

Collaborative E-Government als Ansatz für wirtschaftliches B2G-Government

Helmut Krcmar

Technische Universität München
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik

© Prof. Dr. H. Krcmar

Wirtschaftlichkeitspotenzial durch B2G-Government

- nicht ausgeschöpftes Wirtschaftlichkeitspotenzial laut BCG

(Quelle: Ganswindt, T.; Heuskel, D.; Schläffer, C. (2005) Wirtschaftliche und politische Chancen der Informationsgesellschaft. In: http://www.siemens.com/index.jsp?sdc_p=f0s2o1340817u1436c6110pPRDE&zugrgr.23.01.2006)

- nur 6% der Unternehmen mit mehr als 9 Beschäftigten haben 2004 ihre Behördenkontakte vollständig online durchgeführt (vgl. 40% in Österreich)
- auf der Basis von europäischen Beispielen werden 37 Mrd. Euro Einsparpotenzial pro Jahr prognostiziert; davon entfallen 27 Mrd. Euro je Jahr auf die öffentliche Verwaltung und 10 Mrd. Euro je Jahr auf die Nutzer/ Kunden von E-Government

- Einsparung an Bürokratiekosten durch E-Government am Beispiel von ELSTER (Quelle: IfM (2005): Ermittlung bürokratischer Kostenbelastungen in ausgewählten Bereichen. In: <http://www.bmwi.de/Navigation/wirtschaft,did=98210.html>, zugegr. 23.01.2006)

- ø Zeitaufwand für die monatliche Lohnsteueranmeldung liegt DV-gestützt* bei 24,55 Minuten, bei der elektronischen Anmeldung bei 14,6 Minuten
* ein Ausdruck wird anschließend per Post versendet

Worum geht es eigentlich bei E-Government?

Unternehmen

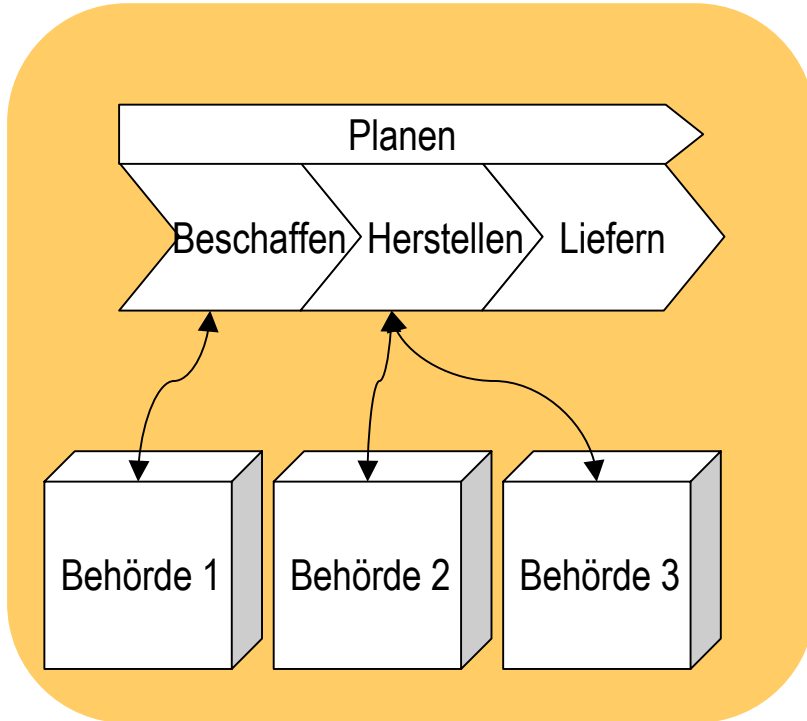
- vollständige Information
 - leicht zu finden
 - leicht zu verstehen
 - problemorientiert strukturiert
- einfache Abläufe
 - verständliche Formulare
 - keine Redundanzen
 - eindeutige Ansprechpartner
 - ähnliche Formulare bei ähnlichen Anliegen
- kurze Wege
- schnelle Bearbeitung
- Effizienzgewinne

