

Neue Management-Strukturen für das Electronic Government bei der Stadt Köln

Andreas Engel

Vortrag auf dem KoopA ADV-Erfahrungsaustausch, 5. März 2002 in Würzburg

Electronic Government ist zum Leitbegriff für einen tiefgreifenden Wandel des Angebots und der Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen geworden. Von diesen Veränderungen bleiben auch die Institutionen und der Organisationsaufbau von Behörden nicht unberührt. Sie sind zu einer **modernen, effizienten Dienstleistungseinheit** umzubauen, die ihre Leistungsprozesse konsequent an den jeweiligen Abnehmern der Dienstleistungen orientiert. Dies sind **Bürger, Unternehmen, gesellschaftliche Institutionen, politische Entscheidungsträger und andere Verwaltungen**.

Dienstleistungsorientierung bedeutet in erster Linie eine Bündelung der Verwaltungsprozesse mit dem Ziel, ein für bestimmte Problemlagen komplettes, **ganzheitliches Dienstleistungsangebot** anzubieten. Doch die Bündelung der Aufgaben allein macht noch keine hohe Dienstleistungsqualität aus. Dafür ist es notwendig, dass auch der Prozess der Dienstleistungserbringung auf hohem Qualitäts- und Informationsniveau und in enger Kommunikation mit dem Dienstleistungsnehmer erfolgt. Folglich erhalten innovative **Informations- und Kommunikationssysteme** eine Schlüsselrolle für die Einführung serviceorientierter Verwaltungsprozesse. Mit ihnen werden neue Kooperationsformen und institutionelle Arrangements für Verwaltungsprozesse möglich, sie sind Voraussetzung für den Aufbau zukunftsweisender Servicestrukturen.

Die **Bündelung der Verwaltungsleistungen zu integrierten, informationstechnisch-unterstützten Dienstleistungsprozessen** erfordert neue Informations- und Kommunikationssysteme und eine nahtlose Integration der schon vorhandenen, dezentral eingesetzten und entwickelten Fachanwendungen. Besonders im kommunalen Bereich, in dem die Einführung des Neuen Steuerungsmodells zu einer Dezentralisierung der Verantwortung auch für den Einsatz von Informations- und Kommunikationssystemen geführt hat, sind neue Steuerungsstrukturen zu entwickeln, um bei grundsätzlicher Beibehaltung der dezentralen Verantwortung für Fachanwendungen einen einheitlichen Auftritt der Verwaltung gegenüber dem Dienstleistungsnehmer zu erreichen. Electronic Government ist deshalb bei veränderten, integrierten Dienstleistungsprozessen nur mit einer **Anpassung der Steuerungsstrukturen und Managementmethoden** für den Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik erfolgreich.

Die **Stadt Köln** hat als erste deutsche Großstadt die Management-Aufgaben zur Einführung von Electronic Government in einer **Stabsstelle für Strategisches Informations- und Kommunikationsmanagement** zusammengefasst. Ihre Aufgabe besteht in der Entwicklung und Umsetzung einer organisatorisch-informationstechnischen Gesamtstrategie zur Einführung von Electronic Government. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass die Management-Aufgabe nicht ausschließlich auf die Koordination des Informationstechnik-Einsatzes eingengt ist, sondern auch die organisatorischen Aspekte mit einbezieht. Die Stabsstelle übernimmt mit ihrem Leiter damit die Funktionen eines **Chief Information Officer (CIO)**, einer

Position, wie sie in einigen Großunternehmen zur Förderung der E-Commerce-Strategie bereits erfolgreich installiert worden ist.

Als oberstes Entscheidungsgremium für die Einführung des Electronic Government ist ein **Steuerungskreis für Organisation und Informationstechnik (StOIT)** eingerichtet worden. Mitglieder des Steuerungskreises sind die wichtigsten Entscheidungsträger für Informationstechnik, Organisation, Finanzen und strategische wichtige Verwaltungsaufgaben. Er wird vom Stadtdirektor geleitet, die Geschäftsführung liegt bei der Stabsstelle. Im Steuerungskreis wird die Gesamtstrategie abgestimmt und verabschiedet und es wird über die Durchführung von Projekten mit stadtweiter Bedeutung entschieden. Alle Projekte, die eine stadtweite, strategische Bedeutung besitzen, müssen beim Steuerungskreis beantragt werden. Sie werden von ihm begutachtet und nach ihrer Genehmigung auch mit den erforderlichen Finanzmitteln aus einem zentralen Budget ausgestattet. Dem Steuerungskreis wird regelmäßig über den Stand der E-Government-Projekte berichtet.

Zur Koordination der Projektaktivitäten in zentralen Handlungsfeldern werden vom Steuerungskreis **Lenkungsgruppen für E-Government-Projekte** eingesetzt. Ihre Aufgabe ist es, den Erfahrungsaustausch zwischen den Einzelprojekten zu organisieren und die Ausrichtung der Einzelprojekte auf die Ziele der Gesamtstrategie zu koordinieren. Projektbereiche mit strategischer Bedeutung sind:

- **Bürger-Verwaltung-Dialog** (Stadt-Portal, Call-Center, Bürgerämter, Ratsportal, virtueller Marktplatz)
- **Wissensmanagement** (Datawarehouse, Data Mining, elektronische Archivierung, geografische Informationsverarbeitung, Berichterstattung)
- **Online-Prozesse und Dienstleistungen** (Dokumentenmanagement und elektronische Vorgangsbearbeitung)
- **Gewährleistungsarchitekturen** (digitale Signatur, e-procurement)

Mit den neuen Steuerungsstrukturen sind die Voraussetzungen geschaffen worden, um die Verwaltung der Stadt Köln zielstrebig und nachhaltig zu einer innovativen und effizienten Dienstleistungsorganisation weiterzuentwickeln. Ihr Hauptmerkmal wird eine **neue Qualität der Information und Kommunikation zwischen Bürger, Unternehmen, gesellschaftlichen Institutionen, Politik und Verwaltung** sein.

Weitere Informationen:

[Dr. Andreas Engel](#)
Stadt Köln
Stabsstelle Strategisches Informations- und Kommunikationsmanagement
Stadthaus Deutz Raum 14G60
Tel.: 0221 221 25073
Mail: Andreas.Engel@stadt-koeln.de

Download unter:

<http://www.uni-koblenz.de/~engel/KoopA2002/Vortrag.pdf>

<http://www.uni-koblenz.de/~engel/KoopA2002/Abstract.pdf>