



IT-STRATEGIEBERICHT

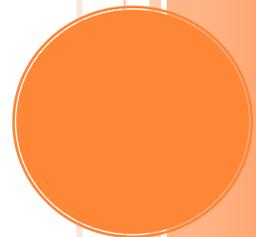
2011

KREIS METTMANN – AMT FÜR INFORMATIONSTECHNIK

AUSGANGSLAGE – STRATEGIE – UMSETZUNG - AUSBLICK

Amt für Informationstechnik

28.10.2011



IT-STRATEGIEBERICHT

2011

Kreis Mettmann – Amt für Informationstechnik

Inhalt

Vorwort.....	5
1 Vorbemerkung.....	7
1.1 Allgemeine Ausgangslage	7
1.2 Ausgangslage im Kreis Mettmann.....	9
2 IT-Strategie der Kreisverwaltung.....	11
2.1 Ziele der Verwaltung.....	11
2.2 Informationstechnische Ziele.....	13
2.2.1 Strategieüberlegungen	13
2.2.2 IT-Leitlinien	15
2.2.3 IT-Zielsystem.....	16
2.3 IT-Strategie.....	19
2.3.1 Einführung	19
2.3.2 Strategiefeld „Normierung und Steuerung“	20
2.3.3 Strategiefeld „Leistungserbringung“	23
2.3.4 Finanzierungsmodell des IT-Einsatzes.....	25
2.3.5 IT-Architektur und –Infrastruktur	27
2.4 IT-Services und Leistungsprozesse	35
2.5 IT-Fachplanung.....	36
2.6 Ausschuss für Informationstechnologie	38

2.7	Interkommunale Zusammenarbeit	39
2.7.1	Einführung	39
2.7.2	Chancen und Risiken	40
2.7.3	Umsetzung	44
3	Hardware	47
3.1	Ausgangslage	47
3.2	Modernisierung der IT-Infrastruktur	49
4	Software	53
4.1	Softwarestrategische Überlegungen	53
4.2	Softwarestandardisierungen	55
4.3	Softwarebereitstellung durch Dritte	56
4.4	Betriebswirtschaftliche Standardsoftware	57
4.5	Softwareprojekte	59
4.5.1	Strategische Softwareprojekte	59
4.5.2	IT-Vorhaben der Fachämter	63
4.5.3	Vorhaben der IT-Bereitstellung	65
5	IT an Schulen	67
5.1	Einführung	67
5.2	Handlungsrahmen	69
5.2.1	Allgemeines	69
5.2.2	Pädagogischer Bereich	70
5.2.3	Verwaltungsbereich	71

5.3	Standards.....	72
5.3.1	Hardware.....	72
5.3.2	Betriebssystem	72
5.3.3	Vorhandene Ausstattung	73
5.3.4	Datensicherheit.....	73
5.4	Betreuung.....	74
6	Kreis Mettmann Info-Service.....	75
6.1	Ausgangslage	75
6.2	Bisherige Phasen	76
6.3	Aktuelle Entwicklungen	77
7	IT-Kennzahlen und Kostenentwicklung.....	81
7.1	Entwicklung der laufenden IT-Kosten.....	81
7.2	IT-Kennzahlen	87
7.3	Entwicklung der IT-Kosten pro Arbeitsplatz und pro Einwohner.....	91
8	E-Government.....	93
8.1	Einleitung	93
8.2	Ausrichtung.....	95
8.3	Funktionen	97
8.4	Handlungsleitfaden	98
9	Ausblick.....	101
	Impressum:.....	103

VORWORT

In den letzten dreißig Jahren hat sich die kommunale IT-Landschaft in vielfacher Weise und teilweise dramatisch geändert.

Computer der Zukunft werden nicht mehr als 1,5 Tonnen wiegen (Die Zeitschrift *Populäre Mechanik* 1949)

Der informationstechnische Fortschritt hat dabei auch vor der Verwaltung nicht Halt gemacht. Galt es Anfang der 70er Jahre noch, überhaupt Informationstechnik in den Kommunen zu etablieren, ist zwischenzeitlich eine flächendeckende Sättigung erreicht. Für fast jede kommunale Aufgabe existiert mittlerweile eine passende – teilweise noch individuell entwickelte – Software. In der Kernverwaltung existiert praktisch eine Vollausstattung mit vernetzten IT-Arbeitsplätzen.

Die IT-Situation der Kreisverwaltung Mettmann ist gekennzeichnet durch einen Entwicklungspfad von ca. 100 Bildschirmarbeitsplätzen im Jahr 1991 (davon nur wenige PCs) bis zu 1.100 Arbeitsplätzen im Jahr 2009.

Heute hat die Zahl der IT-Arbeitsplätze in der Kreisverwaltung bereits 1.200 überschritten – zusammen mit den Schulen in Kreisträgerschaft liegt die Zahl bei über 3.700.

„Ich denke, es gibt weltweit einen Markt für fünf Computer.“ (Thomas J. Watson, IBM, 1943)

Auch aufgrund der Mitgliedschaft im kommunalen IT-Zweckverband KDN hat die Kreisverwaltung eine offene IT-Landschaft erreicht – sie kann bei jeder IT-Dienstleistung frei entscheiden, ob sie diese selbst erbringen oder auf dem Markt einkaufen oder vom Zweckverband beziehen möchte („make or buy“).

Der vorliegende Bericht beschreibt die aktuelle informationstechnologische Ausrichtung des Kreises Mettmann. Er vermittelt die Grundlagen, informiert über Ziele und Maßnahmen und beschreibt den aktuell erreichten Stand.

Er dient damit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Kreisverwaltung, der politischen Vertretung und interessierten Dritten als Informationsquelle, um einen Überblick über die IT-Strategie des Kreises Mettmann zu erhalten.

Martin M. Richter
Kreisdirektor

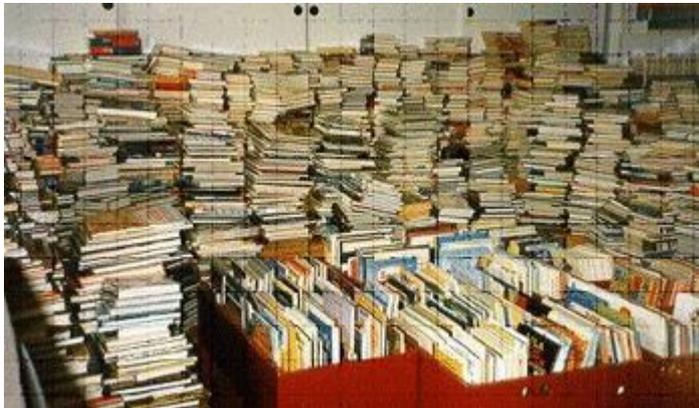


1 VORBEMERKUNG

1.1 Allgemeine Ausgangslage

Informationen werden mittlerweile als die unternehmerische Ressource schlechthin angesehen, sie stehen über allen anderen Produktionsfaktoren im Unternehmen und sind gleichzeitig Bestandteil jedes anderen Faktors.

Unternehmen wie öffentliche Institutionen müssen sich den Herausforderungen, die mit dem rasant wachsenden Informationsvolumen sowie der Informationsintensität und der daraus entstehenden Informationsvielfalt verbunden sind, gleichermaßen stellen.



Aus diesem Kontext heraus müssen sie sich permanent mit den folgenden Fragen auseinandersetzen:

- Welche Informationen werden benötigt?
- Woher kommen diese Informationen?
- Wie lassen sie sich beschaffen?

- Wie können sie effizient bereitgestellt werden?
- Wie sollen die Informationen verarbeitet werden?

Diese Aufgaben sind heute von Verwaltungen ohne eine leistungsfähige, technologische Basis und die dazu gehörige organisatorische Umgebung nicht mehr durchführbar.

Im Gegenteil, für die Mehrzahl der Verwaltungen ist der Einsatz moderner Informationstechnologien inzwischen eine unabdingbare Grundvoraussetzung ihrer Geschäftstätigkeit. Banken und Versicherungen beispielsweise können ohne zuverlässige und hochverfügbare IT-Systeme nicht mehr im Wettbewerb bestehen.

Die ständig zunehmenden IT-Potenziale schaffen Voraussetzungen für völlig neue, bisher nicht denkbare Ziele und Strategien. Beispiele dafür sind die Entwicklungen im E-Government. Daher ist die IT in zukunftsorientierten Verwaltungen funktionale Basis und zugleich auch Bestandteil der Strategie.

Es geht dabei nicht mehr nur um die Anpassung der IT-Landschaft an die Verwaltungsziele, sondern um die Neugestaltung von Zielen und Strategien durch die bewusste Nutzung der informationstechnischen Möglichkeiten.

Die einzelne Information bestimmt in seinem Kontext und seinen Verbindungen zu Vorgängen, Strategien und Zielen ihren eigentlichen Wert und entwickelt sich zu Wissen weiter – Informationen mit intelligentem Netzwerk. Der zielgerichteten Bereitstellung von Wissen wird in der Zukunft eine besondere Bedeutung zukommen. Die IT muss bei der erfolgreichen Bereitstellung von Wissen mitwirken.

Ziel muss es sein, Verwaltungsmanagement und IT-Management miteinander zu verbinden. Das IT-Management darf nicht erst beim Umsetzen der Ziele und Strategien aktiv werden, sondern muss schon bei der Diskussion und Festlegung mitwirken.

1.2 Ausgangslage im Kreis Mettmann

Aufgrund des Auftrages an die kommunale IT, für jede fachliche Fragestellung ein passendes Werkzeug zu finden oder zu erstellen, entwickelte sich eine zersplitterte IT-Landschaft in Nordrhein-Westfalen, die charakterisiert ist durch eine hohe Zahl von nur schlecht miteinander verknüpften Verfahren in heterogenen technischen Infrastrukturen.

Diese komplexe Ausgangslage galt nicht nur für die IT-Landschaft jeder einzelnen Kommune, sondern auch für die IT-Landschaft auf Kreis- oder Landesebene. Die kleingliedrige Rechenzentrumslandschaft in NRW steht dafür als deutliches Beispiel.

Beim Kreis Mettmann begann jedoch frühzeitig ein Umdenkungsprozess im Hinblick auf Ziele, Lösungstiefen sowie die Abgrenzung zwischen strategischen und operativen Aufgaben.

Aufgrund des Kreistagsbeschlusses vom 18.12.2008 wurde im Jahr 2009 die Informations- und Kommunikationstechnik im Kreis Mettmann neu organisiert und vom bisherigen Eigenbetrieb ME-BIT als Amt für Informationstechnik in die Kernverwaltung integriert.

Alle IT-Aufgaben wurden damit als Amt im Dezernat des Kreisdirektors angesiedelt.

Die strategische IT-Steuerung hat dabei die Aufgabe, die Entwicklung der IT-Landschaft zu beobachten und handlungsrelevante Konzepte für alle IT-Handlungsfelder im Rahmen einer strategischen Gesamtausrichtung des Kreises Mettmann zu entwickeln.

Der operative IT-Service übernahm alle Aufgaben im Bereich der IT-Dienstleistungen, der IT-Beschaffung und der -installation (Hard- und Software), wartet und betreut das kreisweite Netzwerk sowie alle vorhandenen Server und IT-Endgeräte, soweit keine separate Vereinbarung getroffen wurde.

2 IT-STRATEGIE DER KREISVERWALTUNG

2.1 Ziele der Verwaltung

Ziel der Verwaltung ist es, die Aufgaben des Kreises allgemeinwohlbezogen, bürgerfreundlich, wirtschaftlich, umweltgerecht, sozialverträglich und mitarbeiterorientiert zu erfüllen. Im Mittelpunkt strategischer Überlegungen steht die Dienstleistungsorientierung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern, den Unternehmen und anderen Behörden.

Die Aufgabenerfüllung folgt den Zielstellungen einer leistungsfähigen Verwaltungsorganisation, einer steten Aufgabenkritik, der Fortentwicklung dienstleistungsnaher Verwaltungsstrukturen, dem Aufbau und der Förderung interkommunalen Zusammenarbeit und der Vereinfachung und Beschleunigung von Verfahren zum Angebot der Dienstleistungen.

Die Kreisverwaltung Mettmann hat mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bereits in den neunziger Jahren einen Neuorientierungsprozess durchlaufen, der die Kreisverwaltung Mettmann als bürgerorientierten Dienstleister ein gutes Stück vorangebracht hat. Einen weiteren wichtigen Meilenstein im Modernisierungsprozess der Verwaltung markierte die flächendeckende Umstellung auf das Neue Kommunale Finanzmanagement (NKF) im Jahr 2007.

Die Kreisverwaltung Mettmann will auch in Zukunft ein moderner, dem Gemeinwohl verpflichteter, bürgerfreundlicher und

wirtschaftsnaher Dienstleister sein, der neuen Anforderungen gewachsen ist und sich geänderten Rahmenbedingungen flexibel anpassen kann. Die Verwaltung versteht sich insoweit auch als lernende Organisation, die offen für neue Entwicklungen und Ideen, ständig bestrebt ist, die eigene Leistungsfähigkeit und Servicequalität zu verbessern.

Die Ziele und Leistungen der Verwaltung orientieren sich an den Bedürfnissen der Menschen, die im Kreis Mettmann leben, arbeiten oder zu Gast sind. Die Kreisverwaltung sieht sich als kompetenter und verlässlicher Ansprechpartner für die Wirtschaft, Verbände und andere öffentliche Verwaltungen, vor allem aber für die kreisangehörigen Städte und die politischen Gremien, in gemeinsamer Verantwortung für das Gemeinwohl.

Die Kreisverwaltung ist bestrebt, ihre Aufgaben zeitnah und wirksam an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger auszurichten. Die Beschleunigung und Straffung von Verwaltungsabläufen sowie die Optimierung der Servicequalität bilden dabei eine aktuelle Forderung, gerade auch bei der kontinuierlichen Verbesserung der Zugangsmöglichkeiten für die Bürgerinnen und Bürger zu den Dienstleistungen der Verwaltung.

Die Kreisverwaltung soll für die Bürgerinnen und Bürger persönlich, telefonisch, schriftlich, per Telefax und elektronisch erreichbar sein.

Die „elektronische Kreisverwaltung“ (das E-Government) umfasst (vgl. auch Kapitel 8):

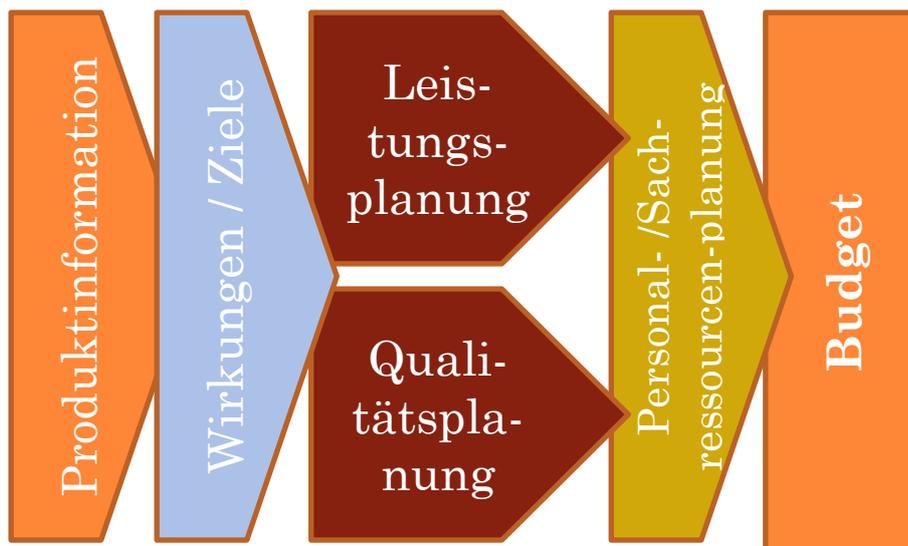
- die Interaktion von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen mit der Kreisverwaltung Mettmann über Internet-Techniken
- sowie die Kommunikationsabläufe zwischen der Kreisverwaltung und anderen Verwaltungen, Behörden und sonstigen Einrichtungen
- und schließt die Automatisierung interner Vorgänge der Kreisverwaltung Mettmann

Die Aufgabe des E-Government der Kreisverwaltung besteht vor allem darin, wirtschaftliche, ganzheitliche und möglichst medienbruchfreie Lösungen mit den Mitteln der Informations- und Kommunikationstechnik zu schaffen, die den fachlichen Erfordernissen gerecht werden und die Zugänglichkeit der Verwaltungsleistungen zeitnah verbessern.

2.2 Informationstechnische Ziele

2.2.1 Strategieüberlegungen

Die outputorientierte Steuerung des Verwaltungshandelns bedingt, "vom Produkt her" festzulegen, was vom wem in welcher Qualität geleistet werden soll.



Vor dem Hintergrund der Haushaltslage des Kreises Mettmann muss klar sein, dass knappe Finanzmittel eine dominierende Rolle spielen werden – und dass deshalb die IT zum einen Sorge tragen muss, Verwaltungsabläufe unterschiedlichster Art zu optimieren, um wirtschaftliche Freiräume zu erreichen; zum anderen muss sie einen Beitrag dazu liefern, ein Controlling- und Berichtswesen zu unterstützen, das den Anforderungen von Kreistag und Verwaltungsführung gerecht wird, um eine optimale Steuerung zu ermöglichen.

Das betriebliche Rechnungswesen kennt solche Instrumente bereits in Form von Kosten- und Leistungsrechnung, aber auch von Kennzahlen, mit deren Hilfe Prozesse vergleichbar gemacht werden können.

Die IT-Strategie verfolgt – im Verbund mit den Strategien der Organisationsentwicklung – dabei den Zweck, durch Standardisierungen sowohl auf der Hardware-, als auch auf der Software-, als auch auf der Prozessseite einen wichtigen Beitrag zur Prozessoptimierung und damit zur Haushaltskonsolidierung zu liefern.

2.2.2 IT-Leitlinien

Durch den Einsatz verwaltungsweiter Informations- und Kommunikationssysteme bei der Kreisverwaltung Mettmann soll einerseits die Qualität der Dienstleistungen auf einem möglichst hohen Niveau sichergestellt werden, andererseits sollen die betriebswirtschaftlichen Kosten möglichst gering gehalten werden.

Die Kernprozesse der Geschäftstätigkeit müssen effektiv unterstützt werden. Effektivität der Aufgabenerfüllung (Erledigung der richtigen Aufgaben) hat Vorrang vor Effizienz (richtige Erledigung der Aufgabe).

Jeder IT-Einsatz muss sich an der Ausrichtung an der Gesamtzielrichtung messen lassen. Er muss entweder einen Mehrwert bei der Aufgabenerfüllung bedeuten, der Arbeitserleichterung dienen oder zur Ressourcenschonung beitragen.

IT-Einsatz geschieht niemals um seiner selbst wegen. Der Grad der IT-Unterstützung sowie der Grad der Innovation richtet sich immer nach den Erfordernissen des effektiven Verwaltungshandelns.

Das Informationsmanagement versteht sich als Dienstleister der Kreisverwaltung, es unterstützt den Kreis und seine Einrichtungen bei der Einführung neuer Steuerungselemente, stellt Informationen bereit und bietet Dienste an. Das Informationsmanagement sorgt für Standardisierungen, bündelt Kompetenzen und Ressourcen und dient damit dem wirtschaftlichen Erfolg.

Grundsätzlich wird Standardsoftware eingesetzt. Nur wenn keine für die Erledigung der Aufgaben geeignete und wirtschaftliche Standardsoftware erhältlich ist, kommen Eigenentwicklungen in Betracht.

