

E-Government

bei der

Stadt Lüdenscheid

- Rahmenbedingungen und Grundlagen -

(Stand: 15.08.2003)

Inhaltsübersicht

1.	Einleitung	3
2.	Definition der strategischen Ziele	4
3.	Umsetzung der strategischen Ziele	4
	3.1. Nutzerorientierung	5
	3.2. Geschäftsprozessoptimierung/Optimierung der Verwaltungsabläufe	5
	3.3. Imagegewinn	6
	3.4. Kommunikationsgewinn	7
	3.5. Wirtschaftlichkeit	7
4.	Aufbau eines Portals	8
5.	Einbindung von Einrichtungen der Verwaltung	9
	5.1. Stadt Lüdenscheid als „Einheit in Vielfalt“	9
	5.2. Internet-Domains	10

1. Einleitung

Die Stadtverwaltung Lüdenscheid wird ihren ca. 5 Jahre alten Internetauftritt luedenscheid.de vollständig neu entwickeln (Relaunch) und diesen in Bezug auf Inhalt und Design an die heutigen modernen Anforderungen anpassen sowie zukunftsweisende Entwicklungsperspektiven eröffnen.

Der Bürgermeister hat zu diesem Zweck mit Organisationsverfügung vom 07.02.2003 ein Projektteam eingesetzt, um den Relaunch des städtischen Internetauftritts umzusetzen. Der erste Schritt hierzu ist die Erarbeitung dieses Grundsatzpapiers durch das Projektteam, welches Rahmenbedingungen und Grundlagen für die Einführung und den Ausbau des E-Government bei der Stadt Lüdenscheid definiert.

**E-Government ist
die Abwicklung geschäftlicher Prozesse
im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten
mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken
über elektronische Medien.**

Es bietet sich die Chance zur Reorganisation und Modernisierung der Verwaltung rund um die Bedürfnisse und Interessen der Bürger, der Wirtschaft und weiterer externer Stellen (Zielsetzung: virtuelles Rathaus) sowie der Verbesserung der verwaltungsinternen Aufgabenerledigung (Zielsetzung: elektronische Verwaltung).

Um dies zu erreichen, soll auf Basis einer leistungsfähigen technischen Infrastruktur eine Plattform aufgebaut werden, mit deren Hilfe Service- und Informationsaufgaben der Verwaltung auf das Medium Internet übertragen und neue Kommunikationswege geschaffen werden.

E-Government-Prozesse sind entweder

nach außen gerichtet

Bürger/innen	↔	Verwaltung
Wirtschaft	↔	Verwaltung

oder nach innen gerichtet

Mitarbeiter/innen	↔	Verwaltung
Verwaltung	↔	Verwaltung

Die Stadt Lüdenscheid strebt ein ausgewogenes Verhältnis beider Ausrichtungen an und möchte hierbei eine Kombination aus

- **Information** (Vorstellung des Dienstleistungsspektrums; Image-/Standortwerbung)
- **Kommunikation** (z. B. Kontakt per E-Mail)
- **Transaktion** (Beantragung, Genehmigung, Reservierung, Bescheidzustellung usw. mit einer medienbruchfreien Vorgangsbearbeitung) und
- **Partizipation** (Mitwirkung von Personen oder Gruppen an kommunalen Planungs- und Entscheidungsprozessen)

schaffen.

Es wird auch angestrebt, Externe so weit als möglich zu integrieren, um ein umfassendes Informationsportal aufzubauen, welches das virtuelle Stadtleben abbildet.

Die Einführung von E-Government und der Aufbau eines Portals werden hierbei fließende Prozesse sein, die aufgrund von technologischen, rechtlichen oder zeitlichen Aspekten nicht mit dem Relaunch zu einem Stichtag abgeschlossen sein werden, sondern darüber hinaus in den kommenden Jahren fortzuführen sind.

Dieses E-Government-Grundsatzpapier soll als Leitlinie für die Neugestaltung des Internet-auftritts und die Weiterführung durch sich anschließende E-Government-Projekte dienen.

2. Definition der strategischen Ziele

Neue Informationstechnologien und das Internet sind, wie bereits erwähnt, Instrumente zur Information, Kommunikation, Transaktion und Partizipation. Sie sollen helfen, kommunale Aufgaben und den politischen Auftrag effizienter zu erledigen. Begriffe wie "virtuelles Rathaus" oder "papierloses Büro" sind aber keine Leitbilder, sondern Zustandsbeschreibungen, so lange sie nicht mit zukunftsgerichteten Normvorgaben gefüllt werden. Entscheidend ist daher die Verbindung von Visionen des E-Government mit Zielvorgaben.

