

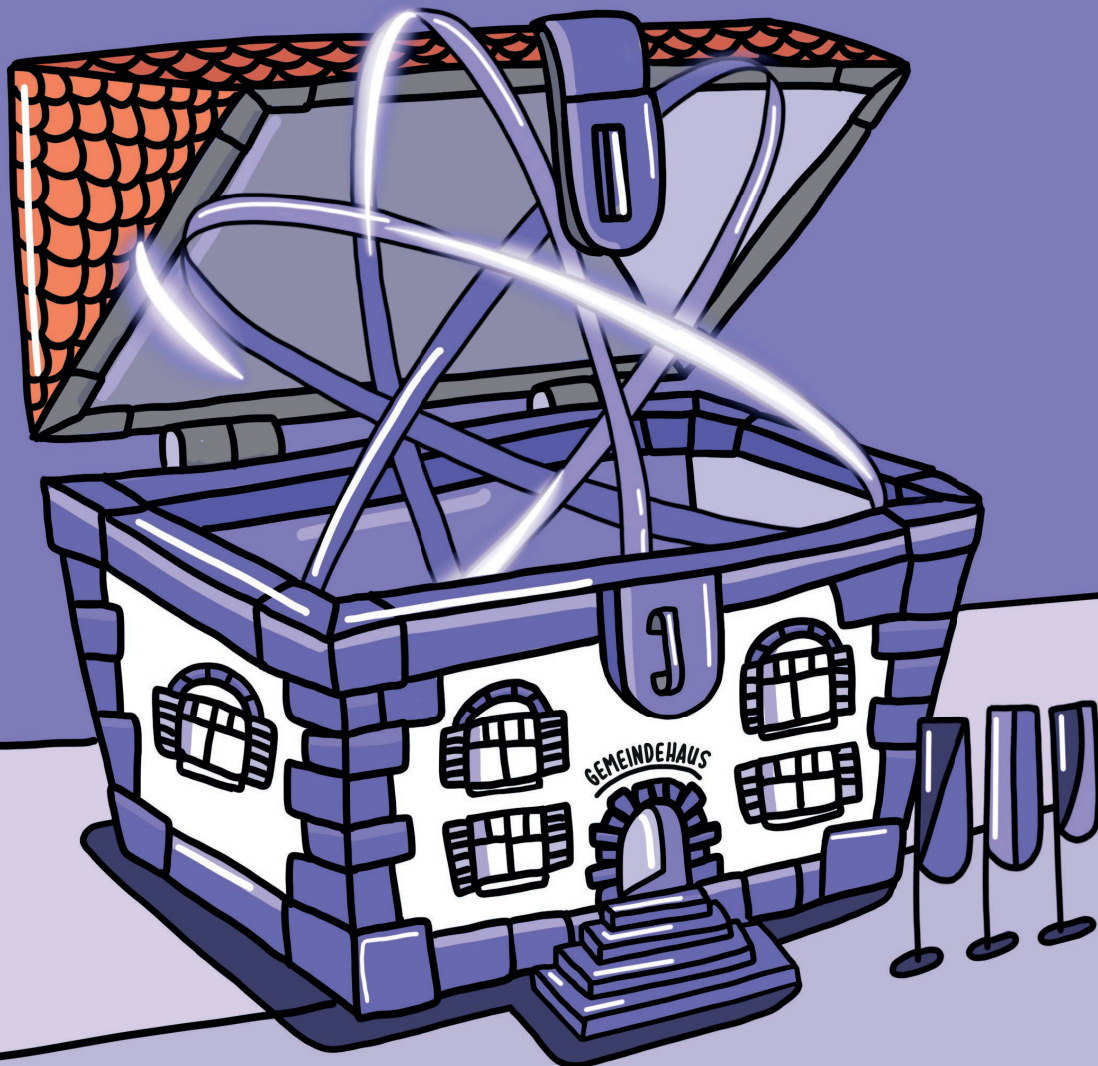
NUMMER 4
HERBST 2020

abraxas magazin

Für die digitale Schweiz.

▷ Fokus

Digitale Verwaltung: 5 Gründe für die Gemeinde-Suite



▷ Peter Baumberger
im Interview

▷ Bischofszell
geht mit der Zeit

▷ #TeamAbraxas
auf Mission

Schicksal als Chance: Gemeinde-IT im Umbruch

Die Gemeindefinformatik wird wie die IT der Privatwirtschaft nicht von den Herausforderungen der Digitalisierung verschont. Die Erfüllung der diversen Anforderungen als Chancen anzusehen, eröffnet neue Welten für Verwaltung und Kunden.

 **Autor** Markus Häfliger  **Bilder** Alessandro Della Bella

Städte und Gemeinden stehen in Sachen Informatik vor grossen Herausforderungen: Während auf der einen Seite der Kostendruck stetig steigt, werden gleichzeitig mehr und bessere Services für die Bevölkerung verlangt. Letztere sollen mehr digitale Dienstleistungen und ebenso persönliche Beratung beinhalten. Dies geht zumindest aus der Studie «E-Government Monitor 2019» hervor. Der Umfrage zufolge gehören nämlich in der Schweiz das Internet mit 25 und persönliche Kontakte mit 22 Prozent der Nennungen zu den beliebtesten Formen von Behördengängen. Insbesondere bei komplexen Themen wünschen sich Einwohner und Firmen persönlichen Kontakt zu den Verwaltungen.