Der Kreis Mettmann ist bestrebt, alle Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnik zu nutzen, die Arbeitsbedingungen seiner Beschäftigten zu verbessern und ihre Effizienz zu steigern. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit entsprechenden Aufgabenstellungen werden dadurch zusätzliche bzw. leicht erreichbare Informationsquellen für ihre tägliche Arbeit verfügbar gemacht.

Auch der Kreis Mettmann ist auf dem Weg in die „Informationsgesellschaft“. Alle Felder des öffentlichen und privaten Lebens haben sich bereits verändert und werden sich – immer schneller – weiter ändern. Die Kreisverwaltung hat dabei den Willen, diesen Prozess nicht reaktiv mit zu erleben, sondern ihn aktiv mit zu gestalten. Alle neuen Technologien werden permanent in diese Arbeit einbezogen, auf Umsetzbarkeit geprüft und ggfls. im erforderlichen Umfang eingeführt.

2.2.3 IT-Zielsystem

Auch in Zeiten schwieriger Haushaltsgestaltungen muss die Verwaltung handlungsfähig bleiben. „Handlungsfähig“ bedeutet hier, dass alle Ebenen der Informationstechnik genutzt werden müssen.

Die Werkzeuge der Verwaltung müssen kontinuierlich dem Stand der Technik angepasst werden, wenn sie nicht sogar selbst den Stand der Technik prägt.

Die von diesen Werkzeugen betroffenen Ebenen sind „Kommunikation“, „Information“ und „Aufgabenerfüllung“:

Aufgabenerfüllung

Kommunikation

Information

Die Informationstechnik verfolgt dabei dienstleistend folgende Ziele

- Optimierung (Verschlankung, Verkürzung) der Verwaltungsprozesse
- Verbesserung der Bürgerfreundlichkeit durch elektronische Dienstleistungen (E-Government)
- Reduzierung der Sachkosten
- Reduzierung redundanter Personalaufwände
- Verhinderung des Wissensverlustes

Strategiezeitplan:

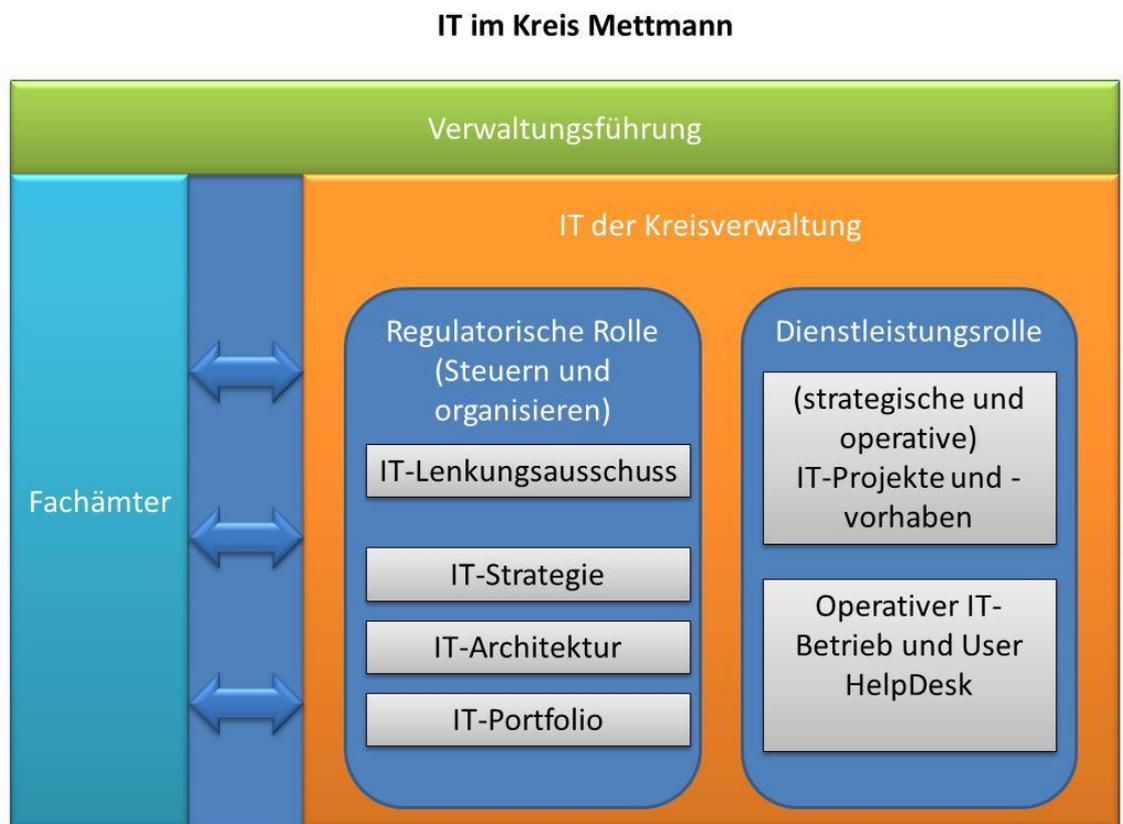
Nr.	Aufgabenname	2012				2013				2014				2015				2016				2017			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
1	Optimierung Amtsbetrieb	[Blue bar spanning all quarters from 2012 to 2017]																							
2	IT-Sicherheit	[Blue bar]																							
3	Betriebswirtschaftliche IT-Steuerung	[Blue bar]																							
4	Wissensmanagement													[Blue bar]											
5	Dokumentenmanagement					[Blue bar]																			
6	Endgerätevereinheitlichung									[Blue bar]															
7	Mobile Computing																	[Blue bar]							
8	Elektronische Verwaltungsprozesse									[Blue bar]															

Der Erreichung dieser Ziele dienen der Betrieb der im Kapitel 3 beschriebenen Infrastruktur sowie die Durchführung der im Kapitel 4 beschriebenen Softwareprojekte.

2.3 IT-Strategie

2.3.1 Einführung

Aus den unter 2.2 dargelegten Zielen der Verwaltung folgt die IT-Strategie.



Danach sind zwei Strategiefelder mit unterschiedlichen strategischen Zielen zu unterscheiden:

- Das Strategiefeld „Normierung und Steuerung“ und
- Das Strategiefeld „Leistungserbringung“

Dem Strategiefeld „Normierung und Steuerung“ obliegt dabei die Ausrichtung der IT der Kreisverwaltung im Hinblick auf

- Standardisierung der Leistungserbringung sowie der
- Aufbau- und Ablauforganisation der informationstechnischen Unterstützung.

Dem Strategiefeld „Leistungserbringung“ obliegen dabei die betrieblichen Ziele

- Kundenorientierung
- Steuerbarkeit
- Innovationsfähigkeit

2.3.2 Strategiefeld „Normierung und Steuerung“

Organisation der IT-Steuerung

Die Steuerung der kommunalen Informationsverarbeitung erfolgt mit dem Ziel, verwaltungsweit einen effektiven und effizienten IT-Einsatz zu erreichen. „Effektiv“ bedeutet dabei, die „richtigen“ IT-Projekte zur „richtigen“ Zeit einzuplanen, „effizient“ bedeutet, diese Projekte mit dem geringstmöglichen Mitteleinsatz, also so wirtschaftlich wie möglich, durchzuführen.

Dabei sind drei Sichten mit nicht unerheblichen Ziel- und Interessenkonflikten zu unterscheiden:

- Die Sicht der Verwaltungsführung mit dem Ziel der strategischen Implementierung von IT zur Optimierung der Gesamtverwaltung
- Die Sicht der IT-Nutzer mit dem Ziel der Unterstützung der Geschäftsprozesse und
- Die Sicht der IT-Bereitstellung mit dem Ziel des geringstmöglichen Aufwandes bei gegebenem Leistungsniveau

Nur, wenn diese Ziel- und Interessenkonflikte aufgelöst werden, entsteht der optimale Nutzen für die Gesamtverwaltung.

Erforderlich dazu ist ein ganzheitliches IT-Management, welches die Bedürfnisse aller drei Interessengruppen gleichermaßen berücksichtigt.

Mit dieser Funktion ist beim Kreis Mettmann das Amt für Informationstechnik betraut, die Aufgaben beziehen sich im Einzelnen auf

- IT-Strategie
- IT-Controlling
- IT-Fachplanung
- Projektüberwachung
- Betriebswirtschaftliche Steuerung der IT-Prozessunterstützung
- IT-Bereitstellung (operative Dienstleistungen)
- IT-Vergaben / Beschaffungsstelle
- Eigenständige Erbringung der Dienstleistung
- Beauftragung externer Dienstleister

- Vertretung des Kreises Mettmann in IT-Fragen der interkommunalen Zusammenarbeit – insbesondere mit dem Zweckverband KDN (Dachverband der kommunalen IT-Dienstleister in Nordrhein-Westfalen)

Aufbauorganisation

Bei der Umsetzung der IT-Strategie wirken alle Einrichtungen der Verwaltung vertrauensvoll zusammen:

- Die Fachämter und Einrichtungen sind der Kern der Umsetzungsstrategie. Sie formulieren ihre Bedarfe über die Dezerenate an den IT-Lenkungsausschuss.
- Die Fachämter und Einrichtungen werden bei ihrer Arbeit durch IT-Koordinatoren unterstützt. Diese bilden die Schnittstelle zum Amt für Informationstechnik.
- Das Haupt- und Personalamt ist die zentrale Stelle der Kreisverwaltung für Organisation und Prozessmanagement. Es steuert alle Veränderungsprozesse in der Aufbau- und Ablauforganisation.
- Der IT-Lenkungsausschuss ist das zentrale Gremium zur jährlichen IT-Fachplanung. Er setzt sich zusammen aus Vertretern aller Dezerenate sowie der Querschnittseinrichtungen. Der IT-Lenkungsausschuss entscheidet über alle Fragen der inhaltlichen und strategischen Weiterentwicklung in IT-Fragen bzw. bereitet entsprechende Beschlüsse der Verwaltungsführung vor.
- Der Datenschutzbeauftragte des Kreises ist von den Fachämtern und Einrichtungen bei allen Planungen zu IT-Verfahren, die den Umgang mit personenbezogenen Daten betreffen, frühzeitig zu beteiligen. Die Beschreibung aller IT-Verfahren der jeweiligen Einrichtung (Verfahrensverzeichnis), in denen

personenbezogene Daten verarbeitet werden, ist ihr/ihm nach Maßgabe des Datenschutzgesetzes NRW (DSG NRW) vorzulegen.

Darüber hinaus ist er bei allen Aufgaben nach dem DSG NRW, insbesondere bei der Durchführung der Vorabkontrolle und der Einhaltung des Sicherheitskonzeptes nach § 10 DSG NRW durch die Einrichtungen zu unterstützen. Er ist Mitglied des IT-Lenkungsausschusses und kann somit – neben seinen gesetzlichen Befugnissen – bereits im Vorfeld frühzeitig gestaltend bei der IT-Weiterentwicklung mitwirken.

- Der/die von der Verwaltungsleitung benannte Sicherheitsbeauftragte initiiert und koordiniert die IT- Sicherheit für den Kreis und entwickelt sie weiter. Der Aufgabenbereich umfasst dabei im Wesentlichen die Steuerung und Koordination des IT- Sicherheitsprozesses, die Erstellung des IT- Sicherheits- und Notfallvorsorgekonzeptes und die Erarbeitung eines Realisierungsplans für die IT- Sicherheitsmaßnahmen sowie die Koordination von sicherheitsrelevanten Projekten

2.3.3 Strategiefeld „Leistungserbringung“

Kundenorientierung

Die IT der Kreisverwaltung hat die Aufgabe, Unterstützung der Fachämter bei der optimalen Abwicklung der Geschäftsprozesse bzw. Verwaltungsabläufe zu liefern.

Der Kernauftrag lautet:

Bereitstellung passgenauer und kosteneffizienter IT-Services durch optimale Bedienung der aktuellen Nachfrage sowie schnelle und flexible Reaktion auf sich verändernde Rahmenbedingungen bei den Fachämtern.

Steuerbarkeit

Zur Erreichung der Ziele ist die Steuerbarkeit der IT unabdingbar. Neben den üblichen Fragen zur Aufbau- und Ablauforganisation ist die Ermittlung und Verfolgung betriebswirtschaftlicher Kennzahlen essenziell. Die IT benötigt daher sowohl ein Konzept zur betriebswirtschaftlichen Steuerung, eine prozessorientierte IT-Kosten- und Leistungsverrechnung und ein valides Kennzahlenset.

Innovationsfähigkeit

Die IT ist heute bereits geprägt durch äußerst leistungsfähige Systeme. Kennzeichnend für die gegenwärtige Entwicklung sind immer kürzer aufeinander folgende Innovationszyklen, die mit großen qualitativen Sprüngen der Technologien und Produkte verbunden sind. Im Einzelnen sind die Veränderungen der IT durch folgende Entwicklungstrends gekennzeichnet:

- Die Anforderungen an die Funktionalität der IT-Systeme werden vielfältiger
- Der Grad der Vernetzung der IT-Systeme wächst kontinuierlich
- Die Sicherheit der IT-Systeme wird immer wichtiger
- Die Leistungsfähigkeit der IT nimmt rasant zu

- Die IT-Systeme werden größer und komplexer
- Die Wartung wird aufwändiger
- Die Heterogenität der IT-Systeme steigt
- Die Prozesse verändern sich

Durch die kurzen Zyklen entsteht eine Vielfalt an technologischen Möglichkeiten, die für den Einzelnen nicht mehr überschaubar ist. Das IT-Management trägt die Verantwortung für die Auswahl geeigneter Lösungen. Die eingesetzten Technologien und Produkte müssen optimal auf die Geschäftsprozesse der Verwaltung zugeschnitten sein. Dabei sind die Interessen des einzelnen Anwenders genauso zu berücksichtigen wie die strategischen Ziele insgesamt.

2.3.4 Finanzierungsmodell des IT-Einsatzes

Der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik in der Kreisverwaltung sowie den Kreisschulen verursacht Kosten in der Größenordnung von ca. 1,6 % des Kreishaushaltes. Diese Kosten fallen an für

- IT-Steuerung / Strategie
- Investitionen
- Projektmanagement
- IT-Architektur und Infrastruktur
- Sicherheit und Risikomanagement

Das Amt 16 fungiert dabei als klassisches „Cost Center“, also als weitgehend eigenständige Verwaltungseinheit, die mit einem bestimmten Budget vorgegebene Ziele zu erreichen hat.

Es wird kostenfokussiert in eigener Budget- bzw. Kostenverantwortung geführt, die Leistungen haben definierte Standards in Bezug auf Qualität und Quantität.

Der Grund dieser Aufstellung als (fast) rein interner Dienstleister liegt in der häufig nicht sinnvollen „Verkaufbarkeit“ mancher Services.

Diese Dienstleistungen sind zum einen nicht sinnvoll an Dritte „verkaufbar“, da sie sich auf spezifische Eigenschaften der Organisation bezieht, zum anderen können sie nicht sinnvoll von Dritten eingekauft werden, da diese solche Leistungen nicht, nicht in der gewünschten Art und Weise oder nicht zu den erforderlichen Bedingungen (Geheimhaltung, Sicherheit, Einbettung in die lokale Organisation) erbringen wollen oder können.

Alle Dienstleistungen des Amtes 16 (IT-Services, IT-Projekte, Bereitstellung von Fachanwendungen), die nicht durch externe Kostenträger gedeckt sind, werden aufgrund einer detaillierten Prozesskostenrechnung (Kosten- und Leistungsrechnung) intern mit den Verursachern verrechnet.

Entscheidungen zu Erweiterungen / Veränderungen des Leistungsspektrums, neuen IT-Projekten oder verwaltungsstrategischen Änderungen werden durch einen vom Landrat bestellten IT-Lenkungsausschuss vorbereitet (vgl. 2.5 IT-Fachplanung).

2.3.5 IT-Architektur und –Infrastruktur

Grundsätzliche Fragen

Die IT-Architektur betrifft die Benutzergruppen der Mitarbeiter/innen der Verwaltung, die Schüler/innen und Lehrer/innen der Schulen in Kreisträgerschaft sowie die sonstigen mit der Kreisverwaltung verbundenen Einrichtungen.

Die Standorte befinden sich weitgehend in den 10 kreisangehörigen Städten; insbesondere betroffen sind die 11 Kreisschulen, die KFZ-Zulassungsstelle in Langenfeld sowie die Kreis-Service-Center in Ratingen und Velbert.

Die Architektur betrifft außerdem die Einrichtungen und Regeln zum Internetzugang, zum DOI-Zugang sowie zum Telefonnetz.

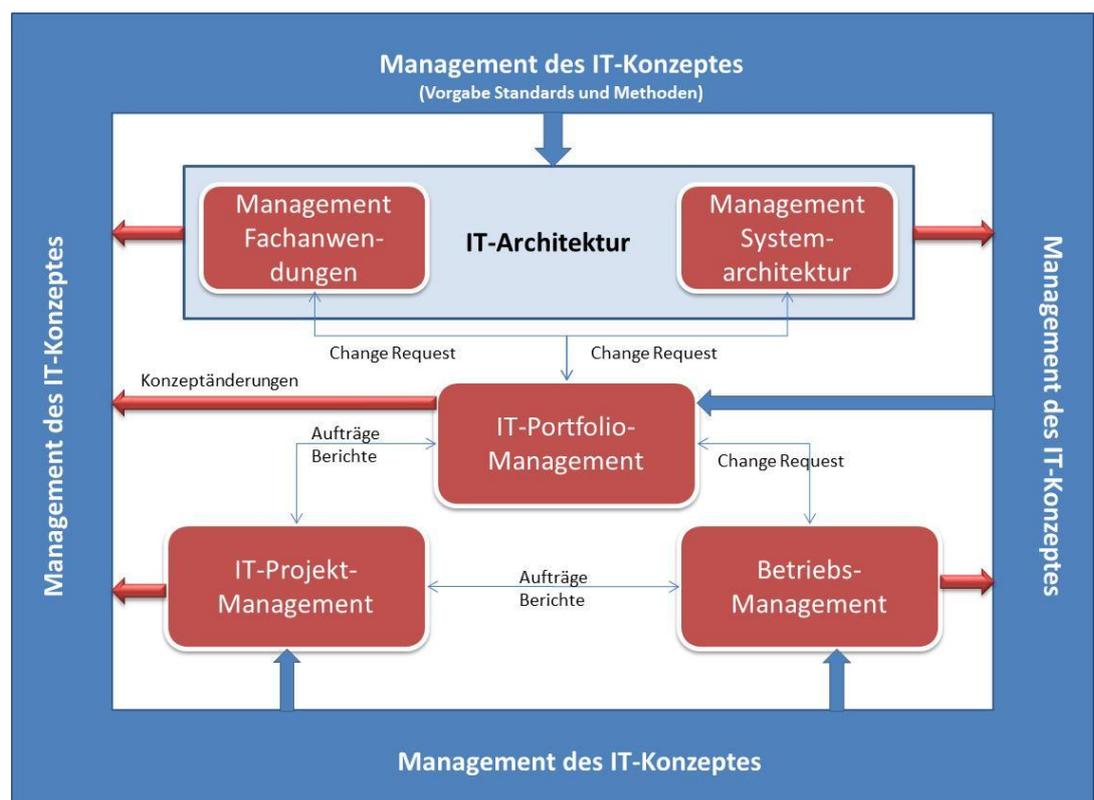
Als Mengengerüst sieht die Architektur 1200 Bildschirmarbeitsplätze in der Verwaltung und rd. 2.500 Personal-Computer im pädagogischen Netz der Schulen vor.

