

# Was wollen Gemeinden und was nicht?

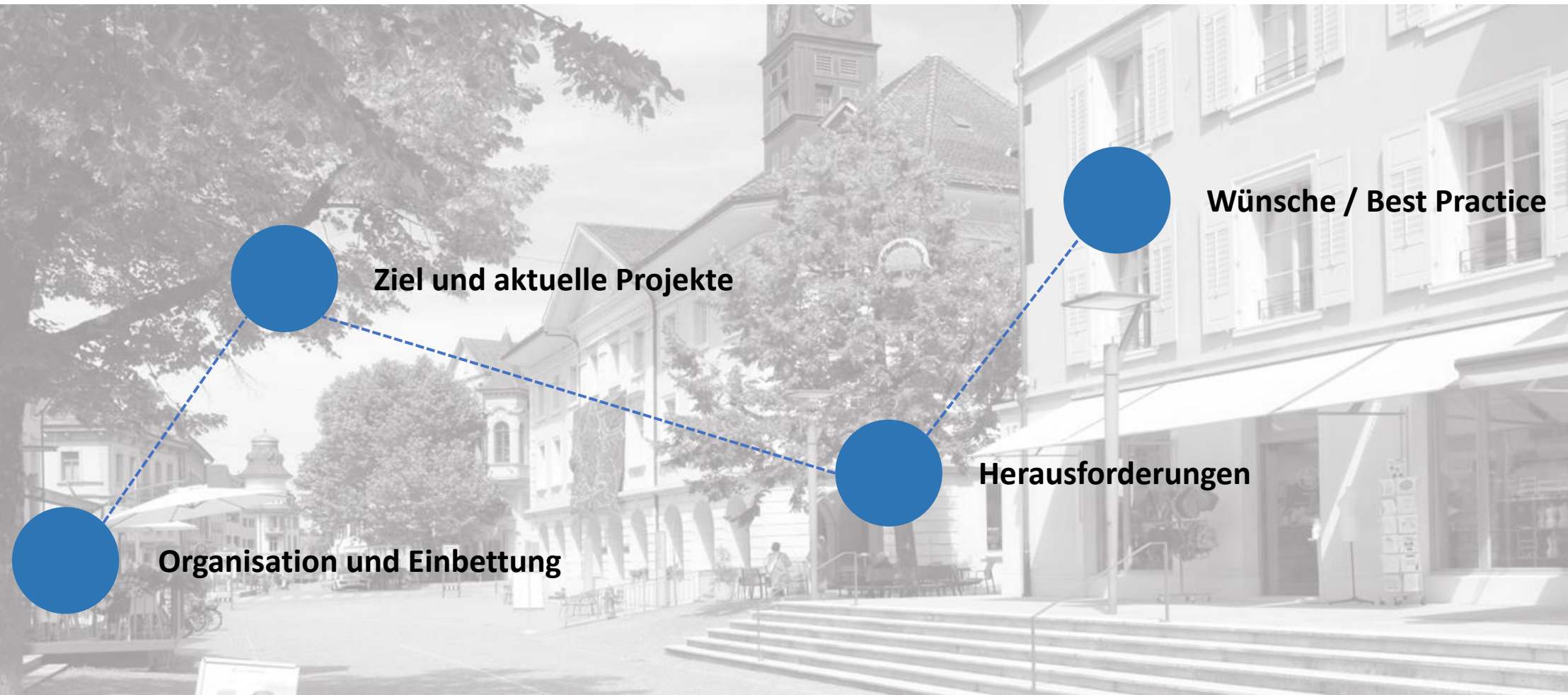
Perspektive Stadt Langenthal

# Vorstellung

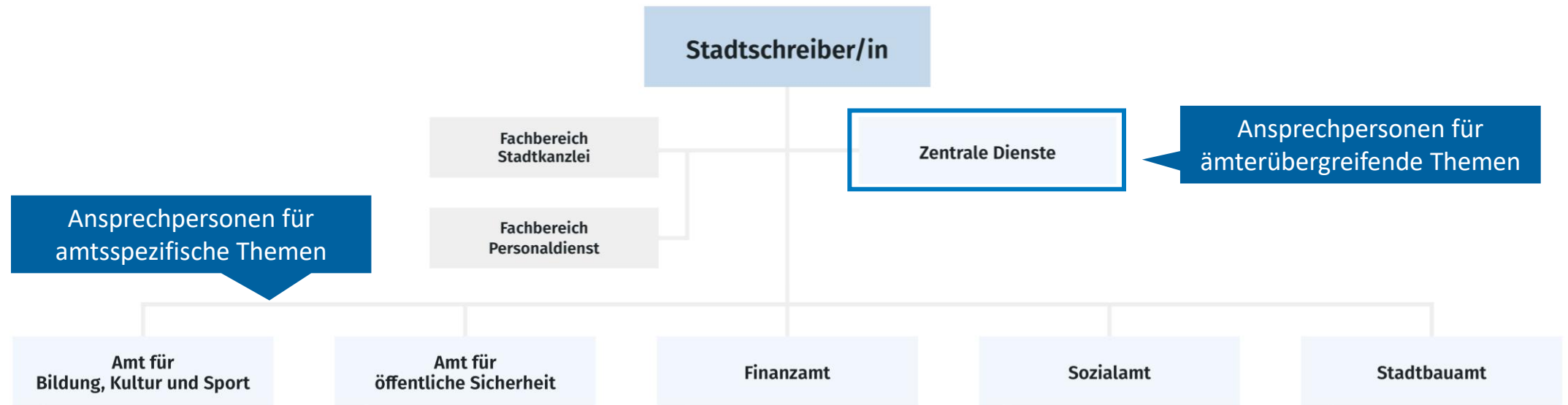


- Leila Moser
  - Leiterin Stabstelle Organisation, Entwicklung Projekte
  - MSc Business Administration
- Digitalisierungserfahrungen
  - BEKB
    - Mobile Banking
    - Intranet
    - Kundenportal mit Authentisierungsverfahren
    - Open Banking Schnittstelle
    - E-Steuerauszug
    - Digitales Postfach
    - Web-Fragebogen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung
  - Stadt Langenthal
    - Digitale Dokumentenverwaltung
    - Online Schalter

# Agenda



# Organisation – Verwaltung



- Ämter sind sehr unterschiedlich in den Tätigkeiten, Bedürfnissen und auch der Digitalisierung
- Alle Stakeholder müssen in den Projekten berücksichtigt werden
- 208 FTE über gesamte Stadtverwaltung

# Organisation – Politik



- Beschlüsse werden auf unterschiedlichen Ebenen gefasst beispielsweise Finanzbeschlüsse
- Ausgang der Beschlüsse nicht vorhersehbar
- Langer Vorlauf für Gemeindeabstimmung
- Stadtverfassung:

