



Anlage 2
zur Sitzungsdrucksache Nr. 076/2007

E-Government  **Luedenscheid.de**

Die Stadt Lüdenscheid in der digitalen Zukunft - Vorgehensmodell zur Potenzialanalyse

Eine Vision der Projektgruppe „Internet + E-Government“

Vorgelegt von
Frank Schüler und
Giuseppina Giordano
(Projektleitung)
im März 2007

Inhaltsverzeichnis:

1. Einleitung	1
2. Potenzialanalyse E-Government	1
2.1. Katalogisierung aller Produkte der Stadtverwaltung (NKF-Produktplan)	2
2.2. Ranking und Bewertung von relevanten Produkten für den E-Government-Prozess	3
2.3. Aufschlüsselung der Prozessebene für alle Produkte (Prozessorientierter Produktplan) .	4
2.4. Produktportfolio-Analyse – Bewertung des E-Government-Potenzials (Fähigkeit und – Würdigkeit) sowie der Machbarkeit –.....	5
2.4.1. Prüfung der möglichen Produkte und deren Einzelprozesse auf E-Government- Fähigkeit	6
2.4.2. Bewertung der möglichen Produkte und deren Einzelprozesse auf E-Government- Würdigkeit	6
2.4.3. Machbarkeit prüfen	7
3. Erstellung eines Masterplans mit Prioritätensetzung für die Umsetzung von Vorhaben und Leitprojekten	8

Anlage

Schaubild Potenzialanalyse

1. Einleitung

Im Zwischenbericht hat die Projektleitung „Internet + E-Government“ die Entwicklungen und Fortschritte bei der Stadt Lüdenscheid auf dem Weg in die digitale Zukunft dargestellt. Es wurde deutlich, dass mit dem Relaunch des städtischen Internetauftritts und dem darauf folgenden Ausbau- und Verbesserungsprozess bereits ein hohes Niveau der Informations-, Kommunikations- und Transaktionsmöglichkeiten erreicht worden ist. Wesentliche strategische Ziele, die zuvor in einem Grundsatzpapier durch die Projektorganisation definiert wurden, sind erfolgreich umgesetzt oder auf den Weg gebracht worden. Die selbstgestellten hohen Ansprüche an Nutzerorientierung, Imagegewinn und Kommunikationsgewinn der städtischen Homepage konnten erfolgreich realisiert werden.

Perspektivisch liegt die kommende Herausforderung des Projektes in einer deutlicheren Fokussierung auf die Ziele „Geschäftsprozessoptimierung/Optimierung der Verwaltungsabläufe“ und „Wirtschaftlichkeit“. Für den weiteren Weg steht daher nicht mehr die digitale Abbildung der Verwaltung im Internet im Vordergrund, sondern viel mehr als bisher die Modernisierung der Verwaltung. E-Government ist dabei das Werkzeug für die Verbesserung von Geschäftsprozessen, um noch effizienter arbeiten zu können.

Diese Schwerpunkte der Ausbau- und Intensivierungsphase von E-Government der dritten Generation bei der Stadt Lüdenscheid sollen langfristig münden in der Vision:

**Alle Dienstleistungen der Verwaltung sollen online
zur Verfügung gestellt werden.**



2. Potenzialanalyse E-Government

Der technische Fortschritt kommt den Wünschen und Idealvorstellungen oft nicht immer hinterher. Deshalb gilt es, auf dem weiteren Weg zunächst

systematisch herauszufiltern, was technisch und wirtschaftlich realisierbar ist und welche Hürden es zu überwinden gibt. Die genannte Vision kann daher nur realisierbar sein, wenn sie in der praktischen Umsetzung zunächst wie folgt definiert wird:

Alle Dienstleistungen, die **E-Government-fähig** und **E-Government-würdig** sind, sollen per Internet verfügbar gemacht werden.