Gesamtarchitektur

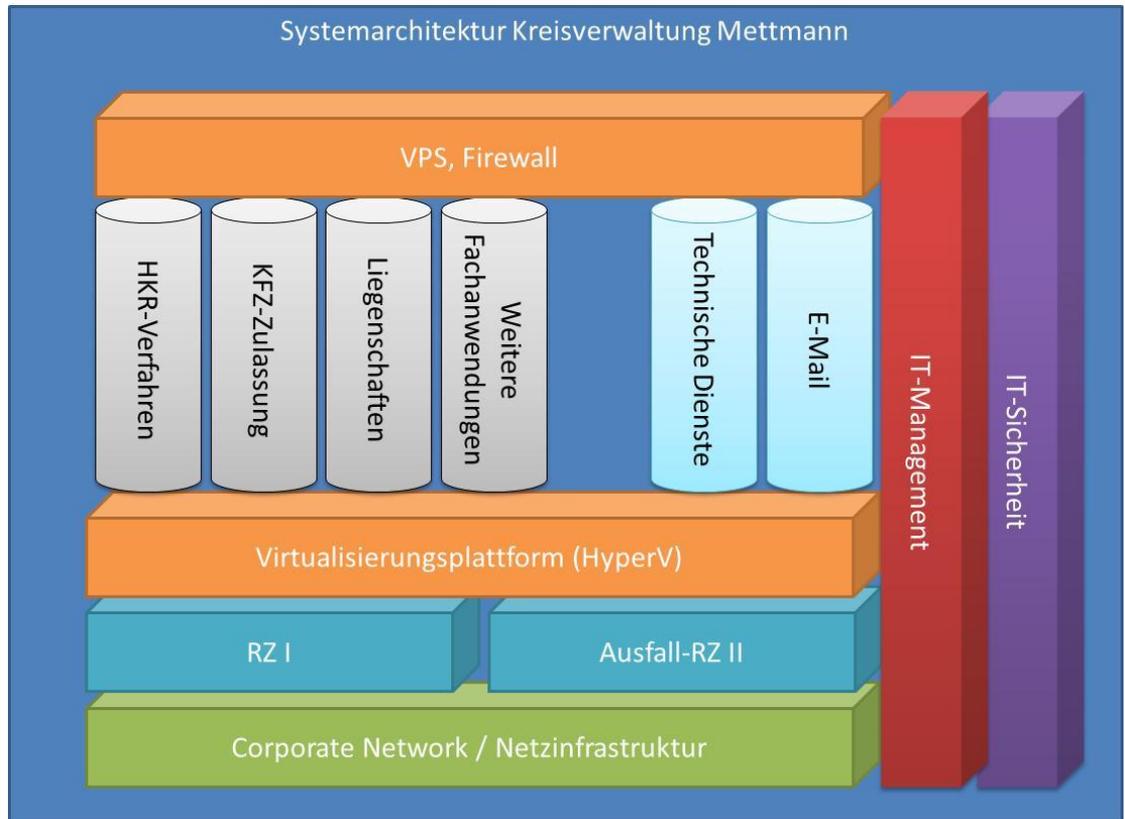
Die Gesamtarchitektur der IT der Kreisverwaltung beruht auf einer gemanagten IT-Konzeption mit den wesentlichen Elementen

- Fachanwendungsarchitektur
- Systemarchitektur
- Betriebsmanagement
- Projektmanagement und dem zentralen
- IT-Portfoliemanagement

Das Schaubild zeigt die Zusammenhänge der einzelnen Elemente:



Die Systemarchitektur selbst ist auf folgendem Schaubild dargestellt:



Zur Aufrechterhaltung der IT-Sicherheit existieren eine Sicherheitsrichtlinie sowie ein Notfallhandbuch.

Systeminfrastruktur

Alle Server der Verwaltung werden in einem der beiden Rechenzentren betrieben. Die Betriebssystemplattform ist in der Regel Microsoft Server 2010, als Virtualisierungsplattform kommt HyperV zum Einsatz. Alle Systeme sind im Regelfall redundant ausgelegt.

Als Endgeräte (Clients) werden im Regelfall standardisierte Personal Computer mit dem Betriebssystem Windows XP, künftig

Windows 7, eingesetzt. Die Standard-Büroumgebung besteht aus Microsoft Office 2003, künftig 2010, sowie dem Internet Explorer in der jeweils aktuellsten Version.

Im Übrigen ergibt sich die Systeminfrastruktur aus dem Kapitel 3.

Netzwerk

Das Corporate Network (CN) des Kreises Mettmann unterteilt sich in die Bereiche:

- ❖ LAN (lokale Datennetzinfrastruktur) und TK (Telekommunikationsinfrastruktur)
 - auf dem Campus Mettmann sowie
 - in den Schulen und Nebenstellen des Kreises Mettmann
- ❖ WAN (Weitverkehrsanbindung der v.g. LAN- und TK-Infrastrukturen)

Das Campus-LAN des Kreises Mettmann bietet mit seiner flächendeckenden Glasfaserinfrastruktur sowie den redundant ausgelegten Knotenpunkten wie Firewall-, VPN und Switch-Clustern eine performante und ausfallsichere Basis für den Betrieb der bestehenden Client-/Server-Infrastruktur.

Zum Ausbau der Systemhochverfügbarkeit wird durch einen zusätzlichen Rechenzentrumsstandort die räumliche Trennung der strategischen Netzwerktechnologien ermöglicht. Um den Anforderungen der neusten Client- / Server-Generationen gerecht zu werden, folgt Ende 2011 das Redesign des Campus-Backbones mit Erhöhung der Bandbreite auf N x 10 Gigabit/s im Backbone sowie 1 Gigabit/s am Büroarbeitsplatz. Bereits heute werden über das Campus-Netz an einem durchschnittlichen Tag Daten-

mengen mit einem Volumen von über 3,5 Terabytes übertragen - Tendenz steigend.

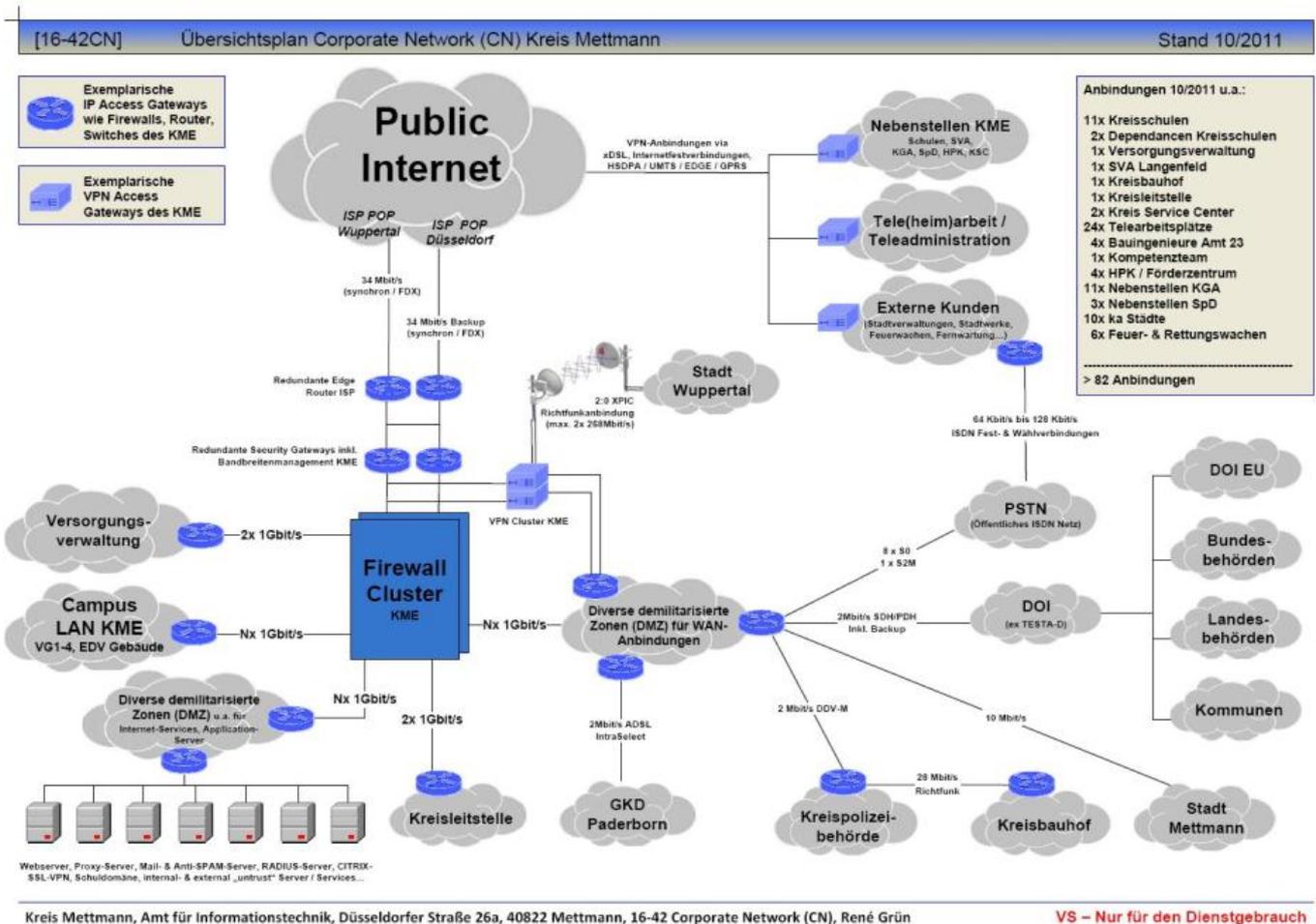
Das CN des Kreises Mettmann umfasst neben dem Campus-LAN in Mettmann auch die WAN Anbindung und LAN Versorgung von rund 80 Betriebsstätten, welche sich in der Mehrzahl innerhalb der örtlichen Grenzen des Kreises Mettmann befinden.

- ❖ Zu den eigenen externen Betriebsstätten zählen insbesondere
 - 11 Kreisschulen zzgl. ihrer Dependancen
 - Teleheimarbeitsplätze
 - Versorgungsverwaltung
 - SVA Langenfeld
 - Kreisservicecenter Ratingen & Velbert
 - Kreisleitstelle Mettmann
 - Kreisbauhof Mettmann
 - Nebenstellen des Kreisgesundheitsamtes
 - Nebenstelle des Amtes für Verbraucherschutz
 - Heilpädagogische Kindergärten sowie das Förderzentrum Velbert
- ❖ Zu den fremden externen Betriebsstätten gehören u.a.
 - 10 kreisangehörige Städte inkl. diverser Feuer- und Rettungswachen
 - KDN Betriebsstätten (Stadt Wuppertal, GKD Paderborn)
 - Diverse Landes- und Bundesbehörden wie KBA Flensburg, BVA Köln, LVN NRW
 - Private Dienstleister im Rahmen von Support- und Serviceverträgen.

Die Datenkommunikation zu den externen Betriebsstätten erfolgt in der Regel mittels hoch verschlüsselter Datenverbindungen (IPSec VPN) über die Transportmedien

- ❖ öffentliches Internet (Anbindung 2x 34Mbit/s symmetrisch)
- ❖ ISDN
- ❖ das Behördennetz „DOI“ (2x 2Mbit/s SDH/PDH) sowie
- ❖ Richtfunk (bis zu 2x 268Mbit/s)

Die heute über das WAN an durchschnittlichen Tagen übertragene Datenmenge beläuft sich auf ein Volumen von mehr als 63,5 Gigabytes – Tendenz ebenfalls steigend.



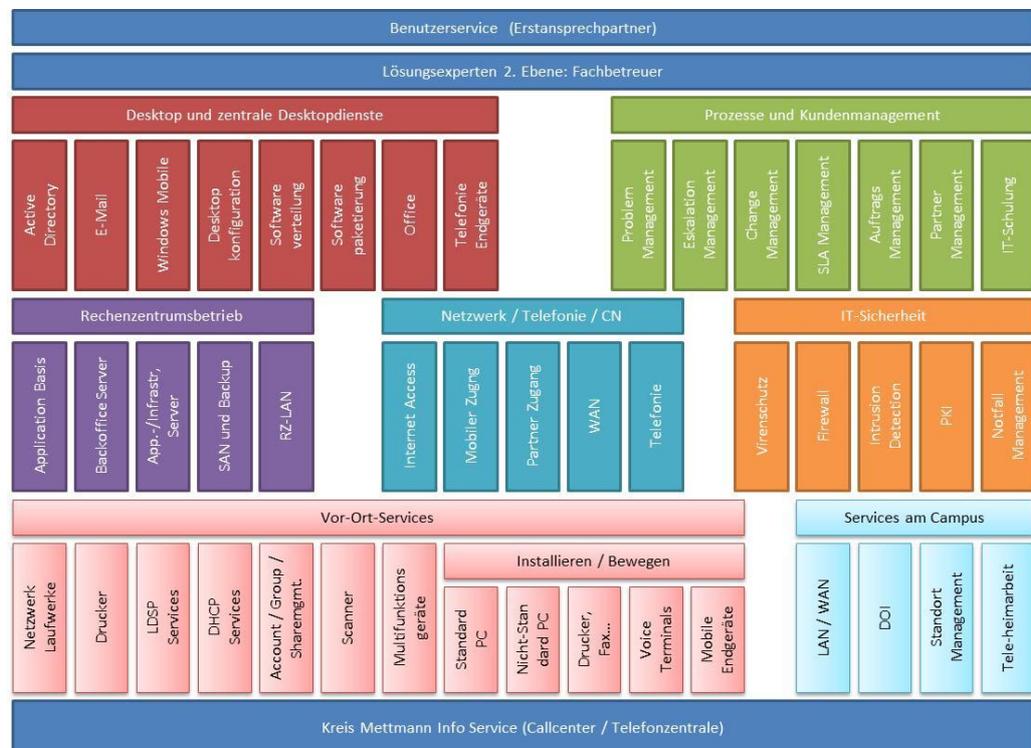
Anwendungsarchitektur

Alle Anwendungen der Kreisverwaltung werden entweder im eigenen Rechenzentrum betrieben oder vom Zweckverband KDN bezogen. Ein Bezug von Dritten kommt nur in Ausnahmefällen in Betracht.

Die strategische Datenbankinfrastruktur der Kreisverwaltung beruht auf Microsoft SQL-Server, in Ausnahmefällen kommt Oracle zum Einsatz.

Betriebbarkeit

Der Betriebsumfang der Informationstechnik ergibt sich aus folgendem Schaubild:



Dabei werden die einzelnen Bausteine nicht in allen Fällen selbst erbracht; falls wirtschaftlich sinnvoll, sind Teilbereiche der Aufgabenerfüllung auf Dritte verlagert. Dies gilt insbesondere für Prozesse des Zweckverbandes (z.B. Vergabe und Beschaffung).

Die Konfiguration und die Überwachung der Systeme geschieht auf Basis von Microsoft SCOM (System Center Operations Manager) und Microsoft SCCM (System Center Configuration Manager).

Für die Anwendungen stehen Test-, Pilot- und Schulungssysteme virtualisiert zur Verfügung.

Die Betriebskennzahlen sind im Kapitel 7 beschrieben.

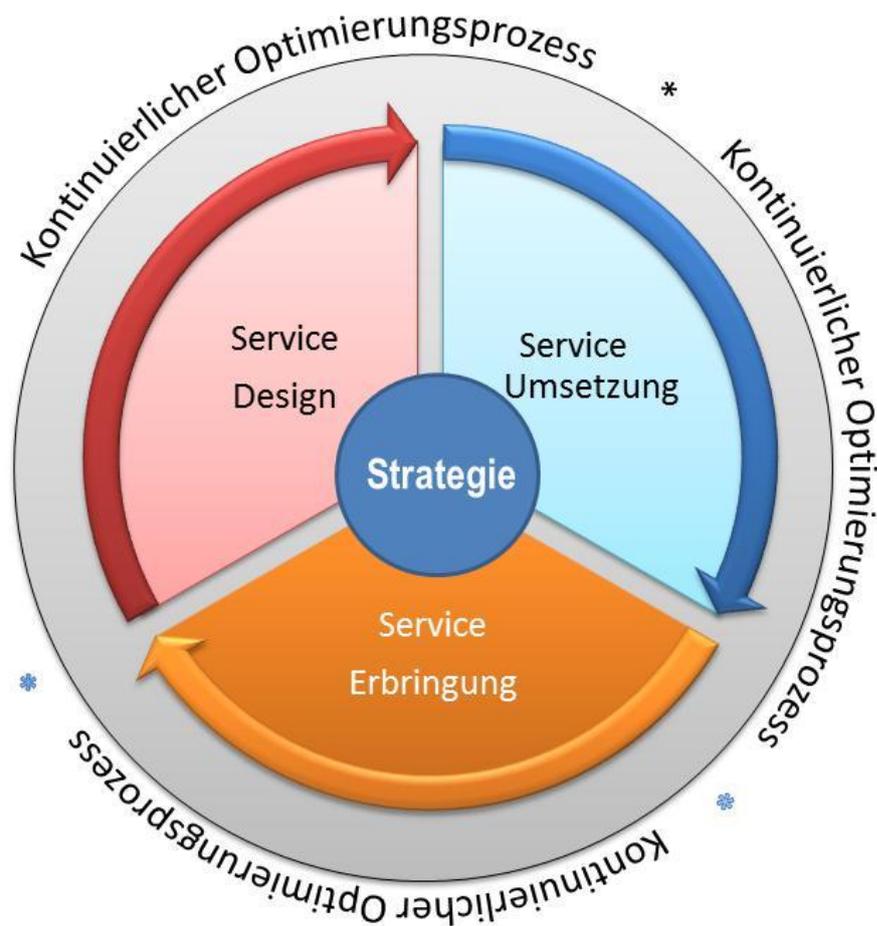
Sicherheit

Die IT-Sicherheitsarchitektur ergibt sich aus der IT-Sicherheitsrichtlinie sowie dem IT-Sicherheitskonzept.

Für die Sicherheit der Architektur ist ein vom Landrat bestellter IT-Sicherheitsbeauftragter verantwortlich.

2.4 IT-Services und Leistungsprozesse

Die IT-Services und Leistungsprozesse des Amtes 16 orientieren sich an ITIL v3.



Dies bedeutet, dass die Informationstechnik nicht die einzelnen Prozessdisziplinen wie z.B. das Änderungsmanagement in den Kern der Betrachtung stellt, sondern vielmehr den gesamten Lebenszyklus der IT-Dienstleistung.

Kernpunkt der strategischen Ausrichtung ist die zentrale Fokussierung der IT-Service-Erbringung durch die Abteilung „16-2 Anwenderbetreuung“.

2.5 IT-Fachplanung

Die jährlich zu erstellende IT-Fachplanung basiert auf den IT-Konzepten der Fachämter der Kreisverwaltung. Sie beinhaltet alle Vorhaben zur Entwicklung und Einführung neuer IT-Anwendungen / IT-Dienste, zum Einsatz von Hardware und zur Durchführung von IT-Schulungsmaßnahmen.

Die rechtlichen, organisatorischen und technischen Anforderungen werden von den Fachämtern detailliert ermittelt.

Dabei ist im Rahmen der Vorbereitung/Voruntersuchung neben der fachlichen Notwendigkeit und Wirtschaftlichkeit des Verfahrens insbesondere zu prüfen,

- ob und in welcher Weise eine Problemlösung durch die Nutzung bzw. Änderung bereits vorhandener Software, den Einsatz einer Standardsoftware, kooperative Softwareentwicklung oder Eigenentwicklung in Frage kommt und
- ob die gewünschte Anwendung in die IT-Strategie passt.

Die IT-Konzepte der Fachämter werden zunächst auf Amtsebene, dann auf Dezernatsebene und nach Abstimmung im IT-Lenkungsausschuss abschließend von der Verwaltungsführung entschieden, um die IT-Maßnahmen in ein realisierbares Verhältnis zu bringen.

