

Arbeitsprogramm des ISPRAT Institut



Das ISPRAT-Institut wird inhaltliche und funktionale Themen verfolgen

 Konkrete Projektvorschläge liegen als Langtext vor

	Thema	Beschreibung
Inhaltliche Fokus- themen	A EU-Initiative i2010	Umsetzung i2010 in einen Aktionsplan "D2010"
	B EU-Dienstleistungsrichtlinie	Erarbeitung eines Handlungsprogramms zur Umsetzung der elektronischen Abwicklung
	C Serviceline 311	Entwicklung eines technischen und ökonomischen Szenarios für eine Serviceline 311
	D Föderalismusreform II	Ansätze zur Effizienzerhöhung von Verwaltungsprozessen und Konsolidierung der IT-Infrastruktur
	E Bilanzierung im öffentlichen Sektor	Anpassung Bilanzierungsprinzipien an Gegebenheiten im öffentlichen Sektor
Funktionale Themen	F CIO-Konferenz	Organisation regelmäßiger Konferenzen für ausgewählte CIOs des öffentlichen Sektors
	G Coaching-Workshops für Führungskräfte	Coaching und Vernetzung von Führungskräften im öffentlichen Sektor (z.B. Projektleiter großer IT-Projekte)
	H E-Government-Vorlesungen	Entwicklung eines Curriculums und Durchführung von Vorlesungen zum Thema E-Government

E-Government betrifft den gesamten IT- und Prozessstack

BEISPIELE/NICHT VOLLSTÄNDIG



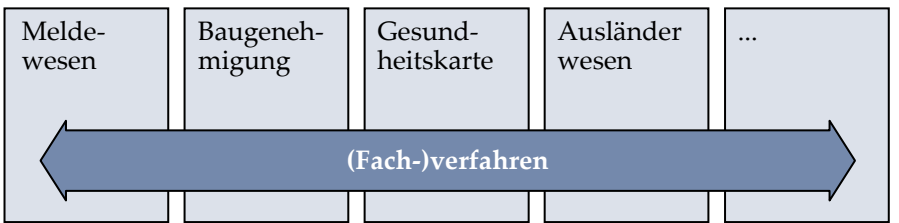
		Sicherheit	Standards	Rahmenbedingungen	Geschäftsmodelle
Politik					
Governance	Führung				
	Operative Steuerung				
Verwaltung	Verwaltungshandeln				
	Fachprozesse				
Applikationen					
Querschnittsverfahren					
IT-Infrastruktur	Middleware				
	Managed Hardware				

- Gesetzgebung (Abbilden Ansprüche der Bürger und der Wirtschaft)
- CIO-Funktion

- Steuerungsgremien
- Verwaltungseinheitenübergreifende Kooperationen

- Operatives Projektmanagement
- Controlling und Monitoring

- Regularien zu Verwaltungsprozessen



- Zentrale Verzeichnisdienste
- Portal
- Dokumentenmanagement
- Workflow
- ERP (Personal, Buchhaltung, Procurement, Logistik)
- Zahlungsverkehr

