



# **E-Government-Strategie Kanton Basel-Stadt**

## 2014-2018

Vom Regierungsrat in Kraft gesetzt am 01. Juni 2014

## Abkürzungsverzeichnis

BPMN	Business Process Model and Notation
BS	Kanton Basel-Stadt
BVB	Basler Verkehrsbetriebe
CI	Corporate Identity
DEGOV	Departementale/r E-Gov-Verantwortliche/r
Dez-ITV	Dezentrale/r IT-Verantwortliche/r
eCH	Verein für E-Government-Standards ( <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a> )
E-Gov	E-Government
FHNW	Fachhochschule Nordwestschweiz
FTE	Full Time Equivalent
GA	Geschäftsanforderungen
gfs.bern	Gesellschaft für Sozialforschung Bern
IAM	Identity and Access Management
ICT	Information and Communication Technology
IDG	Informations- und Datenschutzgesetz
IDV	Informations- und Datenschutzverordnung
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologien
IP	Impulsprogramm E-Government Basel-Stadt
ISO	Abteilung Informatiksteuerung und Organisation
IT	Information Technology
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
IV	Invalidenversicherung
IWB	Industrielle Werke Basel
KEGOV	Kantonale/r E-Government-Verantwortliche/r
KOI	Konferenz für Organisation und Informatik
OGD	Open Government Data
PC	Personal Computer
PPM-System	Projektportfolio-Management-System
SIP	Strategische Informatikplanung
SUV	Strategische Umsetzungsvorhaben
WFS	Web Feature Service
WLAN	Wireless Local Area Network
WMS	Web Map Service
WPS	Web Processing Service
ZID	Zentrale Informatikdienste

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Zusammenfassung .....</b>	<b>4</b>
1.1 E-Government im Kanton Basel-Stadt .....	4
1.2 Vision und Leitsatz .....	4
1.3 Acht Grundsätze als Handlungsleitlinien .....	5
1.4 Umsetzungsschwerpunkte .....	5
1.5 Erfolgsmessung von E-Government .....	6
<b>2. Ausgangslage .....</b>	<b>7</b>
2.1 Was ist E-Government? .....	7
2.2 Geltungsbereich der E-Government-Strategie.....	9
2.2.1 Verbindliche Vorgabe .....	9
2.2.2 Zur Strategie-Berücksichtigung eingeladen .....	9
2.3 Inkraftsetzung.....	9
<b>3. Rahmenbedingungen .....</b>	<b>10</b>
3.1 E-Government-Strategie Schweiz.....	10
3.2 Legislaturziel des Regierungsrats.....	10
3.3 Impulsprogramm E-Government Basel-Stadt .....	10
3.4 Rechtliche Rahmenbedingungen.....	11
3.5 Rasanter Anstieg der Erwartungshaltung der Anspruchsgruppen .....	11
3.6 IT-strategische Rahmenbedingungen.....	12
<b>4. Vision für E-Government.....</b>	<b>13</b>
4.1 E-Government Vision 2020 .....	13
4.2 Entwicklungspfad zur E-Government-Vision.....	14
<b>5. Grundsätze.....</b>	<b>15</b>
5.1 Leitsatz zur E-Government Vision 2020 .....	15
5.2 E-Government-Grundsätze .....	16
5.2.1 Nutzenstiftung nach Aussen .....	16
5.2.2 Leistungsoptimierung.....	16
5.2.3 Unterstützende Grundsätze.....	17
5.2.4 Mögliche spätere E-Government-Grundsätze .....	17
<b>6. Umsetzungsschwerpunkte.....</b>	<b>18</b>
<b>7. Erfolgsmessung von E-Government .....</b>	<b>20</b>
7.1 Nutzen und Erfolgsindikatoren .....	20
7.2 Erfolgsmessung .....	20

## Zusammenfassung

**Ziele von E-Government sind die Verbesserung und Vereinfachung der öffentlichen Dienste. Unter E-Government versteht man die Überprüfung der Prozesse und deren Optimierung in Verbindung mit dem Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in der öffentlichen Verwaltung.**

