

eGovernment-Strategie der Stadt St.Gallen

eGovernment ist in aller Munde. Die Kunden der Verwaltung (Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen) sowie die Verwaltungen selbst versprechen sich weitreichende Vorzüge durch die gezielte, umfassende Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT).

Das vorliegende Dokument skizziert die eGovernment-Strategie der Stadt St.Gallen und informiert über deren Ziele, Einsatzbereiche und Möglichkeiten.

« Mit unserer eGovernment-Strategie und -Umsetzung schaffen wir für unsere Anspruchsgruppen ein Mehr an Effizienz, Information, Service und Komfort. »
Thomas Scheitlin, Stadtpräsident St.Gallen

Inhaltsverzeichnis

Durch Weitsicht Mehrwert schaffen	3
Ein Mehr an Komfort für alle Verwaltungskunden	3
eGovernment verändert die Verwaltungsarbeit	4
Von der Vision zur Umsetzung	5
Der «richtige» Reifegrad	6
eGovernment in der Stadt St.Gallen – strategische Zielsetzungen bis ins Jahr 2018	7
eServices	8
eCollaboration	9
eProduction Network	10
eDemocracy/eParticipation	11
eGovernment – gemeinsam zum Ziel	12
Erfolgsentscheidend: die Menschen	14

eGovernment: kompakt die Definition – weitreichend die Wirkung.

«eGovernment umfasst die Unterstützung der Beziehungen, Prozesse und der politischen Partizipation innerhalb und zwischen den staatlichen Stellen aller Ebenen (Bund, Kantone, Gemeinden) und deren Anspruchsgruppen (Einwohnende, Unternehmen, Institutionen) durch die Bereitstellung entsprechender Interaktionsmöglichkeiten mittels elektronischer Medien» (Informatik-Strategieorgan des Bundes, eGovernment-Strategie des Bundes, 2002).

Durch Weitsicht Mehrwert schaffen

eGovernment eröffnet sowohl verwaltungsextern als auch verwaltungsintern weitreichende Möglichkeiten und Vorzüge. Diese macht die Stadt St.Gallen zum Vorteil aller Anspruchsgruppen nutzbar.

- Verbesserung der Service- und Kundenorientierung
- Erhöhte Leistungsqualität
- Nachhaltige Leistungssteigerung
- Intensivierter Dialog mit und unter den Anspruchsgruppen
- Förderung der Attraktivität als Wirtschafts- und Bildungsstandort

Ein Mehr an Komfort für alle Verwaltungskunden

Die professionelle Umsetzung einer weitsichtigen eGovernment-Strategie ermöglicht der Stadt St.Gallen, die enormen Potenziale gegenwärtiger und zukünftiger Technologien zu nutzen. Dank der elektronischen Abwicklung öffentlicher Leistungen über die gesamte Prozess- bzw. Wertschöpfungskette wird die Stadt St.Gallen in der Lage sein, sich gegenüber Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen als «24-Stunden-Dienstleister» zu etablieren. So wird es den Anspruchsgruppen zukünftig ermöglicht, zentrale Dienstleistungen medienbruchfrei und rund um die Uhr (elektronisch) zu beziehen. Dank automatisierten «7x24 Stunden Prozessen» werden der Kundenservice merklich gesteigert und die Durchlaufzeiten stark reduziert. Zudem sind die Kunden jederzeit über den Stand ihrer Interaktion mit der Verwaltung informiert.