- Integrationsplattformen
- Applikationsserver
- Datenbanken

- Rechenzentren
- Netzwerk (Daten, Voice, VoIP)
- Desktopsysteme

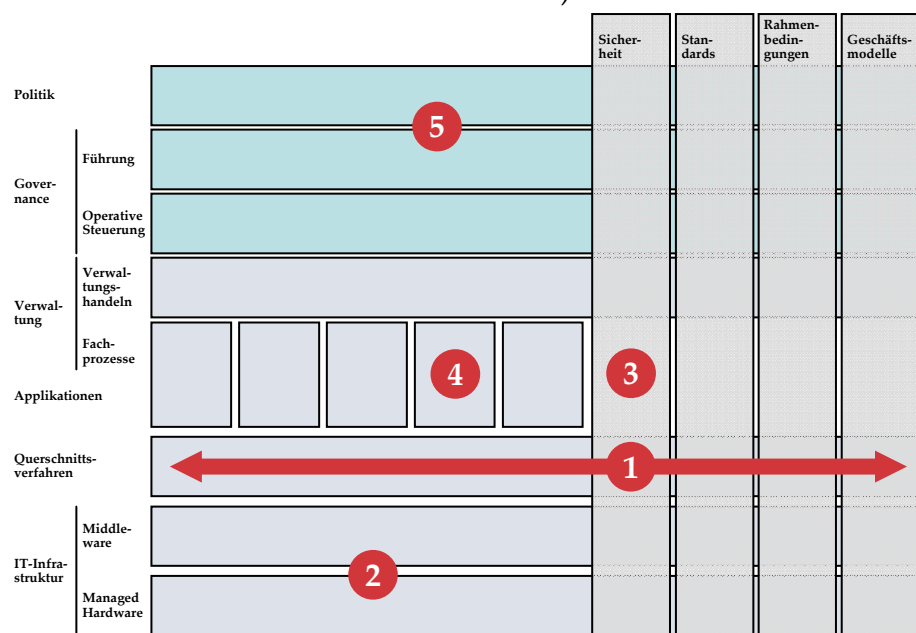
Sicherheit	Standards	Rahmenbedingungen	Geschäftsmodelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Setzen von Standards 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuständigkeiten (Bund, Länder, Kommunen) • Demografie 	
<ul style="list-style-type: none"> • Verantwortung für IT-Sicherheit 	<ul style="list-style-type: none"> • Durchsetzen von Standards 		<ul style="list-style-type: none"> • Public Private Partnerships
<ul style="list-style-type: none"> • Signatur • Authentifizierung 	<ul style="list-style-type: none"> • Definition von semantischen Standards ("XÖV") 	<ul style="list-style-type: none"> • Anforderungen auf Grund von (EU-) Regelungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Public Public Partnerships • Outsourcing
		<ul style="list-style-type: none"> • Überwindung der Fragmentierung auf Grund des Ressortprinzips 	
<ul style="list-style-type: none"> • Datenschutz • Spezifische Anforderungen (innere Sicherheit) 	<ul style="list-style-type: none"> • Definition der IT-Architektur 		

A EU-Initiative i2010



Kernpunkte der i2010-Initiative

- Schaffung eines einheitlichen europäischen Informationsraums durch einen offenen internen Markt (z.B. durch effiziente Frequenzverwaltung und einheitliche Standards für Mobilfernsehen)
- Stärkung von Innovationen und Investitionen in IKT-Forschung zur Wachstumsförderung und Schaffung besserer Arbeitsplätze (z.B. durch Initiativen für Nanotechnologie und eingebettete Systeme)
- Maßnahmen zur Förderung digitaler Integration, **besserer öffentlicher Dienste** und Lebensqualität (z.B. durch Breitbandanbindung ländlicher Gebiete, Aufbau eines europäischen Gesundheitsportals und **Pilotprojekte für die Einführung öffentlicher elektronischer Dienste**)



Vorschlag konkrete Arbeitsthemen ISPRAT*

- 1 Skizze des **Gesamtbildes für "D2010"** (Kommunikationsinfrastruktur, Dokumenten- und Workflowmanagement, Portaldienste, Querschnittsverfahren der Verwaltung, ERP), insbesondere Berücksichtigung der Erfordernis ebenübergreifenden Handelns
- 2 Ausarbeitung eines Aktionsplans zur **Schaffung einer einheitlichen Infrastruktur** für E-Government-Dienste, z.B. durch Definition von einheitlichen, anbieterübergreifenden Standards ("D2010-Konformität" für Anbieter)
- 3 Maßnahmen, um **Authentifizierung und elektronische Signatur seitens der Bürger, der Verwaltung und der Privatwirtschaft** für eGovernment-Anwendungen zu ermöglichen (erforderliche rechtliche Rahmenbedingungen, notwendige Infrastruktur, praktische Umsetzung (Signaturkarte))
- 4 Erarbeitung des Status Quo der **elektronischen Beschaffung** (insbesondere für Beschaffung oberhalb der EU-Grenze) sowie eines Zielbildes (elektronische Verfügbarkeit der Ausschreibungen, Möglichkeit für elektronische Gebote) – Ziel der EU ist 100% Verfügbarkeit von Ausschreibungen auf elektronischem Weg und 50% tatsächliche Nutzung
- 5 Identifikation und Einbinden der **Stakeholder, die eine Initiative "D2010" vorantreiben können**

* Tätigkeit ISPRAT hier fokussiert auf öffentliche Dienste; Gesamt-Scope i2010 wesentlich breiter

Quelle: i2010 eGovernment action plan (COM(2006) 173), Signposts towards eGovernment 2010, Annual Report on the European Information Society (COM(206) 215)

