

Die Informationstechnologie ist inzwischen zu einem unverzichtbaren Hilfsmittel bei vielen kommunalen Amtshandlungen geworden. Fotos: IBM Deutschland GmbH



# Softwarequalität abstimmen

Der kommunale Softwaremarkt zeichnet sich durch Vielfalt und Komplexität aus. Deshalb ist es für Verwaltungen von entscheidender Bedeutung, auf Funktionalität und Qualität der Lösung zu achten. Öffentliche Standards können dabei helfen.

**E**s gab eine Zeit im vergangenen Jahrhundert, da war die kommunale Datenverarbeitung noch in Ordnung: Das örtliche Rechenzentrum kümmerte sich um alle wichtigen Verfahrensfragen. Softwarebereitstellung, Datensicherung, Druck- und Versanddienste und Service waren fest in seiner Hand. Daraus abgeleitet gab es klare Vorgaben für die Hardware- und Systemausstattung der Verwaltungen, für die DV-Organisation und nicht zuletzt für die Kosten, welche die EDV verursachte. Mit der Verbreitung von PC und Internet hat sich die kommunale DV-Welt gründlich verändert: Das Datennetz des Rechenzentrums verblasste regelrecht hinter dem neu aufkommenden Internet. Die Vielfalt kommunaler Datenverarbeitung wird nur noch durch ihre Dynamik übertraffen.

Ungeachtet ihrer Komplexität oder gerade deshalb ist die Informationstechnologie heute ein integriertes Hilfsmittel fast jeder kommunalen Amtshandlung. Und damit auch ein integrierter Risikofaktor. Jeder Anwender ist im ganz normalen Arbeitsablauf immer häufiger mit Fehlersituationen und Qualitätsmängeln seiner Software konfrontiert. Nicht unbedingt deshalb, weil die Programme schlechter werden, sondern weil vielmehr die Gesamtkomplexität der angewandten Technik zunimmt. Hinsichtlich der IT-Anwendung in den Verwaltungen lassen sich mehrere kritische Entwicklungen feststellen:

■ Eine zunehmende Diskrepanz zwischen den eingesetzten IT-Technologien und dem Kenntnisstand zu diesen Technologien,

- eine höhere Verdichtung der ausgeübten fachlichen Tätigkeitsbereiche pro Arbeitsplatz und damit verbunden
- weniger Überblick über die funktionale Vielfalt und fachliche Qualität der eingesetzten Software,
- ein geringerer Bezug zu den virtuell stattfindenden Vorgängen,
- eine höhere Unsicherheit der Vorgangsbearbeitung auf Grund komplexerer Bediensituationen.

Computerfehler können heute direkt und ohne nennenswerte Einflussmöglichkeit zu Handlungsfehlern der Verwaltung führen. Wie können Kommunen Einfluss auf die Qualität der eingesetzten IT-Lösungen

nehmen? Ein wichtiger Handlungsrahmen ist die kommunale IT-Konzeption und das damit verbundene Einkaufsverhalten der Verwaltungen. Hier gilt es, mehr als je zuvor auf Funktionalität, Qualität, Aufgabenkonformität und Sicherheit der zu beschaffenden Lösungen zu achten.

Keine leichte Aufgabe, denn der Markt ist nicht gerade übersichtlich. Mit immer neuen technologischen Möglichkeiten gibt es auch immer wieder neue Qualitätsmerkmale, auf die geachtet werden muss. Trotzdem, oder gerade deshalb ist es sehr wichtig, zu den genannten Punkten – und zum richtigen Zeitpunkt – detaillierte Fragen zu stellen.

Am wichtigsten jedoch ist, dass diese Fragen gemeinsam gestellt werden. Denn: Ob Hardwareeinsatz, ob Betriebssystem, ob Internetpräsenz, ob Fachverfahren – die Probleme der Verwaltungen sind viel ähnlicher, als man annimmt. Und nur auf gemeinsame Äußerungen der kommunalen Anwenderschaft wird die IT-Branche reagieren können.

### Kommunale Anwender

Die größte Chance der kommunalen Verwaltungen, hier etwas zu verändern, liegt also in ihrer Vielzahl. Es geht darum, dass eben nicht bei jeder einzelnen Beschaffung mühsam Qualitätsmaßstäbe, Funktionen und Sicherheitsparameter neu ausgehandelt werden. Das erzeugt sehr hohe Aufwände auf allen Seiten und ist auf Grund begrenzter Kapazitäten nur selten sinnvoll machbar. Es kann aber auch keine Lösung sein, als Konsequenz alle Verwaltungen gleichzuschalten und ihnen per zentraler Vorgabe Lösungen aufzudiktieren.

