

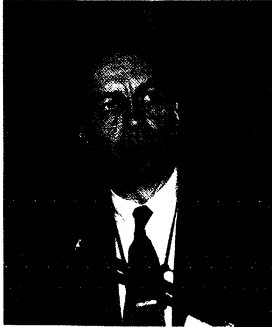
ELEKTRONIK UND LOKALE MEDIEN

- ◆ NEUE IMPULSE FÜR MITTELSTÄNDISCHE UNTERNEHMEN



VORWORT	1
INHALT	2
PRÄSENTATIONEN	4
VORTRAG PROF. DR. ARNOLD PICOT	
VORSTANDSMITGLIED DES INSTITUTES FÜR ORGANISATION AN DER LUDWIG-MAXIMILIANS-UNIVERSITÄT MÜNCHEN, SEMINAR FÜR BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSFORSCHUNG	
◆ „EFFIZIENZSTEIGERUNG DURCH EINSATZ MODERNER INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSTECHNIK“	8
VORTRAG PROF. DR. HANS-CHRISTIAN RÖGLIN	
LEITER UND ALLEINHABER DES INSTITUTES FÜR ANGEWANDTE SOZIALPSYCHOLOGIE, DÜSSELDORF	
◆ „SACHZWANG ELEKTRONIK CONTRA MENSCHLICHE AKZEPTANZ - SIND DIE KOMMUNIKATIONSPROBLEME ZWISCHEN MENSCH UND TECHNIK DAUERHAFT LÖSBAR ?“	10
VORTRAG DR. WOLFGANG BODENBENDER	
STAATSEKRETÄR IM MINISTERIUM FÜR ARBEIT, GESUNDHEIT UND SOZIALES DES LANDES NORDRHEIN-WESTFALEN	
◆ „ZUKUNFTSTECHNOLOGIE IN NORDRHEIN-WESTFALEN - GRATWANDERUNG ZWISCHEN TECHNISCH-ÖKONOMISCHER INNOVATION UND SOZIAL- UND UMWELTVERTRÄGLICHER TECHNIKENTWICKLUNG“	12
DISKUSSION VORMITTAG	14
IMPRESSIONEN	16
VORTRAG VOLKER NICKEL	
SPRECHER DES ZENTRALAUSSCHUSSES DER WERBEWIRTSCHAFT E.V. (ZAW), GESCHÄFTSFÜHRER DER ZAW-VEREINIGUNG FÜR ÖFFENTLICKEITSARBEIT E.V.	
◆ „DIE VERÄNDERTE MEDIENLANDSCHAFT - HIN ZUM KOMMUNIKATIVEN KOLLAPS ODER ZUM ZIELGERICHTETEN DIALOG MIT DEM KUNDEN ?“	18
VORTRAG BERND W. RIEGER	
HAUPTGESCHÄFTSFÜHRER DES VERBANDES PRIVATER RUNDFUNK UND TELEKOMMUNIKATION E.V.	
◆ „LOKALFUNK UND LOKALES FERNSEHEN - WIE DER MITTELSTAND VON DEN NEUEN MEDIEN PROFITIERT“	20
DISKUSSION NACHMITTAG	22

„EFFIZIENZSTIGERUNG DURCH EINSATZ MODERNER INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSTECHNIK“



Prof. Dr. Arnold Picot,
Vorstandsmitglied des Institutes für Or-
ganisation an der Ludwig-Maximilians-
Universität München, Seminar für Be-
triebswirtschaftliche Informations- und
Kommunikationsforschung

Wie jedes Unternehmen im Wettbewerb, so muß natürlich auch ganz besonders der mittelständische Unternehmer sich fragen, ob und unter welchen Voraussetzungen sich Impulse der neuen Informations- und Kommunikationstechnik oder auch I+K-Technik, wie wir sie kurz nennen, in einem erhöhten wirtschaftlichen Nutzen niederschlagen.