Die Ziele des E-Government bei der Stadt Lüdenscheid, die gleich geordnet nebeneinander stehen, sind

- **Nutzerorientierung**
- **Geschäftsprozessoptimierung/Optimierung der Verwaltungsabläufe (Modernisierung)**
- **Imagegewinn**
- **Kommunikationsgewinn**
- **Wirtschaftlichkeit**

Jedes zukünftige Internet-Vorhaben, welches geplant oder eingeführt wird (einschließlich Design und Struktur) soll auf Übereinstimmung mit diesen Zielen geprüft und an diesen gemessen werden.

Darüber hinaus müssen Software-Produkte und Verfahren, die angeschafft und neu eingeführt werden, zudem weiteren Kriterien entsprechen und bestimmte Standards erfüllen, die in Ausgestaltung dieses Grundsatzpapiers durch ein gesondertes Papier verwaltungsweit festzuschreiben und bei Bedarf an die aktuellen Erfordernisse anzupassen sind.

3. Umsetzung der strategischen Ziele

Zur Konkretisierung und Umsetzung der strategischen Ziele werden **operative Ziele** definiert und festgelegt.

Die aufgeführte Reihenfolge der Ziele und deren Unterpunkte bilden keine Prioritäten ab.

Im Einzelnen sind zu nennen:

3.1. Nutzerorientierung

- Nutzerakzeptanz bei allen Internet-/E-Government-Anwendungen durch
 - eine einfache, intuitive und übersichtliche Bedienbarkeit,
 - eine einheitliche Navigation,
 - einheitliche Verfahrensabläufe,
 - ein freundliches, einheitliches Design,
 - einen schnellen Seitenaufbau und
 - den Schutz personenbezogener Daten
- Barrierefreier Zugang, insbesondere für
 - Behinderte,
 - ältere Menschen,
 - Menschen ohne eigenen Internetzugang
- Personalisierung durch das Anbieten zielgruppenbezogener Zugänge, beispielsweise für
 - Bürger und Interessierte (Internet)
 - Verwaltung (Intranet)
 - Politik, Wirtschaft, Presse, Medien, Verbände, Vereine und andere externe Stellen (Extranet)
- Abstimmung von Verwaltungshandeln auf individuelle Bürgerinteressen
 - Abbau von Bürokratie
 - Weiterentwicklung des Prinzips der Bürgerämter (One-Stop-Government)
- Reorganisation der Verwaltung rund um die Interessen der Bürger (Umorientierung)
- Schaffung eines echten Mehrwertes für den Nutzer durch eine vierdimensionale Struktur aus
 - Information,
 - Kommunikation,
 - Transaktion,
 - Partizipation.
- Schaffung von Akzeptanz bei den Verwaltungsmitarbeitern für die Arbeit mit den neuen Medien durch
 - Integration,
 - Qualifizierung,
 - Sensibilisierung.

3.2. Geschäftsprozessoptimierung/Optimierung der Verwaltungsabläufe

Maßnahmen zur Geschäftsprozessoptimierung dürfen nicht zufällig und nicht reaktiv (z. B. bei Einführung neuer Fachanwendungen) ausgelöst werden, sondern müssen künftig aktiv und systematisch - unabhängig von Technologiefragen - angestoßen und betrieben werden. Dies muss verwaltungsweit und ämterübergreifend geschehen.