### 1.1 E-Government im Kanton Basel-Stadt

Das **grosse Potential von E-Government** liegt in der Optimierung der Beziehungen der Kantonsverwaltung Basel-Stadt zu ihren vielfältigen Anspruchsgruppen (Unternehmen, Bevölkerung sowie eigene und andere Verwaltungseinheiten). Der Kanton Basel-Stadt will mit E-Government die folgenden **Ziele** erreichen:

<b>Ziel...</b>	<b>.... weil; durch; dank</b>
Erweiterte zeit- und ortsunabhängige Verfügbarkeit der Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung ...	... weil die Abhängigkeit der Dienstleistungserbringung von Schalteröffnungszeiten entfällt.
Beschleunigung von Verfahren und Prozessen ...	... dank elektronischer Kommunikation und Wegfall von unwirtschaftlichem Papierversand.
Bessere Dienstleistungs- und Informationsqualität ...	... durch höhere Standardisierung und automatisierten Eingabekontrollen.
Mehr Transparenz für alle Beteiligten ...	... dank breiterer Dateneinsicht (z.B. über den Stand eines Verfahrens oder durch öffentlich zur Verfügung gestellte Daten).
Einsparung oder besserer Einsatz von Ressourcen ...	... durch wirtschaftlicheren Technologieeinsatz.
Entlastung des Personals ...	... aufgrund Eliminierung von Medienbrüchen und zunehmender Automatisierung.
Höhere Attraktivität von Verwaltungs- und Politikprozessen ...	... mittels neuen Partizipations- und Kommunikationsformen.
Höhere Datenqualität und Datenmehrfachnutzung ...	... durch Abbau von Datenredundanzen und der mehrfach nötigen Pflege davon.

Alle E-Government Aktivitäten haben die gültigen rechtlichen Vorgaben zu erfüllen. Die E-Government-Strategie ist **verbindlich für die gesamte Verwaltung des Kantons Basel-Stadt**. Verwaltungsnahe Organisationen wie die baselstädtischen Gemeinden oder kantonsnahe Unternehmen sind zur Berücksichtigung der Strategie eingeladen.

### 1.2 Vision und Leitsatz

Die E-Government-Vision 2020 hat die Verbesserung von öffentlichen Dienstleistungen (Transaktion), den Einbezug von Einzelpersonen und Unternehmen in politische Prozesse (Partizipation) sowie die offene und zeitnahe Kommunikation mit allen Anspruchsgruppen im Fokus.

Als Leitsatz gilt:

**Auf dem Weg zur E-Government-Vision 2020 unterstützt und/oder automatisiert der Kanton Basel-Stadt seine Dienstleistungen, Kommunikations- und Partizipationsangebote mit E-Government dort,**

- **wo Nutzen für die Anspruchsgruppen bzw. die Kundinnen und Kunden der Kantonsverwaltung Basel-Stadt generiert werden kann,**
- **wo sich Prozesse wirtschaftlich und mit elektronischer Technologie optimiert implementieren und betreiben lassen.**

### **1.3 Acht Grundsätze als Handlungsleitlinien**

Zur Anwendung und Kommunikation formuliert die Strategie acht Grundsätze, die als Leitlinie für alles Handeln zur Weiterentwicklung von E-Government dienen:

#### **Nutzenstiftung nach Aussen:**

- Grundsatz 1: Externer Kundennutzen (Unternehmen und Einzelpersonen) in den Vordergrund stellen
- Grundsatz 2: Partizipation der Bevölkerung fördern
- Grundsatz 3: Verwaltungsdaten zur Nutzung öffnen für Bevölkerung, Wissenschaft und Wirtschaft, wo dies rechtlich und wirtschaftlich vertretbar ist
- Grundsatz 4: Den individualisierten elektronischen Behördenzugang ermöglichen

#### **Leistungsoptimierung:**

- Grundsatz 5: Die Durchgängigkeit der kantonalen Geschäftsabwicklungsprozesse fördern
- Grundsatz 6: Standardisierte Technologie einsetzen, welche auf einer ganzheitlichen Architektur mit wiederverwendbaren E-Government-Service-Standards basiert („einmal entwickeln, mehrfach nutzen“)

#### **Unterstützende Grundsätze**

- Grundsatz 7: Attraktiv, adressatengerecht und „aus einem Guss“ kommunizieren
- Grundsatz 8: E-Government-Awareness (Bewusstsein und Wissen) intern und extern laufend steigern