Dies ist perspektivisch ein permanenter Beobachtungs- und Entwicklungsprozess, der eine ständige Anpassung an den jeweils aktuellen technischen und rechtlichen Fortschritt erfordert. In diesem Prozess muss das Projekt „Internet und E-Government“ eine Steuerungs- und Lenkungsfunktion für die gesamte Verwaltung übernehmen. Die Aufgabe besteht darin, Innovationshemmnisse zu ermitteln, diese zu bewerten und mögliche Lösungen aufzuzeigen. Vor allem die Prüfung der E-Government-Fähigkeit und E-Government-Würdigkeit von Dienstleistungen in Kooperation mit den Ämtern steht hierbei im Vordergrund.

Um ein effizientes und nachhaltiges E-Government für die Stadt Lüdenscheid zu gestalten, gilt es, in der weiteren Projektarbeit eine fundierte Basis für den weiteren Ausbau zu schaffen. Dabei gilt es, **E-Government-Potenziale** der Verwaltung ausfindig zu machen.

*realistische
Umsetzung der
Vision*

Der folgende Umsetzungsplan¹ für die Potenzialanalyse von E-Government wird hierzu aufgestellt:

2.1. Katalogisierung aller Produkte der Stadtverwaltung (NKF-Produktplan)

In einem ersten Schritt soll eine Bilanz des aktuellen Standes gezogen werden, indem eine Katalogisierung der Dienstleistungen, die online abgewickelt werden können, erfolgt. Dabei kann das Projekt „Internet und E-Government“ einen Mehrwert aus dem NKF-Projekt für die weitere Arbeit

*Produkte
definieren*

¹ Sh. beigefügte Schaubild in der Anlage

ziehen, indem über die Definition von Produkten im Rahmen des NKF-Projektes eine neue Betrachtungsmöglichkeit für Dienstleistungen und Zuständigkeiten der Stadtverwaltung verwertet wird. Seit der Einführungsphase des Neuen Kommunalen Finanzmanagements (NKF) wird nicht mehr der Begriff „Dienstleistung“ oder „Zuständigkeiten“ als relevante Maßeinheit für die Tätigkeit einer Verwaltung verwendet, sondern die Leistungen und Angebote der Stadtverwaltung werden - vergleichbar mit einem Unternehmen - unter dem Begriff „Produkte“ subsumiert. Erstmals kann so auf einen aktuellen Produktplan zurückgegriffen werden, der die Leistungen der Verwaltung flächendeckend beschreibt. Dieser ist die Grundlage, um projektbezogen und systematisch die Geschäftsprozessoptimierungen durch E-Government-Lösungen weiter voranzutreiben.

2.2. Ranking und Bewertung von relevanten Produkten für den E-Government-Prozess

In einem zweiten Schritt können die Produkte des NKF-Plans einer ersten Analyse unterzogen und eine Kategorisierung nach folgenden Kriterien festgelegt werden:

1 = für E-Government **geeignet**

2 = für E-Government **bedingt geeignet**

3 = für E-Government **zum jetzigen Zeitpunkt nicht geeignet**

4 = **Basiskomponente** (außerhalb des Rankings; dient anderen Produkten als Grundlage)

Diese Einstufung soll eine Einschätzung zur Realisierbarkeit im Rahmen eines E-Government-Projektes zum aktuellen Zeitpunkt darstellen.

Auf diese Weise erhält man eine erste Wertung des E-Government-Umsetzungspotenzials der einzelnen Produkte. Um zu diesem Ergebnis zu gelangen, kann auf den bestehenden Strukturen und Kompetenzen im Haus aufgebaut werden, indem eine enge Kooperation mit dem Amt für Information und Kommunikation erfolgt.

Eine Verifizierung dieser Einschätzung muss anschließend im Zusammenhang mit dem folgenden Schritt in Kooperation mit den jeweiligen Fachämtern erfolgen.