Verwaltung

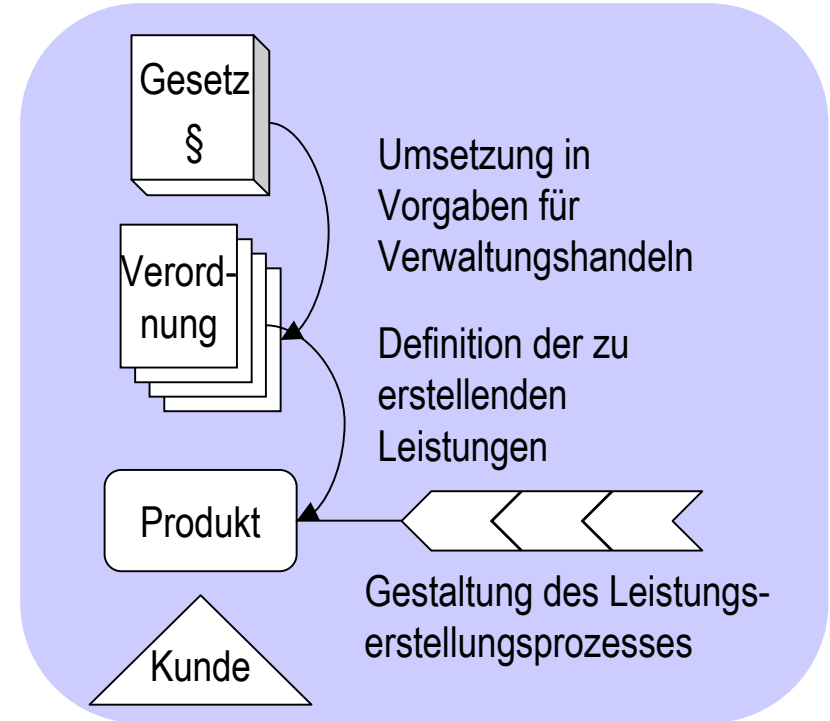
- rechtskonforme Abwicklung
 - Datenschutz
 - Authentifizierung
 - Archivierung
- transparente Abläufe
 - eindeutige Zuständigkeiten
 - Koordinierung der Zusammenarbeit
 - Abbau von Doppelarbeit
- Arbeitserleichterung
 - weniger Routinearbeit durch Dateneingabe
 - schnelles Auffinden von Informationen
- Effizienzgewinne

Blickwinkel auf B2G

Unternehmen



Verwaltung



möglichst effiziente und reibungslose Einbindung der Behördenkontakte in die Unternehmensprozesse

rechtskonforme Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben in möglichst kundenorientierte Produkte und effiziente Abwicklung