Wege zu mehr Dynamik in der Gemeinde-IT

Die digitale Transformation kann zweifellos viele der Herausforderungen überwinden helfen. Denn die Grundregeln der digitalen Transformation gelten im öffentlichen

Sektor genauso wie in der Privatwirtschaft: Häufig wiederkehrende Prozesse zu digitalisieren, hilft langfristig, die Kosten zu senken und gleichzeitig die Qualität zu verbessern. Dies betrifft sowohl die internen Verwaltungsabläufe wie auch die Prozesse zwischen Bürgern, Firmen und Verwaltung. Zusätzlich erübrigt die Auslagerung von IT-Aufgaben an externe Profis, IT-Wissen für konstant komplexer werdende Aufgaben, beispielsweise in Sachen Datenschutz sowie Informations- und Betriebssicherheit, vorzuhalten. Nach wie vor wird allerdings bei vielen, insbesondere kleineren Gemeinden die IT eher stiefmütterlich behandelt. Nicht selten kümmert sich ein IT-affiner Mitarbeitender neben den eigentlichen Fachaufgaben um Server, PC-Arbeitsplätze und Support. Allenfalls wird der Betrieb an eine lokale IT-Firma übertragen. Im Problemfall erlauben kurze Wege und persönliche Kontakte zwar schnelle Hilfe bei Support und Reparatur von Infrastrukturen. Ist der Lieferant allerdings grad nicht verfügbar, steht



Urbanisierung der Schweiz: Siedlungsdichte und digitale Vernetzung nehmen zu und stellen Entscheider in Politik und Verwaltung vor Herausforderungen (Bild: Stadt Zürich, helvetiabynight.com).

die Verwaltung still. Erschwerend kommt hinzu, dass nicht auf die Fachapplikationen spezialisierte IT-Firmen bei Upgrades und Support nie auf demselben Wissensstand wie Hersteller und deren lizenzierte Partner sind. Oftmals muss deshalb doch noch deren Hilfe in Anspruch genommen werden, was in unnötigen Kosten resultiert. Kurz: Vielerorts funktioniert die Gemeindeinformatik noch mehrheitlich reaktiv. Es wird dann reagiert, wenn ein Problem auftritt. Lagert die Gemeinde die IT aber an einen spezialisierten Partner aus, kann sich die Verwaltung auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren.

«Externe Dienstleister können Flexibilität und Skalierbarkeit bereitstellen.»

Das ist notwendig, haben doch Bevölkerung und Unternehmen höhere Erwartungen an die Dienste öffentlicher Verwaltungen. Gemäss der erwähnten Umfrage sprechen aber aus Sicht der Benutzer oft die Komplexität und die Bearbeitungsdauer gegen die Nutzung von E-Government-Diensten.

Mit der Wahl des Partners die Weichen stellen

Die kontinuierliche Verbesserung der Verwaltungs-IT ist auch massgeblich abhängig von den eingesetzten Verwaltungslösungen. Dabei zeigt sich ein ähnliches Bild wie in anderen Branchen: Der Markt ist zerklüftet, ERP-Lösungen sind teilweise in die Jahre gekommen, eine Marktkonsolidierung ist im Gange und technische Neuerungen bringen Bewegung ins Angebot. Die Hersteller befinden sich in einem Verdrängungsmarkt. Städte und Gemeinden wiederum sehen sich der Frage ausgesetzt, wie sie in Zukunft ihre Verwaltungsaufgaben lösen sollen: mit welchen Software-Anbietern, mit welchen Technologien und mit welchen Betriebsmodellen. Verantwortliche auf Verwaltungen von Städten und Gemeinden sind auf einen Partner angewiesen, der sie bei der Klärung dieser Fragen unterstützen und ihre Bedürfnisse am besten abdecken kann. Denn eines wird immer deutlicher: Die Wahl des passenden Partners wird zur entscheidenden Voraussetzung für eine erfolgreiche Modernisierung und Digitalisierung. Die Anbieter versuchen auf der anderen Seite solche wechselwilligen Verwaltungen mit ihren integrierten Lösungen und Dienstleistungen zu überzeugen. Eine ganzheitliche Sicht auf die einzelnen Verwaltungsprozesse ist hierbei von Vorteil: Nur ein Partner, welcher die Herausforderungen der Digitalisierung kennt und anstehende Entwicklungen einzuschätzen weiss, kann Verwaltungen auf diesem Weg auch fachlich fundiert beraten und begleiten. Einer der grössten



und am weitesten verbreiteten Anbieter für Gemeinde- und Städte-Verwaltungslösungen ist Abraxas. Rund 190 Gemeindegunden mit insgesamt 1.2 Mio. Einwohnern vertrauen bereits auf die Dienste des St. Galler IT-Unternehmens.