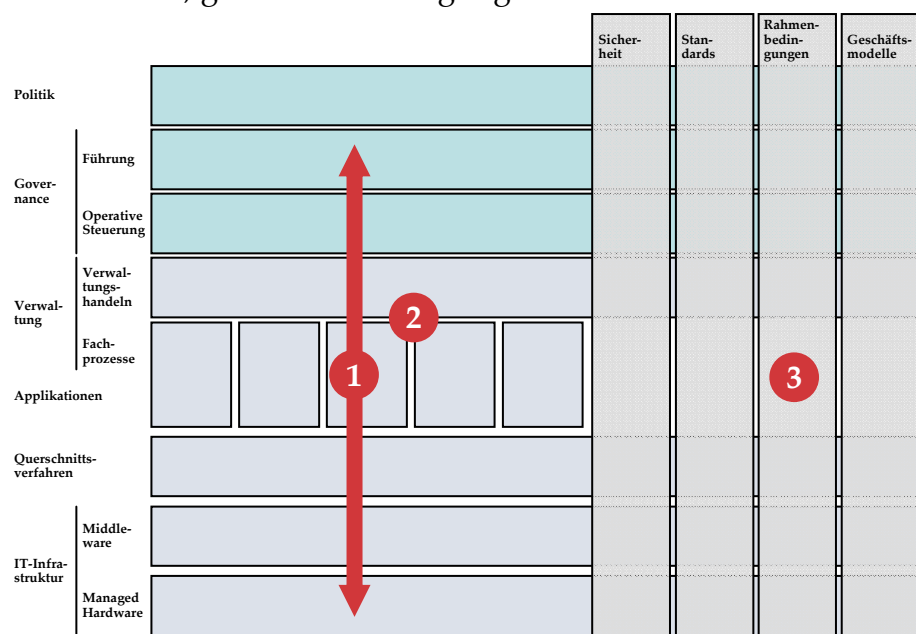
B EU-Dienstleistungsrichtlinie



Kernpunkte der EU-Dienstleistungsrichtlinie

- Ziel ist die Erleichterung der grenzüberschreitenden Erbringung von Dienstleistungen in der EU (Beseitigung wesentlicher rechtlicher Hemmnisse sowie Vereinfachung von Verfahren und Formalitäten)
- Ein wesentlicher Teil der Richtlinie ist die Verwaltungsvereinfachung. Dazu ist die Einrichtung von einheitlichen Ansprechstellen vorgesehen, bei denen alle Verfahren abgewickelt werden können, die im Zusammenhang mit der Beantragung von Genehmigungen anfallen
- Weiterhin müssen alle Verfahren problemlos elektronisch abgewickelt werden können

Wird ein Antrag nicht innerhalb einer vorgegebenen Frist beantwortet, gilt die Genehmigung als erteilt



Vorschlag konkrete Arbeitsthemen ISPRAT

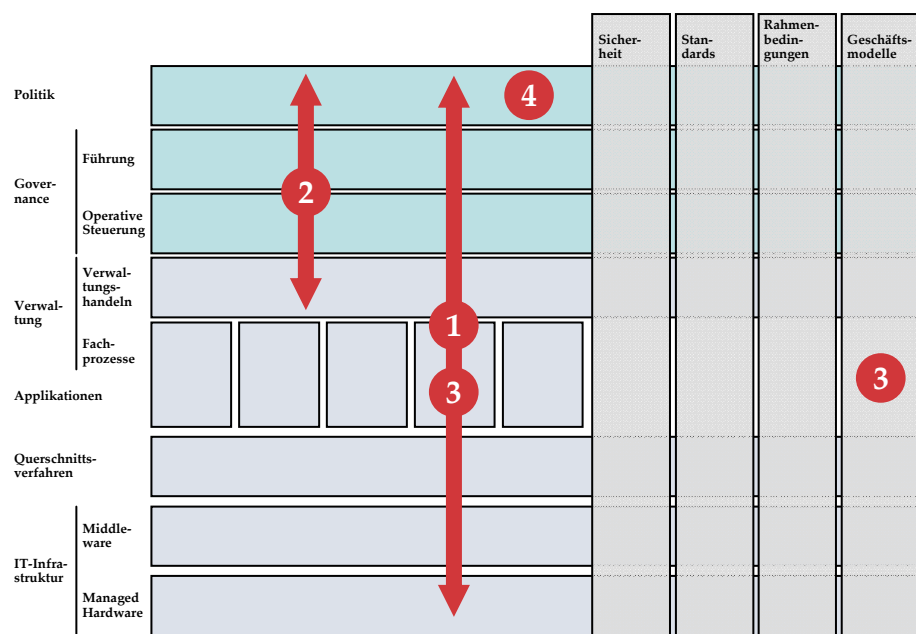
- 1 Entwicklung eines **Positionspapiers, das die organisatorischen und IT-technischen Erfordernisse der EU-Dienstleistungsrichtlinie** für die deutsche Verwaltung im Überblick **darstellt** und den Handlungsbedarf sowohl aus Sicht der Verwaltungsprozesse als auch der erforderlichen IT verdeutlicht
- 2 Entwurf eines **Handlungsprogramms, um die Verwaltungsinformatik an die Erfordernisse der Dienstleistungsrichtlinie anzupassen** (z.B. Schaffung einheitlicher Standards, um die Kommunikation der Kommunen mit der einheitlichen Ansprechstelle zu ermöglichen und um erforderliche Informationen den Behörden anderer Mitgliedsstaaten oder der Kommission auf elektronischem Weg zur Verfügung zu stellen)
- 3 **Analyse des gesetzgeberischen Handlungsbedarfs** zur Umsetzung der Richtlinie in deutsches Recht

