

Vorlage Nr. 507/14

Betreff: **E-Government-Strategie und Portalrelaunch der Stadt Rheine**

Status: **öffentlich**

Beratungsfolge

Haupt- und Finanzausschuss	25.11.2014	Berichterstattung durch:	Frau Dr. Kordfelder Herr Hermeling Herr Mofina (Büro City & Bits)					
TOP	Abstimmungsergebnis							
	einst.	mehr.	ja	nein	Enth.	z. K.	vertagt	verwiesen an:

Betroffene Produkte

02	Verwaltungsführung, Informations- und Öffentlichkeitsarbeit
71	Service Organisation

Betroffenes Leitbildprojekt/Betroffene Maßnahme des IEHK

--

Finanzielle Auswirkungen

<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
<input type="checkbox"/> einmalig	<input type="checkbox"/> jährlich <input type="checkbox"/> einmalig + jährlich
Ergebnisplan	Investitionsplan
Erträge	Einzahlungen
Aufwendungen	Auszahlungen
100.000 EUR	
Finanzierung gesichert	
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
durch	
<input type="checkbox"/> Haushaltsmittel bei Produkt / Projekt	
<input type="checkbox"/> Mittelumschichtung aus Produkt / Projekt	
<input type="checkbox"/> sonstiges (siehe Begründung)	

mittelstandsrelevante Vorschrift

Ja Nein

Beschlussvorschlag/Empfehlung:

1. Der HFA nimmt die Ausführungen zur Kenntnis und beauftragt die Verwaltung, die notwendigen Schritte zur Realisierung des Internetrelaunch, zur Identifizierung von E-Government Projekten und zur Implementierung des Enterprise Content Management weiter zu verfolgen.
2. Über die Bereitstellung der Haushaltsmittel in Höhe 100.000 € für den Internetrelaunch soll im Rahmen der Haushaltsplanberatungen 2015 entschieden werden.

Begründung:

Ausgangssituation

Der Haupt- und Finanzausschuss stimmte in seiner Sitzung am 21. 01. 2014 auf der Grundlage der Vorlage Nr. 091/14 der Vergabe eines Auftrags an die City & Bits GmbH, Berlin, für die Entwicklung einer Online-Strategie für die Stadt Rheine und die fachliche Begleitung des Portalrelaunch www.rheine.de zu.

In der Diskussion über den sachlichen Kontext dieses Auftrages wurde seitens der Ausschussmitglieder Informationsbedarf zu dieser Gesamtproblematik signalisiert.

Hieraufhin bestand nach kurzer Diskussion Einvernehmen darüber, dass seitens der Verwaltung in einer HFA – Sitzung nach den Sommerferien 2014 ein Sachstandsbericht zum Thema Internetfunktionalitäten und E-Government bei der Stadt Rheine gegeben werden soll.

1. E-Government in der Stadt Rheine

Das E-Government-Gesetz des Bundes ist am 1. August 2013 in Kraft getreten und schafft die Voraussetzungen für zeit- und ortsunabhängige Verwaltungsdienste. Die Bundesregierung arbeitet mit dem Programm Digitale Verwaltung 2020 an der Umsetzung, das Land Nordrhein-Westfalen hat das Programm „opennrw“ entwickelt. Auch die Kommunen, zu deren Verwaltungen Bürgerinnen und Bürger zumeist wesentlich mehr Kontakt haben als zu Landes- oder Bundesbehörden, sind gefordert, sich der Entwicklung anzuschließen.

Obwohl es sich um eine bundesgesetzliche Regelung handelt, gelten spezielle Bestimmungen dieses Bundesgesetzes auch unmittelbar für die Kommunen, soweit sie Bundesrecht anwenden. Nach aktuellen Informationen wird für das Land Nordrhein-Westfalen eine entsprechende Landesgesetzgebung bereits im nächsten Jahr in Kraft treten. Unter anderem sollen bisher bestehende Erschwernisse für die praktische Anwendung von E-Government-Angeboten abgebaut werden. Dieses gilt insbesondere im Hinblick auf das Schriftform- und Unterschriftserfordernis für Anträge.

Am 28.05.2014 ist das Gesetz zur Modernisierung des Verwaltungsverfahrensgesetzes und zur Anpassung weiterer Rechtsvorschriften in Kraft getreten. Bei den Anpassungen des VwVfG des Bundes an das E-Governmentgesetz ging es um Änderungen, die die Ersetzung der Schriftform durch weiter technische Verfahren neben der qualifizierten elektronischen Signatur regeln. Diese Änderungen sind mit gleichem Wortlaut auch in § 3 a VwVfG NRW übertragen worden.

Hierbei handelt es sich unter anderem um elektronische Anwendungen der Verwaltung durch **Bereitstellung elektronischer Formulare**, die von der Behörde entweder in einem Eingabegerät (z. B. Terminal im Bürgerbüro) oder über **öffentlich zugängliche Netze** (Internetportal, z. B. www.rheine.de) zur Verfügung gestellt werden.

Hinsichtlich der Begriffsbestimmung, was unter E-Government gefasst wird, gibt die Speyerer-Definition folgende Erklärung:

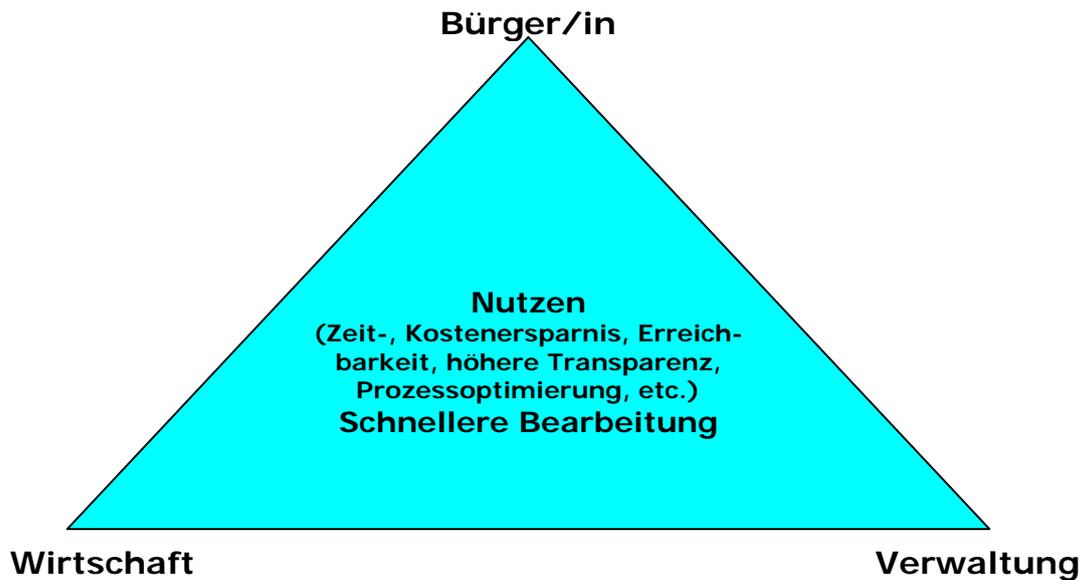
„Electronic Government ist die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien.“

Grundsätzlich kann E-Government unterschieden werden in

- **administrative Prozesse**
(Verwaltungsdienstleistungen, z. B. Online-Bestellung einer Geburtsurkunde) und
- **partizipative Prozesse**
(Beteiligungsprozesse, z. B. Meinungsumfragen, Anregungen und Beschwerden, Diskussionsforen zu ausgewählten Themen).

