

- Beschluss**
 Wahl
 Kenntnisnahme

Vorlagen Nr. 16/011/2012

öffentlich

Fachbereich: Amt für Informationstechnik Bearbeiter/in: Frau Claudia Stronks	Datum: 17.10.2012 Az.: 16-1
---	--------------------------------

Beratungsfolge	Termine	Art der Entscheidung
Ausschuss für Informationstechnologie	15.11.2012	Kenntnisnahme

Entwicklung von Kennzahlen für Informationstechnik

- Finanzielle Auswirkung ja nein noch nicht zu übersehen
 Personelle Auswirkung ja nein noch nicht zu übersehen
 Organisatorische Auswirkung ja nein noch nicht zu übersehen

Der Ausschuss für Informationstechnologie nimmt den Vorschlag der Verwaltung zur Einführung von IT-Kennzahlen zur Kenntnis.

Fachbereich: Amt für Informationstechnik	Datum: 17.10.2012
Bearbeiter/in: Frau Claudia Stronks	Az.: 16-1

Entwicklung von Kennzahlen für Informationstechnik

Anlass der Vorlage:

Der Kreistag hat die Verwaltung am 15.12.2011 beauftragt, steuerungsrelevante Kennzahlen für die IT zu entwickeln. In der Ausschusssitzung vom 07.05.2012 wurde zugesagt, bis zur Haushaltsplanberatung 2013 Kennzahlen für die drei vom Kreistag benannten Hauptsteuerungsbereiche Finanzen, Prozesse und Zufriedenheit der Leistungsempfänger zu entwickeln und vorzustellen.

Sachverhaltsdarstellung:

Der Kernauftrag des Amtes für Informationstechnik ist im IT-Strategiebericht klar definiert: Bereitstellung passgenauer und kosteneffizienter IT-Services durch optimale Bedienung der aktuellen Nachfrage sowie schnelle und flexible Reaktion auf sich verändernde Rahmenbedingungen bei den Fachämtern.

Um dessen Umsetzung transparent zu machen, sind informative Kennzahlen unabdingbar.

Die Auswahl der Kennzahlen soll sich möglichst auf einige wesentliche beschränken. Wichtig hierbei ist die Ermittlung sinnvoller Informationen.

Grundsätzlich gibt es im IT-Bereich eine Fülle von möglichen, sowohl absoluten als auch relativen Kennzahlen. Daher muss immer hinterfragt werden: Welche Informationen werden benötigt und können diese auch ohne großen Aufwand beschafft werden?

Werden diese Informationen in Form von Kennzahlen verdichtet und gegenübergestellt, ergeben sich Messwerte, die es ermöglichen, Vergleiche zu Vorjahren (Zeitvergleiche), zu ähnlich strukturierten Organisationseinheiten (interkommunale Vergleiche - Benchmarking) oder zu gesteckten Zielen (Soll-Ist-Vergleiche) durchzuführen.

Je nach Zielgruppe werden operative und strategische Kennzahlen unterschieden.

Die operativen Kennzahlen für die Verwaltung geben einen unterjährigen Überblick über bestimmte Entwicklungen innerhalb der Organisationseinheit, wie z.B. die Einhaltung der internen Budgets für geplante Projekte. Für den Kreistag sowie seine Ausschüsse stehen in erster Linie die Zukunfts- und Handlungsfähigkeit des Kreises und der Beitrag, den die IT dazu leisten kann, im Vordergrund. Dementsprechend orientieren sich auch die Kennzahlen hier an aussagekräftigen Informationen, wie z.B. IT-basierte Effizienz und Effektivität.

Die Verwaltung legt mit der **Anlage** einen Vorschlag für sieben Kennzahlen vor, die die bisher im Haushaltsplan dargestellten Leistungsdaten und Finanzkennzahlen ergänzen.

Dem Vorschlag liegen folgende Auswahlkriterien zugrunde:

- Die Kennzahlen richten sich an der Zielgruppe sowie an den definierten Zielen und Handlungsfeldern aus
- Leistungsaspekte und Verteilungssicht werden berücksichtigt
- Der Vorschlag beinhaltet sowohl finanzielle als auch nicht-finanzielle Kennzahlen bzw. qualitative und quantitative Messgrößen (Ausgewogenheit)
- Die benötigten Basisdaten liegen IT-gestützt vor
- Die Kennzahlen sind mit vertretbarem Aufwand zu ermitteln
- Die Kennzahlen sind informativ
- Die Ergebnisse können anschaulich dargestellt und visualisiert werden
- Die Kennzahlen sollten sich an technologische Veränderungen anpassen können

Die ausgewählten Kennzahlen werden in der Anlage kurz erläutert.

Der Kennzahlenvorschlag dient als Einstieg in ein sich permanent weiterentwickelndes Kennzahlensystem. Die hier aufgeführten Kennzahlen bedürfen einer regelmäßigen Aktualisierung und Fortschreibung. Zurzeit wird in verschiedenen Projekten im Amt für Informationstechnik daran gearbeitet, viele betriebswirtschaftliche Prozesse künftig mit Hilfe von IT-Unterstützung durchzuführen. Dadurch wird es in Zukunft möglich sein, IT-gestützt ergänzende und/oder andere Kennzahlen für das operative und strategische Controlling und Berichtswesen zu ermitteln bzw. zu bilden.

Anlage