Durchgängigkeit ein Muss

Eine grosse Herausforderung der Verwaltungslösungen betrifft die Durchgängigkeit der Daten. Kommen viele unterschiedliche Produkte zum Einsatz, helfen Schnittstellen, eine für Ämter und Dienststellen konsistente Bereitstellung der Stammdaten zu gewährleisten. Alternativ werden gewisse Informationen und Daten zentral für alle Applikationen vorgehalten – zum Beispiel Personendaten in einem zentralen Personenregister. Medienbruchfreie, durchgängige Lösungen sind die Basis, um Verwaltungsprozesse digital abzubilden und zu automatisieren. Die Durchgängigkeit muss dabei zwischen Verwaltungen, innerhalb grösserer Einheiten, auf unterschiedlichen Verwaltungsebenen und den digitalen Bürgerservices gewährleistet sein. Verwaltungsintern ist es von Vorteil, wenn die Module in einem einfachen und selbsterklärenden «Look and Feel» gestaltet sind. Dann fällt etwa die Ferienvertretung eines Angestellten aus der Finanzverwaltung durch jemanden von der Einwohnerkontrolle leichter. Sind die Produkte auch intuitiv gestaltet und benutzerfreundlich, erhöht das die Effizienz und hat erst noch den schönen Nebeneffekt,

dass die Attraktivität der Gemeinde als Arbeitgeber und bei der Bevölkerung das Image als innovative Gemeinde gesteigert werden. Klar kann man die Anforderungen der Gemeinden mit Sicherheit nicht über einen Leisten schlagen. Kleineren Gemeinden genügt vielleicht vorerst die bestehende Lösung. Allerdings wird auf Dauer auch eine noch so kleine Gemeinde nicht um die Erfüllung steigender Bedürfnisse der Kunden – das heisst der Bevölkerung und der Unternehmen – nach mehr Digitalisierung und Verfügbarkeit herkommen.

«Eine fundamentale Digitalisierung ist auch in den öffentlichen Verwaltungen ohne externe Services nicht möglich.»



Die Digitalisierung ist raumgreifend und erfasst auch ländliche Regionen: Nachtaufnahme des unteren Zürichsees von Zürich aus (Bild: helvetiabynight.com).



Prof. Dr. Stella Gatzju Grivas forscht und lehrt zu Cloud Computing, Digitalisation & Transformation an der FHNW.

Full Outsourcing oder Cloud?

Aus diesem Grund gilt es sicher bei jeder Neubeschaffung, ein Full Outsourcing oder das Cloud-Betriebsmodell in Erwägung zu ziehen. Denn es sieht alles danach aus, dass aufgrund des steigenden Drucks auf Kosten und Verbesserung der Dienstleistungen Gemeindeverwaltungen die IT werden auslagern müssen. Externe Dienstleister können ihre Services flexibler anbieten, besser skalieren und zu günstigeren Kosten anbieten. Einwände, die IT würde sich durch Outsourcing verteuern, können mit der Tatsache entkräftet werden, dass üblicherweise in Verwaltungen interne, versteckte Kosten gar nicht erfasst werden. Prof. Dr. Stella Gatzju Grivas, Leiterin Kompetenzzentrum Cloud Computing, Digitalisation & Transformation am Institut für Wirtschaftsinformatik der Fachhochschule Nordwestschweiz, sagt zu Abraxas Magazin: «Eine fundamentale Digitalisierung, wie wir sie von der Privatwirtschaft her kennen, ist auch in den öffentlichen Verwaltungen ohne externe Services nicht möglich. Bei

der Wahl von Schweizer Cloud-Anbietern profitieren die Gemeinden bei Infrastrukturbetrieb und Fachanwendungen vom Vertrauen in die Datenhaltung in Schweizer Rechenzentren bei einem Schweizer Unternehmen. Sie können sich mit den Zertifizierungen des Lieferanten gegenüber ihren Kunden profilieren. Handkehrum machen ihnen die Hyperscaler vor, wie man personalisierte Services wie beispielsweise Chatbots, Apps oder regionale und lokale Anwendungen schnell zur Verfügung stellt.» Denn die Lösungen, so Gatzju Grivas, müssten für Einwohner und Firmenkunden im Zuge des Generationenwandels nicht nur einfach zu bedienen sein, sondern auch denjenigen Anforderungen entsprechen, die sie sich von der Privatwirtschaft her gewohnt sind. «Vorstellbar sind beispielsweise Ökosysteme, bei denen sich nach dem Platform-as-a-Service-Modell verschiedene Anbieter mit ihren Services zusammenschließen. Von diesen aus könnten die Gemeinden aus Bibliotheken vorgefertigter Lösungen speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Anwendungen bauen und selbst in Betrieb nehmen.»

Denn bei der Digitalisierung gehe es um Ressourcen in Sachen Kosten und Skills. «Diese Flexibilität und Skalierbarkeit können externe Dienstleister, unmöglich aber die Gemeinden selbst bereitstellen», fasst Gatzju Grivas die Situation zusammen.