

Interpellation Fraktion GLP (Patrick Zillig): E-Government-Strategie Stadt Bern – Stand der Umsetzung

Gemäss dem Vorwort unseres Stadtpräsidenten zur E-Government-Strategie der Stadt Bern 2013-2016 stellt dieses ein Versprechen für die Zukunft der Stadt Bern dar. E-Government führe dazu, dass sich die Stadt Bern neu und zukunftsgerichtet präsentiere und den Erwartungen der Bevölkerung und der Wirtschaft an eine zeitgemässe Stadtverwaltung entsprechen könne. Wie wir nun feststellen, hat dieses Versprechen an die Stadt Bern Schwierigkeiten bei der Einlösung. Wir sind überzeugt, dass die Stadt Bern eine Pionierrolle im Bereich E-Government übernehmen sollte, da sie unbestrittene Vorteile für unsere Bürger und Verwaltung ermöglicht. Aus diesem Grund ist es aber wichtig, dass die Stadt Bern hier vorwärts macht und die Prioritäten richtig setzt.

Wir bitten den Gemeinderat in diesem Zusammenhang folgende Fragen zu beantworten:

1. Wie ist der aktuelle Stand der Umsetzung und bis wann werden diese umgesetzt? Wie begründet der Gemeinderat allfällige Verspätungen? Dies in den Bereichen
 - a. strategische Ziele
 - b. Handlungsschwerpunkte
 - c. Leuchtturmprojekte
 - d. Basisdienste E-Government
 - e. hochpriorisierten Vorhaben
 - f. tiefpriorisierten Vorhaben
2. Welche Massnahmen wurden von Strategie-Controlling ergriffen, um die Einhaltung der Umsetzungstermine sicher zu stellen?
3. Welche Sensibilisierungs- und Informationsmassnahmen wurden ergriffen, um intern das Verständnis für E-Government zu fördern und um einen gezielten Know-how-Aufbau anzustreben?
4. Gemäss Handlungsschwerpunkt 4 informiert die Stadt Bern regelmässig über die Entwicklung im Bereich E-Government, da Kommunikation im Sinne von Projektmarketing einen wesentlichen Erfolgsfaktor für ein erfolgreiches E-Government darstelle. Wie setzt die Stadt Bern diesen Punkt um?
5. Bis wann ist mit der neuen E-Government-Strategie 2017-2020 der Stadt Bern zu rechnen?

Bern, 15. September 2016

Erstunterzeichnende: Patrick Zillig

Mitunterzeichnende: Melanie Mettler, Daniel Imthurn, Marco Pfister, Claude Grosjean, Peter Ammann, Manuel C. Widmer, Marco Robertini, Janine Wicki, Bettina Jans-Troxler, Patrik Wyss, Kurt Hirsbrunner, Philip Kohli, Andrin Soppelsa, Milena Daphinoff

Antwort des Gemeinderats

Der Gemeinderat teilt grundsätzlich die Ansicht des Interpellanten, dass E-Government ein äusserst wichtiges Handlungsfeld in einer modernen und zeitgemässen Verwaltung darstellt. Er hat denn auch bereits im August 2013 eine E-Government-Strategie für die Stadt Bern beschlossen und darin die politischen, technischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen für die Entwicklung von E-Government in der Stadtverwaltung beschrieben. Zugleich hat der Gemeinderat festgelegt, dass die Realisierung von E-Government in der Stadt Bern schrittweise und pragmatisch erfolgen soll und entsprechende strategische Ziele und Handlungsschwerpunkte für den Zeitraum 2013 - 2016 definiert.

Mit dem Abschluss der Legislatur endete 2016 auch die erste E-Government-Strategie-Periode. Eine mit externer Unterstützung der Berner Fachhochschule durchgeführte Evaluation im Sommer 2017 hat gezeigt, dass die Verabschiedung der betreffenden Strategie grundsätzlich wichtig war für die Wahrnehmung und Etablierung des Themas in der Stadtverwaltung und eine Legitimationsgrundlage für die Realisierung von entsprechenden Vorhaben geschaffen hat. Gleichzeitig legte der Gemeinderat mit seiner Strategie ein Bekenntnis ab für die Förderung von E-Government und seine Absicht, den Zugang zu den Verwaltungsdienstleistungen der Stadt Bern zu erleichtern und diese den Bürgerinnen und Bürgern so benutzerfreundlich wie möglich zur Verfügung zu stellen.