◆ Maßnahmen der Effizienzsteigerung

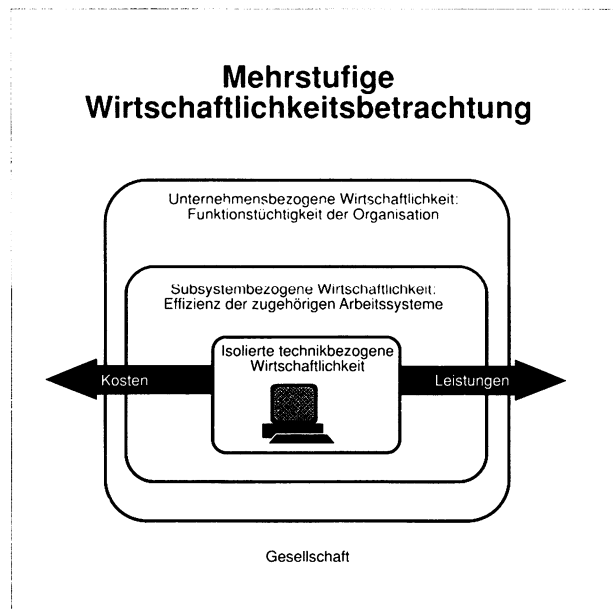
Will man die Leistungsfähigkeit eines Unternehmens bei einer gegebenen marktlichen Umweltsituation sowie einer darauf abgestimmten marktbezogenen Unternehmensaufgabe und Unternehmensstrategie verbessern, besteht prinzipiell dreierlei Einwirkungsmöglichkeit für eine Effizienzsteigerung in der Aufgabenerfüllung des Unternehmens. Man kann zum einen die Qualifikation und Motivation des Personals verbessern. Man kann zweitens die organisatorischen Aufbau- und Ablaufstrukturen eines Unternehmens optimieren. Man kann schließlich drittens sich besserer technischer Hilfsmittel bei der Aufgabenerfüllung bedienen. Ganz offensichtlich betrifft die I+K-Technik, über die wir heute hier sprechen, den zuletzt genannten Bereich. Und sie bietet erhebliche neue Möglichkeiten.

In diesem Zusammenhang ist von größter Bedeutung, daß sich diese drei Einwirkungsmöglichkeiten nicht unabhängig voneinander gestalten lassen. Wer neue Technologien einsetzt, kann dies mit Erfolg fast immer nur dann tun, wenn zugleich organisatorische und personelle Veränderungen und Weiterentwicklungen gelingen. Technikeinsatz mag auf den ersten Blick noch so simpel erscheinen, führt jedoch erst bei gezielter, gleichzeitiger Entwicklung der Unternehmung im nichttechnischen Bereich zum wirtschaftlichen Erfolg. Das gilt selbstverständlich auch für den Einsatz von I+K-Technik.

◆ Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Man kann sagen, daß sich die wirtschaftlichen Auswirkungen des I+K-Technik-Einsatzes auf die Kosten und Leistungen eines Unternehmens nur zu einem geringen Teil unmittelbar in Geldeinheiten erfassen lassen. Der größere und vermutlich wichtigere Teil der Auswirkungen zeigt sich indirekt, und zwar innerhalb des Unternehmens wie auch in den Beziehungen zwischen Unternehmen und Umfeld.

Die I+K-Technik soll die Nutzung und Verarbeitung von Informationen sowie deren Weitergabe, also die Kommunikation, erleichtern. Die I+K-Technik kann demnach nur dann die Effizienz eines Unternehmens deutlich steigern, wenn der Umgang mit Informationen einen wesentlichen Bestandteil der



Tätigkeit eines Unternehmens ausmacht. Untersuchungen zeigen, daß nicht weniger als etwa 50 % der Wertschöpfung unserer Volkswirtschaften auf informationsbezogene Leistungen entfallen.

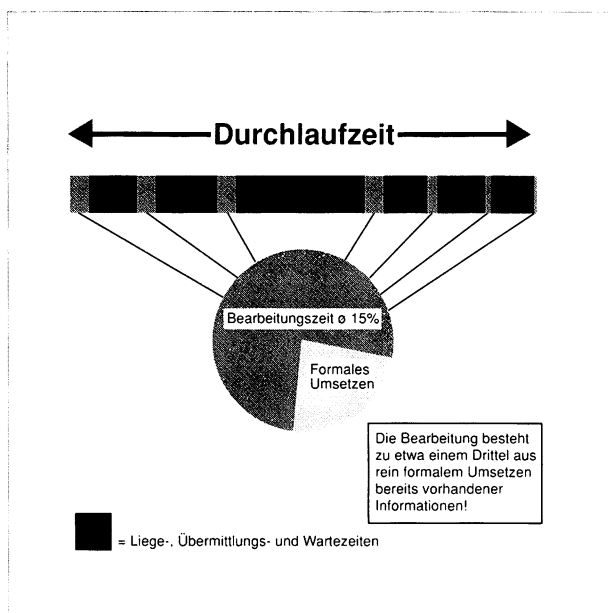
Je nach Branche machen informationsbezogene Kosten zwischen 20% und 80% der Gesamtkosten eines Unternehmens aus. Gelingt es, diesen großen Kostenblock mit Hilfe eines durchdachten Einsatzes von Informations- und Kommunikationstechnik effektiver einzusetzen oder zu verringern, so können sich natürlich erhebliche Effizienzsteigerungen ergeben. Wir sprechen also über relevante Größenordnungen in unserer Wirtschaft, wenn wir von Informationsarbeit und ihrer Verbesserung sprechen.