2.3. Aufschlüsselung der Prozessebene für alle Produkte (Prozessorientierter Produktplan)

Die aufgrund des Rankings (Punkt 2.2) ermittelten Produkte sind nun in einem folgenden Schritt zusammen mit den Kooperationspartnern in den Ämtern/Abteilungen weiter aufzuschlüsseln. Hierzu müssen für jedes einzelne Produkt zunächst die notwendig zu erbringenden Leistungen definiert und diese wiederum in ihre Einzelprozesse aufgeschlüsselt werden.

So beinhaltet beispielsweise das Produkt „Ausstellung eines Bewohnerparkausweises“ des Bürgeramtes die **Leistungen**

- Entgegennahme des Antrags
- Prüfung des Antrags
- Bewilligung / Ablehnung des Antrags
- Ausstellung des Bewohnerparkausweises
- Zusendung oder Aushändigung des Ausweises
- Gebührenabwicklung

Auf der **Prozessebene** der Leistungen ergibt sich folgende Aufschlüsselung:

- Entgegennahme des Antrags (im Falle der schriftlichen Beantragung)
 - o Weiterleitung des eingegangenen Antrags an das Bürgeramt durch die Poststelle
 - o Öffnen des Antrages durch das Bürgeramt und Weiterleitung an den zuständigen Sachbearbeiter
 - o Aufnahme der Daten durch den Sachbearbeiter

- Eingabe der Daten in die EDV durch den Sachbearbeiter
 - Prüfung des Antrages
 - Abgleich der Wohnungsdaten mit dem Meldeverfahren durch den Sachbearbeiter
 - Abgleich der Fahrzeugdaten im Fahrzeugschein durch den Sachbearbeiter
- etc.

Die Aufschlüsselung der Leistungen in die einzelnen Prozesse ermöglicht es, die operative Ebene der Produkte zu betrachten. Dies ist die relevante Ebene, auf der Verbesserungsprozesse durch E-Government greifen können, da die Prozesse die konkreten Arbeitsschritte und Tätigkeiten darstellen.

Für eine systematische Vorgehensweise müssen zur Realisierung daher zunächst die Produkte mit einem hohen Rankingfaktor (1 = für E-Government geeignet), kategorisiert nach Ämtern, ausgewählt werden, um bei diesen die Prozesse herauszustellen. Hierbei ist noch zu bestimmen, in welcher Reihenfolge die Ämter angesprochen werden.

2.4. Produktportfolio-Analyse – Bewertung des E-Government-Potenzials (Fähigkeit und –Würdigkeit) sowie der Machbarkeit –

Auf die zuvor als relevant eingestuftten Prozesse der Verwaltung soll anschließend eine Matrix gelegt werden, um eine Einstufung der Prozesse auf **E-Government-Fähigkeit** und **E-Government-Würdigkeit** zu erreichen. Auf dieser Ebene werden eine Analyse und ein Optimierungskonzept der Leistungsprozesse erstellt und das E-Government-Potenzial ermittelt. Dabei kann auf entsprechende Prüfkriterien für die Bewertung der E-Government-Fähigkeit und –Würdigkeit der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) zurückgegriffen werden.

*Prozesse
rastern*

2.4.1. Prüfung der möglichen Produkte und deren Einzelprozesse auf E-Government-Fähigkeit

Hier spielen vor allem Merkmale eine Rolle, die aus Sicht der Verwaltungskunden definiert werden. Insgesamt geht es darum, ob ein entsprechender Bedarf bei den Kunden und Schnittstellen der Stadtverwaltung (Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen, andere Behörden etc.) vorhanden ist. So empfiehlt die KGSt folgende Aspekte zu prüfen:

Kundenperspektive

- Kann die Leistung von den Kunden der Verwaltung online beauftragt oder abgerufen werden?
- Hat ein Online-Service einen Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger?
- Welchen Aufwand müssen die Bürgerinnen und Bürger treiben, um den Service zu nutzen?
- In welchem Verhältnis stehen Aufwand und Nutzen auf Seiten der Bürgerinnen und Bürger?
- Wie relevant ist der Service für die Bürgerinnen und Bürger?

