

# Ideen schneller realisieren

**Welche Faktoren müssen kommunale E-Government-Strategien der Zukunft berücksichtigen, um zum Erfolg zu führen? Eine wichtige Rolle wird die Prozessorientierung spielen, meint Hans-Josef Vogel, Bürgermeister der nordrhein-westfälischen Stadt Arnsberg.**

*Herr Vogel, die Stadt Arnsberg zählt in puncto webbasierter Services zu den Pionieren im kommunalen Bereich. Was war die Initialzündung für diese fortschrittliche Denkweise?*

Das Thema E-Government ist bereits seit Mitte der 1990er-Jahre ein fester Bestandteil der Stadtentwicklungsstrategie von Arnsberg. Web 2.0 ermöglicht nun auch die Interaktion mit den Bürgern. Diese haben wir beispielsweise im Bereich der Antragstellung über das Internet oder im Beschwerdewesen umgesetzt. Zudem arbeiten wir gerade an einem webbasierten Prozess für die elektronische Bürger-Konsultation. Ziel ist es, das Wissen der Menschen in unserer Stadt stärker als bisher in politische und verwaltungstechnische Entscheidungen zu integrieren und so die Qualität der Beschlussfassung nachhaltig zu verbessern.

*Welche Rolle hat es für Sie gespielt, Bürgerservices im Web über eine prozessorientierte Lösung zu realisieren?*

Unsere Philosophie war von Anfang an, dass schlanke und effiziente Geschäftsprozesse der Erfolgsmotor im Verwaltungsmanagement sind. Deshalb haben wir unsere Online-Bürgerdienste vollständig prozessorientiert und

medienbruchfrei aufgesetzt. Nur so können wir wirklich schneller arbeiten, Bürokratie abbauen und den Service-Level der Stadt kontinuierlich verbessern. Hinzu kommen enorme Einsparpotenziale.

*Wie läuft diese Prozessorientierung und -integration konkret ab?*

Alle Daten, die online vom Bürger eingegeben werden, werden zur Weiterverarbeitung direkt in unsere Back-End-Systeme gespeichert. Technische Grundlage ist die Business-Process-Management-Plattform (BPM) Xpert.ivy der Firma Soreco. Damit haben wir, gemeinsam mit unserem Konzeptions- und Implementierungspartner T-Systems, die Arbeitsschritte der einzelnen Bürgerdienste grafisch modelliert und webbasiert abgebildet. Die BPM-Plattform holt sich nun alle Informationen, die für die jeweiligen Prozesse benötigt werden, automatisch aus unseren zugrunde liegenden IT-Systemen und stellt sie in Echtzeit zur Verfügung. Gleichzeitig werden die Daten aus den Web-Dialogen zur weiteren Bearbeitung automatisch an die verschiedenen IT-Anwendungen und Prozessbeteiligten geleitet.

*Welche Schwierigkeiten müssen Ihrer Erfahrung nach auf dem Weg zur*

*Prozessorientierung bewältigt werden?*

Eine große Herausforderung bei der Umsetzung eines prozessorientierten E-Government sind

die hohen Investitionen, um die teils komplexen Abläufe in elektronischer Form umzusetzen. Diese Kostenbelastung hemmt derzeit die gesamte E-Government-Entwicklung in Deutschland. Ein Ansatz wäre beispielsweise, eine interkommunale Prozesslandkarte zu entwickeln, sodass nicht jede Verwaltung ihre eigenen Lösungen entwickeln muss. Schließlich besitzt jede Stadt fast 3.000 Prozesse und bietet je nach Sichtweise zwischen 600 und 10.000 Produkte an.

*Lautet das E-Government-Modell der Zukunft also Mieten statt Kaufen von Prozesslösungen?*

Erste Online-Services und Integrationen zu Fachverfahren sind ja bereits auf die Weise umgesetzt worden. In diesem Segment sehe ich große Zukunftschancen. Es müsste aber einen Träger geben, der die technische Entwicklung



Hans-Josef Vogel

der Prozesse unterstützt sowie eine Händlerplattform, welche die Prozesslösungen anderen Verwaltungen bereitstellt. Die Kommune, die den Prozess entwickelt hat, bekommt dann durch die Prozessmiete die Kosten anteilig rückvergütet. Nur über solche Shared-Services-Modelle kann das enorme Investitionsvolumen gestemmt und die Service- und Kostenvortei-

wären ein besserer Bürgerservice sowie ein umfassendes Informationsangebot gekoppelt mit lokaler Wirtschaftsförderung.

*Und wie sieht Ihrer Ansicht nach die E-Government-Strategie der Stadt der Zukunft aus?*

Für innovative Bürgerdienste gilt es meiner Meinung nach einen

das Einbinden erweiterter Informations- und Werbeangebote. Letzteres dient nicht dazu, Gewinne zu erwirtschaften. Es geht darum, zusätzliche Mittel zu schaffen, um neue E-Government-Ideen schneller realisieren zu können – auch bei knappen Budgets. Das verträgliche Anwenden betriebswirtschaftlicher Grundsätze in der öffentlichen Verwaltung erlaubt es, mehr Leistung

## „Schlanke und effiziente Geschäftsprozesse sind der Erfolgsmotor im Verwaltungsmanagement.“

le webbasierter Bürgerdienste voll ausgeschöpft werden. Bei mehr als 10.000 Kommunen in Deutschland würde sich dieses Modell sicher für alle Beteiligten lohnen.

*Können sich Kommunen bei ihren Web-Angeboten nicht auch an Finanzierungsmodellen der Privatwirtschaft orientieren?*

Grundsätzlich hat eine Kommune den Anspruch, Informationen werbefrei bereitzustellen. Nichtsdestotrotz wäre es denkbar, kommunale Online-Services um gezielte Informationsangebote der lokalen Wirtschaft zu ergänzen. Ein Beispiel: Unser neuer E-Elternservice ermöglicht es vor allem jungen Paaren, einen Kindergarten bequem und relativ unbürokratisch übers Internet auszuwählen. Diesen Dienst könnte man um moderate Werbeschaltungen inhaltlich passender Unternehmen ergänzen. Über die Werbeeinnahmen ließe sich die ursprüngliche Investition sicher nicht refinanzieren. Aber die so erwirtschafteten Kostendeckungsbeiträge könnten von der Stadt dazu genutzt werden, neue Online-Services schneller umzusetzen. Das Ergebnis

dreistufigen Wertschöpfungsweg zu bewältigen – vom grundlegenden Informationsangebot über interaktive Bürgerdienste mithilfe von Shared Services bis hin zur nahtlosen Integration der Prozesse in die IT-Systeme. Hinzu kommt

bei sinkenden Kosten schneller zu erbringen. Dieses Prinzip schafft nicht nur einen sehr hohen Service-Level, sondern setzt auch Bindungsenergien bei den Bürgern frei.

*Interview: Monika Nyendick*