1.1 Der Nutzen von E-Government

Der Nutzen von E-Government tritt nicht nur in der Verwaltung ein, sondern auch bei den Akteuren, die mit der Verwaltung in Beziehungen stehen. So sind Zeit- und Kostenersparnis und der Zugewinn an Flexibilität (bessere Erreichbarkeit) und Transparenz bei allen Beteiligten zu erwarten. Bestes Beispiel ist hier die seit dem 01.04.2007 realisierte digitale Gremienarbeit (Session). Verwaltungsseitig tritt der Nutzen der Prozessoptimierung in den Vordergrund. Der Nutzen von E-Government kann grob auf die drei nachstehenden Zielgruppen bezogen werden:



In der betriebswirtschaftlichen Betrachtung hat sich längst die Erkenntnis durchgesetzt, dass eine rein monetäre Betrachtung der Einführung von Informations- und Kommunikationstechnik nicht gerecht wird. Dies trifft für E-Government-Prozesse in besonderem Maße zu, weil hier die Vorteile zu einem erheblichen Teil im qualitativen Bereich liegen.

Der wichtigste Unterschied zu herkömmlichen Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen besteht darin, dass E-Government-Vorhaben über die Grenzen der eigenen Organisation hinaus wirken und eine Vielzahl von Beteiligten einbeziehen. E-Government ist nicht auf einzelne Arbeitsplätze, Arbeitsgruppen oder Organisationseinheiten beschränkt, sondern verbindet verschiedene Leistungsanbieter und -abnehmer in einem Leistungsverbund.²⁾ Diese erweiterte Sicht der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung liegt auch der WiBe 21³⁾ zugrunde. Neben monetären Effekten werden auch Dringlichkeitskriterien und qualitativ-strategische Kriterien in der Gesamtbewertung berücksichtigt.

¹⁾ Auszug aus „Das neue ökonomische Paradigma im e-Government: eine richtige Weichenstellung?“ (Dr. Andreas Engel, Stadt Köln)

²⁾ Vgl. Martin Brüggemeier. Gestaltung und Steuerung öffentlicher Leistungsnetzwerke im Kontext von Electronic Government. In: Christoph Reichard, Michael Scheske, Tino Schuppan (Hrsg.): Das Reformkonzept E-Government: Potenziale, Anforderungen, Umsetzung und Evaluierung, Münster/Hamburg/London: LIT-Verlag 2004

³⁾ Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung im Bundesministerium des Innern (KBSt 2001), WiBe 21. Empfehlungen zur Durchführung von Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen in der Bundesverwaltung, insbesondere beim Einsatz der IT. Version 3.0, Bonn 2001 (Schriftenreihe der KBSt, Band 52)

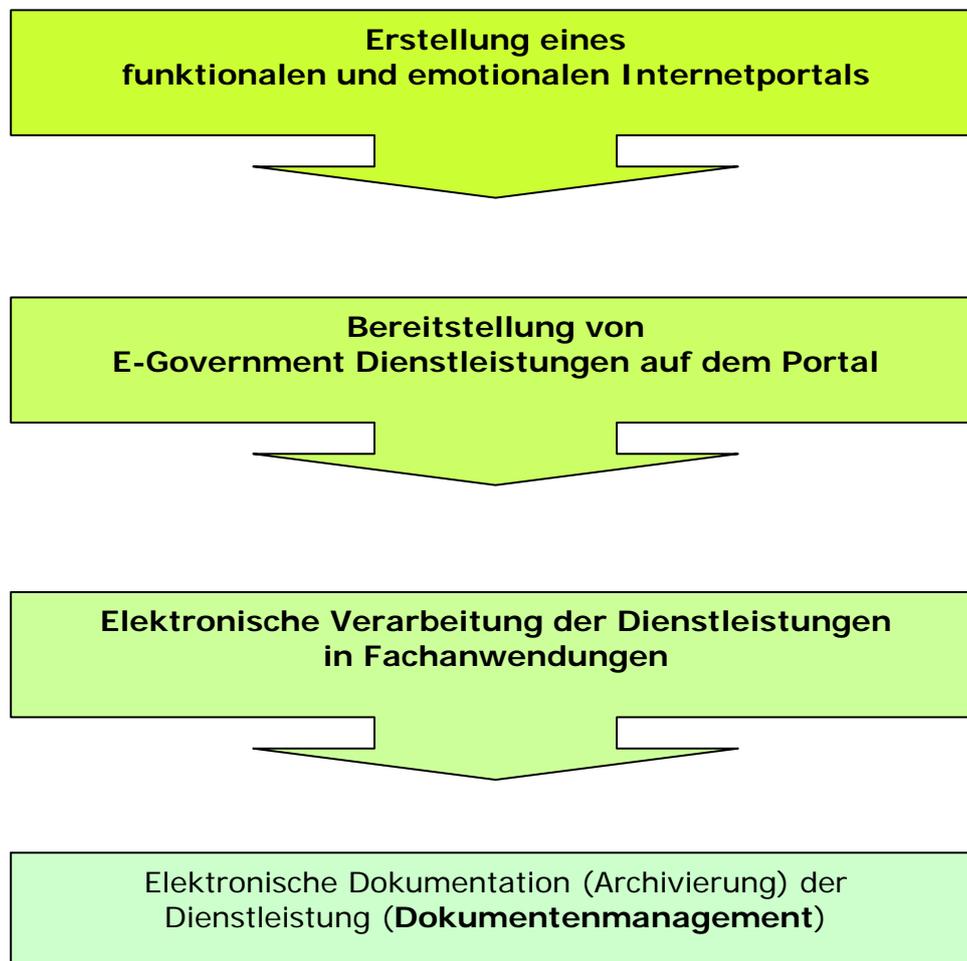
Diese Differenzierung zwischen monetären und qualitativen Aspekten der Wirtschaftlichkeit ist grundsätzlich auch für die Bewertung von E-Government-Vorhaben angemessen. Die Besonderheiten von E-Government-Vorhaben werden aber erst bei der Betrachtung der einzelnen Kosten- und Erlösarten, Dringlichkeitskriterien und qualitativ-strategischen Merkmalen deutlich.

1.2 Bedeutung von E-Government Angeboten für die Kommune

Der Umfang kommunaler Aufgaben und Dienstleistungen sowie deren Bearbeitungstiefe nehmen kontinuierlich zu. Die Kommune kann sich kaum gegen die zusätzlichen Pflichtaufgaben wehren (z. B. U3-Betreuung, Inklusion, Ausbau von Ganztagsangeboten, Ausweitung der Familienhilfe). In der Bearbeitungstiefe nehmen insbesondere die Dokumentationspflichten aufgrund gesetzlicher Regelungen, der Rechtsprechung und der Fortschreibung von DIN-Normen kontinuierlich zu.

Einem mit dem Aufgabenzuwachs verbundenem kontinuierlichem Zuwachs an personellen Ressourcen kann nur begegnet werden, wenn die Leistungsfähigkeit der Gesamtverwaltung unter Einsatz zukunftsweisender Technologien nachhaltig gesteigert wird.

Die Zielsetzung ist, dass in der Zukunft möglichst viele Verwaltungsleistungen medienbruchfrei elektronisch erbracht werden. Dieses bedeutet, dass jeder einzelne Bearbeitungsschritt einer Dienstleistung in **elektronischer/digitaler** Form erfolgt. Die Schnittstelle zwischen dem Bürger/dem Unternehmer und der Verwaltung wird immer mehr zunehmend das Internet. Aus diesem Gedanken lässt sich der nachstehende Prozess-Ablauf ableiten:



Diese Zielsetzung geht deutlich über ein download eines Antragsformulars hinaus. Anträge sollen künftig direkt via Internet direkt in der Fachanwendung ausgefüllt werden. Sofern die Verwaltungsdienstleistung elektronisch zur Verfügung gestellt werden kann, soll dieses auch entsprechend erfolgen.

