

### Qualitätsverbesserung in den öffentlichen Verwaltungen Ost- und Westeuropas

Elke Löffler von der University of the West of England und Mirko Vintar von der slowenischen Universität Ljubljana haben ein Buch über Qualitätsverbesserung in den öffentlichen Verwaltungen Ost- und Westeuropas herausgegeben. Dabei ist ein kompakter Überblick über die gegenwärtigen Trends und deren praktische Umsetzung entstanden: »Improving the Quality of East and West European Public Services«, Ashgate Publishing Ltd., Aldershot, UK, 2004, 259 Seiten, ISBN 0-7546-3972-X.

### KDN ist Dachverband kommunaler IT-Dienstleister

Zu einer konstituierenden Verbandsversammlung kamen die Verwaltungsspitzen der KDN Ende Januar 2004 im Kölner Rathaus zusammen. Damit ist die Gründung der neuen KDN als »Dachverband kommunaler IT-Dienstleister« nun auch faktisch vollzogen. Mit diesem ersten Treffen der Mitglieder in neuer Rechtsstruktur wurde der Zweckverband mit dem Namen »KDN – Dachverband kommunaler IT-Dienstleister« nun auch mit den notwendigen Verantwortungsträgern ausgestattet. Die Leitung der KDN übernimmt Herr Winkelhog (Stadtdirektor der Stadt Köln) als Vorstandsvorsteher. Zu seinem Vertreter wurde Herr Paus (Bürgermeister der Stadt Paderborn) gewählt. Die Leitung der Verbandsversammlung hat Herr Hübner (Stadtdirektor der Bundesstadt Bonn). Vertreten wird er durch Herrn Schmitz (Ltd. Kreisvermessungsdirektor des Rhein-Sieg-Kreises).

### Berliner Knöllchen mit elektronischer Akte

In Berlin werden Verkehrssünder künftig schneller als bislang zu Kasse gebeten. Wer in der Hauptstadt mit seinem Pkw bei Rot über eine Ampel fährt, falsch parkt oder zu beherzt Gas gibt, bekommt in Zukunft in kürzester Zeit nach seiner begangenen Ordnungswidrigkeit Post von der Bußgeldstelle. Die Berliner Polizei erwartet neben der Beschleunigung der Bußgeldverfahren auch erhebliche Einsparungen durch Senkung des personellen und materiellen Aufwands. Siemens Business Services hat für den Landesbetrieb für Informationstechnik Berlin (LIT) eine entsprechende Lösung entwickelt, mit der das Verfahren automatisiert und alle Informationen über die Ordnungswidrigkeit in einer elektronischen Akte gebündelt werden.

Weitere Informationen: Pressereferat Siemens Business Services, Jörn Roggenbuck, 81730 München, Telefon: (089) 636-43734, E-Mail: joern.roggenbuck@siemens.com.

### Online-Ausschreibungen

Die bayerische Staatsanzeiger Online Logistik GmbH (SOL) bietet bereits seit fünf Jahren eine nach VOB/L/F rechtssichere Online-Ausschreibungsdatenbank an. Der Arbeitsaufwand und damit die Prozesskosten bei der Submission werden dadurch deutlich gesenkt. Allein in Bayern haben über 350 öffentliche Ausschreiber auf die elektronische Vergabe mit SOL umgeschwenkt.

Die von SOL entwickelte Anwendung erfüllt alle Standards nach VOB, VOL und VOF. Nach dem Einstellen der Ausschreibungsunterlagen in die SOL-Datenbank im Internet sind die Informationen für die Bieter direkt online abrufbar. Bei Interesse können sie das entsprechende Leistungsverzeichnis per Mausclick selbst ausdrucken oder anfordern. Die Bestellung wird an ein

Druckzentrum weitergeleitet, das die Unterlagen wunschgemäß zusammenstellt und zuschickt. Für die ausschreibende Behörde entfällt damit die gesamte Bearbeitung der Bieteranfragen, was in der Praxis eine enorme Arbeitserleichterung bedeutet.

Staatsanzeiger Logistik Online GmbH, Prager Straße 1, 82008 Unterhaching, Telefon: (089) 693907-0, Internet: www.baysol.de.

