

Konzept

Erfolgsmessung

für E-Government-Dienstleistungen

Version 2.0

1. August 2008

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	III
Zweck des Dokuments	1
1 Zielvorgaben aus dem Programm.....	1
2 Entwicklung von Messgrößen und Indikatoren	2
3 Vorgeschlagene Methoden zur Erfolgsmessung	4
3.1 Messung quantitativer Zielvorgaben.....	4
3.1.1 Messung der internen Effekte (Zeit & Kosten).....	5
3.1.2 Messung der externen Effekte (Zeit & Kosten).....	6
3.2 Nachweis der Erreichung weiterer quantitativer Vorgaben.....	8
3.3 Nachweis der Erreichung qualitativer Zielvorgaben	8
4 Zuständigkeiten	9
4.1 Eigenleistung der Projekte	9
4.2 Unterstützungsleistungen durch BMI, BK oder andere.....	9
5 Ergebnisverwendung	10
5.1 Ergebnisverwendung im Rahmen von E-Government 2.0	10
5.2 Ergebnisverwendung für das Programm „Bürokratieabbau und bessere Rechtssetzung“	10
6 Aktueller Stand der Abstimmung und Pilotierung.....	11
6.1 Abstimmung mit den Ressorts und den Projekten	11
6.2 Test	11
6.3 Abstimmung BRH.....	11
6.4 Weitere Anwendung.....	11

Anhang

I Anhang 1 – Übersicht der DL-Typen nach BOL 2005.....	13
II Anhang 2 – Übersicht der Indikatoren und Messgrößen	14
III Anhang 3 - Standardaktivitäten SKM.....	19
IV Anhang 4 – Content-Guide BOL 2005.....	21
V Anhang 4 – Auszug Cashtabelle SKM	22

Abkürzungsverzeichnis

BEGIX	Balanced E-Government Index (Kriterienkatalog zur Beurteilung eines E-Government-Angebotes)
BK	Bundeskanzleramt
BMI	Bundesministerium des Innern
BOL 2005	BundOnline 2005
BITV	Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
Destatis	Statistisches Bundesamt
DL-Typen	Dienstleistungstypen
eANV	Elektronisches Abfallnachweisverfahren (Projekt im Handlungsfeld Prozessketten)
eVA	Elektronische Verdachtsanzeige (Projekt im Handlungsfeld Prozessketten)
FAQ	Frequently Asked Questions
FhG	Fraunhofer-Gesellschaft
IEB	Institute of Electronic Business
ISO	Internationale Organisation für Normierung
IT-WiBe	IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung Version 3.0
PF	Handlungsfeld Portfolio
PK	Handlungsfeld Prozessketten
PL	Projektleiterin/Projektleiter
RAP	Ressortansprechpartnerin/Ressortansprechpartner
SKM	Standardkostenmodell
WiBe 4.1	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung Version 4.1

Zweck des Dokuments

Mit dem hier vorgelegten Dokument wird eine Methodik zur Messung der Zielerreichung und zur Ergebnisbewertung einzelner Projekte aus „E-Government 2.0 – das Programm des Bundes“ vorgeschlagen. Das Dokument ist in Abstimmung mit den Projektleiterinnen und Projektleitern (im Folgenden kurz PL) sowie den bisherigen Ressortansprechpartnerinnen und Ressortansprechpartnern für E-Government (im Folgenden kurz RAP) und dem Bundesrechnungshof abgestimmt. Nach Beschlussfassung durch den Rat der IT-Beauftragten der Ressorts mündet das Dokument in einen Handlungsleitfaden, der eine konkrete Hilfestellung zur Durchführung der Messungen den PL an die Hand geben soll.

Im Folgenden wird das methodische Vorgehen entwickelt, das auf einem Screening der derzeit verfügbaren Methoden beruht.

Der zeitliche Ablaufplan mit Auswahl der Methodik, dem pilothaften Test, der Entwicklung eines Handlungsleitfadens wird ebenfalls dargestellt.

1 Zielvorgaben aus dem Programm

Mit dem Programm „E-Government 2.0“ und dem daraus folgenden Umsetzungsplan 2007 wurden 14 Projekte, im Umsetzungsplan 2008 sechs weitere Projekte im Bereich E-Government als konkrete Vorhaben der Bundesregierung bis 2010 benannt. Das BMI ist verpflichtet, dem Bundeskabinett sowohl über den Fortschritt der Projekte als auch die Erreichung der gesetzten Ziele fortlaufend Bericht zu erstatten.

Mit der Umsetzung der Projekte ist der Nachweis der Zielerreichung verbunden. Die Ziele, die im Rahmen des neuen E-Government-Programms erreicht werden sollen, wurden im Umsetzungsplan für die Handlungsfelder Portfolio und Prozessketten konkret definiert. Die Vorgabe weiterer und konkreterer Ziele über den Umsetzungsplan hinaus und der Nachweis der Zielerreichung obliegt gemäß Umsetzungsplan 2007 den Ressorts (s. Kapitel 1.1; 5.1; 5.3). Die Zielerreichung ist nach Abschluss des Programms nachzuweisen. Definierte Ziele der Handlungsfelder sind:

Handlungsfeld Portfolio

- bedarfsorientierte Weiterentwicklung des Online-Angebots und Umsetzung einheitlicher Qualitätsmaßstäbe
- Steigerung der Nutzerorientierung und Erweiterung der Einbindung der Zielgruppen
- Verfahrensvereinfachung
- Verbesserung der Beteiligung von Wirtschaft und Bevölkerung an politischen Entscheidungs- und Verwaltungsprozessen (E-Partizipation)
- Sicherung der Teilhabe aller Bürgerinnen und Bürger (E-Inclusion)
- Reduktion der Bearbeitungszeiten und der Kosten um durchschnittlich 15 Prozent
- Erhöhung der Online-Nutzungsgrade

Handlungsfeld Prozessketten

- stärkere Bedarfsorientierung
- neue Formen der Zusammenarbeit zwischen Wirtschaft und Verwaltung
- Erhöhung der Transaktionstiefe
- Beschleunigung der Verwaltungsverfahren um 15 – 30 Prozent
- Reduktion der Bearbeitungszeiten oder der Kosten für die Wirtschaft nachweislich um 15 Prozent
- 80 Prozent der Verwaltungsvorgänge werden vollkommen medienbruchfrei und elektronisch abgewickelt (Zielsetzung für die Projekte der Umsetzungspläne 2007 und 2008), sowie als Ziel aus dem IT-Gipfel 2006, wonach die elektronische Kommunikation ab 2012 im Regelfall elektronisch erfolgen soll
- die Verfahren sind nach ISO 27001 (IT-Grundschutz) zertifiziert

