

Studie

Forschungsförderung stolpert über eGovernment

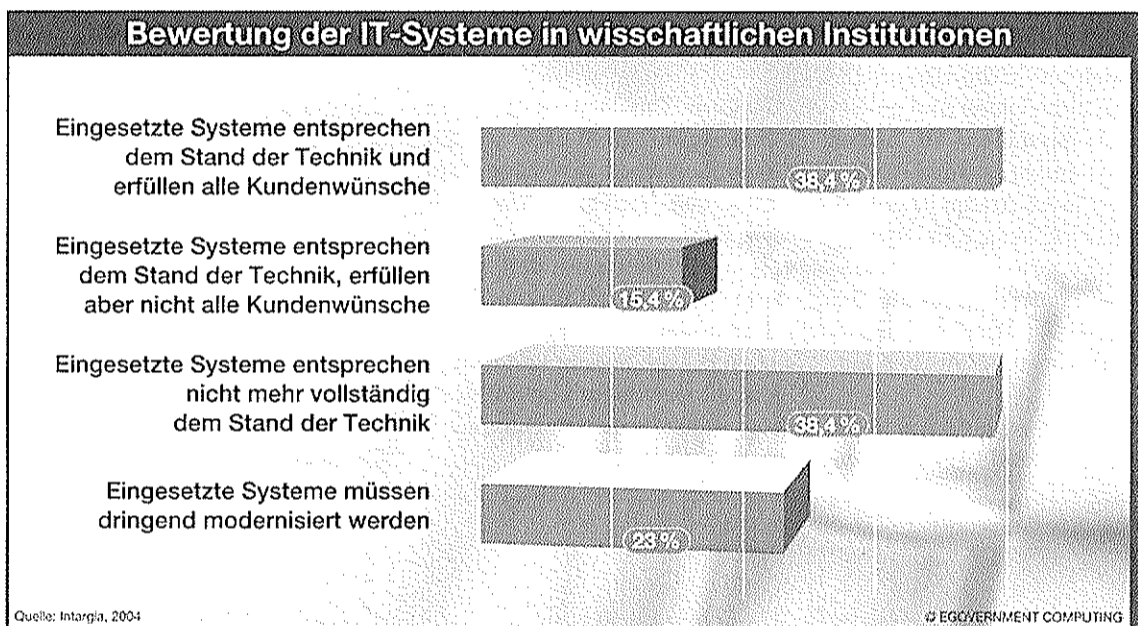
Zur Förderung des Hochschulstandortes Deutschland gibt es eine Vielzahl von Förderinstitutionen, die unterschiedlichste Förderprogramme für Studienaufenthalte und Forschungsprojekte bieten. Am bekanntesten ist im Bereich der Forschung sicherlich die DFG. Im Bereich der Studierendenförderung sind es neben dem DAAD verschiedene politisch oder kulturell ausgerichtete Stiftungen.

Obwohl es sich bei den Wissenschaftsinstitutionen nicht um klassische Verwaltungen wie etwa Kommunen oder Landesverwaltungen handelt, finden sich hinsichtlich der Organisationsform und der Ablaufstrukturen doch sehr starke Ähnlichkeiten. Auch die externen Anforderungen sind nahezu identisch. Bei stagnierenden Ausgaben der Öffentlichen Hand für Bildung, Wissenschaft und Forschung werden effektive Verwaltungsabläufe sowie effiziente Mittelverteilung auch für diese Institutionen immer wichtiger. Parallel dazu steigen bei den jeweiligen Partnern und Geförderten die Erwartungen hinsichtlich elektronischer Erreichbarkeit und Prozessgeschwindigkeit. Die internetbasierte Abwicklung von Geschäftsprozessen (eGovernment) bietet dazu ein großes Potenzial.