### Stadt Mülheim an der Ruhr baut Bürger-Service aus

Die Stadt Mülheim an der Ruhr und der IT-Dienstleister Materna GmbH haben gemeinsam das Konzept für ein kommunales Kommunikations-Center entwickelt. Bürger-Service-Center dienen Bürgern und Unternehmen als service-orientierte Schnittstelle zu ihrer städtischen Verwaltung und unterstützen diese dabei, eingehende Anfragen in gleich bleibender Qualität zu beantworten, unabhängig davon, ob der Kontakt per Telefon, persönlich, postalisch, per E-Mail, Fax oder Internet initiiert wird. Wesentliche Bestandteile sind ein Wissens- und Kontakt-Management-System, eine Komponente für das Beschwerde-Management sowie eine Vorgangssteuerung.

Die Lösung soll zum einen telefonische Anfragen schneller beantworten und zum anderen die Telefonanfragen zielgenauer an die zuständigen Sachbearbeiter weitervermitteln. Hierzu wird den Call-Center-Agenten zur qualifizierten Auskunft eine Wissensdatenbank zur Verfügung stehen. Anders als dies oft in Unternehmen der Fall ist, soll in Mülheim an der Ruhr kein »Single Point of Contact« geschaffen werden: Bürger können und sollen sich auch weiterhin direkt an ihren zuständigen Sachbearbeiter wenden, daran wird sich auch zukünftig nichts ändern. Das Bürger-Service-Center wird modular aufgebaut, um in weiteren Ausbaustufen auch die Kommunikationswege E-Mail, Fax und Internet berücksichtigen zu können. Damit verfolgt die Stadt Mülheim an der Ruhr konsequent einen Multi-Channel-Ansatz.

Weitere Informationen: Stadt Mülheim an der Ruhr, Leiter KommunikationsCenter, Thomas Brinkmann, Ruhrstraße 32-34, 45468 Mülheim an der Ruhr, Telefon (0208) 4551152, Internet: <http://www.muelheim-ruhr.de>.

### 9. Kehler Forum

Im Mittelpunkt des 9. Kehler Forums am 8. Juni 2004 in der Fachhochschule Kehl stehen wieder Strategien und Maßnahmen zur Verwaltungsmodernisierung. Trägerin dieser Veranstaltungsreihe ist die Kehler Hochschule in Zusammenarbeit mit der Kommunalberatung Kehl und der Kehler Akademie. Folgende Themen werden behandelt:

- Die Feuerwehr als gesamtstädtische Aufgabe
- Kommunale Kinder- und Jugendarbeit auf dem Prüfstand
- Eingliederungshilfe für Behinderte: eine neue Aufgabe der Stadt- und Landkreise
- Umsetzung der Neuen Steuerung in der Praxis
- Die kommunale Bilanz – Erfassung und Bewertung von Vermögen und Schulden

Weitere Informationen und Anmeldung unter [www.kommunalberatung-kehl.de](http://www.kommunalberatung-kehl.de).

### NPO-Jahresprogramm

Das Österreichische Controller-Institut hat sein Jahresprogramm 2004 zum Thema »Controlling und Management für NPOs und die öffentliche Verwaltung« vorgelegt. Das Programm ist erhält-

lich im Internet unter <http://www.oeci.at>, E-Mail: [ausbildung@oeci.at](mailto:ausbildung@oeci.at) oder beim OECI, Billrothstraße 4, A-1190 Wien, Telefon: +43 1 3686878.

### Italienisches Verteidigungsministerium ordert Smart-Cards

Nachdem die italienischen Heeresstreitkräfte die Siemens-Smart-Cards bereits in der Praxis getestet haben, können sich nun auch ihre Kollegen von der Marine, der Luftwaffe und den zivilen Einheiten zweifelsfrei ausweisen. Das Verteidigungsministerium in Rom hat einen weiteren Auftrag über so genannte Defense Multipurpose Cards an Siemens Business Services vergeben.

Die Defense Multipurpose Card enthält neben allgemeinen personenbezogenen Informationen und einem Foto auch Fingerabdruck, medizinische Daten sowie digitale Zertifikate. Diese braucht der Karteninhaber für die Authentifizierung, Verschlüsselung von E-Mails und für die digitale Signatur. Die Karte verfügt über einen 32-Kilo-Byte-Speicher und ist nach der höchsten europäischen Sicherheitsstufe für digitale Signaturen (ITSEC e4 high) zertifiziert.

Weitere Informationen: Siemens Business Services, Pressereferat, 81730 München, Telefon: (089) 636-44374, E-Mail: [andreas.vom-bruch@siemens.com](mailto:andreas.vom-bruch@siemens.com).

