

Praxishandbuch Portalmanagement

Gabler Verlag; 05/2004; ISBN 3409124543

Autor:

Detlef Müller-Solger

durato Ltd.
Pastor-Klein-Str. 17E
56073 Koblenz

Tel: (02 61) 2 96 34 39 - 0
Fax: (02 61) 2 96 34 39 - 199

www.durato.de • info@durato.de

Praxishandbuch Portalmanagement

Textauszug aus dem Beitrag

eGovernment - Bürgerportale

Autor: Detlef Müller-Solger

Weitere Beiträge:

Die Rolle von Portalen im Multichannel Management

Serviceportale im Maschinen- und Anlagenbau-
Kundenbindung, Prozessintegration, Umsatzsteigerung

Portaltechnologie

Einleitung Portal Management (?)
Communities und Collaborative Intelligence auf Basis von
Internet-Portalen
Zielgruppen-, motiv- und kontextorientierte Nutzerführung in
Portalen
Finanzierungs-/Exitstrategien

Knowledge Portals

Portal-Projektmanagement

Aufbau und Konzeption eines Portals

Personalisierung von Internet-Portalen zur nachhaltigen
Kundenbindung
Crossmediales Portal-Marketing am Beispiel
medizinischer SpecialInterest-Angebote

Internet-Portale: Erfolgsmonitoring & -Controlling
Vom Mitarbeiterportal zum Prozessportal

Dr. Christian Bachem
.companion : Strategie und Coaching
Dr. Rainer Bamberger
Vorsitzender des Vorstands / Chairman
Infoman AG
Dr. Winfried Felser
Vorstand NetSkill AG
Dr. Peter Gentsch
Prof. Dr. Martin Grothe
Institute of Electronic Business
Christoph Hammer
Senior Consultant eCommerce, I-D Media AG
Prof. Dr. Stefan Jugel
University of Applied Sciences Wiesbaden
Dr. Bernd-Ulrich Kaiser
Bayer Business Services (BBS)
Knowledge and Information Planning (KI)
Jörn Oehmichen
Geschäftsführer, pulsaris business consulting GmbH
Sebastian Scheube
Senior Consultant , IDS Scheer AG
Dr. Abdi Scheybani
Director Consulting & Sales, Business Intelligence Group GmbH
Christoph Max vom Hagen
Leitung Marketing&Kommunikation
BertelsmannSpringer Medizin Online GmbH (BSMO)
Marc Weimar-Habitzel
Gerald Wieder
Leiter Corporate Relations, Bereich Business Systems, Coca Cola
Erfrischungsgetränke AG

Rechtlicher Hinweis:

Der Autor ist alleiniger Inhaber aller Rechte am Manuskript. Das ausschließliche Recht zur Veröffentlichung und Verbreitung in Buchform sowie in elektronischer Form liegt beim Betriebswirtschaftlichen Verlag Dr. Th. Gabler GmbH. Vor diesem Hintergrund ist eine öffentliche Verwendung der Inhalte des folgenden Artikels auch in Auszügen nicht gestattet.

eGovernment und Bürgerportale

„Wir haben uns [...] dazu verpflichtet, bis zum Jahr 2005 alle Dienstleistungen der Bundesverwaltung, die internetfähig sind, online anzubieten.“

