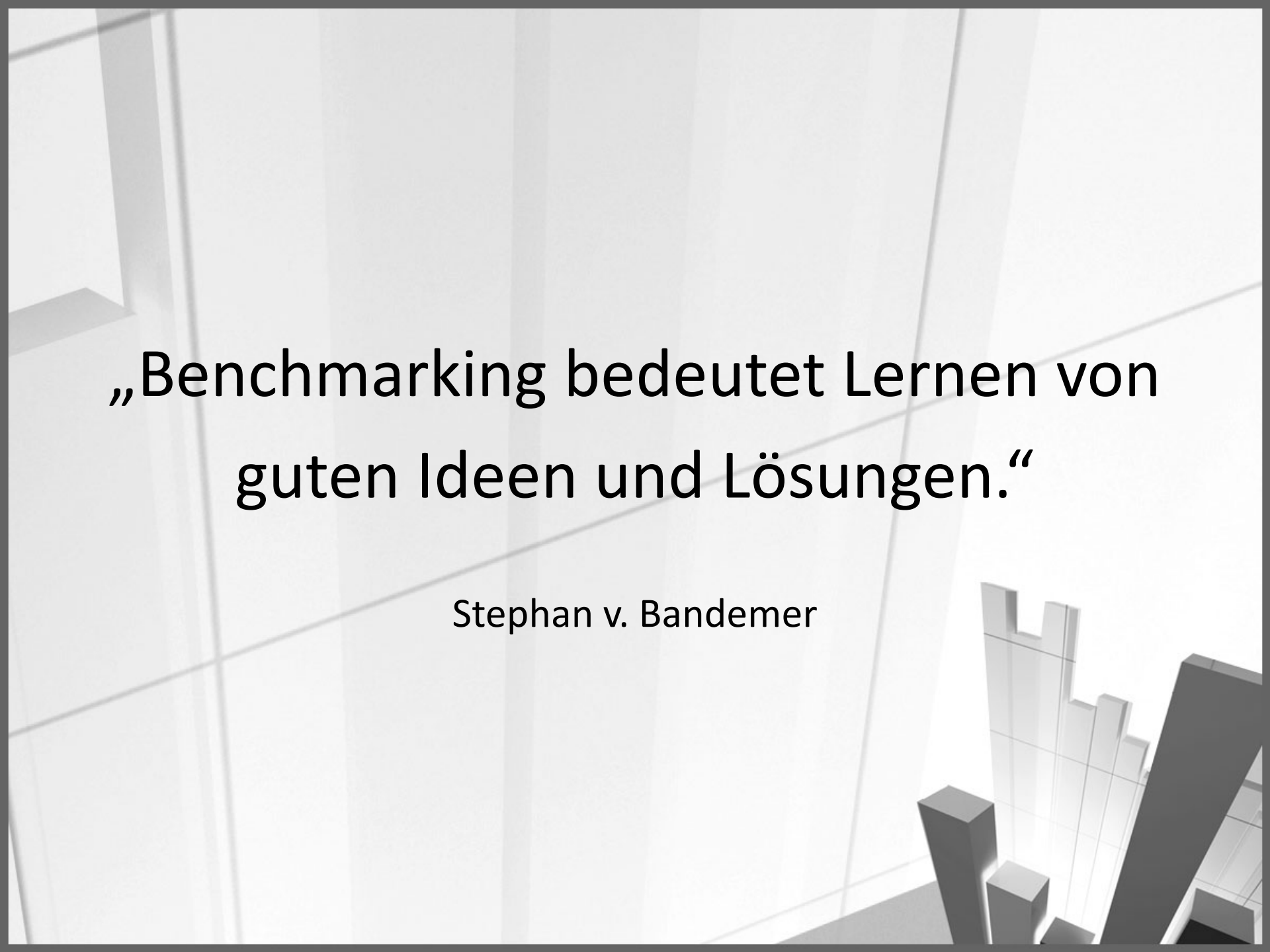




Projekt Bench-PA: Kärntner Gemeinden im internationalen Benchmarking-Vergleich

Agenda

- Projektkonsortium
- Projektziel
- Der weite Weg zum Ziel
 - Detailanalyse
 - Ausgewählte Services und Sub-Services
 - Leistungsbeschreibungen
 - Kostensystematik
 - Softwareentwicklung
 - Indikatoren
 - Datenset
 - Implementierung des Modells
 - Reports: Datenanalyse und -auswertung
 - Datenvalidierung
- Herausforderungen
- Resümee

The background features a light gray color with several thin, dark gray lines intersecting at various angles. In the bottom right corner, there is a cluster of 3D rectangular blocks of varying heights and shades of gray, some appearing to be part of a larger structure or chart.

