Föderalismus-tauglich

Drei Projekte – eines in Kärnten, eines in Tirol und ein drittes von Kommunalnet – zeigen Möglichkeiten auf, mithilfe von Informationstechnologie Gedankenaustausch und Zusammenarbeit zwischen den Gebietskörperschaften zu erleichtern – und bares Geld zu sparen.

Von Christian Stemberger

Der Föderalismus hat unbestritten seine Vorteile und Stärken. Die gute Vernetzung der Gebietskörperschaften und ihrer Experten kann bislang noch nicht dazugerechnet werden. Gerade für die Gemeinden, wo einzelne Amtsträger viele Materien verantworten, ist es daher schwierig bis unmöglich, überall auf dem letzten Stand zu sein.

Oft nutzen Bürgermeister und Gemeindebedienstete informelle Wege, indem sie etwa bei Kollegen in Nachbargemeinden nachfragen, wie eine gewisse Verordnung im Spezialfall auszulegen ist.

FOTOLIA.COM

„Föderalismus und Informationstechnologie harmonieren heute bestens. Aber die Gemeinden dürfen bei der Einführung von E-Government nicht überlastet werden."
Arno Abler, Tirol 2.0

Diese Strategie ist zwar im Regelfall erfolgreich. Letztlich bedeutet nicht strukturierte Informationsbeschaffung aber mehr Arbeitsaufwand für den Einzelnen.

Mangelnde Effizienz

Das zeigt sich zum Beispiel dann, wenn ein Dutzend Amtsleiter den Landesjuristen mit demselben Problem anrufen. Hier hätte der Zentralismus Vorteile, denn Fragestellungen könnten rasch nach oben weitergereicht und die Antworten effizient an alle Betroffenen verteilt werden.

Ein weiterer Schwachpunkt lag lange in der wenig effizienten Nutzung der IT. Sie ist immer dann am kostengünstigsten, wenn der Standardisierungsgrad hoch ist, wenn also möglichst alle die gleichen Geräte und Programme nutzen. Dazu macht der Föderalismus den Datenaustausch zwischen Behörden oft unnötig kompliziert. Und nicht zuletzt sind Gemeindekooperationen ohne IT-Unterstützung enge räumliche und organisatorische Grenzen gesetzt.

Fertige Konzepte

Mittlerweile hat sich aber das Wesen der IT geändert, das Internet ermöglichte die Dezentralisierung der EDV. „Föderalismus und Informationstechnologie harmonieren heute bestens", verweist Arno Abler auf die Erkenntnisse, die mit Tirol 2.0 gewonnen wurden.

Abler, ehemals Bürgermeister von Wörgl und nun Projektleiter von Tirol 2.0, blickt auf ein erfolgreiches Jahr zurück. Zehn Verfahren aus den unterschiedlichsten Verwaltungsbereichen wurden standardisiert – und so Erfahrungen gesammelt, wie E-Government in der Gemeindepraxis funktioniert und welche Probleme bei der Umsetzung lauern. „Die Betroffenen dürfen beim Erarbeiten der Standards nicht mit Arbeit überhäuft werden", betont Abler, „die haben schon genug zu tun." Gute Vorbereitung ist nötig, konkrete Konzepte müssen von Anfang an vorliegen. Dann können die Praktiker ihr Wissen mit wenig Aufwand einbringen.

Das ambitionierte Projekt startete 2010 mit 20 Pilotgemeinden, wobei jede bei der Umsetzung ihr eigenes Tempo geht. Die Zusammenarbeit verlief erfreulicherweise einfacher als gedacht: „Natürlich ist da und dort Überzeugungsarbeit notwendig. Man wird nicht überall mit offenen Armen empfangen."

Die größte technische Herausforderung war, die Module der einzelnen Softwareanbieter aufeinander abzustimmen. Sauber programmierte Schnittstellen »

FRAMA
SMART MAILING

Brieföffner Frama Access B400

- Ab 100 Briefe täglich
- Elektrischer Antrieb
- Schlitzsystem (kein Schnittabfall)
- Durchlassstärke bis 10 mm

www.frama.at
Freecall 0800 225509

zwischen den Modulen sind von entscheidender Bedeutung, mit ihnen steht und fällt der Erfolg von E-Government.

