

# Geschäftsprozesse in öffentlichen Verwaltungen

Neugestaltung mit Informationstechnik

Herausgegeben von

**Roland TraunmüUer**

Mit Beiträgen von

Hinrich E.G. Bonin, Elisabeth Dearing, Herbert Fiedler,  
Thomas Gröss, Otto Krickl, Klaus Lenk, Heinrich Reinermann,  
Reinbert Schauer, Roland TraunmüUer, Arthur Winter



R. v. Decker's Verlag, G. Schenck  
Heidelberg

# Inhaltsverzeichnis

<i>Vorwort</i> .....	V
----------------------	---

*Thomas Gross und Roland Traunmüller*

## **Office Automation, Workflow Management und Groupware:**

<b>Bürounterstützung im Wandel</b> .....	1
1. Der Beginn: Office Automation.....	1
1.1 Büroarbeit als Rationalisierungsreserve.....	1
1.2 Frühe Anwendungen der Informationstechnik im Büro.....	1
2. Der Trend: Workflow Management.....	2
2.1 Vorgangsbearbeitung.....	2
2.2 Workflow Management Systeme.....	3
2.3 Aufbau eines Workflow Management Systems.....	3
2.4 Standardisierung und Interoperabilität.....	3
2.5 Workflow Management Produkte.....	4
3. Die Perspektive: Groupware und CSCW.....	6
3.1 Unterstützung der Kooperation im weiten Sinn als neues Paradigma.....	6
3.2 Groupwaresysteme als Erweiterung für wenig strukturierte Büroarbeit.....	7
4. Einteilung von Groupwaresystemen.....	7
4.1 Einteilung nach Art der Zusammenarbeit.....	7
4.2 Einteilung nach typischen Unterstützungsformen.....	8
4.3 Einteilung nach den Dimensionen Raum und Zeit.....	8
4.4 Einteilung nach Struktur und Medium.....	9
5. Aktive Mail-Systeme (Active Mail).....	9
5.1 Grundzüge.....	9
5.2 Funktionsweise.....	10
5.3 Terminplaner (Meeting Scheduler).....	10
5.4 Produkte.....	11
6. Ko-Autorensysteme (Collaborative Writing, Whiteboarding).....	11
6.1 Grundzüge.....	11
6.2 Funktionsweise.....	12
6.3 Produkte.....	12
7. Argumentationssysteme (Argumentation Systems).....	15
7.1 Grundzüge.....	15
7.2 Produkte.....	15



5.1	Strukturbezogenes Denken sichert den Exekutivcharakter der Verwaltung.....;	38
5.2	Was sind Verwaltungsprodukte, oder: wie lassen sich Geschäftsprozesse in der Verwaltung abgrenzen?.....	39
5.3	Verlässlichkeit und Gerechtigkeit sind wichtiger als Effizienz!.....	40
6.	Was ist zu tun?.....	41
6.1	Ganzheitliches statt IT-getriebenes Vorgehen.....	41
6.2	Die Branchen der Verwaltung nicht über einen Kamm scheren!.....	42
6.3	Fachwissen und Dienstwissen der Verwaltung nicht preisgeben, sondern mehr und vernetzen!.....	42

*Otto Krickl*

**IT und Neugestaltung der Organisation - Chancen und Probleme des**

Wirtschaftlichkeitsnachweises.....	45
1. Einleitung.....	45
2. Organisatorische Effektivität und Effizienz.....	47
2.1 Grundkonzept.....	49
2.2 Synthese-Modell.....	49
2.3 Stimmigkeits-Paradigma.....	51
2.4 Schlußfolgerungen für die praktische Gestaltungsarbeit.....	53
3. Ermittlung der Wirtschaftlichkeit.....	54
3.1 Probleme bei der Erfassung der Kosten.....	56
3.2 Ermittlung des substitutiven und komplementären Nutzens.....	58
3.3 Ermittlung des strategischen Nutzens.....	60
3.4 Erfahrungswerte.....	65
<i>Literatur</i> .....	66

*Reinbert Schauer*

**Das öffentliche Rechnungswesen als Führungsinstrument.....**

1. Informationsbedarf des Verwaltungsmanagements.....	69
2. Informationsprogramme des öffentlichen Rechnungswesens.....	71
3. Reformansätze für das öffentliche Rechnungswesen.....	76
4. Eignung der Rechnungsstile für die Programmsteuerung und -evaluation (Verwaltungscontrolling).....	78
<i>Literatur</i> .....	80