„Benchmarking bedeutet Lernen von
guten Ideen und Lösungen.“

Stephan v. Bandemer

Projektkonsortium I

Operative Partner:

- **ForSer** (Lead Partner)
- **Universität Udine**
Fakultät für Rechtswissenschaften
- **Fachhochschule Kärnten**
Studienbereich Wirtschaft & Management
- **Regionaler Gemeindeverband Friaul-Julisch Venetien (A.N.C.I. F.V.G.)**
- **Universität Padua**
Interdisziplinäres Zentrum für Forschung und Service
“Giorgio Lago”

Projektkonsortium II

Assoziierte Partner:

- **Amt der Kärntner Landesregierung**
Abteilung 3 – Kompetenzzentrum Landesentwicklung und Gemeinden
- **Kärntner Gemeindebund**
- **Autonome Region Friaul-Julisch Venetien**
Zentraldirektion für öffentliche Dienste, autonome Kommunen und Reformkoordination
- **Region Veneto**
Direktion öffentlicher Ämter, juristischer Personen und Kontrolle amtlicher Dokumente

Projektkonsortium III

Beteiligte Gemeinden:

- **Kärnten:**
 - Stadtgemeinde Bleiburg
 - Gemeinde Dellach
 - Marktgemeinde Eisenkappel-Vellach
 - Landeshauptstadt Klagenfurt am Wörthersee
 - Marktgemeinde Velden
- **Friaul-Julisch Venetien:**
 - Gemeinde Tarvisio
 - Gemeinde Tavagnacco
 - Gemeinde Tolmezzo
 - Gemeinde Udine
- **Venetien:**
 - Gemeinde Auronzo
 - Gemeinde Belluno
 - Gemeinde Comelico Superiore
 - Gemeinde Sappada


Projektziel

Entwicklung eines Modells, das es den Gemeinden ermöglicht, sich bewerten und vergleichen zu können

und zwar

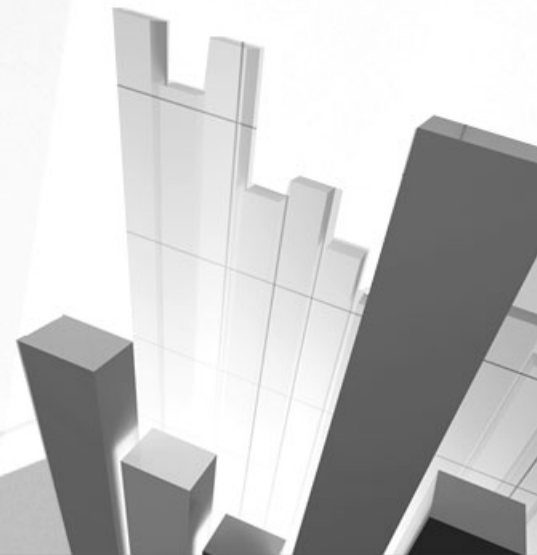
- grenzüberschreitend
- überregional
- **innerhalb der Region**

Der weite Weg zum Ziel

- Auswahl von Servicebereichen in kommunaler Verantwortung
 - Detailanalyse ausgewählter Dienstleistungen in den Projektgemeinden
 - Klare Abgrenzung der Dienstleistungen durch Leistungsbeschreibungen
 - Erarbeitung einer Kostensystematik
 - Definition von Kostenarten
 - Kostenübersicht der einzelnen Dienstleistungen
 - Erarbeitung von aussagekräftigen Indikatoren
 - Ableitung und Beschreibung eines Daten-Sets
 - Entwicklung einer Benchmarking-Software
 - Auswertungen und Analysen mittels Reports
- 
- A 3D bar chart graphic is located in the bottom right corner of the slide. It features several vertical bars of varying heights, rendered in a light gray color with a slight shadow effect, set against a background of a grid pattern.

