Rahmen des Projektes der Prototyp eines Unternehmensportals entwickelt (vgl. Abb. 3). Düsseldorf verfolgt mit dem Portal insbesondere die Zielsetzung, alle unternehmensrelevanten Angebote der Stadt „mit einem Klick“ über dieses Eingangsportale erreichen zu können; wie z.B. Bekanntmachungen über Ausschreibungen, Online-Formulare oder zentrale Ansprechpartner für unternehmensbezogene Dienstleistungen. Um eine bedarfsorientierte Unterstützung der Unternehmen zu gewährleisten, wird das Portalangebot gemeinsam mit der Wirtschaft weiter entwickelt.



Abbildung 3: Düsseldorfer Unternehmensportal

4.3.2 Zentrale Ansprechpartner

Eine Hauptforderung der EU-Dienstleistungsrichtlinie ist die Einrichtung einheitlicher Ansprechpartner für Unternehmen. Für alle unternehmensbezogenen Bereiche wurden daher Ansprechpartner bei der Stadt Düsseldorf benannt. Diese haben eine Bündelungs- und Koordinierungsfunktion bei Unternehmensanliegen, gerade bei ämter- oder bereichsübergreifenden Verwaltungsvorgängen. Weiter sind sie fachlicher Partner für die Unternehmen, besonders im Rahmen von Genehmigungsverfahren. Ergänzt wird der Düsseldorfer Ansatz durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Amtes für Wirtschaftsförderung, die als sog. Lotsen fallbezogen die Unternehmen in Terminen begleiten oder diese bei den Vorbereitungen dazu beraten. In alle unternehmensbezogenen Ämtern sind zudem Servicelines eingerichtet, worüber telefonische Anfragen direkt

bearbeitet bzw. Kontakte unmittelbar vermittelt werden. Alle Kontaktdaten sind über das Portal direkt abrufbar.

4.3.3 Internes Tracking

Über das Portal eingehende Anfragen und Interaktionen werden zentral im städtischen Amt für Wirtschaftsförderung gesichtet, unmittelbar selbst bearbeitet bzw. an die zentralen Ansprechpartner in der Verwaltung oder bei anderer sachlicher Zuständigkeit an die entsprechenden Institutionen weitergeleitet. Begleitet wird jedes Anliegen dabei persönlich und über eine sog. „Job-Funktion“ in der städtischen Kommunikationssoftware. Dieses Vorgehen wird auch auf die persönlichen, telefonischen und papiergebundenen Kontakte erweitert. Die Mitarbeiter im Amt für Wirtschaftsförderung sind dadurch über die Bearbeitungsstände stets informiert und können den Unternehmen aktuelle Sachstände mitteilen. Zudem können sie im Rahmen der elektronischen Auftragsverfolgung den Verwaltungsvorgang aktiv im Sinne eines internen Trackings begleiten.

4.3.4 Unternehmensbezogenes Qualifizierungskonzept

Im Rahmen der Vorstudie wird u.a. untersucht, wie die „Philosophie“ eines One-Stop-eGovernment für Unternehmen den Nachwuchskräften und Mitarbeitern in unternehmensbezogenen Bereichen der Kommunalverwaltung vermittelt werden kann. Daher wird ein Qualifizierungskonzept konzipiert, durch das in Form von Informationsflyern, Hospitationen in Bereichen der Wirtschaftsförderung und bei Düsseldorfer Unternehmen, durch Bestandteile von Seminaren, Informationsveranstaltungen und Workshops die Zielsetzungen des Düsseldorfer Ansatzes vermittelt werden. Neben dem „Schulungsaspekt“ können hier Weiterentwicklungen frühzeitig kommuniziert und vorbereitet werden; bspw. bezogen auf die Verbesserung von Verwaltungsprozessen [SNZ96, S. 27].

5 Zusammenfassung und Ausblick

Der Beitrag thematisiert die beiden Differenzierungskriterien Virtualisierung und Leistungsbündelung eines One-Stop-eGovernment für Unternehmen. Auf der Grundlage der beiden Differenzierungskriterien wird ein Bezugsrahmen abgeleitet, aus dem sich unmittelbar vier zentrale Szenarien für Anbieter öffentlicher Dienstleistungen ableiten lassen. Als Anwendungsfall dient der strategische Ansatz der Landeshauptstadt Düsseldorf zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie mit dem Fokus auf den Mittelstand.