Dabei werden die verschiedenen IT-Vorhaben und Handlungsfelder mit Bezug auf die Ziele der Verwaltung, bestehenden Rahmenbedingungen sowie konzeptionellen Vorarbeiten priorisiert.

Bei der Prioritätenbildung sind insbesondere folgende Aspekte zu berücksichtigen:

- Einsparpotenziale und sonstige finanzielle Auswirkungen (z.B. einmalige/laufende Kosten, Haushalts- bzw. Budgetrelevanz, Kostenneutralität)
- Bedeutung für die Verwaltung (z.B. für die Fortentwicklung der Gesamtverwaltung bzw. wesentlicher Teile)
- fachliche Notwendigkeit (z.B. gesetzliche Vorgaben, Änderung/Erweiterung bestehender Verfahren, neues Verfahren, gesetzliche/sonstige Aufgaben)
- technische Notwendigkeit (z.B. für die Aufrechterhaltung des Betriebes)

Die IT-Fachplanung wird jeweils vor den Haushaltsberatungen für das Folgejahr und den Zeitraum der mittelfristigen Finanzplanung aufgestellt.

Nach Verabschiedung des Haushalts wird sie verbindlich geplant und in ihrer Umsetzung dokumentiert.

Im Rahmen der zentralen Steuerungsunterstützung schreibt die Geschäftsstelle des IT-Lenkungsausschusses in Abstimmung mit den Fachämtern die Planung periodisch fort.

2.6 Ausschuss für Informationstechnologie

Der Fachausschuss für Informationstechnologie ist hervorgegangen aus dem Betriebsausschuss des ME-BIT.

Während der Betriebsausschuss ein gesetzlich bzw. satzungsmäßig fest umrissenes Aufgabenumfeld hatte (betriebswirtschaftliche Entscheidungen, soweit sie nicht der Geschäftsführung vorbehalten waren, insbesondere zur Aufstellung und zur Ausführung des Wirtschaftsplans sowie der Abschlussberichte), gibt es für einen Fachausschuss für Informationstechnologie keinen gesetzlichen Rahmen.

Im Gegenteil ist im Regelfall anzunehmen, dass die meisten Fragen der Informationstechnik zum Geschäft der laufenden Verwaltung und damit typischerweise in den originären Zuständigkeitsbereich des Landrates fallen. Dies gilt jedoch nicht für

- Beratung über strategische Angelegenheiten der Informationstechnologie
- Beratung der strategischen Ziele, des Produkthaushaltes und der Berichte der IT
- Beschlussempfehlung an den Kreisausschuss in diesen Fragen

Keine Aufgabe des Fachausschusses für Informationstechnologie sind Fragen der Personal- oder Organisationsentwicklung, jedoch sind Organisation und Informationstechnik teilweise eng verzahnt (z.B. bei der Frage der dezentralen Aufgabenerfüllung oder bei der Einführung und Weiterentwicklung von E-Government).

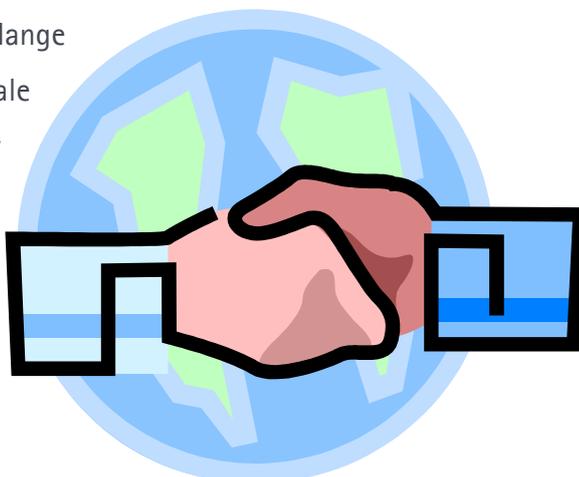
Unter „strategische Angelegenheiten der Informationstechnologie“ sind daher zu fassen

- Entwicklung und Fortschreibung eines Informationstechnologischen Leitbildes für den Kreis Mettmann
- Die Grundsätze der Kooperation mit anderen öffentlich-rechtlichen und privaten Stellen
- Maßnahmen nach dem Gesetz über kommunale Gemeinschaftsarbeit, soweit sie die Informationstechnik betreffen
- Die technologische Grundaufstellung der Kreisverwaltung
- Beratung von strategischen IT-Vorhaben, die einen besonderen Stellenwert für die Kreisverwaltung haben

2.7 Interkommunale Zusammenarbeit

2.7.1 Einführung

Interkommunale Zusammenarbeit (IKZ) ist in der öffentlichen Verwaltung in Deutschland ein etabliertes Modernisierungsinstrument. In der Informationstechnologie haben interkommunale Kooperationen eine lange Tradition. Interkommunale Zusammenarbeit wird hier seit Mitte der 70er Jahre erfolgreich praktiziert und intensiv genutzt.



In den vergangenen Jahren hat die interkommunale Zusammenarbeit einen neuen wichtigen Stellenwert für die Kommunen bekommen. Neue Herausforderungen sind auf die Kommunen zugekommen, als deren folgenreichste

- die Krise der Staats- und Kommunalfinanzen
- der demografische Wandel
- die Konkurrenz der Regionen und Räume (Globalisierung) zueinander

anzusehen sind.

Diese Herausforderungen erfordern Antworten und vor allem ein entschiedenes Gegensteuern. Die Ansprüche an kommunale Verwaltungsleistungen steigen, gleichzeitig stehen dafür nur begrenzte Mittel (Finanzen, Personal, Sachmittel) zur Verfügung.

2.7.2 Chancen und Risiken

Die IKZ ist dabei zwar nur ein Baustein, aber ein sehr wichtiger und dazu sehr erfolgversprechender. Durch interkommunale Zusammenarbeit können im Wege der Aufgabenbündelung oder -teilung sowie durch die Ausnutzung der Potenziale moderner IT Synergieeffekte durch die Einsparung von Personal und Sachmitteln in erheblichem Umfang erzielt werden.

Hier liegen Konsolidierungspotenziale, die nicht mit Standardreduzierungen und Qualitätseinbußen bei der Aufgabenerfüllung einhergehen. Kooperationen zwischen Kommunen eröffnen eine Perspektive, kommunale Leistungsfähigkeit zu erhalten bzw. Handlungsfähigkeit zurück zu gewinnen und echte Gestaltung zu ermöglichen.

Damit leisten sie einen wesentlichen Beitrag zur Erhaltung der Selbständigkeit der Kommunen, der kommunalen Selbstverwaltung und zur Stärkung der Region.

Interkommunale Zusammenarbeit ist allerdings auch kein Allheilmittel. Kommunale Kooperationen bieten nicht nur Potenziale, Synergien und Chancen, sondern es bestehen auch Risiken und Gefahren.

Der Kreis hat sich deshalb sehr intensiv mit der Frage nach der optimalen Erbringung von IT-Leistungen befasst. Dabei ging es um die Frage, wer die zu nutzenden IT-Dienstleistungen unter Einhaltung der gesetzlichen und administrativen Rahmenbedingungen am besten und am wirtschaftlichsten erbringen kann.

Bei einer Entwicklung aus einer vorhandenen Struktur heraus stellte sich zudem die Frage: Was ist politisch und strategisch sinnvoll? Diese Fragen konnten nur anhand der ermittelten Optimierungsbedarfe und -ziele beantwortet werden.

Untersucht wurden dabei neben der Eigenproduktion die IKZ, öffentlich-rechtliche Partnerschaften bis hin zur Auslagerung an ein kommunales Rechenzentrum sowie Partnerschaftsmodelle mit Privaten als grundlegende Gestaltungsprinzipien. Jedwede Gestaltungsvariante erzeugt und enthält Bindungen und Abhängigkeiten, welche einmal initiiert, die Handlungsmöglichkeiten auf lange Zeit einschränken.

Die Komplexität der jeweiligen Strukturen verdeutlichte schnell, dass Vorteile, Erleichterungen und neue Effekte einerseits mit Einschränkungen, Umstellungen, Risiken und Verzichten andererseits „bezahlt“ werden müssen.

Das erkennbar berechnete Nebeneinander funktionierender Modelle bekräftigt den Trend zur sukzessiven Annäherung und Kooperation, verbunden mit der Anforderung, die Eigenproduktion, Kooperation oder Auslagerung bei jedwedem Projekt kritisch zu beleuchten und wirtschaftlich und strukturell nachhaltig zu entscheiden.

Die Bedeutung informeller Kooperationsformen sollte dabei nicht unterschätzt werden. Die Hemmschwelle für den Einstieg ist deutlich niedriger und erst durch persönliche Kontakte bildet sich die notwendige Vertrauensbasis, auf der weitere, intensivere Zusammenarbeit gedeihen kann.

Besonders bei stark unterschiedlich großen Kommunen oder beim Eintreten eines Landkreises in eine Kooperation ist auf eine vertrauensvolle und gleichberechtigte Partnerschaft eine besondere Aufmerksamkeit zu legen (Gleiche Augenhöhe der Partner).

Kritisch für die Fortentwicklung der interkommunalen Zusammenarbeit ist die rechtliche Entwicklung, insbesondere des Vergaberechts und des Steuerrechts. Gemeinsame Aufgabewahrnehmung hat rechtliche Anforderungen.

Kommunale Spitzenverbände wie der Landkreistag NRW drängen darauf, dass über die Bundes- und Landesebene hinaus auf europäischer Ebene klargestellt werden sollte, dass die interkommunale Zusammenarbeit als Element der kommunalen Organisationshoheit nicht dem Vergaberecht unterliegt. Positive Entwicklungen sind spürbar.

So hat der Europäische Gerichtshof eine vertragliche interkommunale Zusammenarbeit bei der Wahrnehmung von öffentlichen

Aufgaben als weitere Option einer vergabefreien Beauftragung – neben Inhouse-Geschäften und innerstaatlichen Organisationsakten – anerkannt.

Tradiertere Formen nach dem Gesetz für kommunale Gemeinschaftsarbeit (GkG) arbeiten nicht bei jeder wahrzunehmenden Aufgabe effektiv und effizient.

Dies gilt vor allem für die Aufgaben der IT, die durch relativ kurze Innovationszyklen gekennzeichnet sind und damit besondere Anforderungen an die Weiterentwicklung des Personals stellen.

In der IT hat sich – wie auch die Gemeindeprüfungsanstalt NRW festgestellt hat – beispielsweise das Instrument des Zweckverbandes oft als zu starr und unflexibel erwiesen. Kritikpunkte sind die mangelnde personelle Flexibilität und die langwierigen Willensbildungsprozesse, die die Steuerungsfähigkeit erschweren.

An die Überarbeitung des GKG, die 2012/2013 ansteht, knüpft sich die Erwartung, dass zeitgemäße Organisationsformen, die schlanke Entscheidungs- und Handlungsstrukturen mit schnellen Ergebnissen und Mehrwerten für die Beteiligten ermöglichen, Eingang finden werden.

2.7.3 Umsetzung

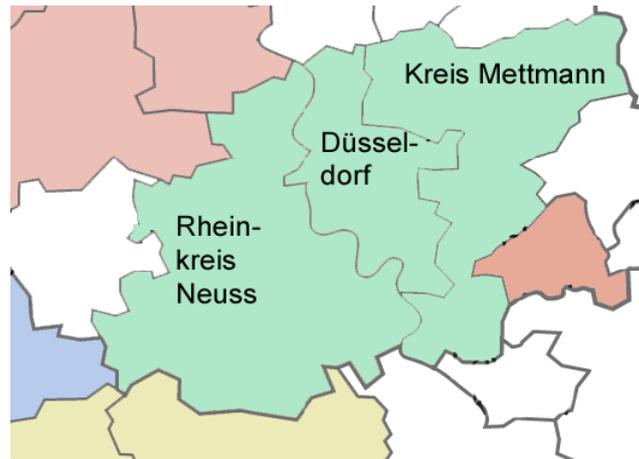
Es gibt unterschiedliche Optionen, IT-Dienstleistungen zu organisieren bzw. zu beschaffen. Der Kreis ist grundsätzlich offen für alle Formen der Zusammenarbeit:

- Gemeinsame Nutzung von Systemen (Hardware und Software)
- Gemeinsame Anschaffungen von Systemen (Hardware und Software)
- Gemeinsame Schulungen/Fortbildungen
- Gemeinsame Spezialisten/Technik-Betreuung

Er verfolgt eine selektive Strategie mit den folgenden Grundsätzen:

- Das Amt für Informationstechnik prüft daher einzelfallbezogen alle in Frage kommenden (angebotenen) Optionen zur Leistungserstellung mit dem Ziel, die Leistung in der für die Erreichung der Verwaltungsziele geeignetsten Form (Eigenproduktion oder Fremdbezug – „Make or buy“) zu nutzen.
- Bei jeder Entscheidung werden die Wirtschaftlichkeit, strategische Bedeutung, interne Verfügbarkeit von Ressourcen (Personal, Technologie, Know-how), Abhängigkeiten, Schnittstellen, Flexibilität, Kontrolle und die Rahmenbedingungen – insbesondere Datenschutz und IT-Sicherheit – geprüft und berücksichtigt. Dies gilt vor allem vor größeren Investitionen in neue Anwendungen und Systeme oder Migrationen.
- Wichtig ist es, insbesondere internes Wissen für Konzeption und Strategieentwicklung zu erhalten. IT-Mitarbeitern und –

Das für die Stadt Düsseldorf sowie den Rhein-Kreis-Neuss zuständige kommunale Rechenzentrum ITK Rheinland ist ebenfalls Mitglied des Zweckverbandes KDN; hierdurch ergeben sich weitere Optionen insbesondere der regionalen Zusammenarbeit (z.B. bei der Kraftfahrzeugzulassung).



3 HARDWARE

3.1 Ausgangslage

Die Ausgangslage der IT-Infrastruktur im Kreis Mettmann ist durch drei Elemente gekennzeichnet:

- Das Amt für Informationstechnik betreut eine – insbesondere durch die verschiedenen Kreisschulen – historisch gewachsene und zueinander nicht immer homogene IT-Infrastruktur
- Aufgrund der rasanten technischen Entwicklung im IT-Bereich wurden unterschiedlichste technische Komponenten verwendet
- Aufgrund der historischen Entwicklung bestand und besteht für den Kreis Mettmann stets eine eigene Einrichtung für die kommunale Datenverarbeitung; zunächst als Zweckverband, später als Eigenbetrieb – nunmehr als Amt der Kreisverwaltung.



Mit dem Aufkommen immer leistungsfähigerer Computersysteme ging eine Dezentralisierung einher, so dass auch Massendatenanfänge nicht mehr – wie in der Vergangenheit – mittels Großrechneranlagen (BS-2000-Anlage der Kreisverwaltung), sondern durch Computernetzwerke bearbeitet wurden.

Der Aufbau einer leistungsfähigen und einheitlichen IT-Infrastruktur folgte dem jedoch nicht immer im erforderlichen Gleichschritt, so dass Brüche und Inkompatibilitäten erkennbar wurden. Dezentral eingesetzte Server dienten so – historisch gewachsen – als Werkzeug, um preisgünstige PC-Verfahren ohne Zuhilfenahme eines Großrechners an den operativen Arbeitsplätzen zum Einsatz zu bringen.

Im Jahr 2008 verzeichnete der Kreis Mettmann auf diese Weise rd. 80 Server an verschiedenen Standorten, die mit Betriebssystemen von Windows NT bis Windows 2003 Server ausgestattet waren.



Diese technische Vielfalt verursachte einen permanenten und hohen Betreuungsaufwand und dadurch entsprechende Personalkosten.

Waren die dezentralen Server und Netze zum Zeitpunkt ihres Einsatzbeginns den teilweise fehlenden technischen Möglichkeiten geschuldet, so entwickelte sich doch in den 90er Jahren eine signi-

ficant

fikante Verbesserung von Netzen und Übertragungswegen.



Waren in den Anfängen selbst geringe Leitungsgeschwindigkeiten entweder nicht verfügbar oder aber sehr teuer, verfügt der Kreis Mettmann mittlerweile über ein Datennetz, in dem teilweise Übertragungsgeschwindigkeiten von 100 MBit/s bis 1 GBit/s zu wirtschaftlich vertretbaren Rahmenbedingungen möglich sind.

Während dies an allen wesentlichen Verwaltungsstandorten mittlerweile zu einem Standard geworden ist, gibt es bei den Einrichtungen sowie den Schulen in Kreisträgerschaft noch Nachholbedarf.

3.2 Modernisierung der IT-Infrastruktur

Die Modernisierung der IT-Infrastruktur – im Hinblick auf die eingesetzte Hardware – vollzieht sich auf vier Ebenen:

Ebene 1 – Zentralisierung

Auf der ersten Ebene erfolgt die Zentralisierung bisher noch dezentral aufgestellter Server (in der Regel aus dem Schulbereich).

Dazu wird derzeit der vorhandene Serverraum zu einem Rechenzentrum weiterentwickelt, das den aktuellen Anforderungen an technischer Leistungsfähigkeit, Brandschutz, Umweltschutz (Energieeffizienz), Ausfallsicherheit und Datenschutz entspricht.

In diesem Rechenzentrum sind alle Server und Serverfarmen der Kreisverwaltung konzentriert – darüber hinaus bietet es freie Kapazitäten für weitere kommunale Partner.

Ebene 2 – Standardisierung

Die zweite Ebene beinhaltet die Vereinheitlichung der eingesetzten Hardware in der Kreisverwaltung:

Zum einen werden dazu einheitliche und verwaltungsweite Standards gesetzt, die nur wenige verschiedene Typen von Desktop-PC und Laptops vorsieht.

Zum anderen wird im Zusammenhang mit der geplanten Umstellung auf die aktuellen Versionen von Microsoft Windows und Microsoft Office ggfls. noch vorhandene ältere Hardware ausgetauscht werden.

Ebene 3 – Konsolidierung

Die dritte Ebene beinhaltet die Konsolidierung der Serverlandschaft.

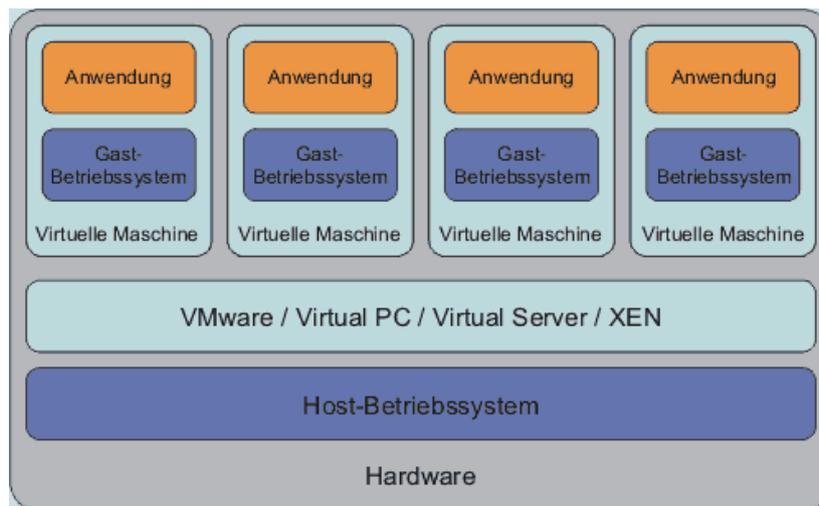
Unter Konsolidierung wird dabei eine Reduzierung der vorhandenen Server auf ein Minimum verstanden – so werden zum einen verschiedene Applikationsserver zu einem physikalischen Server zusammengefasst, zum anderen werden zentrale Server – z.B. Datenbankserver, von mehreren Applikationen gleichzeitig genutzt.