Auswahl von Servicebereichen in kommunaler Verantwortung

- Abfallwirtschaft
- Straßenmanagement
- Baugenehmigungen für die Errichtung von Privathäusern
- Kindergarten
- Volksschule



Services und Sub-Services I

- Ausgehend von der detaillierten Vorerhebung in den beteiligten Gemeinden wurden Services und Sub-Services ausgewählt, die im nächsten Schritt im Rahmen des grenzüberschreitenden Dienstleistungsvergleichs analysiert wurden.
- **Abfallwirtschaft**
 - Müllsammlung
 - Verwaltung der Abfallwirtschaft
- **Straßenmanagement**
 - Straßenwartung
 - Straßenbeleuchtung
 - Straßenreinigung
 - Grünflächenpflege
 - Winterdienst

Services und Sub-Services II

- Erteilung von Baugenehmigungen für die Neuerrichtung von Privathäusern
- Kindergarten
 - Kindergartentransport
 - Kantine
 - Sommerbetreuung
 - Betreuung vor und nach den regulären Öffnungszeiten
- Volksschule
 - Schulbus
 - Kantine
 - Sommerbetreuung
 - Betreuung vor und nach den regulären

Kostensystematik

- **Definition der Kostenarten**

- **Personalkosten**

- Jahresgesamtkosten für jenes Personal, das die Kernleistung auf operativer Ebene erfüllt
- Jahresgesamtkosten für unterstützendes bzw. Hilfspersonal (z.B. Reinigungstätigkeiten)

- **Materialkosten**

- Roh- und Hilfsstoffe, die bei der Verwendung verbraucht werden

- **Kosten für die Ausrüstung**

- alle Kosten für die notwendige Ausstattung, Anlagen und Einrichtungen

- **Externe Kosten**

- Kosten für (Dienst-)Leistungen, die von Externen bereitgestellt werden

- **(andere bedeutende Kosten)**

Softwareentwicklung

- Entwicklung einer trilingualen (En/It/De) Software
- Übersetzung der Software
 - Datenset,
 - Indikatoren,
 - Hilfeseiten,
 - Leistungsbeschreibungen,
 - Kostenbeschreibungen.
- Erstellung von Guidelines zur
 - Software-Benutzung und
 - Dateneingabe
- Test der Software und Erstellung von Fehlerreports
 - FH Kärnten
 - Pilotgemeinden

Auszug aus Software I



Data Collection
Software
Version 1.2

Willkommen adm.FH | [Logout](#)



[Homepage](#)



Willkommen adm.FH

Wählen Sie eine Anwendung aus

Allgemeines

Administratoren-Bereich ⌵

- ✓ Gemeindeverwaltung
- ✓ Übersetzung
- ✓ Übersetzungsdaten
- ✓ Benutzerhandbuch

- :: [Homepage](#)
- :: [Hilfe](#)
- :: [Mein Profil](#)
- :: [FAQ](#)
- :: [Fehlerreport](#)

Gemeindedaten verwalten ⌵

- ✓ Allgemeine Gemeindedaten verwalten

Servicedaten ⌵

- ✓ Services und Subservices verwalten
- ✓ Servicedaten verwalten
- ✓ Indikatoren verwalten

Bericht ⌵

- ✓ Reports anzeigen

Kundenzufriedenheit ⌵

- ✓ Fragebögen verwalten

Auszug aus Software II

Datenmaske zu Allgemeinen Gemeindedaten, als Hilfe zur Interpretation der Ergebnisse

[Homepage](#)>[Gemeindedaten verwalten](#)>[Daten/Informationen einfügen](#)

Daten/Informationen einfügen

Zwischenspeichern

Speichern und Ausstieg

zurücksetzen

Geographische Beschaffenheit (OK 9 / 10)	Bevölkerungsdaten (OK 6 / 27)	Infrastruktur (OK 8 / 9)	Wirtschaftsdaten (OK 13 / 13)	Gemeindeorganisation (OK 9 / 16)	Lebenshaltungskosten (OK 0 / 3)
--	-------------------------------	--------------------------	-------------------------------	----------------------------------	---------------------------------

- ? G1.1: Anzahl der Ortschaften 12
- ? G1.2: Seehöhe 672 m
- ? G1.3: Gesamtfläche 36.17 km²
- ? G1.4: Bundesstraßen im Gemeindegebiet in km 0 km
- ? G1.5: Landesstraßen im Gemeindegebiet in km 9.8 km (5,5 km B111, 1,25 km L21, 3,05 km L24)
- ? G1.7: Gemeindestraßen in km 11.1 km (Gemeindestraßen, Verbindungsstraßen, stillschweigend gewidmet)
- ? G1.8: Schotterstraßen in km im Gemeindegebiet 0 km
- ? G1.9: Radwege in der Gemeinde in km 5.2 km (Radweg R3)
- ? G1.10: m² öffentlicher Fläche 11280 m² (2000 m² Pfarrtratte St. Daniel, 450+1300m² FF Haus, 3300+630 m²Friedhof + 3500 m² Dorfplatz Dellach)