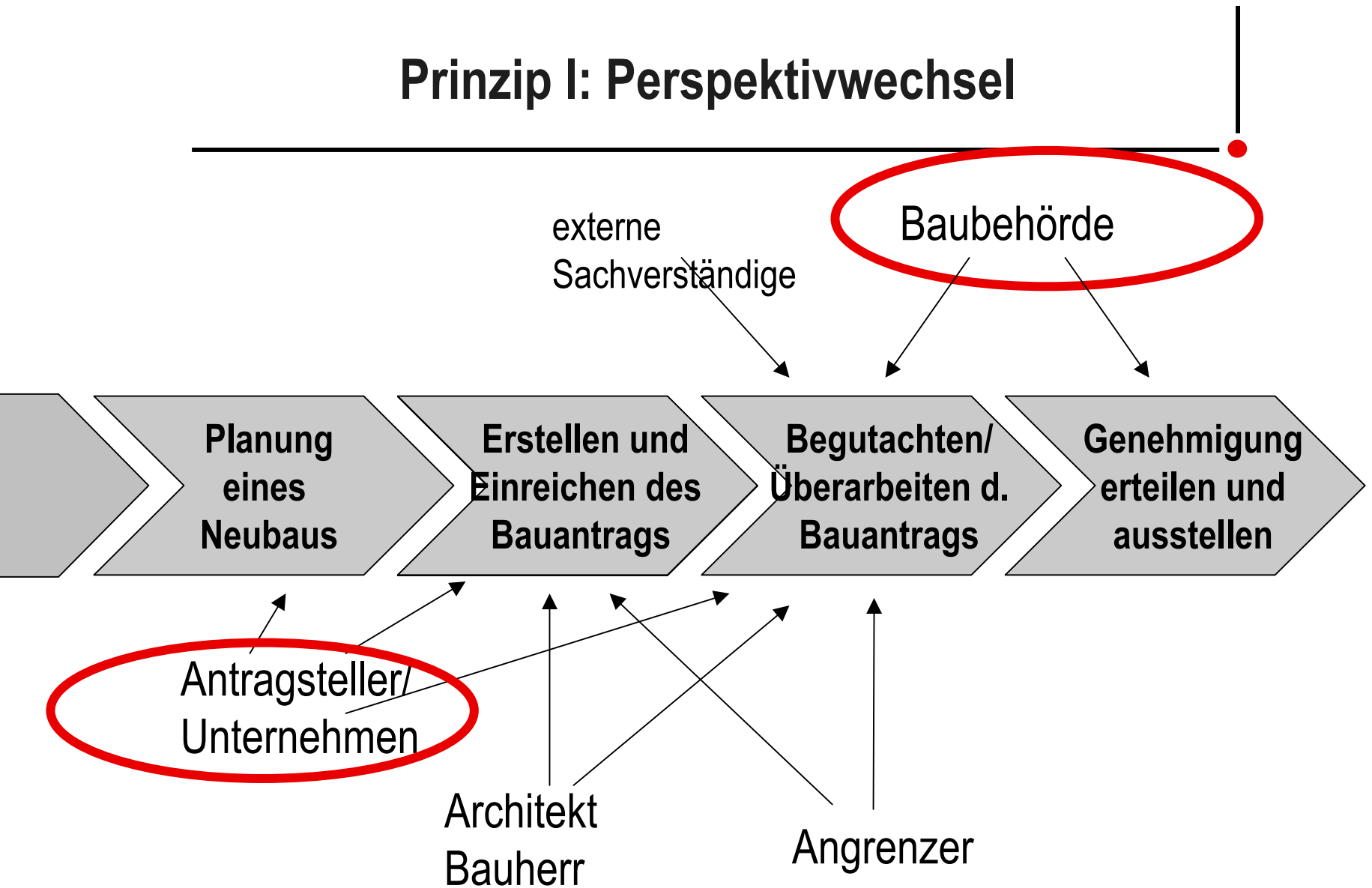
Collaborative E-Government

- kollaborativ entwickeln
 - gemeinsames Vorgehen von Verwaltung und Unternehmen bei der Entwicklung von B2G-E-Government-Verfahren
 - gemeinsame Entwicklung von Ansätzen zur Finanzierung von E-Government-Vorhaben
 - Initiierung von Pilotprojekten, für eine gemeinsame Überprüfung und Weiterentwicklung des E-Government-Vorhabens
- kollaborativ abwickeln
 - Lösungen, die alle beteiligten/ zuständigen Partner integrieren
 - Lösungen, die mehrere Anliegen bspw. im Sinne von Unternehmenslagen bündeln
- kollaborativ profitieren
 - Entwicklung von Evaluationsansätzen, die beide/alle Perspektiven berücksichtigen
 - Auswahl von Bereichen und Lösungen, die allen Beteiligten nutzen