### **1.4 Umsetzungsschwerpunkte**

Mit dem seit 2012 laufenden Impulsprogramm E-Government werden diverse zentrale Bausteine für die Entwicklung und Ausbreitung des E-Governments zur Verfügung gestellt. Die gesamtkantonale Einführung und bedarfsgerechte Weiterentwicklung derselben gilt es über das Impulsprogramm hinaus mit konkreten Projekten voranzutreiben. Der Kanton setzt hierfür drei Schwerpunkte:

- Auf- und Ausbau des individuellen Behördenzugang (Kundenkonto für Einzelpersonen und Unternehmen)
- Optimierung der verwaltungsinternen Geschäftsbearbeitung
- Partizipation: Einbezug von Einzelpersonen und Unternehmen über die geeigneten Kommunikationskanäle

## **1.5 Erfolgsmessung von E-Government**

Das zentrale Ziel der E-Government-Strategie ist die Nutzenstiftung für Unternehmen, Bevölkerung und Verwaltung im Rahmen der kantonalen Leistungsaufträge und ihrer gesetzlichen Vorgaben. Eine reine Zielerreichungsprüfung greift für E-Government-Vorhaben zu kurz. Deshalb formuliert die E-Government-Strategie folgende Nutzenbereiche, deren Erfolg mit quantitativen und qualitativen Indikatoren beurteilt wird:

- Nutzen für Bevölkerung und Wirtschaft
- Attraktive Verwaltung
- Positives Image des Kantons
- Bedarfsgerechter E-Government-Betrieb

Die gesamthafte Erfolgsmessung wird unter Federführung der Konferenz für Organisation und Informatik mindestens alle fünf Jahre durchgeführt und im Informatik Controlling Bericht (ICB) zuhanden des Regierungsrates dokumentiert. Externe Rankings können für die Erfolgsmessung miteinbezogen werden.

**Mit der Umsetzung der neuen E-Government-Strategie will der Kanton Basel-Stadt für Bevölkerung und Unternehmen einen attraktiven Mehrwert bieten.**

## 2. Ausgangslage

### 2.1 Was ist E-Government?

Die Verwaltung steht im regen Austausch mit Bevölkerung, Wirtschaft sowie anderen inner- und ausserkantonalen Verwaltungseinheiten (Gemeinden, Kantone, Bund, Verwaltungen anderer Länder). Im Rahmen dieses **Beziehungsnetzes** erbringt und bezieht die Verwaltung Leistungen.

**Ziele von E-Government sind die Verbesserung und Vereinfachung der öffentlichen Dienste. Unter E-Government versteht man die Überprüfung der Prozesse und deren Optimierung in Verbindung mit dem Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in der öffentlichen Verwaltung.**

E-Government entfaltet somit Wirkung und Nutzen für **vielfältige Anspruchsgruppen** mit unterschiedlichen Interessen:

- Einzelpersonen (Einwohnerinnen und Einwohner oder potentiell zuziehende Personen, Politikerinnen und Politiker, Touristinnen und Touristen, Schülerinnen und Schüler, Medien etc.)
- Unternehmen und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Kantonsverwaltung Basel-Stadt und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Zugehörige öffentlich-rechtliche Betriebe und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Andere Verwaltungen (insbesondere die Gemeinden Riehen und Bettingen sowie Bund, Kantone, Städte, wissenschaftliche Institute, usw. bis hin zu anderen Ländern)

Das **grosse Potential von E-Government** liegt in der Optimierung der Beziehungen zu diesen Anspruchsgruppen, was durch Prozessoptimierung, Automatisierung, Beschleunigung, orts- und zeitunabhängige Nutzung, usw. erreicht wird. Damit dieses Potential voll ausgeschöpft werden kann, sind Veränderungen notwendig. Diese **Veränderungen sind oft organisatorischer Natur** und beinhalten beispielsweise die Anpassung einzelner Aktivitäten, ein Re-Engineering der Prozesse oder sogar eine Umformung der Organisationsstrukturen.