Die Evaluation der E-Government-Strategie zeigte aber auch, dass die Komplexität der Anforderungen und Projekte und die damit verbundene integrale Betrachtung von E-Government, fachlichen Aspekten und IT einen verstärkten Koordinationsbedarf hervorruft. Um dieser Komplexität Rechnung zu tragen, hat der Gemeinderat entschieden, die Bereiche E-Government und ICT im Sinn der entsprechenden Empfehlung im Evaluationsbericht in der neuen «Digitalstrategie Stadt Bern 2021» zusammenzuführen, die er am 28. Februar 2018 verabschiedet hat. Darin bekennt er sich zu einer aktiven Rolle in der Gestaltung der Digitalisierung und kündigt an, die digitale Transformation nutzbringend und verantwortungsvoll umzusetzen. Nach wie vor ist er überzeugt, dass Digitalisierung und E-Government neue Chancen und Handlungsmöglichkeiten eröffnen und wichtige Instrumente für Partizipation und Integration sind, indem sie die Vernetzung von Menschen und Infrastrukturen fördern.

Zu den einzelnen Fragen der Interpellation nimmt der Gemeinderat wie folgt Stellung:

Zu Frage 1:

Der Gemeinderat hat in seiner E-Government-Strategie 2013 - 2016 strategische Ziele und Handlungsschwerpunkte definiert, die bei der Umsetzung von E-Government-Vorhaben als Leitlinien wirken sollten. Diese konnten nur teilweise erfüllt werden, wobei angesichts des Umfangs und der Dichte der einzelnen Handlungsfelder nicht davon auszugehen war, dass diese allesamt umgesetzt werden können. Die strategische Stossrichtung zur Schaffung von organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen für E-Government Services wurde konkretisiert und Anreize für den Wechsel von physischen zu elektronischen Kommunikations- und Transaktionskanälen durch eine solide Basisinfrastruktur geschaffen. In den drei Jahren der Strategieperiode (2014 - 2016) und nachfolgend sind etliche neue elektronische Services aufgeschaltet bzw. in den neuen Webauftritt integriert worden. Zudem steht nun für neu einzuführende E-Government-Services eine Basisinfrastruktur zur Verfügung, welche über eine zentrale Datendrehscheibe verfügt, um beispielsweise Fachapplikationen mit Online-Formularen zu verbinden. Mit der Basisinfrastruktur wurde auch eine zentrale Registrierung (Login, Identity- und Accessmanagement) eingeführt, die aktuell bei der Ki-tax-Lösung des Jugendamts (Betreuungsgutscheine) im Einsatz ist und an die auch die gegenwärtig in Umsetzung stehende Lösung für das Beschaffungsmanagement (Submiss) angebunden wird.

In organisatorischer Hinsicht war die Zuordnung des Themas E-Government zur Stadtkanzlei ein wichtiger strategischer Schritt. Dadurch gelang es, eine gesamtstädtische Vernetzung und Koordination der Fragen und Aktivitäten rund um E-Government zu etablieren. Darüber hinaus wurde durch die Einführung einer gesamtstädtischen Geschäfts- und Dokumentenverwaltung (GEVER) und eines elektronischen Langzeitarchivs das strategische Ziel erfüllt, mehr elektronische Dokumente zu verwenden und den gesamten Lebenszyklus der Dokumente bis zur elektronischen Archivierung (RecordsManagement) zu beachten. Alle bis heute optimierten und eingeführten E-Government-Lösungen können unabhängig vom Endgerät bezogen werden und sind zunehmend barrierefrei benutzbar. Die seit Dezember 2015 mit dem Relaunch Internet erreichten Ziele und Standards, welche im November 2017 mit der Aufschaltung des neuen Formularmanagements mit eUmzugs-Formularen umgesetzt wurden, gelten künftig für alle neuen Lösungen.