### »Kundenorientierung« verbindet alle Portfolio-Themen

Die ehemalige Trennung zwischen Geschäftsprozessen und IT-Aktivitäten ist endgültig passé. IT-Verantwortliche sind heute mehr denn je gefordert, Vorschläge zur nachhaltigen Verbesserung zentraler Geschäftsprozesse mittels IT-Lösungen zu entwickeln.

Materna trägt dieser Entwicklung Rechnung und hat sein Portfolio entsprechend neu positioniert. Hierbei steht die Kundenorientierung konsequent im Vordergrund – die Technologie-Entscheidung wird nachgelagert betrachtet. Neben den Endkunden werden auch Mitarbeiter, Lieferanten und Partner im Management der Kundenbeziehungen berücksichtigt. Dazu gehören auch die Lösungen für den Government-Sektor.

Bürger und Unternehmen wollen ihre Kommune moderner, transparenter und serviceorientierter erleben. Diese Aufgabe übernehmen zunehmend Bürger-Service-Center. Ein weiteres Trendthema sind Portale für die öffentliche Verwaltung, die sich an den Vorgaben der Initiative BundOnline 2005 orientieren. Materna ist seit vielen Jahren etablierter Partner für Bund, Länder und Kommunen. Das Government-Geschäft wird auch in diesem Jahr weiter ausgebaut mit Themen wie Content-Management und Portale, kommunale Bürger-Services sowie IT-Fachverfahren.

Weitere Informationen: Materna GmbH, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Christine Siepe, Voßkuhle 37, 44141 Dortmund, Telefon (0231) 5599-168, E-Mail: [Christine.Siepe@Materna.de](mailto:Christine.Siepe@Materna.de), Internet: <http://www.materna.de/presse>.

### Online-Marktplatz

Die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) will künftig über einen internen Online-Marktplatz einkaufen und dadurch ihre Einkaufsprozesse beschleunigen sowie Prozesskosten reduzieren. Die Bundesbehörde greift in der Umsetzung auf ein speziell für öffentliche Einrichtungen konzipiertes Soft-

waresystem zurück. Es stammt vom Software- und Beratungshaus MACH. Jetzt integriert die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin den »Web Marktplatz« in das System. Die neue Software unterstützt sämtliche Arbeitsabläufe. Der integrierte Workflow sorgt für einen optimierten Beschaffungsverlauf. Dieser beginnt bereits bei der Anforderung durch die Bedarfsstelle. So können die einzelnen Dienststellen – neben dem Sitz in Dortmund unterhält die Bundesanstalt noch Standorte in Berlin, Bremen, Chemnitz und Dresden – ihre Bedarfsanforderungen über das Intra- oder Internet an die zentrale Beschaffungsstelle oder direkt an die Lieferanten übermitteln. Das Besondere an der Lösung von MACH: Sämtliche Bewegungen werden online in das integrierte Finanzmanagementsystem übertragen. Auf dem jeweiligen Markt- platz stehen über Intra- oder Internet Kataloge mit Waren und Dienstleistungen zum direkten Abruf bereit, die in der Regel über Rahmenverträge beschafft werden können. Der Bedarfsmelder füllt seinen Warenkorb auf der Grundlage von Verträgen mit Auftragnehmern, die im Beschaffungsverfahren ausgewählt wurden. Verschiedene Bestellungen können so komfortabel gebündelt und Mengeneffekte erzielt werden. Darüber hinaus ermöglicht die Software effiziente Arbeitsabläufe in den Bereichen Beschaffung, Materialwirtschaft und Rechnungslegung. Wegen der großen Bedeutung dieser Bereiche und der dafür eingesetzten Haushaltsmittel hat die Bundesanstalt ein besonderes Interesse daran, die internen Abläufe weiter zu verbessern und damit Kosten zu reduzieren.

Weitere Informationen: MACH AG, Jochen Michels, Wielandstraße 14, 23558 Lübeck, Telefon: (0451) 70647-271, E-Mail: [jmi@mach.de](mailto:jmi@mach.de), Internet: <http://www.mach.de>.