Von der Stange

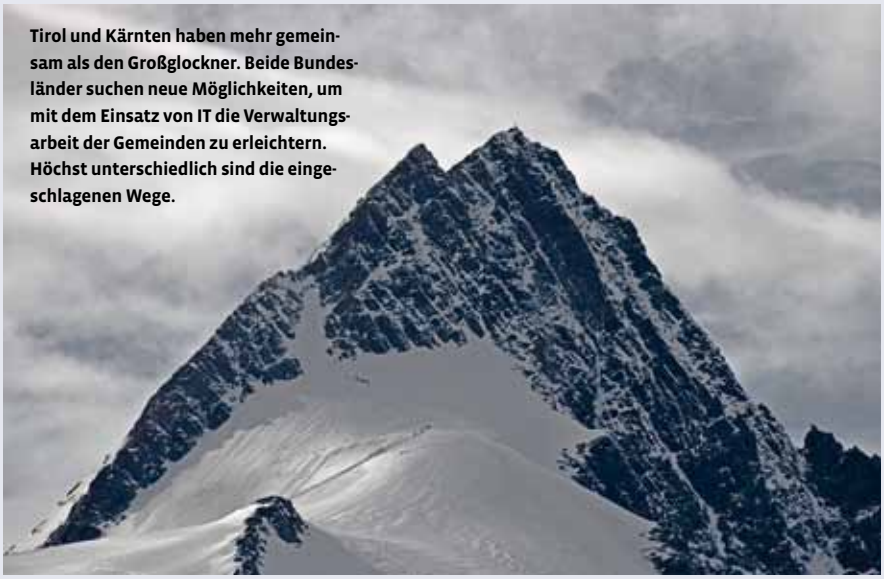
Nun startet Tirol 2.0 mit weiteren 20 Gemeinden – oder auch mehr – in die zweite Phase. Interessenten können sich noch bei Abler melden. Bis nächstes Jahr sollen bis zu 30 Verwaltungsverfahren digitalisiert werden. Insgesamt sind rund 150 Verfahren digitalisierbar, schätzt Abler: „Wir müssen aber erst herausfinden, welche Verfahren wir besser auf die altbewährte Art erledigen."

Ging es zunächst um die Verfahren in den Gemeinden, werden in der zweiten Phase die Gemeindegrenzen überschritten. Die Schnittstellen zu Landesbehörden, Bezirkshauptmannschaften und anderen Gemeinden sollen nicht nur den Datenaustausch erleichtern, sondern auch die Zusammenarbeit der Gemeinden fördern. Die ist nicht nur am Bauhof oder im Winterdienst möglich, auch im Backoffice finden sich Synergien. „Rechnet man die möglichen Kooperationen mit ein, beläuft sich das Einsparungspotenzial auf insgesamt 20 Prozent der Verwaltungskosten", zitiert Abler eine deutsche Studie.

Anderes Land, anderer Ansatz

Wie in Tirol unterstützen auch in Kärnten Land, Städte- und Gemeindebund die Gemeinden – jedoch mit einem völlig anderen Ansatz. Seit Juli betreibt das Gemeindeinformatikzentrum Kärnten (GIZ-K GmbH) ein Shared Service Center, in das die Kärntner Gemeinden ihre ganze IT auslagern können. Die Server sind im Landesrechenzentrum untergebracht und nutzen die dortige Infrastruktur – angefangen bei der Notstromversorgung bis hin zur Zutrittskontrolle.

Wie der Name schon sagt, ist das Shared Service Center (SSC) mehr als nur ein Rechenzentrum. Das GIZ-K tritt als Komplettdienstleister auf und bietet den Gemeinden Möglichkeiten, wie sie sonst nur Konzernen oder Ministerien zur Verfügung stehen. „Wir wollen für die Gemeinden eine zentrale IT-Abteilung sein und sie in allen Belangen unterstützen", beschreibt Geschäftsführer Gerd Sarnitz die Aufgabenstellung. Das beginnt bei der Beschaffung von IT-Komponenten und geht über den Betrieb der Infrastruktur bis hin zu einem Helpdesk, der kompetente Hilfe bei allen EDV-Problemen bietet: „Gerade der IT-Helpdesk wird äußerst gut angenommen." Und er ist dringend nötig, verfügt doch die durchschnittliche Kärntner Gemeinde über lediglich 0,15 IT-Betreuer.



Fotolia.com

Tirol und Kärnten haben mehr gemeinsam als den Großglockner. Beide Bundesländer suchen neue Möglichkeiten, um mit dem Einsatz von IT die Verwaltungsarbeit der Gemeinden zu erleichtern. Höchst unterschiedlich sind die eingeschlagenen Wege.