- Steigerung der Effektivität und Effizienz von bestehenden Dienstleistungen durch
 - aktive und systematische Untersuchung von Geschäftsabläufen der gesamten Verwaltung im Außenverhältnis (z. B. mit Bürgern) und im Innenverhältnis (mit anderen Dienststellen) in Zusammenarbeit mit den Verwaltungsstellen, mit dem Ziel, E-Government-Anwendungen einzuführen
 - Neuorganisation/Optimierung des Geschäftsablaufes entsprechend den Erfordernissen.
- Ausbau des kommunalen Angebotes hinsichtlich neuer Zugangswege
 - Prüfung, wo das Dienstleistungs- und Informationsangebot der Verwaltung über E-Government-Prozesse nutzbar gemacht werden kann
 - unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit
 - in Zusammenarbeit mit den Verwaltungsstellen
- Anpassung kommunaler Geschäftsprozesse an neue Kommunikationsformen und E-Government-Prozesse
 - Schaffung vollelektronischer Prozesse, wo es möglich und sinnvoll ist
 - medienbruchfreie Prozesse
- Erschließung neuer Rationalisierungspotenziale, z. B.
 - Entlastung der Beschäftigten von Routinearbeiten und Auskünften,
 - teilweise Verlagerung von Arbeitsabläufen auf den Kunden (z. B. Eingabearbeiten, Datenbanksuche)
 - Prüfung, welche Daten im Internet/Intranet veröffentlicht werden können und ob dies mit Hilfe von Fachanwendungen möglich ist.
- Die Webschnittstelle ist ein wichtiges Auswahlkriterium bei der Einführung neuer Fachanwendungen.
- Für die Auswahl und Einführung von Anwendungen sowie für die Umsetzung von E-Government-Projekten sind in einem gesonderten Papier verwaltungsweit Standards zu definieren, durch die ein Handlungsrahmen abgesteckt wird bzw. Empfehlungen ausgesprochen werden. Diese Standards sind bei Bedarf (z. B. Änderungen in der strategischen Ausrichtung der Stadt Lüdenscheid, technischer Fortschritt usw.) anzupassen.
- Entwicklungsmöglichkeiten durch offene, erweiterbare Systeme.

3.3. Imagegewinn

- In Bezug auf die kommunale Konkurrenz untereinander.
- Verbesserung des Images innerhalb der Bürgerschaft durch Schaffung eines echten Mehrwertes (s. „Nutzerorientierung“).
- Förderung der Stadt als Wirtschaftsstandort, z. B.
 - Zugriff auf Geobasisdaten und Geodaten
- Förderung der Stadt als Touristikstandort/Optimierung der Internet-Möglichkeiten zur Touristikförderung, z. B.
 - Reservierungen für Hotels und Kultur

- Schaffung von lokaler Individualität des Internetauftritts
 - Wiedererkennungswert der Stadt Lüdenscheid, z. B. im Design und in den Inhalten

3.4. Kommunikationsgewinn

- Transparenz des gesamten Stadtlebens
- Umsetzung des Lebenslagenprinzips
 - mit Einbindung von Externen (z. B. andere Behörden, Private).
- Forumsfunktion
 - Vernetzung aller unterschiedlichen Akteure innerhalb des Stadtlebens
 - Förderung des Agenda-Prinzips
 - Schaffung einer Plattform für Vereine/Verbände
 - Community-Building (Bildung von Gemeinschaften aus Internetnutzern)
- Schaffung einer neuen Form der Bürgerinformation

3.5. Wirtschaftlichkeit

Bürger und Unternehmen erwarten neben den traditionellen Dienstleistungen zusätzlich moderne E-Government-Angebote und damit einen Service rund um die Uhr, ohne dass Mehrkosten für sie entstehen. Bisherige Dienstleistungen sollen hierbei erhalten bleiben.

E-Government ist nicht als Instrument zu sehen, um grundsätzlich traditionelle Verwaltungsangebote abzubauen und Bürger/Wirtschaft in das virtuelle Rathaus umzuleiten.

Investitionen in E-Government-Angebote führen deshalb mittelfristig nicht zu den Kosteneinsparungen, die in der Wirtschaft mit der Einführung neuer Technologien verbunden sind. Im Gegensatz zur privatwirtschaftlichen Unternehmensstrategie entsteht der Nutzen kommunaler Online-Anwendungen vor allem bei Bürgern und Unternehmen/Wirtschaft, die Kosten fallen aber vor allem auf der Seite der Kommune an.

Der Aufbau von E-Government ist somit mittelfristig ein erheblicher Kostenfaktor für die Stadt Lüdenscheid.

Folgende Zielsetzungen sollen gelten:

- Bewertung der Wirtschaftlichkeit nicht allein am monetären Nutzen.
 - Bewertung der Steigerung von Lebensqualität (Bürger) und Standortqualität (Unternehmen/Wirtschaft) sowie des Imagegewinns.