Das bestehende System zur Datenhaltung – Storage Area Network (SAN) – wird erneuert und hinsichtlich der Verwendung (Einsatz „Diskless Boot“ für Server) modernisiert bzw. bezüglich des Aspektes „Hochverfügbarkeit“ optimiert.

Ebene 4 – Virtualisierung

Die vierte und letzte Ebene schließlich beinhaltet die Virtualisierung.

Die Virtualisierung der Server als strategische Ausrichtung des Kreises Mettmann bedeutet, dass für künftige Anwendungen nicht einzelne physikalische Server verwendet werden, sondern dass mittels geeigneter Software auf entsprechend dimensionierter Hardware „virtuelle Server“ eingerichtet werden.



Ressourcen stehen auf diesen virtuellen Servern verwaltungsweit zur Verfügung. Wo vorher eine Anwendung fest an einen Server gebunden war, wird diese nun dort ausgeführt, wo im Server-Pool Rechenkapazitäten frei sind.

Dies ermöglicht außerdem bei einheitlichem Host-Betriebssystem die Verwendung unterschiedlichster Gast-Betriebssysteme (Linux oder frühere Windows-Versionen).

4 SOFTWARE

4.1 Softwarestrategische Überlegungen

Durch den Einsatz verwaltungsweiter Informations- und Kommunikationssysteme im Kreis Mettmann soll einerseits die Qualität der Dienstleistungen auf einem möglichst hohen Niveau sichergestellt werden, andererseits sollen die betriebswirtschaftlichen Kosten möglichst gering gehalten werden.

Jeder IT-Einsatz muss sich daher an der Ausrichtung an der Gesamtzielrichtung messen lassen. Er muss entweder einen Mehrwert bei der Aufgabenerfüllung bedeuten, der Arbeitserleichterung dienen oder zur Ressourcenschonung beitragen.

Grundsätzlich wird daher Standardsoftware eingesetzt. Nur wenn keine für die Erledigung der Aufgaben geeignete und wirtschaftliche Standardsoftware erhältlich ist, kommen Eigenentwicklungen in Betracht.

Der Kreis Mettmann stellt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen Zugang zu den internen elektronischen Kommunikationsmedien zur Verfügung. Soweit erforderlich, kann jeder Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter auf Informationen aus Newsgroups, dem Intranet oder dem Internet zugreifen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Heimarbeitsplätzen erhalten einen Zugang über CITRIX oder ein VPN (virtual private network).

Der Kreis Mettmann stellt allen Bürgerinnen und Bürgern Informationen im World Wide Web zur Verfügung, mit denen sich

diese über das aktuelle Kreisgeschehen sowie über die Dienstleistungsangebote der Kreisverwaltung informieren können. Soweit technisch möglich, stellt der Kreis Mettmann seine Dienstleistungsangebote in elektronischer Form (E-Government) zur Verfügung.

Das Internet als weltumspannendes, offenes Netz hält eine Fülle von Informationen und Diensten zu fast allen denkbaren Themen bereit, entzieht sich aber prinzipiell weitgehend der Kontrolle einzelner Staaten. Seine Nutzung ist deshalb immer mit dem Risiko behaftet, Computerviren oder Hackeraktivitäten ausgesetzt zu sein oder an Inhalte zu gelangen, deren Speicherung unter Strafe gestellt ist.

Um dieses Risiko auf ein vertretbares Maß zurückzuführen, wird das verwaltungsweite Bürokommunikationsnetz über einen besonders gesicherten Zugang (Sicherheit Gateway) an das Internet angeschlossen. Dieses Gateway beinhaltet verschiedene Schutzsysteme. Neben den Funktionen einer klassischen Firewall kann damit auch der Zugriff auf Dateien mit unangemessenem Inhalt verhindern kann (Content-Filter und SPAM-Filter).

Der Kreis Mettmann betreibt ein geografisches Informationssystem, das sowohl den technischen Anforderungen genügt als auch die erforderlichen Auswertungen und die statistische Aufbereitung der Daten ermöglicht.

4.2 Softwarestandardisierungen

Die in der Kreisverwaltung eingesetzte Software wird zentral beschafft. Ein IT-Lenkungsausschuss sorgt dafür, dass möglichst standardisierte Softwareprodukte zum Einsatz kommen; für vergleichbare Aufgaben sollen in der Kreisverwaltung gleiche Softwarelösungen genutzt werden. Dies gilt sowohl für den Verwaltungs- als auch für den pädagogischen Bereich in den Schulen in Kreisträgerschaft.

Derzeit standardisiert sind folgende Anwendungsfelder:

Anwendungsfeld	Softwareprodukt
Betriebssystem	Windows XP
Bildbetrachter	IrfanView
Bürosoftware	Microsoft Office Standard (im Bedarfsfall Professional)
Desktop Publishing	PageMaker
eMail	Microsoft Outlook
Grafik	Gimp PaintShop Pro Paint.Net
Internetzugang	Microsoft Internet Explorer
Mediaplayer	VLC
MindMapping	MindManager
PDF	Acrobat Reader
PDF-Erstellung	Adobe Acrobat PDFCreator
Projektmanagement	Microsoft Project
Verschlüsselung	TrueCrypt, SafeGuard

4.3 Softwarebereitstellung durch Dritte

Der Kreis Mettmann gehört dem Zweckverband „Dachverband Kommunaler IT-Dienstleister KDN“ (www.kdn.de) an, der für den Kreis Ausschreibungs- und Beschaffungsdienstleistungen erbringt sowie Softwarelösungen für die Bereiche „Amtliches Liegenschaftsbuch“, „Sozialwesen“, „Amtliches Liegenschaftskataster“ u.a. bereitstellt.

Außerdem ist der Kreis Mettmann Mitglied des Konsortiums d-NRW. Bürger und Unternehmen erwarten heute mit Recht von der öffentlichen Verwaltung umfassende E-Government-Dienstleistungen.

Änderungen rechtlicher Rahmenbedingungen, wirtschaftliche und finanzielle Anforderungen sowie der ständige technologische Fortschritt machen es erforderlich, laufend zu überprüfen, ob, inwieweit und wie im Einzelnen der Einsatz von Informationstechnologie, insbesondere zur Prozessunterstützung angezeigt ist. d-NRW begleitet seine Gesellschafter bei diesen Herausforderungen und Veränderungen.

Für und gemeinsam mit seinen Gesellschaftern entwickelt d-NRW rund um die Grundidee zentraler Anlaufstellen und zentraler Infrastrukturelemente zukunftsfähige und investitionssichere Lösungen auf Basis von bewährten Technologien und Standards im Bereich der kommunal-staatlichen und interkommunalen Zusammenarbeit.

Der Kreis Mettmann ist hier insbesondere Betreiber und Nutzer des Vergabemanagementsystems VMS und des Vergabemarktplatzes NRW (VMP).

4.4 Betriebswirtschaftliche Standardsoftware

Zum Haushaltsjahr 2007 hat der Kreis Mettmann auf das Neue Kommunale Finanzmanagement (NKF) umgestellt und damit erstmals einen Haushalt nach doppischen Grundsätzen bewirtschaftet.

Aus Modernisierungsgründen wird im Jahr 2012 diese Software erneuert.

Die Auswahl einer dafür geeigneten Software bedurfte dabei besonders sorgfältiger Prüfung und Vorbereitung, da hier nicht nur ein (essenzielles) kommunales Fachverfahren eingeführt wird, sondern weil dieses Verfahren perspektivisch massive Auswirkungen auf alle Teile der Verwaltung haben wird – entweder in Form von Schnittstellen oder in Form von passspezifischen Modulen.

Ohne auf die Prüfung und Auswahl im Einzelnen einzugehen, kann festgehalten werden, dass die Software APS folgende Eigenschaften in der Summe aufwies:

- Sie bietet eine integrative Lösung an, die sowohl um fachspezifische Fachmodule erweitert werden kann als auch die Integration aller Verwaltungsteile in eine Konzernbilanz ermöglicht.

- Sie kann plattformunabhängig die technische Entwicklung der nächsten Jahre begleiten und daher keine Einschränkungen in der Frage aufwerfen, wo und durch wen die Anwendung gehostet wird.
- Sie ist skalierbar, um die Erweiterung auf weitere Aufgabebereiche zu ermöglichen.
- Sie bietet Investitionsschutz aufgrund eines weltweit operierenden Anbieters.
- Sie ist unabhängig von Endgeräten, so dass – unabhängig von vorhandenen Clients oder Client-Betriebssystemen ein Einsatz möglich ist.
- Sie ist flexibel und individuell anpassungsfähig, so dass eine Passgenauigkeit für die Situation des Kreises Mettmann sichergestellt ist.
- Sie ist zukunftssicher im Hinblick auf die Betreuung, da für das Verfahren bundesweit umfassend qualifizierte Berater zur Verfügung stehen.

Beim Einsatz künftiger Softwareprodukte wird entscheidend sein, ob und wie weit diese sich in die Gesamtstrategie einbringen können – also entweder über erprobte Schnittstellen zu der betriebswirtschaftlichen Standardsoftware verfügen oder – besser – selbst integraler Bestandteil dieser Standardsoftware sind.

4.5 Softwareprojekte

Das Amt für Informationstechnik unterscheidet drei Sichten, denen auch in Form von drei getrennten Controllingprozessen Rechnung getragen wird.

Entsprechend ihrer Einordnung in diese Prozesse lassen sich folgende Typen von Projekten / IT-Vorhaben unterscheiden:

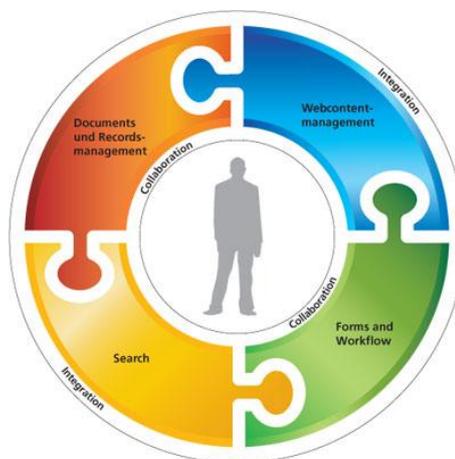
- strategische Vorhaben, die für den Kreis einen besonderen Stellenwert haben und sich nicht eindeutig einer Organisationseinheit zuordnen lassen
- IT-Vorhaben der Organisationseinheiten
- Vorhaben der IT-Bereitstellung

4.5.1 Strategische Softwareprojekte

Intranet / Wissensmanagement

Geplant ist, auf der Basis der aktuellen Microsoft-Technologien (Active Directory, Windows Services, Sharepoint usw.) eine verwaltungsweite Wissensmanagementlösung einzuführen.

Im Rechenzentrum wird dazu ein zentraler Microsoft Office Sharepoint Server installiert, auf dem ein Verwaltungsportal sowie ggfls. spezifische Portale für einzelne Organi-



sationseinheiten eingerichtet werden. Die Administration des Verwaltungsportals erfolgt durch das Amt für Informationstechnik, die der spezifischen Portale durch die jeweiligen Organisationseinheiten.

Auf Basis dieser Portale stehen persönliche Seiten für alle Beschäftigten, Teamseiten zur Zusammenarbeit innerhalb von oder zwischen Organisationseinheiten sowie zentrale Ablagemöglichkeiten der Ämter und Dezernate zur Verfügung.

Im Einstieg erfolgen bereits Anwendungserprobungen in verschiedenen Ämtern. Die Verknüpfung mit den Arbeitsstrukturen im Hause sowie der Aufbau eines zusammenhängenden Systems von Wissensinhalten und Wissensprozessen werden in einem zukunftsweisenden, organisatorischen Rahmen konzipiert und dann verbindlich im Hause eingeführt.

Dokumentenmanagement- und Archivsystem

Auf der Basis des Wissensmanagements wird der Microsoft Office Sharepoint Server (MOSS) den Einstieg zu einem zentralen Dokumentenmanagementsystem darstellen.

Workflow- und Genehmigungsprozesse werden auf der Basis etablierter Verfahren automatisiert und standardisiert. Das DMS-



Archivsystem „Optimal Systems“ wird in dieses System eingebunden und steht an allen Arbeitsplätzen mit Archivfunktionalität zur Verfügung.

Basistechnologien für E-Government

Zur Beschleunigung der „Elektronifizierung“ von Verwaltungsprozessen (E-Government) werden den Fachämtern folgende Basistechnologien zur Verfügung gestellt:

- **Digitale Poststelle**
Die Digitale oder auch Virtuelle Poststelle ist eine Einrichtung der Verwaltung, die als Dienstleister für alle Verwaltungsteile elektronisch signierte und / oder verschlüsselte eMails empfangen, versenden, verteilen und archivieren kann
- **Elektronische Signatur**
Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen, soweit es für ihre Aufgabenerledigung zweckmäßig ist, über eine fortschrittliche elektronische Signatur, die von einer zentralen Stelle verwaltet wird. Diese Signaturen unterstützen sowohl Vertretungsregelungen als auch Gruppenadressierungen.
- **E-Mail-Verschlüsselung**
Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen, soweit es für ihre Aufgabenerledigung zweckmäßig ist, über asynchrone Verschlüsselungszertifikate, die von einer zentralen Stelle verwaltet werden. Diese Signaturen erlauben den verschlüsselten und gesicherten E-Mail-Verkehr mit anderen Behörden, mit Betrieben und Bürgern und unterstützen sowohl Vertretungsregelungen als auch Gruppen.

Vereinheitlichung des Daten- und Telefonnetzes

Die bisherige Trennung zwischen Daten- und Telefonnetz wird langfristig zugunsten von Sprachübertragung über das Datennetz (Voice over IP) aufgegeben. Bisherige Organisationsformen werden dieser Vereinheitlichung angepasst.

Geodatenbereitstellung

Das Handeln in fast allen Organisationseinheiten hat in irgendeiner Form mit raumbezogenen Daten zu tun. In Verbindung mit der IT-Entwicklung hat die Verwendung digitaler Geodaten in der öffentlichen Verwaltung somit in den letzten 15 Jahren signifikant zugenommen.

Der Kreis Mettmann betreibt daher ein Geodatenportal. Die zentrale und formatneutrale Bereitstellung von Geodaten erfolgt softwareunabhängig für die verschiedenen GIS-Systeme in einem Geodatenserver.

Die Pflege und Wartung der vorhandenen Geoinformationssysteme erfolgt verwaltungsweit an einer zentralen Stelle. Alle Fachschaften werden auf diese Strategie ausgerichtet.

4.5.2 IT-Vorhaben der Fachämter

Der Kreis Mettmann entwickelt seine IT-Vorhaben in enger Abstimmung zwischen den Fachämtern und der Informationstechnik. Der Integration vielfältiger fachlicher und informationstechnischer Aspekte kommt in der Zukunft eine besondere Bedeutung zu (vgl. Ziffer 2.1 IT-Ziele)

Der Kreis Mettmann ermöglicht die organisatorische Unterstützung dieser Entwicklungsprozesse mit entsprechend qualifiziertem IT-Personal (Fachanwendungsbetreuung).

Die bisherige relativ unstrukturierte Einbringung von IT-Vorhaben durch die Fachämter wird durch eine vom IT-Lenkungsausschuss begleitete zentrale, strategische IT-Fachplanung abgelöst.

Wunschlisten weichen nach einer Übergangsphase einem konkurrierenden Maßnahmenwettbewerb der Fachämter. IT-Vorhaben werden anhand nachvollziehbarer, transparenter Verfahren bewertet und zur Realisierung freigegeben.

So lassen sich die Anforderungen der Wirtschaftlichkeit und Strategie zielgerichtet umsetzen.

Die Fachämter werden zur fachpraktischen Begleitung der IT-Vorhaben zusätzlich in das Projektmanagement eingewiesen, um die zunehmenden Komplexität der Anforderungen an eine Fachapplikation im Planungsprozess wirkungsvoll unterstützen zu können.

Eine verbesserte Transparenz und qualitative Verbesserungen des Basiswissens in den Fachämtern werden neue Möglichkeiten eröffnen, gemeinsam mit der IT vorhandene Fachanwendungen zu reorganisieren, sie anhand der Standards zu überprüfen und zu optimieren.

Die IT-Fachplanung 2011 / 2012 steht unter dem Eindruck knapper Haushaltsmittel. Neben Vorhaben, die unter dem Eindruck von Rechtsänderungen umgesetzt werden müssen, z.B. Ablösung des allgemeinen Liegenschaftskatasters – künftig ALKIS, Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels der Ausländerbehörden u.a., steht die „Abarbeitung“ alter Anforderungslisten im Vordergrund.

Die inzwischen beurteilten Maßnahmen werden in einer vereinbarten Priorisierung abgearbeitet. Neue Vorhaben werden nur dann angemeldet, sofern sie strategisch oder politisch übergeordnet sind oder aufgrund kurzfristiger Rechtsanpassung vollzogen werden müssen.

Der IT-Lenkungsausschuss wird für die Folgejahre Grundsätze einer Fachanwendungsplanung entwickeln, die erstmalig für die Planung des Haushaltes 2013 angewendet werden können.

4.5.3 Vorhaben der IT-Bereitstellung

Druckmanagement

Das bisherige Druckmanagement aus dezentralen Arbeitsplatzdruckern, dezentralen Abteilungsdruckern und zentralen Flurdruckern wird vereinheitlicht. Dezentrale Drucker werden weitestgehend aufgegeben. Die Abrechnung von Druckkosten erfolgt über ein zentral gesteuertes System.

Virtualisierungssoftware

Die Virtualisierung der Server als strategische Ausrichtung des Kreises Mettmann bedeutet, dass für künftige Anwendungen nicht einzelne physikalische Server verwendet werden, sondern dass mittels geeigneter Software auf entsprechend dimensionierter Hardware „virtuelle Server“ eingerichtet werden.

Diese Software – Microsoft HyperV – wird derzeit erprobt und anschließend in den Produktiveinsatz überführt.

(vgl. auch die Ausführungen zur 3.2 Ebene 4)

E-Mail-Pushing via Exchange / Mobile Computing

Die Anforderungen, Informationen für Verwaltungsmitarbeiter/innen auch außerhalb des Verwaltungsarbeitsplatzes bereitzustellen und Kommunikation von "Überall" zu betreiben (z.B. für Teleheimarbeit) steigen stetig.

Hier werden produktive Lösungen, die den höchsten Sicherheitsanforderungen genügen, implementiert.

Dateiverschlüsselung

Zur Erhöhung der Datensicherheit im Kreis Mettmann, aber auch zur persönlichen Absicherung der Administratorinnen und Administratoren wird ein Verfahren eingeführt, das die verschlüsselte Ablage von Informationen auf Datenträgern ermöglicht.

Dieses System soll nach Möglichkeit mit dem Verfahren zur E-Mail-Verschlüsselung identisch oder zumindest kompatibel sein.

Das Verfahren muss sowohl personenspezifische Verschlüsselungen (Entschlüsselung ausschließlich durch die verschlüsselnde Person) als auch gruppenspezifische Verschlüsselungen (Entschlüsselung im Notfall auch durch ein anderes Gruppenmitglied) ermöglichen.

5 IT AN SCHULEN

5.1 Einführung

Der Einsatz neuer Informationstechnologien ist aus keinem Lebensbereich mehr wegzudenken. Sowohl im privaten, als auch im beruflichen Leben nimmt die Arbeit mit und an diesen neuen Arbeitsmitteln immer breiteren Raum ein und verdrängt traditionelle Arbeitsweisen immer mehr.

Der Kreis Mettmann hat zur Bewältigung dieser Anforderungen in den vergangenen Jahren bereits erhebliche Mittel aufgebracht. Diese wurden ergänzt durch Technikspenden aus dem privaten Umfeld (Eltern) oder z.B. abgeschriebene Firmenrechner.

