

Entscheidungsprozesse im Informationszeitalter

Univ.-Prof. Dr. Hermann Hill, Speyer



Anforderungen an Verwaltungsentscheidungen

- Rationale Entscheidungsfindung als Bestandteil des Rechtsstaatsprinzips
- Nachvollziehbarkeit, Begründung als Voraussetzung für Akzeptanz und gerichtliche Kontrolle
- Transparenz, Accountability, Verantwortlichkeit als Bestandteil von Good Governance
- Electronic Government als Enabler von Good Governance (OECD)
- Evidence based management als Bestandteil von Better Policy Making
- Nach "Management by Results" Betonung des Entscheidungsprozesses!



Univ.-Prof. Dr. Hermann Hill, Speyer
Entscheidungsprozesse im Informationszeitalter

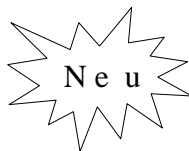
Rechtliche Relevanz

- Unbestimmte Rechtsbegriffe mit Beurteilungsspielraum
- Rechtsfolgeermessen (z.B. Ermessensfehlgebrauch)
- Abwägungsentscheidungen (z.B. Abwägungsdefizit)
- Verfahrensermessen (einfach, zweckmäßig, zügig)
- Vollzugsermessen (z.B. Verhältnismäßigkeit)
- Amtshaftung (z.B. Sachverhaltsermittlung bei Altlasten)

Sachverhaltsermittlung

Traditionell

- Akteninhalt
- Beiziehung von Akten
- Anhörung von Betroffenen
- Gespräch m. Kollegen / Vorgesetzten



INTERNET

- Suchmaschinen (Kontextsensibel)
- Data Warehouse / Data Mining
- Agenten (z.B. ZIVED)
- Softwaretools (Idea generation, etc.)

Sachverhaltsstrukturierung

- Kontextaufbereitung
- Relevanzanalyse
- Relationstechnik
- Graphische Aufbereitung
- Visualisierung (z. B. Mind Mapping)
- Issue Based Information Systems
- (Strukturierung von Diskursen)

Entscheidungsunterstützung

- Chancen- und Risikoanalyse, Folgenabschätzung, Simulationen
- Zielentwicklung mit Balanced Scorecard
- Alternativenentwicklung, -aufbereitung, -bewertung
- Zielorientierte Prioritätensetzung
- Optimierung der Ressourcenallokation
- Beschlussvorschlag
- Entscheidungs-/Begründungsbausteine
- Controlling / Evaluation

Technisches Informationssystem zum Regelwerk für die Sicherheit von Anlagen und Stoffen (T E I R E S I A S)

- Rechtsvorschriften und technische Regeln
- Weiterführende Literatur und Rechtsprechung
- Begriffe und Definitionen
- Typische Beispiele und Fallgruppen
- Widersprüche und Unstimmigkeiten
- Dialoggestützte Leitfäden für Prozess der Rechtsfindung
(Gestattungsverfahren, Betreiberpflichten)

T E I R E S I A S

- Informationsbereitstellung und Wissensverarbeitung
(Simulation der Denk- und Vorgehensweise eines
juristischen Experten)
- Bewahrt davor, gesetzliche Tatbestände zu übersehen
oder unvollständig zu untersuchen
- Hinweis auf mögliche Zusammenhänge
- Selektion und Bündelung der wichtigsten Information
- Interdisziplinäre Analyse
- Keine endgültige Lösung des einzelnen,
besonderen Falls

Behavioural computing

Viele Eigenarten des Zusammenspiels von Mensch und Technik bleiben außer Ansatz, wenn nur jene Elemente von Prozessen erhoben werden, die für die Entwicklung von Software erforderlich sind. Lenk 2002

- Wahrnehmungsfiler
- Bewertungsschwächen
- Gewohnheitsmuster
- Reaktionsfallen
- Nutzungsreduktion
- Gruppenprozesse
- Design
- Psycholog. Schulung
- Rationalitätshilfen
- Distanz-/Kontextbewusstsein
- Bedienungsfreundlichkeit
- Prozessanalysen



Univ.-Prof. Dr. Hermann Hill, Speyer
Entscheidungsprozesse im Informationszeitalter

Wünsche/Zusatzleistungen bei Internet-Suche

- Unstrukturierte Infos — Kategorisierung, Zuordnung
- Punktuelle Anfrage — Assoziation, Kontext, Nähe
- Problemwelt/Themenbereich — Verbindlicher Suchraum
- Neue Perspektiven — Verknüpfungen /Anregungen
- Unklare Zuordnung — Nachfragen
- Einstiegsfrage — Antwort/Angebot
- Zusammenhänge — Verfolgen von Ereignissen
- Isolierte Ereignisse — Gemeinsamkeiten/Unterschiede



Univ.-Prof. Dr. Hermann Hill, Speyer
Entscheidungsprozesse im Informationszeitalter

Multifunktionale Gesamtlösungen

Dokumentenmanagement

Wissensmanagement

Prozessmanagement

Content Management

Customer Relationship
Management

Entscheidungsunterstützung
Strategische Planung

Lernplattform

Projektsteuerung



Univ.-Prof. Dr. Hermann Hill, Speyer
Entscheidungsprozesse im Informationszeitalter

Prozesstypen

Produktionsprozesse — Entscheidungsprozesse

1. Routineprozesse
2. Individualisierte Fallbehandlung
3. Aushandlungsprozesse, insbes. in politiknahen Bereichen
4. Unvollständige Prozesse / verselbständigte Hilfstätigkeiten

Traunmüller / Lenk / Wimmer 2001



Univ.-Prof. Dr. Hermann Hill, Speyer
Entscheidungsprozesse im Informationszeitalter

Übernahme von Lösungen der Privatwirtschaft ?

- Supply Chain Management (Bürger stößt Vorgang an)
 - ← Denken von beiden Seiten, Verwaltung und Bürger bewegen sich aufeinander zu
- Workflow-Management
 - ← Entscheidungen mit Spielräumen (offen, unstrukturiert, komplex, interpretations- und bewertungsbedürftig)
- Customer Relationship Management
 - ← Umfassende Kundenbindung/Kundenkenntnis gewünscht?

vgl. Lenk 2002

Wissensnutzung

case based reasoning

Lernen aus Präzedenzfällen

Geeignet bei
wiederkehrenden
Sachverhalten

Wissensschöpfung

Prozeduralisierung

Lernen im Prozess

Geeignet bei
neuen, komplexen
Sachverhalten

Decision making in a multi-stakeholder society

- www.planungswissen-nrw.de
Informations- und Beteiligungsserver
für die Stadtplanung im Internet
- <http://zeno.fhg.de>
Diskurssoftware für Bürgerbeteiligung im Internet
- www.hort-softwarevertrieb.de
Team Expert Choice – PC-gestützte Entscheidungs-
und Moderationstechnik
- www.edentool.org
Electronic Democracy European Network (EDEN),
Forum Horn-Lehe (Bremen)