IT aus der Wolke

Die Grundlage, die das Shared Service Center erst möglich machte, ist das Corporate Network Carinthia – CNC. Das geschlossene Behördennetzwerk besteht schon seit 1997. Nun können die Gemeinden darüber auch sicher auf die Dienste des zentralen Rechenzentrums zurückgreifen.

Das Konzept nennt sich Cloud Computing – IT aus der Wolke. Die Kärntner Lösung ist eine sogenannte Hybrid Cloud. Sie hat einerseits Merkmale einer privaten Cloud:

„Mit dem Shared Service Center wollen wir eine zentrale IT-Abteilung für die Gemeinden sein und sie in allen Belangen unterstützen."
Gerd Sarnitz, GIZ-K

Die Datenbestände der Gemeinden liegen gut geschützt gegen unbefugten Zugriff im SSC. Und dort läuft auch die Gemeindesoftware. Andererseits greift das GIZ-K auf bewährte und kostengünstige Services aus dem Internet – wie etwa Spam- und Virenfilter – zu.

Einleuchtend

Die Vorteile liegen auf der Hand. Allein bei der Beschaffung der Hardware beträgt das Einsparungspotenzial bis zu 70 Prozent. Bei den IT-Gesamtkosten können abhängig von der Gemeindegröße zwischen 15 und 55 Prozent gespart werden. Da sich zentrale Hardware energieeffizient betreiben lässt, leisten die Gemeinden mit der IT-Auslagerung noch dazu einen nachweisbaren Beitrag zum Klimaschutz. „Andere Vorteile wie die hohe Verfügbarkeit und Sicherheit nehmen unsere Kunden gar nicht so wahr", sagt Sarnitz, „das wird bei einem professionellen Dienstleister einfach vorausgesetzt." Die Gemeinden können entweder bestimmte Services beim GIZ-K beziehen oder gleich die gesamte IT auslagern. Die beliebteste Einzellösung ist das E-Mail-Service, das 123 von 132 Kärntner Gemeinden abonniert haben. Das Echo sei sehr positiv, berichtet Sarnitz: „Schon allein, weil die Gemeindemitarbeiter nun von zuhause oder unterwegs auf ihre Mails zugreifen können." Komplett ausgelagert wurden »

Effizientes Kundendialogmanagement

Als führender österreichischer Anbieter entwickelt und realisiert atms gemeinsam mit seinen Auftraggebern individuell zugeschnittene Kundendialoglösungen. Neben atms-Service-Rufnummern werden im öffentlichen Bereich verstärkt atms-SMS-Lösungen zur Optimierung des Kundendialogs genutzt. Durch ein verbessertes Kundendialogmanagement gelingt es, die Zufriedenheit der Kunden zu erhöhen, die Effizienz zu steigern und Kosten einzusparen!

Effizienzsteigerung & Kosteneinsparung mit individuellen SMS-Lösungen
SMS-Lösungen von atms bieten generell eine kostengünstige und effiziente Möglichkeit, um schnell und einfach einen größeren Verteilerkreis zu informieren, aber auch verwertbares Feedback zu erhalten. Die Arbeiterkammer Wien (AK) ist hier ein besonderes Beispiel. Pro Woche vereinbart die AK Wien rund 1.000 halbstündige Termine mit Ratsuchenden. Diese Termine wurden in der Vergangenheit von 20 % der Mitglieder ohne vorherige Bekanntgabe von Gründen nicht wahrgenommen. Mittels einer Erinnerungs-SMS werden die Klienten heute automatisch an ihren Termin erinnert. Wenn die Einhaltung nicht möglich ist, kann der Termin ganz einfach per SMS abgesagt werden. Die Abwesenheitsquote beträgt derzeit nur mehr 10 % und es konnten immens Zeit und Kosten eingespart werden.

atms hat bereits zahlreiche Projekte im öffentlichen Bereich erfolgreich umgesetzt, u. a. für das Land Tirol, das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz sowie den IT-Dienstleister von ca. 2.500 Städten und Gemeinden – IT Kommunal.
Die Spezialisierung des hochqualifizierten atms-Teams, die atms-eigene Netzinfrastruktur und modernste Festnetz- und Mobilfunktechnologien garantieren den atms-Kunden ein modernes, zuverlässiges und kostengünstiges Kundendialogmanagement.

atms-Geschäftsführer Mag. Markus Buchner

Promotion **www.atms.at**

„Mit dem Relaunch von Kommunalnet schaffen wir eine geschlossene Social Community, in der sich Bürgermeister und Gemeindebedienstete unkompliziert und vertraulich austauschen können."