Serviceline 311



Erfolgsgeschichte Serviceline 311 (Beispiel NYC)

- Einführung einer zentralen Telefonnummer (311 in Anlehnung an den Notruf 911) für alle Behörden in New York durch Bürgermeister Michael Bloomberg auf Basis seiner Vision eines "open government"
- 311 ist als Call Center mit 24/7-Service organisiert
- Übersetzungsservice in über 170 Sprachen ist verfügbar
- Der Service hat eine hohe Performance erreicht: ca. 13 Mio. Anrufe werden pro Jahr entgegengenommen, die mittlere Wartezeit beträgt 14 Sekunden
- Große Vereinfachung für die Bürger: die Verwaltung belegt ca. 14 Seiten im Telefonbuch



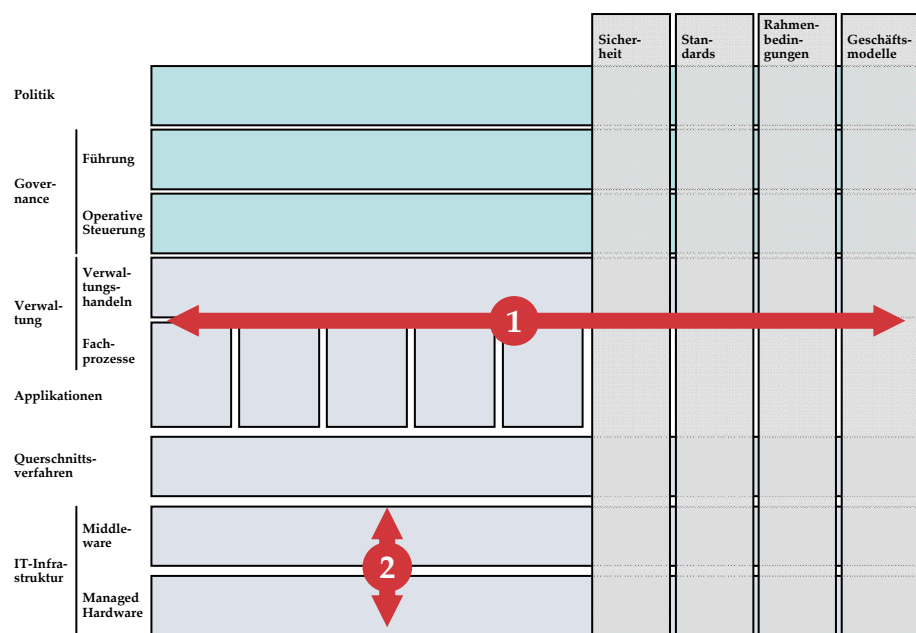
Vorschlag konkrete Arbeitsthemen ISPRAT

- 1 Verständnis der "Story" 311 in New York:**
 - Welches ist die Nutzenfunktion/das **Wertversprechen** für Bürger und Verwaltung?
 - Wie wurde die **Transformation** vom alten Zustand hin zum zentralisierten Service bewerkstelligt?
 - Welche **technischen Voraussetzungen** mußten erfüllt sein bzw. neu erfüllt werden?
- 2 Abgleich der Rahmenbedingungen "New York vs. Deutschland"** (inkl. Verständnis der deutschen Initiativen in Dortmund und Duisburg)
- 3 Erarbeitung eines konkreten 311-Szenarios für Deutschland:**
 - Geografischer Scope (Großstadt vs. Verbund kleinerer Gemeinden); konkreter Vorschlag für einen Piloten
 - Geschäftsmodell und Nutzenanalyse der Serviceline (Einsparungen, Kostenaufteilung zwischen beteiligten Verwaltungen, ggf. Einbeziehung der Privatwirtschaft)
 - Blaupause für die technische Realisierung (z.B. Unterstützung der Lösungsfindung analog zu User-Helpdesk-Systemen)
 - Umsetzungsplan (z.B. orientiert an 311 in NYC)
- 4 Durchführung einer Informationskampagne** im kommunalpolitischen Raum (z.B. Deutscher Städtetag)

D Industrialisierung von Verwaltungsprozessen (Föderalismusreform II)