Dies führte zu einer wenig homogenen Ausstattung von unterschiedlichster Qualität, die heute nicht mehr dem jeweils aktuellen Leistungsstandard entspricht.

Dem persönlichen Engagement von Lehrkräften und Eltern ist es in erster Linie zu verdanken, dass an vielen Schulen in Trägerschaft des Kreises Mettmann trotz dieser schwierigen Ausgangslage bereits eine Basis geschaffen worden ist, mit der den Schülerinnen und Schülern ein Einblick in die Arbeit mit den neuen Medien vermittelt werden kann.

Mit dem neuen Konzept wurde im Jahr 2007 die Grundlage für eine zeitgemäße IT-Ausstattung aller Schulen geschaffen werden. Ziel ist es, einen weitestgehend einheitlichen Standard zu definieren, soweit es für die Beschaffung, Betreuung und War-

zung sinnvoll ist, der aber auch den pädagogischen Erfordernissen der verschiedenen Schulformen / Schulen angepasst ist.

Ziel muss es sein, dass alle Schülerinnen und Schüler in allen Schulformen Medienkompetenz erwerben und den altersgerechten Umgang mit dem Medium PC erlernen, um für die veränderten Anforderungen der Arbeitswelt gerüstet zu sein.

Dazu wurde eine einheitliche, zeitgemäß vernetzte PC-Ausstattung aller Schulen des Kreises Mettmann für den Einsatz im pädagogischen Bereich (Medienecken, PC-Räume) realisiert, die den Anforderungen ihres jeweiligen Einsatzbereichs und dem pädagogischen Konzept und Profil der einzelnen Schule gerecht wird.



Der Kreis Mettmann wurde dabei zum Vorreiter bei der Umsetzung eines umfassenden Konzeptes zur IT-Ausstattung der Schulen. Durch vernetzte Schulgebäude und zentral gewartete Medienserver können die Schülerinnen und Schüler jederzeit und unabhängig von Fachräumen oder Unterrichtsfächern die neuen Medien im Unterricht nutzen.

5.2 Handlungsrahmen

5.2.1 Allgemeines

Auszustatten und zu betreuen sind alle 11 Schulen in Trägerschaft des Kreises. Dabei handelt es sich um 7 Förderschulen sowie 4 Berufskollegs.

Die PC-Ausstattung der Schulen teilt sich in zwei Nutzungsbereiche auf:

- Pädagogisch eingesetzte PCs (Medienecken, PC-Räume)
- Verwaltung (Schulleitung, Sekretariat, Lehrerzimmer, Sozialarbeiter/innen, Hausmeister/innen)

An den Schulen wurden für beide Bereiche jeweils physikalisch voneinander getrennte eigene Netzwerke eingerichtet, mit denen die Kommunikation innerhalb des jeweiligen Netzwerkes und der Internetzugang gewährleistet werden.

Die Entscheidung über die Art der einzurichtenden Netzwerke (konventionell, Funknetzwerk) sowie die Einrichtung, Wartung und Pflege der Netzwerke erfolgt in Absprache zwischen Schulleitung, Schulträger, dem Amt für Informationstechnik sowie bei Bedarf dem Gebäudemanagement des Kreises Mettmann.

5.2.2 Pädagogischer Bereich

Für den pädagogischen Einsatz verfügt jede Schule in jedem Klassenzimmer über die Möglichkeit einer Medienecke sowie (je nach Bedarf und räumlichen Möglichkeiten) über einen oder mehrere PC-Räume. Alle Rechner sind sowohl untereinander als auch hausintern (Intranet) über gemeinsame Server vernetzt und verfügen über einen Internet-Zugang.

Jeder Nutzer dieses Netzwerkes erhält auf dem Server einen kennwortgeschützten persönlichen Ordner, auf dem alle selbst angelegten Dateien abgelegt werden. Damit besteht für die Nutzer die Möglichkeit, von jedem Rechner einer Medienecke oder des PC-Raumes auf die eigenen Daten zuzugreifen.

Medienecken:

Die Nutzung von PC und Internet muss so selbstverständlich werden, wie der Gebrauch von traditionellen Lehr- und Lernmitteln. Um den Lehrkräften sowie Schülerinnen und Schülern jederzeit die Möglichkeit zu geben, die neuen Technologien in den Unterricht einzubeziehen und zu nutzen, werden in den Klassenräumen Medienecken eingerichtet.

PC-Räume:

Die Ausstattung von PC-Räumen richtet sich einerseits nach dem pädagogischen Ansatz der Schule und ist andererseits auch von den räumlichen Gegebenheiten jeder einzelnen Schule abhängig.

Dabei soll jede Schule über mindestens einen PC-Raum verfügen.

Die PC-Räume verfügen über eine im Einzelnen zu bestimmende Anzahl von PCs. Die Anzahl der eingesetzten Peripherie-Geräte, wie Drucker, Scanner und Digitalkameras bestimmt sich im Einzelfall nach der Notwendigkeit (pädagogisches Konzept) sowie den anfallenden Anschaffungs- und Betriebskosten.

5.2.3 Verwaltungsbereich

Die für die Verwaltungsangelegenheiten eingesetzten PCs sind über einen zweiten Server ebenfalls untereinander vernetzt, verfügen über einen Internet-Zugang und sind in das verwaltungsinterne Netz eingebunden.

5.3 Standards

5.3.1 Hardware

Bei den im pädagogischen Bereich eingesetzten PCs handelt es sich um Multimediarechner. Die Standards für diese PCs sind nicht identisch mit denen der Verwaltungsrechner, die sich am verwaltungsweiten Hardwarestandard orientieren.

Die zu beschaffende Hardware entspricht dem jeweils aktuellen Leistungs- und Ausstattungsstandard, in Anlehnung an die Empfehlungen der e-initiative.nrw und des Schulträgers.

Für die flexible Nutzung im Unterricht kommen darüber hinaus alternativ Laptops, Beamer und interaktive Unterrichtstafeln als mobile Einheiten zum Einsatz.

5.3.2 Betriebssystem

Um einen möglichst einheitlichen Standard zu gewährleisten, werden Betriebssysteme analog dem definierten „Hausstandard“ eingesetzt (z. Z. auf MS Windows-Basis).

Sofern es das pädagogische Konzept der Schule erforderlich macht, auch andere Betriebssysteme (z. B. Linux) den Schülerinnen und Schülern näher zu bringen, bleibt es den Schulen unbenommen, auch diese auf den pädagogisch eingesetzten PCs zu verwenden.

Die Einrichtung, Wartung und Pflege muss in diesem Fall jedoch von der Schule selbst erfolgen. Ein Support anderer als der windowsbasierten Betriebssysteme kann durch das Amt für Informationstechnik nicht gewährleistet werden.

Auf den Rechnern im Verwaltungsbereich ist die Einrichtung anderer als bei der Kreisverwaltung Mettmann angewandter Betriebssysteme nicht zulässig. Die Arbeitsplatzrechner der Schulsekretariate müssen neben der Standardsoftware auch die Software für die Schülerverwaltung, das Statistikprogramm des Landes sowie ein Budgetverwaltungsprogramm enthalten.

5.3.3 Vorhandene Ausstattung

Vorhandene Hardware wird in das Nutzungskonzept eingebunden, soweit sie entsprechend leistungsfähig ist. Ist eine Einbindung in das geplante Netzwerk aufgrund unzureichender Leistungsfähigkeit einzelner Altrechner nicht möglich, werden diese sukzessive gegen aktuelle Geräte ausgetauscht.

5.3.4 Datensicherheit

Zum Schutz vor Viren, unbefugten Zugriffsversuchen und Datendiebstahl aus dem Internet sind alle Systeme mit aktuellen Schutzsystemen zu sichern.

5.4 Betreuung

Die Betreuung, Beratung und Unterstützung der Schulen erfolgt durch das Amt für Informationstechnik. Dieser Service orientiert sich eng an einem gemeinsam geschaffenen Regelwerk „Konzept für die IT-Betreuung der Schulen des Kreises Mettmann“.

Dieses Konzept wurde im Rahmen eines Projektes geschaffen. Neben Vertretern der Berufskollegs und der Förderschulen waren seitens der Verwaltung Mitarbeiter/innen des Amtes für Schule und Kultur (40) und des Amtes für Informationstechnik (16) beteiligt.



Die Betreuung umfasst den Second-Level-Support, wie er auch durch die Vereinbarung zwischen dem Land und den kommunalen Spitzenverbänden in NRW über die Arbeitsteilung bei der Wartung und Verwaltung von Computerarbeitsplätzen, Multimediaeinrichtungen und Netzwerken in Schulen definiert wird (Anhang des Betreuungskonzeptes: Empfehlung der e-initiative.nrw und der Medienberatung.nrw).

Daraus abgeleitet wurde für die IT-Betreuung der Kreisschulen ein lokales, individuell angepasstes Regelwerk.

Der „First-Level-Support“ im Sinne der o. g. Vereinbarung wird durch geeignetes und entsprechendes eingewiesenes Personal der Schulen selbst sichergestellt.

6 KREIS METTMANN INFO-SERVICE

6.1 Ausgangslage

Das Amt für Informationstechnik setzt zurzeit in einer Pilotphase den Auftrag um, im Jahr 2011 die ehemalige Telefonzentrale in einen Informationsservice für anrufende Bürgerinnen und Bürger umzuwandeln. Der Start zum Anfang des Jahres wurde mit der Vorgabe gekoppelt, die Realisierung nahezu mit „Bordmitteln“ zu gestalten.



Die vergangenen vier Monate haben gezeigt, dass die beteiligten Mitarbeiterinnen die Umwandlung in den „Kreis Mettmann-Info-Service“ hochmotiviert und schnell umsetzen. Dazu wurden eigene Ideen entwickelt und viele Vorschläge gemacht, die den Aufbau und die zu findenden Abläufe definieren und verbessern.

6.2 Bisherige Phasen

- Start mit dem Arbeitstitel „Callcenter“ am 3.1.2011 – Integration der neuen Mitarbeiterinnen aus dem Straßenverkehrsamt
- Einrichtung der Räume im Amt für Informationstechnik
- Verknüpfung der beiden vorhandenen Vermittlungsplätze mit vier Beratungsplätzen
- Schulung der neuen Mitarbeiterinnen in die Vermittlungssoftware
- Informationsaustausche zwischen Straßenverkehrsamt und Amt für Informationstechnik zu Infothemen für das Callcenter
- Schulung der Mitarbeiterinnen zu Fragen der Kfz-Zulassung und des Führerscheinwesens in Form von Hospitationen
- Hilfsweise Fortschreibung / Ergänzung / Erneuerung der Papierdatensammlungen der Mitarbeiterinnen der ehemaligen Telefonzentrale, zusätzlich zu den Daten in der Wissensdatenbank „Was erledige ich wo?“ im Internet
- Bereitstellung der Zulassungssoftware „IKOL-KFZ“ an allen Arbeitsplätzen des Info-Service zur Auskunftserteilung der abgestimmten Geschäftsvorfälle aus dem Zulassungsbereich
- Hospitation der Mitarbeiterinnen unseres Info-Service in Wuppertal
- Beschluss, künftig den Namen „Kreis Mettmann Info-Service“ zu verwenden

6.3 Aktuelle Entwicklungen

Die notwendigen Informationen für die anrufenden Bürgerinnen und Bürger entnehmen die Mitarbeiterinnen derzeit aus der erwähnten selbst erstellten Datensammlungen in Papierform und aus der Wissensdatenbank „Was erledige ich wo?“. Darüber hinaus stellen das Kollegium des Bergischen Service Center in Wuppertal ihre Daten zur Verfügung. Diese Sammlung wird derzeit geprüft und bewertet. Eine Überarbeitung der Inhalte durch die im Hause amtierenden Internet/Intranet-Redakteure kann an dieser Stelle nicht ausgeschlossen werden.

Vor dem Hintergrund der erwarteten interkommunalen Zusammenarbeit mit interessierten kreisangehörigen Gemeinden kann es von Bedeutung sein, zusätzlich fundierte Informationen aus Fach- und Sachbereichen zu erlangen, die nicht im Portfolio der Kreisverwaltung vorhanden sind und deren Informationen auch nicht elektronisch aufbereitet zur Verfügung stehen.

Perspektivisch kann ein Zugriff auf Daten des D115-Verbunds eingerichtet werden. Neben zusätzlichen, bundesweit zur Verfügung gestellten Informationen bietet eine mögliche Mitgliedschaft in diesem Verbund einen Lückenschluss zu Mülheim im Norden, Düsseldorf im Westen, Solingen, Remscheid und Wuppertal im Osten und zu Leverkusen im Süden.

Das Kreis-Mettmann-Info-Service stützt sich in der Anfangsphase im Wesentlichen auf Informationen aus dem eigenen Straßenverkehrsamt. Zum einen, weil die Informationen vielfältig aufbereitet zur Verfügung stehen, zum anderen, weil die Mehrzahl der

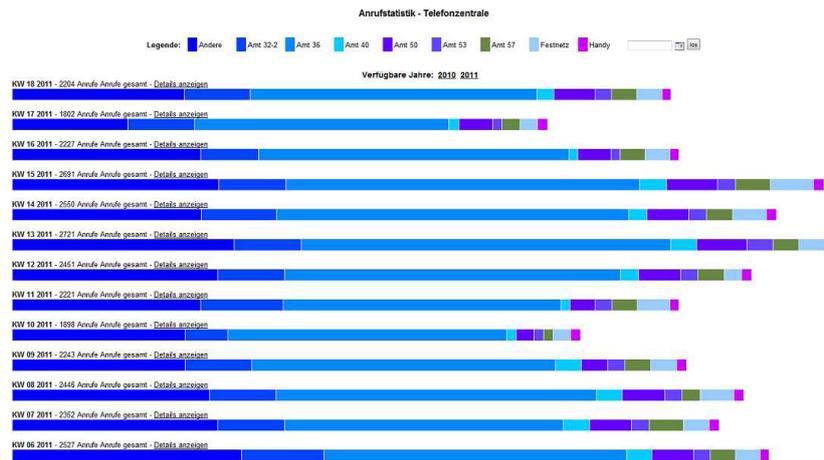
eingehenden Anrufe genau die Themenfelder Kfz-Zulassung und Führerscheinwesen betreffen.

Ein selbst geschriebenes und manuell zu bedienendes Statistikprogramm gibt Auskunft darüber, welche Bereiche neben den Anfragen zum Straßenverkehrs- und Führerscheinwesen ebenfalls stärker frequentiert werden.

Im Vorfeld wurden dazu aus der Erfahrung der Mitarbeiterinnen der ehemaligen Telefonzentrale die Ämter mit einer Vielzahl von Anfragen ermittelt und mit einem Button berücksichtigt. Ebenfalls registriert werden die Vermittlungswünsche aus dem Hause hinaus ins Festnetz sowie ins Mobilfunknetz. Die Ämter, bei denen die Nachfragen der Bürgerinnen und Bürger weniger stark ausgeprägt sind, wurden in einer Rubrik mit einem Button zusammengefasst.



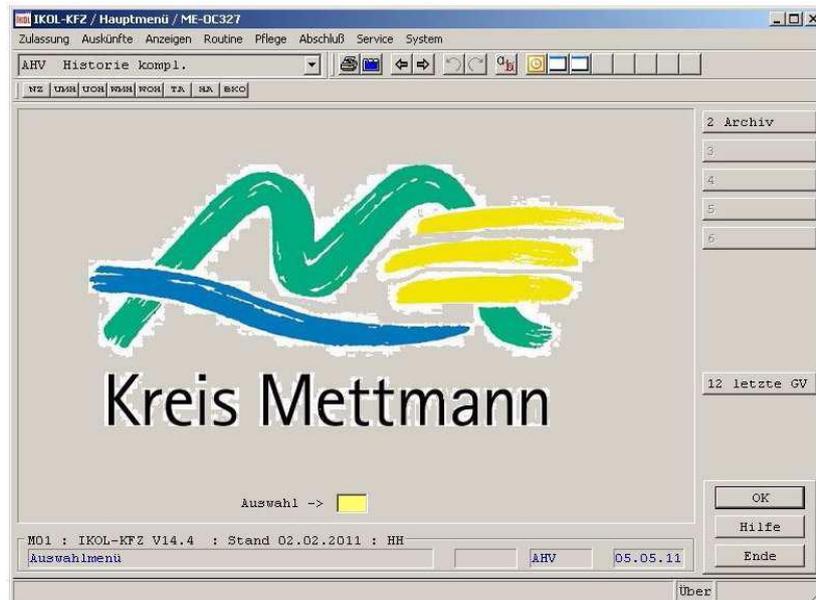
Pro Tag werden ca. 600 Anrufe bearbeitet.



Die weitaus meisten dieser Anrufe mit Anfragen der Bürgerinnen und Bürger (85%) werden von den Mitarbeiterinnen des „Kreis Mettmann Info-Service“ inzwischen qualifiziert beantwortet. Die restlichen Anfragen werden in die Ämter vermittelt; die meisten davon wiederum ins Straßenverkehrsamt. Die weitere Rangfolge der bearbeiteten Anrufe verteilt sich wie folgt:

Nach der zweitgrößten Gruppe der zusammengefassten Ämter folgt die Abteilung Ausländerwesen (32-2), das Sozialamt (50), das Amt für Menschen mit Behinderung (57), das Amt für Schule und Kultur (40) und das Gesundheitsamt.

Nach Abstimmung der zu in Frage kommenden Geschäftsvorfälle war der Start einer umfangreichen Beratungsmöglichkeit durch die Mitarbeiterinnen des „Kreis Mettmann Info-Service“ möglich.



Über diesen Zugriff werden nun schon seit einigen Wochen vollständige Informationen zu Halterdaten, Daten der zugelassenen Fahrzeuge, Fragen zu Versicherungen, Fahrzeugunterlagen und Mitteilungen zu Finanzierungen zur Verfügung gestellt.

Zusätzlich zu den beschriebenen „Werkzeugen“ nutzen die Mitarbeiterinnen des „Kreis Mettmann Info-Service“ das abteilungs-eigene SharePoint System. Auf einer eigenen Seite werden stichwortartig Hinweise, neue Informationen, Erkenntnisse aus Telefonaten mit den Fachkolleginnen und Kollegen aus dem Hause, aber auch alles andere Wissenswerte festgehalten und im Nachgang zu wiederverwendbaren Informationen aufbereitet.