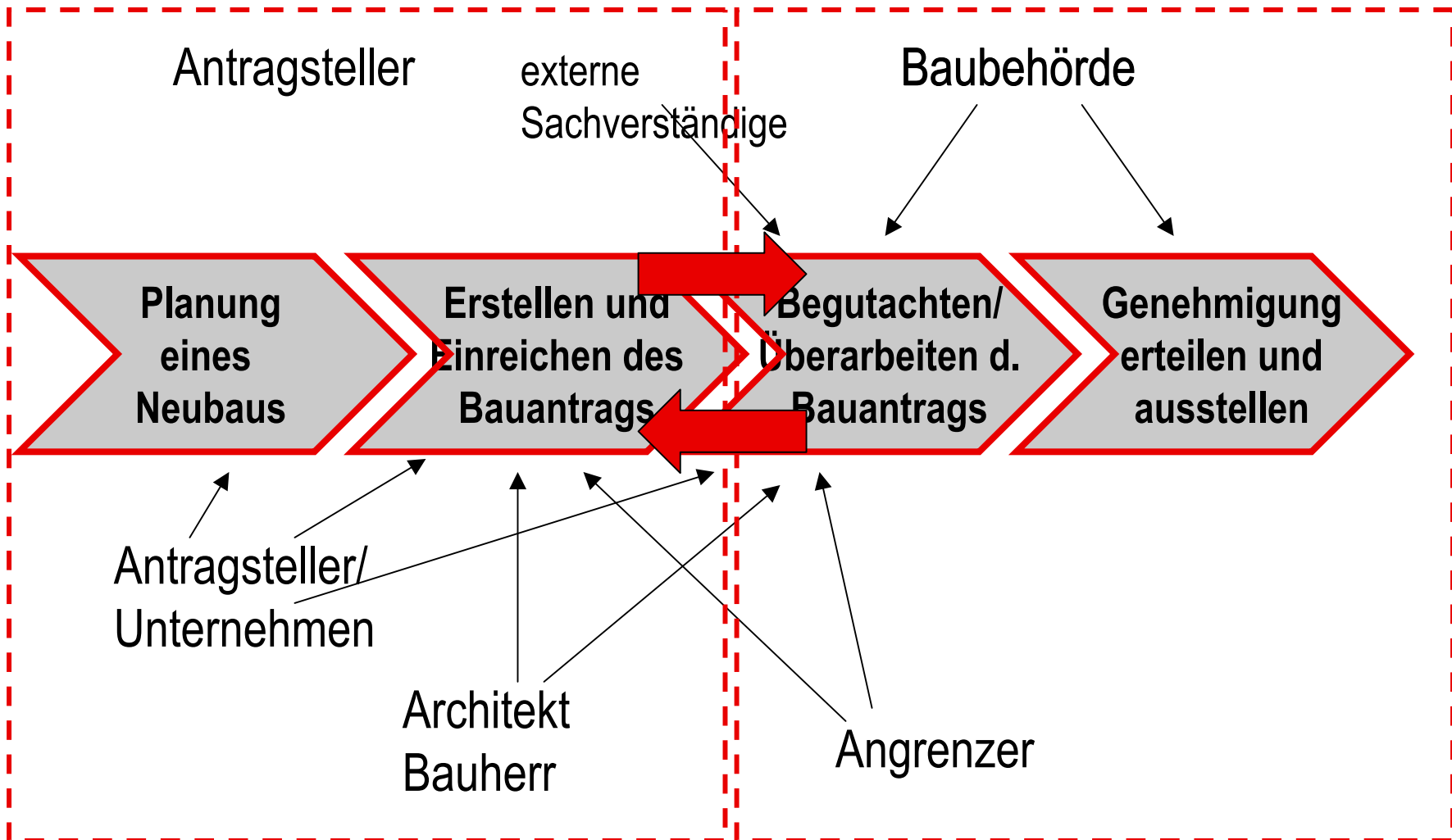
Regionale E-Government Workshops

- Dialog aller relevanten Akteure aus Wirtschaft, IT und Verwaltung
 - nicht nur Großunternehmen, v.a. auch der Mittelstand kann von E-Government profitieren
- gezielter Fokus auf Unternehmenslagen mit Potenzial für Region/ Branche
 - Verwaltungsdienste aufgreifen, die für die lokale und regionale Wirtschaft besonders relevant sind, dabei die überregionale/ länderübergreifende Koordination im Sinne von Standardisierung im Blick behalten
- problemorientierte Diskussion von Unterstützungsbedarf, Rahmenbedingungen und technischen/ organisatorischen Möglichkeiten
 - Ziele, Unterstützungsbedarf und Bedenken aller Beteiligten werden gehört und als Ausgangspunkt für die Gestaltung genommen; Parallel- und Mehrfachentwicklungen werden durch Marktanalysen vermieden
- Verabschiedung von Aktionsprogrammen/ Projektvorhaben
 - konkrete nächste Schritte werden vereinbart und mit den jeweiligen Planungen auf Wirtschafts- und Verwaltungsseite abgestimmt

Prinzip I: Perspektivwechsel



Prinzip II: Fokus auf Prozesse anstelle von Schnittstellen



Prinzip der „Lage“

Bürger → Lebenslage (Heirat, Umzug, ..)

Unternehmen → Unternehmenslage (Gründung, Bauen)

Kommune → Umlage

Fokus auf Bündel von Behördenkontakten: Unternehmenslagen

An-/Abmeldung von MitarbeiterInnen
Arbeitnehmerschutz
Arbeitsinspektorat
Arbeitsplatzevaluierung
Arbeitsvertrag
Außenhandel
Aus-/Weiterbildung
Ausländische ArbeitnehmerInnen
Ausschreibung
Beendigung Arbeitsverhältnis
Beschäftigungsformen
Betriebliche Versicherung
Betriebsanlagengenehmigung
Betriebsauflösung
Betriebsübernahme
Betriebsgründung
Dienstreise
Dienstverhinderung
Dienstzettel

Außenhandel
Berichtspflichten / Statistik
Betrieblicher Versicherungsschutz
Einstellung und Beschäftigung
Fusion
Gefahrenabwehr und Sicherheit
Geschäftsaufgabe
Gründung
Handelsregister
Hilfen in Notlagen und Krisen
Immobilien
Mahnwesen
Öffentliche Ausschreibungen
Öffentliche Förderung
Patent- und Markenrecht
Steuern und Abgaben

Eigene Zusammenfassung (13):