Kernprobleme

- Hohe Fragmentierung von Verwaltungsprozessen (auch im Backoffice-Bereich) auf allen Ebenen des Prozeß-/IT-Stacks aufgrund von uneinheitlichen Fachverfahren
- Geringer Grad der Arbeitsteilung, d.h. nur wenige Shared Service Center (sowohl für interne Verwaltungsaufgaben als auch für Fachverfahren)* und geringer Grad von Outsourcing von Prozessen an private Anbieter
- Geringer Grad der IT-Konsolidierung in Anwendungs-entwicklung und Infrastruktur, d.h. kritische Masse für effiziente Produktion noch nicht erreicht



Vorschlag konkrete Arbeitsthemen ISPRAT

1 Effizienzerhöhung von Verwaltungsprozessen

- Verstärkte **Arbeitsteilung durch Konsolidierung von Fach- und internen Verwaltungsprozessen** über Aufbau von Shared Service Centern
- Outsourcing von Commodity-Dienstleistungen an private Anbieter, dabei u.U. Berücksichtigung von **Geschäftsmodellen wie z.B. Public Private Partnerships**
- Anwenden von **Maßnahmen zur Prozessverbesserung** aus der Privatwirtschaft: Lean Management (inkl. Standardisierung von Fachprozessen) und Six Sigma
- **Performancemanagement** für Verwaltungsprozesse: Messgrößen und Steuerungsprozesse

2 Konsolidierung der IT-Infrastruktur

- Konsolidierung der IT-Infrastruktur zwecks Gewinnung von Skalenvorteilen, höherer Standardisierung und Modernisierung

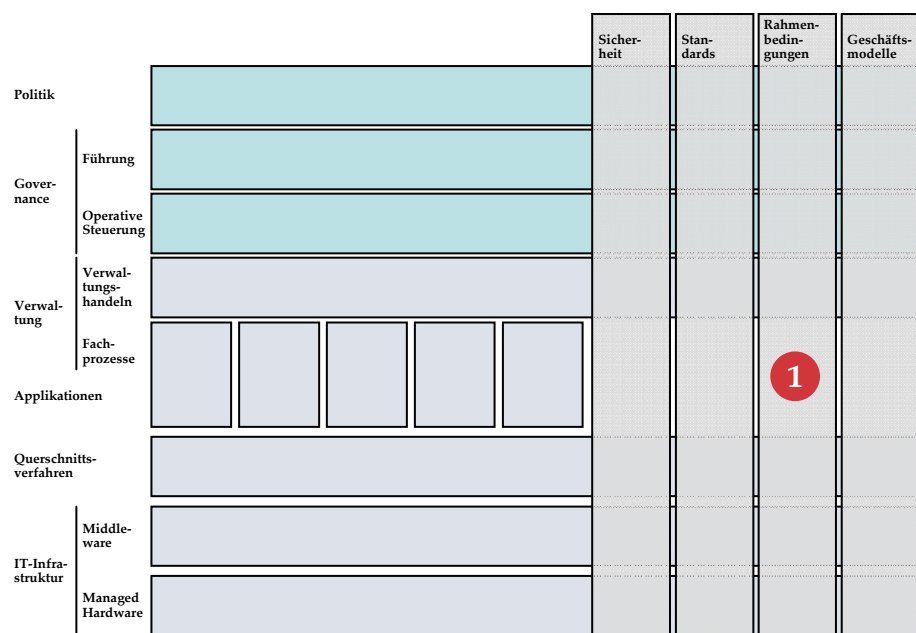
Spezifische,
zu betrachtende
Prozesse/Services
auszuwählen

* Beispiele für Ausnahmen: Landesbesoldungsämter, Landes- und Gebietsrechenzentren

E Bilanzierung im öffentlichen Sektor

Kernprobleme

- Umstellung auf doppelte Buchführung erfordert Aufstellen einer Bilanz für Aktiva/Passiva des öffentlichen Sektors
- Schwierigkeiten bestehen insbesondere bei der Bewertung von Aktiva/Passiva, die in dieser Form nicht bei Unternehmen der Privatwirtschaft auftreten (z.B. Liegenschaften, die nicht verkauft werden können, Wert von Assets, die schwierig zu quantifizieren sind wie z.B. das Recht, Steuern zu erheben, der Wert von Bildung und öffentlicher Sicherheit, sowie die Höhe von zukünftigen Verbindlichkeiten wie z.B. die Verpflichtung zur Zahlung von Sozialleistungen)