Aus diesem geschilderten Sachzusammenhang ergibt sich, dass das Kommunikationsmedium Internet und ein in dieses implementierte E-Government mit Anbindung an die Fachanwendungen (EDV-Programme der Verwaltung) bis hin zur Archivierung des Verwaltungsprozesses (Dokumentenmanagement) ein übergreifendes sich beeinflussendes System ist.

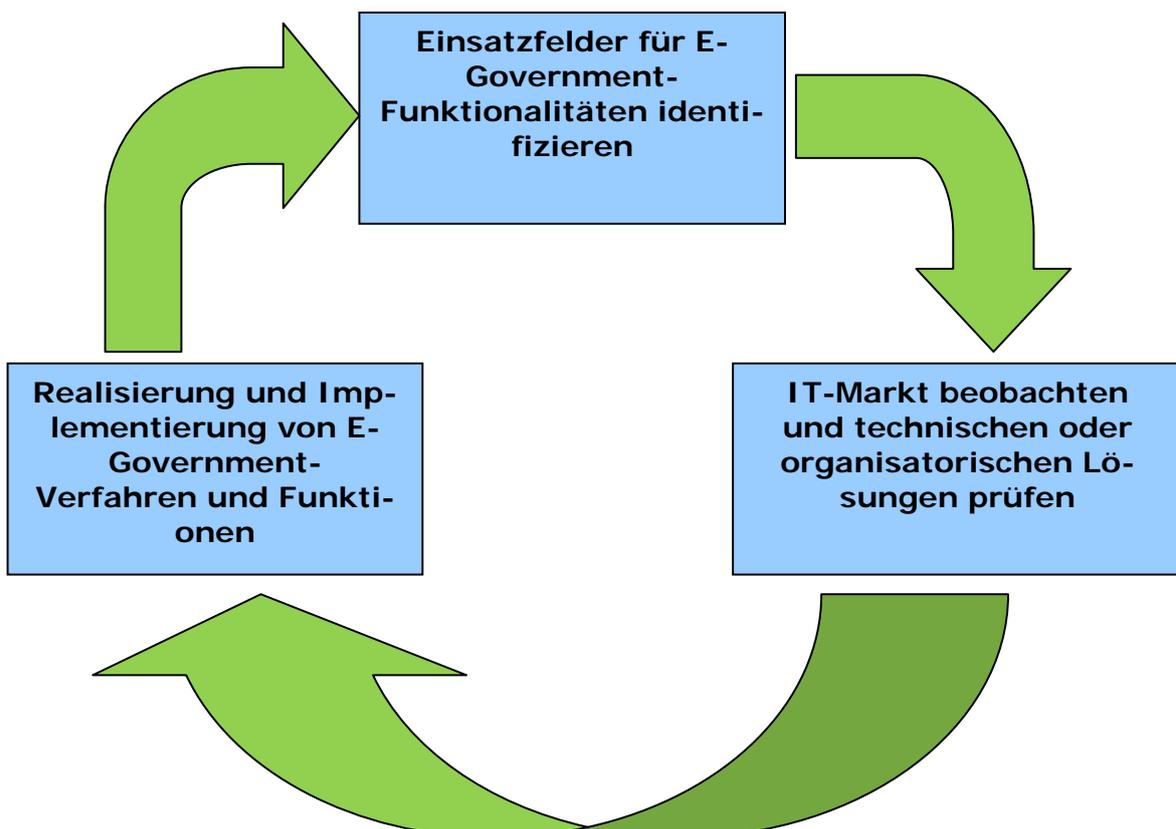
1.3 Die E-Government-Strategie der Stadt Rheine

Ausgehend von der Frage, welche mittel- und langfristig geplanten Verhaltensweisen zu vereinbaren sind, um das Ziel eines erfolgreichen E-Government zu erreichen, wurden für die Stadt Rheine E-Government-Strategie entwickelt.

Die Strategie richtet sich an den nachstehenden Zielsetzungen aus, die mit der Einführung des E-Government verbunden sind:

- Medienbruchfreie Prozesse vom Antrag bis zu Archivierung
- Steigerung der Dienstleistungs- und Kommunikationsqualität
- Entwicklung einer effizienteren und rationelleren Verwaltung
- Erhöhung von Transparenz und Bürgerbeteiligung
- Steigerung der internen Informiertheit und Motivation
- Optimierung von Image und Standortmarketing

Kernaussage der Strategie ist, dass E-Government kein abgeschlossenes Projekt ist, sondern eine dauerhaft wahrzunehmende und dynamische Aufgabe ist. Die Verwaltung ist aufgerufen im Rahmen der Erledigung der originären Fachaufgaben mit hoher Priorität Einsatzfelder für E-Government zu identifizieren, den IT Markt auf technische und organisatorische Lösungen zu prüfen und deren Realisierung voranzutreiben.



1.4 Funktionen und Handlungsfelder E-Government

Mit dem E-Government-Gesetz vom 1. August 2013 werden die Gemeinden verpflichtet, einen elektronischen Zugang für elektronisch übermittelte Dokumente einzurichten. Unter Berücksichtigung der Definition, dass *E-Government die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien dargestellt*, lassen sich die nachstehenden Handlungsfelder/Funktionen identifizieren:

1. Bereitstellung von Informationen (ausschließlich lesender Zugriff)

Externen Stellen (Bürger/Unternehmen/Behörden) werden Informationen auf der Homepage der Stadt ausschließlich mit lesendem Zugriff bereitgestellt.

Beispiele: Öffnungszeiten, Veranstaltungshinweise, Stadtkarte mit Schulstandorten oder Kindergärten, Bilder, Videos, etc.).

2. Bereitstellung von Informationen (mit download-Möglichkeiten)

Externen Stellen werden Informationen zum download bereitgestellt, die von diesen auch **weiter verwendet** werden können.

Beispiele: Antragsformulare, Vereinsverzeichnis, öffentliche Ausschussvorlagen, Ausschreibungsunterlagen (E-Vergabe)

3. Unsicherer Informationsaustausch außerhalb förmlicher Verfahren

Unter dieser Funktion ist jede Art der Kommunikation der Stadtverwaltung mit Externen zu verstehen, die außerhalb gesetzlich vorgeschriebener Beteiligungsverfahren stattfindet und aufgrund der „Natur der Sache“ keine besonderen Datenschutz- und Datensicherheitsanforderungen stellt.

Beispiele: einfacher E-Mailverkehr, Web2.0-Aktivitäten wie Twitter, Facebook, spezielle Partizipationssoftware zur Bürgerbefragung, Anliegenmelder

4. Sicherer Informationsaustausch außerhalb förmlicher Verfahren

Hierunter fällt die Kommunikation mit Externen außerhalb vorgeschriebener förmlicher Beteiligungs- bzw. Anhörungsverfahren. D. h., es wird unterstellt, dass bei dieser Kommunikationsart die Schriftform nicht durch eine Rechtsnorm vorgeschrieben ist. Es handelt sich um einen E-Mail-Verkehr mit schutzwürdigen Inhalten (z. B. personenbezogene Daten). Die wesentlichen Rahmenbedingungen und Regelungen für den Sicherheitsstandard sind im Signaturgesetz enthalten. Diese erforderlichen technischen Funktionen mit unterschiedlichen Sicherheitsstandards werden.

Beispiele: E-Mail, De-Mail, Web-Mail, elektronischer Identitätsnachweis (eID) des neuen elektronischen Personalausweises (nPA), Elektronisches Gerichts- und Verwaltungspostfach (EGVP), Absenderbestätigte DEMail, Online-Formulare, Bildschirmdirekteingabe.

5. Beantragung städtischer Dienstleistungen ohne Identitätsnachweis

Hierunter fallen alle Anträge im weitesten Sinne, die darauf ausgerichtet sind, dass die Stadt Rheine eine Dienstleistung für die Bürger/innen (Unternehmen) erbringt. Diese Dienstleistung ist von der Funktion Ziffer 3 abzugrenzen, da diese Dienstleistungen durch Verwendung von Formularen beantragt werden. In dieser Funktion kann auf Unterschriften und sonstige Identifikationsnachweise verzichtet werden, da diese nicht zwingend gesetzlich vorgeschrieben sind.