Die Umsetzung der ursprünglich definierten vier Leuchtturmprojekte dagegen ist nach wie vor nicht so weit fortgeschritten wie geplant. Einzig die Ki-tax-Lösung für das elektronische Management der Betreuungsgutscheine für Kindertagesstätten ist aktuell im Einsatz, daneben steht eine Teillösung des eUmzugs (elektronische Meldung von Adressänderung sowie Zu- und Wegzug) zur Verfügung. Die Web-Formulare für den Umzug und weitere Services im Umfeld der Einwohnerkontrolle mit der Möglichkeit der elektronischen Bezahlung von Gebühren per Kreditkarte konnten auf der E-Government Basisstruktur umgesetzt werden. Eine Anbindung an das schweizweite Netz für den eUmzug dagegen wäre durch die Schaffung der notwendigen Schnittstellen zur bestehenden Einwohnerkontrollösung zu teuer geworden bzw. nicht mehr amortisierbar, weil die Neubeschaffung der Einwohnerkontrollösung bereits initiiert wurde.

Die ursprünglich als Pilotprojekt geplante Einführung der elektronischen Parkkartenbestellung musste verschoben werden. In einem ersten Schritt musste eine neue Fachapplikation eingeführt werden und erst im Anschluss daran war es möglich, mit der Erarbeitung des Konzepts für den öffentlichen E-Government-Teil der neuen Lösung zu beginnen. Gleiches gilt für das vierte Leuchtturmprojekt «Veranstaltungsmanagement», das künftig die elektronische Abwicklung von Anmeldung und Bewilligung von Veranstaltungen im öffentlichen Raum ermöglichen soll. Das Projekt konnte erst in der zweiten Hälfte 2017 in Angriff genommen werden, da vorerst noch die Auswirkungen bzw. die mögliche technische Kooperation mit der neu gegründeten Organisation BernWelcome abgewartet wurden. Insgesamt standen nicht genügend Ressourcen zur Verfügung, um drei der vier Leuchtturmprojekte in einer einzigen Direktion (SUE) gleichzeitig durchführen zu können.

Weitere Vorhaben gemäss der ursprünglichen E-Government-Strategie wurden konkret nur in Ansätzen umgesetzt, wobei auch hier hauptsächlich fehlende Ressourcen in den Ämtern und Dienststellen verantwortlich waren. Bei etlichen Vorhaben hat sich zudem gezeigt, dass ein Alleingang der Stadt nicht sinnvoll ist wie beispielsweise bei den Projekten eVoting und eBau (elektronische Baubewilligungen) oder klare Vorgaben für eine Umsetzung fehlen wie beispielsweise für die Einrichtung eines zentralen Bürgerkontos mit einer nationalen digitalen Identität. Umgesetzt wurde hingegen ein Archivportal, welches im Dezember 2017 live geschaltet wurde und interessierten Kreisen ermöglicht, mit einer Suche Archivbestände zu finden und diese teilweise sogar online zu betrachten. Auch eine Audio-Übertragung der Stadtratsdebatten analog der Lösung beim Grossen Rat konnte realisiert und diverse Applikationen und Webtools erneuert werden (Faeger, Sozialwegweiser, Zwischennutzungsplattform etc.). Im Bereich Open Government Data wurden diverse Daten der Stadt Bern auf dem nationalen Portal opendata.swiss und auf der städtischen Website publiziert (www.bern.ch/ogd).

In vielen Fällen hat sich gezeigt, dass als Grundlage für die Realisierung von neuen E-Government-Vorhaben zunächst neue interne Systeme und Fachapplikationen eingeführt bzw. Prozesse grundsätzlich digitalisiert werden müssen, bevor ein medienbruchfreier Service umgesetzt werden kann. Die Digitalisierung interner Prozesse geht hier Hand in Hand mit der Erschaffung von neuen Online-Diensten und benötigt entsprechend Zeit und Know-how. Die Erfahrung zeigt, dass ohne schrittweise Anpassung an bestehende Abläufe und Zuständigkeiten und die Verknüpfung von Verwaltungsprozessen intern und über föderale Ebenen hinweg kaum sinnvolles E-Government umsetzbar ist. In diesem Zusammenhang stellt auch die fehlende E-Government-Strategie des Kantons eine Hürde für die Realisierung von städtischen E-Government-Projekten dar. Eine Koordination von Kanton und Gemeinden im Bereich Digitalisierung und E-Government ist äusserst wichtig, denn viele schweizweit angedachte Lösungen werden von den Kantonen umgesetzt und den Gemeinden zur Verfügung gestellt wie aktuell die eUmzugs-Lösung in den Kantonen Zürich und Aargau. Langfristig macht es keinen Sinn, dass eine Stadt im Alleingang aktiv wird und eigene Systeme beschafft.