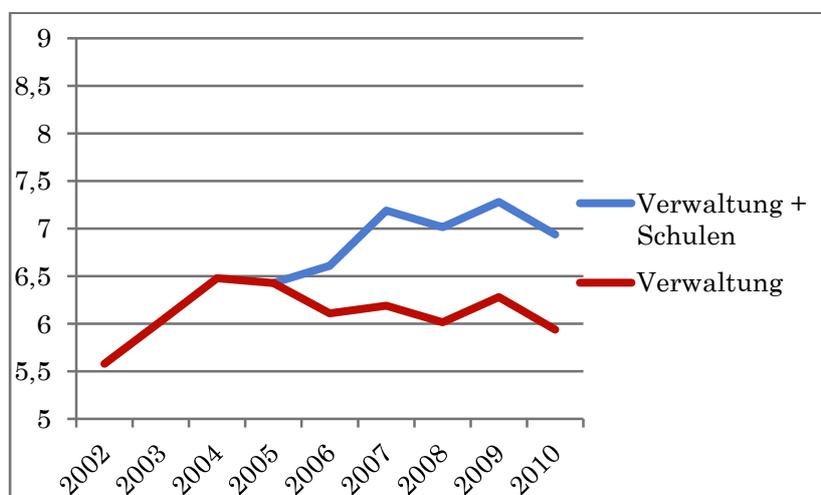
7 IT-KENNZAHLEN UND KOSTENENTWICKLUNG

7.1 Entwicklung der laufenden IT-Kosten

Entwicklung der IT-Kosten seit 2002

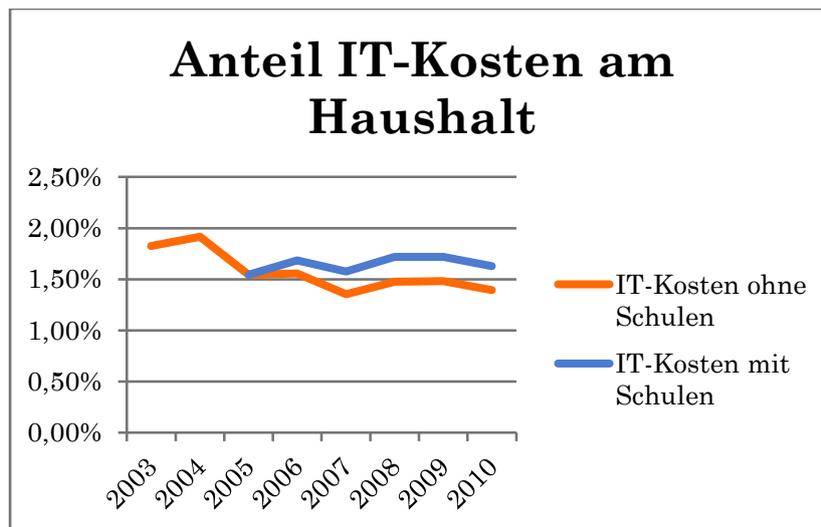
Die Entwicklung der IT-Kosten seit 2002 zeigt eine hohe Konstanz – mit Ausnahme der Übernahme der Informationstechnik und der Betreuung der elf Kreisschulen in den Jahren 2006/2007. Der Anstieg im Jahr 2003 ergab sich aus der Vollkostenrechnung, die ab diesem Jahr auch Aufwände für Gebäude u.ä. mit berücksichtigte.

Dem kurzzeitigen „Einbruch“ der IT-Kosten nach der Reorganisation des Eigenbetriebes ME-BIT als Amt in die Kreisverwaltung folgte ein ebenfalls kurzzeitiges „Hoch“ im Jahr 2011, bei dem strukturelle Aufgabenveränderungen nachgeholt wurden:



Anteil der IT-Kosten am Gesamthaushalt

Der Anteil der IT-Kosten am Gesamthaushalt der Kreisverwaltung folgt dabei der IT-Kostenentwicklung und ist daher ebenfalls relativ konstant:

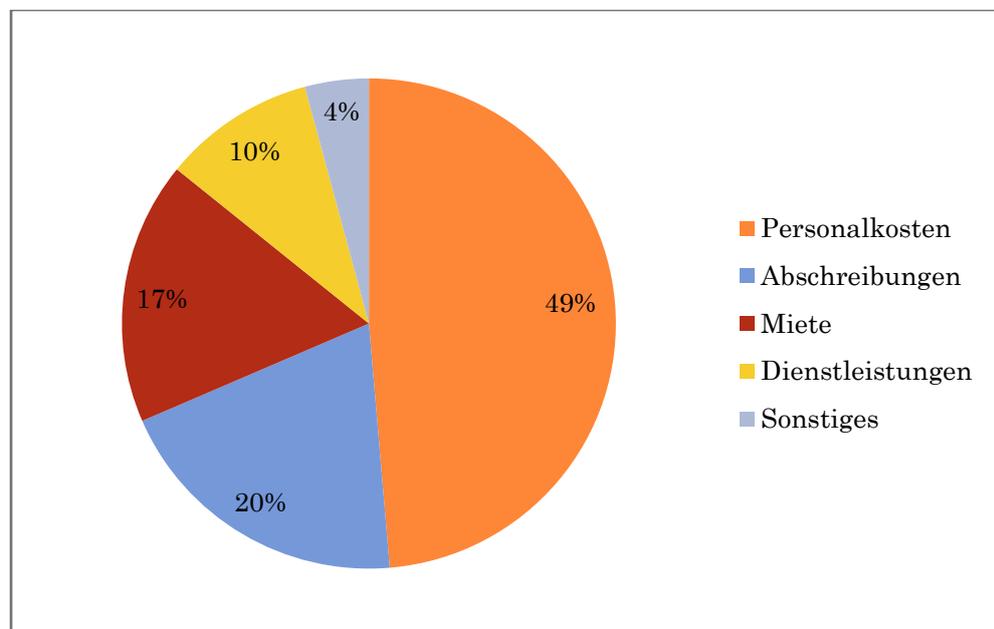


IT-Kosten nach Kostenarten

Die Verteilung der IT-Kosten nach Kostenarten ist über den Betrachtungszeitraum weitgehend konstant geblieben.

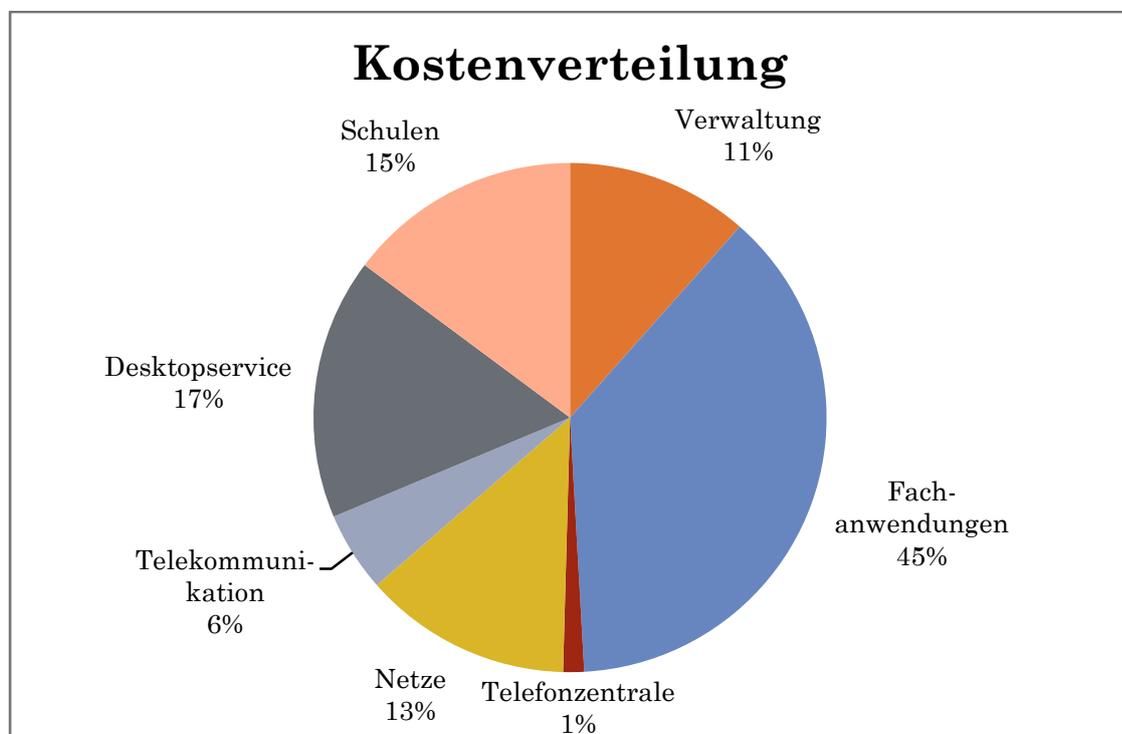
Die Kostenblöcke Miete (Leasing) und Abschreibung schwanken dabei, sind aber in der Gesamthöhe weitgehend gleich.

Der Hauptkostenblock sind – wie für einen Dienstleistungsbetrieb üblich – die Personalkosten:



IT-Kosten nach Leistungsarten

Betrachtet man die IT-Kosten nach den Leistungsarten wird deutlich, dass die Produktion und die Betreuung der Fachanwendungen der Kreisverwaltung den Hauptteil der Kosten (45 %) ausmachen. Mit Abstand folgenden die Kostenblöcke „Desktopservice“ – also die Ausstattung und Betreuung der rd. 1.000 IT-Arbeitsplätze der Kreisverwaltung – (15 %), die Infrastrukturkosten des Netzes (13 %) und die Kosten der IT-Ausstattung und Betreuung der Kreisschulen (13 %).

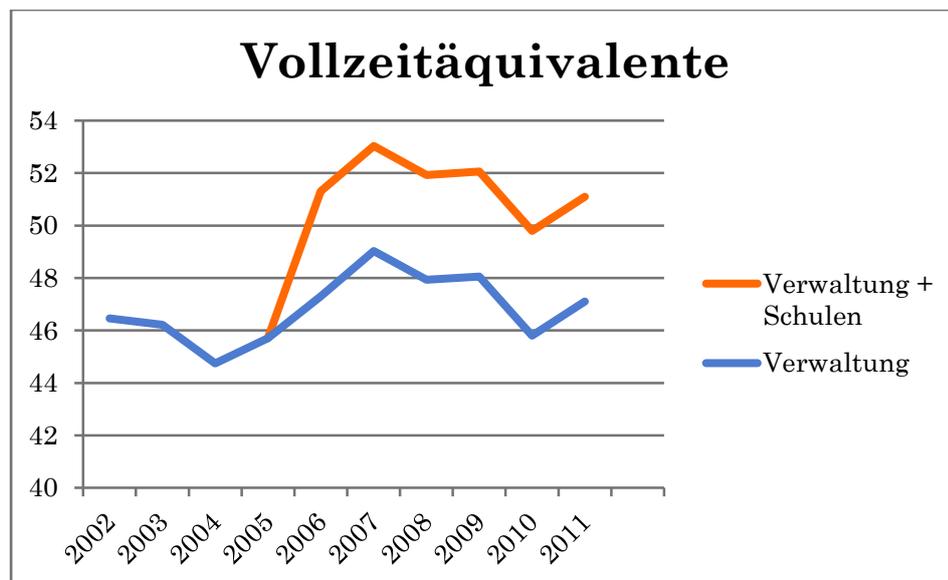


Entwicklung der Vollzeitäquivalente

Entsprechend der Produktionssteigerungen bei den Fachverfahren ist die Zahl der Vollzeitäquivalente im Berichtszeitraum zunächst gestiegen.

Aufgrund starker Nutzung von Synergien konnte ab 2008 die Stellenzahl wieder zurückgefahren werden.

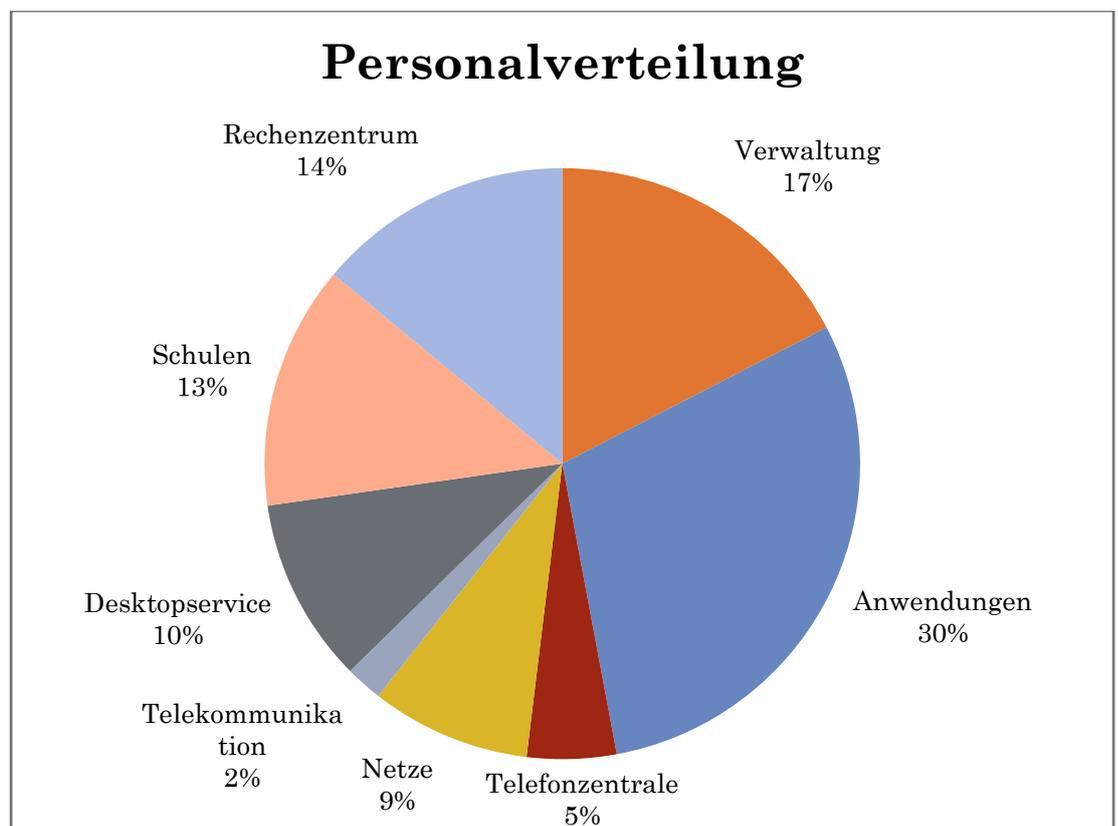
Der Anstieg im Jahr 2011 resultiert aus dem Aufbau des Kreis Mettmann Info-Service.



Verteilung der Personalkapazitäten nach Aufgaben

Auch bei der Verteilung der Personalkapazitäten nach Aufgaben zeigt sich der Schwerpunkt „Fachanwendungen“ inklusive IT-Organisation. Hierunter fallen auch Entwicklungen im E-Government.

Weniger als die Hälfte der Mitarbeiter/innen sind direkt den IT-Funktionen (Rechenzentrum, IT an Schulen, Desktopservice, Telekommunikation und Netze) zugeordnet.



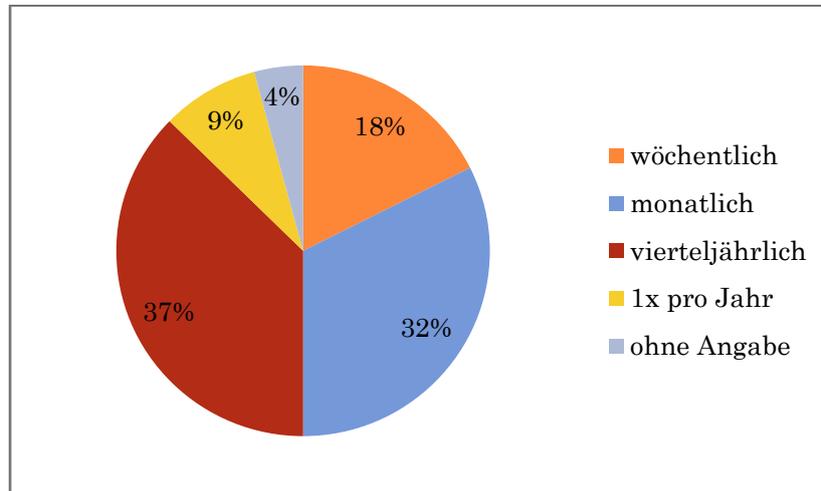
7.2 IT-Kennzahlen

Eckdaten der Kennzahlenberechnung (Stand 2010):

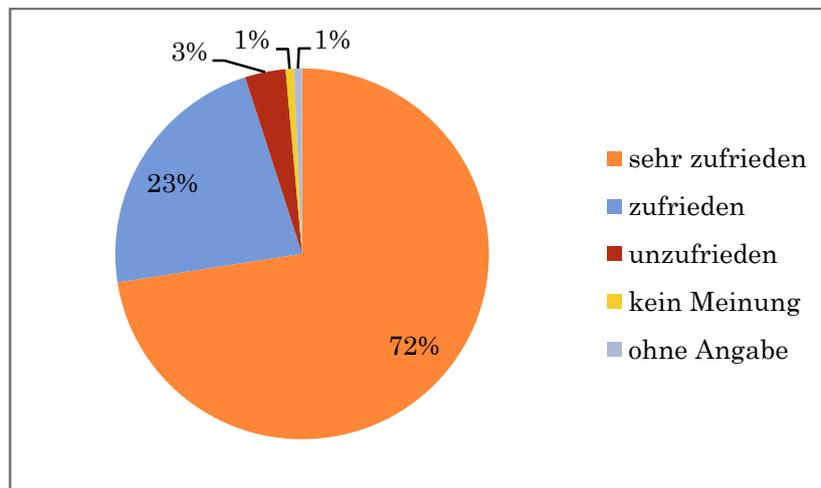
Einwohner	495.155
IT-Arbeitsplätze	1.446 (einschl. Kindergärten und Schulverwaltung)
Schülerrechner	2.075 (pädagogisches Netz)
Telefonendgeräte	1.958
Betreute Fachverfahren	141
Betreute Endgeräte (ohne Drucker)	5.479

Anwenderzufriedenheit (gemessen an der laufenden Kundenumfrage / Stand: 2011)

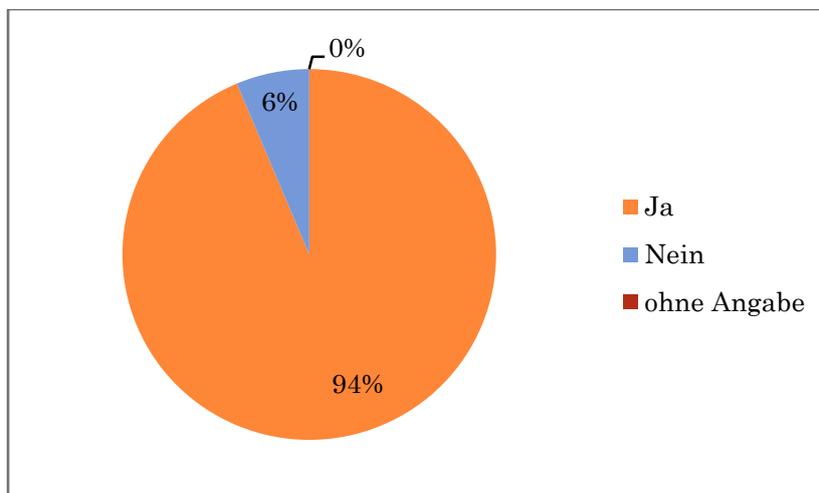
Wie häufig nutzen Sie die Dienste des Benutzerservice?



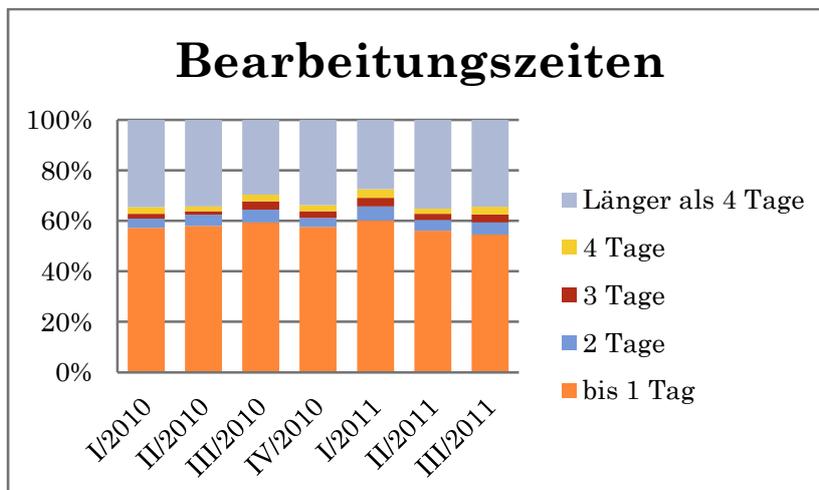
Wie zufrieden sind Sie mit der Lösung Ihrer Anfrage / des Problems?