Eine hohe Servicequalität – für alle

Für moderne Online-Services sind kundenseitig entsprechende Kenntnisse und Fertigkeiten notwendig. Folglich ist es wichtig, dass die Online-Dienste der Stadt St.Gallen leicht handhabbar, übersichtlich, verständlich und technologieunabhängig nutzbar sind. Darüber hinaus ist von Bedeutung, dass der briefliche, telefonische und persönliche Zugang zur Verwaltung auch nach der eGovernment-Einführung allen Kundinnen und Kunden offen steht. Niemand – weder sozial schwache oder ältere Personen noch Menschen mit besonderen Bedürfnissen – soll von den Annehmlichkeiten der elektronischen Verwaltung ausgeschlossen werden.

eGovernment verändert die Verwaltungsarbeit

Die durch eGovernment ausgelösten Veränderungen sind für die Verwaltung weitreichend. Bisher unterschiedlich organisierte Verfahren und Prozessabläufe werden durch eine verstärkte verwaltungsinterne Zusammenarbeit abgelöst, die lose Koordination zwischen Staatsebenen macht verbindlichen Kooperationen Platz. Die Wirkung der dank eGovernment erreichten organisationsübergreifenden Leistungserstellung ist bemerkenswert. Sie manifestiert sich beispielsweise durch die erhöhte Interoperabilität, eine verbesserte Transparenz, vermehrte Bürger- bzw. Kundennähe sowie eine ausgeprägte Dienstleistungs- und Kundenorientierung.

Die Mitarbeitenden fördern, die Kundenorientierung verstärken

Der durch eGovernment ausgelöste technologische und organisatorische Wandel bewirkt grosse Veränderungen für die Mitarbeitenden der öffentlichen Verwaltung. Die tiefgreifende Änderung der Arbeitswelt sowie neue Prozessabläufe und Anwendungssoftware verlangen eine kontinuierliche Anpassung der Fähigkeiten. Eine stete Weiterbildung der Mitarbeitenden ist folglich ebenso wichtig wie die vermehrte Sensibilisierung für Werte wie Kunden- und Dienstleistungsorientierung sowie die Förderung der Akzeptanz gegenüber einer prozessorientierten Arbeitsorganisation.

eGovernment ist ein vielschichtiger und weitreichender Themenbereich, der verwaltungsinterne als auch externe Anspruchsgruppen gleichermaßen betrifft. In der Gesamtheit der Umsetzung bietet eGovernment ein enormes Potenzial zur Erweiterung des Dienstleistungsangebots, zur Steigerung der Effizienz sowie zur nachhaltigen Kostenreduktion.

Externes eGovernment

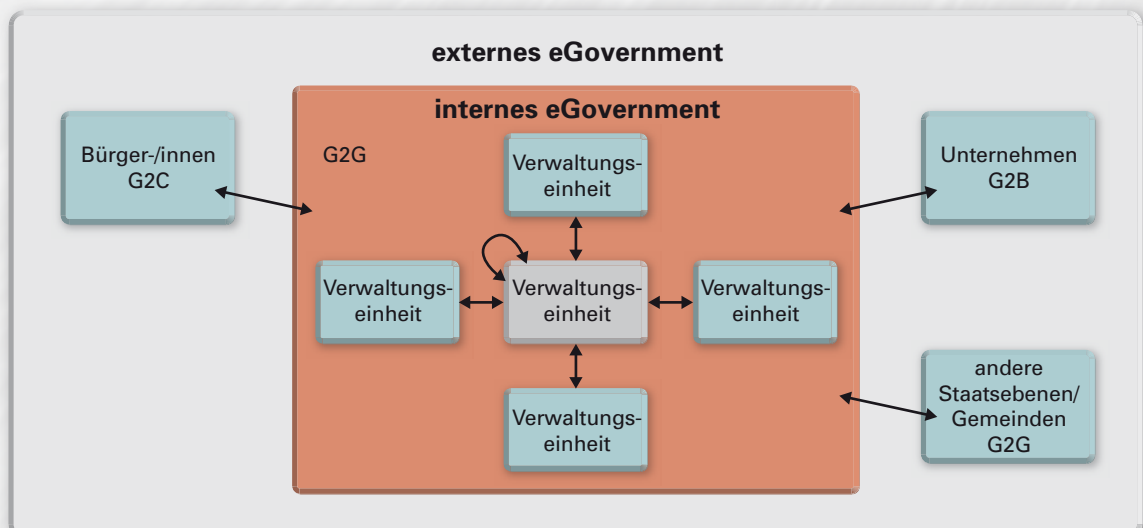
Gegenstand des externen eGovernment ist das Leistungsangebot, das sich sowohl an andere regionale und (inter-)nationale Verwaltungseinheiten als auch an Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen richtet.

