



Studie

„Effiziente IT-gestützte Serviceerbringung im Brandenburger kommunalen Umfeld“ - Agiler ländlicher Raum -



Grußwort und Dank der Autoren

Die Autoren danken den Gesprächspartnern in Ämtern, Städten, Landkreisen und Ministerien sowie bei der IHK für deren Gesprächsbereitschaft und die Einbringung ihrer Sichtweisen und Erfahrungen in die Studienbearbeitung.

Wir danken dem SIBB für die Beauftragung und die damit verbundene Motivation, uns tiefgründiger und systematischer mit Dingen auseinander zu setzen, mit denen wir als Bürger, aber auch als Unternehmer, Berater und Dienstleister ohnehin fast täglich beschäftigt sind.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre und viele Impulse für das agile Umsetzen der Ideen.

Wir vertrauen auf eine kritische und konstruktive Annahme unserer Anregungen und Lösungsvorschläge und sind gern zur Fortsetzung des Dialogs bereit.

Strausberg, im April 2014



Dipl.-Ing. Sven Bräuer

Geschäftsführer

avado Systems, Kersten Binder & Weber GbR Strausberg



Dipl.-Ing. Jürgen Gutsch

Chief Technology Officer (CTO)

avado Projects GmbH
Strausberg



Dipl.-Ing. Wolfgang Reime

Inhaber und selbständiger Berater

Profess Process
Strausberg



Dipl.-Math.oec. Dietmar Weber

Geschäftsführer

avado Systems, Kersten Binder & Weber GbR
Strausberg

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	5
1 Gegenstand und Ziele der Untersuchung	6
2 Rahmenbedingungen und Herausforderungen im kommunalen Bereich.....	7
2.1 Einordnung Serviceerbringung im kommunalen Bereich	7
2.2 Wesentliche Akteure und Interessenlagen im kommunalen Umfeld	12
2.3 Spezifische Ausgangslage und Rahmenbedingungen in Brandenburg.....	14
2.4 Aktuelle und zukünftige Herausforderungen im kommunalen Umfeld.....	15
2.4.1 Demografische Entwicklung und Bevölkerungsverteilung.....	15
2.4.2 Verwaltungen als regionaler Wirtschaftsfaktor.....	16
2.4.3 Neugestaltung von Prozessen.....	18
2.4.4 Innovative Trends in der IT – Einsatzmöglichkeiten im Kommunalen Umfeld ..	19
2.5 Vorhaben und Initiativen im kommunalen Umfeld.....	22
2.5.1 Überregionale Vorhaben, Organisationen und Forschungseinrichtungen	22
2.5.2 Regionale und landesweite Vorhaben in Brandenburg.....	23
3 Ableitung von Geschäfts- und IT-Services im kommunalen Bereich.....	26
3.1 Entwicklung eines Themen- und Ideennetzwerkes als Strukturierungsmodell	26
3.1.1 Übersicht zu wichtigen kommunalen Themenbereichen.....	26
3.1.2 Zuordnung von Einzelthemen zu den Themenbereichen.....	27
3.2 Ableitung von Geschäfts- und Kommunalservices.....	27
3.3 Beschreibung und Erbringung von IT-Services.....	35
3.3.1 Beschreibung von IT-Services.....	35
3.3.2 Erbringung von IT-Services.....	37
3.4 Generelle Risiken in der Umsetzung der Geschäfts- und IT-Services.....	38
4 Exemplarische Lösungsangebote Brandenburger IKT-Anbieter	40
4.1 IKT-Anbieter in Brandenburg.....	40
4.1.1 Anbietersituation generell.....	40
4.1.2 IKT-Anbietersituation in kommunalen Bereich.....	40
4.1.3 Leistungsportfolio SIBB region	40
4.2 Lösungs- und Projektbeispiele.....	41
4.2.1 Technische Umsetzung der Fusion von Ämtern	41
4.2.2 Weitere Projektbeispiele zur interkommunalen Zusammenarbeit	42
4.2.3 Nutzung und Anpassung von Produktlösungen	42
5 Empfehlungen und Ausblick.....	44