Vor diesem Hintergrund hat die INTARGIA Managementberatung GmbH in Kooperation mit der Technologietransferstelle CETAS (Centrum für eBusiness Technologien, Anwendungen und Systeme) der Fachhochschule Schmalkalden eine empirische Befragung durchgeführt. Ziel der Studie war es, eine Bestandsaufnahme der im Einsatz befindlichen IT-Infrastruktur und eine Analyse realisierter Verwaltungsabläufe vorzunehmen. Dabei wurden die Rahmenbedingungen für Institutionen aus dem Bereich der Studien- und Forschungsförderung analysiert und die relevanten Einflussfaktoren auf die Gestaltung „interner und externer Prozesse“ identifiziert.

An der Studie beteiligten sich 13 Institutionen der Studierenden- und Forschungsförderung in Deutschland. Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass erhebliche Verbesserungspotenziale für Verwal-

Mängelliste. Um die eGovernment-Fähigkeiten der Institutionen der deutschen Hochschulförderung ist es nicht zum Besten bestellt, so das Ergebnis der Intargia GmbH. Die betroffenen Organisationen stehen mit ihren diesbezüglichen Projekten noch ganz am Anfang. Aufgrund von Budgetproblemen ist oft sogar die IT-Ausstattung stark modernisierungsbedürftig. Zum Teil werden wesentliche Geschäftsprozesse sogar noch ohne IT-Unterstützung manuell bearbeitet.



VERBESSERUNGSBEDARF. Die IT-Ausstattung in jenen Einrichtungen, die sich die Förderung des Hochschulstandortes Deutschland auf die Fahnen geschrieben haben, entspricht kaum dem Stand der Technik

tungsprozesse vorhanden sind und eine Vielzahl von Ansatzpunkten für ein systematisches Veränderungsmanagement bestehen. Ein kurzer Auszug soll im Folgenden dargestellt werden.

IT-Strukturen bei den Fördererorganisationen

Ein wesentliches Problem für die Förderinstitutionen besteht in der Vielzahl von IT-Projekten (bis zu 28), die im Rahmen eines Multi-Projektmanagements parallel zu bewältigt sind. Der Schwerpunkt der Projekte liegt dabei mit über 80 Prozent im Bereich der Hard- und Softwaremigration, dicht gefolgt von Internet- / Intranet-Projekten und Individualentwicklungen mit jeweils knapp 70 Prozent und Projekten zur Standardsoftwareauswahl und -einführung mit jeweils etwa 60 Prozent.

Die Schwankungen in der Betreuungrelation von IT-Mitarbeitern zu IT-Arbeitsplätzen, die in einer Bandbreite zwischen 1,4 bis zu 142 Arbeitsplätzen liegt, können teilweise durch den Standardisierungsgrad der internen Arbeitsabläufe, die Anzahl der zu betreu-

den Außenstellen und die IT-Infrastruktur nachvollzogen und begründet werden. Betrachtet man allerdings die Heterogenität bei Server-Betriebssystemen (bis zu fünf), die Heterogenität der Client-Betriebssysteme (ebenfalls bis zu fünf) und auch die geringe Verbreitung von Standard-Clients, so offenbart sich hier ein massiver Rationalisierungsbedarf. Nur rund 20 Prozent der befragten Institutionen führen jedoch zur Zeit Reorganisationsprojekte durch.

Aus diesen Faktoren resultiert dann auch die Aufgabenverteilung in den IT-Abteilungen. Mit 33,4 Prozent liegt der Schwerpunkt zumeist in der System- und Netzwerkadministration, gefolgt von der Anwenderbetreuung / User Help Desk mit 23,5 Prozent und die Anwendungsbetreuung mit 12,4 Prozent. Managementaufgaben wie interne Organisation (5,2 Prozent), strategische Planung (7,3 Prozent) und Projektmanagement (9,2 Prozent) nehmen erwartungsgemäß einen sehr viel geringeren Arbeitsanteil in Anspruch.