## Art. 61<sup>1</sup>

d) Finanz-  
beschlüsse

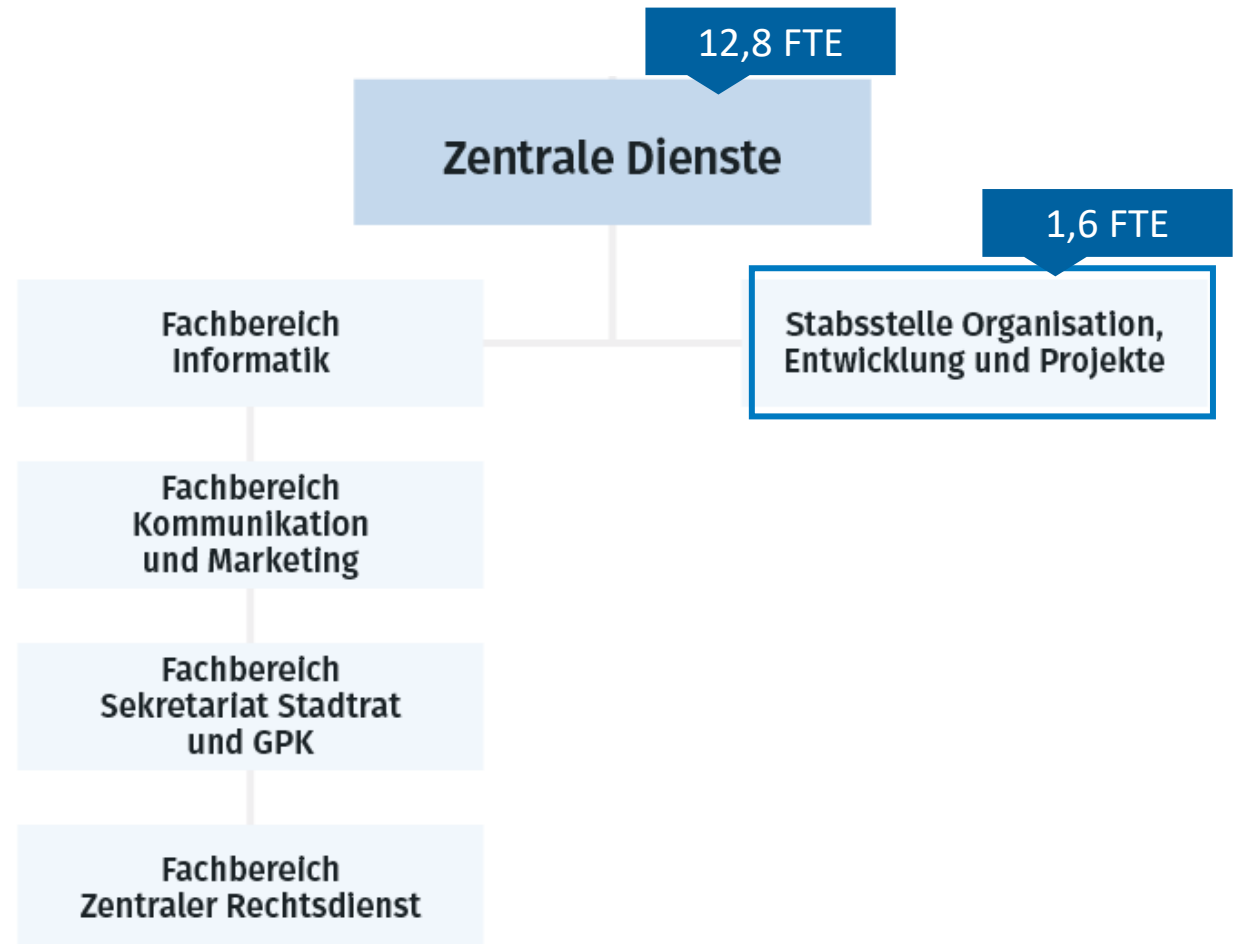
<sup>1</sup> Unter Vorbehalt des fakultativen Referendums beschliesst der Stadtrat über:

- mit fakultativem Referendum

1. neue einmalige Ausgaben über Fr. 500'000.00 bis Fr. 2'000'000.00 zur Vorbereitung von Beschlüssen, die in die Zuständigkeit der Stimmberechtigten oder des Stadtrates fallen;
2. weitere neue einmalige Ausgaben über Fr. 1'000'000.00 bis Fr. 2'000'000.00;
3. neue wiederkehrende Ausgaben über Fr. 100'000.00 bis Fr. 500'000.00;

# Einbettung

- Zentrale Dienste umfassen die Informatik, den zentralen Rechtsdienst, den Bereich Organisation, Entwicklung und Projekte, den Bereich Kommunikation und Marketing und die Organisation von Anlässen
- Zuständig insbesondere auch für ämterübergreifende Themen wie Energiekrise, Vernehmlassungen etc.
- Stabstelle hat Aufgabe Entwicklungsthemen zu erkennen und umzusetzen (Digitalisierung, Geschäftsprozesse, Organisationsentwicklung)



# Ziel

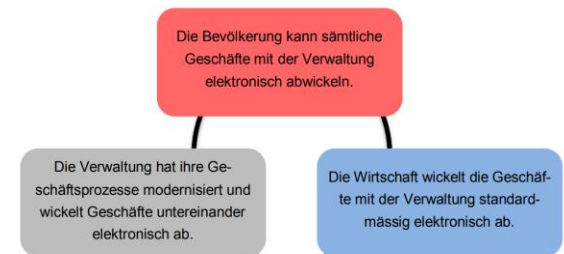
## Stadtverfassung

...dynamischen wirtschaftlichen und kulturellen Zentrum mit regionaler Bedeutung...