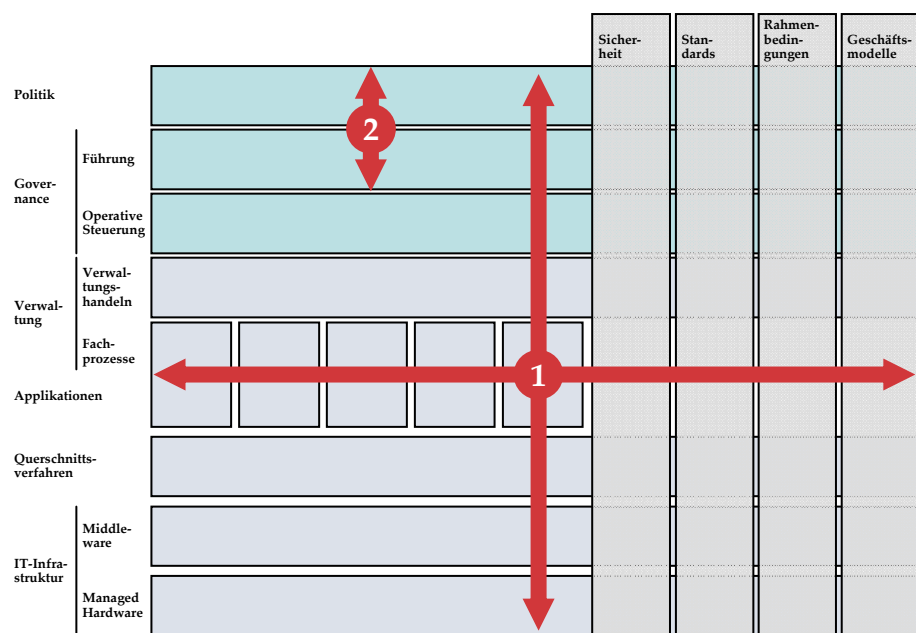
Vorschlag konkrete Arbeitsthemen ISPRAT

- 1 Erarbeitung einer Anpassung der Bilanzierungsprinzipien der Privatwirtschaft auf die Realität im öffentlichen Sektor
 - Analyse der Unzulänglichkeiten der direkten Übertragung von Buchhaltungstandards und Bestandsaufnahme von bestehenden Anpassungen (z.B. erweiterte Kameralistik, Doppik, International Public Sector Accounting Standard IPSAS)
 - Erarbeitung von Lösungsvorschlägen für die identifizierten Lücken
 - Konkrete Anwendung auf einen ausgewählten praktischen Fall, um Brauchbarkeit der erarbeiteten Ansätze zu überprüfen

F Organisation von CIO-Konferenzen

Kernprobleme

- Bestehende Schwierigkeiten, IT als "Top-Management-Thema" bzw. als Thema, das politische Bedeutung besitzt, zu etablieren
- Mangelnde Kommunikation zwischen CIOs (bzw. IT-Verantwortlichen, sofern kein CIO etabliert ist) in Deutschland, sowohl innerhalb von Verwaltungsebenen als auch ebenenübergreifend
- Auf Grund fehlender CIO-Organisation nur geringe Schlagkraft aufgrund von fragmentierten Einzelinitiativen bzw. nicht koordinierter Strategien und Projekte



