

Architekturen für Bürgerservices in staatlich-kommunaler Kooperation

„Kommunale Verwaltung zwischen Bürgeranforderungen, Public-Private-Partnership und Verwaltungskooperation“

18. – 20. September 2002, Deutsche Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer

Prof. Dr. Klaus Lenk

Universität Oldenburg,

Lehrstuhl für Verwaltungswissenschaft

Lenk@uni-oldenburg.de

<http://www.uni-oldenburg.de/verwaltungswissenschaft/>

Aufbruchstimmung

- Jenseits der kommunalen Bürgerdienste wird E-Government erst richtig spannend:
 - *Unterstützung der zahlreichen Außendienste der öffentlichen Verwaltung*
 - *Wissensmanagement für anspruchsvolle Sachbearbeitung und Verhandlungsrunden*
 - *Public-Public Partnership: Telekooperatives Arbeiten*
- ...aber die Bürgerdienste müssen endlich bewältigt werden!

Warum ist es noch nicht so weit?

- Bürgerdienste wurden zum Testfall für E-Government: *ein internationales Wettrennen ohne Rücksicht auf die jeweiligen Verwaltungsstrukturen*
- Mit Bürgerdiensten sollte die elektronische Signatur breit durchgesetzt werden („*Vorreiterrolle des Staates*“)
- Politische Profilierung erscheint wichtiger als der schnelle und nachhaltige Erfolg
- Wurden die Bürger je gefragt, was sie wirklich wollen? („*Den*“ *Bürger gibt es nicht!*)

Gefordert: Service für Bürger...

- ... nach ihren Bedürfnissen (*als Senioren, Unternehmer, Steuerzahler, „Gelegenheitskunden“, Aussiedler, etc.*)
- ... ohne Hintergedanken (*z.B. Technikdurchdringung der privaten Haushalte, Wirtschaftsförderung, Wählerstimmenfang, Profilierung der eigenen Organisation*)
- ... wenn nötig in neuen Strukturen (*Public Private Partnerships, kommunale Zusammenarbeit usw.*)

Anforderungen bestimmen, bevor Lösungen entwickelt werden!

- Sich die Brille der Bürger aufsetzen!
- Meinungsumfragen produzieren Scheinergebnisse bei Dingen, die die Menschen noch nicht selbst erfahren haben
- Brauchbare Referenzmodelle bieten eine Leitschnur für die Bestimmung von Anforderungen
- Phasen der „Anliegensverfolgung“ als Grundlage

Näher ausgeführt in:

Klaus Lenk, Elektronische Bürgerdienste im Flächenland als staatlich-kommunale Gemeinschaftsaufgabe,

In: Verwaltung & Management 8 (2002), S.4-10

Ein Referenzmodell in Phasen

- Zweiseitiges St.Galler Modell für den elektronischen Handel:
 - 1. Phase: Information
 - 2. Phase: Absichtbildung und Kontaktaufnahme
 - 3. Phase: Vertragsschluss
 - 4. Phase: Abwicklung (Leistung gegen Geld)
 - 5. Phase: Nachsorge (Customer Relationship Management)

Phasen in den E-Bürgerdiensten

- Proaktive Information (Was kann ich erlangen?)
- Wegweiser-Information
- Kontaktvorbereitung durch „Formulare“
- „*Intake*“ und „Service Level Agreement“
- Ggf. Verhandlung
- Vorgangsbearbeitung; Abschluss durch Vertrag oder Verwaltungsakt; „*tracking and tracing*“
- Abwicklung (Leistung u.U. gegen Geld)
- Nachsorge (Rechtsbehelfe; Bürgerfeedback etc.)

