

**Florian Apel**

**Anforderungen an G2B-eGovernment  
Dienstleistungen aus der Sicht der  
Wirtschaft**

**Diplomarbeit**

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2003 Diplom.de  
ISBN: 9783832474560

**Florian Apel**

**Anforderungen an G2B-eGovernment Dienstleistungen  
aus der Sicht der Wirtschaft**

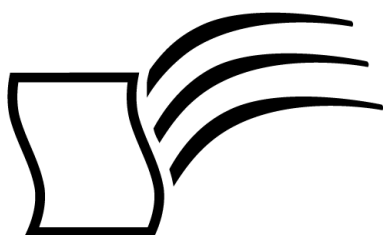


---

Florian Apel

# **Anforderungen an G2B-eGovernment Dienstleistungen aus der Sicht der Wirtschaft**

**Diplomarbeit  
Universität Potsdam  
Abgabe Juli 2003**



***Diplom.de***

Diplomica GmbH \_\_\_\_\_  
Hermannstal 119k \_\_\_\_\_  
22119 Hamburg \_\_\_\_\_

Fon: 040 / 655 99 20 \_\_\_\_\_  
Fax: 040 / 655 99 222 \_\_\_\_\_

agentur@diplom.de \_\_\_\_\_  
www.diplom.de \_\_\_\_\_

ID 7456

Apel, Florian: Anforderungen an G2B-eGovernment Dienstleistungen aus der Sicht der Wirtschaft

Hamburg: Diplomica GmbH, 2003

Zugl.: Universität Potsdam, Universität, Diplomarbeit, 2003

---

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2003

Printed in Germany

---

## VORWORT

Als der Titel und das Thema für diese Diplomarbeit festgelegt wurden, stand die konkrete Herangehensweise noch nicht endgültig fest. Es war klar, dass sich die Arbeit mit dem G2B auseinandersetzen sollte, einem der interessantesten aktuellen Forschungsbereiche im eGovernment. Der Schwerpunkt lag in der Untersuchung der Anforderungen, die die Wirtschaft an G2B stellt. Als eine mögliche Herangehensweise wurde erwägt, die Anforderungen an G2B rein aus der Sicht der Wirtschaft bzw. der Unternehmensverbände zu untersuchen. Bei den Recherchen dazu stellte sich jedoch sehr rasch heraus, dass es äußerst schwierig war, kompetente Ansprechpartner der Wirtschaft, insbesondere bei den organisierten Interessenvertretungen zu finden. Gleichzeitig bot sich bei einem der Gespräche im Vorfeld eine alternative Herangehensweise, nämlich die Arbeit in ein konkretes G2B-Projekt einzubinden. Dieses Projekt hat die Entwicklung eines unternehmerorientierten Dienstleistungsportal für Berlin zum Ziel. Das Institute of Electronic Business, ein An-Institut der Universität der Künste in Berlin, hatte dafür ein Konzept geschrieben und sollte als Folgeauftrag u. a. die konkreten Voraussetzungen für eine Einbindung von Verwaltungsdienstleistungen in das Portal untersuchen. Ein Grund für die Entscheidung, diese Untersuchung als Diplomarbeit durchzuführen, war die Chance, in einem konkreten und aktuellen Projekt mitzuarbeiten. Ausschlaggebend war aber, dass so die Anforderungen der Wirtschaft an G2B in der Praxis untersucht werden konnten und gleichzeitig die Planung einer G2B-Strategie beurteilt werden konnte.

An dieser Stelle sei Herrn Peter Herz und Herrn Alfrid Kussmaul, beide wissenschaftliche Mitarbeiter am IEB, für Unterstützung vor allem in der Anfangsphase der Untersuchungen dieser Arbeit gedankt. Des Weiteren zu danken ist Herrn Wolfgang Both von der Senatsverwaltung für Wirtschaft in Berlin und Herrn Materne vom Tiefbauamt Steglitz-Zehlendorf, die als kompetente Ansprechpartner für die Untersuchungen seitens der Verwaltung zur Verfügung standen.