**E-Government-Vorhaben sind anspruchsvolle Projekte mit Aspekten von Organisationsentwicklung und Informatik!**

Die folgenden Beispiele zeigen den Nutzen von E-Government für seine verschiedenen Anspruchsgruppen (vgl. detaillierte Nutzen- resp. Erfolgsbereiche im Kapitel **Error! Reference source not found.**).

<b>Nutzen ...</b>	<b>... weil; durch; dank</b>
Erweiterte zeit- und ortsunabhängige Verfügbarkeit der Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung ...	... weil die Abhängigkeit der Dienstleistungserbringung von Schalteröffnungszeiten entfällt.
Beschleunigung von Verfahren und Prozessen ...	... dank elektronischer Kommunikation und Wegfall von unwirtschaftlichem Papierversand.
Bessere Dienstleistungs- und Informationsqualität ...	... durch höhere Standardisierung und automatisierten Eingabekontrollen.
Mehr Transparenz für alle Beteiligten ...	... dank breiterer Dateneinsicht (z.B. über den Stand eines Verfahrens oder durch öffentlich zur Verfügung gestellte Daten).
Einsparung oder besserer Einsatz von Ressourcen ...	... durch wirtschaftlicheren Technologieeinsatz.
Entlastung des Personals ...	... aufgrund Eliminierung von Medienbrüchen und zunehmender Automatisierung.
Höhere Attraktivität von Verwaltungs- und Politikprozessen ...	... mittels neuen Partizipations- und Kommunikationsformen.
Höhere Datenqualität und Datenmehrfachnutzung ...	... durch Abbau von Datenredundanzen und der mehrfach nötigen Pflege davon.



## 2.2 Geltungsbereich der E-Government-Strategie

### 2.2.1 Verbindliche Vorgabe

Die vorliegende E-Government-Strategie ist eine **verbindliche, einzuhaltende Vorgabe für die gesamte Verwaltung mit allen ihren Dienststellen des Kantons Basel-Stadt**. Abweichungen von der vorliegenden Strategie sind für die Verwaltungseinheiten und die Gerichte nur mit expliziter Zustimmung der Konferenz für Organisation und Informatik (KOI) möglich.

### 2.2.2 Zur Strategie-Berücksichtigung eingeladen

Folgende **Organisationsbereiche profitieren mindestens mittelfristig** davon, sich der vorliegenden E-Government-Strategie anzuschliessen oder sich mindestens daran zu orientieren:

- Basel-Städtische Gemeinden Riehen und Bettingen
- Selbständige Betriebe des Kantons Basel-Stadt<sup>1</sup>
- Unternehmen, Personen und Verwaltungen in Kontakt mit der Basel-städtischen Verwaltung
- Kantonal subventionierte Organisationen
- Weitere Vertreter der Anspruchsgruppen

Aus dieser Einladung leiten sich keine Ansprüche an den Kanton Basel-Stadt ab (bezüglich Personalleistungen, Infrastruktur und Finanzierung).

## 2.3 Inkraftsetzung

Die vorliegende E-Government-Strategie wird vom Regierungsrat **in Kraft gesetzt**. Sie ersetzt folgende bisherige Vorgaben zu E-Government Basel-Stadt:

- E-Government im Kanton Basel-Stadt: Strategie und Aktionsplan, vom Regierungsrat verabschiedet am 25. September 2001
- Strategie zum Impulsprogramm zur Förderung elektronischer Behördengänge und Verwaltungsverfahren im Kanton Basel-Stadt, von der Informatikkonferenz beschlossen am 22. Oktober 2010. Fachliche Inhalte können, wo sie nicht der vorliegenden Strategie widersprechen, weiter genutzt werden.

---

<sup>1</sup> Ausgleichskasse BS, Basler Verkehrsbetriebe BVB, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Institutionen des Gesundheitswesens (Felix Plattner Spital, Unispital und Universitäre Psychiatrische Kliniken), IV-Stelle, Universität Basel, Industrielle Werke Basel IWB, Schweizerische Rheinhäfen

### 3. Rahmenbedingungen

Die nachstehend aufgeführten wesentlichen Rahmenbedingungen sind zur Erreichung der Vision 2020 zu berücksichtigen. Davon können einzelne vom Kanton Basel-Stadt nur bedingt verändert werden.