## Richtlinien der Regierungstätigkeit



## Gesetzgebung



z.B. Gesetz über die digitale Verwaltung

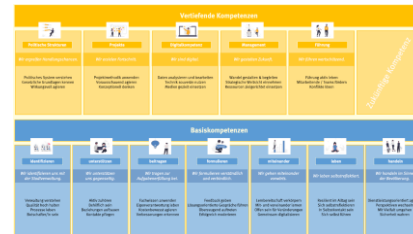
Wo wollen wir hin?

# Aktuelles



Voraussichtlich **M365** mit Zusatzapplikationen / Konfigurationen für

- Dokumentenverwaltung
- Geschäftsverwaltung
- Sitzungsmanagement
- ...



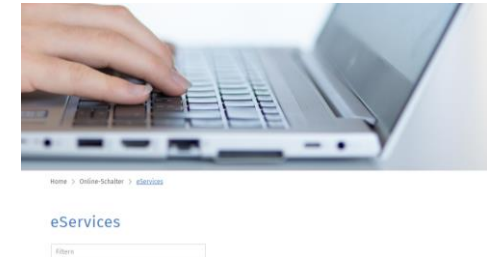
**Kompetenzmodell und Schulungskonzept** zum systematischen Aufbau der Kompetenzen

- Konzept
- Technische Lösung für Lernmanagement
- Transfer an die Mitarbeitenden



Plattform **E-Mitwirkung** damit Bevölkerung digital partizipieren kann

- Erhebung der Ist-Zustände/Bedürfnisse
- Konzept für den Betrieb der Plattform
- Schulung von Mitarbeitenden
- Koordination der Projekte

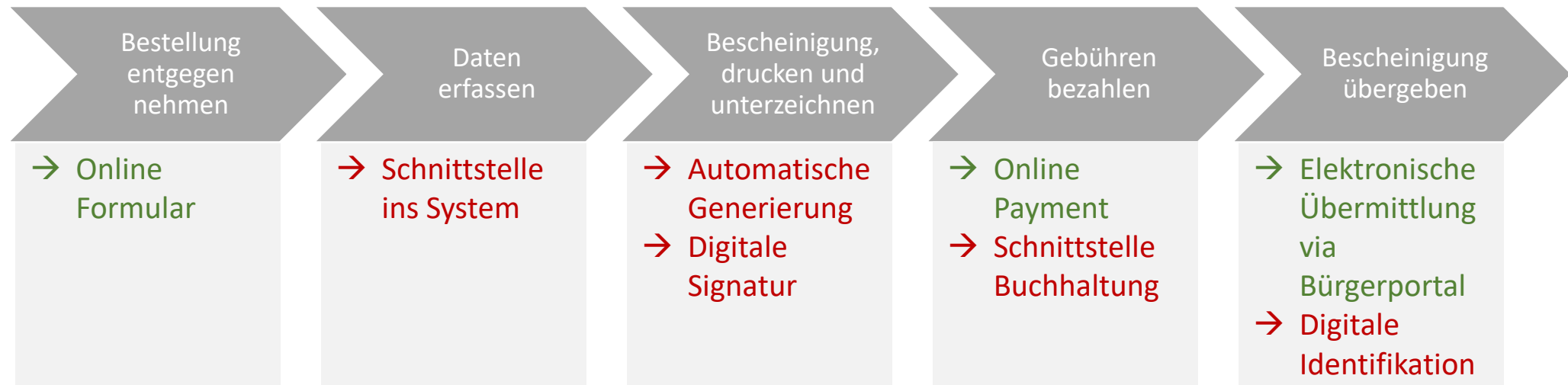


Ausbau der **Online-Schalter** Dienstleistungen

- Rollender Ausbau der Dienstleistungen
- Gleichzeitig ganzheitliche Optimierung der Prozesse

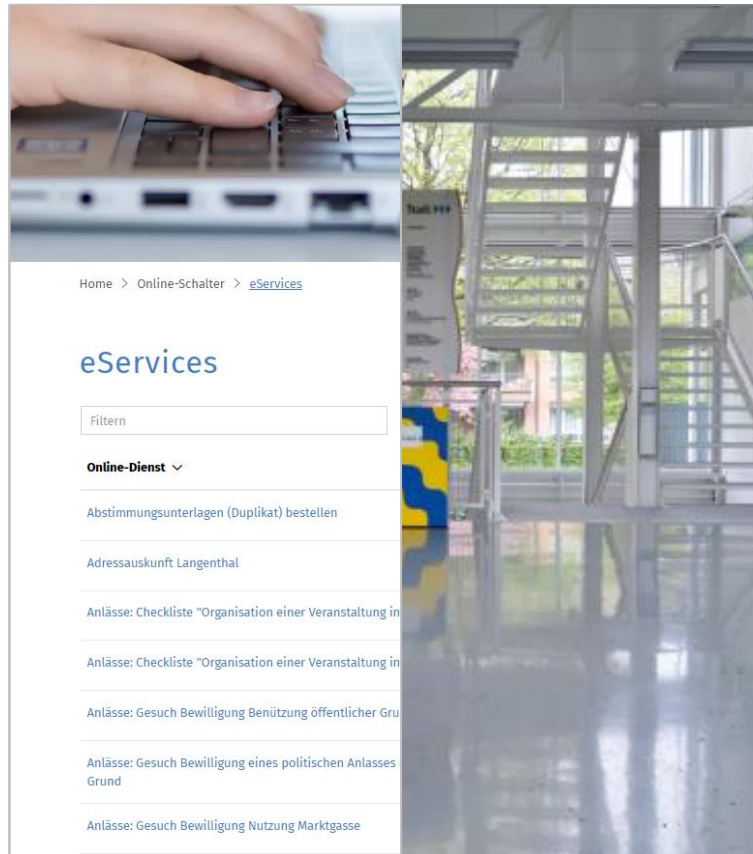
# Herausforderung – End-to-End-Prozess

Use Case: Ein Langenthaler oder eine Langenthalerin möchte eine Bescheinigung



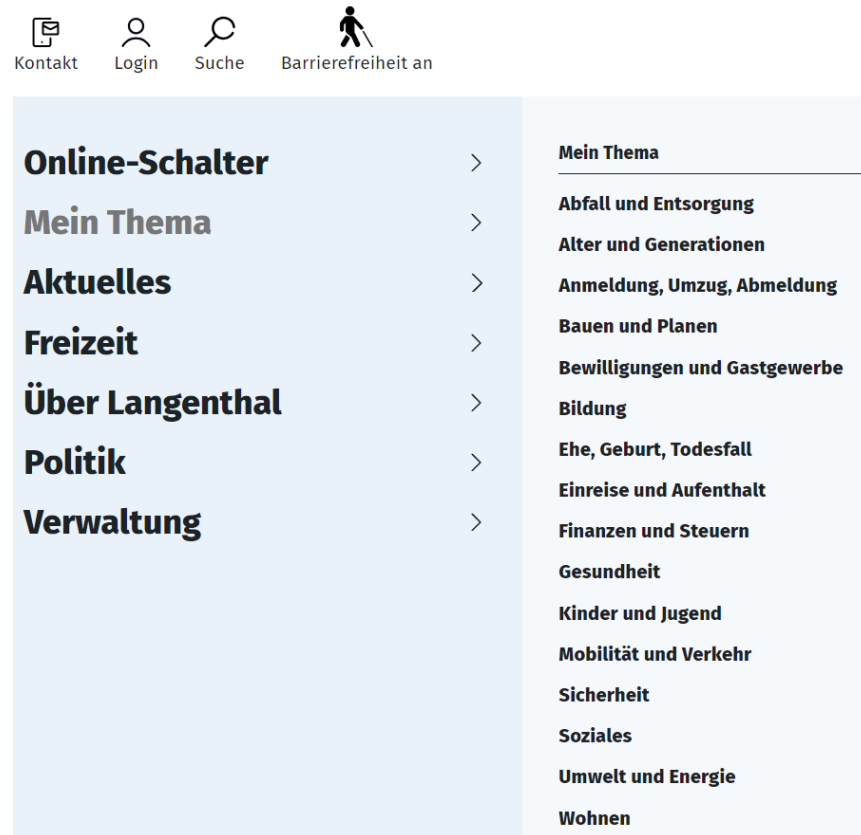
- Jedes Thema ist für sich ein umfangreiches Projekt mit zahlreichen Abhängigkeiten
- Digitale Transformation der Prozesse in der Praxis nur schrittweise umsetzbar
- Effizienzsteigerung dadurch auch nur schrittweise/verzögert