### eGovernment 2004 – Zeit zum Paradigmenwechsel

Unter diesem Titel hat die ADMAC Consult eine Studie vorgelegt. Sie befasst sich mit der aktuellen sehr kostenintensiven Modernisierungsstrategie von Staat und Kommunen. Geprüft wird, ob sich die verbreiteten Vorstellungen zum Nutzen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationstechnologien tatsächlich realisieren lassen und ob die daraus abgeleiteten Maßnahmenprogramme wirksam und wirtschaftlich sind. Die Studie kommt zu dem Ergebnis, dass einerseits unterstellte Wirkungen zum Teil überschätzt und andererseits Potenziale nicht ausreichend erkannt und genutzt werden. Für den öffentlichen Sektor in Deutschland bedarf es deshalb noch erheblicher Anstrengungen, um mit der Spitzengruppe gleich zu ziehen.

Die Studie, ein Management Summary und die PM stehen als PDF-Download zur Verfügung: <http://www.admac-consult.de> (auf der Serviceseite) oder kann angefordert werden bei ADMAC Consult, Angerhöhe 9, 95497 Goldkronach, Telefon: (09208) 5709 944, E-Mail: [Mail@admac-consult.de](mailto:Mail@admac-consult.de).

### Integration zweier Behörden

Die Landeshauptstadt Düsseldorf wird im Herbst 2004 das Straßenverkehrsamt in ein neu errichtetes Dienstleistungszentrum eröffnen. Dies war mit ein Anlass die Organisation des Straßenverkehrsamtes, mit seinen beiden eigenständig agierenden Abteilungen – Zulassungs- und Führerscheinbehörde – zu analysieren und neu zu gestalten.

Beide Abteilungen wurden daraufhin zusammengefasst, Prozesse vereinheitlicht, Schalterfunktionen erweitert und Teamstrukturen geschaffen. Für die Integration der beiden Abteilungen als Einheit war eine Veränderung der Führungs- und Arbeitskultur notwendig. Entscheidender Erfolgsfaktor war die transparente mitarbeiterorien-

tierte Organisationsentwicklung und das maßgeschneiderte Konzept zur Personalentwicklung. Aus zwei unabhängig voneinander agierenden Behörden entstand eine teamorientierte Organisation mit Leistungsethos und verstärkter Eigenverantwortlichkeit, die auf der Basis von Zielvereinbarungen partnerschaftlich geführt wird. Die Organisationsentwicklung erfolgte in aufeinander abgestimmten fünf Entwicklungsphasen mit Hilfe externer Begleitung. Für die neue Organisation wurde ein Managementhandbuch, in Anlehnung an die Strukturen des EFQM-Modells, erstellt.

Die Organisationsentwicklung wurde von Thüns & Partner führend begleitet. Weitere Informationen und ein Erfahrungsbericht: Thüns & Partner, Wuppertal, Peter Thüns, Telefon (02058) 9816-49, Internet: <http://www.thuens-partner.de>.

### European Microsoft Innovation Center

Das European Microsoft Innovation Center (EMIC) in Aachen ist die vierte europäische Forschungseinrichtung des Unternehmens und das erste Microsoft Forschungs- und Entwicklungszentrum in Deutschland. Mit dem EMIC, das im Rahmen von Forschungsverbänden anwendungsorientierte Forschung und Entwicklung betreibt, will Microsoft einen signifikanten Beitrag zur Entwicklung innovativer Technologien und Lösungen für die Wissensgesellschaft leisten. Forschungsschwerpunkte sind die Themen Sicherheit, Datenschutz, Mobilität, drahtlose Anwendungen und Web-Services. Hierbei liegt unser Augenmerk zurzeit auf Lösungen für die Bereiche eGovernment und eHealth.

Das EMIC wird am 26. April 2004 offiziell in Anwesenheit von Bundesinnenminister Otto Schily und dem Ministerpräsidenten des Landes Nordrhein-Westfalen, Peer Steinbrück, eröffnet.



### In der IT-Branche geht es aufwärts!

Die Gesellschaft für Informatik e.V. (GI) hat erste Ergebnisse einer Umfrage unter Informatikfachleuten zur Situation der Informatik in Deutschland vorgelegt. Der Umfrage zufolge sind 65 Prozent der Befragten der Auffassung, dass sich die Lage der IT-Branche im Jahr 2004 verbessern wird. 30 Prozent meinen, dass die Lage gleich bleiben wird und nur 4 Prozent rechnen mit einer Verschlechterung der Situation.

