

„E-Government und E-Business: Organisatorische und gesellschaftliche Perspektiven“

Arnold Picot

Ludwig-Maximilians-Universität München
Department für Betriebswirtschaft - Munich School of Management

Vortrag auf der Veranstaltung
E-Government meets E-Business

Nürnberg, 18. September 2002

1

Ausgangspunkt: Electronic Business

Electronic Business – verstanden als informations- und kommunikationstechnische Unterstützung bzw. Abwicklung von Prozessen und Abläufen innerhalb und zwischen Unternehmen – bezieht sich nicht nur auf den Business-to-Business-Sektor. Es stellt ein Konzept dar, das immense Potenziale für die Abwicklung, ja sogar Neugestaltung vieler Prozesse innerhalb von Behörden, zwischen Behörden und zwischen Behörden und Unternehmen/Bürgern hat. Sie sollen an Hand einiger typischer Prinzipien und Eigenschaften von Electronic Business aufgezeigt werden.

2

Relevante Prinzipien des Electronic Business

- (1) Verbessertes Preis- / Leistungsverhältnis
- (2) Dematerialisierung durch Digitalisierung
- (3) Neue Formen der Spezialisierung, Arbeitsteilung und Kooperation
- (4) Economies of Scale and Scope
- (5) Zunehmende Bedeutung von Wissen und Kompetenzen
- (6) Neue Rolle des Kunden
- (7) Neues Unternehmertum

In Anlehnung an Zerdick/Picot/Schrape u.a. 2001; Picot; Neuburger 2002.

3

Relevante Prinzipien des Electronic Business

- ➔ (1) **Verbessertes Preis- / Leistungsverhältnis**
- (2) Dematerialisierung durch Digitalisierung
- (3) Neue Formen der Spezialisierung, Arbeitsteilung und Kooperation
- (4) Economies of Scale and Scope
- (5) Zunehmende Bedeutung von Wissen und Kompetenzen
- (6) Neue Rolle des Kunden
- (7) Neues Unternehmertum

In Anlehnung an Zerdick/Picot/Schrape u.a. 2001; Picot; Neuburger 2002.

4

Kontinuierliche Verbesserung des Preis-Leistungs-Verhältnisses

Auf die Einheit bezogen sind die Kosten für die elektronische Informationsverarbeitung in den letzten 25 Jahren um deutlich mehr als den Faktor 100 000 gefallen. Die Leistungssteigerung hält an und ermöglicht die Automatisierung und Unterstützung durch Informations- und Kommunikationstechniken in Bereichen, die zuvor undenkbar waren. Die Folge sind massive Produktivitätssteigerungen, die Eröffnung neuer Formen der Koordination und Arbeitsteilung sowie neue Produkte/Dienstleistungen und Märkte.