2.4.2. Bewertung der möglichen Produkte und deren Einzelprozesse auf E-Government-Würdigkeit

In diesem Schritt soll eine Bewertung aus Verwaltungs-Sicht vorgenommen werden, inwiefern eine elektronische Umsetzung der Dienstleistung einen Nutzen in zeitlicher, finanzieller und/oder organisatorischer Hinsicht für die Verwaltung bringt. Die KGSt empfiehlt dabei folgende Merkmale zu prüfen:

Anbieterperspektive

- Kann die Leistungserstellung in der Verwaltung weitgehend elektronisch unterstützt werden?
- Wie relevant ist die Leistung für die Aufgabenerfüllung und den Ressourceneinsatz der Verwaltung?

- Stiftet die elektronische Unterstützung Nutzen für den Verwaltungsmitarbeiter?
- Welchen Realisierungsaufwand erfordert die Einführung?
- In welchem Verhältnis stehen Aufwand und Nutzen?

Diese Aspekte gilt es insbesondere im Hinblick auf die Ziele Wirtschaftlichkeit und Geschäftsprozessoptimierung bei der Stadt Lüdenscheid zu prüfen. Es ist vor allem eine **Kosten-/Nutzen-Analyse** durchzuführen und dabei z. B. zu hinterfragen:

Faktor Wirtschaftlichkeit

- Kann die Service-Qualität der Stadtverwaltung verbessert werden?
- Ergibt sich eine Optimierung der Verwaltungsabläufe?
- Kann E-Government bei der Abwicklung als betriebswirtschaftliches Steuerungsinstrument genutzt werden (ergeben sich Rationalisierungspotenziale in zeitlicher bzw. organisatorischer Hinsicht)?

2.4.3. Machbarkeit prüfen

Darüber hinaus spielen Faktoren eine Rolle, die entscheidend über die Machbarkeit mit bestimmen, aber jenseits der Einflussmöglichkeiten der Stadt Lüdenscheid liegen, wie z. B.

Äußere Faktoren

- technische Umsetzbarkeit
- rechtliche Umsetzbarkeit
- mögliche Lösungen auf dem Software-Markt
- Nachhaltigkeit der Lösungen (keine Zwischenlösungen)

Diese äußeren Faktoren können eine filternde Funktion einnehmen für die Umsetzung der weiteren Maßnahmen, da insbesondere die technische Umsetzbarkeit entscheidend für die Durchführung ist. Sofern der Markt die benötigten Software-Lösungen noch nicht anbietet oder eine Umsetzung rechtlich nicht zulässig ist, erübrigt sich zunächst jede weitere Prüfung.

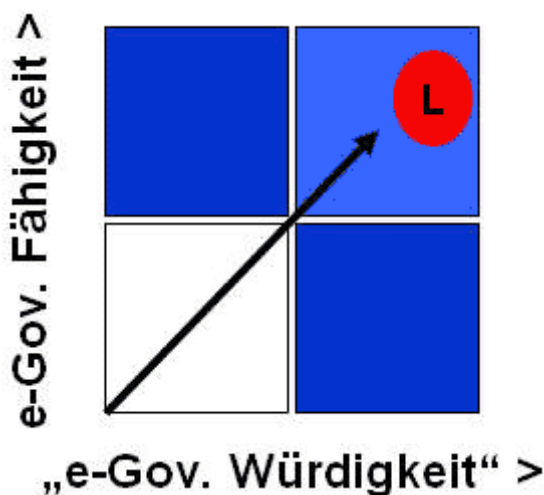
Vor diesem Hintergrund muss eine permanente Bewertung der Softwareprodukte im Hinblick auf die Tauglichkeit für den Einsatz bei der Stadt Lüdenscheid erfolgen. Hier gilt es insbesondere, kritisch abzuwägen, ob die Einführung eines bestimmten Produkts lohnenswert ist.