Beispiele: Geburtsurkunden, Auskünfte aus dem Melderegister, Hundesteueran-/abmeldung, Biomüllbefreiung, Schankerlaubnis

6. Beantragung städtischer Dienstleistungen mit Identitätsnachweis

Die Ausführungen zu Ziffer 5 gelten analog. Der Unterschied liegt darin, dass die Beantragung dieser Dienstleistungen nur erfolgreich möglich ist, wenn der Absender seine Authentizität und die Integrität des Dokumentes nachweisen kann. Authentizität bedeutet, dass einem signierten Dokument eindeutig der Person zugeordnet werden kann, die die Signatur erstellt hat. Unter Integrität wird verstanden, dass ein Dokument vor Veränderungen oder Manipulationen geschützt ist.

7. Erteilung städtischer Genehmigungen

Diese Funktion soll die zurzeit übliche Erteilung von Genehmigungen in Papierform langfristig vollständig auf elektronischem Wege ersetzen. Auf absehbare Zeit werden sicherlich noch zahlreiche Dokumente und insbesondere Urkunden, etc. in Papierform erforderlich sein. Insofern kann das Ziel der papierlosen Genehmigung nur langfristig und sukzessive erreicht werden.

8. Elektronische Bezahlungsmöglichkeit

Hierunter ist die Möglichkeit zu verstehen, eine digital in Anspruch genommene kostenpflichtige Dienstleistung der Stadt Rheine über das Internet digital und bargeldlos zu bezahlen.

Die Einrichtung dieser Funktion ist komplex, da eine Schnittstelle zwischen der E-Payment-Software zur vorhanden Finanzsoftware (KIS) realisiert werden muss.

Beispiele: Paypal, Giropay, Kreditkarten, Einzugsermächtigung

9. Elektronische Aktenführung

Das Handlungsfeld „Elektronische Aktenführung“ wird im anschließenden Kapitel „3. Dokumentenmanagement“ ausführlich dargestellt.

Nachstehend 3 Praxisbeispiele für kommunale Online-Services:

Beispiel 1: Stadt Osnabrück, Interaktive Karte

<http://geo.osnabrueck.de/stadtplan/>

Beispiel 2: Stadt Düren, Online-Services (z. B. Anträge, Formulare, Terminreservierungen)

<http://www.dueren.de/buergerservice/onlinedienste-der-stadt-dueren/>

Beispiel 3: Stadt Gütersloh, Online-Services (z. B. Bebauungspläne im Verfahren, Bürgerbeteiligung)

<http://www.guetersloh.de/Z3VldGVyc2xvaG00Y21zOjQ3OTE=.x4s>

2. Der Internetauftritt der Stadt Rheine

2.1 Rahmenbedingungen für den Internet-Auftritt

Das E-Government-Gesetz des Bundes ist am 1. August 2013 in Kraft getreten und schafft die Voraussetzungen für zeit- und ortsunabhängige Verwaltungsdienste. Die Bundesregierung arbeitet mit dem Programm Digitale Verwaltung 2020 an der Umsetzung, das Land Nordrhein-Westfalen hat das Programm „opennrw“ entwickelt. Auch die Kommunen, zu deren Verwaltungen Bürgerinnen und Bürger zumeist wesentlich mehr Kontakt haben als zu Landes- oder Bundesbehörden, sind gefordert, sich der Entwicklung anzuschließen.

Basis für die Erbringung von elektronischen Verwaltungsdiensten (E-Government) und die Schaffung von Online-Beteiligungsformaten und Bereitstellung von Daten (E-Partizipation) ist ein technisch, funktional und optisch angemessener Internetauftritt.

2.2 Das Portal www.rheine.de

79% der Deutschen ab zehn Jahren nutzen lt. einer Untersuchung des Statistischen Bundesamtes das Internet:

(https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/ITNutzung/Aktuell_ITNutzung.html)

Die aktuelle Onlinestudie aus dem Jahr 2014 von ARD und ZDF bestätigt diesen Trend, wonach rund 44,5 Millionen Menschen in Deutschland täglich auf das Internet zugreifen (www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=506).

Das Portal www.rheine.de ist mit rund 850.000 Besuchern und 6 Mio. Seitenaufrufen pro Jahr zwar ein etablierter Internetauftritt, der im Jahr 2008 geschaffene Auftritt weist aber inzwischen auch deutliche **Entwicklungspotentiale** auf. Die nachfolgende Übersicht beschreibt wesentliche Optimierungsbedarfe in technischer, gestalterischer, funktionaler und redaktioneller Hinsicht.

Technische Defizite

- kein zeitgemäßer html-Standard
- schwerfälliges, unflexibles Content-Management-System
- keine Unterstützung verschiedener Endgeräte (Smartphones, Tablets)
- keine ausreichende Barrierefreiheit

Gestalterische Defizite

- Funktionalität und Flexibilität des Webdesigns ist nur sehr begrenzt
- sehr geringe emotionale Wirkung
- starke Optimierungsbedarfe im Bereich der Benutzerfreundlichkeit und der Benutzerführung

Funktionale Defizite

- Leistungsumfang der Suchfunktion ist gering, schwierige Auffindbarkeit
- nahezu keine integrierten Karten (z. B. für eine Übersicht von Schulstandorten, Kindertageseinrichtungen etc.)
- kaum interaktive Funktionen

Redaktionelle Defizite

- Optimierungsbedarf zwischen den Verantwortlichkeiten von zentraler Redaktion und dezentralen Redakteuren
- Sicherstellung eines einheitlichen Qualitätsstandards notwendig (Textgestaltung, Bildqualität)

Ein durch das Unternehmen City & Bits im September 2013 durchgeführter Web-Check kommt zu folgendem Ergebnis:

Bewertung www.rheine.de (1/2)

Merkmal	Bewertung
Breite des Informationsangebote Inhalte zu vielen Themenbereichen des städtischen Lebens vorhanden	+
Inhaltsformate Tlw. sehr textlastige Inhaltsformate, unübersichtliche Inhaltsangebote, Emotionalität	-
Zugänglichkeit, Benutzerfreundlichkeit zahlreiche verschiedene Zugangsmöglichkeiten behindern eine gute Übersichtlichkeit und schnelle Orientierung	-
Inhaltsverteilung neben rheine.de bestehen zahlreiche „Splitterauftritte“, Inhalte sind nutzerunfreundlich verteilt, Aufmerksamkeit und Synergien eingeschränkt	-
Flexibilität bei der Präsentation von Inhalten Multisitekonzept fehlt, automatische Publikationsmechanismen fehlen weitestgehend	-
Kommunikation kommunikative Anwendungen sind nur teilweise vorhanden und entsprechen nicht den modernen Nutzerstandards	o
Web 2.0 teilweise vorhanden, sind ausbaubar und sollten besser in das Internetportal integriert werden und Angebote unterstützen	o
Beteiligungsangebote teilweise vorhanden, sind ausbaubar und sollten besser in das Internetportal integriert werden und Angebote unterstützen	o
...	

