

e-Government und Servicequalität

Analysen zur Perspektive von IT-Anbietern
und Verwaltungsführung

Dissertation
der Universität St. Gallen,
Hochschule für Wirtschafts-,
Rechts- und Sozialwissenschaften (HSG)
zur Erlangung der Würde eines
Doktors der Wirtschaftswissenschaften

vorgelegt von
Bernhard Schmidt
aus Deutschland

Genehmigt auf Antrag der Herren
Prof. Dr. Kuno Schedler
und
Dr. Sascha Spoun

Dissertation Nr. 2734

HOCHSCHULE
• LIECHTENSTEIN
Bibliothek

Verlag Paul Haupt
Bern • Stuttgart • Wien 2003

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	VII
Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis.....	XVII
Abkürzungsverzeichnis.....	XXV
1 EINLEITUNG.....	1
1.1 Problem.....	1
1.2 Ziel der Arbeit.....	3
1.3 Aufbau der Arbeit.....	5
1 Theoretischer Teil.....	9
2 E-GOVERNMENT.....	9
2.1 E-Government-Definitionen.....	9
2.1.1 Informations- und Kommunikationstechnologie in der Verwaltung: Ältere Ansätze.....	9
2.1.2 Ableitung einer Definition als Grundlage für ein e-Government- Modell.....	12
2.2 Entwicklung eines konzeptionellen Rahmens für e-Government... ..	17
2.2.1 Basismodell.....	17
2.2.1.1 Electronic Democracy and Participation (eDP).....	20
2.2.1.2 Electronic Production Networks (ePN).....	22
2.2.1.3 Electronic Public Services (ePS).....	23
2.2.1.4 Electronic internal Interaction and Collaboration (eIC).....	25
2.2.2 Weiterentwicklung des Basismodells: Management der e-Government- Aktivitäten.....	27
2.2.2.1 Strategie.....	27
2.2.2.2 Struktur.....	29
2.2.2.3 Potenziale.....	32
2.2.2.4 Kultur.....	37

2.2.3	Weiterentwicklung des Basismodells: Berücksichtigung der Rahmenbedingungen	39
„	2.2.3.1 Politik	39
:" *	2.2.3.2 Recht	40
	2.2.3.3 Gesellschaft	40
	2.2.3.4 Technologische Entwicklung	42
2.2.4	Ein integriertes e-Government-Modell	42
2.3	Entwicklungsstufen von e-Government	44
2.3.1	Allgemeine Entwicklungsstufen	44
2.3.2	Spezifische Entwicklungsstufen der Modellelemente eDP, ePN und ePS	47
3	SERVICEQUALITÄT IN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG	55
3.1	Begriffsdefinitionen und Qualitätsmanagementkonzepte	55
3.1.1	Verwaltungsqualität	55
3.1.2	TQM als Konzept zum Management von Servicequalität	58
3.1.3	Externe und interne Servicequalität	59
3.2	Servicequalität der Verwaltung gegenüber dem Bürger	61
3.2.1	Bürger, Kunden und Leistungsempfänger in der Verwaltung	61
3.2.2	Anforderungen der Bürger an Servicequalität	63
3.3	Servicequalität innerhalb der Verwaltung	65
3.3.1	Mitarbeiter als interne Kunden	65
3.3.2	Anforderungen an die interne Servicequalität	65
4	MÖGLICHKEITEN ZUR STEIGERUNG DER SERVICEQUALITÄT DURCH E-GOVERNMENT	67
4.1	Der Einfluss von e-Government auf die Servicequalität	67
4.1.1	Servicequalität als Motivation und Anstoß für e-Government	67
4.1.2	Erwartungen und mögliche Potenziale von e-Government	69
	4.1.2.1 Erwartungen und Potenziale im Bereich eC	69
	4.1.2.2 Erwartungen und Potenziale im Bereich ePN	70
..-	4.1.2.3 Erwartungen und Potenziale im Bereich ePS	72
	4.1.2.4 Erwartungen und Potenziale im Bereich eDP	74
4.2	Weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität	75