Die Lösung liegt auf der Hand: Wenn viele kommunale Anwender gemeinsam Anforderungen formulieren, so wird daraus ein Mindeststandard, der verbindlich Qualitätsparameter vorschreibt und ihre Umsetzung erzwingen kann. Und da die Rechtsnormen und sonstigen Vorgaben der kommunalen Verwaltungstätigkeit bundesweit vergleichbar sind, können dabei auch die grundlegenden Funktionen normierten Verwaltungshandels betrachtet werden.

Allerdings: Standards entstehen nicht von selbst, vor allem, wenn es um funktionsbezogene IT-Standards der Kommunalverwaltungen geht. Wie kann man verhindern, dass hier im Rahmen der Standardisierung ein unüberschaubares, nicht mehr koordinierbares und durch Interessenskonflikte geprägtes System von Arbeitsgruppen entsteht, das alle bisherigen Initiativen in den Schatten stellt?

Angesichts dieser Zwänge wurde vor einem Jahr die Abstimmungsplattform „Offener Katalog Kommunaler Soft-



Im ganz normalen Arbeitsablauf einer Verwaltung wird der Anwender immer häufiger mit Fehlersituationen und Qualitätsmängeln der Software konfrontiert.

wareanforderungen“ (OKKSA) ins Leben gerufen. Hier verfolgen Anwender und Entwickler gemeinsam das Ziel, Standards in allen wesentlichen Einsatzgebieten der kommunalen Verwaltung abzustimmen. Von vornherein wurden wesentliche Erfolgsparameter dieser Plattform definiert:

- Offenheit gegenüber allen kommunalen Anwendern, transparente Reaktion auf bundesweite Einsatz-Erfahrungen,
- verständliche, aber nachprüfbare Formulierung von Software-Anforderungen,
- Beschränkung auf die rechtlichen und sicherheitstechnischen Mindestanforderungen,
- Herstellerneutralität und Unabhängigkeit von konkreten technischen Systemplattformen und Architekturan-sätzen,
- Einbeziehung führender Fachleute aus den einzelnen Fachgebieten in die Diskussion,
- Beschränkung zunächst auf schriftliche und elektronische Korrespondenz.

Die OKKSA-Idee, zunächst nur als Versuchsballon durch eine IT-Prüfstelle ins Leben gerufen, erwies sich als tragfähiges Konstrukt. Im Rahmen koordinierter Abstimmungsgremien konnten in kürzester Zeit maßgebliche Mindeststandards für wichtige kommunale Softwarebereiche etabliert werden. Von Anfang an wurde konsequent auf eine bun-

desweite Harmonisierung Wert gelegt. Nur auf diese Weise kann ein bundesweiter Markt qualitativer IT-Produkte gefördert werden.

Nach nur einem Jahr liegen Anforderungskataloge für alle wesentlichen Bereiche des kommunalen Finanz- und Abgabewesens, aber auch für Teilbereiche des E-Governments vor.

Die Standards sind öffentlich und ermöglichen so eine direkte Einbeziehung in Ausschreibungen. Und, was noch wichtiger ist: Immer mehr Softwareanbieter lassen sich durch neutrale Prüfeinrichtungen vorab gegen diese Standards prüfen und ermöglichen es so den Kommunen, sich bei Ausschreibungen mehr auf ihre individuellen Anforderungen zu konzentrieren.

*Uwe Schwochert*

Dr. Uwe Schwochert ist Leiter der Prüfstelle für Fachprogramme in der Öffentlichen Verwaltung der TÜV Informationstechnik GmbH, Büro Dresden.

## OKKSA

OKKSA.DE ist die Internet-Plattform für Information und Kommunikation zum Thema Softwarequalität für kommunale Verwaltungen, für die Abstimmung gemeinsamer Qualitätsstandards und die Information über den Stand der Prüfungen einzelner Verfahren. Die Koordination des Portals für kommunale Softwarequalität und -prüfung liegt derzeit bei der Dresdner Prüfstelle von TÜV Informationstechnik ([www.okksa.de](http://www.okksa.de)). □