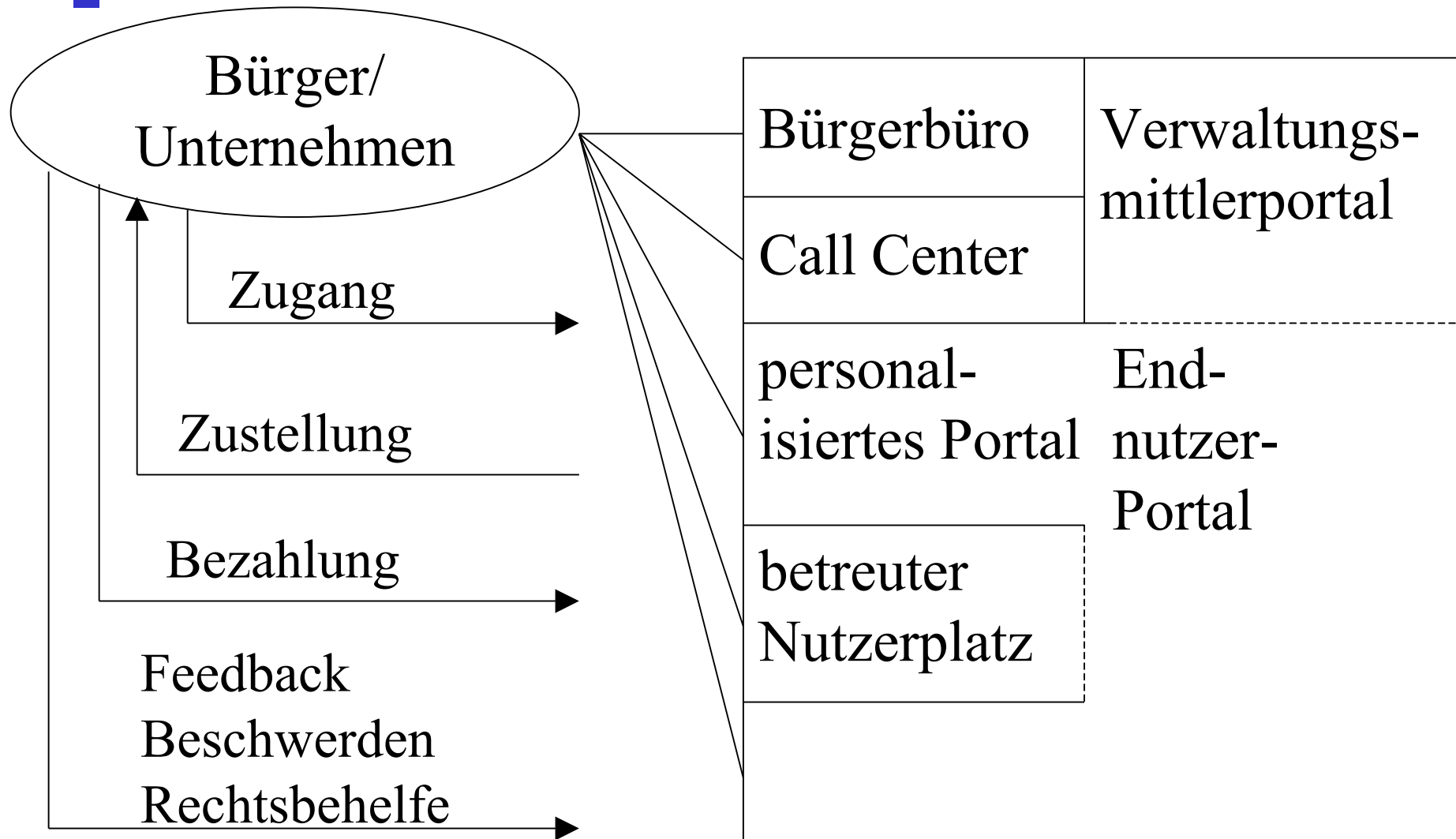
Fünf Anforderungsdimensionen

1. Um welche Art von Prozessen (Vorgangstypen) handelt es sich? Wie komplex, wie gut vorhersehbar sind sie?
2. An welche Zielgruppen richtet sich das Angebot?
3. Reines Online-Angebot oder Multikanalvertrieb (*Call Center, Nachbarschafts-Serviceläden, Online, Mobil, Kioske*)?
4. Single-window Service (*ein einziges Front Office erschließt den Zugang zu allen Verwaltungsstellen, mit denen Bürger/ Unternehmer(innen) zu tun haben*)
5. Ausgestaltung der Gewährleistungsarchitektur (*Sicherheit, Datenschutz*)

Die grundlegende Architektur

- Trennung von Front Office und Back Offices
- Integration (*seamless government*) vom Front Office aus, um Lebenslagen bzw. Geschäftssituationen gerecht zu werden
- Integration aber auch durch Zusammenarbeit von Back Offices in virtueller Organisation und durch gemeinsame Nutzung von Datenbeständen
- Offenheit der Front Offices für weitere Funktionen (*Marktplatz, kommerzielle Dienste, demokratische Mitwirkung*)
- Portale sollten jeden Typ von Front Office unterstützen (*Gefordert daher auch: Das „Verwaltungsmittler-Portal“*)