GI-Präsident Matthias Jarke: »Das Tief in der IT-Branche scheint überwunden. Um nun adäquat auf den voraussichtlich steigenden Bedarf an Informatikfachleuten reagieren zu können, müssen wir darauf achten, dass unser Nachwuchs grundständig und praxisorientiert ausgebildet wird.« Mit Sorge verfolge die Gesellschaft für Informatik seit einiger Zeit, dass sich außerhalb der Hochschulen ein unüberschaubares Angebot an Informatikaus- und weiterbildungen entwickelt. Jarke: »Grundsätzlich begrüßt die GI, dass auch außeruniversitär IT-Fachkräfte ausgebildet werden. Allerdings dürfen diese IT-Fachkräfte nicht mit Informatikfachleuten aus den Hochschulen gleich gesetzt werden.«

Nach wie vor hätten Informatikfachleute mit einem Diplom oder Masterabschluss die besten Chancen, einen Arbeitsplatz zu finden. Gerade in Zeiten, in denen Themen wie Arbeitsplatzabbau und Offshoring-Aktivitäten für manche Programmier- und Projektarbeiten aktuell seien, biete eine breite Hochschulausbildung im Fach Informatik noch immer eine gute Grundlage für einen attraktiven Arbeitsplatz mit vielfältigen Möglichkeiten.



### Tagungsankündigung

### Vom Intranet zum Mitarbeiterportal

### Strategie – Technik – Wirtschaftlichkeit

am 22. April 2004 in Bremen

Die Veranstaltung gibt einen intensiven Einblick in die Praxis des Aufbaus und Betriebs von Mitarbeiterportalen. Beispiele aus Wirtschaft und Verwaltung demonstrieren Funktionalitäten und Vorteile solcher Lösungen. Dabei wird deutlich, dass dieses Thema auch für kleinere und mittelgroße Verwaltungen interessant ist. In zwei Praxisforen können Erfahrungen mit Einführungsprozessen bzw. der technischen Realisierung ausgetauscht und diskutiert werden. Die Veranstaltung richtet sich an Entscheidungsträger, Webmaster und Verantwortliche für die interne Kommunikation aus der öffentlichen Verwaltung. Sie bietet darüber hinaus auch Interessierten aus der Privatwirtschaft aktuelle Einblicke und Erfahrungen.

Organisiert wird die Tagung vom Arbeitskreis 1.4 «E-Government» der AWV in Kooperation mit der E-Government-Akademie des Instituts für Informationsmanagement Bremen (ifib) sowie dem Behörden Spiegel als Medienpartner des Instituts.

Nähere Informationen bei der AWV-Geschäftsstelle: Herr Klocke, Telefon: (06196) 495-386 oder -382, E-Mail: [klocke@awv-net.de](mailto:klocke@awv-net.de). Online-Anmeldung: <http://www.e-government-akademie.de> oder per Telefax: (0421) 218-4894.

### Vorschau auf die kommenden Hefte:

Olaf Winkel: *E-Government – die Konturen zeichnen sich immer deutlicher ab*

Christina Schaefer: *Öffentliches Beteiligungscontrolling vor dem Hintergrund aktueller Reformentwicklungen im öffentlichen Rechnungswesen*

Astrid Schmitt und Hilmar Reinemann: *Haushaltsreform und Budgetrecht in Rheinland-Pfalz*

Thomas Triska und Peter Haßmann: *Prime-Cost-Kalkulation im Food & Beverage-Bereich des Studentenwerks Münster*

Thoma Mosiek und Axel Preuß: *Ergebnis- und wirkungsorientierte Steuerung der Amtlichen Lebensmittelüberwachung*

Karl-Heinz Hasenritter: *E-Learning und Verwaltungsausbildung*

Jens Rudolph: *Die Reform der EU-Kommission*

Markus Reiners: *Modernisierung der Landesverwaltung Baden-Württemberg*

Axel Thomas : *Prozessorientiertes Qualitätsmanagement in der kommunalen Wohnungswirtschaft*

Michael Trick: *Die Selbstbewertung nach dem EFQM-Modell*

Hans-Peter Schwöbel: *Mit den Augen lauschen*

Hyung-Seo und Yong-Chul Han und Kim: *Der Einfluss der Finanzkrise Südkoreas auf die Beziehungen zwischen Staat und Wirtschaft*

Andreas Gourmelon und Christine Kirbach: *Im Test: Manager und Inspektoranwälter*