

# Evaluation und Optimierung kommunaler E-Government Prozesse

Henning Hach

Dissertation, Universität Flensburg (2005)

## Abstract:

Unter E-Government wird die intensive Nutzung elektronischer Informations- und Kommunikationstechniken für die Durchführung von Prozessen der öffentlichen Willensbildung, Entscheidung und Leistungserstellung sowie deren möglichst medienbruchfreie Integration verstanden.

Einer Beurteilung der Vorteilhaftigkeit sowie der zielorientierten Optimierung potentieller oder bereits implementierter kommunaler E-Government Prozesse kommt aufgrund der hohen Anzahl umzusetzender Prozesse und der knappen verfügbaren Mittel eine besondere theoretische Bedeutung zu.

Im Rahmen dieser Arbeit wurden drei zentrale Fragestellungen beantwortet:

1. Lassen sich kommunale E-Government Prozesse anhand ihrer Merkmale zu einer umfassenden Typologie systematisieren, um diese Systematik als Grundlage für die Gestaltung und Evaluation von E-Government Prozessen zu verwenden?
2. Auf welche Weise lassen sich Ergebnisse von E-Government Prozessen ermitteln und einer Nutzenbewertung unterziehen? Wie lässt sich eine ökonomische Bewertung kommunaler E-Government Prozesse vornehmen?
3. Wie können E-Government Prozesse in einem systematischen Ansatz optimiert und somit kontinuierlich verbessert werden? Welche Messkriterien sind dabei relevant? Welche Parameter können beeinflusst werden? In welchen Phasen kann der Optimierungsvorgang ablaufen?

Die Ergebnisse der Arbeit lassen sich in acht Thesen zusammenfassen:

- (1) Die Bewertungs- und Optimierungssituation kommunaler E-Government Prozesse weist gegenüber Unternehmensprozessen eine vergleichsweise hohe Strukturkomplexität auf.
- (2) Der vorgeschlagene typologische Rahmen auf Basis der ‚*integrierten E-Government Prozessmerkmals-hierarchie*‘ ermöglicht den Umgang mit dieser Komplexität. Er umfasst die Dimensionen Kundenbezug, Lebenslage/Geschäftssituation, öffentliche Dienstleistung, interne Prozesse, Funktionalitäten/Basisdienste sowie den Umfeldbezug des E-Government Prozesses.
- (3) Die Bewertung steht im Spannungsfeld zwischen zielbezogener Effektivität und ressourcenbezogener Effizienz des jeweiligen öffentlichen Leistungsprozesses. Hinzu kommt eine besonders komplexe Stakeholderstruktur.
- (4) Eine Reduzierung der Bewertung einzig auf eine Kosten- oder Effizienzkomponente bewirkt zwar einen hohen Grad an Operationalität, impliziert jedoch die Dominanz einzelner Ziele, was der hohen Strukturkomplexität nicht gerecht wird.
- (5) Für eine Bewertung ist ein umfassendes Modell wie das ‚*eGov. Impact Bewertungsschema*‘ anzuwenden, welches sämtliche relevanten Bereiche integriert. Es bietet sowohl einen Rahmen für die formale Vorgehensweise (Ablaufschema) als auch für die Struktur der zentral zu berücksichtigenden Wirkungselemente (Strukturmodell).
- (6) Die Optimierung sollte als kontinuierlicher Verbesserungsprozess unter Einbezug messbarer Wirkungsdimensionen erfolgen. Dabei sind je nach Phase sehr unterschiedliche Anpassungsparameter beeinflussbar. Die entwickelte ‚*Matrix der Steuerungsfaktoren*‘ gliedert die relevanten Bereiche auf.
- (7) Als geeignete Methode für die Optimierung wird ein zyklischer Verbesserungsprozess auf Basis des Deming-Circles vorgeschlagen.
- (8) Zur Vermeidung der isolierten Optimierung einzelner Leistungsprozesse sollte zusätzlich eine Optimierung des Portfolios sowie der Abhängigkeiten zwischen den unterschiedlichen Prozessen erfolgen.

Mit dieser Arbeit wird ein wichtiger und interessanter Beitrag zur Fundierung des Erkenntnisobjektes E-Government geleistet.