Anspruchsgruppen: Einwohnende, Unternehmen, Verwaltungseinheiten anderer Staatsebenen und andere Gemeinden.

Verwaltungsinternes eGovernment

Das verwaltungsinterne eGovernment bezieht sich auf die Optimierung verwaltungsinterner Prozesse und Abläufe; diese sind im Rahmen von Leistungsdefinitionen und Prozessbeschreibungen definiert.

Anspruchsgruppen: Verwaltungseinheiten aller Organisationsebenen der Stadt St.Gallen.



Von der Vision zur Umsetzung

Ziel der Realisierung von eGovernment in der Stadt St.Gallen ist es, die Potenziale gegenwärtiger und zukünftiger Technologien für die öffentliche Verwaltung nutzbar zu machen. Es gilt, den Wirtschafts- und Bildungsstandort St.Gallen durch den Ausbau von eGovernment attraktiver zu gestalten. Die Anspruchsträger der Stadt St.Gallen sollen die öffentliche Verwaltung als «Dienstleister 24» erfahren.

Die Umsetzung von eGovernment bedarf einer strategischen Gesamtkonzeption, welche die Aufbauorganisation, die Verwaltungskultur und die notwendigen Ressourcen gleichermassen berücksichtigt. Die Stadt St.Gallen bedient sich dazu einer viergliedrigen Vorgehensstrategie. Diese ist in den folgenden Strategiepapieren festgehalten.

Vision Zeithorizont: 10 Jahre	Mit der Vision definiert die Stadt St.Gallen die grundsätzlichen (langfristigen) Ziele, die mittels eGovernment erreicht werden sollen.
Strategie Zeithorizont: 5 bis 8 Jahre	Die «Marschrichtung» sowie die Definition von strategischen Zielen zur Umsetzung der Vision werden im Rahmen der eGovernment-Strategie festgelegt. Umgesetzt werden die strategischen Ziele auf der Basis von Projekten.
Umsetzungskonzept Zeithorizont: 1 bis 3 Jahre	Mit dem Umsetzungskonzept definiert die Stadt St.Gallen Leitlinien, Mittel und Verfahren für die Umsetzung der einzelnen Projekte.
eGov-Projektportfolio Zeithorizont: jährlich	Die Aktivitäten- und Massnahmenliste (Projektportfolio) dient der transparenten Identifikation der Anwendungsbereiche und Projekte.

« Eine klar verständliche, umfassende und transparente eGovernment-Strategie bildet die Basis für die nachhaltige Dienstleistungsfähigkeit der Stadtverwaltung St.Gallen. »