Bundeskanzler Gerhard Schröder, 14. Mai 2001, Berlin

Die Bundesregierung hat sich durch diese klare Festlegung von Bundeskanzler Gerhard Schröder viel vorgenommen. Dabei bleibt noch viel zu tun, denn laut der von der Europäischen Kommission beauftragten Studie zum erreichten Prozentsatz bei der Verfügbarkeit öffentlicher Dienste erzielte Deutschland im Oktober 2002 nur eine Quote von 48%.¹ Im europäischen Vergleich rutschte Deutschland damit innerhalb eines Jahres sogar vom 14. auf den 16. Platz ab. Zusammen mit Belgien und Luxemburg bildet Deutschland nun das Schlusslicht im digitalen Europa, das angeführt wird von Schweden mit einer Quote von 87%. Bei diesen Zahlen wird deutlich, dass beim Thema eGovernment in den nächsten 2 Jahren noch vieles zu erreichen ist. In Anbetracht der knappen Zeit, dem großen Umfang der Aufgabe und der Komplexität des Themas muss dies mit „Augenmaß“ geschehen. Diese Herausforderung unterstützend, versucht der folgende Aufsatz die Grundstruktur des Themas aufzuzeigen und wichtige „Bausteine“ und „Fakten“ übersichtlich darzustellen. Eingrenzend steht dabei das Bürgerportal als Angelpunkt bzw. Schnittstelle zwischen Bürgern, Wirtschaft, Verwaltung und Politik im Vordergrund.

Die umfangreiche Diskussion zum Thema eGovernment mit ihren vielen Fachtagungen, Beiträgen und Initiativen ist in Deutschland geprägt von zwei Diskussionslinien. Auf der einen Seite steht hier die sicher alte, aber seit 1998 in Folge offizieller Regierungsprogramme und Initiativen betont geführte Debatte eines „schlanken Staates“ mit „modernen und leistungsfähigen Verwaltungsstrukturen“.² Auf der anderen Seite steht die Frage, was der Staat von der „New Economy“ bezüglich der Anwendung der neuen Informationstechnologien in seinem Gefüge lernen kann und lernen muss.³ Während die Auseinandersetzung unter dem Vorzeichen „Moderner Staat – moderne Verwaltung“ das Thema eGovernment immer wieder in Richtung einer schlichten Modernisierung der öffentlichen Verwaltung drängt, folgt aus der Diskussion um die Lehren der „New Economy“ oft eine verwirrende Anwendung von „e“-Wörtern und neomodischer (Geschäfts-)Modelle auf das Thema.⁴ In Folge vermitteln die Ausführungen immer wieder einen irreführenden Fokus und/oder lassen den Kern des Geschehens nicht erkennen. Der folgende Abschnitt „Grundlagen: Bürger, Staat, eGovernment“ versucht hier durch eine Begriffsbestimmung und durch eine Definition von Aufgabengebieten Klarheit zu schaffen. Im Abschnitt

¹ Cap Gemini Ernst & Young (2003) S. 2 ff. Zu beachten ist, dass bei der Ermittlung einer eGovernment-Quote erhebliche methodische Probleme bestehen. Dies erklärt warum andere Studien durchaus zu anderen Ergebnissen kommen. Als Richtwert ist die Aussage aber durchaus aussagekräftig. Vgl. hierzu NFO Infratest (2003) S. 383 ff.

² Prägende Eckpunkte dieser Diskussion sind die Kabinettsbeschlüsse vom 18.7.1995 zur Einsetzung eines Sachverständigenrates „Schlanker Staat“ und vom 7.2.1996 zur Verringerung und Straffung von Bundesbehörden. Sie führten u.a. zu dem am 10.2.1998 veröffentlichten und viel beachteten ersten Bericht des Lenkungsausschusses „Verwaltungsorganisation“ und der gleichzeitigen Fortschreibung des Aktionsprogramms bezüglich einer weiteren Steigerung von Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Bundesverwaltung. Auf dieser Linie setzt auch das am 1.12.1999 gestartete Regierungsprogramm „Moderner Staat – moderne Verwaltung“ auf. Nach der Konzentration auf Verwaltungsthemen weitet sich hier die Diskussion auf eine umfassende Staatsreform aus. Vgl. BMI (1998); BMI (2000) und www.staat-modern.de.

³ Gute Antworten auf diese Fragestellungen liefert eine von L. Späth herausgegebene Aufsatzsammlung und mit Überschneidungen eine ältere Publikation von W. Lotter und C. Sommer. Vgl. Späth L. (Hrsg.) (2002); Lotter W., Sommer C. (Hrsg.) (2000).