◆ Büroprobleme - und wie man sie lösen kann

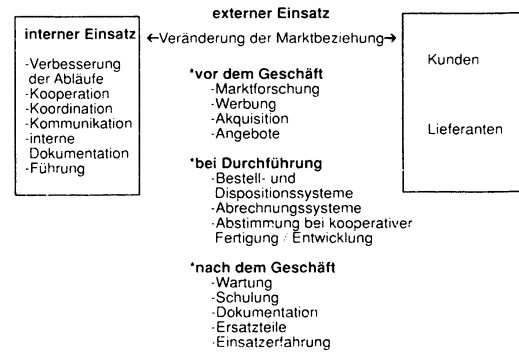
Nun ist es unbestritten, daß in diesem Feld heute immer noch beachtliche Rationalisierungschancen liegen. Verschiedene empirische Untersuchungen zu den organisatorischen Schwachstellen von Verwaltungen, Bürobereichen in kleineren, mittleren und vor allen Dingen auch größeren Unternehmen lassen sich vereinfacht wie folgt zusammenfassen: Hohe Arbeitsteilung sowie unnötige und damit unproduktive Doppelarbeiten führen zu überhöhten Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten. Sie führen zu bürokratischer Papierflut, zu Mißverständnissen, zu Intransparenz, zu Abhängigkeiten und mangelnder Erreichbarkeit von Arbeitspartnern, auf die man angewiesen ist.

Durch Straffung, insbesondere durch Integration von Aufgaben und Abläufen sowie durch eine kompatible Vernetzung von Arbeitsplätzen lassen sich diese Schwachstellen zu einem nicht geringen Teil abbauen. Hier liegt ein wichtiges Effizienzpotential neuer I+K-Technik.

Man mache sich klar, daß ähnlich wie in der industriellen Fertigung die Durchlaufzeit eines Bürovorgangs zu ca. 80 - 90% aus Warte-, Liege- und Übermittlungszeit besteht. Das ist auch eine Folge hoher Arbeitsteilung, mangelhafter technischer Unterstützung und falscher Organisation. Um die vielbeschworene und sehr wichtige Flexibilität des Mittelstands zu erhalten, ist auf die Reduzierung bürokratischer Tendenzen bereits im Frühstadium zu achten. Dabei kann die I+K-Technik ganz gewiß eine wichtige Hilfestellung leisten.



Produktionsfaktor Information



◆ Produktionsfaktor Information

Die richtige und wirtschaftliche Verwendung der Information stellt einen echten Erfolgs- bzw. Produktionsfaktor dar. Dieser Produktionsfaktor Information wirkt zum einen nach innen und trägt dort zur Verbesserung des Geschehens bei. Dies ist insbesondere die Aufgabe der traditionellen Datenverarbeitung gewesen. Darüber hinaus hat der Produktionsfaktor Information heute zunehmend eine herausragende Bedeutung im externen Einsatz eines Unternehmens. In diesem Sinne wird Information immer stärker zu einem wesentlichen marktlichen Erfolgsfaktor der Geschäftsbeziehungen.

Effizienzsteigerung aufgrund des Einsatzes von I+K-Technik muß deshalb stets sowohl die internen als auch die marktbezogenen externen Verbesserungsmöglichkeiten betreffen. Denn letztlich leitet sich der Erfolg eines Unternehmens aus der Qualität der Erfüllung von Marktaufgaben und nicht von internen Verwaltungsaufgaben ab.

Die I+K-Techniken ermöglichen erstmals in der Industriegeschichte - soweit ich es sehe - etwas, von dem man immer geglaubt hatte, das könnte nicht funktionieren, nämlich die Kombination von Kosten- und individuellen Kundenstrategien – die Auflösung des bisher als unauflöslich geltenden Gegensatzes zwischen Kostenwirtschaftlichkeit und Flexibilität bzw. Individualität in der Marktversorgung. Gerade diese Entwicklung wird die Karten im Wettbewerb zum Teil völlig neu mischen und Mittelstand wie Großunternehmen vor neue Herausforderungen stellen. ◆