

Wertschöpfungsprozesse der öffentlichen Verwaltungen als Grundlage von e-Government

Zusammenfassung des Inhaltes der Dissertation und ihrer wesentlichen Ergebnisse
Die Entwicklung der IuK-Technik prägt seit geraumer Zeit ganz entscheidend die öffentlichen Verwaltungen. Dabei geht es nicht mehr nur um die Digitalisierung bisheriger Arbeitsabläufe, sondern in weiten Bereichen entstehen ganz neue Strukturen und Abläufe öffentlicher Leistungserstellungen, die durch Informationsbeschaffung und –verarbeitung geprägt sind. Zunehmend vollzieht sich ein Wandel derart, dass der Prozess der Leistungserstellung sich als Folge der informationstechnisch verfügbaren Möglichkeiten darstellt. Die öffentlichen Leistungen werden in Zukunft immer weniger durch die festgelegten Organisationsstrukturen und deren Anforderungen determiniert, sondern als Ergebnis von durch IuK –Technik bestimmten Prozessen zu erklären sein. Damit tritt der das Ergebnis herbeiführende Wertschöpfungsprozess in den Mittelpunkt der Betrachtung. Erst die Verknüpfung von IuK-Technik und eine Orientierung an den auf die Herbeiführung von Ergebnissen/Produkten ausgerichteten und effizient ausgestalteten Wertschöpfungsprozessen erschließt den Zugang zum derzeitigen Wandel öffentlicher Verwaltungen.

IuK-Technik und hier insbesondere die zunehmende Nutzung des Internets, verbunden mit Produkt- und Ergebnisorientierung, lässt immer mehr eine prozessorientierte Analyse und Betrachtung unabdingbar werden. Dies bedeutet, dass in öffentlichen Verwaltungen die Gestaltungen von Prozessen in den Fordergrund treten, an die Stelle der Gestaltung von Strukturen. Damit ist der Kern eines systematischen Vorgehens bei der Implementierung von e-Government die Konzentration auf die Wertschöpfungsprozesse. Die untrennbar miteinander verbundenen Segmente der Staatsmodernisierung sind neben e-Government auch die Verwaltungsreform und die innovative Nutzung der neuen Medien. An Hand dieser drei Segmente, die für die Bildung des modernen Staates als Hebel dienen, wurde gezeigt, dass sie die Wertschöpfungsprozesse der Verwaltung tangieren. Damit geht die Modernisierung der öffentlichen Verwaltung einher mit der Neugestaltung ihrer Geschäftsprozesse. Daher wurde ein Referenzmodell für die Wertschöpfungskette der Verwaltung auf der Grundlage der Empfehlungen von Porter, der die Prozesse einer Organisation aus Marktsicht zu organisieren versucht, erarbeitet. Die Wertschöpfungsstufen der Geschäftsgänge der öffentlichen Verwaltung sind:

Eingangsannahme, Subsumtion, Leistungsbereitstellung, Entscheidung und Abschluss. Es wurde gezeigt, dass der Verwaltung durch Subsidiaritäts- und Kollegialitäts-Prinzipien wichtige Elemente für die Bildung von virtuellen Teams (Modularisierung) und damit der Prozessorientierung zur Verfügung stehen. Da die Dezentralisierung und Bildung von selbstregulierenden Teams unabhängig von festen aufbauorganisatorischen Strukturen realisiert werden kann, entstehen virtuelle Netzwerke von Einheiten ohne radikalen Umbau der öffentlichen Verwaltung. So entsteht ein Geflecht von selbständig operierenden Verwaltungseinheiten (Fraktale, Module, Segmente), die miteinander kooperieren, um Dienstleitungen zu erstellen. Der erste Schritt zur Bildung der Fraktale ist die Aufteilung der Wertschöpfungsprozesse auf zwei Einheiten. Eine ist die zentrale Anlaufstelle für die „Kunden“ der Verwaltung (Frontoffice), die andere Einheit ist die für die ganzheitliche Erledigung der Aufträge zuständige (Backoffice). Das Szenario beschreibt die virtuelle Verwaltung, in der Produktion, Distribution und Kommunikation in einem virtuellen (intelligenten) Raum erfolgen. In einem solchen Raum sind die Beziehungen nicht auf Dauer und deterministisch angelegt, sondern temporär und spontan. Das so beschriebene hochgradig digitalisierte und elektronifizierte Wertschaffungssystem der Verwaltung und ihrer Umwelt benötigt Technikunterstützung, wie die in der Arbeit beschriebene Architektur einer „computergestützten Verwaltung“.

Das Wertschaffungssystem basiert auf dem Rechtsverkehr zwischen den Menschen und setzt Vertrauen und Verlässlichkeit voraus. Je nach der Beziehung und dem Wert des Tauschgegenstandes werden die geschäftlichen Übereinkünfte und deren Umstände unter Nutzung verschiedener Rechtsgrundlagen gestaltet. Für den Rechtsverkehr mit der öffentlichen Verwaltung wird, da er revisionsfest, beweissicher und ohne Zweifel ordnungsgemäß sein muss, höchste Qualität in dem oben erläuterten Sinn verlangt. Dies ist die Motivation der heutigen Bemühungen und Diskussionen im Zusammenhang mit Sicherheit und Schutz der Daten bei elektronischen Transaktionen zwischen der Verwaltung und der Öffentlichkeit. Diese Frage muss kontextsensitiv erörtert und entschieden werden. Hierfür bieten die Transaktionsausprägungen (Information, Kommunikation und Transaktion) und die Inhalte der Prozesse der öffentlichen Verwaltung eine Grundlage.