

Andreas Engel

IT-gestützte Vorgangsbearbeitung in der öffentlichen Verwaltung

Bausteine zur Prozessgestaltung
im E-Government

edition
sigma



Inhalt

Dank	9
Vorwort	11
<i>Klaus Lenk</i>	
1. Einleitung	13
2. IT-gestützte Vorgangsbearbeitung als Forschungsgegenstand	17
2.1 Anknüpfungspunkte in verschiedenen Wissenschaftsdisziplinen	17
2.1.1 Verwaltungswissenschaften	17
2.1.2 Softwaretechnik	19
2.1.3 Computer Supported Cooperative Work (CSCW-Forschung)	20
2.2 Grundverständnis und Analyseansatz der Verwaltungsinformatik	22
2.2.1 Grundverständnis	22
2.2.2 Konzeptioneller Bezugsrahmen	22
2.2.3 Forschungsziele	24
2.2.4 Forschungsstrategie	24
2.3 Schwerpunkte und Phasen des Analyse- und Gestaltungsprozesses	25
2.3.1 Problemanalyse und Abgrenzung des Anwendungsbereichs	28
2.3.2 Modellierung des Anwendungssystems	30
2.3.3 Abgrenzung des Unterstützungsbereichs	31
2.3.4 Modellierung des Unterstützungssystems	31
<i>r~</i>	
3. Dokumentenbasierte Vorgangsbearbeitung als Anwendungsbereich der Verwaltungsinformatik	33
3.1 Grundkonzepte und Sichten der Geschäftsprozessanalyse	33
3.1.1 Funktionensicht	34
3.1.2 Datensicht	35
3.1.3 Organisationssicht	35
3.1.4 Steuerungssicht	35
3.2 Konzepte der Vorgangsbearbeitung in der öffentlichen Verwaltung	37
3.2.1 Konzepte aus dokumentenbasierter Sicht	38

3.2.2	Konzepte aus funktionsonentrierter Sicht	41
3.2.3	Konzepte aus bearbeiterzentrierten Sicht	43
3.3	Ebenen und Mechanismen der Vorgangssteuerung in der öffentlichen Verwaltung	- 44
3.3.1	Ebenen der Vorgangssteuerung	44
3.3.2	Mechanismen der Vorgangssteuerung	46
3.4	Charakteristika der Vorgangsbearbeitung in der öffentlichen Verwaltung	48
4.	Das Referenzmodell der dokumentenbasierten Vorgangsbearbeitung	49
4.1	Objektklassenmodell der dokumentenbasierten Vorgangsbearbeitung	50
4.1.1	Dokumente und Sachinformationen	52
4.1.2	Vorgänge und Bearbeitungsinformationen	53
4.1.3	Akten und Ordnungsinformationen	55
4.1.4	Stellen als Vorgangsrollen	56
4.2	Funktionenmodell der dokumentenbasierten Vorgangsbearbeitung	58
4.2.1	Ereignisgesteuerte Prozessketten	59
4.2.2	Szenario-Methode	60
4.2.3	Vorgangsrollen und Phasen der Vorgangsbearbeitung	64
5.	Abgrenzung des Unterstützungsbereichs der dokumentenbasierten Vorgangsbearbeitung	93
5.1	Strategien zur Eingrenzung des Unterstützungsbereichs	93
5.1.1	Konservative Optimierungsstrategien	94
5.1.2	Organisatorische Innovationsstrategie	94
5.1.3	Technologische Innovationsstrategie	95
5.1.4	Ganzheitliche Innovationsstrategie	95
5.2	Prinzipien des Verwaltungshandelns	95
5.2.1	Nachvollziehbarkeit (Transparenzprinzip)	96
5.2.2	Aufzeichnung des Verwaltungshandelns (Prinzip der Aktenmäßigkeit)	96
5.3	Organisatorische Prämissen des DOMEA-Unterstützungsansatzes	97
5.3.1	Realisierung vollständiger elektronischer Akten	97

<i>Inhalt</i>	7
5.3.2 Koexistenz von Papier-und Elektronikschriftgut	98
5.3.3 Vertrauenswürdigkeit durch Zugriffs- und Berechtigungskonzept	99
5.3.4 Fortbestand von Registraturen als Organisationseinheiten mit neuen Aufgaben	99
5.3.5 Langfristige Bearbeitungsfähigkeit der Dokumente, Vorgänge und Akten	100
5.3.6 Aussonderungsverfahren und Übergabe an das zuständige Archiv	100
5.4 Prozess-Wahrnehmung (process awareness) als spezielle Anforderung an die Vorgangssteuerung	101
6. Anwendungsarchitekturen für die dokumentenbasierte Vorgangsbearbeitung	103
6.1 Dokumentenbasierte Sicht: Unterstützung der Vorgangsbearbeitung durch Dokumenten-Managementsystemie (DMS)	105
6.1.1 Eine Anwendungsarchitektur für DMS	106
6.1.2 Unterstützungsansatz durch DMS	110
6.1.3 Einsatzmöglichkeiten und Bewertung	112
6.2 Funktionenorientierte Sicht: Unterstützung durch Workflow-Managementssysteme (WMS)	113
6.2.1 Eine Anwendungsarchitektur für WMS	113
6.2.2 Unterstützungsansatz durch WMS	119
6.2.3 Einsatzmöglichkeiten und Bewertung	120
6.3 Bearbeiterzentrierte Sicht: Unterstützung durch Workgroup-Systeme (WGS)	125
6.3.1 Komponenten einer Anwendungsarchitektur für Workgroup-Systeme	125
6.3.2 Unterstützung der Vorgangsbearbeitung durch WGS	127
6.3.3 Einsatzmöglichkeiten und Bewertung	127
6.4 Eine integrierte Anwendungsarchitektur - die Zielarchitektur der IT-gestützten Vorgangsbearbeitung	129
7. Das DOMEA-Projekt	133
Dokumentenmanagement und elektronische Archivierung im IT-gestützten Geschäftsgang	
7.1 Das DOMEA-Organisationskonzept	133
7.2 Empfehlungen zur Durchführung von Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen	135

8		<i>Inhalt</i>
7.3	Das DOMEA-Konzept zur Aussonderung elektronischer Akten	136
7.4	Ein Lösungsansatz für die dauerhafte Archivierung elektronischer Unterlagen	138
8.	Das ProdomO-Projekt	141
	Bearbeiterzentrierte Vorgangssteuerung mit Standard-Bürokommunikationssystemen	
8.1	Eingrenzung des Unterstützungsbereichs	141
8.2	Die ProdomO-Anwendungsarchitektur als Unterstützungssystem	142
8.3	Einsatzmöglichkeiten und Bewertung	146
9.	Das POLIWORK-Projekt	149
	Besprechungsorientierte Vorgahgsbearbeitung	
9.1	Besprechungen als Anwendungsbereich	150
9.2	Abgrenzung des Unterstützungsbereichs für Besprechungen	152
9.3	DiePOLIWORK-Anwendungsarchitektur	155
9.4	Unterstützungsansätze der besprechungsorientierten Vorgangsbearbeitung	158
9.4.1	Teamarbeitsräume (TAR)	158
9.4.2	Arbeitsplatzsystem (AS)	159
9.4.3	Chefarbeitsplatz (CAP)	159
9.4.4	Einsatzmöglichkeiten und Bewertung	161
10.	Zusammenfassung und Ausblick	163
	IT-gestützte Vorgangsbearbeitung als Basiskomponente des E-Government	
	Literatur	173
	Abbildungsverzeichnis	189