2 Entwicklung von Messgrößen und Indikatoren

Bei der Erfolgsmessung müssen die unterschiedlichen Ausgangslagen der Projekte berücksichtigt werden. Beispiele hierfür sind:

- die Ablösung von überwiegend papierbasierten Altverfahren
- die erstmalige Implementierung von Verfahren z. B. im Rahmen neuer Verordnungen oder Gesetze
- der Ausbau bereits bestehender elektronischer Verfahren

Bei der Mehrzahl der Projekte muss sowohl eine ex-ante als auch eine ex-post-Bewertung erfolgen, um die Erreichung der Zielmarken nachweisen zu können. Dieses gilt insbesondere für die Ziele zur Kostenreduzierung und der Reduktion der Bearbeitungszeiten, z. B. aus dem Vergleich des Altverfahrens mit dem Neuverfahren hinsichtlich der Bearbeitungszeiten auf Seiten der Behörden und der Kunden.

Weiterhin lassen sich die Projekte nach verschiedenen Dienstleistungstypen klassifizieren, die bereits aus BundOnline 2005 bekannt sind (siehe Anhang I). Auch hieraus ergeben sich Implikationen für die Anwendung von Indikatoren sowie der daraus abgeleiteten Messgrößen. Beispiele hierfür sind:

- der DL-Typ 1 (Internetauftritte zur Informationsbereitstellung), bei dem die Informationsbeschaffung überwiegend Aufwand auf Seiten der Behörden verursacht,
- während bei den DL-Typen 5 und 6 (Antrags- und Förderverfahren) der Aufwand für die Informationsbeschaffung i. d. R. auf Seiten der Kunden der Verwaltungen entsteht (Einreichung begründender Unterlagen, Studien etc.).

Die Ziele des Umsetzungsplans werden in zwei Kategorien unterteilt. Es werden zum einen **qualitative Ziele**, wie z. B. stärkere Nutzerorientierung und Erhöhung der Transaktionstiefe in Richtung Wirtschaft, dargestellt. Diese sind mit konkreten Messgrößen unterlegt. Für Ziele wie die Steigerung der Bedarfs- und Nutzerorientierung werden weitere quantitative Indikatoren und Messgrößen gebildet. Die Zielerreichung bei der Bedarfs- und Nutzerorientierung wird z. B. vor allem an der Steigerung der Nutzungszahlen sowie der Akzeptanz der Online-Verfahren gemessen.

Weiterhin werden **quantitative Ziele** und die dazugehörigen Messindikatoren dargestellt. Bei der quantitativen Betrachtung werden sowohl externe (z. B. Kosteneinsparungen auf Seiten der Unternehmen) wie auch interne Effekte (z. B. Effizienzgewinne der Behörden) erfasst. Im Anhang II sind ca. 26 Indikatoren und Messverfahren für die verschiedenen Ziele dargestellt.

Nach Abstimmung des Konzeptes mit den IT-Beauftragten der Ressorts und den PL wird bei Bedarf ein entsprechendes Mapping der Indikatoren auf die verschiedenen Dienstleistungstypen vorgenommen und die Indikatoren weiter konkretisiert (z. B. im Handlungsleitfaden).

Die Zielerreichung ist in erster Linie auf der Ebene der Einzelprojekte des Umsetzungsplanes nachzuweisen. Die Einzelprojekte leisten dabei einen Zielbeitrag zu den übergeordneten Gesamtzielen des Programms. Dieser Erfolg ist gesondert darzustellen. Zum Beispiel:

- Die stärkere Bedarfsorientierung lässt sich sowohl auf Programmebene durch neue Dienstleistungen
- als auch im konkreten Einzelprojekt im Rahmen der Umsetzung darstellen.

3 Vorgeschlagene Methoden zur Erfolgsmessung

3.1 Messung quantitativer Zielvorgaben

Die Messung der quantitativen Zielvorgaben lehnt sich an dem Standardkostenmodell (externe Kosten und Effizienzgewinne) und der WiBe 4.0 (interne Kosten und Effizienzgewinne) an.

Folgende Überlegungen haben zur Auswahl der Methoden geführt:

- Anwendung durchdeklinierter Vorgehensweisen, Methoden und Definitionen durch Anwendung von SKM und WiBe 4.1.
- Beide Vorgehensweisen/Methoden sind in der Bundesverwaltung bekannt. Insbesondere die WiBe (Version 3.0 – 4.1) wird in den Projekten bereits eingesetzt.
- Das Erfassungstool auf Basis der alten WiBe 21-Software läuft stabil. Es steht weiterhin die neue Software der WiBe 2005 in der Version 1.3.1 zur Verfügung.
- Mit der Cashtabelle (SKM) im Anhang V besteht vor allem für die Dienstleistungen im Handlungsfeld Portfolio eine vereinfachte Ermittlungsmöglichkeit der Bearbeitungszeiten und Ableitung der Kosten, soweit nicht entsprechende Messungen aus dem SKM-Projekt bereits vorliegen.
- Die SKM-Methodik wird auf der Ebene der Ressorts bereits genutzt.
- Die Ergebnisse werden vergleichbar mit der Gesamterhebung SKM und liefern damit einen Beitrag zur weiteren Konkretisierung der Bürokratiekostenerfassung.
- Im Rahmen des Programms „Bürokratieabbau und bessere Rechtssetzung“ wurden umfangreich konkrete Erhebungen vorgenommen, deren Ergebnisse ggf. nach Abstimmung mit den RAP SKM von den PL genutzt bzw. übernommen werden können.

3.1.1 Messung der internen Effekte (Zeit & Kosten)

Die WiBe ist nach § 7 der Bundeshaushaltsordnung (BHO) und nach den hierzu erlassenen Verwaltungsvorschriften zu erstellen. Dieses wurde von den PL im Rahmen der Tagung der Projektleiter E-Government 2.0 am 13.6.2007 bestätigt.