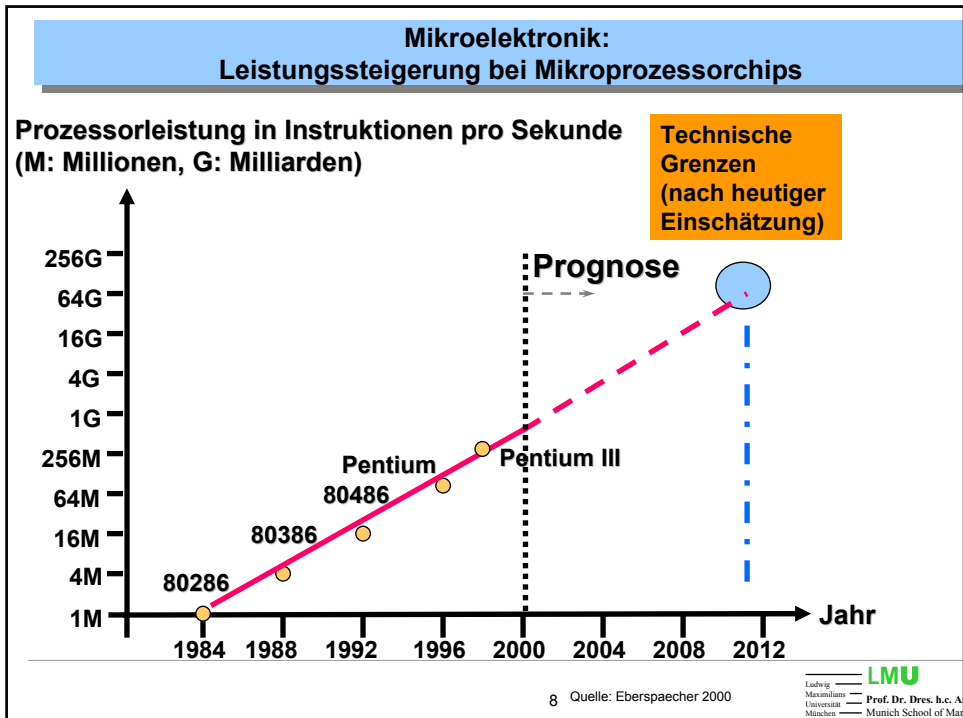
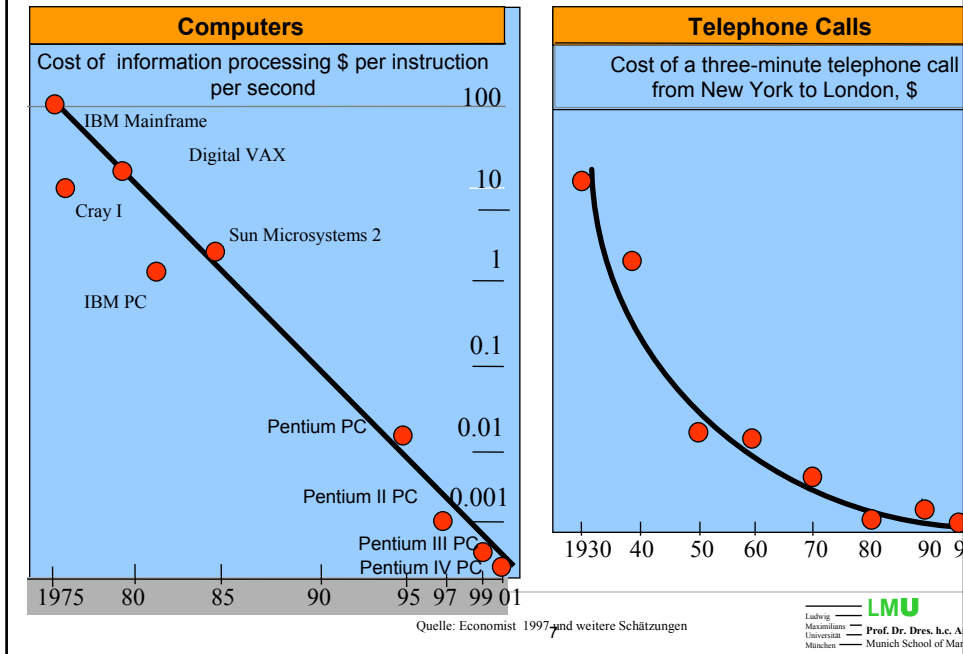
Potenziale für E-Government

Dies gilt vor allem für den Verwaltungsbereich, in dem sehr viele Informations-, Kommunikations- und informationsgestützte Entscheidungsprozesse stattfinden.

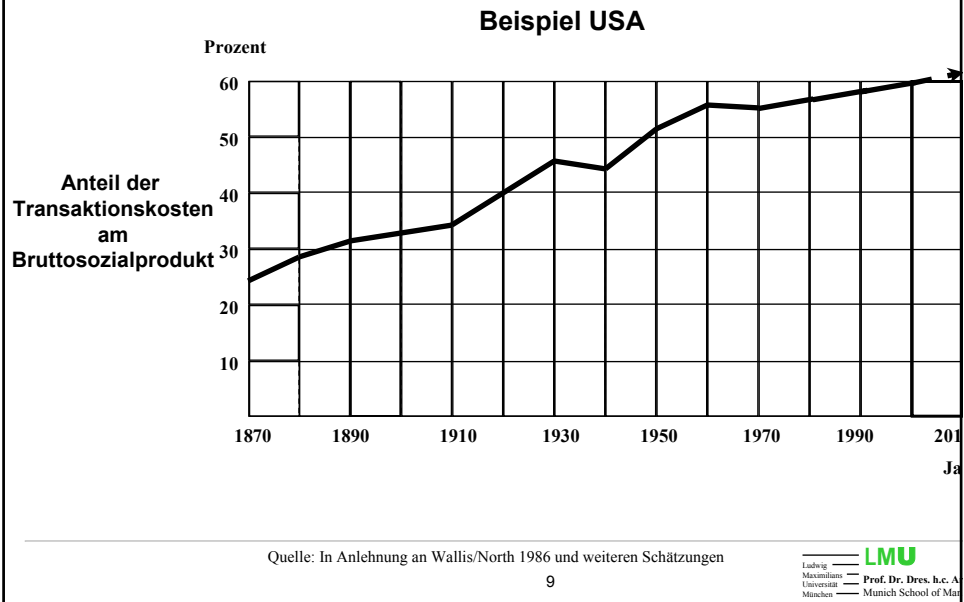
Verbessertes Preis- Leistungsverhältnis sowie ein dadurch induzierter einfacherer Zugang von immer mehr Bürgern und Unternehmen zum Internet

- erleichtert den Abruf vielfältiger Informationen und Dienstleistungen über das Internet und
- erhöht die Chancen zur unmittelbaren Mitwirkung der Bürger an der Politik (E-Partizipation).

Entwicklung der Kosten von Information und Kommunikation



Der größte Teil des Volkseinkommen wird für Information und Kommunikation zur Bewältigung von Koordinationsproblemen eingesetzt



9

Relevante Prinzipien des Electronic Business

- (1) Verbessertes Preis- / Leistungsverhältnis
- ➔ (2) **Dematerialisierung durch Digitalisierung**
- (3) Neue Formen der Spezialisierung, Arbeitsteilung und Kooperation
- (4) Economies of Scale and Scope
- (5) Zunehmende Bedeutung von Wissen und Kompetenzen
- (6) Neue Rolle des Kunden
- (7) Neues Unternehmertum

In Anlehnung an Zerdick/Picot/Schrape u.a. 2001; Picot; Neuburger 2002.

10

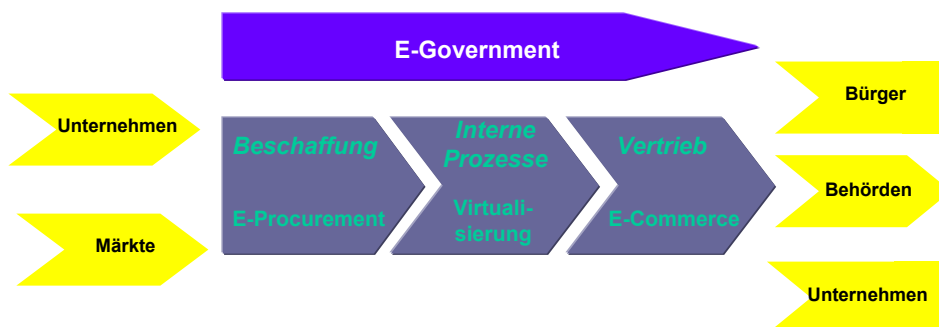
Digitalisierung der Wertschöpfung als strategische Herausforderung

Basis ist eine elektronische Infrastruktur, die den Wechsel von physischen Atomen zu digitalen Bits beschleunigt und altbekannte Strategien und Regeln zunehmend unwirksam werden lässt.

In Folge entstehen ganz neue Möglichkeiten und Herausforderungen für eine effiziente und zielgruppenorientierte Neugestaltung von Prozessen

- innerhalb und zwischen Behörden (*Government-to-Government*)
- zwischen Bürgern und Behörden (*Consumer-to-Government*)
- zwischen Unternehmen und Behörden (*Business-to-Government*)

Die Electronic Business Wertkette als Basis für Electronic Government



Electronic Procurement als Bestandteil des Electronic Government

Rolle des Staates

Staat als Nachfrager:

Beschaffung über elektronische Märkte, Ausschreibungen



Erhebliche Automatisierungs-, Rationalisierungs- und Einsparungseffekte

Staat als Intermediär:

Präsentation und Bereitstellung von virtuellen Marktplätzen für Unternehmen



- Unterstützung für die Ausbreitung von Electronic Business
- Zusätzliche Dienstleistung für Unternehmen
- Vermeidung des Abflusses von Kaufkraft aus bestimmten Regionen

13

Electronic Commerce als Bestandteil des Electronic Government

Nutzung des Internets als

Informationsmedium:

Angebot von Informationen auf Ebene

- des Bundes (Gesetze, Gesetzesinitiativen...)
- der Länder (Gesetze, regionale Vorhaben...)
- der Gemeinden (Leistungen, Services ...)



Verringerte Such- und Transaktionskosten für Bürger und Unternehmen

Transaktionsmedium:

- Angebot der Online-Abwicklung von bestimmten Leistungen (An-, Ummeldung, KFZ-Anmeldung, Beantragung Führerschein, Steuererklärung)
- Entwicklung innovativer, problemorientierter Leistungsbündel in Abhängigkeit von Alter, Lebensphase, Unternehmensphase
- E-Partizipation



Zeit- und Kosteneinsparungen für Behörde und Bürger/Unternehmen

14

Virtualisierung als wichtiges Gestaltungselement des Electronic Government



Digitalisierung und Entwicklungen wie Intranet, Extranet sowie EAI- und ERP-Systeme eröffnen wichtige Perspektiven für die Neugestaltung und Neustrukturierung von Prozessen innerhalb und zwischen Behörden sowie zwischen Behörden und Unternehmen/Bürgern.

- ➔ **Automatisierung standardisierbarer Abläufe innerhalb von Behörden sowie zwischen Behörden und Unternehmen/Bürgern**
- ➔ **Neustrukturierung von Prozessen durch Spezialisierung, Vernetzung und Realisierung neuer Arbeitsformen**
- ↻ **Chance für effiziente, netzwerkbasierete Verwaltungsstrukturen unter Einbezug von Kunden und Unternehmen als Kunden**

Relevante Prinzipien des Electronic Business

- (1) Verbessertes Preis- / Leistungsverhältnis
- (2) Dematerialisierung durch Digitalisierung
- ➔ (3) **Neue Formen der Spezialisierung, Arbeitsteilung und Kooperation**
- (4) Economies of Scale and Scope
- (5) Zunehmende Bedeutung von Wissen und Kompetenzen
- (6) Neue Rolle des Kunden
- (7) Neues Unternehmertum

Neue Formen der Spezialisierung, Arbeitsteilung und Kooperation

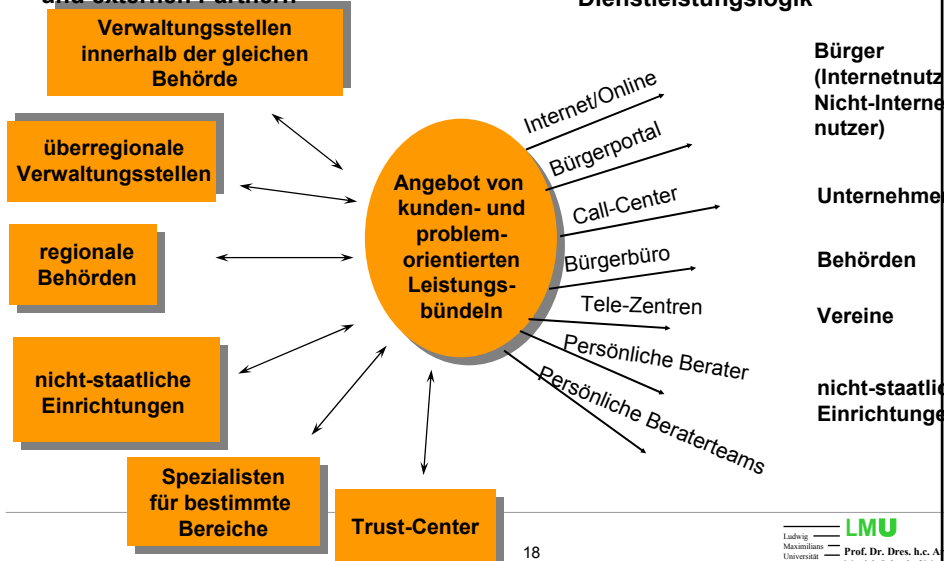
Erforderlich ist ein Perspektivenwechsel:

- ➔ Die Automatisierung von Routinetätigkeiten und die Erleichterung des Informationszugriff führen innerhalb von Behörden zu einer abnehmenden Spezialisierung und zu einer vermehrten Integration von Funktionen und Tätigkeiten mit der Chance einer ganzheitliche Bürgerbetreuung.
- ➔ Auf Behördenebene erhöht sich die Tendenz zur Spezialisierung. In Folge entstehen neue Formen der Kooperation sowohl zwischen Behörden als auch zwischen Behörden und Bürgern/Unternehmen (Private Public Partnerships).

17

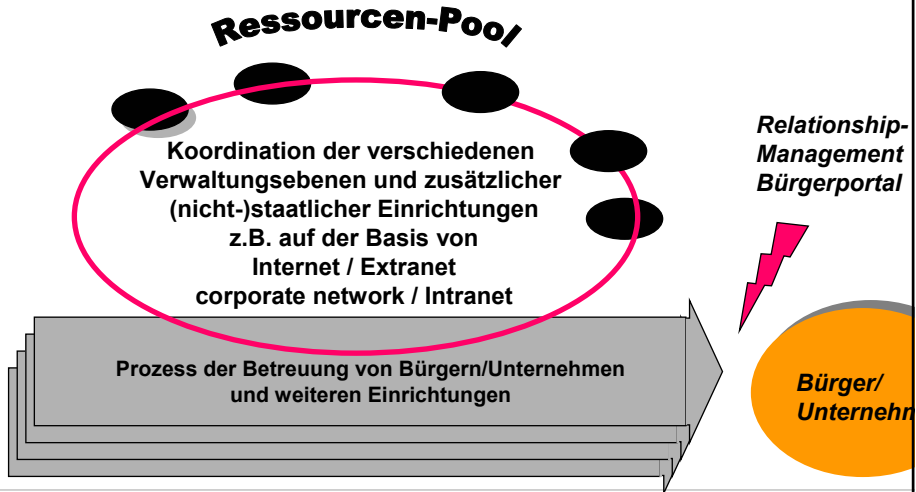
Entstehen vernetzte Formen der Zusammenarbeit?