Urs Baumgartner, Leiter VA

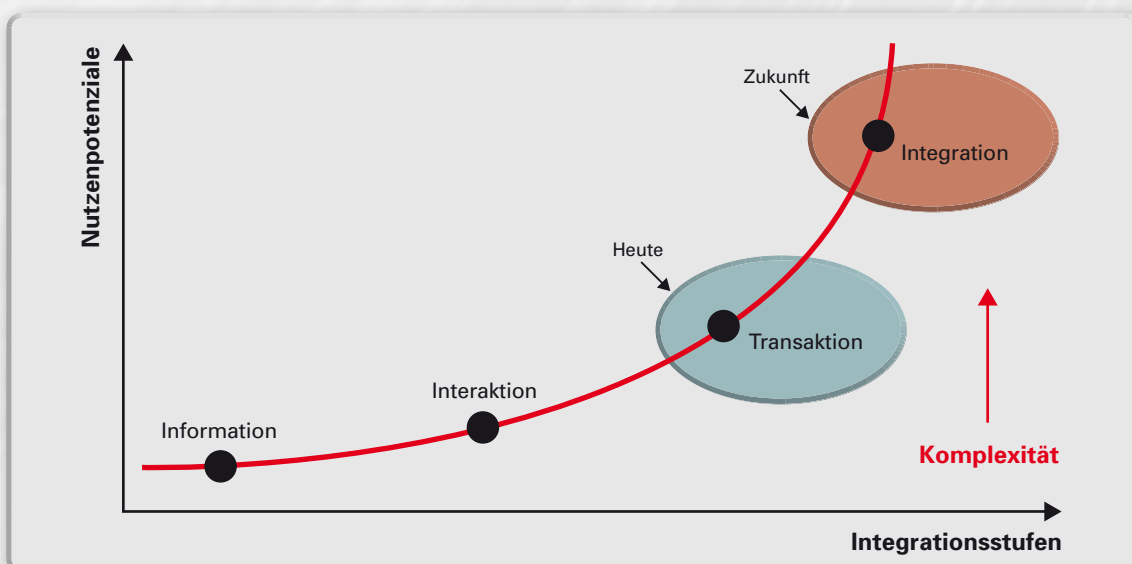
Der «richtige» Reifegrad

eGovernment ist nicht gleich eGovernment. Vielmehr präsentiert sich dessen Durchdringung in öffentlichen Verwaltungen in unterschiedlicher Ausprägung. Es wird zwischen den folgenden eGovernment-Reifegraden unterschieden:

Information	Einseitige Interaktion und Kommunikation (Publishing) Beispiel: städtische Dokumente, Leistungen und Wegweiser, Beschreibungen, Orientierungen und Portal stehen für den Download zur Verfügung
Interaktion	Beidseitige Kommunikation Beispiel: elektronische Formulare, E-Mail-Kommunikation, Leistungsanfragen
Transaktion	Abwicklung des kompletten Leistungsprozesses anhand verschiedenartiger Operationen und diverser Akteure Beispiel: komplett oder halb automatisierte Abwicklung der Leistungserbringung (z. B. SBB-Tageskarten)
Integration	Technische Zusammenführung und inhaltliche Integration von Daten, Prozessen, Dokumenten, Systemen etc. aus unterschiedlichen Quellen Beispiel: eTaxes

Bisherige eGovernment-Projekte ermöglichen in aller Regel lediglich eine Informationsvermittlung einzelner Verwaltungseinheiten. Interaktionen und Transaktionen werden noch selten unterstützt.

Zukünftig wird die Integration von Daten und Systemen beziehungsweise die elektronische Abwicklung kompletter Prozessketten von zentraler Bedeutung sein. Nur so lässt sich das enorme Potenzial von eGovernment in seiner Ganzheit nutzen. Die eGovernment-Strategie der Stadt St.Gallen setzt dieses Anliegen um.