Die internen Kostenreduzierungen und Effizienzgewinne (z. B. Zeiteinsparung) werden nach der WiBe 4.1 Methodik (im Folgenden kurz WiBe) ermittelt. Grundvoraussetzung für den Nachweis der Zielerreichung ist die ex-ante und ex-post Bewertung (nach der WiBe-Methodik WiBe Phase 1/2 und Phase 4). Die Kosten-/Nutzenbetrachtung ist die Voraussetzung für die Einschätzung der monetären Wirkungen. Dabei gilt als Grundsatz, dass die zeitliche Verteilung von Kosten und Nutzen in die Bewertung bei der WiBe mit einfließen müssen. Dieses ist bei Ermittlung der Zielerreichung zu beachten. Grund: oft ist die vorübergehende Erhöhung der Gesamtkosten in der Anfangsphase eines Vorhabens erforderlich, um zu späteren Zeitpunkten zu einer Kostendeckung zu gelangen.¹ Gemäß der Methodik sind alle unmittelbar und mittelbar monetär quantifizierbaren Kosten und Nutzen dem Vorhaben zuzurechnen. In der WiBe werden auch solche Kosten und Nutzen berücksichtigt, die nicht haushaltswirksam sind, aber einen Zielbeitrag leisten (z. B. statt Wegfall von Stellen die Beschleunigung des Verfahrens oder Erhöhung der Dienstleistungsqualität).

Aus der Bewertung des Gesamtvorhabens werden Zeit- und Kostenvorteile für die Bewertung des Projektes abgeleitet.

Die Durchführung orientiert sich am Vorgehen gemäß WiBe 4.1 (Kapitel 2.2, S. 13 ff.) und wird hier als bekannt vorausgesetzt.

Zeit- und Kosteneinsparungen lassen sich vor allem in den Blöcken:

1. Personalkosten aus Systembenutzung, Kapitel 4.2.2.1 (unmittelbar),
2. Beschleunigung von Arbeitsabläufen und –prozessen, Kapitel 4.4.2.2 (mittelbar),

¹ Die Einführung eines neuen EDV-Verfahrens erfordert eine entsprechende Einarbeitungszeit und Schulungen. Beides reduziert i. d. R. in einer Übergangsphase/Schulungsphase die Effizienz eines Neuverfahrens. Aus diesem Grund sollte die WiBe der Phase 4 herangezogen werden, wenn das System etabliert ist.

3. extern wirksame Beschleunigung von Verwaltungsentscheidungen, Kapitel 4.5.4.2 (mittelbar) ableiten.

Fallen durch die Umstellung auf E-Government-Dienstleistungen Tätigkeiten und damit Bearbeitungszeiten weg, können diese Zeiten in Analogie zur SKM-Methodik mit dem jeweiligen Tarif des Behördenmitarbeiters multipliziert in Kosten umgerechnet werden. Weiterhin sollten, soweit zutreffend, auch die Transport- und Liegezeiten erfasst werden. Diese werden aber nicht monetär bewertet, nur rein rechnerisch/summarisch erfasst.

Liegen entsprechende Schätzungen (Verfahrensdurchlaufzeiten, durchschnittliche Bearbeitungszeiten) oder entsprechende Ergebnisse aus einer Kosten- und Leistungsrechnung vor, können Zeit- und Kostenersparnis hieraus analog ermittelt werden. Liegen entsprechende Zeitwerte für die Bearbeitungszeiten vor, können diese mit dem entsprechenden Tarif für die Tätigkeit multipliziert werden.

3.1.2 Messung der externen Effekte (Zeit & Kosten)

Basis für die Erfolgsmessung sind Vorgehen und Definitionen nach dem Standardkostenmodell. Entlang von Standardaktivitäten (z. B. Sammlung der Informationen, vgl. Anhang III) wird der Zeitaufwand vor und nach Umstellung des Verfahrens ermittelt. Für die verschiedenen DL-Typen ist zunächst keine Anpassung der Standardaktivitäten vorgesehen, z. B. DL-Typen 1 (Informationsbereitstellung), 2 (Beratungsleistungen), 8 (Aufsichtsmaßnahmen).

Durch die Nutzung der SKM-Messungen im Rahmen des Programms „Bürokratieabbau und bessere Rechtsetzung“ können die Ergebnisse des ersten und zweiten Messkorbes anhand der 14 Projekte vergleichbar ausgewertet werden. Die SKM-Methodik kann bei den Projekten im Handlungsfeld Prozessketten, insbesondere den Level 1- und Level 2-Prozessketten² aufgrund der Vielzahl der

² Level 1: Über mehrere Wertschöpfungsstufen einer Branche laufende Prozesskette mit vielfältigen punktuellen Informationsverpflichtungen und Verfahren mit Behörden. Level 2: Über mehrere Wertschöpfungsstufen eines Unternehmens laufende Prozesskette mit vielfältigen punktuellen Informationsverpflichtungen und Verfahren mit Behörden

Informationspflichten entlang der gesamten Wertschöpfungskette sehr komplex werden.

Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass aus den Messkörben 1 und 2 der SKM-Messungen die Daten für die ex-ante-Messung herangezogen werden können. Es wird empfohlen, dass die Projekte hier die Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten in Abstimmung mit der oder dem RAP SKM³ prüfen. Der RAP SKM, die zuständige Person für E-Government je Ressort (z. B. der IT-Beauftragten der Ressorts) ggf. unter Hinzuziehung des jeweiligen PL sollten ein Mapping der Informationspflichten auf die einzelnen Aktivitäten entlang der Wertschöpfungskette vornehmen.

Folgender Ablauf wird vorgeschlagen, soweit nicht ressortintern auf die bereits vorliegenden Daten zurückgegriffen werden kann/soll oder sich deutliche Abweichungen abzeichnen. Ersteres gilt insbesondere, wenn für die ex-post-Messung keine entsprechenden Daten vorliegen, da die Dienstleistung erst später durch eine Messwelle erfasst werden wird:

1. Festlegung des Untersuchungsgegenstandes und der betreffenden Informationspflichten
2. Anpassung/Festlegung der Standardprozesse/Standardaktivitäten für die Dienstleistung bzw. Aufsplittung auf Ebene der jeweiligen Prozessstufe
3. Kostenherleitung durch Schätzung (Expertenschätzung) oder Herleitung der Kostenparameter durch Messung (Zeit x Tarif x Fallmenge)
4. Erfassung der Daten
5. Validierung der Ergebnisse mit Vertretern der Zielgruppe
6. Kurze Darstellung Vorgehen und Ergebnis (hierzu ist ein 2-seitiges Template zu entwickeln)
7. Die Berechnung erfolgt ex-post und ex-ante, um die Differenz zu ermitteln. Die ex-post-Messung kann ggf. als Schätzung auf Grundlage der ex-ante-Messung erfolgen.