Bewertung www.rheine.de (2/2)

Merkmal	Bewertung
Online-Services nur wenige vorhanden und sind ausbaubar	-
Webdesign veraltet, geringe emotionale Wirkung, Orientierung verbesserungswürdig	-
Unterstützung verschiedener Endgeräte	-
Barrierefreiheit bedingt, im Rahmen neuer technischer Basis und Ausrichtung an neuen HTML und Gestaltungsstandards verbesserbar	o
Moderne Technik Intuitiv zu bedienendes CMS, Sicherheitsniveau verbesserbar, Flexibilität bei Rechtevergabe, Modernisierungsbedarf bei CMS, IT- und Informationsarchitektur etc.	-
Interaktiver Stadtplan bedingt, leistungsfähige Stadtplananwendung mit zahlreichen Inhalten vorhanden, Funktionalität und Integration stark verbesserungswürdig (Nutzung Geodatenportal)	-
Mehrsprachigkeit holländisch, erweiterbar	o
Suchmaschine Funktionalität und Darstellung stark verbesserungswürdig	-
Multimedia bedingt, Ausbau des Angebotes an Bild, Video und Audio stark empfehlenswert	-

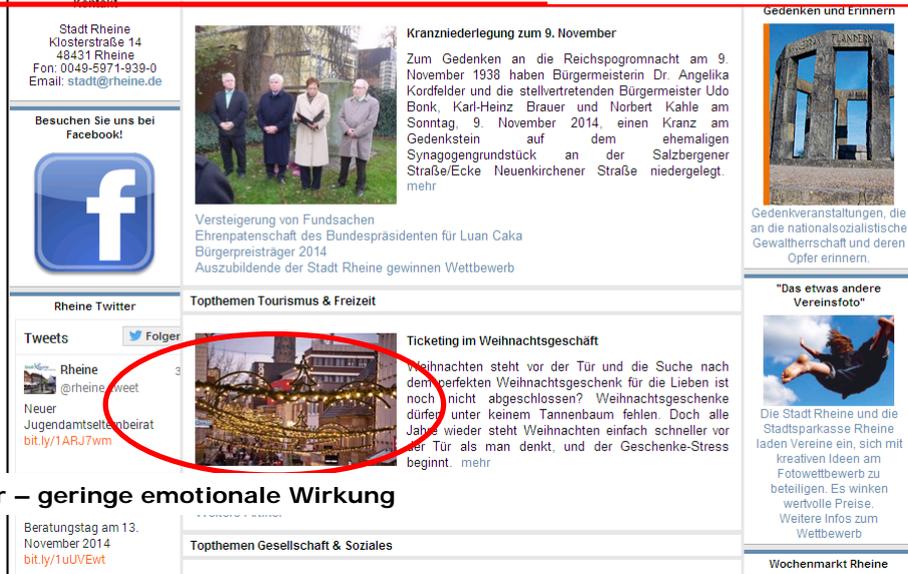
Die aktuellen Defizite der Webseite werden bereits bei einem Blick auf die Startseite von www.rheine.de deutlich:

Beispiel 1: Startseite

Schwer auffindbare Suchfunktion



Navigationselemente sind kleinteilig und damit unübersichtlich



kleine Bilder – geringe emotionale Wirkung

Beispiel 2: Suche von Informationen

Sie suchen aktuelle Veranstaltungen zur Ausstellung „Das Erbe der Morrien“. Bis Sie die Terminübersicht gefunden haben, müssen Sie allein 5 Klicks machen und sich zuvor die richtigen Menüpunkte auswählen.

1. Klick: www.rheine.de
2. Klick: Rubrik „Kultur und Bildung“
3. Klick: Menüpunkt: „Museen“
4. Klick: Menüpunkt „Falkenhof Museum“
5. Klick: Menüpunkt: „Veranstaltungen und Termine“

The screenshot shows the website interface for Stadt Rheine. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Suche, Sitemap, and Impressum. Below this is a main menu with categories: Rat und Verwaltung, Tourismus, Freizeit und Sport, Wirtschaft, Standort & Arbeit, Bauen, Wohnen, Umwelt und Verkehr, Kultur und Bildung, and Gesellschaft, Soziales und Gesundheit. The 'Kultur und Bildung' category is selected. On the left, a sidebar menu lists various museum and cultural topics, with 'Veranstaltungen & Termine' highlighted. The main content area displays a banner for the exhibition 'DAS ERBE DER MORRIEN' at the Falkenhof Museum, including a poster and a text announcement: 'Das neue Begleitprogramm zur Ausstellung "Das Erbe der Morrien" ist erschienen!'. Below the banner is a 'TERMINKALENDER' (calendar) listing events for November, December, January, and February.

NOVEMBER	JANUAR
09.11. Tag der offenen Tür	01.01. Öffentliche Führung
16.11. Musik im Morriensaal	04.01. Geschichte erleben mit Kindern
23.11. Öffentliche Führung	11.01. Frau von Morrien empfängt
30.11. Öffentliche Führung	18.01. Öffentliche Führung
	20.01. – Schulprogramm:
DEZEMBER	23.01. Zu Gast bei den Morrien
Öffentliche Führung	24.01. Barockes Festmahl
07.12. Öffentliche Führung	25.01. Öffentliche Führung
14.12. Frau von Morrien empfängt	25.01. Fräulein braucht ein Clavichord
21.12. Öffentliche Führung	27.01. Öffentliche Führung
25.12. Öffentliche Führung	28.01. Öffentliche Führung
26.12. Öffentliche Führung	29.01. Öffentliche Führung
26.12. Weihnachtslesung der Literarischen Bühne	30.01. Öffentliche Führung
28.12. Öffentliche Führung	31.01. Abends im Museum
	FEBRUAR
	01.02. FINISSAGE – AUF WIEDERSEHEN

Während Sie die Informationen suchen, können Sie die Navigationsebene, auf der Sie sich aktuell befinden, kaum mehr nachvollziehen.

Daher hat die Stadt Rheine die Vorbereitungen für eine umfassende Erneuerung des Portals getroffen. Im Januar 2014 erteilte der Haupt- und Finanzausschuss der Stadt Rheine die Freigabe für eine fachliche Begleitung des Portalrelaunch durch das Unternehmen City & Bits (Vorlage 091/2014).

Mit der heutigen Vorlage soll dem Haupt- und Finanzausschuss ein Überblick über den derzeitigen Projektstatus und eine Entscheidungsgrundlage für die Etatberatungen für den Haushalt 2015 gegeben werden.

2.3 Ziele des Portalrelaunch www.rheine.de

Mit dem technischen Relaunch und grafischen Redesign von www.rheine.de soll die Basis für die Zukunfts- und Investitionssicherheit des Portals geschaffen werden. Informationen sollen neu strukturiert und die Benutzerfreundlichkeit verbessert werden. Das Internetportal www.rheine.de stellt das Informations- und Dienstleistungsangebot der Stadt Rheine dar und macht gebündelte Informationen zu verschiedenen Themen innerhalb der Stadtgesellschaft, z. B. Kultur, bürgerschaftliches Leben, Wirtschaft, verstärkt zugänglich.

2.3.1 Optimierung der Nutzerorientierung sowie der Benutzerfreundlichkeit und Benutzerführung

Die Gestaltung, Auswahl und Darstellung der Angebote erfolgen aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer. Zentrale Zielgruppen des neuen Internetportals sind vor allem Bürgerinnen und Bürger, Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt, Besucherinnen und Besucher, Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, Gäste und Touristen sowie Unternehmen (Bestand, Neu, Investoren) etc.

Der Schwerpunkt des Informationsangebotes unter www.rheine.de soll nicht auf Ausführlichkeit und Tiefe, sondern auf Überblicks-, Orientierungs- und aktuellen Informationen liegen. Statt umfangreicher statischer Informationen sollen aktuelle Inhalte in den Vordergrund treten, die emotionale Wirkung erhöht werden und verstärkt multimediale Funktionen zum Einsatz kommen.

Um die Auffindbarkeit von Inhalten für Nutzerinnen und Nutzer zu erhöhen und das Leitmedium www.rheine.de zu stärken, sollen Internetauftritte der Stadt, die neben www.rheine.de bestehen, sukzessive integriert werden. Den Fachbereichen, städtischen Gesellschaften und stadtnahen Einrichtungen sollen unter rheine.de mehr Möglichkeiten gegeben werden, Inhalte, Angebote, Aktionen etc. angemessen zu präsentieren und dadurch die Auffindbarkeit für die Portalnutzer zu erleichtern.