- **Kostensenkung**
 - Erzielung von Synergien
 - Gemeinschaftslösungen intern und extern
 - standardisierte, möglichst plattformunabhängige Lösungen
 - Zugriffe auf die selben Datenbestände, sofern datenschutzrechtlich zulässig (Vermeidung von Redundanzen), z. B. Katasterdaten
 - Übernahme von bereits existierenden Softwarelösungen anderer Kommunen, sofern Vergleichbarkeit gegeben ist
 - behördenübergreifende Zusammenarbeit bzw. Entwicklung
 - Einsparung von Personal-, Versand- und Druckkosten durch Bereitstellung von Online-Informationen
- **Produktivitätsfortschritte**
 - „Win-Win-Situation“ für Verwaltung und Bürger/Wirtschaft durch Anwendungen mit Nutzen für beide Seiten
 - Teilweise Verlagerung von Arbeitsabläufen auf Bürger/Wirtschaft (z. B. Dateneingaben) bedeuten für die Verwaltung einen Produktionsgewinn und für Bürger/Wirtschaft einen zeitlichen Vorteil
 - Beispiele: Formulareservice, Auskünfte durch Zugriff auf Online-Datenbestände

Hinweis zur Refinanzierbarkeit

Die Refinanzierbarkeit des kommunalen Webauftritts wird nicht speziell als Ziel definiert, weil

- die Umsetzung der definierten Ziele als elementare Grundvoraussetzung angesehen wird, so dass sie nicht nur aufgrund monetärer Überlegungen scheitern soll,
- der Anspruch an eine Modernisierung der Lüdenscheider Stadtverwaltung über dem Anspruch steht, eine Refinanzierung zu erreichen oder sogar einen Gewinn zu erzielen,
- sich die Umsetzung eines abstrakten Zieles wie „Imagegewinn“ nur bedingt in Relation setzen lässt zur Erwirtschaftung konkreter Finanzbeträge.

Auch wenn eine Refinanzierung nicht Ziel des kommunalen Webauftritts ist, wird sie somit dennoch angestrebt, wo es möglich ist und sich entsprechende Chancen ergeben. Eine vollständige Refinanzierbarkeit wird bei einem kommunalen Webauftritt jedoch wohl niemals zu erreichen sein.

4. Aufbau eines Portals

Unter Portalen sind Internet-Adressen zu verstehen, unter denen Nutzer bzw. Kunden Informationen, Waren oder Dienstleistungen nach Gattungen sortiert abrufen können.

Der Aufbau eines kommunalen Portals erfolgt nach folgendem Grundtyp:

- Es soll ein umfassendes Abbild des kommunalen Lebens im Netz geschaffen werden (virtuelles Stadtleben), mit dem Ziel, verwaltungsexterne Stellen (z. B. Politik, Wirtschaft, Handel, Presse, Medien, Verbände, Vereine, andere Behörden) und ausgliederte Bereiche (Eigenbetriebe) sinnvoll und möglichst breit gefächert einzubinden.

- Integration der 3 Fachanwendungsbereiche:
 - Verwaltungsangebote (E-Government)
 - Angebote des gesellschaftlichen und kulturellen Lebens (E-Community)
 - Private Angebote (E-Commerce)
- Verwendung einer Lebenslagenstruktur bei der Integration
- Die Domain www.luedenscheid.de soll fachanwendungsorientiert eingesetzt werden, d. h.,
 - die Verwaltung mit ihrem gesamten Dienstleistungs- und Informationsangebot ist dominierender Kernbestandteil des Portals,
 - nicht kommerzielle Angebote (E-Community) folgen an zweiter Stelle,
 - die kommerzielle Nutzung durch Aufbau eines „virtuellen Marktplatzes“ wird in einem noch zu bestimmenden Umfang angestrebt.
- Die Stadtverwaltung ist die alleinige Portalverantwortliche
- Eine Refinanzierung wird nicht vorrangig angestrebt
- Kommerzielle Werbung (z. B. Werbebanner) steht nicht im Vordergrund. Eine werbemäßige Vermarktung des Portals Stadt Lüdenscheid wird nicht angestrebt.

Die Stadt Lüdenscheid ist somit die Institution, die das Portal lenkt und andere Stellen integriert. Sie ordnet sich nicht einer anderen Institution in deren Portal unter.