Die ersten Gespräche mit den Projektleiterinnen und Projektleitern im Handlungsfeld Prozessketten (u. a. eANV, eVA) zeigen, das zumindest hinsichtlich der erwarteten

³ bzw. nach Wegfall der RAP die fachlichen Ansprechpartner in den Ressorts

Verfahrensbeschleunigung (Verkürzung der Durchlaufzeiten) bereits sehr konkrete Werte oder aber Schätzungen vorliegen.

Nach Abstimmung der Grundkonzeption mit den Ressorts und den Projekten wird die Anwendung der Methodik im Rahmen eines Handlungsleitfadens, basierend auf dem Konzept weiter konkretisiert.

3.2 Nachweis der Erreichung weiterer quantitativer Vorgaben

Darüber hinaus werden aus den Zielvorgaben wie z. B. bedarfsorientierte Weiterentwicklung des Online-Angebotes und Steigerung der Nutzerorientierung weitere quantitative Messgrößen abgeleitet. Diese sind dann z. B. die Nutzungszahlen einer Online-Dienstleistung, das Verhältnis Offline- zu Online-Nutzung sowie die Zahl der am Projekt direkt beteiligten Nutzer wie z. B. Unternehmen als Antragsteller. Die konkreten Vorschläge sind im Anhang II enthalten.

3.3 Nachweis der Erreichung qualitativer Zielvorgaben

Die qualitativen Zielvorgaben werden in Form von standardisierten Checklisten (analog Content Guide BOL 2005, siehe Anhang IV) nachgewiesen. Darauf folgt aufbauend eine Selbsteinstufung in Reifegrad⁴ durch die PL. Die Selbsteinschätzung ist im Ressort mit der jeweils zuständigen Organisationseinheit abzustimmen.

Das Vorgehen zur Messung der qualitativen Zielvorgaben lehnt sich an gängige Benchmarkstudien im EU-Raum an (u. a. EU-Benchmark). Soweit die hier vorgeschlagenen Indikatoren (siehe Anhang II) angewandt werden, können damit künftig wichtige Hinweise für die Beantwortung entsprechender Benchmark-Studien zu E-Government und deren Bewertung gewonnen werden.

Die Checkliste und die Definition der Reifegrade werden nach Abstimmung der Grundkonzeption mit den Ressorts und den Projekten erstellt (Handlungsleitfaden).

⁴ In Anlehnung an die Reifegrade des EU-Benchmarkings. S. a. Anhang I.

4 Zuständigkeiten

4.1 *Eigenleistung der Projekte*

Die Verantwortung für die Zielerreichung und die Erfolgsmessung obliegt gemäß Umsetzungsplan den Ressorts und den Behörden (s. Kapitel 1.1, 5.1, 5.3 Umsetzungsplan 2007). Die Ressorts sind verpflichtet, die Erreichung der verschiedenen Zielvorgaben selbständig nachzuweisen. Dieses umfasst:

- Konkretisierung der Ziele für die Projekte auf Ressortebene und/oder Projektebene auf Basis des Umsetzungsplans 2007 und des IT-Gipfels 2006
- Anwendung der vorgeschlagenen Methodik zum Nachweis der Zielerreichung soweit erforderlich als ex-ante und ex-post-Messung
- Ableitung von Maßnahmen zur Absicherung der Zielerreichung nach Online-Stellung der Dienstleistungen (mit Blick auf die ex-post-Messung)
- Information oder Bericht über den Grad der Zielerreichung an das BMI zum Nachweis Zielerreichung im Rahmen von E-Government 2.0 gegenüber dem Rat der IT-Beauftragten
- Abstimmung der vorgenommenen Selbsteinschätzungen bei den Reifegraden

Weiterhin ist zu beachten, dass die **ex-ante-Messung** noch zu Zeiten des Altverfahrens erfolgen sollte, soweit es sich nicht um die Umsetzung einer neuen Informationspflicht/Dienstleistung handelt.

Die **ex-post-Messung** sollte mit angemessenem zeitlichem Abstand (je nach Komplexität des Verfahrens, max. jedoch nach 6 Monaten) nach Online-Stellung der Dienstleistung erfolgen. Dadurch wird vermieden, dass die bekannten Effizienzverluste nach der Umstellung in die Messung einfließen (Lernkurve nach Systemeinführung, siehe Anmerkung zur WiBe Phase 4).

4.2 *Unterstützungsleistungen durch BMI, BK oder andere*

Das BMI unterstützt die PL methodisch durch die Bereitstellung eines Handlungsleitfadens auf Basis des Konzeptes. Als Pilot wurde das Projekt „eAntrag PSM“ ausgewählt. Am Beispiel von „eAntrag PSM“ kann weiterhin relativ zeitnah die ex-post-Bewertung vorgenommen werden.

Das BK hat weiterhin angeboten, für Rückfragen und Vorschläge für eine einfachere, und damit für die PL handhabbare Anwendungsform des SKM zur Verfügung zu stehen. Darüber hinaus ist mit den RAP SKM und dem StBA abzustimmen, inwieweit,

die Ergebnisse des ersten und zweiten Messkorbs sowie der ersten Bürokratiekostenschätzungen von den PL genutzt werden können. Dieses Vorgehen kann eine deutliche Reduzierung der Messaufwände für die Anwender bedeuten. Die PL bzw. zuständigen Personen in den Ressorts für E-Government 2.0 gehen dazu auf die RAP SKM zu.