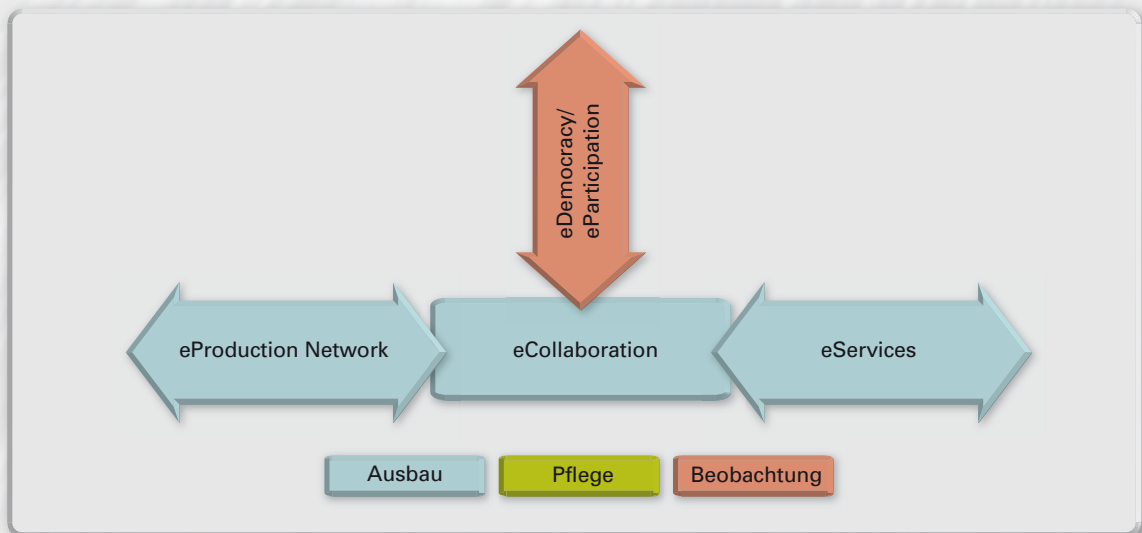


eGovernment in der Stadt St.Gallen – strategische Zielsetzungen bis ins Jahr 2018

Im Bestreben, den diversen Anspruchsgruppen die eGovernment-Vorzüge verfügbar zu machen, verfolgt die Stadt St.Gallen eine innovative und transparente eGovernment-Strategie. Dabei sind mittel- und langfristige Ziele klar definiert, die den Rahmenbedingungen wie demografische Entwicklung, technologischer Fortschritt, Sicherheit, Recht und Politik Rechnung tragen. Die eGovernment-Umsetzung erfolgt gemäss folgenden Prioritäten:

Priorität 1: eServices
eCollaboration
eProduction Network

Priorität 2: eDemocracy und eParticipation



« Wir wollen mit eGovernment auch effizientere
Prozessstrukturen erreichen. Zu diesem Zweck
müssen wir Aufgaben vereinfachen, eine vermehrt
prozessorientierte Denkweise anregen sowie
Veränderungsängste abbauen und die Veränderungs-
bereitschaft fördern. »

Manfred Linke, Stadtschreiber

eServices

Definition

«Elektronische öffentliche Leistungen»

Mit eServices wird die elektronische Erbringung von öffentlichen Leistungen bezeichnet.

eServices umfasst übergreifende Dienstleistungen auf der Basis von Lebenslagen bzw. Interessen der Zielgruppen (z. B. Veranstaltungshinweise, Einbürgerung, Point of interest usw.).

Beispiele

- Elektronische Steuererklärung
- Elektronisches Meldewesen

Generelle Hinweise zur Strategie

Die bereits bestehenden Online-Dienste werden im Sinne eines «Stadt St.Gallen-Portals» wesentlich ausgebaut.

Die Bedürfnisse der Zielgruppen werden weiterhin regelmässig in Befragungen eruiert.

Mittelfristige strategische Ziele

Die intern und extern angebotenen städtischen Leistungen werden um Transaktionsmöglichkeiten ergänzt.

Das Portal der Stadt St.Gallen und die darüber beziehbaren Leistungen sind mehrsprachig und barrierefrei gestaltet und rund um die Uhr erreichbar. Sie umfassen alle wichtigen Themenbereiche.

Die elektronische Leistungserstellung erfolgt ohne Medienbruch über mehrere Kanäle (Web, mobile Telefonie etc.).

Flexible Leistungs- und Organisationsstrukturen sorgen für eine stete Anpassung des Angebots an sich verändernde Kundenbedürfnisse.

10-Jahres-Ziele

Rund 70 Prozent der transaktionsfähigen Dienstleistungen lassen sich elektronisch abwickeln.

Die Nachfrage der Kundinnen und Kunden nach vollständig online zu beziehenden Leistungen ist hoch; der physische Behördengang wird nur noch selten genutzt.