---

# I NHALTSVERZEICHNIS

<i>Vorwort</i>	<i>I</i>
<i>Inhaltsverzeichnis</i>	<i>II</i>
<i>Abkürzungsverzeichnis</i>	<i>IV</i>
<i>Abbildungsverzeichnis</i>	<i>V</i>
<b>1. Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Zielsetzung</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Vorgehensweise</b>	<b>3</b>
<b>2. Grundlagen: NPM, eGovernment und G2B</b>	<b>5</b>
<b>2.1. New Public Management</b>	<b>5</b>
2.1.1. Einleitung und Begriffsklärung	5
2.1.2. Die zentralen Reformkonzepte des NPM im Überblick	7
2.1.3. NPM-Konzepte als Einflussfaktoren von eGovernment	9
2.1.4. Fazit: eGovernment ist Verwaltungsmodernisierung	12
<b>2.2. eGovernment</b>	<b>12</b>
2.2.1. Ziele von eGovernment	12
2.2.2. Definition von eGovernment	14
2.2.3. Zwei Betrachtungsweisen von eGovernment	16
2.2.4. Funktionsmodell von eGovernment	19
<b>2.3. G2B - Unternehmensorientiertes eGovernment</b>	<b>21</b>
2.3.1. Die Beziehung zwischen Staat und Unternehmen	21
2.3.2. Konzept der Lebenslagen im Rahmen von G2B-Portalen	22
2.3.3. G2B Anwendung: Das Berliner Unternehmensportal	23
<b>3. eGovernment durch Prozessorientierung</b>	<b>26</b>
<b>3.1. Einleitung</b>	<b>26</b>
<b>3.2. Prozessorientierung</b>	<b>27</b>
3.2.1. Funktionsorientierte Organisation	27
3.2.2. Kritik der Funktionsorientierung	29
3.2.3. Prozessorientierte Organisation	30
3.2.4. Prozessorientierung: Theoretische Grundlagen	32
<b>3.3. Dienstleistungsorientierung</b>	<b>34</b>
3.3.1. Begriff der Dienstleistung	34



---

3.3.2.	Begriff des Dienstleistungsprozesses	36
3.3.3.	Typisierung Kundenbezogener Dienstleistungsprozesse	37
3.3.3.1.	Morphologische Methode zur Typisierung von Verwaltungsprozessen	39
3.3.3.2.	Identifikation von Verwaltungsprozessstypen	41
<b>3.4.</b>	<b>Prozessanalyse</b>	<b>46</b>
3.4.1.	Zielsetzung und Vorgehensweise	46
3.4.2.	Prozessbeschreibung: Ereignisgesteuerte Prozessketten	47
3.4.3.	Prozessoptimierung	49
<b>4.</b>	<b><i>Prozessanalyse: Strassenlandsondernutzung in Berlin</i></b>	<b>51</b>
<b>4.1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>51</b>
<b>4.2.</b>	<b>Die Besonderheiten der Berliner Verwaltungsorganisation</b>	<b>51</b>
<b>4.3.</b>	<b>Beispielprozess: Straßenlandsondernutzung</b>	<b>54</b>
4.3.1.	Überblick: Die Straßenlandsondernutzung	55
4.3.1.1.	Ein- und Abgrenzung der Sondernutzung	56
4.3.1.2.	Straßenlandsondernutzung in Berlin	57
4.3.2.	Ist-Analyse: Die bestehenden Verfahren	59
4.3.2.1.	Genehmigungsverfahren Sondernutzung	60
4.3.2.2.	Ausnahmegenehmigung und verkehrsrechtliche Anordnung	63
4.3.3.	Problem- und Schwachstellen-Analyse	65
4.3.4.	Soll-Analyse: Prozessmodellierung	67
4.3.5.	Prozess Online-Genehmigung Sondernutzung	73
<b>4.4.</b>	<b>Fazit</b>	<b>79</b>
<b>5.</b>	<b><i>Bewertung der Online-Genehmigung</i></b>	<b>80</b>
<b>5.1.</b>	<b>Einführung in die Nutzwertanalyse</b>	<b>80</b>
<b>5.2.</b>	<b>Berechnung der Nutzwerte</b>	<b>83</b>
<b>5.3.</b>	<b>Interpretation der Nutzwerte</b>	<b>88</b>
<b>6.</b>	<b><i>Fazit</i></b>	<b>89</b>
	<b><i>Literatur</i></b>	<b>VI</b>
	<b><i>Anhang</i></b>	<b>XIII</b>

---

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ABI.	Amtsblatt für Berlin
Abs.	Absatz
Art.	Artikel
AV	Ausführungsvorschriften
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BPR	Business Process Reengineering
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
eCommerce	Electronic Commerce
eCommunication	Elektronische Kommunikationslösungen
eDemocracy	Electronic Democracy
EDI	Electronic Data Interchange
eForms	Elektronische Formulare
eGovernment	Electronic Government
eInformation	Elektronische Informationsdienste
eMail	Electronic Mail
EPK	Ereignisgesteuerte Prozessketten
eService	Elektronische Dienstleistungen
eTransactions	Elektronische Transaktionsdienste
eWorklow	Elektronische Geschäftsprozesse
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
G2G	Government to Government
G2N	Government to Non-Government Organisation
GVBl.	Gesetz- und Verordnungsblatt für Berlin
HTML	Hypertext Mark-up Language
InKo-Stelle	Informations- und Koordinierungsstelle
IT	Informationstechnologie
IuK	Informations- und Kommunikationstechnik
KGSt	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung
KMU	Kleine und Mittelständische Unternehmen
KNA	Kosten-Nutzen-Analyse
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
NPM	New Public Management
NSM	Neues Steuerungsmodell
NWA	Nutzwertanalyse
PDF	Portable Document Format (von der Firma Adobe)
PM	Public Management
Vgl.	vergleiche
VvB	Verfassung von Berlin