Auszug aus Software III

Datenmaske zur Eingabe des Zeitaufwands als Basis für die Berechnung der Personalkosten

Zwischenspeichern

Speichern und Ausstieg

zurücksetzen

Total 100 %

Zeitaufwand eines Amtsleiters

Aktivität	Prozent	Sub-Service
w	0.20	% Baugenehmigungen für neu zu errichtende Gebäude - Baug
w	0.50	% Abfallwirtschaft - Verwaltung der Abfallwirtschaft
w	0.30	% Straßenmanagement - Straßenwartung
w	4.00	% Straßenmanagement - Straßenbeleuchtung
w	0.10	% Straßenmanagement - Straßenreinigung
w	0.01	% Straßenmanagement - Grünflächenpflege/Rasenmähen
w	0.20	% Straßenmanagement - Winterdienst
w	0.50	% Kindergarten - Kantine
w	0.60	% Kindergarten - Sommerbetreuung von Kindern
w	0.10	% Andere
w	0.10	% Kindergarten - Kantine
w	93.39	% Andere
	0	% Wähle

+

Indikatoren

- Eindimensionale Indikatoren zu folgenden Bereichen
 - Objektive Qualität
 - Wahrgenommene/empfundene Qualität
 - Kosten
- Verknüpfung mit dem Modell zur Zufriedenheitsmessung (BürgerInnen, Gemeindebedienstete, KommunalpolitikerInnen)
- Im 2. Schritt werden aggregierte Kennzahlen daraus gebildet (Indizes)

Indikatoren zur Straßenwartung

MANUTENZIONE ORDINARIA STRADE			Pag.	
STRAßENMANAGEMENT - STRAßENWARTUNG				
SM.I.2	Ore di lavoro erogate per km	Durchschnittliche Arbeitszeit pro km	1	Arbeitsaufwand
SM.I.3	Interventi ripetuti	Mehrmals wiederholte, gleichartige Ausbesserungsarbeiten	2	Servicequalität
SM.I.11	Sistema di monitoraggio	Monitoring-System	2	
SM.I.12	Sistema di classificazione	Klassifikations-System	3	
SM.I.4	Costi per km di strade	Kosten pro km Straßenwartung	4	Kosten und Effizienz
SM.I.5	Costi di personale per km di strada	Personalkosten pro km Straßenwartung	4	
SM.I.6	Costi di materiali per km di strada	Materialkosten pro km Straßenwartung	5	
SM.I.8	Costi sostenuti dal comune	Kostenanteil, der vom Gemeindebudget zur Finanzierung der Dienstleistung aufgewendet wird	6	Weitere Kosten- informationen
SM.I.9	Costi sostenuti dagli utenti)	Costs covered by user	6	
SM.I.10	Costi coperti da altro fondo	Kostenanteil, der von anderen Stellen als der Gemeinde oder den Nutzern zugeschossen wird	7	
SM.I.7	Reclami per residente	Beschwerden pro Einwohner	8	Empfundene Qualität

Datenset

- Von den Indikatoren abgeleitet
- Verfügbarkeit der Informationen als Auswahlkriterium für das Datenset
- Berechnungsgrundlage für Indikatoren
- Dient als Interpretationshilfe für die Ergebnisse
- Eingabe dieser Daten erfolgt über die Software durch die Gemeinden
- Indikatoren werden auf Basis der eingegebenen Daten durch Software automatisiert verarbeitet und berechnet

Datenset zur Straßenreinigung I

Homepage>Servicedaten>Servicedatenliste

Servicedatenliste

Allgemeine Servicedaten

Abfallwirtschaft	Straßenmanagement	Baugenehmigungen für neu zu errichtende Gebäude	Kindergarten	Volksschule
------------------	-------------------	---	--------------	-------------

Straßenwartung	Straßenbeleuchtung	Straßenreinigung	Grünflächenpflege/Rasenmähen	Winterdienst
----------------	--------------------	------------------	------------------------------	--------------

Servicedaten	Finanzielle Mittel	Qualitätseinschätzung des Services	Arbeitsbelastung	
--------------	--------------------	------------------------------------	------------------	--