⁴ Ein gutes Beispiel dafür ist eine Studie von Accenture. Vgl. Accenture (o.J.) S. 4 ff.

„Übersicht: Verstehen, Ordnen, Entwickeln“ geht es dann um die praktische Umsetzung und damit um Wege zur optimalen Ausnutzung der neuen Informationstechnologien. Unter Berücksichtigung der angestrebten Betonung des Themas Bürgerportale stehen dabei Hinweise zur Entwicklung von Lösungen am Angelpunkt bzw. an der Schnittstelle zwischen den einzelnen Hauptakteuren des Staates im Vordergrund. Die so genannte „interne IT“ wird entsprechend nicht thematisiert. Mit Blick auf den Umfang des Artikels ist zugleich eine umfassende Behandlung des Themas Bürgerportale auszuschließen. Im Abschnitt „Aspekte: Sicherheit und Barrierefreiheit“ werden deshalb nur zwei zentrale Themen aufgegriffen, die für den Erfolg der angebotenen Dienste entscheidend sind beziehungsweise in naher Zukunft aufgrund erheblichen Nachholbedarfes von zentraler Bedeutung sein werden. Der abschließende Abschnitt „Praxis: Heute und morgen“ gibt einen kurzen Überblick über den aktuellen Stand der Entwicklung und greift einige Momente des Projektmanagements auf, wobei es hier weniger um das erfolgreiche Management eines einzelnen Projektes geht, sondern vielmehr um ein koordiniertes Vorgehen, denn der BITKOM-Vizepräsident Willi Berchtold merkt jüngst mit Recht an: *„In Deutschland gibt es zurzeit einen Flickenteppich unterschiedlicher Initiativen. Wir brauchen E-Government aus einem Guss [und] nicht jede Kommune muss das Rad neu erfinden.“*⁵

... Haupttext ...

Leitgedanken

„Der Mensch hat dreierlei Wege klug zu handeln: erstens durch Nachdenken, das ist der edelste; zweitens durch Nachahmen, das ist der leichteste; drittens durch Erfahrung, das ist der bitterste.“

Konfuzius, chinesischer Philosoph

eGovernment in dem in diesem Aufsatz ausgeführten Umfang beachtet und nutzt die Möglichkeiten des kleinen „e“ zur ordnenden Gestaltung unserer wachsenden und sich verändernden Gesellschaft. Die zielgerichtete Verwirklichung der Idee ist für unser Gemeinwesen von großer Bedeutung. Es erscheint lohnend anhand der oben angeführten Muster über das Thema nachzudenken, denn das Nachahmen des eBusiness und sonstiger New Economy Modelle ist zwar leicht, wird aber auch unausweichlich zu bitteren Erfahrungen führen, da deren Lösungen der Sache eGovernment nicht im vollem Umfang Rechnung tragen.

Unter Berücksichtigung der Spannweite des Begriffs ist es selbstverständlich, dass das Thema eGovernment nicht erschöpfend behandelt werden konnte. Aus der Menge der unter diesem Vorzeichen getroffenen Aussagen seien hier zuletzt noch einmal fünf zentrale Aspekte hervorgehoben, die ausdrücklich nicht als Zusammenfassung zu verstehen sind:

1. Das Gesamtkonzept eGovernment

eGovernment ist im Sinne der Ausführungen im Abschnitt 1 als Umsetzung einer Politik für das kleine „e“, durch das kleine „e“ und mit dem kleinen „e“ zu sehen. Nur wenn dieser Umfang in seiner Struktur klar gesehen wird, ist ein Gesamterfolg zu erwarten. Die zurecht als Leitmotiv betonte Bürgernähe ist dann im übrigen ein zwingendes Ergebnis.