Sog. Microsites als mandantenfähige Lösungen bieten die Möglichkeit, sog. „Splitterauftritte“ sukzessive zu reduzieren, z.B. die Webseiten des Kinderbeirates Rheine, der Stadtteilbeiräte Rheine, aber auch von städtischen Einrichtungen wie den Technischen Betrieben Rheine AöR.

Bisher sind Strukturen und Angebote der beispielhaft genannten Webseiten technisch und logisch voneinander getrennt, was zu erhöhten personellen und finanziellen Aufwänden bei der Entwicklung sowie der redaktionellen und technischen Betreuung führt. Einheitliche redaktionelle, funktionale und technische Qualitätsstandards lassen sich nicht oder nur mit hohem Aufwand einhalten. Zudem ist der Wiedererkennungswert für Nutzer stark eingeschränkt und die Erreichbarkeit der Angebote wird für Nutzer erschwert, da die Inhalte nicht über den unter Nutzern bekanntesten Zugangspunkt www.rheine.de erreichbar sind. Weiteres Defizit ist, dass die Benutzerfreundlichkeit stark eingeschränkt, da die Verknüpfung von Inhalten zwischen den verschiedenen anderen Internetauftritten und im Zusammenspiel mit www.rheine.de nicht möglich ist.

Ein aktuelles Beispiel stellen Informationen zur kostenlosen Abfuhr von Baum- und Strauchschnitt dar, die der Bürger auf den Internetseiten der TBR findet, jedoch nicht zentral auf rheine.de. Mit der zukünftig angestrebten, mandantenfähigen Lösung haben z. B. die Technische Betriebe Rheine AöR die Möglichkeit, einen selbständigen, nach eigenen Vorgaben gestalteten Internetauftritt zu betreiben. Zentrale Informationen werden aber über die gleiche technische Basis automatisch auf die Webseite der Stadt Rheine integriert. Das spart Kosten und

minimiert den Redaktionsaufwand, bietet aber einen deutlich höheren Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger.

Gleiche Lösungen sollen für die Stadtbibliothek Rheine, den Verkehrsverein Rheine und nach Bedarf für weitere Themen bzw. Institutionen angeboten werden.

2.3.2 Steigerung der Funktionalität des Webdesigns

Das Internetportal soll vorbereitet werden, um vorhandene und perspektivisch zu entwickelnde E-Government-Anwendungen zur Online-Abwicklung von Behördenleistungen einzubinden. Das Internetportal soll alle verbreiteten Endgeräte (Smartphone, Tablet, Desktop-PC, Smart-TV) gezielt unterstützen. Ziel der Stadt Rheine ist es, weitestgehend alle Inhalte barrierefrei erreichbar zu machen. Einzelne interaktive Funktionen, die nicht vollständig barrierefrei sind, sollen im Sinne eines zeitgemäßen und modernen Internetportals in Ausnahmen zulässig sein. Die Umsetzung erfolgt nach den Vorgaben der BITV2.

Hauptsprache des Internetportals www.rheine.de ist Deutsch. Durch die Integration einer automatischen Google-Übersetzungsfunktion sollen darüber hinaus für Einwohnerinnen und Einwohner mit Migrationshintergrund und ausländische Besucherinnen und Besucher der Stadt die Möglichkeit geboten werden, Informationen in ihrer Sprachen abzurufen.

2.3.3 Neuausrichtung der Internetredaktion zur Steigerung der redaktionellen Qualität

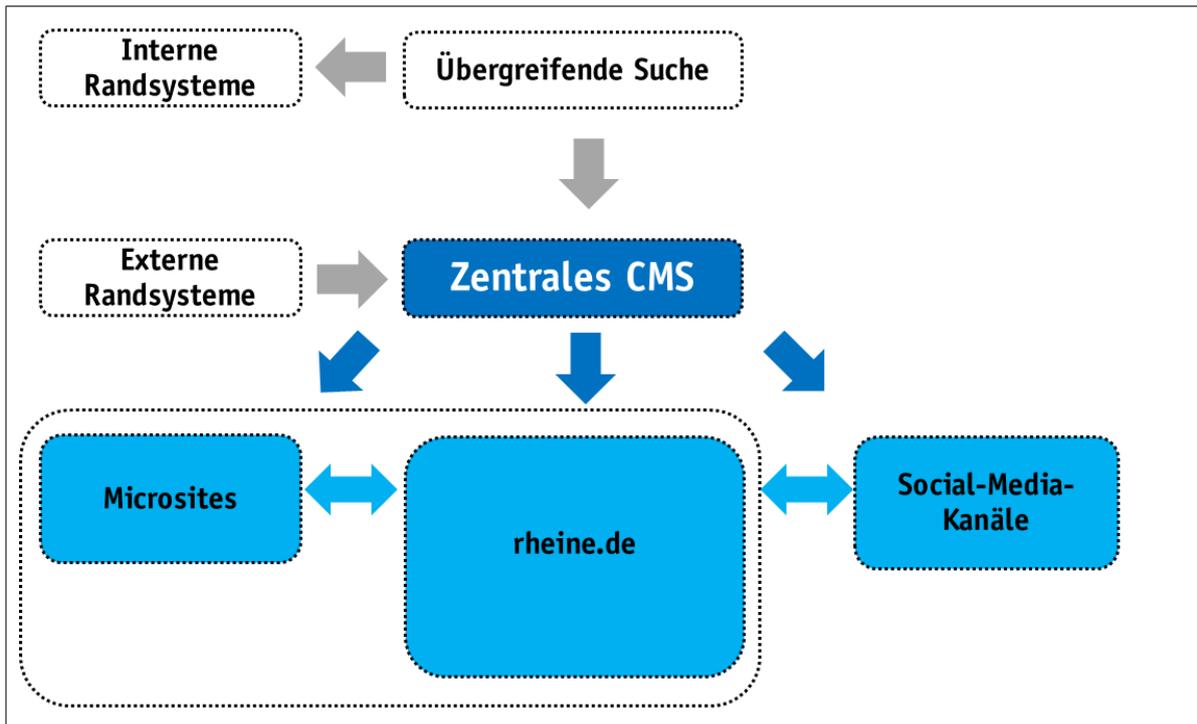
Durch den Portalrelaunch soll ein professioneller und qualitativ hochwertiger Auftritt mit neuen Angeboten und eine bessere Außenwirkung erzielt werden. Daher wird das bisherige Konzept der Online-Redaktion überarbeitet und die zentrale und dezentrale Verteilung der Redaktionsaufgaben und Redaktionsrechte neu geordnet.

2.3.4 Content-Management-System

Die technische Grundlage für den neuen Internetauftritt bildet ein zentrales **Content Management System** (CMS), über das zukünftig alle Inhalte aus den unterschiedlichen internen und externen Datenquellen zentral verwaltet und gepflegt werden können.

Eine einheitliche und übergreifende Verschlagwortung gewährleistet die übergreifende Suche der Inhalte für die externe Kommunikation der Stadtverwaltung.

Neben dem Hauptangebot rheine.de werden die Inhalte aus dem Content Management System auch für **Microsites** (= eigenständige Websites die aus dem CMS betreut werden, z. B. Website Stadtbibliothek, Technische Betriebe oder Volkshochschule) und die Social-Media-Kanäle (facebook, twitter, etc.) zentral verwaltet und bereitgestellt.



Neben dem Content Management System gilt es insbesondere ein **effektives Navigationskonzept** für den Relaunch zu entwickeln. Ziel ist es, für www.rheine.de ein solides, gut strukturiertes und leicht verständliches Gerüst zu entwerfen, mit dem der Benutzer einfach navigieren kann. Deshalb wird ein weit verbreitetes, bewährtes und bei weiten Benutzergruppen bekanntes Navigationskonzept vorgeschlagen.