3 Abzüge		Abzüge 2007	
06.01.2009 15:26:05			
10. Berufskosten bei unselbständiger Erwerbstätigkeit			
10.1 der / des Steuerpflichtigen	Formular 4	438	
10.2 der Ehefrau	Formular 4	488	
11. Schuldzinsen	Formular 5	500	
12. Unterhaltsbeiträge und Rentenleistungen			
12.1 Unterhaltsbeiträge an den geschiedenen oder getrennt lebenden Ehegatten	Name, Adresse	200	<input type="text"/>
12.2 Unterhaltsbeiträge für minderjährige Kinder		202	<input type="text"/>

eCollaboration

Definition

«Elektronische interne Zusammenarbeit»

Die elektronische interne Zusammenarbeit umfasst die organisationsinternen Prozesse und Kommunikationsvorgänge. Danach werden die Verwaltungsprozesse durch eGovernment-Anwendungen unterstützt und in einem integrierten System als elektronische Prozessführung (Workflows) abgebildet.

Beispiele

- Elektronische Aktenführung
- Dienststellenübergreifende Plattformen

Generelle Hinweise zur Strategie

Organisationsinterne Prozesse und Kommunikationsvorgänge erfahren durch eCollaboration nachhaltige Effizienzvorteile, die es zu nutzen gilt. Vor diesem Hintergrund werden die bisherigen diesbezüglichen Anstrengungen mit höchster Priorität verstärkt.

Mittelfristige strategische Ziele

Die projektorientierte Prozessreorganisation ist Realität; sie umfasst die elektronische Abbildung der internen Prozessketten sowie deren Optimierung.

Die für die Leistungserstellung benötigten Daten werden den berechtigten Stellen der Verwaltung, unter Beachtung des Datenschutzes, zentral über einen Datenmarkt zur Verfügung gestellt.

Direktions- und dienststellenübergreifende Dienstleistungen werden in durchgängigen Prozessen abgewickelt.

Die gewonnenen Effizienzvorteile tragen zu nachhaltigen Kosteneinsparungen bei (z. B. durch die zentrale Bereitstellung von Querschnittsservices).

10-Jahres-Ziele

Die elektronische Abwicklung ganzer Prozessketten ohne Medienbrüche hat sich durchgesetzt und hat die interne Wertschöpfung erhöht.

eCollaboration wird in der öffentlichen Verwaltung bestmöglich ausgenutzt und laufend auf mögliche Optimierungen hin überprüft.

eProduction Network

Definition

«Elektronische organisationsübergreifende Zusammenarbeit/Produktionsnetzwerke»

eProduction Network bezieht sich auf organisationsübergreifende Prozesse, an denen mehrere öffentliche und private Institutionen zur gemeinsamen Leistungserbringung zusammenwirken.

Beispiele

- Datendrehscheibe für den elektronischen Datenaustausch mit anderen Verwaltungen
- Elektronischer Zahlungsverkehr

Generelle Hinweise zur Strategie

Die gemeinsame Leistungserstellung in Kooperation mit anderen Verwaltungseinheiten auf kommunaler und kantonaler Ebene sowie auch auf Bundesebene wird aktiv unterstützt. Dabei werden partnerschaftliche Entwicklungen bevorzugt.

Die dazu notwendigen Voraussetzungen (Datenmarkt, Datendrehscheibe etc.) werden geschaffen.

Die Kooperation mit privaten Leistungsanbietern wird im Rahmen der jeweiligen Teilprojekte geprüft.

Mittelfristige strategische Ziele

Die Möglichkeiten neuer Zusammenarbeitsformen und gemeinsamer Leistungserstellung werden konsequent genutzt und unterstützt (z. B. Public Private Partnership).

Durch entsprechende technische Voraussetzungen wird die Datenqualität grundlegend erhöht.

Durch eine Verstärkung der städtischen Kooperation mit Partnern wird eine grössere Wahrnehmung und Werbewirkung erreicht und die Reduktion von Kosten ermöglicht.

10-Jahres-Ziele

Die öffentlichen Verwaltungsleistungen werden partnerschaftlich, effizient und effektiv erstellt.