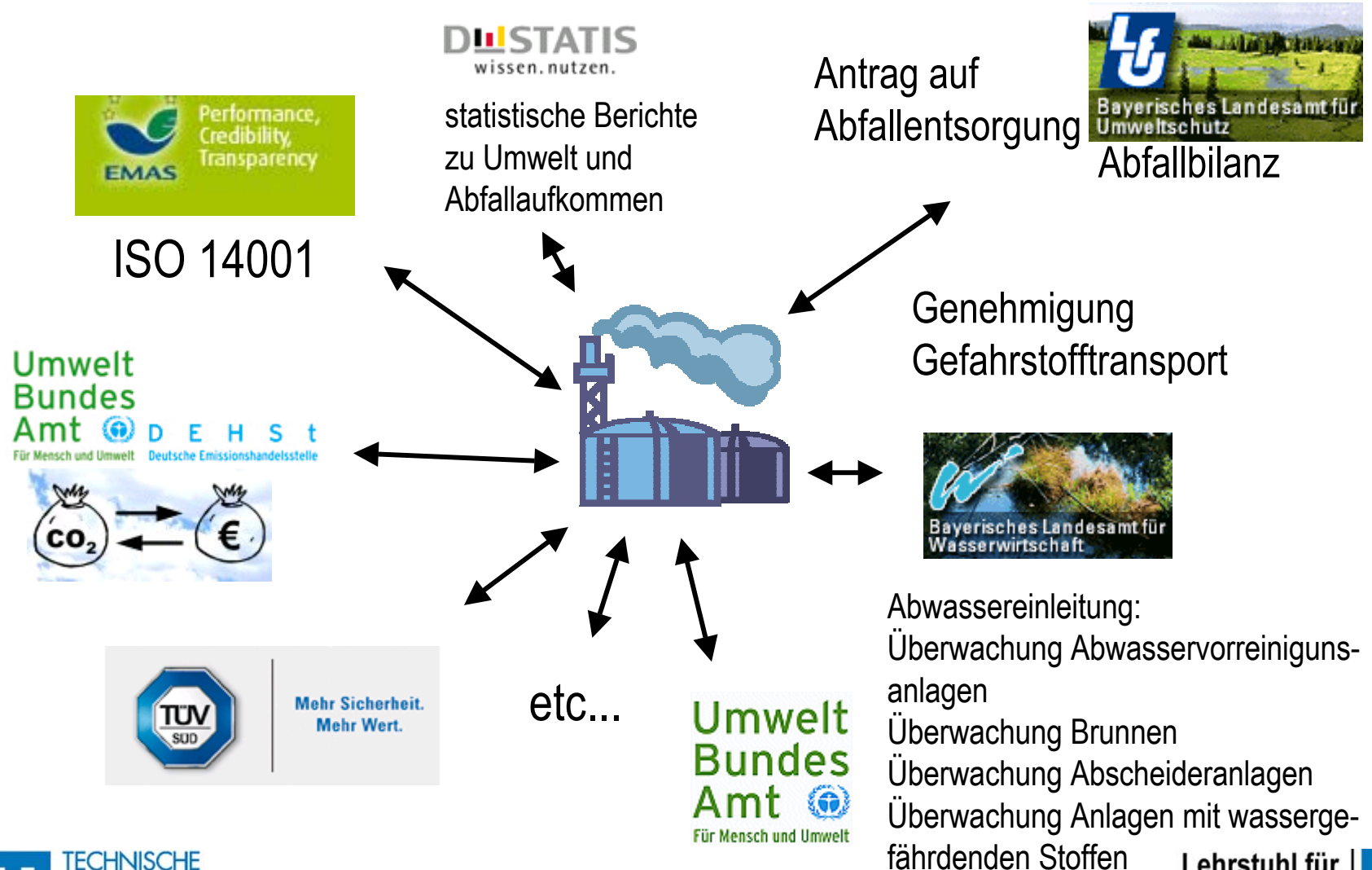
- Bauen / Immobilien/ Grundstücke
- Förderung/ Finanzierung
- Information/ Recherche
- laufender Betrieb
- Lizenz/ Erlaubnis/ Gründung
- Partner
- Patente/ Zulassungen
- Personal
- Produkte
- Rechtliche Angelegenheiten
- Steuer
- Transport
- Umweltauflagen / Abfall

Unternehmenslagen von Deutschland online (17)

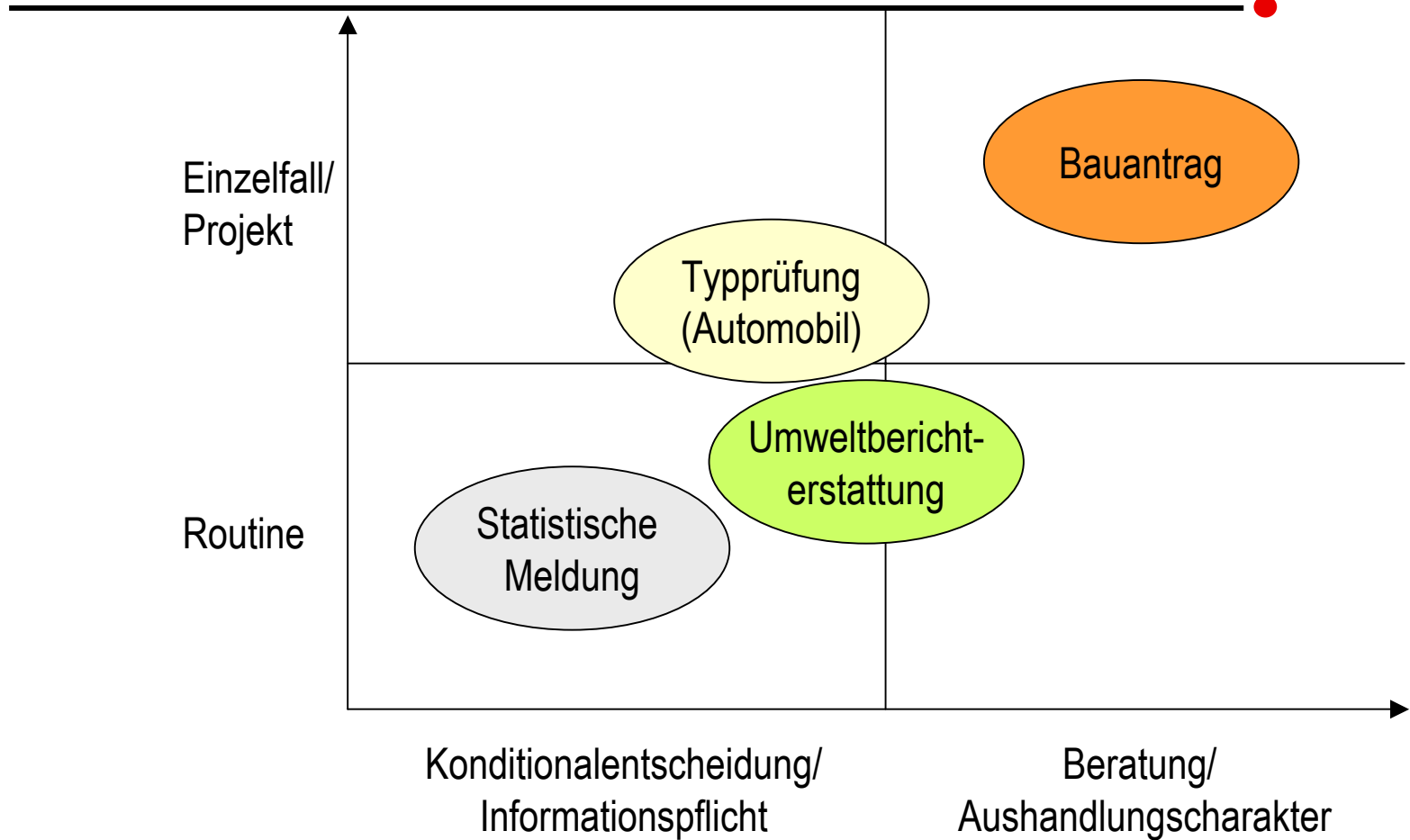
Quelle: Empfehlung zur Verwendung von Lebenslagen auf Verwaltungsportalen

Ferialpraxis
Firmenbuch
Franchising
Geburt/Unternehmerin

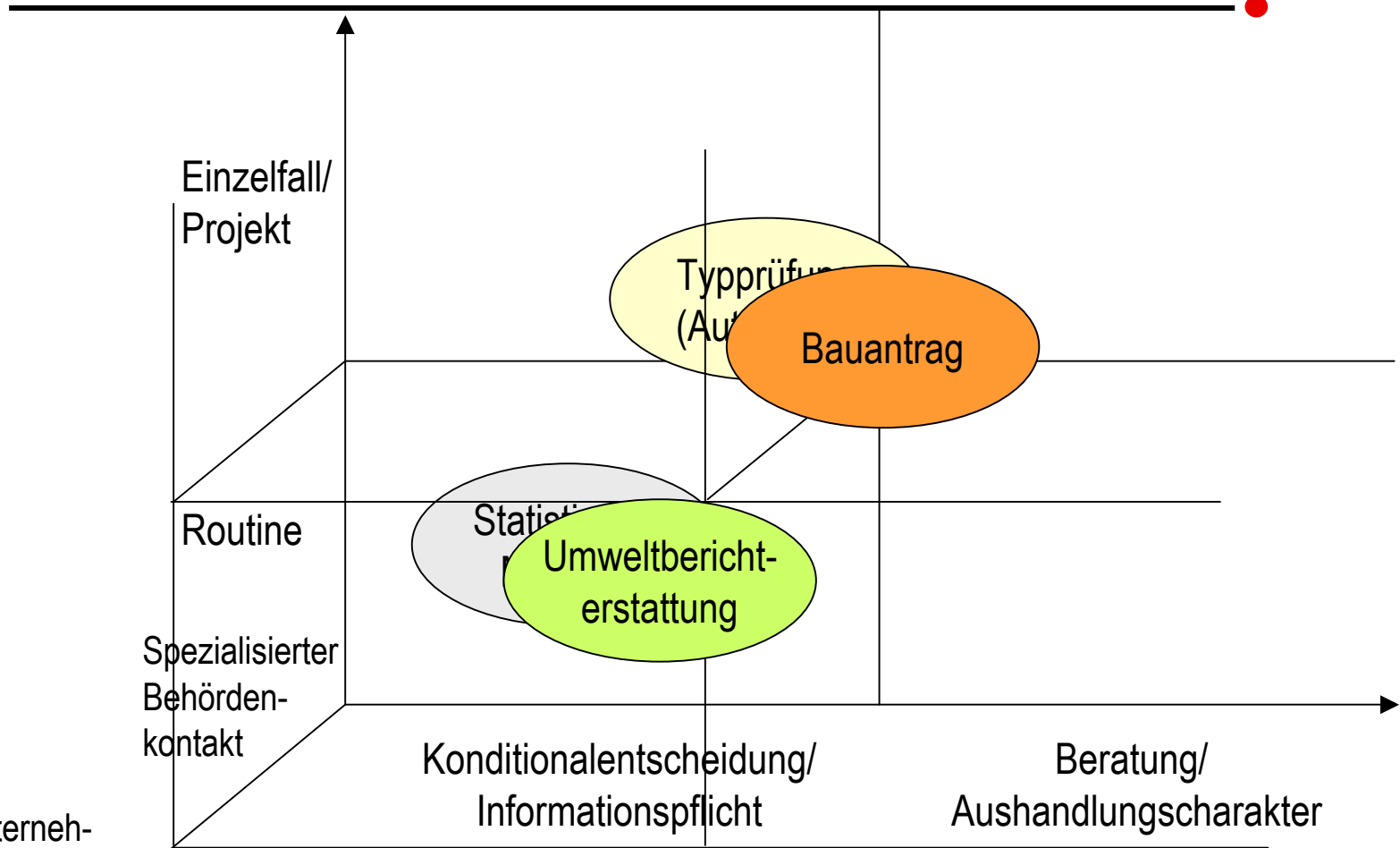
Unternehmenslage Umwelt/ Abfall



Merkmale und Typen von Behördenkontakten



Merkmale und Typen von Behördenkontakten



Komplexe Unternehmenslage mit vielen Behördenkontakten

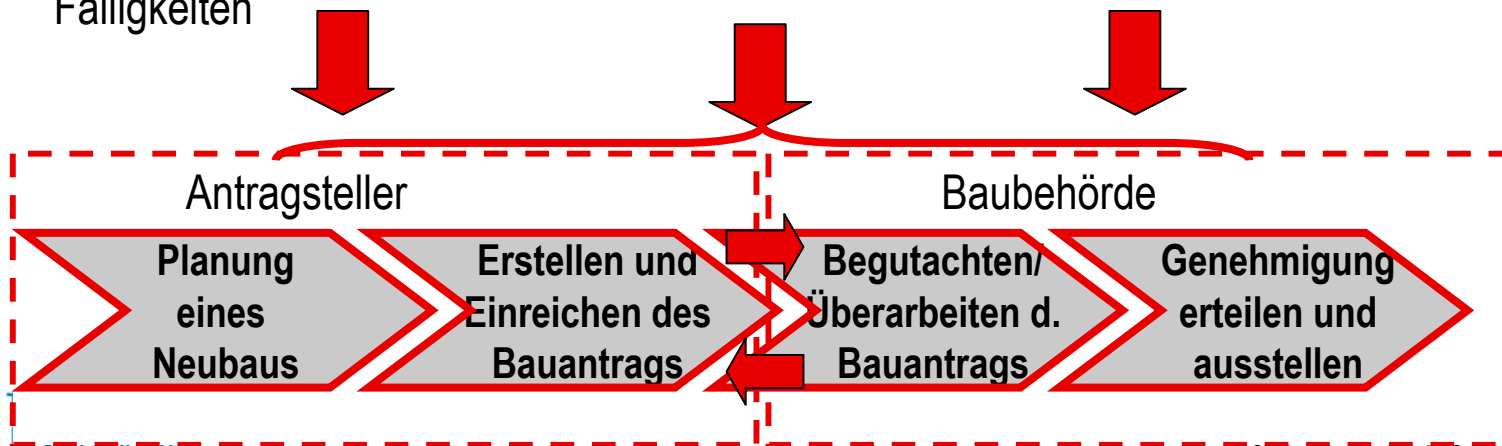
Ansatzpunkt der Unterstützung

Unterstützung der Vorbereitung und Koordination der Antrags-/ Berichtserstellung :