Mit der Einführung des Unternehmensportals wird sowohl der Grad der Virtualisierung als auch der Leistungsbündelung in Düsseldorf signifikant gesteigert. In Analogie zu „Lebenslagenkonzepten“ bei Bürgerportalen wird hierbei nach den Unternehmenslagen (1) Gründung, (2) Festigung und Wachstum, (3) Krise und (4) Nachfolge differenziert. Gleichwohl kann dies nur eine Zwischenstufe sein. Die Einrichtung zentraler Ansprechpartner bildet auch die Basis für die Übertragung der Funktion des Einheitlichen Ansprechpartners im Sinne der EU-Dienstleistungsrichtlinie. Die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie erfordert insbesondere, dass im Hinblick auf die elektronische Verfahrensabwicklung ämterbezogene Teilleistungen in kundenorientierte Leistungs-

bündel weiter zusammengefasst werden. Zudem werden die Serviceangebote für den örtlichen Mittelstand gemeinsam mit der Wirtschaft weiter optimiert.

Zur weiteren Verbesserung des Onlineangebotes für Düsseldorfer Unternehmen werden derzeit im Rahmen einer Benchmarkingstudie auch die Online-Angebote anderer Kommunen untersucht. Betrachtet werden alle Kommunen in Deutschland in der von der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt) gebildeten Größenklasse 1 (mit über 400.000 Einwohnern; 15 Städte) und der Größenklasse 2 (mit 200.000 bis 400.000 Einwohnern; 22 Städte). Ein formeller Rahmen für das Benchmarking soll dabei die Methoden, den Umfang und den Inhalt der Vergleiche definieren [Gr03]. Als Grundlage dient das DIN-Vorgehensmodell zum Dienstleistungs-Benchmarking (DIN-PAS 1014, [DIN01]), welches auch für öffentliche Dienstleistungen Anwendung findet.

Im Rahmen des Düsseldorfer Ansatzes wird zunächst das Ziel verfolgt, die Potentiale zu heben, die mit vorhandenen Ressourcen erschlossen werden können. Da bei Business-to-Government (B2G)-Angeboten die Akzeptanz in großem Umfang von der Beurteilung des Nutzens der Angebote durch Unternehmen abhängt, kommt dem jeweils generierbaren Zusatznutzen für die Unternehmen eine hohe Bedeutung zu [WK07, S. 4]. Hierzu erfolgt auch ein enger Dialog mit Wirtschaftsverbänden und Unternehmen.

Die heutigen IT-technischen Möglichkeiten lassen eine Vielzahl weiterer Entwicklungen zur Unterstützung im Sinne eines One-Stop-eGovernment für Unternehmen zu. Entwicklungsfelder wie Formularmanagementsysteme (im Rahmen derer die Zusammenarbeit mit der Wirtschaft als Wachstumsfeld Nummer eins identifiziert wird [BBR06 S. 14]), Prozessoptimierungen oder Antragsstandverfolgung/-dialog (im Sinne eines externen Trackings) sind weitere Potentialbereiche. Die aktuellen Überlegungen zu einem elektronischen Personalausweis mit PIN-Code lassen einen deutlichen Schub in den Themen erwarten. Inwieweit dies auch Entwicklungsfelder in Düsseldorf werden, ist Gegenstand weiterer projektierte Teilvorhaben und dem vorgestellten Bezugsrahmen.