Öffentliche Leistungen werden durch nutzbringende Kooperationen mit privaten Leistungsanbietern ergänzt und im Rahmen von One-Stop-Shops (zentrale eGovernment-Portale) als themenspezifische Servicepakete angeboten.

Die drei Staatsebenen tauschen die wichtigsten Daten wie Personen- oder Objektdaten datenschutzkonform und geordnet über entsprechende Plattformen aus.

eDemocracy/eParticipation

Definition

«Elektronische Demokratie und Partizipation»

Die Begriffe eDemocracy und eParticipation stehen für die elektronische Abbildung und Unterstützung demokratischer Entscheidungsverfahren und deren Vorbereitung.

Im Vordergrund steht die Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und politischen Organen; sie wird durch die Verwaltung operativ unterstützt. Zusätzlich werden Interaktionen zwischen Politik, Parlament und Verwaltung ermöglicht.

Beispiele

- Information über Sachgeschäfte
- Elektronische Diskussionsforen zu definierten Themen
- Elektronische Abstimmungen und Wahlen

Generelle Hinweise zur Strategie

«eVoting» ist ein Projekt auf Bundesebene und wird in drei Kantonen pilotiert. Die Stadt St.Gallen wird in Zusammenarbeit mit dem Kanton auf diesen Erfahrungen aufbauen.

Diskussionsforen werden bis anhin wenig genutzt, weshalb sie im Rahmen der eGovernment-Strategie nicht forciert werden. Ziel ist es, mit konkreten Projekten Erfahrungen zu sammeln.

Mittelfristige strategische Ziele

Das Bedürfnis nach integrativen Informations- und Kommunikationslösungen wird kontinuierlich überprüft, das Angebot entsprechend angepasst.

10-Jahres-Ziele

Online-Wahlen und -Abstimmungen über mobile Endgeräte werden von Bürgerinnen und Bürgern mehrheitlich akzeptiert und als vorteilhaft und zeitsparend angesehen.

Die verschiedenen Gremien nutzen die internen Informationssysteme für den digitalen Austausch von Unterlagen (z. B. Sitzungsvorlagen), für das Abrufen von speziell aufbereiteten Informationen sowie zur Interaktion mit anderen Politikerinnen und Politikern.

eGovernment – gemeinsam zum Ziel

Der Bedeutung und Grösse des Projekts entsprechend bedarf die eGovernment-Strategie der Stadt St.Gallen einer breiten Abstützung, des Engagements und der Unterstützung unterschiedlichster Stakeholder. Eine vernetzte Zusammenarbeit ist Schlüssel zum Erfolg. Zum weitgefächerten Netzwerk gehören:

Task Force eGovernment

Die permanente Arbeitsgruppe «Task Force eGovernment» koordiniert und begleitet die anstehenden Projekte und Massnahmen; sie überwacht die Einhaltung der strategischen Ziele und deren Leitsätze.

Sie vertritt die Stadt auf Ebene der Direktionen und Dienststellen.

Der Vorsitz der Task Force obliegt dem Stadtpräsidenten.

Für die Koordination der Gruppe zeichnet der Leiter OIA verantwortlich; dieser ist zudem Ansprechpartner für alle internen und externen Fragen zum Thema eGovernment.



Dienststellen

Die Dienststellen werden anhand einer Prioritätenliste in den eGovernment-Prozess mit einbezogen (Prozessdefinitionen, Kader- und Mitarbeitermotivation sowie Umsetzung).

Die Realisierung der Umsetzungsprojekte obliegt den jeweiligen Dienststellen.

Organisations- und Informatikamt

Das Organisations- und Informatikamt (OIA) ist für die Gestaltung, den Aufbau und die Pflege der allgemeinen eGovernment-Infrastrukturen zuständig.

Fachstelle für Kommunikation

Die Fachstelle für Kommunikation (FSKO) ist für das Portal (die Präsenz via Internet und Intranet) sowie für die Corporate Identity (CI) verantwortlich.