- interne und externe Kooperationspartner
- verteilte Teams bei standortübergreifender Arbeit
- Kommentierung und Erläuterung von Berichtsdaten
- automatische Benachrichtigung über Änderung der Verfahrensmodalitäten, Fälligkeiten

Unterstützung der Behördeninteraktion:

- direkte Erfassung/ Import von Daten in Behördenformulare; gemeinsamer Zugriff auf Antragsdokumente; Antragsgrundlagen
- Aufbereitung von Informationen für unterschiedliche (behördliche) Adressaten
- Statusüberblick über das laufende Verfahren
- Benachrichtigung über Verfahrensschritte
- Kommentarmöglichkeit bei automatischer Informationsweitergabe



Nutzenorientierung bei B2G-E-Government

- **Transparenz der Verfahren** durch vollständige, kontextangemessene Dokumentation, automatische Benachrichtigung über Verfahrensänderungen sowie Fristen und Fälligkeiten
- **bedarfsorientierte Unterstützung der B2G-Prozessphasen:** Komplexe Behördenkontakte mit Aushandlungscharakter erfordern eine Unterstützung der Antrags/ Berichtsvorbereitung; routinemäßige Konditionalentscheidungen profitieren von einer durchgängigen Transaktionsunterstützung
- **Adressatengerechte Aufbereitung mehrfach verwendeter Informationsbestände:** Zentrale Haltung von berichtspflichtigen/ antragsrelevanten Informationen, automatische Strukturierung und Formatierung entsprechend der unterschiedlichen Behördenvorgaben → Unternehmenslagenmanagement

Gestaltung von E-Government-Lösungen

- systematisches Aufgreifen von **Kooperationsprozessen** über Organisationsgrenzen hinweg und Entwicklung unter Beteiligung aller Partner
 - Klare Identifikation von **Ansprechpartnern** entlang der Prozesse
 - **Differenzierung** der Aufgaben (hoheitliche, zusätzliche, ..)
 - Reiner Branchenansatz problematisch:
 - Verbindung von Referenzprozessen mit regionalen **Workshops** auf unterschiedlichen Ebenen
 - Erfolgreiche E-Governmentprojekte bei Nutzenpotenzialen für **alle** Beteiligten
- **Standardisierung** von Technologieplattformen, Prozessbausteinen und Schnittstellen
→ weg vom TechnoFöderalismus
- Nutzung von Synergiepotenzialen durch **gemeinschaftliche Entwicklungen und Übertragung** von Anwendungen auf ganze Branchen oder Anwendungsdomänen nutzen
 - Z.B. auf der Basis von Web Services
- Koordination und **Zusammenarbeit** von Kommunen, Ländern, Bund, EU mit Unternehmen

Fazit

- **E-Government-Projekte sind erfolgreich, weil / wenn sie sich für alle Beteiligten lohnen**
 - Die Akzeptanz und damit die Nutzung von E-Government hängt direkt vom Mehrwert für alle Kooperationspartner ab, daher ist E-Government in Form von interorganisationalen Kooperationsprozessen zu betrachten
 - Bei G2C-Verfahren dominiert Angemessenheit und usability aus Bürgersicht.
 - Bei B2G-Verfahren scheint oft größeres Einsparpotenzial auf Seiten der Unternehmen gegeben, daher müssen Potenzialanalysen diese Perspektive mit einbeziehen
- **Die prozessorientierte Betrachtungsweise ist notwendig für die Entwicklung und die Wirtschaftlichkeitsuntersuchung bei E-Government-Projekten**
 - Die Wirtschaftlichkeit einzelner Prozesse und damit verbundener Projekte ist Voraussetzung für die Finanzierung der Gesamtinfrastruktur und der Durchsetzung von Standards
- **Ein Multiperspektiven- und Multiakteursansatz im institutionenübergreifendes Prozessmanagement für E-Government ist zwingend für Beurteilung, Entwicklung und Implementierung**
 - Nutzen entsteht an den Rändern: die Überbrückung von Schnittstellen zwischen den Kooperationspartnern verspricht Gewinne an Effizienz und Flexibilität