Neben den organisatorischen Komponenten gilt es auch die **inhaltlichen Schwerpunkte** in der Navigation ziel- und bedürfnisgerecht für den Nutzer (Website-Besucher) aufzubauen. Nicht das Mitteilungsbedürfnis der Verwaltung sondern das Nutzerinteresse soll den Inhalt der Website weitgehend bestimmen. So ist die Navigation mehrdimensional nach Themen und nach Zielgruppen inhaltlich zu gestalten.

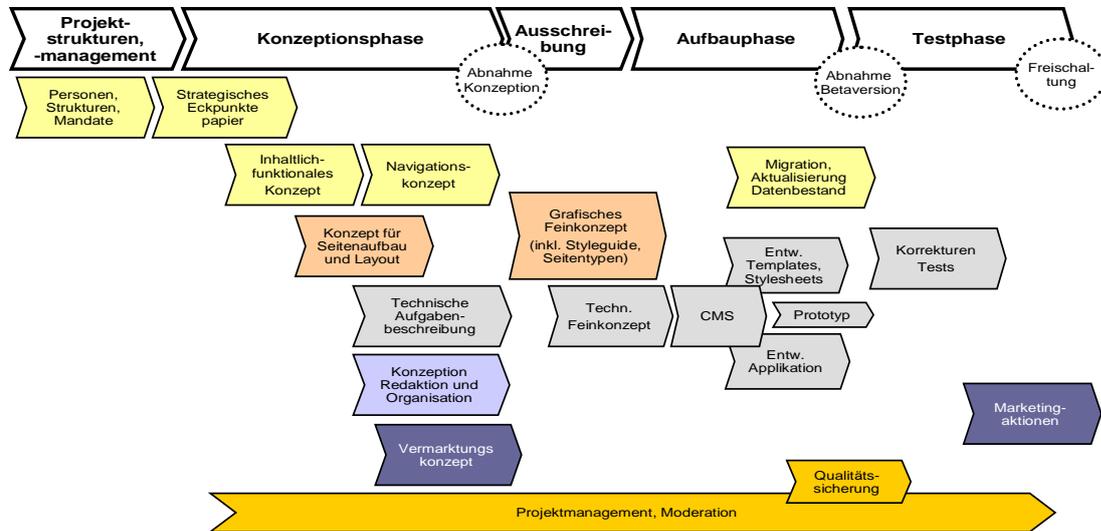
Weitere Einzelheiten zu Punkt 2.3 werden in der Sitzung des Haupt- und Finanzausschusses präsentiert.

2.4 Finanzielle Auswirkungen

Zur Umsetzung des Relaunch sind im Entwurf des Haushaltsplans 2015 einmalig 100.000,00 € eingeplant. Die Übernahme von üblichen Lizenzkosten für ein Content-Management-System und weiteren jährlichen Kosten erfolgt ohne Anpassung durch Umschichtungen aus dem Budget 0201.

2.5 Projektzeitplan

Grober Ablauf von Relaunchprojekten



Von März 2014 bis September 2014 wurde in der Konzeptionsphase des Projektes ein umfangreiches Pflichtenheft zur Definition aller Anforderungen an den technischen und gestalterischen Portalrelaunch und an ein Content Management System entwickelt. Die definierten Anforderungen wurden zuvor in einem umfangreichen Beteiligungsprozess mit allen Fach- und Sonderbereichen der Verwaltung sowie mit den städtischen Einrichtungen und Gesellschaften abgestimmt. Alle notwendigen Unterlagen liegen ausschreibungsreif vor.

Für die Projektfortführung ergibt sich die nachstehende Zeitschiene:

Februar/März 2015	Veröffentlichung der Ausschreibung (nach Verabschiedung Haushaltsplan 2015)
März/April 2015	Ausschreibungsphase
Mai 2015	Vorstellung der eingereichten Konzepte durch die Bieter (Jury unter politischer Beteiligung)
	Vergabe/Auftragserteilung
Juni – Sept. 2015	Aufbauphase (Migration Datenbestand)
Okt. – November 2015	Testphase
Dezember 2015	Freischaltung

3. Dokumentenmanagement (Enterprise Content Management)

Der Begriff des **Dokumentenmanagement** (auch *Dokumentenverwaltungssystem*) bezeichnet die datenbankgestützte Verwaltung elektronischer Dokumente.

Hierunter ist aber nicht nur das Scannen und elektronische Archivieren von Dokumenten zu verstehen, vielmehr ist für die Stadt mit einem digitalen Archiv die Einhaltung aller relevanten Gesetze hinsichtlich Beweis- und Revisionsicherheit, Dokumentationsechtheit und Aufbewahrungsfristen verbunden. Zusätzlich bedarf es qualifizierter elektronischer Signaturen für die Sicherheit.

3.1 Digitale Akte

Digitale Akten (manchmal auch elektronische Akten genannt) sind in aller Munde. Es gibt digitale Hausanschluss-, Gerichts-, Kredit-, Kunden-, Lieferanten-, Logistik-, Patienten-, Personal-, Projekt-, Vertrags-, Vorgangsakten und, und, und... Doch was ist all diesen Akten gemeinsam? Was unterscheidet sie von den allgemein bekannten Papierakten?

Sämtliche, einem Vorgang zugeordnete Dokumente und Daten werden in Form einer Workflow-Akte mit den Prozessen mitgeführt.

Nach der Bearbeitung landet der Vorgang automatisch in dem Eingangskorb des nächsten Bearbeiters oder der nächsten Gruppe.

Über Schnittstellen zu führenden Fachanwendungen werden die Daten ausgetauscht. Workflows können auch aus externen Applikationen gestartet werden.

3.2 Enterprise Content Management

Im Wesentlichen geht es um die digitale Archivierung des gesamten Unternehmenswissens. Gegenüber dem reinen Dokumentenmanagement im engeren Sinne befasst sich das **Enterprise Content Management (ECM)** auch mit den Verwaltungsprozessen. Dies bedeutet, die Einführung eines Dokumentenmanagement hat Auswirkungen auf die Prozessabläufe. Dies wird schon daraus deutlich, dass in einem Prozess mit einer digitalen Akte folgende, relativ banale Tätigkeitsschritte nicht mehr enthalten sind:

- Anforderung von Akten aus dem Archiv
- Heraussuchen von Akten aus dem Archiv
- Wegezeiten von Akten zwischen Archiv und Sachbearbeiter
- Wegezeiten von Akten zwischen unterschiedlichen Sachbearbeitern
- Manuelles Kopieren von Dokumenten aus den Akten

Zielsetzung des Enterprise Content Management ist, **individuell konfigurierbare Lösungen** entsprechend der Anforderungen an den Arbeitsprozess spezifisch anzupassen. Mit einer Vielzahl verschiedener Funktionen können Verflechtungen und Abhängigkeiten zwischen Dokumenten und Ordnern darstellen bzw. andere Sichtweisen auf ein und dieselben Daten und Dokumente erzeugen werden. So können externe Fachanwendungen aus dem Workflow heraus aufgerufen und Daten mit diesen ausgetauscht werden.

Die Einführung von ECM bedeutet für die Verwaltung, dass diese sich mit den betroffenen Verwaltungsprozessen auseinandersetzt und auf das wirtschaftliche und qualitative Optimierungspotential untersucht.

Was ist ECM? Die Abkürzung für Enterprise Content Management. Aber was ist Enterprise Content Management? Dieser kurze Film gibt Antworten.

https://www.youtube.com/watch?v=XQI0ec-CTBk&list=FLWe_VQtmH51Ka230rIr2TOg&index=2

Weitere Infos unter: www.ecm-jetzt.de

3.3 Nutzen des Dokumentenmanagement/Content-Management

Die Verwaltung ist als ein informationsverarbeitender Betrieb charakterisiert. Die Produktivität ist bestimmt aus der Verbindung von Informationen und Wissen.