- SC.1 - Anzahl der im Subservice inkludierten Straßen-Km
- SC.2 - Monitoring-System
- SC.3 - Klassifikations-System
- SC.4 - Häufigkeit der Serviceerbringung
- SC.5 - Durchführungsart
- SC.13 - Anzahl der in der Gemeinde liegenden Straßenkilometer
- SC.14 - Gesamtarbeitsstunden (externe Personen)
- SC.15 - Anzahl und Type der Fahrzeuge
- SC.16 - Für das Subservice benötigte Fläche in m²
- SC.17 - m²-Anzahl der im Subservice inkludierten, öffentlichen Flächen/Plätze

Hinzufügen

Datenset zur Straßenreinigung II

Homepage>Servicedaten>Servicedatenliste

Servicedatenliste

Finanzierung des Services

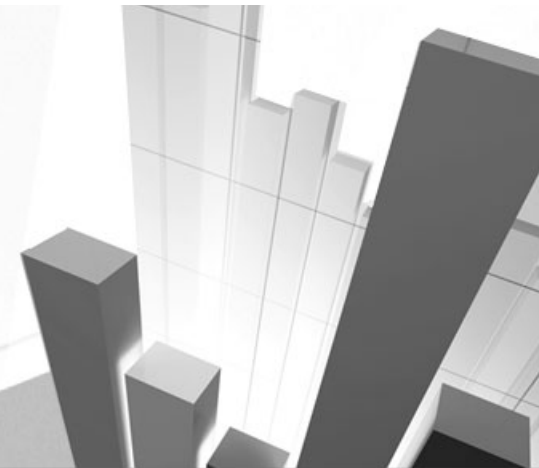
Abfallwirtschaft	Straßenmanagement	Baugenehmigungen für neu zu errichtende Gebäude	Kindergarten	Volksschule
Straßenwartung	Straßenbeleuchtung	Straßenreinigung	Grünflächenpflege/Rasenmähen	Winterdienst
Servicedaten	✂✖ Finanzielle Mittel	✂✖ Qualitätseinschätzung des Services	✂✖ Arbeitsbelastung	+

? ✂✖ SC.6 - Kostenanteil (in €), der von der Gemeinde zur Finanzierung des Services aufgewendet wird

? ✂✖ SC.7 - Kostenanteil (in €), der durch die Nutzer der Dienstleistung finanziert wird

? ✂✖ SC.8 - Kostenanteil, der von anderen Stellen als von der Gemeinde bzw. den Leistungsempfängern zur Finanzierung des Services beigetragen wird

+ Hinzufügen



Datenset zur Straßenreinigung III

Homepage > Servicedaten > Servicedatenliste

Servicedatenliste

Qualitätseinschätzung

Abfallwirtschaft	Straßenmanagement	Baugenehmigungen für neu zu errichtende Gebäude	Kindergarten	Volksschule
Straßenwartung	Straßenbeleuchtung	Straßenreinigung	Grünflächenpflege/Rasenmähen	Winterdienst
Servicedaten	✂ ✖ Finanzielle Mittel	✂ ✖ Qualitätseinschätzung des Services	✂ ✖ Arbeitsbelastung	+

? ✂ ✖ SC.9 - Anzahl der Beschwerden

+ Hinzufügen

Datenset zur Straßenreinigung IV

Homepage > Servicedaten > Servicedatenliste

Servicedatenliste

Arbeitsaufwand

Abfallwirtschaft	Straßenmanagement	Baugenehmigungen für neu zu errichtende Gebäude	Kindergarten	Volksschule
Straßenwartung	Straßenbeleuchtung	Straßenreinigung	Grünflächenpflege/Rasenmähen	Winterdienst
Servicedaten	Finanzielle Mittel	Qualitätseinschätzung des Services	Arbeitsbelastung	



SC.MH - Aufgewendete Gesamtarbeitsstunden

Implementierung des Modells I

1. Pilotphase

= Test des Benchmarking-Modells in einer Pilotgemeinde je Region

– Pilotgemeinden

– Kärnten: Marktgemeinde Eisenkappel-Vellach

– Friaul-Julisch Venetien: Gemeinde Tolmezzo

– Venetien: Gemeinde Belluno

– Anwenderschulungen zur Nutzung der Software in Workshops

– Unterstützung der Pilotgemeinde durch Projektteam bei Datensammlung/Dateneingabe in Software vor Ort

– Laufende Dokumentation

(Feedback über Verständlichkeit, Unklarheiten, Benutzerfreundlichkeit ...)