5 Ergebnisverwendung

5.1 Ergebnisverwendung im Rahmen von E-Government 2.0

Die Ergebnisse der Erfolgsmessung dienen zunächst und vorrangig den Projekten im Rahmen der Vermarktung der Projekterfolge (Innen- und Außendarstellung) sowie dem Nachweis der Wirtschaftlichkeit der Projekte. Dieses ist ausdrücklich von den Projektleiterinnen und Projektleitern hervorgehoben worden (siehe auch Tagung der Projektleiter am 13.6.2007 in Berlin). U. a. aus diesem Grund wird sich daher an anerkannten Methoden wie SKM und der WiBe 4.0 angelehnt. Die Ressorts können die Ergebnisse ebenfalls zur Darstellung der Erfolge im Rahmen von E-Government 2.0 nutzen.

Darüber hinaus ist das BMI verpflichtet, dem Rat der IT-Beauftragten sowohl über den Fortschritt der Projekte als auch die Erreichung der gesetzten Ziele fortlaufend Bericht zu erstatten. In den Jahren bis zur Realisierung der Verfahren, beschränkt sich die Berichterstattung zur Erfolgsmessung zunächst auf die ex-ante-Messung. Gleichwohl sind Zielsetzung und Zielerreichung im laufenden Vorhaben konstant zu monitorieren.

Aus den Einzelergebnissen kann zum Ende des Programms der Gesamtbeitrag der Einzelvorhaben zur Zielerreichung des Programms ermittelt werden.

5.2 Ergebnisverwendung für das Programm „Bürokratieabbau und bessere Rechtssetzung“

Das Bundeskanzleramt hat bei der Erörterung des Umsetzungsplans zum Regierungsprogramm E-Government 2.0 darauf hingewiesen, dass es erforderlich ist, das Statistische Bundesamt, Arbeitsbereich I-SKM, zuverlässig, fortlaufend und in Eigeninitiative über realisierte Verfahrensvereinfachungen (insbesondere nach der Umstellung von Offline- zu Online-Dienstleistungen) zu informieren. Die im E-Government-Programm genannten Vereinfachungen schlagen sich unmittelbar auf

die Höhe der zu ermittelnden Bürokratiekosten nieder. Hierzu fordert das BK das BMI auf, auf das hohe Entlastungspotential auf Seiten der Nutzer hinzuweisen, das durch Online-Dienstleistungen realisiert werden kann. Im Rahmen der Bürokratiekostenmessungen wird gefordert, dass solche Entlastungen nachzuweisen sind.

Die Ergebnisse der Zielmessung werden vergleichbar mit der Gesamterhebung SKM und liefern damit einen Beitrag zur weiteren Konkretisierung der Bürokratiekostenerfassung.

6 Aktueller Stand der Abstimmung und Pilotierung

6.1 Abstimmung mit den Ressorts und den Projekten

Sowohl die Ressortansprechpartner (RAP) als auch die Projektleiter (PL) sind über das Konzept unterrichtet worden. Die Abstimmung mit den RAP und PL ist vor Eintritt erster Testmessungen erfolgt, um konkrete Anforderungen und Hinweise aufnehmen zu können.

6.2 Test

Das hier vorgestellte Vorgehen sowie die Methodik wurde nach Abstimmung der Grundkonzeption mit den RAP und den PL erfolgreich in einem Projekt getestet (BVL eAntrag PSM).

6.3 Abstimmung BRH

Das Konzept wurde am 11.6.2008 mit dem BRH, vertreten durch Herrn Dr. Ditzen (BRH, V II 2) und Herrn Klabe (BRH, V II 2) besprochen. Die Anregungen des BRH wurden in die vorliegende Version des Konzeptes eingearbeitet.

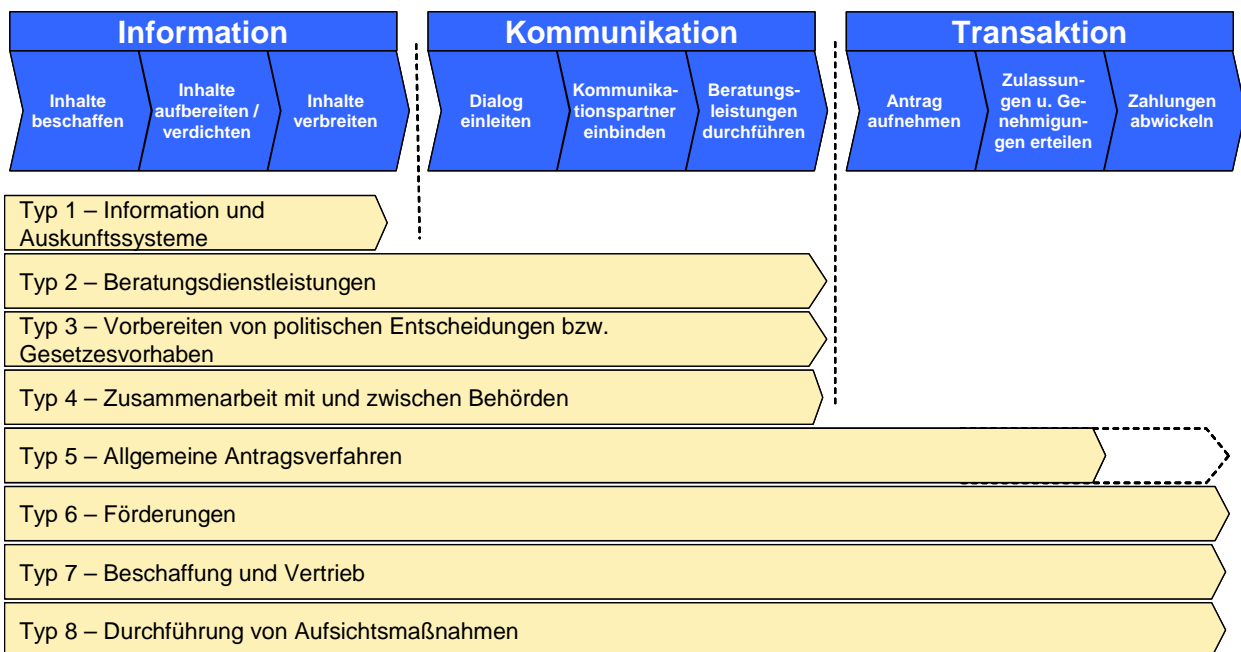
6.4 Weitere Anwendung

Im weiteren Verlauf wird je nach Beschlusslage des Rates der IT-Beauftragten der Ressorts ein Handlungsleitfaden zur Ergänzung des Konzeptes erstellt und den PL zur Verfügung gestellt.