Marktsondierung

3. Erstellung eines Masterplans mit Prioritätensetzung für die Umsetzung von Vorhaben und Leitprojekten

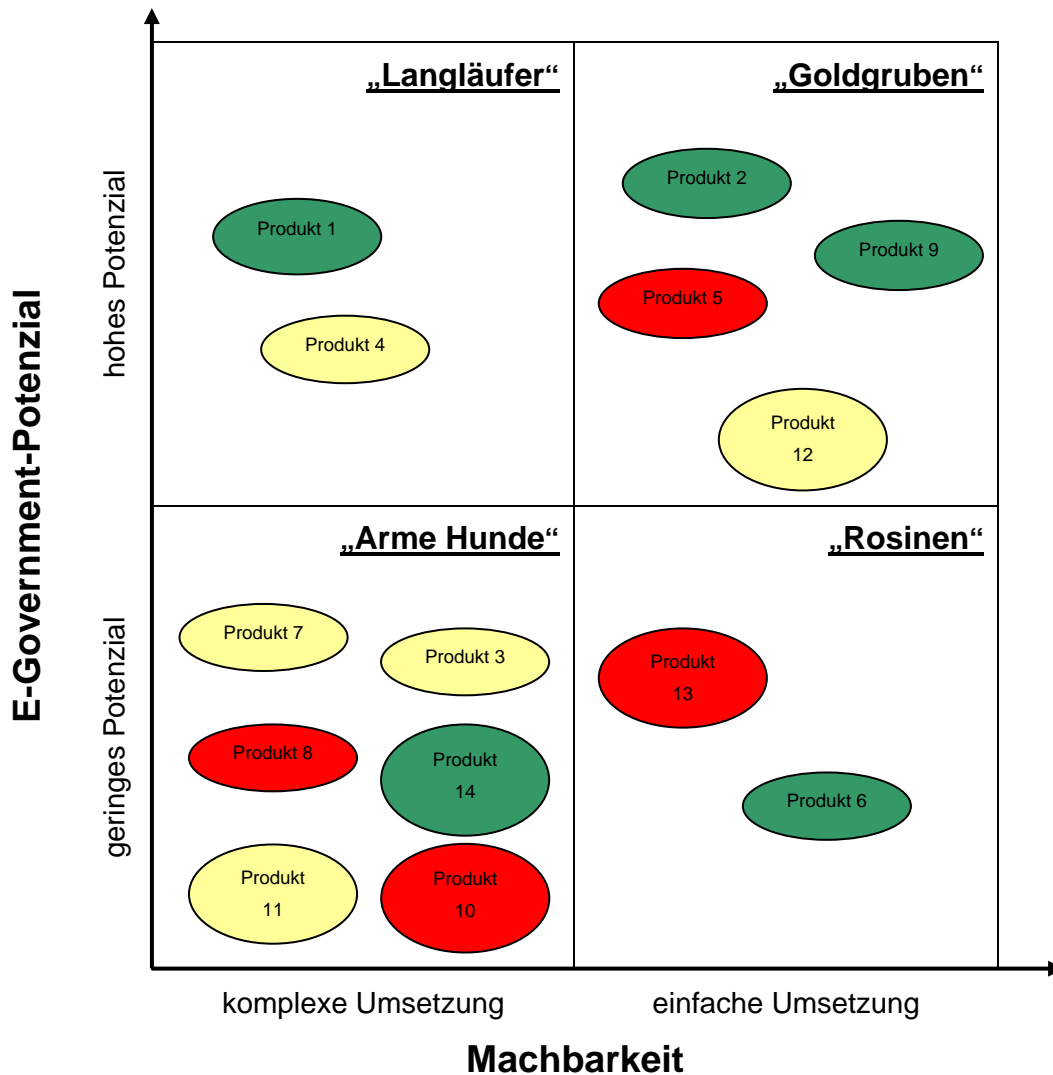
Auf Basis der ermittelten Ergebnisse der vorhergehenden Schritte sollen Vorhaben und Leitprojekte definiert und in einem Masterplan zusammengefasst werden. Der Masterplan nimmt eine Abwägung für jedes einzelne Vorhaben vor und setzt Prioritäten für die Umsetzung fest. Je günstiger die Schnittmenge zwischen E-Government-Fähigkeit und E-Government-Würdigkeit, desto höher die Priorität für die Umsetzung. Der Masterplan ist für die kommenden Jahre stetig fortzuschreiben und an die jeweils neuen Gegebenheiten anzupassen.