#### 3.1 E-Government-Strategie Schweiz

Der Kanton Basel-Stadt hat sich mit der Unterzeichnung der erneuerten Rahmenvereinbarungen<sup>2</sup> verpflichtet, sich an der Umsetzung der E-Government Strategie-Schweiz<sup>3</sup> finanziell zu beteiligen und aktiv in Projekten mitzuwirken. Die **auf nationaler Ebene formulierten E-Government-Ziele sind für den Kanton Basel-Stadt verbindlich:**

1. Die Wirtschaft wickelt den Verkehr mit den Behörden elektronisch ab.
2. Die Behörden haben ihre Geschäftsprozesse modernisiert und verkehren untereinander elektronisch.
3. Die Bevölkerung kann die wichtigsten – häufigen oder mit grossem Aufwand verbundenen – Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln.

Um die Arbeiten von E-Government zwischen Bund, Kantonen und Städten/Gemeinden in der Schweiz zu koordinieren, pflegt die Geschäftsstelle E-Government Schweiz hilfreiche Instrumente („Katalog der priorisierten Vorhaben“, die „Roadmap“ und das „Cockpit“), setzt aber keinen zeitlichen Endtermin für die Umsetzung der E-Government Strategie-Schweiz.

#### 3.2 Legislaturziel des Regierungsrats

Im Legislaturplan 2013 bis 2017 ist unter dem Schwerpunkt „**Wirtschaftsstandort stärken**“ das folgende Ziel formuliert:

*„Der Kanton Basel-Stadt verfügt über eine kundenorientierte und effiziente Verwaltung, die den Einwohnerinnen und Einwohnern und den Unternehmen optimale Dienstleistungen erbringt.“*

In diesem Zusammenhang sind im Legislaturplan als Massnahmen die Optimierung des Bewilligungswesens sowie das Impulsprogramm E-Government aufgeführt. Ein Hauptziel von E-Government ist somit bereits in der gesamtkantonalen Planung verankert.

Aber nicht nur im Bereich „Wirtschaftsstandort stärken“ kann E-Government einen wichtigen Beitrag zur Entwicklung des Kantons leisten. Auch die im Legislaturplan formulierten Schwerpunkte „**Basel als Wissenszentrum positionieren**“, „**Urbane Standortqualität**“, „**Kulturstadt mit Ausstrahlung**“ oder „**Nachhaltiger Umgang mit Ressourcen**“ sind Teile der E-Government Vision 2020.

#### 3.3 Impulsprogramm E-Government Basel-Stadt

Das Impulsprogramm E-Government Basel-Stadt startete Anfang 2012 und läuft Ende 2015 aus. Im Zentrum des Programms steht die Bereitstellung wiederverwendbarer, standardisierter Verfah-

---

<sup>2</sup> Öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz (2007-2015). Aktualisierung 2011: Vom Bundesrat am 16. November 2011 verabschiedet.

<sup>3</sup> E-Government-Strategie Schweiz, Vom Bundesrat verabschiedet am 24. Januar 2007.

renselemente, wie z.B. die elektronische Authentisierung und Unterschrift oder das Kundenkonto. Diese sogenannten **E-Government-Services** werden im Rahmen von Umsetzungsprojekten in Zusammenarbeit mit den verschiedenen Fachbereichen entwickelt oder beschafft. Wichtig dabei ist das Prinzip „Einmal entwickeln – mehrfach nutzen“.

Die für das Impulsprogramm formulierten Ziele und Vorhaben, welche vom Regierungsrat verabschiedet wurden<sup>4</sup>, werden als Grundlage für die E-Government-Weiterentwicklung des Kantons Basel-Stadt beibehalten. Das Impulsprogramm wird mit der neuen vorliegenden E-Government-Strategie plangemäss weitergeführt. Wo nötig werden Anpassungen vollzogen, wenn sie aufgrund der vorliegenden, dem Impulsprogramm übergeordneten E-Government-Strategie nötig sind.

### 3.4 Rechtliche Rahmenbedingungen

Wie bei der herkömmlichen Leistungserbringung (Schalter, Papier, Telefon) gelten auch bei der elektronischen Leistungserbringung die rechtlichen Grundlagen und Vorschriften. Diese sind jeweils auch bei E-Government-Umsetzungsvorhaben zu prüfen und müssen ggf. angepasst werden<sup>5</sup>.