Zeitplan

Maßnahme	Zieldatum
Beschlussvorlage zur verbindlichen Anwendung durch den Rat der IT-Beauftragten der Ressorts	Ende September 2008
Erstellung Handlungsleitfaden	10/2008
ex-ante-Messung	ab 11/2008 (muss bis vor Onlinestellung erfolgt sein)
ex-post-Messung	nach Projektrealisierung in den Jahren 2009/2010 spätestens Q 2 2011
Ergebnisauswertung und -bewertung	fortlaufend durch BMI, Abschlussbericht 2011

I Anhang 1 – Übersicht der DL-Typen nach BOL 2005



II Anhang 2 – Übersicht der Indikatoren und Messgrößen

PF (Handlungsfeld Portfolio): Indikator / Messgröße überwiegend Handlungsfeld Portfolio

PK (Handlungsfeld Prozessketten): Indikator / Messgröße überwiegend Handlungsfeld Prozessketten

Bd. (beide Handlungsfelder): Indikator / Messgröße für beide Handlungsfelder

HF: Handlungsfeld

Zielgröße	HF	Indikatoren und Messgrößen
Bedarfsorientierte Weiterentwicklung des Portfolios/ Nutzenorientierung	PF	<p>Quantitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nachweis der Akzeptanz aus dem Verhältnis der Fallzahlen Offline- zu Online-Nutzung, Nutzung bestehender Weblog-Analyzer mit der Messgröße Besuch/Visit (alle DL-Typen) ▪ Verhältniszahl „Möchte Online abwickeln“/„Wickelt online ab“ (alle DL-Typen) aus Nutzerbefragungen <p>Qualitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nachweis einer Anforderungsanalyse aus Nutzersicht, z. B. Nutzerbefragung bis hin zu Einrichtung eines Nutzerbeirates (alle DL-Typen) nach Reifegraden 1-5 ▪ Einrichtung von Online-Feedback-Bögen, Auswertung und Umsetzungsnachweis (alle DL-Typen) ▪ Aufzeigen der Nutzenanreize, die für die Nutzung der E-Government-Dienstleistungen angeboten werden (alle DL-Typen)

Erweiterung der Einbindung der Zielgruppen	PF	<p>Quantitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ an der Entwicklung beteiligte Zahl potenzieller Verfahrensnutzer (alle DL-Typen) ▪ Anzahl der abgeschlossenen Kooperationsvereinbarungen (alle DL-Typen) ▪ Einrichtung von Online-Feedback-Bögen, Auswertung und Umsetzungsnachweis (alle DL-Typen)
Verfahrensvereinfachung	PF	<p>Qualitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ DL-Typen 5, 6, 8: Nachweis des Abbaus von Verfahrensvorschriften ▪ Optimierung des Verfahrensablaufs aus Kundensicht (Vorher- /Nachherbewertung durch Kundenbefragung) für alle DL-Typen ▪ DL-Typen 5/6: Reduzierung der Formularfelder/Kürzung Eingabeaufwand ▪ Bereitstellung entsprechender Verfahrenshilfen wie Leitfäden, Handbücher, FAQ, E-Learning/Online-Hilfen im Angebot bis hin zur Einrichtung einer Support-Hotline. ▪ Reifegrad: 1 – 5 für alle DL-Typen⁵
Vereinfachung der Beteiligung (E-Partizipation)	PF	<p>Qualitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bereitstellung umfassender Informationen zu neuen Projekten/Gesetzesinitiativen etc. ▪ Quantitativ: ▪ Zahl der Dienstleistungsangebote, die die Interaktion ermöglichen durch: Angebot von Chats, Foren, Internetbefragung, Wikis, Weblogs und Ideenwettbewerbe
Sicherung der Teilhabe (E-Inclusion)	PF	<p>Quantitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zahl der zielgruppengerechten Informationsangebote (DL-Typen 1, 2, 5, 6, 8), z. B. für ältere Menschen etc.

⁵ Reifegrad: Information (1), Antrags-/Formulardownload (2), E-Formular kann gesendet werden ggf. mit Signatur (3), Verfahrensportal inkl. Zahlungsabwicklung (4), Personalisierung/Automatisierung der Services und Verwaltung agiert proaktiv sowie nutzerspezifisch (5) für alle DL-Typen gemäß EU-Benchmarking

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auswertung der Nutzungszahlen nach Nutzergruppen (Altersklassen, behinderte Menschen) <p>Qualitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zielgruppengerechte Informationsangebote (DL-Typen 1, 2, 5, 6, 8) ▪ Vorlage eines BITV-Checks mit Nachweis für die Dienstleistung ▪ Angebote mit webbasierten Dienstleistungsterminals ▪ Angebot alternativer Zugangswege (DL-Typen 1, 2, 5, 6, 8) ▪ Bereitstellung entsprechender Verfahrenshilfen wie Leitfäden, Handbücher, FAQ, E-Learning/Online-Hilfen im Angebot, Support-Hotline. Reifegrad: 1 – 5 ▪ Schwierigkeitsgrad der techn. Anwendungen: Standardeinstellungen via Browser – zusätzlich installierbare Komponenten ▪ Reifegrad: 1 – 5⁶
Senkung der Bearbeitungszeiten	Bd.	<p>Quantitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SKM-Methodik mit entsprechender Abwandlung auf die verschd. DL-Typen (BOL) ex-ante und ex-post ▪ Vergleich der WiBe in der Phase 1 und der Phase 4 ▪ begründete Schätzmethode, wenn SKM und WiBe zu aufwendig sind (Zeiteinsparung, Statistik zur Verfahrenslaufzeit), ex-ante und ex-post
Senkung der Kosten	Bd.	<p>Quantitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SKM-Methodik mit entsprechender Abwandlung auf die verschd. DL-Typen (BOL) ex-ante und ex-post ▪ Vergleich der WiBe in der Phase 1 und der Phase 4 (insbes. 2.2.1 und 4.2.2) ▪ begründete Schätzmethode, wenn SKM und WiBe zu aufwendig sind (Zeiteinsparung x Tarif)