« eGovernment verlangt nach einem breit abgestützten Networking sowie nach einer klar definierten Form der operativen Zusammenarbeit mit der zeitgerechten und umfassenden Information aller Anspruchsgruppen über ein Portal. »

Urs Weishaupt, Leiter Fachstelle Kommunikation

Erfolgsentscheidend: die Menschen

Die Planung und Umsetzung einer eGovernment-Strategie sowie der Aufbau einer eGovernment-Infrastruktur sind stark mit personellen Aspekten verbunden. Einerseits sind die Mitarbeitenden der Verwaltung von den Veränderungen in den Arbeitsabläufen direkt betroffen. Andererseits sind neue Kompetenzen und erweiterte Ressourcen für die Durchführung der Projekte notwendig. Vor diesem Hintergrund verfolgt die Stadt St.Gallen die folgenden Grundsätze:

- Die internen Stellen und deren Mitarbeitende werden in die eGovernment-Projekte mit einbezogen. Bei einer verstärkten Mitarbeit im Projekt müssen die Auswirkungen auf die Ressourcen der Dienststelle im Projekt berücksichtigt werden.
- Know-how, welches in den Projekten aufgebaut wird und im späteren Betrieb, in der täglichen Anwendung nützlich ist, soll in der Organisation verbleiben. D. h. für solche Aufgaben sind möglichst interne Mitarbeitende einzusetzen. Zudem unterstützt der Aufbau eines adäquaten Wissensmanagements den Wissensverbleib in der Organisation.
- In einzelnen Bereichen wird befristet mehr Personal (bzw. externe Ressourcen und finanzielle Mittel) für die Arbeit am Projekt beauftragt.
- eGovernment wird zur Chefsache ernannt. Die Motivation der Mitarbeitenden, deren Vorbereitung auf neue Aufgaben sowie die Förderung von Veränderungsprozessen zählen zu den wichtigen Führungsaufgaben.
- In vielen Bereichen verlangt eGovernment ein neues Verständnis von Arbeit und Organisation. Der zielgerichteten Aus- und Weiterbildung der Anwenderinnen und Anwender in der Verwaltung wird deshalb vom Personalamt ein grosses Gewicht beigemessen.
- Da die Akzeptanz der Neuerungen erfahrungsgemäss mit dem Erfolg der Nutzung von eGovernment-Anwendungen wächst, werden diese regelmässig und adäquat kommuniziert.

«*Das immer stärkere Verschmelzen von Prozessen zu eigentlichen Prozessketten über die Verwaltungsebenen hinweg stellt die Verwaltungen vor organisatorische Herausforderungen. Für das Gelingen von eGovernment-Vorhaben ist es entscheidend, die Menschen in diesen Veränderungsprozess einzubeziehen.*»

*Christian Niederer,
Abteilungsleiter Kunden + Services, OIA*

« Mit unserer eGovernment-Strategie und
-Umsetzung wollen wir das enorme Potenzial
aktueller und zukünftiger Technologien für die
öffentliche Verwaltung, für Bürgerinnen und
Bürger, Firmen und weitere Anspruchsgruppen
nutzbar machen. »

Thomas Scheitlin, Stadtpräsident St.Gallen





« Die zukünftige Verwaltungsarbeit baut auf gemeinsamen, serviceorientierten Infrastrukturen, auf offenen Schnittstellen, dynamischen Applikationen, auf Modularität und Change Management auf. Dieser Ansatz gewährleistet langfristig ein flexibles und interaktives Verwaltungssystem. »

Hans Vetsch, Leiter OIA,
Leiter Task Force eGovernment



Die detaillierte eGovernment-Strategie
der Stadt St.Gallen
kann bezogen werden über:

Stadt St.Gallen
Organisations- und Informatikamt
Rathaus
Postfach
9001 St.Gallen

ويا@stadt.sg.ch
www.stadt.sg.ch