



Verwaltung in allen Ämtern und auf allen Ebenen digitalisieren

Innovativ und quer denken die Mitarbeiter in der Karlsruher Stadtverwaltung. Seit Monaten kommen aus verschiedenen Bereichen Beschäftigte zusammen, um ämter- und ebenenübergreifend die digitale Zusammenarbeit zu verbessern. Gearbeitet wird aber herkömmlich – an einer Tafel mit Zetteln.

Von Marcus Dischinger

KARLSRUHE. Manchmal sieht eine Stadtverwaltung aus wie eine Landkarte mit Baustellen. Das ist zumindest die Erfahrung von Wolfgang Jung. Er ist Abteilungsleiter im Bereich Personal- und Organisationsstrategie der Stadt Karlsruhe und derzeit damit beschäftigt, digitale Prozesse, die es in der Verwaltung schon gibt, zusammenzuführen.

Die Landkarte hat mehr Baustellen als die Verantwortlichen anfangs dachten. Denn in einem Stadtkreis kommen viele verschiedene Verfahren in eigentlich abgegrenzten Geschäftsbereichen zur Anwendung. Die geplante Vernetzung der digitalen Anwendungen soll Prozesse verschlanken und effizienter machen – eine Mammutaufgabe. Um sie zu bewältigen, kommt eine völlig neue Arbeitsform zum Zug: die IQ-Arbeitsweise.

Einheitliche Prozesse gesucht, die nach gleichem Schema ablaufen

Die beiden Buchstaben stehen für „innovativ“ und „quer“. Problemstellungen werden mit neuen Denkansätzen und über sämtliche Arbeitsbereiche und Ebenen hinweg angegangen. Zur Anwendung kommt IQ in sechs „Korridortheemen“: Unter anderem geht es um die Zukunft der Innenstadt, die soziale Stadt und die Grüne Stadt.

Ein Korridor bezieht sich auf die Verwaltung, ein Baustein davon dreht sich um das digitale Geschäftsprozessmanagement. Dazu gehören die elektronische Akte, die elektronische Rechnung, die Scan-Dienst-Anweisung und das Dokumentenmanagement-System – die

Liste der digitalen Anwendungen, die schon zum Einsatz kommen, ist noch länger. Problem ist, dass viele Anwendungen nebeneinander her laufen. „Wir brauchen einheitliche Prozesse, die nach einem gleichen Schema ablaufen“, sagt Jung.

15 Personen aus verschiedenen Dienststellen und Ämtern quer durch die Stadtverwaltung befassen sich mit der Frage, wie das erreicht werden kann.

Sie erfassen auf einem Kanban-Board, das im Flur der Abteilung hängt, mit vielen kleinen Zetteln die Aufgaben und dokumentieren, welche abgearbeitet werden und welche schon erledigt sind. „Wir haben die Methode bewusst in Papierform umgesetzt und nicht in Form eines digitalen Boards“, so Wolfgang Jung, „weil sich herausgestellt hat, dass die Leute auch gern mal nicht-digital arbeiten“.

Das Kanban-Board hat gezeigt, dass viele Fragestellungen bei der Umsetzung von digitalen Prozessen, unabhängig vom Geschäftsbereich, die gleichen sind.

Die elektronische Personalakte hat außer Karlsruhe sonst nur Freiburg

Ein Beispiel ist der elektronische Workflow. Er ist für alle Verfahren bedeutsam, da es darum geht, Rei-



bnungsverluste an den Schnittstellen von einer Fachanwendung zur anderen abzustellen. Da gebe es noch Luft nach oben, weiß Jung. Karlsruhe sei in manchem aber schon sehr weit; die vollständige elektronische Personalakte etwa gebe es sonst nur in Freiburg schon.

Welch dicke Bretter zu bohren sind, um die digitalen Abläufe effizienter zu machen, zeigt sich in der Sozial- und Jugendbehörde. Sie ist mit Tausenden Fällen unterschiedlicher Art betraut und arbeitet mit mehreren Fachverfahren. Sind die Voraussetzungen so weit, dass die digitalen Abläufe funktionieren, müssen 1200 Mitarbeiter darin geschult werden. Im Jahr 2022 soll der Prozess abgeschlossen sein.



Ein Kanban-Board mit vielen Zetteln hängt im Flur; dort dokumentieren Mitarbeiter der Projektgruppe „Geschäftsprozessmanagement – Schlanke Prozesse mit digitaler Unterstützung“, welche Aufgaben in Arbeit und welche schon erledigt sind. FOTO: DISCHINGER