2. Angebot

Bei der Entwicklung der Angebote erscheint es oft, dass die verwirrende Diskussion geeigneter Modelle den Weg zur optimalen Lösung eher erschweren als erleichtern. Eine einfache Analyse der Ziele, eine Reflexion der Handlungsmöglichkeiten und ein konstruktives „Nachdenken“ entsprechend den im zweiten Abschnitt entwickelten Mustern erscheint für den weiteren Auf- und Ausbau von eGovernment der erfolgversprechendere Ansatz.

⁵ BITKOM (2002), o.S.

3. Zusammenarbeit

Auf der Ebene einer anzusetzenden gesamtwirtschaftlichen Rationalität ist eine Zusammenarbeit dringend zu fordern, denn Parallelentwicklungen sind jenseits eines vernünftigen Ideenwettbewerbs als unnötige Belastung der öffentlichen Haushalte einzustufen. Nicht zuletzt aus diesem Zusammenhang heraus ist auch der verstärkte Einsatz von sogenannten Open-Source-Lösungen gefordert. Darüber hinaus gilt es, eine inhaltliche Zusammenarbeit zu fördern, denn der Nutzer ist meist an Leistungen mehrerer Institutionen interessiert. Ein umfassendes Angebot – durchaus auch in Verknüpfung mit privatwirtschaftlichen Dienstleistungen – stellt eine optimale Lösung dar. Nach dem Denkansatz der Lebenslagen lassen sich entsprechende Auftritte entwickeln.

4. Bürgerportale

Bürgerportale sind Angelpunkt oder Schnittstelle der Relationen G to C, G to B, G to G und C to C. Sie können als Intranet, Extranet oder Internetauftritt einigen, mehreren oder allen Usern Zugang zu bestimmten Leistungen bieten. Diese wiederum können mit Medienbruch oder ohne, voll oder teilautomatisiert und als allgemeiner oder individueller Dienst realisiert werden. Diese Aufzählung macht deutlich, dass ein Bürgerportal vielfältige Erscheinungsformen annehmen kann. Sicher ist jedoch, dass Bürgerportale wohl nur selten als reines Portal zu realisieren sind, dass sie aktuell meist als vertikale Portale auftreten und dass sie in Zukunft hoffentlich als personalisierte Community realisiert werden.

5. Marketing

In Großbritannien wurde das „Sell your Service“ als eine Losung zur Umsetzung von eGovernment ausgegeben. Überspitzt formuliert konzentriert sich Deutschland ganz im Zeichen seiner Sachorientierung auf eine Digitalisierung seiner öffentlichen Dienstleistungen. Eine Steigerung der Bekanntheit und die Vermittlung des jeweiligen Wertes mit Instrumenten des Marketings hängt bis heute zurück. Es besteht Nachholbedarf.

Unabhängig von den in den angeführten Aspekten herausgestellten Herausforderungen, Zielen und Bemühungen wird sich ein grundlegender Erfolg erst einstellen, wenn alle Akteure das Leben in der digitalen Welt derart gelernt haben, dass sie diese als solche gar nicht mehr wahrnehmen. Erst dann ist die Basis für eGovernment soweit geschaffen, dass ein Ordnen des Gemeinwesens mit den neuen Handlungsoptionen des kleinen „e“ möglich wird. Genau hier hat dann auch B. Gates wie bereits zitiert Recht, wenn er sagt, dass das Internet langfristig unterschätzt wird. Doch bis dahin wird und muss noch einige Zeit vergehen. Zur Verdeutlichung sei an eine Mahnung von L. Erhardt erinnert, der 1960 im Zusammenhang mit Industrialisierung und Entwicklungspolitik ausführte:

„Es ist ganz gewiß [...] daß angesichts derart revolutionierender Umwälzungen unser seelisches Gleichgewicht verloren zu gehen droht. Es sind nicht nur die Geister, sondern mehr noch die Herzen und Seelen überfordert, wenn sozusagen aus dem Nichts gleich der Sprung in die neue Technik vollzogen wird, selbst wenn er vielleicht zu handhaben wäre.“⁶

⁶ Erhard L. (1992) S. 508.