⁶ siehe oben (Fußnote 5) Reifegrad nach EU-Benchmarking

Steigerung der Online-Nutzungsgrade bzw. 80 % medienbruchfrei / elektronisch	Bd.	<p>Quantitativ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auswertung der entsprechenden Weblogs, hier Besuche/Visits (analog BOL) alle DL-Typen ▪ Nachweis des Verhältnisses der Fallzahlen Offline- zu Online-Nutzung auf Basis der Weblogs (DL-Typ 1-4, 7), dem Verhältnis der Papieranträge zu den E-Formulare (DL-Typ 5/6) <p>Qualitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reifegrad: 1 – 5⁷
Neue Formen der Zusammenarbeit	PK	<p>Quantitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nachweis einer Kooperationsvereinbarung für das Projekt oder anderer Formen der Zusammenarbeit wie der (weiter bei qualitativ) <p>Qualitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entwicklung eines gemeinsamen Betreiber- oder Kostenmodells und entsprechender Betrieb (insbesondere PK)
Sichere Verfahren	PK	<p>Quantitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zahl der Projekte mit Nachweis der ISO-Zertifizierung nach ISO 27.001 <p>Qualitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nachweis der ISO-Zertifizierung nach ISO 27.001 ▪ alternativ Nachweis der Schutzbedarfsanalyse und entsprechende Implementierung ▪ Nachweis der Involvierung des Beauftragten für den Datenschutz der Behörden und/oder des Ressorts

⁷ siehe oben (Fußnote 5) Reifegrad nach EU-Benchmarking

III Anhang 3 - Standardaktivitäten SKM

Im Zuge der Weiterentwicklung der Methodik des Standardkosten-Modells hat sich international eine Einteilung in 16 Standardaktivitäten etabliert. Diese Gliederung wird nun auch der Bestandsmessung und dem gesamten weiteren Prozess in Deutschland zugrunde gelegt.

Nr.	Aktivität	Erläuterung / Fragestellung
1	Einarbeitung in die Informationspflicht	Sich mit der gesetzlichen Pflicht vertraut machen und in die Unterlagen einarbeiten
2	Beschaffung der Daten	Daten und Informationen sammeln und zusammenstellen
3	Formulare ausfüllen, Beschriftungen, Kennzeichnungen oder Etikettierungen durchführen	
4	Berechnungen durchführen	Für die Erfüllung der Pflicht benötigte Berechnungen vornehmen, z.B. aus einzelnen Werten eine Summe bilden
5	Überprüfung der Daten und Einträge	Eigenen Daten und Einträge intern prüfen
6	Fehlerkorrektur	Daten und Einträge nach dieser Prüfung gegebenenfalls korrigieren
7	Aufbereitung der Daten	Informationen oder Daten in Form von Gutachten, Berichten oder Tabellen aufbereiten
8	Datenübermittlung an zuständige Stellen oder Veröffentlichungen	
9	Interne Sitzungen	Besprechungen im Rahmen dieser Verpflichtung (ausschließlich mit betriebseigenem Personal)
10	Externe Sitzungen	Besprechungen im Rahmen dieser Verpflichtung mit betriebsfremden Personen (z.B. Rechtsanwälte, Gutachter)
11	Ausführen von Zahlungsanweisungen	Zahlungen wie z.B. Gebühren anweisen, die mit der Pflicht zusammenhängen
12	Kopieren, Archivieren, Verteilen	
13	Prüfung durch öffentliche Stellen	Prüfung des Betriebs durch externe Stellen begleiten, z.B. Inspektoren durch die Räume führen
14	Korrekturen, die aufgrund der öffentlichen Prüfung durchgeführt werden müssen	
15	Weitere Informationsbeschaffung im Falle von Schwierigkeiten mit den zuständigen Behörden	Bei Rückfragen der Behörden zur Erfüllung dieser Pflicht weitere Informationen vorlegen
16	Fortbildungs- und Schulungsteilnahmen	Teilnahme an Veranstaltungen, die sich auf diese Verpflichtung beziehen

Erläuterung:

Die Zeit, die ein Betroffener benötigt, um einer staatlich veranlassten Informationspflicht nachzukommen, wird nicht im Ganzen abgefragt oder gemessen, sondern der gesamte Vorgang wird in einzelne standardisierte Teilaktivitäten „zerlegt“. Gemessen werden die Zeiten, die für die Erledigung der jeweiligen Teilaktivitäten bzw. Standardaktivitäten benötigt werden. Die Summe der Zeiten für die einzelnen Standardaktivitäten ist die Standardzeit zur Erfüllung der Informationspflicht.

Zu beachten ist, dass zur Erfüllung spezifischer Informationspflichten nicht immer alle 16 Standardaktivitäten anfallen.

Abbildung 1: Standardaktivitäten nach SKM-Modell⁸

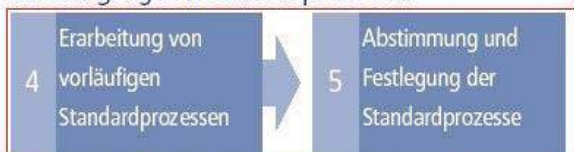
⁸ Statistisches Bundesamt (2007): Übersicht der Standardaktivitäten, Dokument vom 15.3.2007, I-SKM

Phasen zur Durchführung einer SKM-Messung

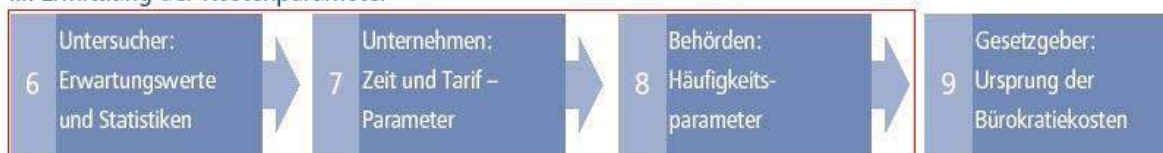
I. Definition und Analyse des Gesetzgebungsbereiches



II. Festlegung von Standardprozessen



III. Ermittlung der Kostenparameter



IV. Festlegung der Untersuchungsergebnisse

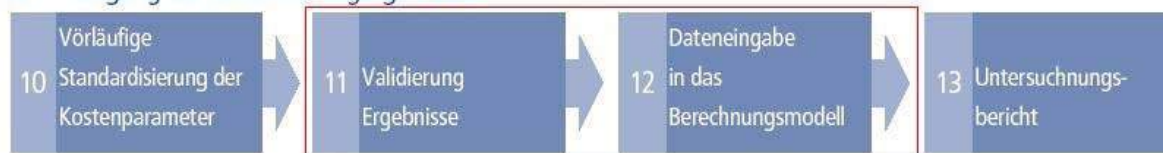


Abbildung 3|1

BertelsmannStiftung

Abbildung 2: Zur Anwendung kommende Phasen (Rahmen)⁹

⁹ Bertelsmann Stiftung: Handbuch zur Messung von Informationskosten (Teil III), S. 6