5.1	Genereller Lösungsansatz.....	44
5.2	Komponentenstruktur eines adaptiven Service Netzwerks	48
5.3	Erläuterung des Lösungsansatzes an einem Beispiel.....	51
5.4	Empfehlungen zum weiteren Vorgehen.....	53
Anhang		57
A1 - Länderübergreifende Vorhaben und Initiativen		57
A2 - Überregionale Organisationen, Verbände und Vereinigungen.....		59
A3 - Wissenschaftliche Institute und Forschungseinrichtungen im Themenumfeld ..		63
Abkürzungsverzeichnis.....		65
Abbildungsverzeichnis		66
Tabellenverzeichnis.....		66
Quellenverzeichnis		67

Zusammenfassung

Die Kommunen als wichtige und vorrangige lokale Ansprechpartner für Bürger und Unternehmen stehen in den kommenden Jahren in der Absicherung der Daseinsvorsorge vor immensen Herausforderungen, die durch die Knappheit der Mittel in den öffentlichen Haushalten, den demografischen Wandel und neue technische und organisatorische Lösungsmöglichkeiten, verbunden mit deren spezifischen Chancen und Risiken, verschärft werden.

Das Netzwerk „SIBB region“ als gemeinsame Initiative des SIBB e.V. und des Landes Brandenburg unterstützt die Kommunen bei der Bewältigung dieser Herausforderungen. Regionale IT-Dienstleister sind bereits heute in vielen Projekten und Verträgen mit den Kommunen verbunden. Aus den Erfahrungen der letzten Jahre wurden Chancen und Potenziale für zukünftige effiziente IT-Service als gemeinsamer neuer Ansatz entwickelt.

Das Studienergebnis richtet sich sowohl an unsere Kunden als Erbringer von kommunalen Geschäftsservices als auch Einrichtungen des Landes Brandenburg sowie an Brandenburger IKT-Unternehmen bzw. Vertreter aus Politik und Wirtschaft Brandenburgs. Mittelfristig sollen so Impulse für die Entwicklung von innovativen Lösungskonzepten und Partnermodellen und der IKT-Industrie im Land Brandenburg geliefert werden.

Es erfolgen konzeptionelle Betrachtungen zu den Anforderungen und Lösungsmöglichkeiten für eine effiziente IT-gestützte Serviceerbringung im kommunalen Umfeld unter besonderer Berücksichtigung der Spezifika des Flächenlandes Brandenburg. Erste Lösungsansätze für Kommunal- und Geschäftsservices, IT-Services sowie Vorschläge zur Serviceerbringung werden beschrieben. Die konzeptionell beschriebene Servicestruktur wurde ergänzt um eine Betrachtung von damit verbundenen Chancen, Vorteilen und Risiken. Verweise auf Referenzvorhaben und Hinweise zu weiteren Untersuchungsbedarfen wurden aufgenommen.

Die Empfehlungen zur Stärkung der Regionen durch die „Schaffung eines attraktiven Wohn-, Arbeits- und Lebensumfeldes im ländlichen Brandenburger Raum“ beinhalten im Kern:

- vernetzte smart(e) und regionale Lösungen basierend auf einem flexibel anpassbaren Ideen-, Partner- und Lösungsnetzwerk zur Serviceerbringung
- die Schaffung von regionalen Kommunalnetzwerken
- die Entwicklung von regionalen und bereichsbezogenen Service Management-Knoten
- ein aktives Regionalmarketing und ein regionales Mobilitätsmanagement.

Ein Lösungsvorschlag mit den wesentlichen Komponenten einer regionalen Service Management-Netzwerkstruktur wurde ausgearbeitet, wobei hier statt der technischen Lösungen der Mensch und seine persönlichen Beziehungen in den Mittelpunkt gerückt werden. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist dabei die Bündelung der Kräfte in den Kommunen, um ein Netzwerk der Anbieter, Betreiber und Nutzer zu entwickeln und frühzeitig die Akzeptanz der angebotenen Services zu sichern.

Die Studie endet mit der Empfehlung von Folgemaßnahmen einschließlich einer Vorgehensweise zur Umsetzung einer Pilotlösung in einer Modellregion und betrachtet in Anlehnung an einschlägige Programme der EU mindestens einen Zeitraum bis 2020.

Die Empfehlungen der Studie können auch auf ähnlich strukturierte Länder bzw. Regionen übertragen werden.

Die Umsetzung der Lösungsvorschläge ist ein Beitrag zur Erhöhung der Attraktivität des Brandenburger ländlichen Raums und die Verbreitung der Brandenburger Erfahrungen dient zugleich der Vermittlung eines positiven Images Brandenburgs als innovatives und ideenreiches Land (getreu dem aktuellen Landesmotto „Neue Perspektiven entdecken“).