Netzwerk von internen und externen Partnern



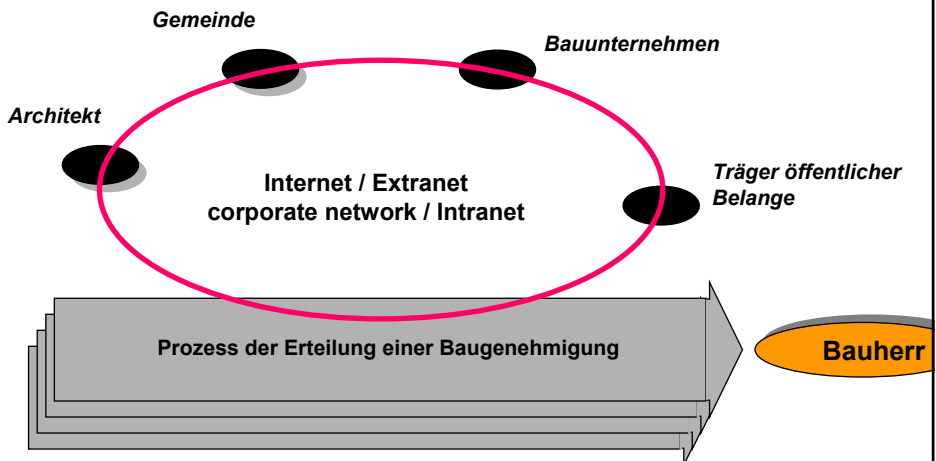
18

Voraussetzung für die vernetzte Verknüpfung ist ein Ressourcen-Pool im Hintergrund



19

Beispiel: Komplexe Baugenehmigung



20

Relevante Prinzipien des Electronic Business

- (1) Verbessertes Preis- / Leistungsverhältnis
- (2) Dematerialisierung durch Digitalisierung
- (3) Neue Formen der Spezialisierung, Arbeitsteilung und Kooperation
- ➔ (4) **Economies of Scale and Scope**
- (5) Zunehmende Bedeutung von Wissen und Kompetenzen
- (6) Neue Rolle des Kunden
- (7) Neues Unternehmertum

In Anlehnung an Zerdick/Picot/Schrape u.a. 2001; Picot; Neuburger 2002.

21

Digitalisierung, Automatisierung und Vernetzung führen zu Economies of Scale ...

Die Ersterstellung und technische Realisierung von staatlichen Online-Serviceleistungen (z. B. PKW-Anmeldung, Beantragung eines neuen Ausweises etc.) ist z. T. sehr aufwendig. Jede weitere Kopie oder Nutzung ist mit ganz geringen Zusatzkosten verbunden, die mitunter sogar gegen Null gehen.

Hieraus ergeben sich besondere Größenvorteile, die durch die skizzierte regionalen und überregionalen Vernetzungspotenziale von Behörden und Verwaltungen noch bedeutender und leichter ausschöpfbar sind.



Tendenz zur Vereinheitlichung und Standardisierung von Systemlösungen

22


... und Economies of Scope

Daneben lassen sich durch Digitalisierung und Vernetzung auch Verbundvorteile wesentlich leichter realisieren (flexible Einbeziehung staatlicher und nicht-staatlicher Einrichtungen in den Prozess der Kommunikation und Leistungserbringung)



kundenorientierte Leistungsbündelung und „Cross-Selling“ auch im E-Government

Relevante Prinzipien des Electronic Business

- (1) Verbessertes Preis- / Leistungsverhältnis
- (2) Dematerialisierung durch Digitalisierung
- (3) Neue Formen der Spezialisierung, Arbeitsteilung und Kooperation
- (4) Economies of Scale and Scope
-  (5) **Zunehmende Bedeutung von Wissen und Kompetenzen**
- (6) Neue Rolle des Kunden
- (7) Neues Unternehmertum

Wissen wird zu einem zentralen Erfolgsfaktor

Der Anteil materieller Ressourcen sinkt auf Grund der Dematerialisierung

Diffusion von und Zugriff auf Daten und Informationen erleichtert durch Digitalisierung und Vernetzung

Aber: Information ungleich Wissen

→ **Information:** Bedeutung tragende Zeichen

→ **Wissen:** Verknüpfung von Informationen unter bewusstem oder unbewusstem Rückgriff auf „Hintergrundkomponenten“ des Subjekts
insofern stets impliziter Charakter des Wissens



Wissen und Bildung werden immer wichtiger als Orientierungshilfen in Informationsflut.

Neue Anforderungen an staatliche Institutionen (I)

Hieraus ergeben sich neue Anforderungen an den Staat z. B. als

→ **Anbieter von Dienstleistungen**

Entscheidend ist das Wissen über Kunden (Bürger, Unternehmen) -probleme und -wünsche sowie das Wissen, bei welchen (nicht)-staatlichen Institutionen welche Leistungen und Ressourcen verfügbar sind, auf die bei Bedarf zugegriffen werden kann.



