

# Inhaltsverzeichnis

<b>Geleitwort</b> .....	V
<b>Vorwort</b> .....	VII
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	IX
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	XV
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	XIX
<b>1 Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Forschungsgegenstand</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Forschungsziele</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Forschungsdesign</b>	<b>3</b>
1.3.1 Wissenschaftstheoretische Grundlagen	3
1.3.2 Forschungsdesign der Arbeit	7
1.3.3 Voraussetzungen und Grenzen der Forschungsarbeit	9
<b>1.4 Forschungsprojekt</b>	<b>10</b>
<b>1.5 Aufbau der Arbeit</b>	<b>13</b>
<b>2 Führungsinformationen</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Führungsunterstützungssysteme für das Top-Management -         Führungsinformationssysteme</b>	<b>19</b>
2.1.1 Management Information Systems	20
2.1.2 Executive Information Systems	21
<b>2.2 Führungsunterstützungssysteme für das Middle und Lower-         Management - Führungsunterstützungssysteme (i.e.S.) bzw.         Management Information Systems</b>	<b>22</b>
2.2.1 Entscheidungsunterstützungssysteme	23
2.2.2 Expertensysteme	24
2.2.3 Führungsunterstützungssysteme für das Lower-Management - Management Information Systems	26
<b>2.3 Führungsinformationen für das Verwaltungsmanagement</b>	<b>27</b>
2.3.1 Controllingorientierte MIS-Ansätze	29
2.3.2 Kommunales Führungsunterstützungssystem	34
<b>2.4 Konsequenzen für die Entwicklung eines         Führungsinformationssystems für das Kommunalmanagement</b>	<b>35</b>
	IX

<b>3</b>	<b>Ermittlung von Informationsbedarf</b>	<b>41</b>
3.1	<b>Objektive, analytische Verfahren der Informationsbedarfsanalyse</b>	<b>47</b>
3.2	<b>Subjektive Verfahren der Informationsanalyse</b>	<b>48</b>
3.2.1	Verfahren der Benutzerforschung	49
3.2.1.1	Informationsverhalten	51
3.2.1.2	Kontext von Informationsverhalten	75
3.2.1.3	Typologisierung von Informationsnutzern	84
3.2.2	Eignung/Anwendung der Ansätze der Benutzerforschung zur Bestimmung des Informationsbedarfs von Kommunalmanagern	84
3.3	<b>Gemischte Verfahren der Informationsbedarfsanalyse</b>	<b>86</b>
3.3.1	Methode Bestimmung der Kritischen Erfolgsfaktoren	86
3.3.2	Informationsbedarfsermittlung über die Balanced Scorecard	89
3.3.3	Benutzermodellierung	90
3.4	<b>Zusammenfassung</b>	<b>92</b>
<b>4</b>	<b>Merkmale und Faktoren des Informationsbedarfs von Kommunalmanagern</b>	<b>95</b>
4.1	<b>Ein Modell zur Erhebung des Informationsbedarfs von Kommunalmanagern</b>	<b>95</b>
4.2	<b>Faktoren und Merkmale des Informationsbedarfs von Kommunalmanagern</b>	<b>99</b>
4.3	<b>Rahmenbedingungen der Managementarbeit</b>	<b>100</b>
4.3.1	Handlungsorientierte Betrachtung von Managementaufgaben	101
4.3.2	Entscheidungsorientierte Betrachtung von Managementaufgaben	105
4.3.3	Funktionsorientierte Betrachtung von Managementaufgaben	107
4.3.4	Mögliche Merkmale des Informationsbedarfs von Managern	107
4.4	<b>Rahmenbedingungen der politischen Steuerung</b>	<b>110</b>
4.4.1	Policy Netzwerke	113
4.4.2	Informationen als Grundlage für politische Entscheidungen	114
4.4.3	Information als Grundlage für parlamentarische Kontrolle	115
4.4.4	Mögliche Merkmale des Informationsbedarfs von Politikern	116
4.5	<b>Rahmenbedingungen des Verwaltungsmanagements</b>	<b>118</b>
4.5.1	Strukturelle Rahmenbedingungen	119
4.5.2	New Public Management - Neues Steuerungsmodell	124

4.5.2.1	Wirkungsorientierung	125
4.5.2.2	Prozess- und Qualitätsorientierung	125
4.5.2.3	Rollenverständnis	126
4.5.2.4	Personal- und Organisationsorientierung	127
4.5.2.5	Ziel- und Strategieorientierung	127
4.5.2.6	Markt- und Wettbewerbsorientierung	128
4.5.2.7	Controlling	129
4.5.3	Veränderung der Führungsarbeit durch das Neue Steuerungsmodell	130
4.5.4	Unterstützung von Verwaltungsmodernisierung durch IT	131
4.5.5	Mögliche Merkmale des Informationsbedarfs von Verwaltungsmanagern	134
<b>4.6</b>	<b>Rahmenbedingungen des Kommunalmanagements</b>	<b>137</b>
4.6.1	Steuerung in Kommunen	139
4.6.2	Akteure des Kommunalmanagements	140
4.6.2.1	Verwaltung	140
4.6.2.2	Gemeinderat	142
4.6.3	Arbeitssituation von Kommunalmanagern	142
4.6.3.1	Verwaltung	143
4.6.3.2	Gemeinderat	146
4.6.4	Mögliche Merkmale des Informationsbedarfs von Kommunalmanagern	148
<b>4.7</b>	<b>Mögliche Merkmale des Informationsbedarfs von Führungskräften in Kommunen</b>	<b>150</b>
<b>4.8</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>154</b>
<b>5</b>	<b>Empirische Grundlagen und Vorgehen bei der Erhebung des Informationsbedarfs</b>	<b>157</b>
<b>5.1</b>	<b>Offene Erhebungsmethoden</b>	<b>157</b>
5.1.1	Interviews	157
5.1.2	Teilnehmende Beobachtung	159
<b>5.2</b>	<b>Verdeckte Erhebungsmethoden</b>	<b>159</b>
<b>5.3</b>	<b>Auswertung des empirischen Materials</b>	<b>159</b>
<b>6</b>	<b>Elemente des Informationsbedarfs von Kommunalmanagern</b>	<b>161</b>