– Nach Pilotphase: Adaptierung und Weiterentwicklung des Modells

Implementierung des Modells II

2. Implementierung in den weiteren Projektgemeinden
 - Workshops mit den Gemeinden zur Anwendung der Software
 - Unterstützung der Gemeinden durch Projektteam bei Datensammlung/Dateneingabe in Software vor Ort

3. Datenkontrolle
 - Erster Plausibilitätscheck anhand der eingetragenen Daten
 - Überprüfung und teilw. erforderliche Vervollständigung der eingegebenen Daten mit den Gemeinden – u.a. aufgrund der Anpassung und Weiterentwicklung des Modells

Reports I:

Datenanalyse und -auswertung

- Softwareadministratoren und Gemeinden haben die Möglichkeit, Reports zu den einzelnen Services zu erstellen
 - Regionalspezifisch (innerhalb Kärntens, FJV und Venetien)
 - Grenzüberschreitend (Vergleich mit den Gemeinden der anderen Regionen)
- Detaillierte Datenanalyse durch Projektteam
- Erste Datenaufbereitung und Auswertung der Indikatoren mittels Reports

Reports II:

Datenanalyse und -auswertung

- **Regionales Training**

- Erstvergleich von NICHT validierten Rohdaten – Kärntner Gemeinden
- Keine Grundlage für politische Rückschlüsse
- Rückspiegelung erster Ergebnisse an die Gemeinden
- Gemeinsame Diskussion mit Gemeinden über
 - fehlende Dateneingaben
 - große Abweichungen in den Daten zwischen den Gemeinden
 - mögliche Erklärungen für großen Datenunterschiede
 - Verständlichkeit und Verständnis von abgefragten Daten

Reports III:

Datenanalyse und -auswertung

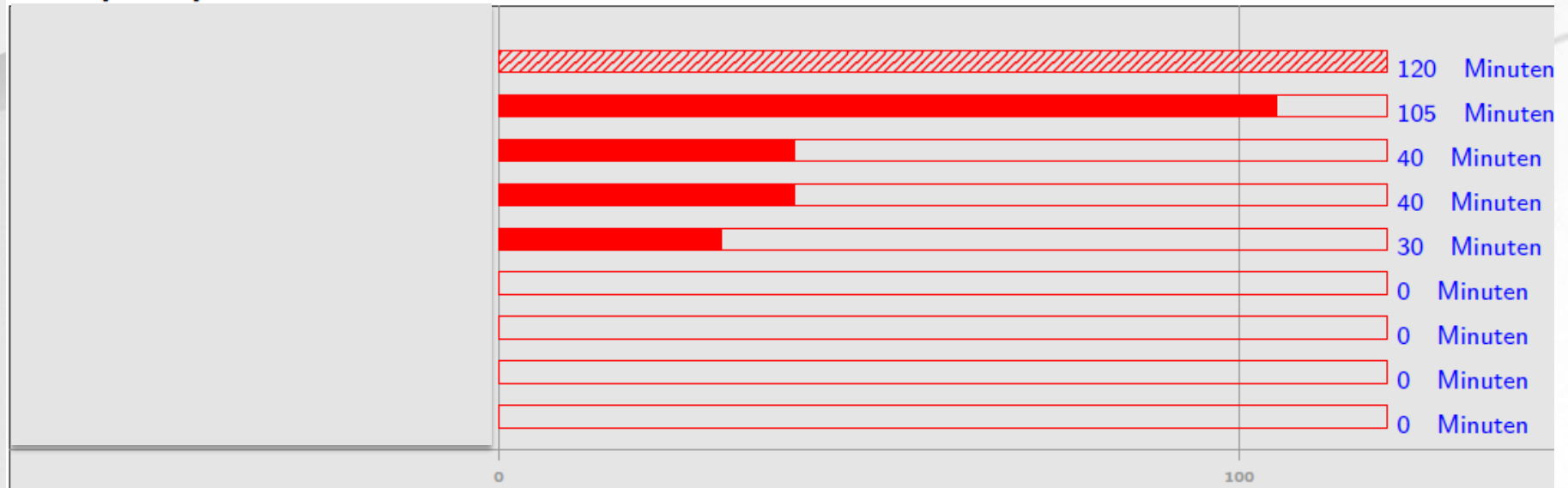
- **Transnational Training**

- Treffen und Austausch der beteiligten Gemeinden auf grenzüberschreitender Ebene
- Ziel: BENCHLEARNING
- Erstvergleich von NICHT validierten Rohdaten – grenzüberschreitend
- Präsentation der Kategorien im Datenset sowie der analysierten Indikatoren je Service bzw. Sub-Service
- Diskussion der ersten Ergebnisse mit den Gemeinden, Erklärung für Unterschiede