In der durchgeführten Befragung wurde explizit die Sichtweise der Organisationen abgefragt, in

welchen Bereichen sie den Nutzen einer IT-Durchdringung sehen. In großer Übereinstimmung wurden die Chancen, die sich durch einen verstärkten Einsatz von IT im Hinblick auf eine Optimierung von Arbeitsabläufen ergeben, bei allen Befragten als vordergründiges Ziel angesehen. Zwei Drittel der Institutionen bewerten dies sogar als „besonders wichtig“. Weitere wichtige Vorteile werden in der Schaffung einer Informationsplattform und in der Minimierung des Verwaltungsaufwands gesehen.

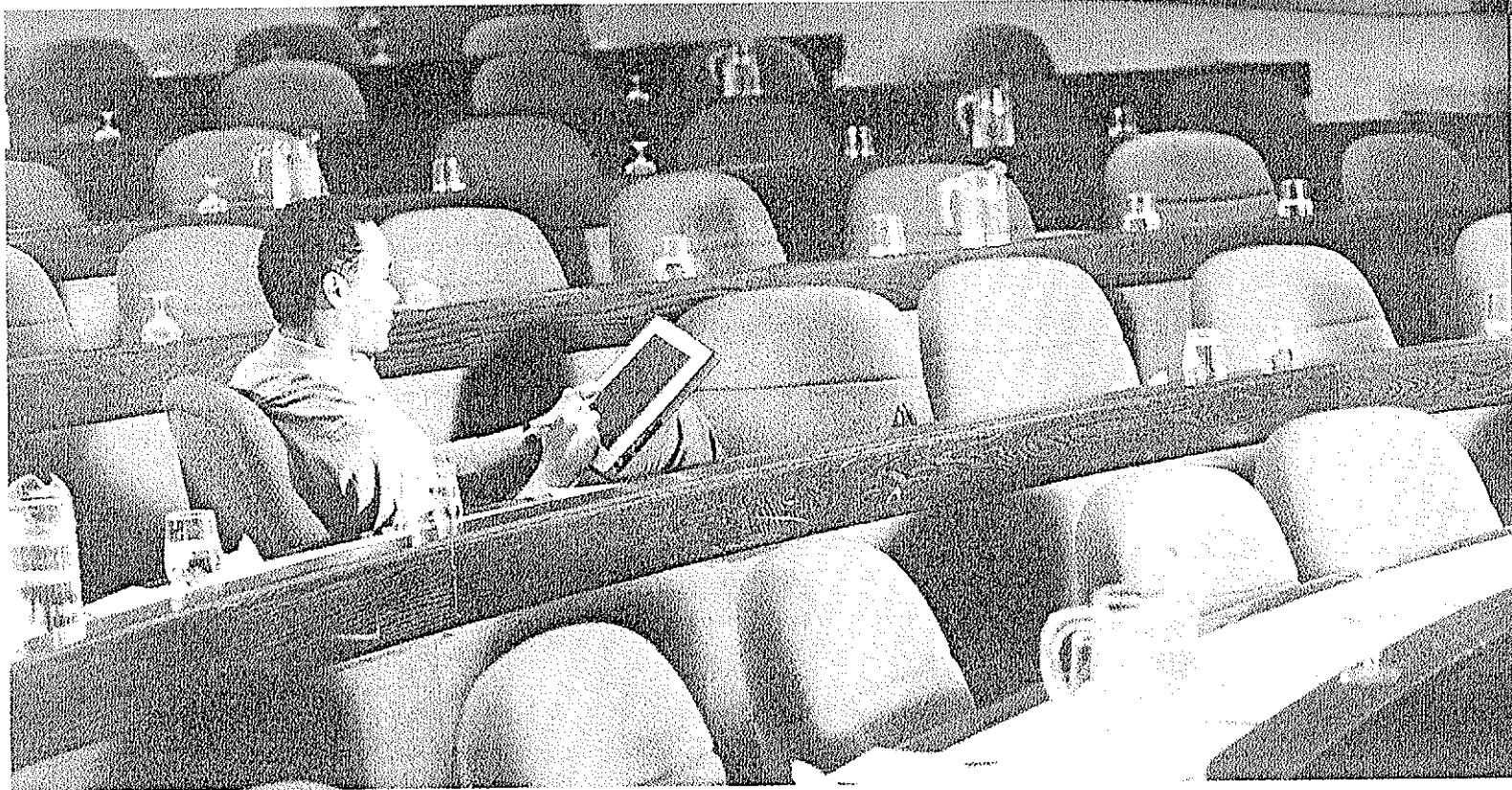
Von untergeordneter Bedeutung sind dagegen die Punkte Rekrutierung von Mitarbeitern, Partner- oder Kundengewinnung sowie Kundenbindung. Die zuletzt genannten Parameter stellen allerdings die eigentlichen Messwerte dar, nach denen die Durchdringung von eGovernment gemessen wird.