4.2.1	Unterstützung der Mitarbeiter für besseren Service.....	75
4.2.2	Einbindung der Mitarbeiter bei der Gestaltung eines serviceorientierten Angebots.....	77
4.2.3	Einbindung der Kunden bei der Entwicklung eines serviceorientierten Angebots.....	78
4.2.4	Anpassen der Prozesse und Strukturen an Serviceanforderungen....	79
4.2.5	Maßnahmen zur Qualitätssicherung.....	79
4.3	Darstellung eines Untersuchungsmodells zu e-Government und Servicequalität.....	80
4.4	Die Hauptakteure der Umsetzung.....	83
4.4.1	Die Handlungseinheit aus Politik und Verwaltung.....	83
4.4.2	Externe Anspruchsgruppen und IT-Anbieter.....	85
II	Empirischer Teil.....	89
5	GRUNDLAGEN DER EMPIRIE.....	89
5.1	Verwendete Forschungsmethoden.....	90
5.1.1	Leitfaden interviews.....	90
5.1.2	Schriftliche Befragung.....	91
5.1.3	Besonderheiten zu Fragebogenuntersuchungen im Internet.....	94
5.2	Grundlagen zur verwendeten Statistik.....	96
5.2.1	Grundgesamtheit und Stichprobe.....	96
5.2.2	Verwendete Messskalen.....	97
5.2.3	Datenauswertung.....	97
6	PERSPEKTIVE DER IT-ANBIETER.....	103
6.1	Ziele der Studie zur Perspektive von IT-Anbietern.....	103
6.2	Design der Studie und Stichprobe.....	105
6.3	Anbieter von e-Government-Anwendungen.....	108
6.3.1	Einordnung der IT-Anbieter.....	108
6.3.2	Sicht der IT-Anbieter auf e-Government.....	111
6.3.3	Stand der Verwaltung und Potenziale von e-Government.....	114
6.4	Zusammenarbeit der Verwaltung mit IT-Anbietern.....	119
6.4.1	Hindernisse zu Beginn der Zusammenarbeit.....	120

6.4.2	Hindernisse während der Zusammenarbeit.....	K
6.5	Rolle des Bürgers bei der Entwicklung von e-Government.....	17
6.5.1	Projekte an der Schnittstelle zum Bürger.....	K
6.5.2	Bürgerbeteiligung.....	1'
6.5.3	Anbieterempfehlungen für die Gestaltung einer erfolgreichen Zusammenarbeit.....	i;
6.6	Ergebniszusammenfassung und Implikationen für die Verwaltung.....	13
7	PERSPEKTIVE DER VERWALTUNGS- FÜHRUNG.....	14
7.1	Ziele der Studie zur Perspektive der Verwaltungsführung.....	\A
7.2	Studiendesign und Stichprobe.....	14
7.2.1	Auswahl der deutschen Bundes Verwaltung als Untersuchungs- objekt.....	H
7.2.2	Organisation und Ablauf der Studie.....	14
7.2.3	Rücklauf und Zusammensetzung des Samples.....	lf
7.3	Ausgangslage für die e-Government-Aktivitäten in der deutschen Bundesverwaltung.....	16
7.3.1	Aktuelle Probleme und die Dringlichkeit von Veränderungen....	H
7.3.2	Anstoß für e-Government.....	\I
7.3.3	Erwartete Potenziale von e-Government.....	\I
7.3.4	Einschätzung der Barrieren für e-Government.....	18
7.4	Stand von e-Government in der deutschen Bundesverwaltung....	18
7.4.1	Allgemeine Einordnung der Institutionen nach dem Anteil e-Government-fähiger Leistungen sowie nach Adressaten von Leistungen.....	IS
7.4.2	Einflussfaktoren auf externe Servicequalität mit e-Government...	IS
7.4.3	Entwicklungsstand von e-Government bezüglich externer Servicequalität.....	IS
7.4.4	Einflussfaktoren auf interne Servicequalität mit e-Government....	15
7.4.5	Entwicklungsstand von e-Government bezüglich interner Servicequalität.....	2C

*:i l : : ? : M y . r . j . ' . t - v - * : ? * *

7.5	Management und Rahmenbedingungen der e-Government-Aktivitäten innerhalb "BundOnline2005".....	211
7.5.1	Management von e-Government.....	212
7.5.1.1	Strategie.....	213
7.5.1.2	Struktur.....	224
7.5.1.3	Potenzial.....	227
7.5.1.4	Kultur.....	239
7.5.2	Rahmenbedingungen der e-Government-Aktivitäten.....	243
7.5.2.1	Rahmenbedingung Politik.....	243
7.5.2.2	Rahmenbedingung Recht.....	245
7.5.2.3	Rahmenbedingung Gesellschaft.....	247
7.5.2.4	Rahmenbedingung technologische Entwicklung.....	248
7.6	Weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität.....	249
7.7	Bisherige Auswirkungen der Initiative "BundOnline2005" in der deutschen Bundesverwaltung.....	255
7.7.1	Auswirkungen bezüglich der externen Servicequalität.....	256
7.7.2	Auswirkungen bezüglich der internen Servicequalität.....	260
7.8	Beurteilung der aktuellen e-Government-Aktivitäten innerhalb "BundOnline2005".....	265
7.9	Ergebniszusammenfassung und Implikationen für die deutsche Bundesverwaltung.....	275
8	SCHLUSSFOLGERUNG UND AUSBLICK.....	291
	Literaturverzeichnis.....	297
	Anhang.....	315