

Prozessmodellierung im EU-Projekt eGOV

Mag. Bernhard Krabina

*Bundesrechenzentrum GmbH
1030 Wien, Hintere Zollamtsstraße 4
egov@brz.gv.at*

Schlagworte: eGOV, e-Government, Modellierung, Prozessmodelle, ADONIS

Abstract: Das EU-Projekt *eGOV* hat die Spezifizierung, die Entwicklung, den Einsatz und die Evaluierung einer *integrierten Plattform zur Realisierung von online one-stop Government* zum Ziel. Im ganzheitlichen Modellierungsansatz wird basierend auf dem Lebenslagen-Paradigma der gegenwärtige Status der Ist-Situation in Modellen und Szenarien festgehalten. Es erfolgt die Transformation der Ist-Modelle und -Szenarien in Soll-Modelle und -Szenarien und somit zum *eGOV-Prozessmodell*, das elektronische Behördenwege beschreibt, die auf einer One-Stop-Plattform angeboten werden können.

Das zweijährige Forschungsprojekt eGOV wird von der Europäischen Kommission im 5. Rahmenprogramm (Leitaktion I.3.1: Smart Government 2005-2010) mitfinanziert. Das Konsortium besteht aus elf Partnern aus Österreich, Finnland, Deutschland, Griechenland und der Schweizⁱ

Die Bundesrechenzentrum GmbH als Projektpartner zeichnet sich unter anderem für die Modellierung von drei (von insgesamt neun) Services verantwortlich, die auf der Plattform als Testfälle realisiert werden.

Folgende Kriterien wurden zur Auswahl der Services herangezogen:ⁱⁱ
Behördenwege, die in Umfragen von BürgerInnen, Unternehmen und Behörden in Österreich, Griechenland und der Schweiz genannt wurden,
mögliche Lebenslagen und Geschäftssituationen, die in der EU vorrangig implementiert werden sollen,
bevorzugte Behördenwege der am eGOV-Konsortium beteiligten Partner und
bereits implementierte Behördenwege in den Partnerländern.

Neben den im Bundesrechenzentrum modellierten Services Gewerbeanmeldung, Antrag auf Arbeitserlaubnis für AusländerInnen und Antrag auf Beschäftigungsbewilligung von AusländerInnen wurden die standesamtliche Heirat, der Antrag auf Baugenehmigung, der Antrag auf Be-

triebsanlagengenehmigung, der Antrag auf (griechische) Staatsbürgerschaft, Wahlen und Abstimmungen modelliert.ⁱⁱ

Bei der Evaluierung der Modellierungstools wurde unter anderem die Eignung der Tools für die Modellierung von Behördenwegen, die integrierte Betrachtungsmöglichkeit mehrerer Konzepte, die Erweiterbarkeit, die Unterstützung mehrerer Abstraktionsebenen und vor allem die einfache Bedienbarkeit von fünf auf dem Markt verfügbaren Softwareprodukten verglichen. Letztlich wurde das Produkt ADONIS® der BOC GmbHⁱⁱⁱ eingesetzt und für das Projekt angepasst.^{iv}

Im gewählten ganzheitlichen Modellierungsansatz werden in einer Top-Down-Vorgehensweise drei Abstraktionsgrade unterschieden: zunächst Lebenssituationen von BürgerInnen bzw. Geschäftssituationen von Unternehmen, dann Behördenwege im Kontext einer Lebenssituation einschließlich der Beziehung zu anderen/verwandten Behördenwegen und schließlich Prozesse und Subprozesse, die einen Behördenweg durch Aktivitäten, Rollen, Ressourcen, Entscheidungen, Verzweigungen, Input/Output/Throughput etc. beschreiben.

Für die Erfassung der Ist-Situation in Modellen und Szenarien wurden zunächst Dokumente ausgewertet (Antragsformulare, Schulungsunterlagen, Gesetzestexte, Internet-Texte) und Interviews mit SachbearbeiterInnen geführt. Die Ist-Modelle und -Szenarien wurden mit den Behörden diskutiert und in einem iterativen Prozess weiter verfeinert. Sobald genügend Informationen über die Ist-Situation vorliegen, kann mit der Transformation der Ist-Modelle und -Szenarien in Soll-Modelle und -Szenarien begonnen werden. Dabei wird der Interaktionsprozess zwischen Behörde und BürgerInnen um das eGOV-Portal erweitert und Schnittstellen zwischen verschiedenen Schritten im Ablauf des Behördenwegs und dem Portal definiert, damit die BürgerInnen stets den aktuellen Status des Antrags über das Portal abfragen können. Ein Re-Engineering der Back-Office-Prozesse der Behörde ist allerdings nicht Gegenstand des Projekts.ⁱⁱ

Folgende Empfehlungen und Richtlinien für die Implementierung von eGOV-Services sind das Ergebnis der Modellierungsphase des Projekts:ⁱⁱ

Allgemeine Informationen, Voraussetzungen für die Antragstellung, Zuständigkeiten, Kosten etc. sollen den BenutzerInnen am Portal zur Verfügung stehen.

Ein automatischer Mechanismus "check suitable application" unterstützt den User bei der Wahl des passenden Behördenwegs.
Ein Mechanismus "check requirements" hilft dem User herauszufinden, ob er die Voraussetzungen für den gewünschten Service erfüllt.
Sollten spezielle Fragen auftauchen und "check requirements" bzw. "check suitable application" keine zufriedenstellenden Ergebnisse liefern, dann soll es dem User möglich sein, direkt mit dem/der zuständigen Sachbearbeiter/in über das Portal zu kommunizieren.
Das Ausführen des Antrags besteht aus dem Ausfüllen des Antragsformulars, dem Übermitteln der benötigten Dokumente sowie digitaler Signatur und Verschlüsselung.
Interaktionsmöglichkeiten sollen angeboten werden, falls weitere Informationen (z. B. Dokumente) erforderlich sind.
Status-Informationen sollen dem User jederzeit während der Ausführung des Services (vom Antragseingangs bis zur Urkundenausstellung und dem Abschluss des Antrages) zur Verfügung stehen.
Online-Zahlungsmöglichkeiten sollen vorhanden sein.
Die Service-Zustellung (z. B. Rechnung, Dokumente, Urkunden, Bescheide) soll neben den herkömmlichen Wegen zumindest teilweise online erfolgen können.
Rückmeldungen von durchgeführten Transaktionen über das Portal, d. h. nach Abschicken des Antrages erhält der User eine Bestätigung des Erhalts und eine Aktenzahl bzw. der/die Sachbearbeiterin erhält eine Bestätigung über die Zustellung der Dokumente.

Im letzten Schritt der Modellierung wurde versucht, allgemeine Referenzmodelle zu entwickeln, die EU-weit bzw. zumindest auf nationaler Ebene Anwendung finden können. Da sich der Back-Office-Bereich der Behörden für eine Standardisierung wenig eignet, werden in den allgemeinen Referenzmodellen vor allem der Interaktionsprozess zwischen BenutzerInnen, Behörden und Portal erfasst.ⁱⁱ

Ein Beispiel einer standardisierten Prozesskomponente (dem Bereitstellen von Dokumenten durch BenutzerInnen) liefert Abbildung 1:

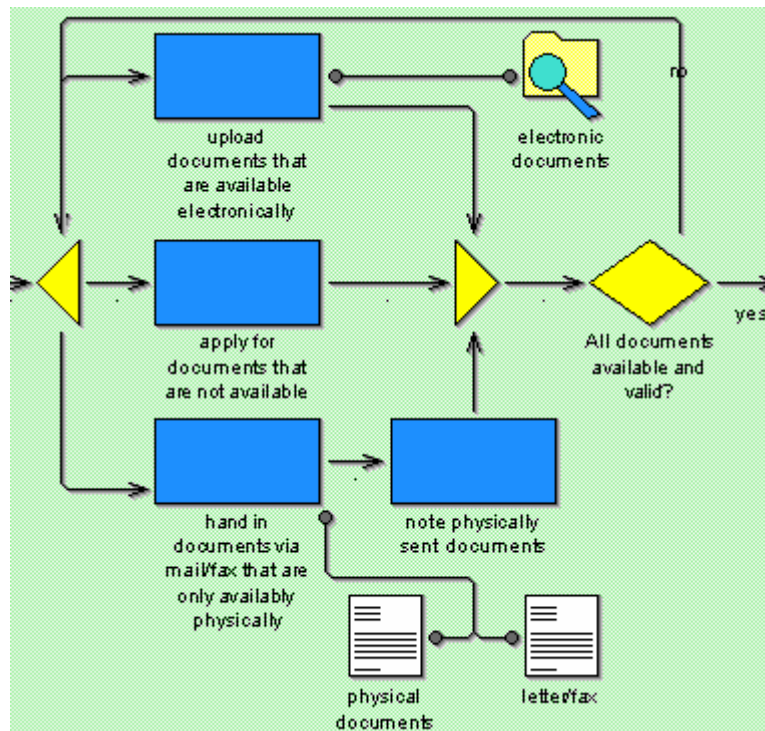


Abbildung 1: Allgemeines Referenzmodell für den Sub-Prozess "provide documents"

Die offene, erweiterbare und skalierbare eGOV-Plattform soll dazu beitragen, die Effizienz im öffentlichen Sektor zu erhöhen und die Qualität öffentlicher Dienstleistungen zu steigern.^v

ⁱ eGOV (IST-2000-28471), <http://www.egov-project.org>, April 2003

ⁱⁱ eGOV (IST-2000-28471), Deliverable D241: Process models, September 2002

ⁱⁱⁱ BOC Information Technologies Consulting, <http://www.boc-eu.com>, April 2003

^{iv} eGOV (IST-2000-28471), Deliverable D121: Services and Process models functional specifications, November 2001

^v Mühl, F., Krabina, B.: Online One-Stop Government - Eine Integrierte Plattform: Ergebnisse des EU-Projekts eGOV. In Maria Wimmer (Hrsg.), Quo vadis e-Government? State-of-the-art 2003, Proceedings of eGov Days 2003, OCG series, volume 165, Vienna, pp. 156-165