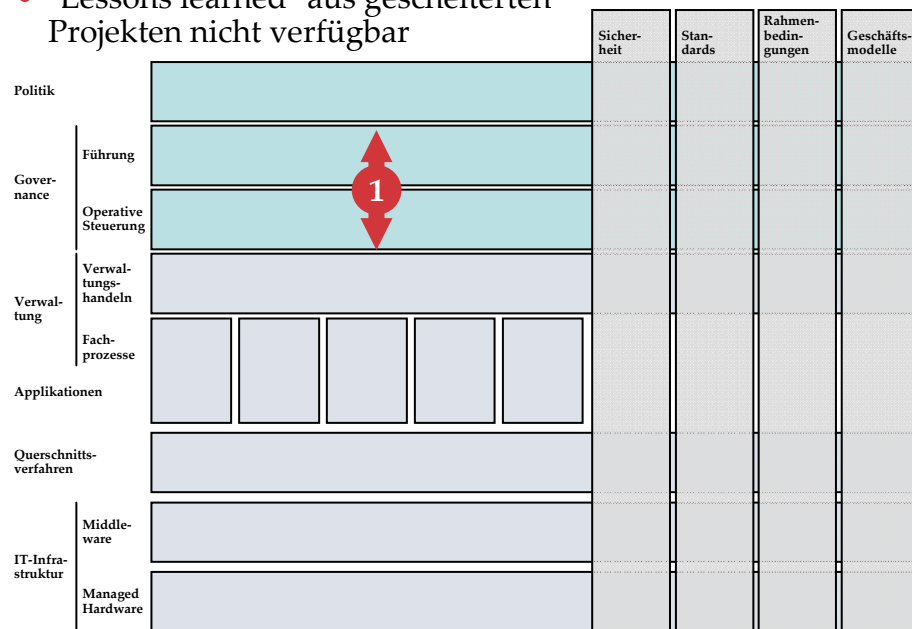
Vorschlag konkretes Vorgehen ISPRAT

- 1 Identifikation der wesentlichen Themen für die CIO-Community, z.B.**
 - Strategien, um IT als politisches Thema zu positionieren
 - Prozess- und Infrastrukturkonsolidierung
 - Ebenenübergreifende Zusammenarbeit betreffs der großen Registerverfahren (Meldewesen, KfZ, Personenstandswesen, Ausländerwesen)
 - Vereinheitlichung von Fachverfahren auf kommunaler bzw. Landesebene
 - Erforderliche Gesetzesänderungen, um E-Government zu vereinfachen und effizienter zu machen (Bsp.: Muss IT hoheitlich sein? Ist das Örtlichkeitsprinzip erforderlich? Was muß sich an den Finanzierungsmodellen ändern?)
- 2 Organisation regelmäßiger CIO-Konferenzen; Vorschlag:**
 - Turnus: ca. 2 mal jährlich
 - Teilnehmer: ca. 10 - 15 ausgewählte CIOs des öffentlichen Sektors (ggf. zusätzlich ein großes Event alle 1 - 2 Jahre für wesentliche IT-Verantwortliche in Deutschland)
 - Ort: Berlin
 - Format sollte folgende Elemente beinhalten:
 - Halb- bis eintägige Veranstaltung mit jeweils einem Leitthema, ggf. mit gemeinsamem Abendessen
 - Plenarvorträge zu ausgewählten Themen (auch unter Einbeziehung von Gastsprechern aus Politik und Privatwirtschaft), z.B. "Rolle des CIOs in Unternehmen der Privatwirtschaft"
 - Arbeitsgruppen mit Workshopcharakter

G Coaching-Workshops für Führungskräfte/Projektleiter

Kernprobleme

- Im öffentlichen Sektor zum Teil wenig ausgeprägtes Führungselbstverständnis und zum Teil geringe Fähigkeiten für das Management kritischer und großer IT-Projekte bzw. IT-Projektportfolios, insbesondere betrifft
 - Projektcontrolling (inkl. Steuerung externer Dienstleister)
 - Verzahnung der Prozeß- und IT-Ebene
 - Nutzeninkasso
- Dadurch hohe Wahrscheinlichkeit für erhöhte Projektkosten, nicht zeitgerechte Fertigstellung und auch für das Scheitern von Projekten sowie fehlendes Nutzeninkasso
- Geringes Ausmaß des Transfers von "Best Practice" zwischen den Akteuren
- "Lessons learned" aus gescheiterten Projekten nicht verfügbar



Vorschlag konkretes Vorgehen ISPRAT

- 1 Durchführung von **Coaching Workshops für "High Potentials"** im öffentlichen Sektor
 - Ziele
 - Vermittlung von Wissen zu den Themen
 - Management großer und kritischer Projekte
 - Weiterentwicklung Führungsfähigkeiten
 - Vernetzung der Teilnehmer über die Veranstaltung heraus (Aufbau einer "Peer-Community")
 - Zielgruppe
 - Operative Leiter von wesentlichen IT-Projekten bzw. Mitarbeiter, die in diese Richtung entwickelt werden sollen und die idealerweise bereits Mitglied in einem Talentpool/"Goldfischteich" sind
 - Auswahl zum Zweck des besseren Austauschs von Best Practice verwaltungsebenenübergreifend bzw. nicht auf eine Geografie beschränkt
 - Format: Eintägige Offsite-Veranstaltung mit 1 - 2 kürzeren Nachtreffen im Abstand von einigen Monaten, Institutionalisierung des "Peer-Reviews" von Projekten
 - Referenten: Erfahrene Projektleiter aus Industrie, öffentlicher Verwaltung und Beratungsunternehmen
 - Mögliche erste Zielgruppen: Projektleiter aus
 - Deutschland online
 - Ländern/Kommunen mit ambitionierten E-Government-Programmen

