

Vorwort zur Teilkonferenz

eGovernment - von Kundenausrichtung, Prozessorientierung bis zu Hochleistungsportalen und IT-Infrastruktur als Herausforderung an die öffentliche Verwaltung

Helmut Krcmar, Jörn von Lucke, Petra Wolf

Technische Universität München
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik (I17)
Boltzmannstr.3
85748 Garching
krcmar@in.tum.de; petra.wolf@in.tum.de

Fraunhofer Institut für Offene Kommunikationssysteme (FOKUS)
Kaiserin-Augusta-Allee 31
10589 Berlin
joern.von.lucke@fokus.fraunhofer.de

Mit eGovernment-Angeboten wird der Anspruch verbunden, kundenfreundlichere Zugänge und Abwicklungsmöglichkeiten zu Behördeninformationen und -diensten zu entwickeln. Eine wesentliche Voraussetzung dafür ist es, die Adressaten von eGovernment und deren Anforderungen an die Abwicklung von Behördendiensten möglichst genau zu kennen. Die Gruppierung von Behördendiensten zu Unternehmenslagen oder Geschäftsfeldern, die Analyse von Interaktionsprozessen und die Auseinandersetzung mit Intermediären sind Ansatzpunkte für das Requirements Engineering von eGovernment Anwendungen. Weitere Herausforderungen ergeben sich durch die immer schnelleren Zyklen der IT-Trends und Entwicklungen, die bei der Planung von IT-Infrastrukturen für eGovernment zu berücksichtigen sind. Prozess- und Serviceorientierung schlagen sich bis zur Gestaltung von Architekturen durch. Daher sind systematische Planungs- und Steuerungsprozesse im Sinne eines Enterprise Architecture Management auch für die öffentliche Verwaltung in zunehmendem Maße von Bedeutung.

Über Hochleistungsportale als leicht bedienbare, sichere und personalisierbare Zugangssysteme erhalten Anwender einen Zugang zu Informationen, Anwendungen, Prozessen und Personen, die auf den durch das Portal erschlossenen Systemen verfügbar sind. Hochleistungsportale der öffentlichen Verwaltung greifen diesen Ansatz auf. Sie entsprechen den grundsätzlichen Überlegungen zu Verwaltungsleistungen aus einer Hand und fügen sich somit in die Konzepte des One-Stop-Government ein. Werden solche Portale für Unternehmen eingerichtet, eröffnen sich für diese Zielgruppe vielfältige Perspektiven für eine effiziente Kommunikation mit der Verwaltung und für den Aufbau gemeinsamer, organisationsübergreifender Wertschöpfungsketten. Neuartige Konzepte

und Prototypen werden derzeit entwickelt, in Deutschland etwa das Bürgertelefon 115, Bürgerportale oder der einheitliche Ansprechpartner, um die infrastrukturellen Grundlagen für Prozessketten über verschiedene Vertriebskanäle und Organisationen zu legen.

Für die Teilkonferenz eGovernment wurden aus den eingegangenen 19 Einreichungen für die Multikonferenz Wirtschaftsinformatik 2008 acht Beiträge ausgewählt. Sie behandeln den Einsatz von Geschäftsprozessmanagementmethoden bei der Einführung eines elektronischen Dokumentenmanagements, die Entwicklung eines neuartigen Fachverfahrens "Organisation von Großveranstaltungen" in der Hansestadt Rostock, Prozessontologien für One-Stop Government, den Lebenszyklus von Interoperabilität, One-Stop-Government für Unternehmen in Düsseldorf, eine technische Architektur für das Bürgertelefon 115, eine Vorgabe für den strukturierten Datenaustausch zwischen öffentlichen Verwaltungen und einen vergleichenden Beitrag zu nationalen eGovernment Standards. Entscheidend für die Auswahl waren die inhaltliche Qualität der Beiträge, deren Bedeutung für Theorie oder Praxis, die Originalität und der Innovationsgrad, ihre Relevanz mit Bezug zum Aufruf und die Qualität der Aufbereitung. Allen Beiträgen ist zu wünschen, dass sie auch über die Konferenz hinaus wesentliche Anstöße zur Verbesserung und Stärkung der öffentlichen Verwaltung beitragen.

Programmkomitee:

- Dr. Lars Algermissen, Universität Münster
- Prof. Dr. Jörg Becker, Universität Münster
- Prof. Dr. Martin Brüggemeier, Fachhochschule für Technik u. Wirtschaft Berlin
- Siegfried Buck, Fujitsu Siemens Computers GmbH
- Prof. Dr.-Ing. Norbert Gronau, Universität Potsdam
- Prof. Dr. Ralf Klischewski, German University in Cairo
- Dr. Dieter Klumpp, Alcatel-Lucent Stiftung für Kommunikationsforschung
- Prof. Dr. Helmut Krcmar, Technische Universität München
- Staatssekretär Harald Lemke
- Prof. Dr. Peter Loos, Universität des Saarlandes
- PD Dr. Jörn von Lucke,
- Fraunhofer Institut für Offene Kommunikationssysteme (FOKUS)
- Dr. Björn Niehaves, Universität Münster
- Prof. Dr. Markus Nüttgens, Universität Hamburg
- Dr. Tino Schuppan, Institute for eGovernment e.V.
- Prof. Dr. Gerhard Schwabe Universität Zürich
- Prof. Dr. Daniel Veit, Uni Mannheim
- Prof. Dr. Maria Wimmer, Uni Koblenz
- Dr. Martin Wind, Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH