

Ankündigung und Einladung zur Einreichung von Beiträgen



In Fortführung der 2003 in Graz und 2004 in Wien veranstalteten E-Government-Konferenzen findet am 2. und 3. Juni 2005 in Innsbruck eine weitere Konferenz statt. Veranstalter sind wieder das CIO Office des Bundes, die E-Government Arbeitsgruppe der Länder, der Städtebund und der Gemeindebund. Die Organisation der geplanten Konferenz hat die ADV übernommen, zu deren Mitgliedern

viele Anwender aus den öffentlichen Verwaltungen zählen.

Schwerpunkt der Konferenz sind Berichte und Präsentationen von

- Bund
- Ländern
- Städten
- Gemeinden
- Sozialversicherungen

In einer begleitenden Ausstellung werden namhafte Anbieter- und Dienstleisterfirmen ihre Produkte und Lösungen zeigen. Die Konferenz richtet sich in erster Linie an Mitarbeiter der Verwaltung, die entweder unmittelbar mit E-Government und Informationstechnologie beauftragt sind, oder die sich über den aktuellen Stand der E-Government-Entwicklung in Österreich und im benachbarten Ausland informieren wollen.

Es ergeht die Einladung, Beiträge an die ADV, Trattnerhof 2, 1010 Wien, Tel: 01 / 533 09 13, E-Mail: office@adv.at zu richten.

Als Redaktionsschluss für die Erstellung des Programms ist der **31. März 2005** vorgesehen.

Detaillierte Auskünfte erteilt gerne:

Mag. Johann Kreuzeder,
ADV-Generalsekretär
E-Mail: kreuzeder@adv.at

EDITORIAL



*Sehr geehrtes ADV-Mitglied,
liebe Leserin, lieber Leser!*

Es freut mich, Ihnen gleich in der ersten Ausgabe der diesjährigen ADV-Mitteilungen unsere größte geplante Veranstaltung ankündigen zu dürfen: die E-Government-Konferenz 2005, die am 2. und 3. Juni in Innsbruck stattfinden wird. Diese Veranstaltung wird so wie auch die im Juni 2004 mit Erfolg abgehaltene E-Government-Konferenz

von der Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung organisiert werden.

Über eine geplante Initiative informieren wir Sie in unserem Beitrag über Enterprise Resource Planning (ERP). Dr. Eric Scherer und Mag. Christoph Weiss berichten über eine bisher in der Schweiz und Deutschland durchgeführte Studie zur Anwenderzufriedenheit mit ERP-Systemen. Diese Studie soll nun auch in Österreich durchgeführt werden, und wir möchten die ADV-Mitglieder aufrufen, sich daran zu beteiligen.

Einen Schwerpunkt der diesmaligen Mitteilungen stellt das Thema Open Source, dem zwei Artikel gewidmet sind: Ein Bericht über die Open Source Business Conference Vienna 2005 (OSCON), bei der die Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung als Aussteller fungierte, und ein Artikel über „Theorie und Praxis“ des Themas „Open Source in der ADV“.

Auch die Wissenschaft soll in den ADV-Mitteilungen 2005/01 nicht zu kurz kommen: MR Josef Makolm und Univ.-Doz. Dr. Maria A. Wimmer stellen das Buch „Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung: Konzepte, Lösungen und Potenziale“ vor. Der Sammelband fasst die Arbeitsergebnisse des Arbeitskreises Organisation zusammen, der dem OCG-Forum E-Government angehört.

Im letzten Beitrag behandelt Dr. Heinz Jedlicka unter dem Motto „Rightsourcing“ Fallen und Problembereiche, die die gängige Business-Strategie des Outsourcings mit sich bringt.

Informative Stunden mit den ADV-Mitteilungen wünscht Ihnen

Ihr Mag. Johann Kreuzeder
(Generalsekretär)

Aus dem Inhalt

Ankündigung und Einladung zur Einreichung von Beiträgen	1
Blick hinter die Kulissen der Praxis	2
ERP-Zufriedenheitsstudie in Österreich	3
Open Source Business Conference Vienna 2005 mit mehr als 200 Besuchern ein toller Erfolg . .	3
Open Source in der ADV: Theorie und Praxis	4
Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung: Konzepte, Lösungen und Potentiale	7
Rightsourcing!	8

www.softwarequalitaet.at

ERP-Zufriedenheitsstudie entwickelt sich zur D/A/CH-Initiative

Blick hinter die Kulissen der Praxis

Was „bewegt“ Praktiker im täglichen Umgang mit „ihrem“ ERP-System? Und überhaupt: Wie zufrieden sind die Anwender mit ihrer Lösung? Hinter all diesen Fragen steckt die im Jahr 2003 von der Zürcher Beratungs- und Researchfirma i2s ins Leben gerufene Initiative „Anwender-Zufriedenheit ERP/-Business Software“. Ziel ist es, neben den zahlreichen, seit Jahren am Markt vorhandenen Marktstudien, die den Funktionsumfang der Systeme untersuchen, den Anwendern selbst mehr Gehör zu verschaffen und die Erfahrungen mit real betriebenen Systemen strukturiert zu erfassen und aufzubereiten. In einer gewissen Weise kann man die ERP-Zufriedenheitsstudie mit den bekannten Pannenstatistiken der Automobilclubs vergleichen.

Eine Initiative für den gesamten deutschsprachigen Raum

Nach dem großen Erfolg im Jahr 2003, in dem die Studie erstmals für den Schweizer Markt durchgeführt wurde, entstand die Idee, aus der Studie eine Initiative für den gesamten deutschsprachigen Raum zu entwickeln. So wurde die Studie in enger Anlehnung an das Schweizer „Original“ im Jahr 2004 auch in Deutschland durchgeführt. Durch die Verwendung eines einheitlichen Fragebogens war es sowohl möglich, auf die bisherigen Erfahrungen zurückzugreifen, als auch eine Vergleichbarkeit der Daten zu gewährleisten. Die Studie wird im Jahr 2005 neben der Schweiz und Deutschland erstmals in Österreich durchgeführt und wird dort u. a. von Monitor als Medienpartner und der ADV als unabhängige Plattform unterstützt. In Zukunft soll sie in jährlich wiederkehrenden Zyklen in allen „D/A/CH“-Ländern fortgeführt werden, um so zu mehr Transparenz und Qualität im ERP-Markt beizutragen.

Die Studie als „Barometer“

Zentrales Bewertungsmittel der Studie ist der Begriff „Zufriedenheit“. Dabei ist „Zufriedenheit“ eine durchaus subjektive Größe, die aus der Perspektive des Befragten bestimmt wird. Auf der anderen

Seite ist es gerade diese subjektive „Zufriedenheit“, die eine erfolgreiche ERP-Installation ausmacht. In diesem Sinne sind die Ergebnisse zwar wichtig für Entscheidungsträger und Entwickler, sie sind jedoch nicht das Maß aller Dinge.

Die praktische Anwendung der ersten, im Jahr 2003 erstellten Studie in verschiedensten Projekten hat gezeigt, dass die Ergebnisse der Studie wie ein Barometer verwendet werden können. Ein Barometer erlaubt zwar noch keine abschließende und verbindliche Wettervorhersage, gibt aber Hinweise, wie sich das Wetter entwickeln könnte. Gleiches gilt auch für die verschiedenen Zufriedenheitsaspekte: Sie geben dem Anwender einen Hinweis, in welchen Bereichen mit Problemen zu rechnen ist, und erlauben so eine gezielte Verbesserung. Als ausschließliches Auswahlinstrument ist der „Zufriedenheits-Barometer“ jedoch ungeeignet.

Die Studie bewegt den Markt

Der ERP-Markt wird vom Marketing der einzelnen Anbieter geprägt. Hier musste eine Studie, die den Anwendern das Wort gibt, für Aufregung sorgen. Genau dies ist nach den bisherigen Publikationen geschehen und von einzelnen Anbietern wurde nichts unversucht gelassen, die Studie und ihre Ergebnisse schlecht zu reden. Die Studie selbst hat mit mittlerweile über 2.500 teilnehmenden Unternehmen und einem breit angelegten Medienzweck jedoch eine breite Abdeckung erreicht, die es den Anbietern kaum mehr möglich macht, die Ergebnisse zu ignorieren. In vielen Fällen bleibt dann nur noch die Flucht nach vorn: als Anbieter die Ergebnisse ernst zu nehmen und zusammen mit den eigenen Kunden Verbesserungen in die Wege zu leiten.

Die wichtigsten Ergebnisse in Kürze

Was sind nun die zentralen Erkenntnisse, die bisher gewonnen wurden? Das Ergebnis ist auf den ersten Blick erstaunlich, wurde aber nun schon mehrmals bestätigt: Die „Zwerge“ machen das Rennen! Mit „Zwergen“ sind kleinere, eher regional orientierte Anbieter gemeint, die

vor allem eines gemeinsam haben: Man kennt normalerweise noch nicht mal ihren Namen. Worin liegt das Geheimnis dieses wiederholten Erfolges? Hier lassen sich einige Gründe nennen:

- Kleine Systeme verfügen nur über einen überschaubaren Funktionsumfang und geringere Komplexität und sprechen eher Kunden an, die mehr Pragmatiker als Perfektionisten sind.
- Ohne den Ballast von zuviel Funktionalität ist es kleinen Anbietern möglich, technologisch auf dem neuesten Stand zu sein; schließlich sind die Basistechnologien heute global verfügbar.
- Kleine Anbieter sind in aller Regel deutlich näher an ihren Kunden und auch deutlich flexibler, wenn es darum geht, Wünsche und Empfehlungen seitens der Kunden aufzunehmen.
- Kleine Anbieter sind in aller Regel weit mehr auf klare Zielmärkte und Zielbranchen ausgerichtet als die „großen Alleskönner“.
- Das Denken und Handeln kleiner Anbieter ist deutlich mehr von Nachhaltigkeit geprägt als in der Software-Branche sonst üblich, wo Jahresboni das Verkäuferverhalten dominieren. „Chef-Verkäufer“, Unternehmer, Besitzer und Geschäftsführung sind in der Regel ein- und dieselbe Person oder eine kleine Gruppe.

Zufriedenheit muss nach Aspekten differenziert werden

Auch wenn das Gesamtzufriedenheitsportfolio sich eindeutig zum „Eyecatcher“ der Studie entwickelt hat, ergibt sich der Mehrwert der Studie erst durch die Analyse der 27 Einzelaspekte. Hier zeigt sich, dass die Anwender, die im Durchschnitt beim „Gesamteindruck System“ und „Gesamteindruck Einführungspartner“ zu einem „Gut“ tendieren, die Einzelaspekte deutlich differenzierter beurteilen und hier durchaus bereit sind, gezielt schlechte Noten zu verteilen. Insbesondere ist es sinnvoll, dass sich Anbieter mit diesen Detailergebnissen beschäftigen und daraus entsprechende Maßnahmen ableiten. Dies ist bei einigen

Anbietern in den vergangenen 12 Monaten geschehen – die Folgen lassen sich in der Bewertung in aller Regel schon bald positiv messen.

Dr. Eric Scherer

Geschäftsführer von i2s und Initiator des Projekts ERP-Zufriedenheitsstudie und Lehrbeauftragter an der ETH Zürich

Mag. Christoph Weiss

Vorstandsmitglied ADV-Landesgruppe Wien/NÖ/Bgld (Spezialgebiet Auswahl und Einführung von ERP-Systemen) und Koordinator der ERP-Zufriedenheitsstudie in Österreich

ERP-Zufriedenheitsstudie in Österreich

Ab sofort ist es für Anwender möglich, unter www.erp-z.at die Meinung zum eigenen System abzugeben. Die Beantwortung der Fragen beansprucht ca. 25 Minuten. Als Dank erhalten alle Teilnehmer ein ausführliches Management Summary mit den Ergebnissen und die Möglichkeit, den Bericht mit den Ergebnissen vergünstigt zu einem vernünftigen Preis zu beziehen.



Open Source Business Conference Vienna 2005 mit mehr als 200 Besuchern ein toller Erfolg

OSCON zeigt Open Source als Wirtschaftsfaktor und Marktchance für heimische Unternehmen auf – Heimische Open Source Experts erfreuen sich regen Zuspruchs

Sie brauchen sich hier nur umzusehen, um zu erkennen, dass Österreich auf dem Sektor Open Source Software-Entwicklung zur Weltspitze gehört“, betonte Hans Jörg Schelling, Vizepräsident der Wirtschaftskammer Österreich, anlässlich der Open Source Business Conference Vienna 2005. Besonders erfreut zeigte sich Schelling, der die OSCON, die am 21. Jänner in der Wirtschaftskammer Österreich statt fand, eröffnete, über die bei der Konferenz präsentierten, von kleinen und mittleren Unternehmen der österreichischen IT-Branche produzierten Innovationen.

In ihrer Keynote zeigte sich Danese Cooper, Open Source Expertin bei Sun Microsystems, beeindruckt von den Leistungen der österreichischen Open Source Expert Group und räumte dann auch gleich mit alten Vorurteilen auf: Sie betonte die wirtschaftliche Bedeutung des Open Source Gedankens für Unternehmen und hielt klar fest, dass alle Seiten davon profitieren.

Open Source Business Conference 2005



Die Open Source Experts unterstützen Unternehmen, die in ihrem Betrieb die Einführung von Open Source-Software planen oder bereits einsetzen. Besonders die Einsatzmöglichkeiten, Besonderheiten und Anforderungen in Zusammenhang mit Open Source-Software stehen im Mittelpunkt der Beratung. Das Verzeichnis der so genannten Open Source Experts umfasst mittlerweile mehr als 230 aktive Mitglieder – IT-Dienstleister und IT-Consultants –, die auf der Plattform www.opensource.co.at unterschiedliche Angebote präsentieren“, führt Angelika Göbller, Vorsitzende der bundesweit agierenden Experten-Gruppe, aus. Sie skizziert die Schwerpunkte für das heurige Jahr: „Richtungsweisend für 2005 ist das Projekt zur Entwicklung von Geschäftsmodellen rund um Open Source Software. Als Ziel soll hier durch die

Wirtschaftskammer ein Leitfaden für Modelle erarbeitet werden, der möglichst viele Varianten aufzeigt und als Maßstab für Projektmanagement beim Einsatz von Open Source-Anwendungen dienen kann. Um zweitens den Einsatz von Open Source Software messbar zu machen – was, so Göbller, im Gegenteil zu klassischer Software ja nicht durch das Zählen der Lizenzverträge möglich sei – werde zudem im Laufe des Jahres eine Studie durchgeführt, um Umsatzzahlen und Spezifika

Buchhandlung

– Ihr Lieferant

www.adv.at

der Open Source-Geschäftstätigkeiten zu erheben.

Gerhard Havlik, Geschäftsführer von incite („institute for management consultants and information technology experts“, www.incite.at, der Aus- und Weiterbildungsinstitution des Fachverbandes UBIT, formulierte den Stellenwert von Open Source-Software so: „Der kleine Bruder ist erwachsen geworden. Open Source gewinnt immer mehr an Bedeutung – in der öffentlichen Verwaltung, in der Wirtschaft, in der Bildung und auch zu Hause.“ Der Aus- und Weiterbildungsbereich sei dadurch gefordert – Stichworte: neue Potenziale für lokale Trainer; die Möglichkeit beispielsweise für SchülerInnen und StudentInnen, den Sourcecode von Betriebssystemen und Softwareprodukten studieren zu können. Havlik betonte die Bedeutung des Faktors „Qualität“ bei allen diesbezüglich angebotenen Dienstleistungen und verwies auf die von incite angebotenen Zertifizierungen wie Certified Information Technology Consultant (kurz CITC) und Certified Management Consultant (CMC).

„Open Source braucht Open Content“, so Georg Pleger, Koordinator für Creative Commons Österreich, der die Medienvertreter über das alternative Creative Commons-Lizenzierungssystem, eine Art „Lizenzbaukasten“ für Inhalte, informierte. Das Angebot soll Kreativen helfen, die Nutzungsrechte an ihren Werken auf intelligente, unbürokratische Weise zu regeln. Nähere Informationen dazu gibt es auf <http://creativecommons.org/worldwide/at/> bzw. <http://creativecommons.at>.

Die Open Source Business Conference Vienna 2005 hat Vertreter der Wirtschaft, aus der öffentlichen Verwaltung, aus der Bildung und Vertreter aus der Community zusammengebracht. Insgesamt zeigte die OSCON 2005 mit ihrem breit gefächerten Inhalt – von der Vorstellung neuer Projekte über die Erörterung von Fallbeispielen bis zu Information und Diskussion zu den rechtlichen Rahmenbedingungen –, was ein Besucher so ausdrückte: „Open Source Software – der kleine Bruder ist erwachsen geworden.“

Quelle: WKO, Fachverband Unternehmensberatung und Informationstechnologie

Open Source in der ADV: Theorie und Praxis

Open Source ist ein erfolgreiches Businessmodell – selbst der Einsatz in einem gemeinnützigen Verein kann als Beweis dafür dienen. In der Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung (ADV), Österreichs großer unabhängiger Vereinigung für Anwender und Anbieter der IKT, ist Open Source in verschiedener Hinsicht ein Thema.

In der Theorie...

Bereits seit mehreren Jahren finden in der ADV zahlreiche Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen zum Thema Open Source statt, wie etwa Workshops zu Open Source-Firewalls oder Seminare zu OS-Content Management Systemen oder ganze Veranstaltungsblöcke wie die Linux-Security Days.

Darüber hinaus existiert ein Arbeitskreis Open Source, der Anfang 2004 ins Leben gerufen wurde und der es sich zum Ziel gesetzt hat, Unterschiede zwischen OSS und proprietärer Software zu erarbeiten, die Gründe und Auswirkungen des Einsatzes von Open Source Software zu analysieren sowie Konsequenzen und Risiken des Einsatzes von OS-Software aufzuzeigen.

... und in der Praxis

Doch das Thema Open Source wird in der ADV nicht nur besprochen, vermittelt

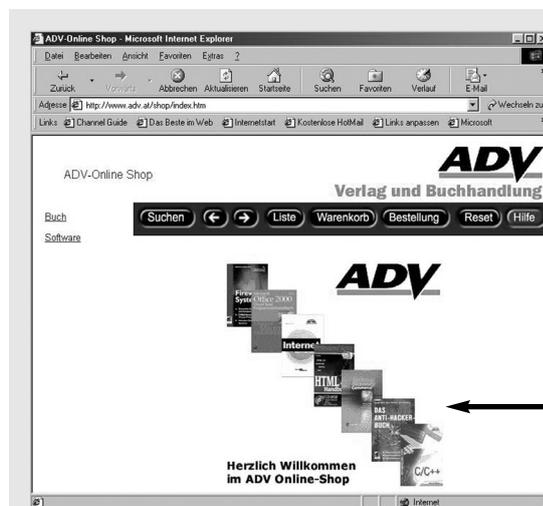
und analysiert, sondern auch gelebt: So kommen in der ADV in zentralen Bereichen OS-Programme zum Einsatz. Die ADV-Internet-Services (Web, Mail, etc.) laufen auf einem Open Source-Server, auch die Security basiert auf Linux. Auch bei den internen Servern im LAN handelt es sich um OS-Produkte. Zurzeit wird eine umfassende Mitgliederverwaltung auf Basis LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP) realisiert.

Die Praxiserfahrungen der Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung mit Open Source-Produkten sind fast durchwegs positiv: Es lassen sich neben vielen andern Vorzügen eine hohe Stabilität, einfache Administration sowie rascher und effizienter Support durch die Community, Mailinglisten, Foren etc. verzeichnen.

Für nähere Informationen zum Thema ADV und Open Source stehen wir Ihnen gerne unter der Telefonnummer 01 533 0913 zur Verfügung. ADV-Veranstaltungen zu diesem und anderen Themen finden Sie unter www.adv.at/veranstaltungen.

Einen ausführlichen Bericht über den OS-Arbeitskreis der Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung finden Sie in der Ausgabe 5/ 2004 der „ADV-Mitteilungen“.

Mag. Lucy Traummüller, ADV



Besuchen Sie den Web-Shop der „ADV-Buchhandlung“

<http://www.adv.at/shop/index.htm>

Forum eGovernment: Ergebnisse des AK Organisation als Buch erschienen

Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung: Konzepte, Lösungen und Potentiale

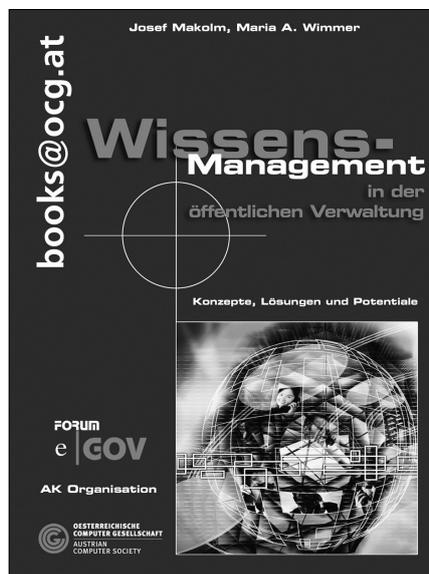
Der Arbeitskreis Organisation des Forums eGovernment der OCG hat sich im Jahr 2004 intensiv dem Thema Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung gewidmet. Die Ergebnisse wurden nun in der Schriftenreihe books@ocg.at in einem Sammelband publiziert.

Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung

Nach ersten Anläufen in den frühen 70er Jahren und nach einem zweiten Start in den 90ern des 20. Jahrhunderts steht zu Beginn des 21. Jahrhunderts erneut das Thema Wissensmanagement zur Diskussion: als Gegenstand sowohl wissenschaftlicher Forschung als auch praktischer Umsetzung. Die Debatte ist dabei von sich stets wiederholenden Fragen getrieben:

- Kann Wissensmanagement einen Beitrag dazu leisten, dass Menschen als Individuen und in Organisationen unter dem herrschenden Paradigma des allgegenwärtigen Wettbewerbs besser bestehen können?
- Kann der Einsatz von Wissensmanagement jenen Vorteil bieten, der es uns ermöglicht, im Zeitalter von Globalisierung und weltweiter Konkurrenz (weiterhin) erfolgreich zu agieren?
- Kann Wissensmanagement einen Beitrag dazu leisten, der westlich-europäischen Kultur unter dem Paradigma der Konkurrenz eine Überlebenschance zu sichern?

Der erste Ansatz der 70er Jahre stellte die technischen Möglichkeiten zur persistenten Speicherung von Daten und Informationen in den Mittelpunkt. Im zweiten Anlauf standen die Kernaufgaben des Wissensmanagements im Vordergrund. Die dritte Welle konzentriert sich nun auf einen integrativen Ansatz, wo Humankapi-



tal und -kapazitäten, technische Systeme und Wissensmanagementprozesse vernetzt werden sollen. Werden wir mit der Komplexität solcher soziotechnischen Systeme umgehen lernen und sie je beherrschen können, sodass wir sie zu unserem Vorteil – wie oben erwähnt – einsetzen können? Mit welchen Konzepten und Lösungen würden wir dies erreichen?

Der aus der Diskussion im Arbeitskreis Organisation des Forums eGovernment der Österreichischen Computergesellschaft (OCG) entstandene Buchband bietet Einblick in obige Fragestellungen sowie in aktuelle Wissensmanagement-Ansätze für das Anwendungsgebiet der öffentlichen Verwaltung. Gleichzeitig ist er Ergebnis einer interdisziplinären Zusammenarbeit. Folgende Problemstellungen

werden in den Diskussionen der Beiträge aufgearbeitet:

- Inwieweit kann Wissensmanagement für den öffentlichen Sektor relevant sein?
- Welche Fragen stellen sich beim Einsatz von Wissensmanagement im öffentlichen Sektor und müssen beantwortet werden?
- Welche Voraussetzungen für einen Nutzen stiftenden Einsatz von Wissensmanagement im öffentlichen Sektor sind notwendig und müssen geschaffen werden?
- Schließlich: Welche konkreten Einsatz-Szenarien für Wissensmanagement sind denkbar bzw. können bereits in der Umsetzung beobachtet werden?

Zum letzten Punkt werden erfolgreiche Wissensmanagement-Projekte – „Good Practices“ – aus dem öffentlichen Sektor vorgestellt. Dabei wird der Bogen gespannt von klassischen Wissensmanagement-Themen bis zu jenen Randbereichen, in die Wissensmanagement erst vorzudringen beginnt (da Nutzen zu erwarten ist).

Die konzeptuellen Inhalte des Buches im Überblick

Den Beginn der Beiträge eröffnet eine Diskussion der „Zielsetzungen und Motivatoren für Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung“. Rationalisierungsdruck und eine damit einherge-

Das **Forum eGovernment** stellt eine offene Arbeits- und Kommunikationsplattform für verschiedene Themen des E-Governments dar und bietet Fachleuten aus Wissenschaft, Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung die Möglichkeit zum Gedankenaustausch und zur Zusammenarbeit. Es besteht derzeit aus den folgenden Arbeitskreisen:

Organisation: Fragen der verwaltungstechnischen Voraussetzungen für effizientes E-Government, Vorgehensmodelle, Einführungsstrategien, Geschäftsprozessmodellierung, Wissensmanagement, Standardisierungen auf organisatorischer und Prozess-Ebene.

Recht: Verwaltungsrechtliche Rahmenbedingungen für E-Government, Analyse der Ist-Situation inklusive E-Government-Gesetz und verfassungsrechtlicher Grundlagen für E-Voting, Gap-Analyse und Maßnahmenkatalog zum Erreichen eines Soll-Zustandes.

Technologie: E-Government-Basisdienste, Infrastruktur und Schnittstellen, authentische und sichere Kommunikation in offenen Netzen, Bürgerkarte, el. Zahlungsverkehr, el. Zustellservice, ELAK, Standardisierung, Interoperabilität und Open Source Software.

Multiple Use: Fragen der Wiederverwendbarkeit von E-Government-Anwendungen, Bausteinen und Datenbanken; Service orientierte E-Government-Architektur, organisatorische und technische Rahmenbedingungen.

E-Democracy/E-Voting: Informationstechnische Umsetzung, rechtliche Aspekte sowie politologische und soziologische Reflexion, Zusammenfassung des Standes der Diskussion.

Nähere Informationen zu den Arbeiten in den einzelnen Arbeitskreisen und zu den jährlich stattfindenden eGov Days im März in Wien und Budapest finden Sie unter <http://egov.ocg.at/>

die Problematik, wie das Fachwissen, das in den Köpfen der Know-how-Träger, in bereits existierenden Prozessen, Gesetzen und Dokumentationen vorhanden ist, in eine IKT-Lösung transformiert werden kann, die auch vom Bürger verstanden wird. Verschiedene Wissenskartografie-Methoden werden beleuchtet und der für E-Government typischen heterogenen Nutzer-Landschaft gegenübergestellt. Als Ergebnis einer Kritik bestehender Methoden und Tools werden Verbesserungsempfehlungen ausgesprochen.

Zum Thema „**Standards für Ontologie-basierende Anwendungen**“ wird die Eignung von Ontologien als gemeinsame Basis und der „Missing Link“ für die Zusammenführung von Anwendern und verteilten Anwendungen in einem einheitlichen und dynamischen Wissensraum diskutiert. Dabei werden drei Sichten berücksichtigt: Die semantische Perspektive der Anwendung, die Führung des Nutzers durch die Funktionalität der Applikation und schließlich auch die technische Kommunikation (Datenverkehr, Netze, Protokolle usw.).

Im Beitrag „**Public Sector Information (PSI) und Wissensmanagement**“ werden die derzeitigen Bedingungen und rechtlichen Grundlagen für die Weiterverwendung von Informationen des öffentlichen Sektors durchleuchtet; dies unter besonderer Berücksichtigung der PSI-Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates. Demnach sind Informationen des öffentlichen Sektors gerecht, angemessen und nicht-diskriminierend zu gestalten. Weiters untersuchen die Autoren die Auswirkung dieser EU-Richtlinie auf Wissensmanagement im Umfeld von Behörden, Bürgern und Unternehmen. Unter dem Zielkriterium „effizienter Zugang zum Wissen für alle“ werden Förder- und Hemmfaktoren analysiert.

Inhalte des Good Practices Teils zum Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung

Der Artikel „**Einführung eines ontologiebasierten Applikationsframeworks zur Unterstützung des Wissensmanagement beim OÖ. Landesrechnungshof**“

hende Technologisierungsoffensive führen zu massiven Umbrüchen in Strukturen und Abläufen des Verwaltungshandelns. Vorhandenes Wissen ist zu erheben und auf seine weitere Gültigkeit zu untersuchen. Aus Spieltheorie und Kognitionswissenschaften stehen wertvolle Hinweise zur Sicherung eines erfolgreichen Wissensmanagement-Einsatzes zur Verfügung. Zu berücksichtigen ist, dass Wissen zumeist dezentral benötigt wird und dass die Rolle der Menschen als verantwortliche Akteure erhalten bleibt.

Der Artikel „**Konzepte und Methoden des Wissensmanagements in der öffentlichen Verwaltung – Erfolgsfaktoren, Rahmenbedingungen und Ressourceneinsatz**“ vergleicht diverse Ansätze und stellt eine mögliche Vorgehensweise zur Einführung von Wissensmanagement

in der öffentlichen Verwaltung zur Diskussion.

Im Beitrag „**Anwendungsfelder für Wissensmanagement im E-Government**“ werden anhand aktueller Entwicklungen und Problemstellungen mögliche Anwendungsfelder von Wissensmanagement im E-Government dargestellt. Dabei wird auf die Bedürfnisse von Bürgern und Verwaltung gleichermaßen eingegangen.

Im Artikel „**Wissensmanagement vs. Geschäftsprozessmanagement**“ werden die beiden Management-Disziplinen Wissensmanagement und Geschäftsprozessmanagement analysiert und deren Verbindungspunkte herausgearbeitet.

Der Beitrag „**Wissenskartografie für E-Government Anwendungen**“ diskutiert



Univ.-Doz. DI Dr. Maria A. Wimmer und MR Josef Makolm

beschreibt die Umsetzung eines erfolgreichen Wissensmanagement-Projektes im Umfeld der öffentlichen Verwaltung. Die Autoren gehen dabei auf die Grundlagen, Motivationen und Zielsetzungen dieses Projektes ein, beleuchten aber auch technologische Aspekte und stellen schließlich die erreichten Ergebnisse dar.

Im Beitrag „**AI Technologien zur Unterstützung von Open Innovation im E-Government**“ wird ein Web-basiertes Pilotsystem präsentiert, welches Bürger und Unternehmer einerseits dabei unterstützt, Informationen und Beratungsdienstleistungen leicht aufzufinden und andererseits Entscheidungsträgern der öffentlichen Verwaltung bei der Interpretation und Gestaltung von Maßnahmen zur Verbesserung ihrer Dienstleistungspalette hilft. Wissensbasierte Beratung, Personalisierung und Data Mining dienen als Grundlage zur Realisierung einer Open Innovation Infrastruktur im Bereich der öffentlichen Verwaltung.

Zum Thema „**Wissensmanagement in sektoral und regional verteilten Wissensnetzwerken: EU Water Initiative (EUWI)**“ wird das Wissensportal der EU Wasserinitiative (EUWI) vorgestellt. Dieses Portal wird von den europäischen Institutionen, den Mitgliedstaaten, von internationalen Finanzinstituten und Partner-

ländern, sowie von NGOs gemeinsam genutzt. EUWI hat im Sinne effizienten Wissensmanagements die Aufgabe, zwischen den Stakeholdern zu vermitteln und zu harmonisieren sowie Transparenz über vorhandene Wissenszugänge mit Hilfe von Wissenslandkarten zu schaffen.

Im Beitrag „**E-Government Intelligent Portal (eip.at): Wissensportal für E-Government**“ wird ein Projekt beschrieben, in dem ein Wissensportal (www.eip.at) basierend auf einer Wissenslandkarte für E-Government entwickelt wurde. Das Portal [eip.at](http://www.eip.at) liefert einen Überblick über laufende E-Government Projekte und bietet eine mögliche Strukturierung und Einordnung dieser Projekte in ein semantisches Umfeld verschiedener Aspekte des E-Governments. Es definiert die Begriffswelt rund um E-Government und eröffnet damit Bürgern und Personen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung einen vielseitigen (Lern)Zugang zur Thematik E-Government und zu aktuellen E-Government Projekten in Österreich.

Der Artikel über „**Bürgerzufriedenheit mit Portalen der öffentlichen Verwaltung: Ergebnisse einer Untersuchung über Zufriedenheitsmodelle und Vertrauensfragen im E-Government**“ stellt ein weiteres erfolgreiches Projekt aus ei-

ner Landesverwaltung vor. Die Ergebnisse der durchgeführten Umfrage zeigen, dass es einen positiven Zusammenhang zwischen Informationsaufbereitung einerseits und Zufriedenheit mit Informationsportalen und Vertrauen in dahinter stehende öffentliche Institutionen andererseits gibt.

Der abschließende Beitrag „**End-to-end Service Level Management von IT-Applikationen**“ demonstriert ein weiteres potentiell Anwendungsfeld für Wissensmanagement: Die Evaluierung der Bereitstellung von IT-Dienstleistungen. Diese Bereitstellung erfolgt grundsätzlich am Ort des Kunden. Als mögliche Maßgrößen zur Beschreibung der Qualität eines IT-Dienstes werden Antwortzeiten sowie deren Derivate herangezogen.

MR Josef Makolm/
Univ.-Doz. DI Dr. Maria A. Wimmer

Kontakt

Univ. Doz. Dipl.-Ing. Dr. Maria A. Wimmer
Bundeskanzleramt, IKT Stabsstelle
Wagramerstr. 4, 1220 Wien
maria.wimmer@cio.gv.at

MR Josef Makolm
Bundesministerium für Finanzen
Hintere Zollamtsstr. 4, 1030 Wien
josef.makolm@bmf.gv.at

Literatur

Josef Makolm, Maria A. Wimmer (Hrsg.)
Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung: Konzepte, Lösungen und Potentiale, OCG Schriftenreihe Band 188, Wien, 2004

Bestellungen

Österreichische Computer Gesellschaft (OCG), Wollzeile 1–3, A-1010 Wien
Tel/Fax: +43 1 5120235-0 (Fax -9)
E-Mail: gabriel@ocg.at
Online: <http://www.ocg.at/bookshop/>

Rightsourcing!

Outsourcing ist wahrscheinlich das zurzeit am meisten diskutierte Wort in der IT-Community. Stehen die Kostenreduzierungen in einem Unternehmen im Vordergrund, wird der IT-Manager blitzschnell ersucht, sich doch diese „20% Einsparungspotenzial anzusehen“, die man durch Outsourcing – noch dazu über Nacht – erreichen könnte. Dabei wird vieles übersehen.

Zum ersten ist man sicher überrascht, dass (nach Gartner Group) die Erfolgchancen bestenfalls bei 50:50 stehen. Erfolg bedeutet, dass nach einer Anlaufphase von 1–2 Jahren beide Partner die Erwartungen erfüllt sehen. Wie kommt es, dass so häufig auf die Begeisterung Ernüchterung folgt? Untersuchungen haben gezeigt, dass jene Unternehmen, die „erfahrene, gut vorbereitete“ Outsourcing-Kunden darstellen, bei weitem größere Erfolgchancen haben als jene, die wenig vorbereitet an diese Veränderung herangehen. Global gesehen wächst der Outsourcingmarkt immer noch um ansehnliche 8% pro Jahr.

Ein Grund ist, dass „Outsourcing“ als schneller, taktischer Schritt zur Verbesserung des Kostengefüges gesehen wird, aber in der Realität ein höchst strategischer Schritt für ein Unternehmen ist. Die Frage nach den Kernkompetenzen eines Unternehmens, die Analyse der Geschäftsentwicklung und die Darstellung der kritischen Geschäftsprozesse und ihre Abhängigkeit von der IT-Infrastruktur müssen zuerst diskutiert und verstanden werden. Eine langfristige Schau muss an die Outsourcingentscheidung angelegt werden.

Ein weiterer Grund sind die zumeist weit überzogenen Erwartungen, die in das

Outsourcing gesetzt werden. Natürlich werden Unternehmen, die das Outsourcing ernst nehmen, ihre IT-Prozesse vorneweg sauber dokumentieren, die Transition-Phase exakt managen und den Outsourcing-Partner geschickt wählen, den erwarteten Effekt erreichen. Aber der Weg dorthin erfordert exzellentes Change Management, Ausdauer und qualifizierte Mitarbeiter, die den Übergang zum Outsourcing tragen. Das ist häufig mit dem schnell erwarteten Kosteneffekt im Widerspruch. Wie manchmal gesagt wird: In die Reduzierung der Kosten muss zuallererst investiert werden. Der Autor schätzt, dass in ein Outsourcing-Projekt mittlerer Größenordnung für die Ist-Zustandsdokumentation, ein RFP, die Service-Definitionen, die Governance-Struktur, den Vertragsentwurf und das Due Diligence zumindest 12-18 Monate investiert werden müssen. Im Rahmen dieser Schritte müssen die Mehrwerte des Outsourcings genau untersucht werden. Häufig hat sich ergeben, dass die wesentlichen Verbesserungen NICHT in der Kostenreduzierung, sondern anderswo liegen.

„Kommunikation“ ist in vielen Unternehmen ohnehin nicht die starke Seite. Umso mehr wird das manifest, geht man durch einen Outsourcing-Prozess. Einerseits wird das IT-Management befasst, andererseits wird die Einkaufsabteilung eine Rolle spielen. Meist werden jene „vergessen“, deren tägliche Jobs durch das Outsourcing am meisten betroffen sind. Am besten funktioniert der ganze Prozess der Beurteilung und Entscheidungsfindung, wenn sowohl der CIO als auch kompetente, anerkannte Geschäftsbereichsleiter teilnehmen.

Die Formulierung des gesamten Outsourcingvertrages muss nicht nur den rechtlichen Teil abdecken, sondern auch alle Prozesse, Serviceleistungen und Service Levels umfassen. In vielen Fällen ist dies das erste Mal, dass in einem Unternehmen die ganze „IT-Folklore“, die bis dahin mündlich überliefert wurde, gezwungenermaßen formalisiert werden muss. Das ist gleichermaßen gesund und notwendig wie auch aufwändig und schmerzhaft.

Last but not least – die Auswahl des Outsourcing-Partners und das „Relationship Management“ ist eine wichtige Komponente. Lassen Sie sich Zeit, den Markt zu analysieren, versuchen Sie, mit Referenzkunden zu sprechen und sehen Sie hinter die Kulissen. Die Verkäufertruppe, die bei Ihnen auftaucht sind wesentlich andere Mitarbeiter als jene, die später für das Service Delivery verantwortlich sind. Versuchen Sie, sich von diesen Mitarbeitern ein Bild zu machen. Eine weitere Komponente stellen Ihre eigenen Mitarbeiter und die (hausinternen) Kunden dar. Sie werden auf die Outsourcingentscheidung mit den situationsspezifischen Emotionen reagieren. Outsourcing geht eben jeden an! Die Personalsituation ist eine weitere Komponente, die zu managen ist. In Summe: Die Entscheidung für ein IT-Outsourcing ist keine IT-Entscheidung, sie ist eine strategische Weichenstellung für das ganze Unternehmen und als solche eine Business-Entscheidung. Als Unternehmen, das sich mit der Outsourcing-Entscheidung beschäftigt, sollten Sie die bestmögliche Beratung in Anspruch nehmen, um Fehler zu vermeiden. Das Motto lautet: „Do it right ... the first time around!“

*Dr. Heinz Jedlicka
heinz.jedlicka@jedlicka.biz*

**Redaktionschluss für die
„ADV-Mitteilungen 2/2005“:**

31. März 2005

*Helfen Sie bitte mit, auch mit den
„ADV-Mitteilungen“ einen
Informationsaustausch unter den
Mitgliedern zu ermöglichen.
In diesem Sinn sind Ihre Beiträge
sehr willkommen!*

IMPRESSUM:

Medieninhaber: ADV Handelsges.m.b.H.
Herausgeber: Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung (ADV)
Redaktion: Mag. Johann Kreuzeder, Generalsekretär der ADV
Alle: A-1010 Wien, Trattnerhof 2
DVR: 0119911

Vervielfältigung: Wiener Zeitung, Digitale Publikationen, Wiedner Gürtel 10, 1040 Wien

Namentlich gezeichnete Beiträge geben die Meinung des Autors wieder und müssen sich nicht unbedingt mit der Auffassung der ADV decken.

ADV-Bürostunden: Montag bis Donnerstag 8.30–17 Uhr, Freitag von 8.30–14 Uhr
Telefon: (01) (int. ++43-1) 5330913, *Fax:* DW 77, *e-mail:* office@adv.at,
URL: http://www.adv.at