Es soll somit kein Portal mit einer privatrechtlichen Organisationsform als „Stadtportal“ aufgebaut werden, das heißt, es ist nicht gewünscht, dass eine übergeordnete Stelle in privatrechtlicher Organisationsform das Portal verantwortlich betreibt und die Angebote nicht nur virtuell, sondern auch tatsächlich organisatorisch bündelt und miteinander verknüpft. Diese Portalvariante kommt in Deutschland bisher hauptsächlich in den Stadtstaaten zum Tragen sowie in einigen Kommunen, in denen eine private Initiative der Antrieb war.

5. Einbindung von Einrichtungen der Verwaltung

5.1. Stadt Lüdenscheid als „Einheit in Vielfalt“

- Einheitlichkeit der Verwaltung
 - Bündelung aller Dienstleistungen sämtlicher Verwaltungsstellen über das Lebenslagen-Prinzip
 - Pflege gemeinsamer Datenbestände (z. B. Veranstaltungskalender)
 - Wiedererkennungswert der Stadt wird gewahrt (z. B. Logo)
- Vielfalt der Verwaltung
 - Berücksichtigung der Vielfältigkeit und Unterschiedlichkeit verschiedener Bereiche beim Design und Aufbau (abweichendes Design ist nicht die Regel, aber möglich)
 - Einrichtungen sollen nicht in einen Standard „gepresst“ werden.
 - Zielgruppen-gerechter Auftritt

5.2. Internet-Domains

- Bündelung sämtlicher Angebote unter einer Domain

Alle Ämter, Einrichtungen, Leistungen und Einzelprojekte der Stadt Lüdenscheid sind über die Domain www.luedenscheid.de erreichbar.

- Eigene Sub-Domains für einzelne Einrichtungen

Darüber hinaus können einzelne Einrichtungen/Ämter der Stadt zusätzlich über eigene Domains erreichbar sein.

Hierbei gelten folgende Grundsätze:

- Beschränkung auf Einrichtungen, die nicht der Kernverwaltung zuzuordnen sind bzw. die vom Bürger oft als eigenständige Einrichtungen angesehen und im Internet als solche gesucht werden (z. B. Feuerwehr, Stadtbücherei, Kulturhaus, VHS, Gutachterausschuss).

Bei diesen Einrichtungen ergibt sich die Notwendigkeit einer eigenen Domain oft durch die Publizierung eines einprägsamen, einfachen und direkten Zugangsweges (z. B. Prospekte, Programme).

- Aufbau der Domains

www.einrichtungsname-luedenscheid.de.

Beispiele:

www.feuerwehr-luedenscheid.de
www.kulturhaus-luedenscheid.de

- Bei Aufruf dieser Domains muss eindeutig zu erkennen sein, dass es sich um einen Teil des Angebotes der Stadt Lüdenscheid handelt.

Logo der Stadt Lüdenscheid
Verlinkung mit www.luedenscheid.de

- Eigene Domains für Einzelprojekte

Einzelprojekte der Stadt Lüdenscheid können neben dem Zugang über www.luedenscheid.de auch unter einer eigenen Domain erreichbar sein.

Beispiele:

Projekt „Stadt des Lichts“ (www.stadt-des-lichts.de)
Projekt „Rathausumfeldgestaltung“ (www.aufdieplaetze.de)

- Zuständigkeit für die Festlegung von Domains

Die Zuständigkeit für die Festlegung von Domains liegt bei 102 (Pressestelle/Internetredaktion) in Abstimmung mit 15 (Internetkoordination).

Infoblatt

Dem **Projektteam Internet und E-Government** gehören folgende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Lüdenscheid an:

Frank Schüler
Amt für Information und Kommunikation, Koordinator Internet und E-Government

Giuseppina Giordano
Abteilung Öffentlichkeitsarbeit, Internetredakteurin

Jürgen Heimer
Rechnungsprüfungsamt, Prüfer und gemeindlicher Datenschutzbeauftragter

Dirk Klüppelberg
Amt für Information und Kommunikation, Abt.-Leiter Service und Systeme

Wolfgang Padur
Bürgeramt, Amtsleiter

Klaus Breul
Vermessungsamt, stv. Amtsleiter, Koordination GIS-Systeme

Kontaktadressen:

Amt für Information und Kommunikation
Internetkoordination
Rathausplatz 2
58507 Lüdenscheid
E-Mail: IuK-Amt@Luedenscheid.de

Abteilung Öffentlichkeitsarbeit
Internetredaktion
Rathausplatz 2
58507 Lüdenscheid
E-Mail: Pressestelle@Luedenscheid.de