Prioritäten setzen



Quelle: KGSt; Verhältnis zwischen E-Government-Fähigkeit und E-Government-Würdigkeit)

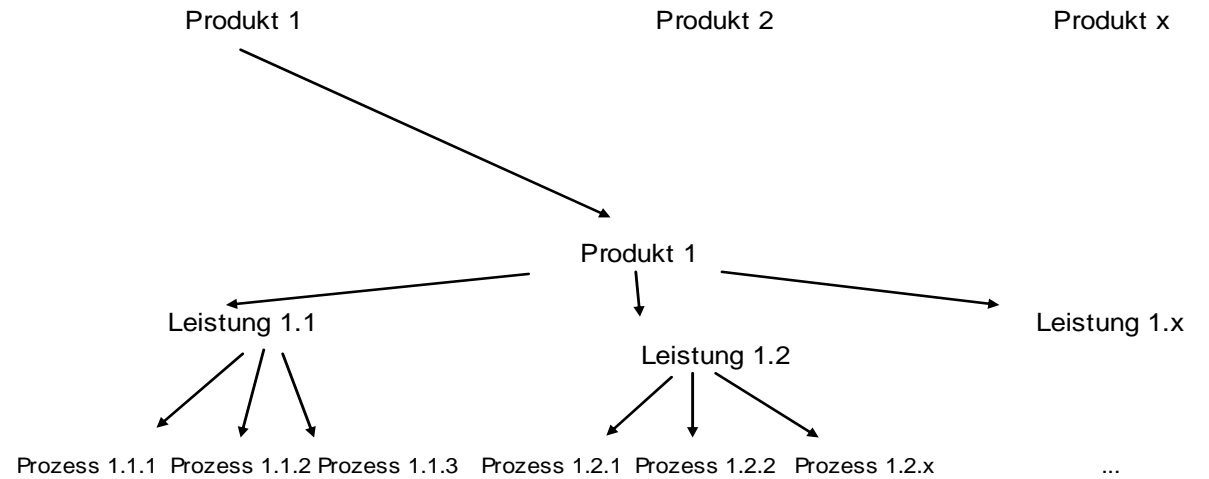
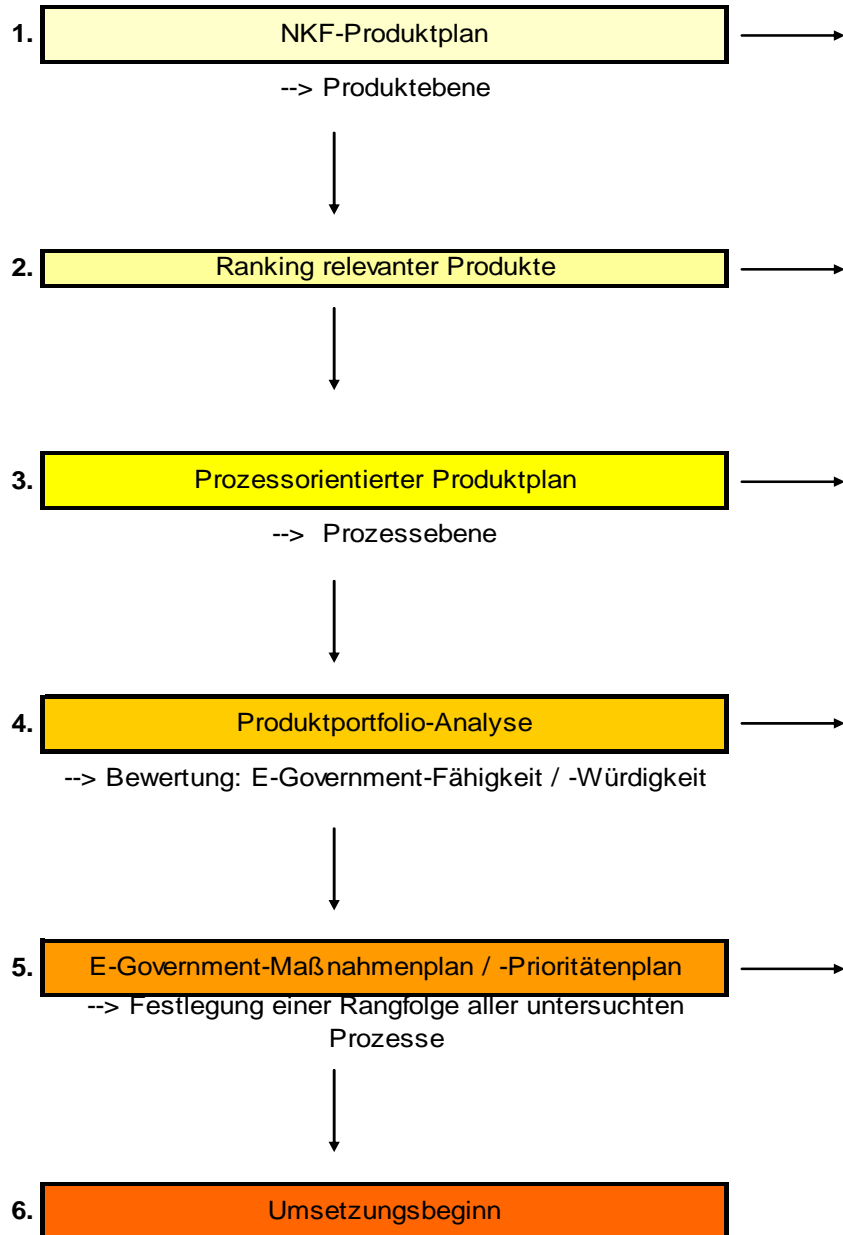
Unter Einbeziehung der zu berücksichtigenden äußeren Faktoren ergibt sich auf der Umsetzungsebene eine Schnittmenge zwischen E-Government-Potenzial und Machbarkeit, die eine Klassifizierung der Produkte nach ihrem Umsetzungspotenzial ermöglicht:



Die Projektorganisation „Internet und E-Government“ initiiert und koordiniert die Erstellung des Masterplans. Dieser wird im Ergebnis besonders geeignete Potenziale und Handlungsfelder zur Verwaltungsmodernisierung durch E-Government in den nächsten Jahren aufzeigen und eine erste Vorarbeit für eine Umsetzung leisten. Zudem wird der Masterplan ein geeignetes Werkzeug für die Planung und Steuerung sein, um die weitere Fortschreibung der IT-Strategie der Stadt Lüdenscheid zu unterstützen. Der Masterplan soll damit insgesamt den jeweils verantwortlichen und zuständigen Prozess-Akteuren dazu dienen, E-Government im Verwaltungshandeln der Stadt Lüdenscheid kontinuierlich zu verankern.

Anlage zum "Vorgehensmodell zur Potenzialanalyse"

Potenzialanalyse E-Government



Prozess 1.1.1 bis 1.x.x
 Prozess 2.1.1 bis 2.x.x
 Prozess x.x.x.

Priorität 1: Umsetzung kurzfristig
 Priorität 2: Umsetzung mittelfristig
 Priorität 3: Umsetzung langfristig