

Theorie und Praxis

von Dagmar Szabados

Mit der Vernetzung von drei Projekten beschreiten die Stadt Halle (Saale) und die Hochschule Harz einen innovativen Weg, um gemeinsame Interessen bei der Untersuchung und Einführung von E-Government umzusetzen. Zunächst wird ein Masterplan erarbeitet.

Auf ihrem Weg zum virtuellen Rathaus ist die Stadt Halle (Saale) eine Kooperation mit dem Fachbereich Verwaltungswissenschaften der Hochschule Harz eingegangen. Der Vertrag wurde im April 2007 unterzeichnet und regelt die Zusammenarbeit bei der Einführung von E-Government in der Stadtverwaltung Halle. Die Hochschule Harz wird die Stadtverwaltung nicht nur mit wissenschaftlichem Know-how unterstützen. Es gibt eine große Schnittmenge bei Themen, die aus wissenschaftlicher und praktischer Sicht in diesem Zusammenhang zu durchdenken sind. Stadt und Hochschule wollen gemeinsam zum Erfolg kommen.

An der Hochschule Harz gibt es seit 2006 das Forschungsprojekt „E-Government für Unternehmen“, in dessen Rahmen ein Kooperationspartner gesucht wurde. Die Stadtverwaltung hat sich im November 2006 für die Einführung von E-Government und die Zusammenarbeit mit dem Fachbereich Verwaltungswissenschaften der Hochschule Harz entschieden. Bei der Stadt Halle (Saale) besteht bereits ein Projekt

* Prof. Dr. Jürgen Stember (rechts), Dekan des Fachbereichs Verwaltungswissenschaften der Hochschule Harz, und Egbert Geier, Beigeordneter für zentralen Service der Stadt Halle (Saale).

mit dem Titel „Unternehmerfreundliche Stadtverwaltung“, das die Servicefunktionen auf diese wichtige Zielgruppe orientiert. Von großer Bedeutung ist auch eine Reihe von Maßnahmen, die sich in der Stadtverwaltung mit der Unterstützung von Familien befasst.

Das erste gemeinsame Ziel ist die Erarbeitung einer E-Government-Strategie (Masterplan), welche die Schwerpunkte und Prioritäten bei der Einführung von E-Government enthält. Die Ziele lauten: effizientere Geschäftsabläufe und mehr Service. Die Stadt verspricht sich dadurch eine wesentliche Verbesserung der Zufriedenheit der Bürger, Familien und Unternehmer. Schwerpunkt sind zunächst die Geschäftsabläufe zur Wirtschaft, da hier die größte Nachfrage zu erwarten ist. Auf dem Bedarf von Familien an Online-Angeboten wird ein zweiter Schwerpunkt liegen, da der Stadt die Familienfreundlichkeit neben der Unternehmerfreundlichkeit ein

wichtiges strategisches Anliegen ist. Weil E-Government ein komplexer Prozess rechtlicher, organisatorischer, technischer, finanzieller und personeller Zusammenhänge ist, hat die Stadtverwaltung für die Erarbeitung des Masterplans eine spezielle Arbeitsgruppe einberufen. Vertreter



Stadt und Hochschule schließen E-Government-Pakt.*

verschiedener Fachbereiche, der Hochschule Harz und des zentralen IT-Dienstleisters, der Firma IT-Consult Halle, arbeiten in der Projektgruppe mit. Zu berücksichtigen sind dabei auch Schnittstellen zu weiteren großen Projekten der Stadt, etwa der Einführung der Doppik. Die technische Umsetzung und Implementierung erfolgen durch die Firma IT-Consult Halle, die bereits jetzt alle Fachverfahren und Anwendungen der Stadtverwaltung betreut.

Die Anforderungen der Nutzer werden derzeit durch Befragungen und durch Recherchen mit den Fachbereichsvertretern, die im unmittelbaren Bürger- und Unternehmerkontakt stehen, eruiert. Es ist dabei auch zu klären, warum bereits bestehende Dienstleistungsangebote im Internet offenbar nur verhalten angenommen werden und wie ein attraktives Online-Angebot für die Nutzer aussehen kann. Die ersten Ergebnisse deuten auf diskrepante Einstellungs- und Verhaltensmuster auf Nutzerseite hin. Gerade hier sind vermutlich neue Überlegungen notwendig, um sinnvolle Angebote unterbreiten zu können.

Die Software-Anwendungen, zurzeit über 120 an der Zahl, werden in diesem Zusammenhang auf ihr E-Government-Potenzial hin überprüft. Perspektivisch ist eine genaue Prozessanalyse unumgänglich. Die Prozesse sollen einfacher strukturiert und auf ihre E-Government-Tauglichkeit hin untersucht werden. Besonders die Mitarbeiter sind bei diesem Wandel mitzunehmen. Die Prozessanalyse und die Möglichkeiten der Einbindung der Mitarbeiter werden deshalb ebenfalls im Masterplan-Projekt thematisiert.

Darüber hinaus sind auch der Wirtschaftsstandort in seiner Gesamtheit zu betrachten und Fragen danach zu stellen, welche Prozesse es mit weiteren Behörden und Institutionen gibt, welche externen Akteure an der Erstellung der Dienstleistungen beteiligt sind, welches Marketing für Online-Dienstleistungen nötig ist und welche Partner mit ins Boot geholt werden können. Ein Beispiel ist die Lebenslage Umzug – ein komplexer Vorgang mit vielen beteiligten Institutionen von der Stadtverwaltung über die Stadtwerke und private Eigentümer bis hin zu Trägern der Kinderbetreuung.

Gegenstand des Masterplans wird auch sein, wie die Prozessoptimierungen in ihrer Wirtschaftlichkeit dargestellt werden sollen. Die öffentliche Hand ist gezwungen, ihre Mittel effizient einzusetzen. Fördermittel für notwendige Projekte für kommunales E-Government gibt es kaum. Mit rein materiellen Kosten-Nutzen-Analysen in Haushaltsplänen wird man die Vorteile von E-Government kaum darstellen können. Auch die immateriellen Kosten und Werte, wie Image und Reputation der Stadt, Zufriedenheit der Bürger sowie Wissen und Moti-

vation der Mitarbeiter, sind deshalb in den Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen abzubilden. Im Fachbereich Kommunikation und Datenverarbeitung, der diesen Prozess koordiniert und verantwortet, wird hierzu nach einer Lösung gesucht.

Bei der Erarbeitung des Masterplans unterstützt die Hochschule Harz die Stadtverwaltung durch Bedarfs- und Prozessanalysen, Machbarkeitsstudien und Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen. Gute Erfahrungen, wie bei der Einführung der Doppik in der Stadtverwaltung, haben die Stadt dazu bewogen, auch in diesem Modernisierungsprozess auf die Unterstützung der Hochschule Harz zu setzen. Die Stadtverwaltung bietet der Hochschule dabei einen wertvollen Praxisraum für die Erforschung unternehmensbezogener Dienstleistungen und der Bündelung zu einem optimierten Online-Angebot. Zu erwarten sind neue Ansätze aus verwaltungswissenschaftlicher, angewandter Forschung sowie aus kommunalem Veränderungs-Management, die über die Grenzen der Stadt hinaus von Interesse sind.

Dagmar Szabados ist Oberbürgermeisterin der Stadt Halle (Saale).