<b>6.1 Aufgaben und Rahmenbedingungen der Arbeit von Kommunalmanagern</b>	<b>161</b>
6.1.1 Amtsleiter	162
6.1.1.1 Fallbeschreibung Amtsleiter	162
6.1.1.2 Auswertung Amtsleiter	164
6.1.2 Bürgermeister	164
6.1.2.1 Fallbeschreibung Bürgermeister	164
6.1.2.2 Auswertung Bürgermeister	168
6.1.3 Oberbürgermeister	169
6.1.3.1 Fallbeschreibung Oberbürgermeister	169
6.1.3.2 Auswertung Oberbürgermeister	171
6.1.4 Gemeinderat	172
6.1.4.1 Fallbeschreibung Gemeinderat	172
6.1.4.2 Auswertung Gemeinderat	174
6.1.5 Fraktionsgeschäftsstelle	175
6.1.5.1 Fallbeschreibung Fraktionsgeschäftsstelle	175
6.1.5.2 Auswertung Fraktionsgeschäftsstelle	176
<b>6.2 Bestimmungsfaktoren</b>	<b>177</b>
<b>6.3 Merkmale des Informationsbedarfs von Kommunalmanagern</b>	<b>180</b>
<b>6.4 Informationsbedarfselemente bei Kommunalmanagern</b>	<b>186</b>
6.4.1 Kooperationspartnerorientierter Informationsbedarf	190
6.4.2 Kunden/Bürgerorientierter Informationsbedarf	192
6.4.3 Amts/ Ressortsteuerungsbezogener Informationsbedarf	194
6.4.4 Projektsteuerungs-/ Umsetzungskontrollebezogener Informationsbedarf	197
6.4.5 Globalsteuerungsinformationsbedarf	198
6.4.6 Fachbezogene Frühaufklärung	200
6.4.7 Informationsbedarf im Rahmen der Politischen Positionierung im Themenzyklus	203
6.4.8 Recherchebezogener Informationsbedarf	205
6.4.9 Beobachtung der politischen Wettbewerber	207
6.4.10 Sitzungsbezogener Informationsbedarf	208
<b>6.5 Informationsbedarfselemente im Zusammenhang – Kommunales Issues Management</b>	<b>209</b>
<b>6.6 Informationsbedarfsprofile</b>	<b>215</b>

6.6.1	Amtsleiter	215
6.6.2	Bürgermeister	217
6.6.3	Oberbürgermeister	218
6.6.4	Gemeinderat	220
6.6.4.1	Gemeinderäte	220
6.6.4.2	Mitarbeiter in Fraktionsgeschäftsstellen	222
<b>6.7</b>	<b>Zusammensetzung des Informationsbedarfsprofils von Kommunalmanagern</b>	<b>223</b>
<b>6.8</b>	<b>Anwendung der Informationsbedarfselemente und -profile zur Informationsbedarfsanalyse – Übertragbarkeit des entwickelten Modells</b>	<b>228</b>
<b>6.9</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>230</b>
<b>7</b>	<b>Gestaltung von Führungsinformationen für das Kommunalmanagement</b>	<b>231</b>
<b>7.1</b>	<b>Informationsstrukturierung als Ansatz zur Gestaltung eines Informationsangebots</b>	<b>234</b>
7.1.1	Taxonomien	235
7.1.2	Thesauri	237
7.1.3	Semantische Netze	239
7.1.3.1	Issue Based Information Systems (IBIS)	241
7.1.3.2	Semantic Webs	242
7.1.3.3	Topic Maps	244
7.1.3.4	Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen Semantic Webs und Topic Maps	247
<b>7.2</b>	<b>Topic Maps als Instrument zur themenorientierten Strukturierung von Führungsinformationen</b>	<b>248</b>
7.2.1	Vorgehen bei der Entwicklung einer Topic Map	250
7.2.2	Vorgehen bei der Entwicklung der Topic Map für das Kommunalmanagement – die kooperative Szenarioentwicklung als Ansatz zur Domänenmodellierung	256
7.2.2.1	Erfahrungen mit der Kooperativen Szenarioentwicklung in Stuttgart	263
7.2.2.2	Ergebnisse der Auswertung der Rechercszenarien	267
7.2.3	Umsetzung der themenorientierten Informationsstrukturierung in KORVIS	276

7.2.4	Erste Nutzerrückmeldungen zum KORVIS-Prototypen	282
7.3	<b>Unterstützung eines Kommunalen Issues Managements</b>	<b>283</b>
7.4	<b>Profilspezifische Führungsinformationen für Kommunalmanager</b>	<b>286</b>
7.5	<b>Zusammenfassung</b>	<b>288</b>
8	<b>Führungsinformationen für das Kommunalmanagement</b>	<b>291</b>
8.1	<b>Erreichung der Forschungsziele</b>	<b>291</b>
8.2	<b>Einordnung in die bisherigen Erkenntnisse zu Führungsinformationen in der öffentlichen bzw. Kommunalverwaltung</b>	<b>296</b>
8.3	<b>Fazit</b>	<b>297</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>301</b>