# Herausforderung – Hybrid



- "Die Bevölkerung **kann** sämtliche Geschäfte mit der Verwaltung elektronisch abwickeln"  
*Strategie Digitale Verwaltung des Kantons Bern*
- Digitaler Prozess machbar aber was ist mit
  - Digital bestellen, physisch abholen und bezahlen?
  - Telefonisch bestellen und per Post mit Rechnung erhalten?
  - Digital bestellen, online bezahlen und physisch abholen?
- Varianten für Bevölkerung wenig verständlich und für Mitarbeitende schwierig umzusetzen
- Fazit
  - Reduktion der Varianten
  - Durchgängig digitaler Prozess oder physischer Prozess
  - End-to-End-Prozess prüfen

# Herausforderung – Know-how / Ressourcen



- Themenvielfalt vom Abfall bis zum Zivilschutz
- Oberflächlich sind die Themen vom Online-Schalter ähnlich aber beim End-to-End-Prozess tauchen wesentliche Abweichungen auf z.B. digitale Hundepattform oder Abfallfüllstandsensoren
- Wie bleiben wir à jour mit den technologischen Entwicklungen in all diesen Bereichen?
- Fachspezialisten ausgelastet durch Alltagsgeschäft

# Herausforderung – Politik



Bild: Berner Zeitung

- Stimmbevölkerung lehnte im Januar 2023 das Budget für das laufende Jahr ab → nur noch zwingende Ausgaben, entsprechend gingen verschiedene Digitalisierungsthemen 6 Monate on-hold
- Digitalisierung musste bisher vom Gemeinderat angestrebt werden, mit dem Gesetz über die Digitale Verwaltung neue gesetzliche Grundlage
- Viele Datenbearbeitungsthemen müssen datenschutzrechtliche Vorabkontrolle durchlaufen → Zeitbedarf, Know-how

# Wünsche



**I. Was gibt's neu?**

**eAdressauskunft\***

Der eService „eAdressauskunft“ automatisiert die Abwicklung Adressauskunfts-Einzelanfragen im Einwohneramt. Wer eine benötigt, stellt und begründet die Anfrage via Onlineschalter.

medienf. Anfrage  
 dokument. Benutze  
 eAdr

**2 Erweiterter Support**  
Persönlicher Support per E-Mail und Telefon für Ihre Organisation, E-Mail-Support für Mitarbeiter. Garantierte Serviceverfügbarkeit von 99.5%, jährliches Expertengespräch mit Ihrer persönlichen Ansprechpartnerin (jährlich)

**3 Begleiteter Start mit Einführung**  
Erhalten Sie eine umfassende Einführung, Schulungen durch unsere Expertinnen und Experten. Mit der Qualitätskontrolle stellen wir sicher, dass Ihr eService vollständig und erfolgreich eingerichtet wurde.

- Berücksichtigung der Budgetierungsprozesse
  - Beispiel Budgetletter: Kurze Übersicht mit relevanten Neuerungen für welche einfach eine grobe Kostenschätzung eingeholt werden kann
- Klares, standardisiertes Dienstleistungsangebot mit optionalen Zusatzmodulen
  - Beispiel Support in verschiedenen Varianten, Begleiteter Start, Schulungen / Schulungsunterlagen, Erklärvideos etc.