Dies bedeutet für eine effiziente Verwaltung, dass Informationen und Wissen **schnell auffindbar** und **verfügbar** sein müssen.

Viele Verwaltungsprozesse werden durch entsprechende EDV-Fachanwendungen unterstützt (z. B. das Einwohnerwesen, SGB II, etc.). Über 160 EDV-Fachanwendungen sind für die kommunale Aufgabenerfüllung bei der Stadt Rheine im Einsatz.

Zielsetzung ist es, diese elektronisch vorhandenen Informationen und ggf. auch die anlagen (als Schriftgut) vorhandenen Informationen in einem Content Management System zusammen zu führen und für den Bearbeitungsprozess schnell auffindbar verfügbar zu halten.

Der Nutzen von ECM lässt sich an den nachstehenden 5 Punkten definieren:

1. ECM spart Zeit

Mit ECM hat jeder Mitarbeiter zu jeder Zeit von seinem Arbeitsplatz Zugriff auf die für ihn relevanten Dokumente. Das spart wertvolle Arbeitszeit, führt zu einer schnelleren Auskunftsfähigkeit und verbessert die Durchlaufgeschwindigkeit von Freigabeprozessen. Gewonnene Zeit, die wieder sinnvoll (für Kernaufgaben) genutzt werden kann.

Hierzu hat eine Befragung unter 200 Unternehmen (* Making Sense of Unstructured Data, Aberdeen Group, USA 2007) ergab – 84 % benötigen weniger Zeit bei der Informationssuche; 94 % bestätigen eine schnellere Umsetzung von Kundenwünschen.

2. ECM spart Papier

Mit ECM verwalten Sie Dokumente im elektronischen Format. Der konsequente Einsatz von ECM erfordert – durch die umfassende Digitalisierung von Dokumenten – nur noch einen Bruchteil des ursprünglichen Papierbedarfes.

Eine Befragung von 2.800 Mitarbeitern in europäischen Unternehmen (Studie von Ipsos Global Marktforschungsinstitut im Auftrag von Lexmark Deutschland) hat ergeben, dass 20 % aller gedruckten Dokumente wegwerfen werden.

Ein Güterzug, beladen mit den in Deutschland pro Jahr verbrauchten Büro- und Administrationspapieren (DIN A4), wäre etwas 600 KM lang und würde aus ca. 40.000 Waggons bestehen. Als Papierband (1m breit) könnte man es 250 mal um den Äquator legen (Quelle: papiernetz.de)

Allein in Deutschland beträgt der rechnerische Papierverbrauch pro Kopf etwa 244 kg (2012, Quelle: Wikipedia)

3. ECM schafft Raum
Die digitale Erfassung von Briefen, Faxen usw. in einem ECM-System macht die Ablage in Aktenordnern überflüssig. Auf einen elektronischen Datenspeicher passen Berge von Aktenordnern. Schränke und Archivkeller verlieren plötzlich ihre Bedeutung.
Die Kreisverwaltung Aachen spart mit Enterprise Content Management pro Jahr 25 Meter Regalbedarf für Papierakten.
4. ECM sorgt für Ordnung
ECM bringt unstrukturierte Daten in Form. Durch die zentrale Ablage sämtlicher Informationen in einer Datenbank wird zudem die Pflege doppelter Dokumentenablagen vermieden.
Bis zu 25 % der Arbeitszeit entfällt auf Arbeiten im Zusammenhang mit der Erstellung neuer Dokumente, die u. U. in ähnlicher Form schon im Unternehmen vorliegen, dies hat einen negativen Einfluss auf die Verwaltungsperformance. (Quelle: Studie „Document Collaboration“ derButler Group, Großbritannien, 12/2006)
Im Schnitt gehen 7,5 Prozent aller Papierdokumente in einem Unternehmen verloren und 3,5 Prozent der restlichen Dokumente sind falsch abgelegt. Elf Prozent der Informationen sind nicht mehr nutzbar. (Studie von PricewaterhouseCoopers; Quelle: AIIM)
5. ECM reduziert Kosten
Platzeinsparungen, Zeiteinsparungen bei der Suche und wegfallende Transportwege stehen ganz oben in der Liste der Vorteile von digitalen Akten gegenüber der Papiervariante. Kosteneinsparungen sind angesichts notwendiger IT-Investitionen vielleicht nicht mehr so leicht nachzuvollziehen, lassen sich aber, wenn man Produktivitätssteigerung, wegfallende Lagerraumkosten und weitere Einsparungen zusammenzählt, eindeutig nachweisen.
Übrigens:
Bei Durchschnittskosten von ca. 4,5 Cent pro Blatt kann ein Unternehmen mit 500 Mitarbeitern ca. 30.800 Euro pro Jahr an verschwendeten Ausdrucken sparen. (Quelle: World Paper Free Day 2010)

Der Nutzen für die Verfahrensbeteiligten ist unmittelbar erkennbar und ist wie folgt zu beschreiben:

- Kosteneinsparungen durch Effizienzsteigerung
- Strukturierung der Informationen und des Wissens
- Verringerung der Bearbeitungszeiten
- Schnellere Auskunftszeiten/Verfügbarkeit
- Höhere Transparenz

3.4 Umsetzungsstrategie

Die Stadt Rheine setzt das Enterprise Content Management Systems von Optimal Systems ein. Erfolgreich werden fachspezifische Lösungen in den Bereichen Steuerwesen, Finanzbuchhaltung, Wohngeld, digitale Personalakte und Vertragsmanagement angewendet. Die verwaltungsweit einsetzbare Lösung der allgemeinen Schriftgutverwaltung soll sukzessiv weiter ausgebaut werden. In den

Bereichen des Verwaltungsvorstandes, Politische Gremien, Controlling, Bibliothek und Rechtsamt wird dieses Verfahren bereits praktiziert.

Grundsätzlich gilt für die Einführung des Enterprise Content Management Systems die gleiche Kernaussage wie für das E-Government. Enterprise Content Management ist kein abgeschlossenes Projekt, sondern eine dauerhaft wahrzunehmende und dynamische Aufgabe. Die Verwaltung ist aufgerufen im Rahmen der Erledigung der originären Fachaufgaben mit hoher Priorität Einsatzfelder zu identifizieren und deren Realisierung voranzutreiben.

Daher sollen sukzessive weitere Verwaltungsbereiche ihre Dokumente/Akte in das ECM-System überführen. Dieser Prozess ist langfristig zu begleiten. Sofern Ressourcen (Personal/Finanzen) für die Migration der Akten erforderlich sind, werden diese durch die Fachabteilung im Rahmen der Haushaltsplanberatung beantragt.

4. Fazit

Die konsequente Verfolgung einer E-Government Strategie ist für die öffentliche Verwaltung zur Aufrechterhaltung ihrer dauerhaften Handlungsfähigkeit zwingend erforderlich.

Für die Realisierung erfolgreicher E-Government-Projekte fungiert als Schnittstelle zwischen Bürger (bzw. Unternehmen) und Verwaltung ein zukunftsorientiertes Internetportal, welches die Nutzer funktional aber auch emotional anspricht.

Für die wirtschaftliche aber auch qualitative Optimierung der Verwaltungsprozesse ist deren Analyse und Migration in ein Enterprise Content Management System unter der Einbindung von EDV-Fachverfahren erforderlich.

Die Ausrichtung der Verwaltung auf die beschriebenen Zielsetzungen ist eine Daueraufgabe. Sie bedarf einer zentralen Strategie und Steuerung. Mit zunehmender Umsetzung wird mittelfristig die Bereitstellung zentraler Ressourcen (Finanzen und Personal) notwendig.