Literatur

- [BAN03] Becker, J.; Algermissen, L.; Niehaves, B.: Prozessmodellierung als Grundlage des E-Government – Ein Vorgehensmodell zur prozessorientierten Organisationsgestaltung am Beispiel des kommunalen Baugenehmigungsverfahrens, 2003. http://www.wi.uni-muenster.de/improot/is/pub_imperia/doc/1662.pdf (aufgerufen: 10.09.2007).
- [BBR06] Becker, J.; Beverungen, D.; Räckers, M.: Formularmanagement in Kommunen – Status quo und Entwicklungsperspektiven, ERCIS – European Research Center for Information Systems, Westfälische Wilhelms-Universität Münster, 2006.
- [BM06] Bundesministerium des Innern (Hrsg.): Der öffentliche Dienst in Deutschland (Stand April 2006). http://www.bmi.bund.de/Internet/Content/Common/Anlagen/Broschueren/2006/Der_oeffentliche_Dienst_in_Deutschland_Id_21754_de_templateId=raw,property=publicationFile.pdf/Der_oeffentliche_Dienst_in_Deutschland_Id_21754_de.pdf (aufgerufen: 26.09.2007).
- [DIN01] DIN. Deutsches Institut für Normung (Hrsg.): PAS 1014: Vorgehensmodell für das Benchmarking von Dienstleistungen. Berlin, 2001.

- [EU03] Anhang zum Artikel 2 der Empfehlung der EU-Kommission vom 06.05.2003, Amtsblatt der EU, L 124/36.
- [EU06a] E-Government-Aktionsplan im Rahmen der i2010-Initiative: Beschleunigte Einführung elektronischer Behördendienste in Europa zum Nutzen aller, KOM (2006) 173, 25.04.2006.
- [EU06b] Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Rates über Dienstleistungen im Binnenmarkt. Amtsblatt der Europäischen Union L 376/36 vom 12.12.2006.
- [Gr03] Griebble, O.: Prozessorientiertes Vorgehensmodell für das Benchmarking von öffentlichen Dienstleistungen. Institut für Wirtschaftsinformatik (IWi), Heft 172, 2003.
- [HRN98] Heckmann, M.; Raether, C.; Nüttgens, M.: Werkzeugunterstützung im Service Engineering. In Information Management & Consulting, Sonderausgabe, 1998.
- [IM02] Institut für Marktforschung Bonn, 2002. http://www.ifm-bonn.org/index.htm?dienste/definition_des_mittelstands.htm (aufgerufen: 10.09.2007).
- [KG02] Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt). KGSt-Bericht 5/2002: „Lebenslagen“: Verwaltungsorganisation aus Bürger- und Kundensicht. Köln 2002.
- [LRS05] Von Lucke, J.; Riedl, R.; Schuppan, T.; Wimmer, M.; Wind, M.: E-Government-Forschungsplan – Handlungsfelder für eine neue Strategie in Deutschland; Gesellschaft für Informatik - Fachausschuss Verwaltungsinformatik Bonn 2005. <http://www.fokus.fraunhofer.de/mitarbeiter/elan/joernvonlucke/> (aufgerufen 26.09.2007).
- [SNZ96] Scheer, A.-W.; Nüttgens, M.; Zimmermann, V.: Business Process Reengineering in der Verwaltung, in: Scheer, A.-W.; Friedrichs, J. (Hrsg.): Innovative Verwaltungen 2000, Schriften zur Unternehmensführung (SzU57), Gabler-Verlag, Wiesbaden 1996, S. 11-29.
- [Wi02] Wimmer, M.: Online Services für one-stop Government: Anforderung an die Prozessmodellierung. In (Schweighofer, E.; Menzel, T.; Kreuzbauer, G., Hrsg.): Fragestellungen der Rechtsinformatik 2002.
- [Wi05] Wimmer, M.: Ganzheitliches Vorgehen in der Prozessgestaltung für eGovernment: Erfolgsfaktoren und Leitfaden. In (Klischewski, R.; Wimmer, M., Hrsg.): Wissensbasiertes Prozessmanagement im E-Government, S. 95-109, 2005.
- [WK06] Wolf, P.; Krcmar, H.: Collaborative E-Government – Bedarfsorientierung in komplexen Unternehmenslagen, Tagungsband des 9. Internationalen Rechtsinformatik Symposions IRIS 2006.
- [WK07] Wolf, P.; Krcmar, H.: Methoden zur Wirtschaftlichkeitsuntersuchung für eGovernment, Handbuch: E-Government, 2007.