

1. Record Nr.	UNINA9910795454203321
Autore	Volker Jan Christoph
Titolo	IT-Infrastructure Library (ITIL) für die Kommunalverwaltung : unter besonderer Berücksichtigung der kleinen und mittleren Gemeinden in Baden-Württemberg // Jan Christoph Volker
Pubbl/distr/stampa	Berlin : , : Logos, , 2012
ISBN	3-8325-9353-5
Descrizione fisica	1 online resource (xii, 335 pages) : illustrations
Disciplina	025.00285
Soggetti	Libraries - Information technology
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	PublicationDate: 20120711
Sommario/riassunto	<p>Long description: Die Kommunalverwaltung nimmt aufgrund ihrer Einwohner- und Bürgernähe eine Vorreiterrolle in der Verwaltungsmodernisierung wahr. Die Dienstleistungsorientierung der Verwaltungsprozesse kann sie nur durch eine entsprechend ausgerichtete IT-Organisation erreichen. Ein Rahmenwerk zur Ausrichtung der IT-Organisation auf diese Ziele kann die IT Infrastructure Library (ITIL) als De-facto-Standard für IT-Service Management sein. Nach Darstellung relevanter Kontextfaktoren und dann der ITIL wird die Rolle der IT in der öffentlichen Verwaltung allgemein sowie speziell in den Ansätzen zur Verwaltungsmodernisierung (Neues Steuerungsmodell, E-Government) untersucht, und so die Wechselwirkung zwischen Zielen, Standards sowie Begriffen der ITIL und der Verwaltungsmodernisierungsansätze herausgearbeitet. Auf dieser Basis werden mit Hilfe von Interviews, einer IT-Reifegraduntersuchung in ausgewählten Kommunalverwaltungen Baden-Württembergs sowie einer Online-Befragung Aussagen zum Stand der ITIL-Implementierung getroffen. Hieraus folgen Empfehlungen für die Umsetzung der ITIL in IT-Organisationen kleinerer und mittlerer Gemeinden, auch bezüglich der aktuellen Gestaltung kommunaler Produktpläne hinsichtlich der IT.</p>