IV Anhang 4 – Content-Guide BOL 2005

DL-Name: _____
 Ressort: _____
 Behörde: _____
 CAT: _____
 Getestet durch: _____
 Datum: _____

Gesamtergebnis Content Guide-Check:	100,0%	Standardgewichtung ein-/ausblenden: Strg + g
--	--------	---

Nr.	DL-Typ 1: Kriterium	Umschalten in Tailoring-Modus: Strg + t Umschalten in Bewertungsmodus: Strg + b Aktueller Modus >>> Checkfrage	Tailoring-Modus Checkfrage ist bei der Bewertung anzuwenden (Ja/Nein)	Standardgewichtung des 'Blocks' bzw. des Kriteriums				Angepasste Gewichtung und Erfüllung						
				niedrig	mittel	hoch	sehr hoch	Faktor	Punkte	Gewichtung in %	mögliche Punkte	Gewichtung in %	erreichte Punkte	Erfüllung
Berücksichtigung von Vorgaben und Standards														
	BSI-Sicherheitsvorgaben		Pflichtfrage											
1		Wurden die Kriterien der BSI-Checkliste beachtet oder wurde ein "Quick-Check" durch das BSI durchgeführt ?	Ja											
	Datenschutzkonformität		Pflichtfrage											
2		Sind die Datenschutzerfordernungen geprüft und beachtet worden?	Ja											
	SAGA-Konformität		Pflichtfrage											
3		Wurden die Empfehlungen gemäß SAGA Version 2.0 bei der Realisierung berücksichtigt?	Ja											
	Styleguide-Konformität		Pflichtfrage											
4		Wurde der Internetstyleguide der Bundesregierung bei der Realisierung der Dienstleistung herangezogen und dessen Empfehlungen weitestgehend eingehalten ?	Ja											
	Konformität bzgl. Gleichstellungsgesetz / Barrierefreiheit		Pflichtfrage											
5		Sind die Anforderungen an einen barrierefreien Zugang beachtet worden (Test z.B. über www.barrierefinder.de)?	Ja											
Allgemeines					x			4	112	26,4%	112	26,4%	112	26,4%
	Organigramm		Kriterium in Bewertung	x				1	4	0,9%	4	0,9%	4	0,9%
6		Kann der Nutzer vorgesetzte und nachgeordnete Behörden einfach finden? Werden Informationen über die Verwaltungsorganisation/ -aufgabe und -struktur angeboten?	Ja											
	Anschrift		Kriterium in Bewertung		x			2	8	1,9%	8	1,9%	8	1,9%
7		Werden aus allen relevanten Einrichtungen und Verwaltungsbereichen grundlegende Informationen wie Adresse, Telefonnummer, Öffnungszeiten, Ansprechpartner und Zuständigkeiten angeboten?	Ja											
	Anfahrtskizze		Kriterium in Bewertung		x			2	8	1,9%	8	1,9%	8	1,9%
8		Erhält der Nutzer Informationen zur Erreichbarkeit (wie Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, Standortanzeige auf dem Stadt- und Gebäudeplan)?	Ja											
	Aufgabenbeschreibung		Kriterium in Bewertung			x		4	16	3,8%	16	3,8%	16	3,8%
9		Kurze Darstellung der wichtigsten Aufgaben des Ministeriums / der Behörde sowie der Ziele und des Selbstverständnisses	Ja											
	Adressverzeichnis		Kriterium in Bewertung		x			2	8	1,9%	8	1,9%	8	1,9%

Abbildung 3: Ausschnitt Content-Guide BOL 2005 (DL-Typ 1)

V Anhang 4 – Auszug Cashtabelle SKM

Nr.	Allgemeine Standardtätigkeit	Allgemeine Fragestellung	einfach	mittel	komplex
1	Einarbeitung/Routinebildung im Hinblick auf die Informationspflicht	Welche Erfahrungen besitzt eine relevante Zielgruppe im Umgang mit einer Informationspflicht?	1	10	21
2	Empfang der Information	Welche Rahmenbedingungen bestehen für den Informations-transfer von der Behörde zum Unternehmen?	1	2	3
3	Sammeln erforderlicher Informationen	Welche Informationen sind im Unternehmen verfügbar ?	1	6	19
4	Einschätzung der erforderlichen Informationen und Zahlen/Daten	Sind die Informationen zur Befolgung der Informationspflicht ausreichend ?	2	6	15
5	Ausfüllen oder Eingabe der erforderlichen Daten	Welche Daten werden mit der Hand eingegeben ?	1	5	9
6	Durchführung von Berechnungen oder Schätzungen	Welche Berechnungen, Bewertungen , Zählungen oder Schätzungen müssen vom Unternehmen getätigt werden?	2	5	12
7	Ausdrucken der Ergebnisse	Wie sind die gewonnenen Daten aufzuarbeiten?	0	3	5
8	Kontrolle und mögliche Korrektur der Ergebnisse	Wie hoch ist der Aufwand für mögliche Kontroll- oder Korrekturmaßnahmen ?	1	12	69
9	Einholen von Informationen Dritter	Sind bestimmte Anschaffungen oder externe Informationsbeschaffungen zwingend notwendig?	2	20	100
10	Konsultation	Benötigt der Unternehmer zusätzlichen Rat Dritter zur adäquaten Befolgung der Informationspflicht?	0	10	34
11	Erklärungen, Erläuterungen Ausführen von	Müssen neben den fest vorgeschriebenen Formularen	1	14	54

Auszug aus der Cashtabelle mit Standardminutenwerten (Methodenhandbuch DESTATIS), die mit dem jeweiligen Tarif einer Branche multipliziert werden können. Wenn eine Informationspflicht in 67 Minuten abgearbeitet werden kann, als durchschnittl. Tarif der Branche 30 €/Std. ermittelt wurde, ergibt sich eine Kostenkomponente von 33,50 € (67 Min/60 Min * 30 € = 33,50 €).