Lucas Sobotka, Kommunalnet

bislang die IT des Sozialhilfeverbandes St. Veit und die der kleinen Gemeinde Albeck. In der Umsetzung befindlich ist Rosegg, demnächst folgen Pörtschach am Wörthersee und fortlaufend weitere Kärntner Gemeinden. Die Gemeinden können auch weiterhin ihre bevorzugte Software verwenden. Das schmälere zwar das Einsparungspotenzial ein wenig, stelle aber technisch kein Problem dar, erklärt Sarnitz: „Natürlich wäre eine einheitliche Software günstiger, aber die Gemeindeautonomie steht außer Diskussion."

Kommunalbook

Noch bis März müssen wir auf das kommunale Facebook warten. Dann wird Kommunalnet zur Web-2.0-Plattform der österreichischen Gemeinden. Mit dem Relaunch des bewährten Portals will Geschäftsführer Lucas Sobotka der Vision der vernetzten Gemeinden näher kommen:
„Wir schaffen eine geschlossene Social Community, in der sich Bürgermeister, Amtsleiter und Gemeindebedienstete vertraulich austauschen können." Sobotka ist davon überzeugt, dass die Adressaten die neue Plattform positiv aufnehmen werden: „Informationsaustausch und Zusammenarbeit über Gemeindegrenzen hinweg werden nun viel einfacher."

Zwar sind viele Amtsträger schon längst bei Xing und anderen Social-Media-Plattformen vernetzt, aber Kommunalnet nutzen 92 Prozent aller österreichischen Gemeinden bei ihrer täglichen Arbeit. Egal ob Amtsleiter, Standesbeamter oder Bauhofleiter – hier wird jeder einen Rahmen finden, um mit Kollegen über Probleme und Neuigkeiten zu kommunizieren. Die Redaktion von Kommunalnet will die Diskussionen mitverfolgen und wenn nötig Expertenstandpunkte einspielen. „Aber der Input wird größtenteils von den Gemeinden kommen", sagt Sobotka, „die wissen auch am besten, wo gerade der Schuh drückt."

Schon heute gibt es einen regen Informationsaustausch zwischen Gemeinden: „Jeder Amtsleiter kennt ein paar Kollegen, die er anrufen kann, wenn er mit einer Verordnung ein Problem hat. Wir potenzieren jetzt einfach die Anzahl der Ansprechpartner." So wird es viel wahrscheinlicher, jemand zu finden, der helfen kann. In dieser besseren Vernetzung liegt die Zukunft der Gemeindearbeit – denn Einzelkämpfer haben es immer schwerer. ■

Link

Gerade online gegangen ist das Wiki zu Tirol 2.0, hier finden E-Government-Fachleute aktuelle Informationen zum Tiroler Pionierprojekt: http://tirol20.communal-consult.at

ÖVGW eröffnet Web-Shop

Ab 2. November 2011 ist auf www.ovgw.at der ÖVGW-Regel-Verkauf online.

Dieses Service erleichtert den Bezug von Richtlinien, ermöglicht gezielte Recherche und bietet aktuelle Informationen zum Stand des ÖVGW-Regelwerks.

Die ÖVGW-Richtlinien und Prüfrichtlinien der Bereiche Gas und Wasser können – neben sonstigen Publikationen der Österreichischen Vereinigung für das Gas- und Wasserfach (ÖVGW) – nun bequem online gesucht, in Form von Leseproben eingesehen, bestellt und sofort heruntergeladen oder in gedruckter Form über den Postweg bezogen werden.

Dafür sorgt der auf der ÖVGW-Website implementierte Shop-Bereich unter dem Titel „Regel-Verkauf". Damit wird dem in letzter Zeit vielfach geäußerten Kundenwunsch nach leichterem Zugang zu den einzelnen Richtlinien entsprochen. Darüber hinaus ist dies aber auch die Gelegenheit, das umfangreiche und in den Branchen Gas und Wasser unabdingliche Regelwerk einer breiteren Öffentlichkeit zu präsentieren.

Weitere Information

ÖVGW
Tel.: 01/513 15 88 – 0
E-Mail: office@ovgw.at
www.ovgw.at

Expertentipp

ÖVGW
ÖSTERREICHISCHE VEREINIGUNG FÜR DAS GAS- UND WASSERFACH