Auszug aus Report I: Kindergartentransport

PSB.I.12 – Gesamt-Fahrtzeit

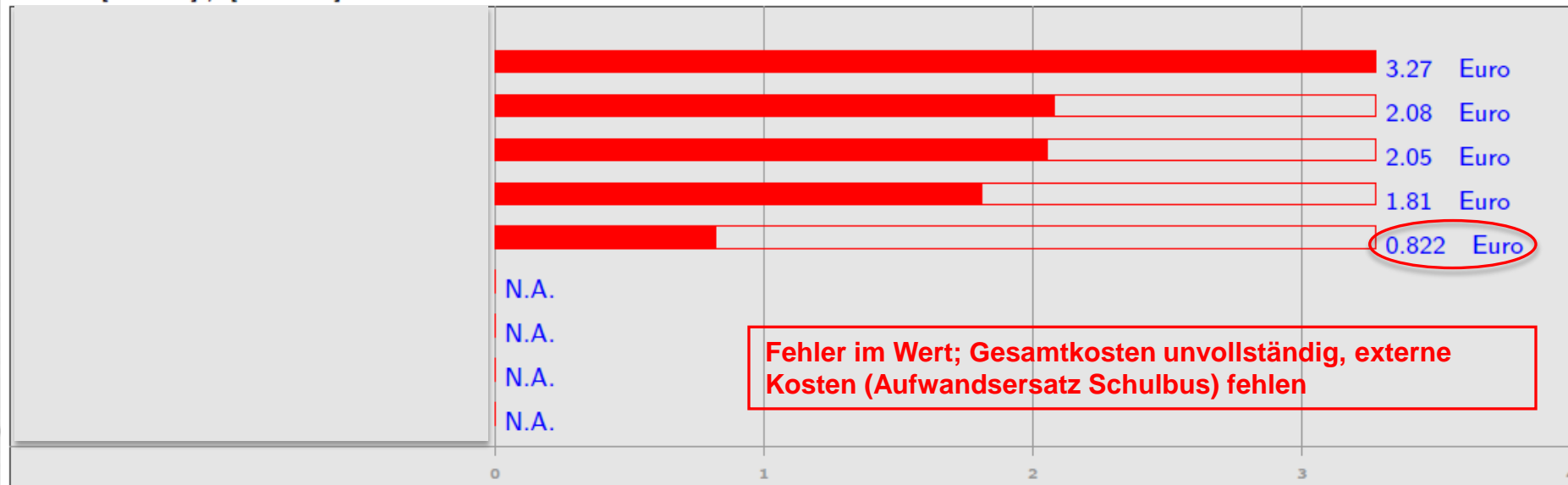
Formel: [SPSB.9]



**Achtung: Indikator bildet nicht gewünschte Information ab
(Wie lange muss ein Kind im Bus verbringen, bis es im
Kindergarten ankommt?)!**