---

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

<b>Abbildung 1:</b> Leitbild bürokratisch-zentralistische vs. ergebnisorientiert-dezentrale Steuerung.....	6
<b>Abbildung 2:</b> Zieldreieck von eGovernment .....	13
<b>Abbildung 3:</b> Beziehungsmuster nach dem X2Y-Schema .....	17
<b>Abbildung 4:</b> Anwendungsfelder von eGovernment.....	18
<b>Abbildung 5:</b> Funktionsmodell von eGovernment .....	20
<b>Abbildung 6:</b> Aufbau des morphologischen Kastens.....	40
<b>Abbildung 7:</b> Merkmalskombinationen des Informationsprozesses .....	43
<b>Abbildung 8:</b> Merkmalskombinationen des Meldeprozesses .....	44
<b>Abbildung 9:</b> Merkmalskombinationen des Erklärungsprozesses .....	44
<b>Abbildung 10:</b> Merkmalskombinationen des Bewilligungsprozesses .....	45
<b>Abbildung 11:</b> Komponenten der EPK .....	48
<b>Abbildung 12:</b> Prozessmodell der Dienstleistung Sondernutzung (Offline).....	71
<b>Abbildung 13:</b> Prozessmodell Online-Genehmigung Sondernutzung .....	76
<b>Abbildung 14:</b> Gewichtung der Ergebnisgrößen, Zuordnung zum Bewertungsmaßstab .....	86
<b>Abbildung 15:</b> Bewertung der Alternativen und Berechnung des Nutzwerts.....	87
<b>Abbildung 16:</b> Auswertung der Sondernutzung im Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf für das Jahr 2002 .....	XIV
<b>Abbildung 17:</b> Ist-Verfahren Straßenlandsondernutzung im Tiefbauamt als EPK .....	XVI
<b>Abbildung 18:</b> Ist-Verfahren Ausnahmegenehmigung in der Straßenverkehrsbehörde als EPK .....	XVIII

# 1. EINLEITUNG

## 1.1. Zielsetzung

eGovernment ist das Schlagwort der Stunde in der Verwaltungsmodernisierung. Das lässt sich bereits an der Anzahl und der Vielfalt der Protagonisten, die sich mit dem Thema auseinandersetzen bzw. sich dazu äußern, erkennen. Entsprechend groß sind auch die Interessensschwerpunkte, die in der Debatte gelegt werden, und die Ziele, die mit eGovernment verfolgt werden. eGovernment wird so mit den verschiedensten Bereichen in Verbindung gebracht, woraus ein recht vielfältiges Bild entsteht. Wissenschaftliche Beiträge werden von der Politik- und Verwaltungswissenschaft (vgl. Jann 2002; Reiner mann 2003; Reiner mann/Lucke 2002), der Wirtschaftswissenschaft (vgl. Meir 2002) sowie der Informatik bzw. Wirtschaftsinformatik (vgl. Saueressig 1999) veröffentlicht. Entsprechend den jeweiligen Fachbereichen sind hier andere Schwerpunkte von Interesse. Die Themen variieren vom eProcurement, also der Online-Beschaffung, und der eVergabe von öffentlichen Aufträgen über die eAdministration bis hin zur eDemocracy. Zweitens existieren in der Politik wie innerhalb der Verwaltung auf allen Ebenen (Bund, Länder wie Kommunen) Modernisierungsbestrebungen, die sich mit diesen Themen des eGovernment beschäftigen (vgl. Landesregierung NRW 2003; SenInn 2002). Schließlich sind die aus der Zivilgesellschaft bzw. der Privatwirtschaft kommenden Interessierten zu nennen. Dies sind in erster Linie Anbieter von eGovernment-Software sowie Beratungsunternehmen (vgl. Booz Allen Hamilton 2002)<sup>1</sup>, aber auch Verbände und Interessensgruppen (vgl. GI/VDE 2000), die ihre jeweilige Sicht von eGovernment haben.

Die Bandbreite der Diskussion macht vor allem die Vielschichtigkeit von eGovernment deutlich. Eine vollständige Darstellung aller Aspekte von eGovernment ist dabei schier unmöglich und auch kaum erstrebenswert. Vielmehr konzentriert sich auch diese Arbeit auf einige bestimmte Aspekte von eGovernment. Im Kern des Interesses steht das Government-to-Business (G2B), die Gestaltung der Beziehung zwischen Verwaltung und Wirtschaft mit Informations- und Kommunikationstechnologien also. Dieser Bereich rückt in der allgemeinen eGovern-

---

<sup>1</sup> Vgl. auch [www.kpmg.de](http://www.kpmg.de), [www.de.cgey.com](http://www.de.cgey.com), [www.pwc.com](http://www.pwc.com).