# Wünsche



- Lessons Learned der Gemeinden/Städte teilen
  - Best-Practice-Beispiele anderer Gemeinden teilen, darf durchaus kostenpflichtig sein
- Soweit möglich Rund-um die Lösung beraten, oftmals ist nicht das Produkt die grösste Herausforderung für die Gemeinde/Stadt
  - Beispiel technische Umsetzung von E-Mitwirkung rasch umgesetzt, Verankerung in der Verwaltung und der Bevölkerung ist grosse Herausforderung
- Spezifische "Teilangebote" damit rasch und unkompliziert erstes Know-how erworben werden kann

*Erhalten Sie einen praxisgeprüften Leitfaden. Zusätzlich erhalten Sie sofort Zugriff auf Templates für Medienmitteilungen, Präsentationen, Best-Practice Vorlagen oder Anleitungen.*

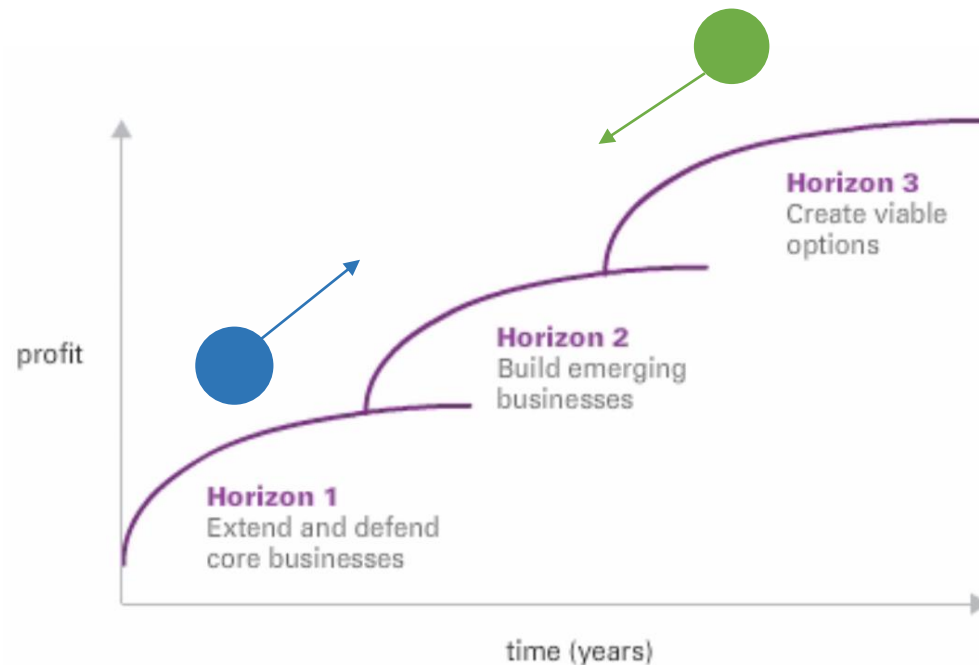
# Wünsche



**Pilotprojekt, sind Sie interessiert?**

- Regelmässiger Austausch für Entwicklungs-möglichkeiten
  - Jährliches Meeting für gegenseitiges Feedback
  - Mögliche Entwicklungsthemen
  - Inputs seitens Anbietende
- Eigenständige Weiterentwicklung / Vorschläge der Anbietenden
  - Beispiel Pilotprojekte anbieten
  - Gemeinden/Städte für Pilot zusammen bringen

# Wünsche



- McKinsey Modell beschreibt das Managen von heutigen und zukünftigen Wachstumschancen
- Im Kontext von Gemeinden /Städten eher Entwicklungschancen
- Dienstleistende bewegen sich meiner Erfahrung nach eher im Horizont 3, wogegen Gemeinden hauptsächlich Horizont 1
- Wunsch ist gegenseitiges Entgegenkommen schwerpunktmässig

Fragen?

Wie sehen Sie Beschaffungsverfahren zwischen klassisch vorgehenden Gemeinden und agilen Dienstleistenden?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!