Ansatzpunkte für eGovernment

Die Untersuchungsergebnisse über die IT-gestützten Geschäftsabläufe ergaben verschiedene Einsatzpotenziale für eGovernment.

Für die Förderinstitutionen besitzen die Bereiche Antragstellung / Bewerbung, Antragbearbeitung, Förderung, Nachbetreuung höchste Relevanz. Dabei handelt es sich sowohl um Government-to-Citizen als auch um Government-to-Government-Prozesse. Die Analyse ergab, dass es zwischen den einzelnen Teilprozessen große Unterschiede hinsichtlich des IT-Unterstützungsgrades bestehen. Der Bereich der Antragstellung / Bewerbung wird je nach Förderprogramm häufig noch manuell und nur zur Hälfte entweder mit Standardsoftware oder Individualsoftware unterstützt. Der Bereich der Antragsbearbeitung und die Abwicklung der Förderung erfolgen zu über 90 Prozent IT-gestützt. Erst bei der Nachbetreuung kommen wieder vereinzelt manuelle Tätigkeiten zum Einsatz. Die Kommunikation mit den Kunden erfolgt immer mehr über digitale Medien. Der Reifegrad hinsichtlich eGovernment-Anwendungen ist aber sehr gering. Zwar verfügen alle Institutionen über Möglichkeiten zur Informationsbeschaffung und -verteilung über das Internet, aber bereits die Kommunikation erfolgt nur zu einem geringen Teil über eMail (39,5 Prozent) oder das Internet (acht Prozent). Briefe und Fax (26 Prozent) sowie das Telefon (22,5 Prozent) besitzen weiterhin hohe Bedeutung.

Die zum Teil veralteten und nicht integrierten IT-Lösungen, die nur mit großem Aufwand gewartet werden können, entsprechen nicht den Anforderungen moderner Lösungen, obwohl Standardlösungen (wie Workflowsysteme) für Teilbereiche moderner Verwaltungen verfügbar wären. Betrachtet man die weiterführende Methoden des eGovernment im Bereich Transaktion (Austausch von Daten mit dem Kunden / Partner) oder gar Interaktion (direkter Zugriff der Kunden / Partner auf die Daten), so wird der Durchdringungsgrad des eGovernment noch geringer. Derzeit sind mit der Einführung von Online-Bewerbungsplattformen zwar erste Ansätze im Bereich Transaktion zu verzeichnen, Prozessschritte im Bereich Interaktion kommen derzeit jedoch in keiner der Organisationen zur Anwendung.



FAZIT

Die Fördererorganisationen stehen mit der Einführung von eGovernment noch ganz am Anfang.

Aufgrund von Budgetproblemen ist oft selbst die IT-Ausstattung stark modernisierungsbedürftig.

Wesentliche Geschäftsabläufe sind zum Teil noch nicht oder nur mit überholungsbedürftigen Methoden IT-gestützt.

Da eGovernment auf den beiden unteren Reifestufen im Wesentlichen den Kontakt mit den Kunden einer Organisation beinhaltet, muss hier das ernüchternde Fazit gezogen werden, dass bis auf Internetdarstellung und vereinzelte Online-Bewerbungsplattformen die Methoden des eGovernment nicht vorhanden sind.