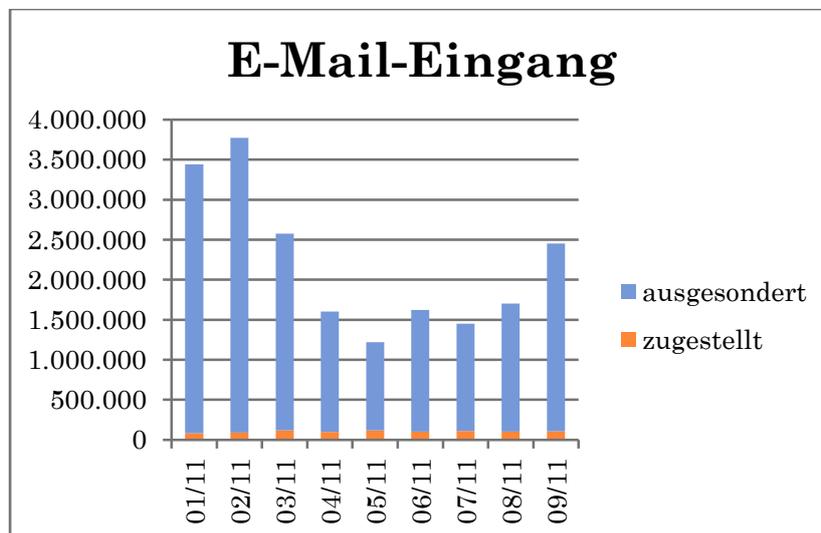
Wurde Ihre Anfrage / das Problem in einem zeitlich angemessenen Rahmen bearbeitet?



Durchschnittliche Zeit zur Erledigung einer Supportanfrage



E-Mail-Verteilung (SPAM-Schutz)



„Ausgesondert“ werden E-Mails, die nach den eingestellten Kriterien als Werbe-, pornographische oder sonstige SPAM-Mail klassifiziert sind.

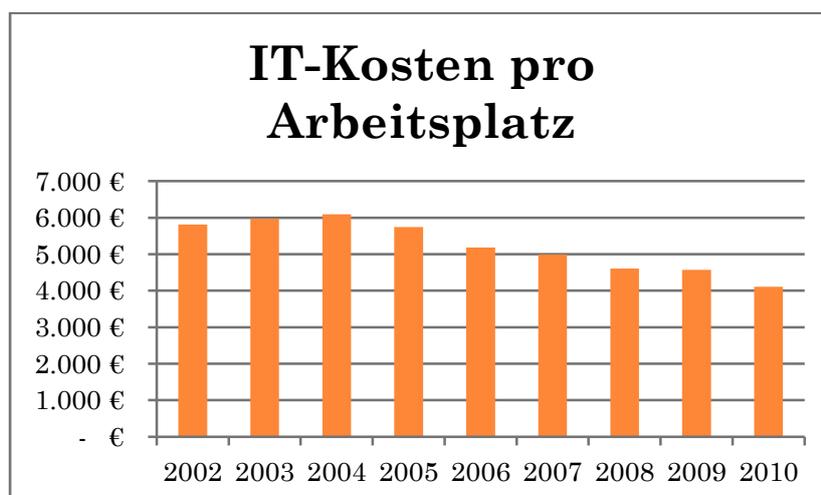
Als „zugestellt“ zählen E-Mails, die ihren Empfänger tatsächlich erreicht haben.

7.3 Entwicklung der IT-Kosten pro Arbeitsplatz und pro Einwohner

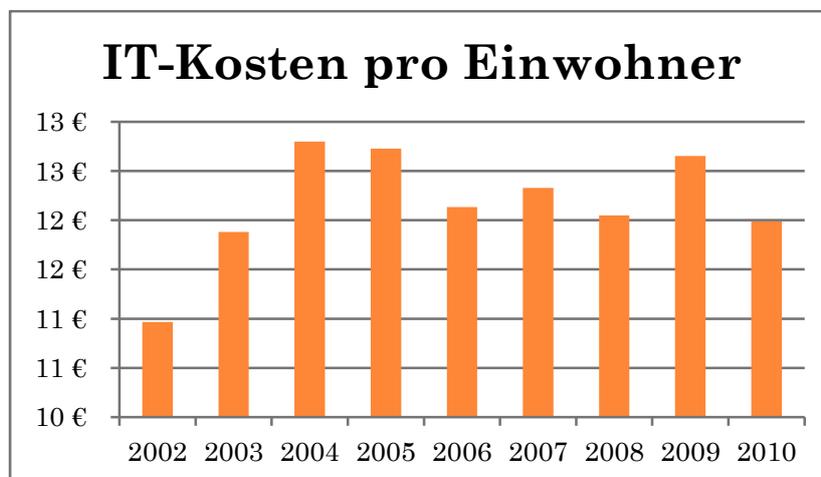
Die gängigen und auch von der Gemeindeprüfungsanstalt NRW verwendeten Kennzahlen zu den IT-Kosten ist deren Verhältnis zu den betreuten Arbeitsplätzen sowie zur Einwohnerzahl.

Während die erste Kennzahl Aussagen macht zur „Betreuungsquote“, also wie hoch der Aufwand für jeden einzelnen IT-Arbeitsplatz ist, vermittelt die zweite Kennzahl einen Eindruck von der Größenordnung, in der eine Verwaltung überhaupt IT einsetzt.

Die folgenden Darstellungen folgen nicht den Definitionen der Gemeindeprüfungsanstalt, sondern berücksichtigen auf der einen Seite alle IT-Kosten, auf der anderen Seite aber auch alle technikunterstützten Arbeitsplätze, also z.B. auch die Arbeitsplätze der Schulsekretariate bei Schulen in Kreisträgerschaft.



Beide Kennzahlen sagen für sich wenig aus, sie berücksichtigen nicht die Qualität des Verwaltungshandelns, insbesondere stehen sie aber in nur geringem Zusammenhang zu dem durch die IT unterstützten Prozess.



8 E-GOVERNMENT

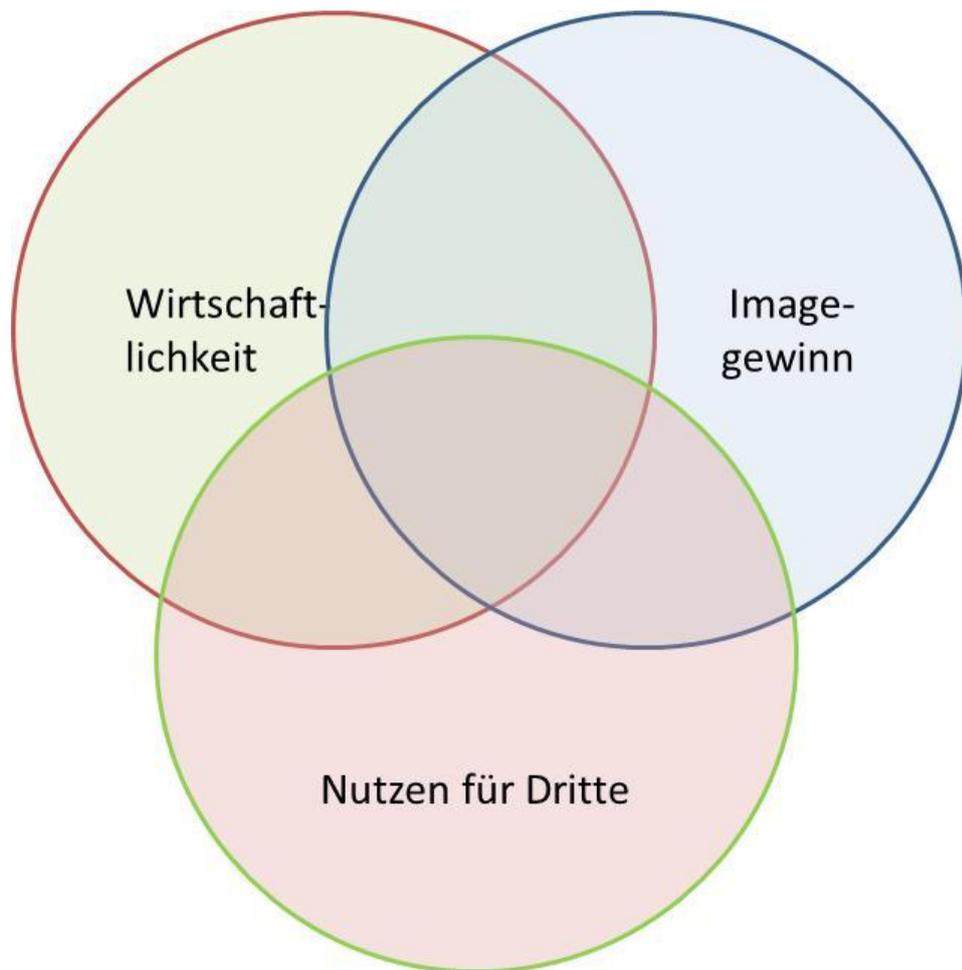
8.1 Einleitung

E-Government ist die Durchführung von Prozessen der öffentlichen Willensbildung, der Entscheidung und der Leistungserstellung in Politik, Staat und Verwaltung unter weitest gehender Nutzung der Informationstechnik.

Für den Kreis Mettmann ist E-Government eine zentrale, zukunftsweisende Aufgabe. E-Government ist ein Werkzeug zur schnelleren, wirtschaftlicheren oder qualitativ besseren Produktion oder Präsentation der kommunalen Leistungen und kein eigenständiges kommunales Produkt.

E-Government dient also der Virtualisierung der Kreisverwaltung und ihrer Dienstleistungen mit Hilfe elektronischer Medien unter Beachtung der Aspekte

- Wirtschaftlichkeit,
- Imagegewinn und
- Nutzen für Dritte (Bürger, Unternehmen, andere Behörden).



Die Projekte sollten allen drei Zielen gleichzeitig dienen können und damit im gekennzeichneten mittleren Bereich angesiedelt sein.

Der wirtschaftliche Nutzen misst sich an der Steigerung der Produktivität bzw. der Senkung des personellen und finanziellen Aufwandes bei der Produktion kommunaler Dienstleistungen.

Eine aufmerksame Präsenz in elektronischen Portalen wird in der Öffentlichkeit als modern empfunden; E-Government trägt in diesem Rahmen als eine weitere Schnittstelle der Verwaltung zum Bürger, zu Institutionen und Firmen zu einem weiteren Imagegewinn für die Verwaltung bei.

Der Nutzen für Dritte wird erkennbar – E-Government zielt darauf, Verwaltungsleistungen mit modernen Informationstechnologien zu erbringen – vor allem für Bürger, Unternehmen und weitere externe Zielgruppen. Das wird nur gelingen, wenn die neu gestalteten Verwaltungsprozesse von den jeweiligen Adressaten akzeptiert und genutzt werden.

Dabei erweitern E-Government-Angebote zumeist die herkömmlichen Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen. Weitere Entwicklungen, wie die Fortschreibung der europäischen Dienstleistungsrichtlinie auf internationaler Ebene und der angestrebte flächendeckende Ausbau des bundesweiten Projektes D115, haben dafür schon Grundlagen geschaffen.

8.2 Ausrichtung

E-Government-Projekte entwickeln sich in vier wesentlichen Bezugsrichtungen:

Dimension	Funktion
Verwaltung zu Bürger	Elektronisches Angebot von digitalisierten, personalisierten und jederzeit verfügbaren Diensten und Prozessen Elektronische Demokratie (E-Democracy), bspw.: Wahl per Internet

	Verstärkte Einbindung des Bürgers
Verwaltung zu Wirtschaft	Optimierung der Wertschöpfungskette durch E-Procurement mit den Zuliefererorganisationen der öffentlichen Institutionen Verstärkte Integration der Wirtschaft in die politische Wertschöpfungskette
Verwaltung zu Verwaltung	Digitale Unterstützung vertikaler und horizontaler Vernetzung zur Kooperation zwischen staatlichen Behörden
Bürger, Wirtschaft und Verwaltung zu Verwaltung	Portale, gesellschaftliches Wissensmanagement, dessen Wissensbasis sich aus allen Gesellschaftsbereichen speist

8.3 Funktionen

Der Kreis Mettmann legt dabei besondere Schwerpunkte in den folgenden Funktionen:

- **informativische Funktion:**
E-Government wird als ein elektronisches Angebot von digitalisierten, integrierten, ggfls. auch personalisierten Dienstleistungen sowie als elektronische Demokratie zur stärkeren Einbindung der Bürger verstanden.
- **Kommerzielle Funktion:**
E-Government dient der Optimierung der Wertschöpfungskette mit den Zuliefererorganisationen durch E-Procurement sowie der Integration der Wirtschaftsbetriebe in das politische Geschehen des Kreises.
Außerdem dient E-Government aber auch als digitale Unterstützung interner – auch Dienststellen übergreifender, vertikaler (Bund, Länder, Kommunen) und internationaler Vernetzung zur Kooperation zwischen öffentlichen Einrichtungen
- **Kommunikative Funktion:**
E-Government dient letztlich auch der Bürgerbeteiligung und als gesellschaftliches „Wissensmanagement“, dessen Basis Input aus allen gesellschaftlichen Bereichen erhält.

Daher beteiligt sich der Kreis Mettmann nach Möglichkeit an Projekten, um diese Ziele trotz knapper Haushaltsmittel und personeller Ressourcen effektiv zu erreichen

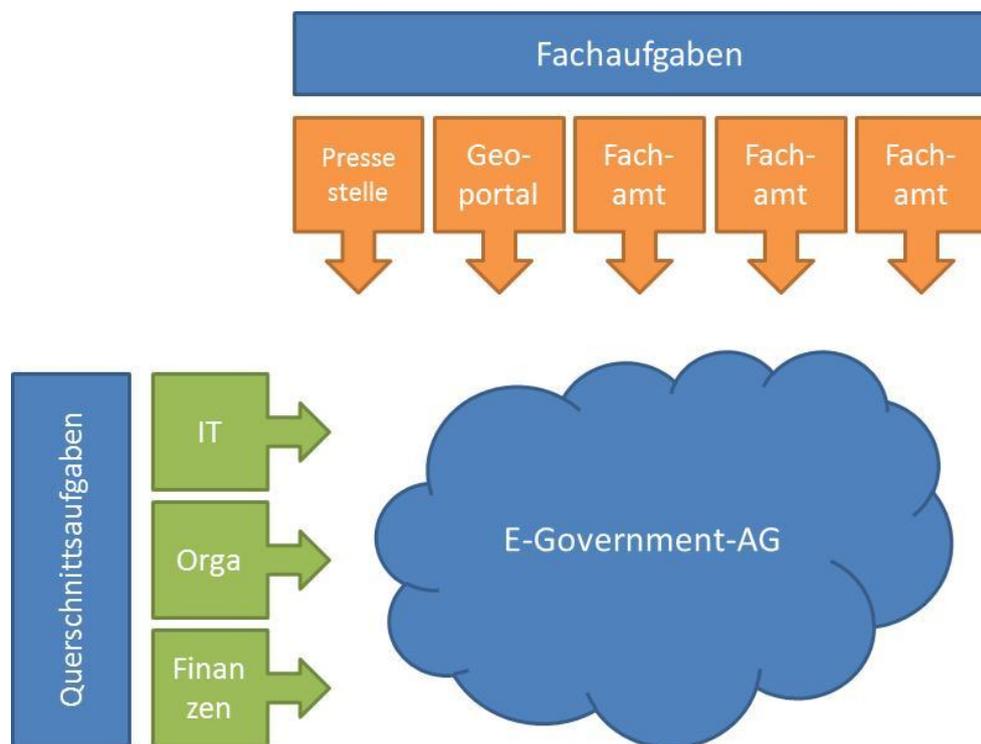
Viele E-Government-Anwendungen befinden sich allerdings derzeit noch im Ideenstadium.

8.4 Handlungsleitfaden

Die E-Government-Aktivitäten des Kreises werden zentral koordiniert.

Die inhaltlichen / fachlichen Aktivitäten sollen weiterhin an den Stellen ablaufen, wo das entsprechende Wissen aus dem praktischen Betrieb vorhanden ist (Inhalte einer Homepage, Geoportal, Straßenverkehr usw.).

Dazu soll eine Matrix-Organisation alle Beteiligten mit einbinden:



Perspektivisch werden die E-Government-Aktivitäten zu einer signifikanten Arbeitserleichterung führen, je mehr die heimische

Wirtschaft, andere Verwaltungen sowie Bürgerinnen und Bürger diese Onlinedienste nutzen werden.

Insgesamt steht fest, dass nach der großen Automatisierungswelle der 80er und 90er Jahre weitere Optimierungen nur durch Prozessneugestaltungen im Sinne integrierter E-Governmentleistungen möglich sein werden.

9 AUSBLICK

Im Ergebnis zeigt sich bei der Betrachtung der IT-Landschaft des Kreises Mettmann „Licht und Schatten“.

Positiv bleibt zu vermerken, dass zum einen die Leistungsfähigkeit der Informationsinfrastruktur weiter verbessert werden konnte, zum anderen aber auch die finanzielle Stabilität nicht gefährdet wurde.

Entwicklungsfähig ist nach wie vor das derzeit nur schwach ausgeprägte Agieren auf der Basis valider Kennzahlen sowie die Geschwindigkeit, mit der IT-gestützte Verwaltungsmodernisierungen Einzug in bestehende Verwaltungsstrukturen halten kann.

Die Einbindung der Informationstechnik auf allen Ebenen der Verwaltung von der Führung bis zur Sachbearbeitung muss daher weiterhin optimiert werden.

Die IT-Situation in der Kreisverwaltung ist außerdem gekennzeichnet durch zwei Einflussfaktoren.

- Zum einen ist die individuelle Finanzlage gekennzeichnet durch eine anhaltende Anspannung, die die finanziellen Spielräume verkleinert und daher Ausweitungen im IT-Bereich schwierig erscheinen lässt. Zeitgleich sind auch bei den Einwohnerzahlen keine wesentlichen Steigerungen zu erwarten, was ebenfalls Folgen für die Finanzausstattung und die Infrastruktur hat.

- Zum anderen ist die Kreisverwaltung gezwungen, ihre IT-Infrastruktur nicht nur aufrecht zu erhalten, sondern zu optimieren, weil nur mit ihrer Hilfe eine Verschlankung und Optimierung der Verwaltungsprozesse einhergehen kann.

Aufgabe des Amtes für Informationstechnik ist es daher, gleichzeitig an den IT-Kosten zu sparen und im IT-Bereich kontinuierlich zu investieren – ein Spagat, der schlechterdings unmöglich ist. Daher ist es erforderlich, einen Paradigmenwechsel in der kommunalen IT-Versorgung einzuleiten.

Informationstechnik darf daher nicht mehr nur „Mittel zum Zweck“, ein „Vehikel“ zur Aufgabenerfüllung sein, sondern muss selbst einen inhaltlichen Beitrag zum Erfolg des Dienstleistungsbetriebes „Kreisverwaltung“ leisten.

Chancen, die sich aus dem aktuellen Angebot moderner IT-Infrastrukturen ergeben, müssen daher künftig zielstrebig genutzt und schnell umgesetzt werden. Gewachsene Strukturen müssen dabei jederzeit auf dem Prüfstand stehen.

Wenn es gelingt, mit Hilfe der Informationstechnik und der Organisation die Verwaltung neu aufzustellen, wird es auch gelingen, die erforderliche finanzielle Handlungsfähigkeit zu erlangen.

IMPRESSUM:

Kreis Mettmann

Der Landrat

Amt für Informationstechnik

Düsseldorfer Straße 26a

40822 Mettmann