Auszug aus Report II: Kindergartentransport

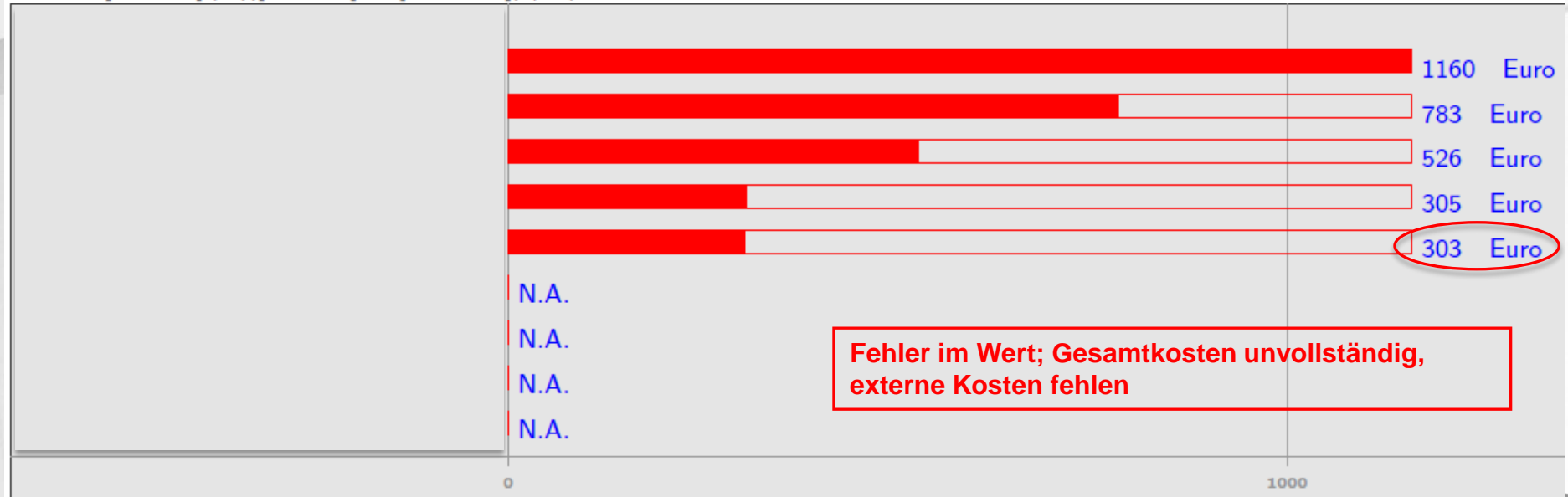
PSB.I.6 – Kosten pro km
Formel: [EPSBT] / [SPSB.10]



Auszug aus Report III: Kindergartentransport

PSB.1.7 – Kosten des Schulbusses pro Nutzungseinheit

Formel: $[EPSBT] / (([SPSB.3] + [SPSB.20]) / 2)$



Auszug aus Report IV: Kantine

ECT.I.6 – Kostenanteil der Gemeinde zur Finanzierung des Services

Formel: $100 * ([SECT.11] / [EECTT])$

			1680 Prozent
			92.6 Prozent
			50.6 Prozent
	N.A.		
			0 Prozent

ECT.I.7 – Von Leistungsempfänger getragene Kosten zur Finanzierung des Services

Formel: $100 * ([SECT.12] / [EECTT])$

			3020 Prozent
			201 Prozent
			95.9 Prozent
			48.9 Prozent

Gemeinde xx über 3.000% Finanzierung → Kosten vervollständigen

Lessons Learned

- Kosten in vielen Fällen nicht vollständig
 - Erklärung für Finanzierungsgrad
 - Schulferientage sind in den einzelnen Regionen, aber auch zwischen Gemeinden nicht einheitlich
- Wahrscheinlich Inkonsistenzen in der Datenerhebung
- Zur Interpretation der eingegebenen Daten ist Rücksprache mit Gemeinden notwendig, um falsche Schlussfolgerungen zu vermeiden
- Unterschiedliche Organisationssysteme bei der Serviceerbringung in den Regionen führten zu einem unterschiedlichen Verständnis der abgefragten Datensätze und Auslegung der Servicebeschreibungen

Datenvalidierung

- Aktuell:
 - Datenvalidierung mit den Gemeinden zur Sicherstellung der Richtigkeit der eingegebenen Daten in vor Ort-Terminen
 - Grundlage für aussagekräftigen Datenvergleich

Herausforderungen I

- Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses über Erbringungsformen von Dienstleistungen
- Identifikation von Daten und Indikatoren, die für einen grenzüberschreitenden Vergleich in Frage kommen
- Aussagekräftige Formulierung der Beschreibungen des Datensets
- Vergleichbarkeit der Daten und Kennzahlen auf grenzüberschreitender Ebene
- Zeitliche Ressourcenknappheit der Gemeinden
 - Nicht alle Gemeinden können Dateneingabe (vollständig) durchführen
- Nachbearbeitung und Nachbereitung der eingegebenen Daten durch Projektteam und Gemeinden
- (Noch) beschränkte Aussagekraft der Ergebnisse - politische Schlussfolgerungen nicht ableitbar

Resümee

- ABER:
 - Wertvolle Anregung für Gemeinden, sich mit den eigenen angebotenen Dienstleistungen (Kosten, Qualität, Personaleinsatz) detailliert auseinander zu setzen
 - Vergleich der eigenen Werte mit Gemeinden aus der eigenen Region und grenzüberschreitend möglich
 - Austausch mit anderen Gemeinden über Erbringungsformen und mögliche Erklärungen für effizientere/effektivere oder qualitativere Serviceerbringung

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!