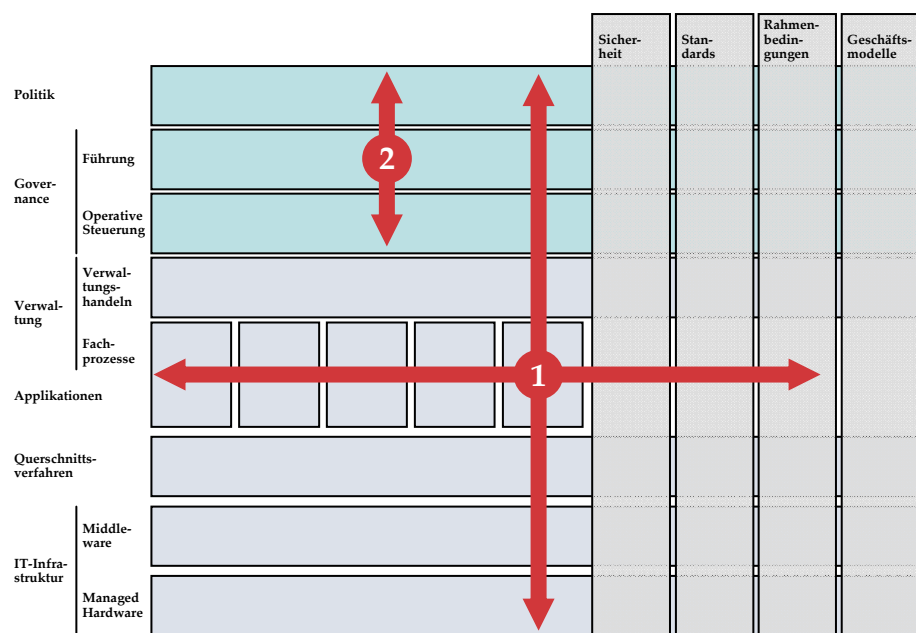
H E-Government-Vorlesungsreihe an Hochschulen

Kernprobleme

- E-Government in der vollen Breite (noch) kein Thema an Hochschulen, die zukünftige Führungspersönlichkeiten für den öffentlichen Sektor ausbilden
- Mangelnde Sensibilität für die Wichtigkeit von IT, deren Chancen und Risiken sowie deren Rahmenbedingungen für die Verbesserung von Verwaltungsprozessen

Vorschlag konkretes Vorgehen ISPRAT

- 1 Entwicklung eines **Curriculums für die Lehre von E-Government** an Universitäten
 - Curriculum sollte den gesamten Prozeß- und IT-Stack umfassen, d.h. von technischen Grundlagen bis hin zu politischen Voraussetzungen/Implikationen alle Themen abdecken
 - Ausrichtung stark praxisbezogen durch Bearbeitung von Cases
- 2 Durchführung der **Vorlesungsreihe** an ausgewählten Hochschulen, dabei enge Zusammenarbeit mit Politik, Verwaltung und Privatwirtschaft über Gastsprecher bzw. Praktika



H Elemente eines E-Government-Curriculums

- **E-Government:** Begriffsdefinition, Überblick, Chancen und Risiken, Beispiele
- **Technische Grundlagen für E-Government:** Aufbau der IT-Infrastruktur (Netzwerke, Rechenzentren, Grundzüge der Middleware), Querschnittsverfahren (z.B. Verzeichnisdienste und Dokumentenmanagement) und Anwendungsarchitekturen, Chancen von serviceorientierten Architekturen, Komplexitäts- und Kostentreiber in der IT, Erfolgsbeispiele für IT-Konsolidierung
- **Integration Fachverfahren und IT:** Landschaft der Fachverfahren auf den 3 Verwaltungsebenen Bund, Länder und Kommunen, exemplarische Abbildung ausgewählter Fachverfahren in IT (Beschreibung, Vorgehen, Herausforderungen, Randbedingungen)
- **Standards:** Existierende Standards (z.B. SAGA und DOMEA) sowie deren Vor- und Nachteile
- **Großprojektmanagement:** Projektmanagement und -controlling, Erfolgsfaktoren, Nutzeninkasso
- **Geschäftsmodelle:** öffentliche Strukturen, PPP, Outsourcing, Shared Service Center (wie betreibt man erfolgreiche Arbeitsteilung?)
- **Fallstudien:** Erfolgsgeschichten (z.B. Österreich, UK, Hessen) vs. gescheiterte Projekte
- **Politik/Gesetzgebung/Governance:** Voraussetzungen für erfolgreiches E-Government: gesetzliche Rahmenbedingungen, erfolgreiche Governancestrukturen für IT im öffentlichen Sektor
- **Ausblick:** (Erwartete) wesentliche Entwicklungen/aktuelle Themen: z.B. Meldewesen, elektronische Signatur, Weiterentwicklung von Deutschland online

- Ziel: Etablierung einer Vorlesung, die in Ergänzung zu einem MBA- oder Technikstudiengang in einem einsemestrigen Kurs Kernpunkte zum E-Government vermittelt
- Themen ggf. auf 2 - 3 Dozenten zu verteilen