Wissen als Basis für die Entwicklung kunden- und bürgerorientierter Leistungen

Neue Anforderungen an staatliche Institutionen (II)

➔ Anbieter von Informationen

Verbessertes Preis-/Leistungsverhältnis und Transparenz erhöhen die Nachfrage nach Informationen über staatliche Leistungen, Institutionen, Gerichtsverfahren, Gesetzgebung etc.



Unterstützung bei dem Prozess der Wissensgenerierung

➔ Gestalter des Bildungssystems

als wesentliche Basis für die kritische Auseinandersetzung mit Informationen



Voraussetzung für die Generierung von Wissen

27

Relevante Prinzipien des Electronic Business

- (1) Verbessertes Preis- / Leistungsverhältnis
- (2) Dematerialisierung durch Digitalisierung
- (3) Neue Formen der Spezialisierung, Arbeitsteilung und Kooperation
- (4) Economies of Scale and Scope
- (5) Zunehmende Bedeutung von Wissen und Kompetenzen
- ➔ (6) **Neue Rolle des Kunden**
- (7) Neues Unternehmertum

28

Veränderte Rolle des Bürgers als Kunden

Im Electronic Government ändert sich die Rolle des Bürgers als Kunden.

Faktoren wie erleichterter Zugriff auf Informationen, höhere Transparenz oder geringere Such- und Transaktionskosten führen zu kritischeren, eigenverantwortlichen „Kunden“, die

- schnell, unproblematisch und möglichst günstig auf notwendige staatliche Serviceleistungen zurück greifen und
- dabei möglichst wenig bürokratischen Prozessen ausgesetzt sein möchten.

Veränderte Rolle des Bürgers als Bürger

Im Electronic Government ändert sich die Rolle des Bürgers als Bürger.

Faktoren wie erleichterter Zugriff auf Informationen, höhere Transparenz sowie E-Partizipation führen zu

- einer höheren Beteiligung der Bürger
- der Möglichkeit einer stärkeren Ausübung von Druck auf den Staat
- mehr Transparenz über den Bürger (Datenschutz, digitale Schatten)

Relevante Prinzipien des Electronic Business

- (1) Verbessertes Preis- / Leistungsverhältnis
- (2) Dematerialisierung durch Digitalisierung
- (3) Neue Formen der Spezialisierung, Arbeitsteilung und Kooperation
- (4) Economies of Scale and Scope
- (5) Zunehmende Bedeutung von Wissen und Kompetenzen
- (6) Neue Rolle des Kunden
- ➔ (7) **Neues Unternehmertum**

In Anlehnung an Zerdick/Picot/Schrape u.a. 2001; Picot; Neuburger 2002.

31

Neues Unternehmertum

In Folge der erhöhten Spezialisierung und den skizzierten veränderten Formen der Zusammenarbeit (PPP) ergeben sich unternehmerische Chancen für die Entstehung neuer Dienstleistungen, die bestimmte, bisher eher staatlich geregelte Aufgaben übernehmen oder den Staat bei der Realisierung seiner Electronic Government Strategien unterstützen.

32

E-Business und E-Government: gleiches Konzept mit unterschiedlichen Konsequenzen

Electronic Business

Automatisierung und Neugestaltung inner und zwischenbetrieblicher Prozesse

- > Vernetzung
- > Virtualisierung

Neue Anforderungen an Unternehmen durch die Realisierung eines Web-Geschäftes

Neue Anforderungen an die Konsumenten: Aufbau von Wissen und Kompetenzen, Eigenverantwortung, Selbst-Controlling
...

Electronic Government

Automatisierung und vernetzte Neugestaltung von Verwaltungsprozessen innerhalb von Behörden, zwischen Behörden und zwischen Behörden und ihren Kunden (Bürger/Unternehmen)

Neue Anforderungen an den Staat als Anbieter von Informationen, Intermediär, Gestalter des Bildungssystems

Neue Anforderungen an den Bürger: Zugang zu mehr Informationen, höhere Beteiligung, stärkere Druckausübung