Zu Frage 2:

Das E-Government-Strategie-Controlling basiert auf dem Portfolio von E-Government-Vorhaben der gesamten Stadtverwaltung und wird vom Bereich E-Government der Stadtkanzlei sichergestellt. Der Informatiklenkungsausschuss der Stadt Bern (ILA) in seiner Funktion als strategisches Controllingorgan für E-Government wurde regelmässig über den Fortschritt der Aktivitäten informiert. Der Aufbau der organisatorischen Voraussetzungen (Basisinfrastruktur) und die inhaltliche und technische Erneuerung des Internetauftritts der Stadt Bern konnten im vorgesehenen Zeitrahmen durchgeführt werden.

Die Umsetzung der in den Direktionen verankerten Leuchtturmprojekte verzögerte sich hauptsächlich aufgrund fehlender Ressourcen. Dies hat zur Folge, dass der ILA zusätzliche Ressourcen in den Direktionen zur Umsetzung der neuen Digitalisierungsstrategie 2021 fordert. Das Wissen über elektronische Prozesse und digitale Services muss auch in die Direktionen und damit nahe an die Fachmitarbeitenden getragen werden, da von dort aus Innovation bezüglich der angebotenen elektronischen Dienstleistungen stattfinden soll. Die fachseitige Zuständigkeit und der Aufbau von Know-how aus Prozesssicht in den Direktionen ist auch laut den Ergebnissen der Evaluation der E-Government-Strategie von zentraler Bedeutung für die Realisierung von E-Government-Vorhaben und kann weder durch die Informatikdienste noch durch eine Koordinationsstelle wahrgenommen werden. Weiter soll ein übergreifendes Portfolio von Ideen und möglichen Projekten etabliert werden, denn heute ist den Fachstellen oft nicht klar, welche Vorhaben auch Auswirkungen auf mögliche E-Government-Lösungen haben. Um die Koordination und die Vernetzung von Daten und Systemen sicherzustellen, müssen sowohl der Programmleiter E-Government wie auch der IT-Architekt der Informatikdienste einen Überblick über sämtliche zu digitalisierenden Prozesse und Ideen für digitale Lösungen aller Direktionen erhalten.

Zu Frage 3:

Durch regelmässige Informationen und Präsentationen in diversen Gremien und Arbeitsgruppen konnte ein gemeinsames Verständnis von E-Government und den notwendigen Prozessen geschaffen und gefördert werden. Eine direkte Information der beteiligten Akteurinnen und Akteure erwies sich dabei als effektiver als die Publikation von Dokumenten. So ist auch intern ein Wissensnetzwerk entstanden, das die Mitarbeitenden bei Fragen zu E-Government oder Digitalisierung nutzen können.

Zu Frage 4:

Aufgrund fehlender Ressourcen konnten nur wenig breit gestreute Kommunikationsmassnahmen erfolgen. Im Zeitpunkt der Aufschaltung des überarbeiteten Webauftritts der Stadt Bern und der Einführung der Ki-tax-Lösung und der elektronischen Umzugsformulare wurden jeweils Medienmitteilungen veröffentlicht. Zusätzlich wurden der aktuelle Stand der Arbeiten sowie Ziele und Massnahmen im Bereich E-Government nicht nur intern an vielen Anlässen und Meetings kommuniziert, sondern auch im Rahmen vieler nationaler Gremien und Events vorgestellt und erläutert. Dadurch wurde sichergestellt, dass das bestehende föderale Netzwerk von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden informiert ist über die Aktivitäten der Stadt Bern.

Zu Frage 5:

Der Gemeinderat hat entschieden, auf die Formulierung einer E-Government-Strategie für die Legislatur 2017 - 2020 zu verzichten. Stattdessen hat er am 28. Februar 2018 die neue «Digitalstrategie Stadt Bern 2021» verabschiedet, die den Rahmen schafft und übergeordnete Ziele festlegt für die Umsetzung von Digitalisierungsmassnahmen in der Stadt in den kommenden Jah-

ren. Die bisherigen Konzepte zu «E-Government» und der weitere Ausbau des digitalen Leistungsangebots sind in der Digitalstrategie integriert.

Bern, 19. September 2018

Der Gemeinderat