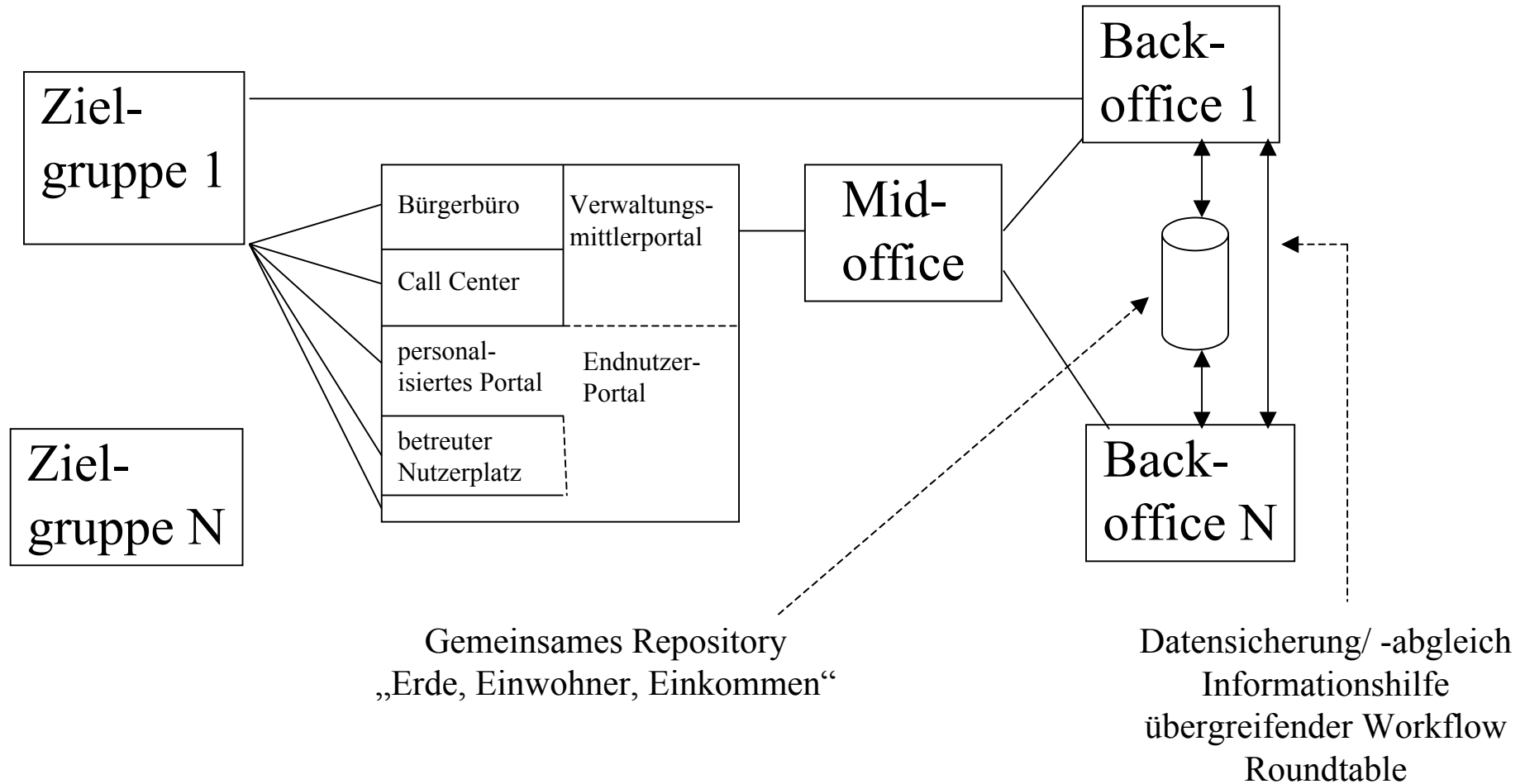
Portale bei Multikanal-Zugang



Was liegt hinter dem Portal?

- Mid-Office, Plattform, Gateway, e-Broker: eine Funktion der Weiterleitung vom Front Office an die zuständige Stelle
- Alle erforderlichen Sicherheitsfunktionen
- Im Endausbau: Zuständigkeitsserver für alle zu erreichenden Angebote aller Verwaltungsträger
- Prozess- und Transaktions-Monitoring
- Standardisierte Datenaustauschformate

Architekturmodell für zugangs- integrierte Verwaltung



Ausblick

- E-Government ist kein technisches Problem. Sind die Anforderungen sorgfältig bestimmt, lässt sich auch eine Lösung finden, die schnellen und nachhaltigen Nutzen stiftet
- Modulare und arbeitsteilige Entwicklung ist Alleingängen vorzuziehen
- *Joined-up government* führt weiter als Kirchturmsdenken; strategische Vorgaben der Bundesländer erleichtern die Entwicklung