Auf eine abschliessende Auflistung der zu beachtenden Vorgaben bei der Implementierung von E-Government-Vorhaben wird an dieser Stelle verzichtet. Nur auf drei für E-Government besonders wichtige Rechtsvorgabebereiche wird explizit hingewiesen:

- Gebot der **Rechtsgleichheit** sowie **Diskriminierungsverbot**<sup>6</sup>
- Gesetzliche Grundlagen zum **Datenschutz und zur Informationssicherheit**<sup>7</sup>
- Gesetzliche Grundlagen zur **Archivierung**<sup>8</sup>.

### 3.5 Rasanter Anstieg der Erwartungshaltung der Anspruchsgruppen

Als weitere Rahmenbedingung muss erkannt werden, dass die **Erwartungen der Anspruchsgruppen an E-Government exponentiell ansteigen** – und es wohl auch weiterhin tun werden. Dies hat verschiedene Gründe:

- Zunehmend selbstverständliche Durchdringung aller Alters- und Lebensstrukturen mit Informations- und Kommunikationstechnologien (Internet-Surf-Kurse im Altersheim, Tablets für Schüler, usw.).
- Verbreitete Technologienutzung im privaten Bereich (Handy mit attraktiven Apps, Privat-PC, WLAN, Kommunikation zu geringen Kosten, Cloud-Angebote auf Knopfdruck, usw.).
- Durchdringung des beruflichen Umfeldes durch neue E-Business-Geschäftsmodelle in verschiedensten Branchen (Banken, Gesundheitswesen, Reisebranche, usw.).

---

<sup>4</sup> Regierungsratsbeschluss vom 6. September 2011: Ratschlag Bewilligung eines Rahmenkredits für ein Impulsprogramm zur Förderung elektronischer Behördengänge und Verwaltungsverfahren 2012 – 2015, E-Government-Strategie und Aktionsplan II.

<sup>5</sup> Im Rahmen des Impulsprogramms wurde zu diesem Zweck das Projekt „306 Rechtliche Grundlagen“ unter der Federführung der Staatskanzlei gestartet. Dieses hat zum Ziel zu prüfen, ob und wenn ja welcher rechtliche Regelungsbedarf hinsichtlich der Bereitstellung durchgängiger elektronisch abwickelbarer Behördengänge besteht.

<sup>6</sup> §8, Abs. 1 bis 3 der Verfassung des Kantons Basel-Stadt, vom 23.03.2005 (Stand 01.07.2012).

<sup>7</sup> A) 153.260, Gesetz über die Information und den Datenschutz (Informations- und Datenschutzgesetz, IDG), vom 09.06.2010. B) Geschäftsordnung des Regierungsrates zum Gesetz über die Information und den Datenschutz (Geschäftsordnung Information und Datenschutz) vom 27.09.2011. C) Verordnung über die Information und den Datenschutz (Informations- und Datenschutzverordnung, IDV) vom 09.08.2011. D) Verordnung über den Datenmarkt vom 12.07.2005.

<sup>8</sup> A) Gesetz über das Archivwesen (Archivgesetz) vom 11.09.1996. B9 Verordnung über die Registraturen und das Archivieren (Registratur- und Archivierungsverordnung) vom 13.10.1998.

- 
- Handlungsdruck durch das imageförderliche Labeling vieler IT-Entwicklungen im öffentlichen Bereich mit dem Begriff E-Government (Standortmarketing der Kantone, E-Government-Studien/-Umfragen, usw.)
- Bewerbung von E-Government-Lösungsanbietern aus wirtschaftlichen Interessen.

Zahlreiche Studien<sup>9</sup> und Publikationen<sup>10</sup> belegen die Dynamik dieses E-Government-Booms. Der Kanton Basel-Stadt will sich diesem Trend nicht entziehen, sondern ihn positiv nutzen.

### **3.6 IT-strategische Rahmenbedingungen**

In der Informatikstrategie des Kantons Basel-Stadt<sup>11</sup> sind die strategischen Informatikziele in drei Gruppen oder „Sichten“ eingeteilt: Aussensicht, Innensicht, Unterstützungssicht. Der Aussensicht kommt dabei das Primat zu. Die E-Government-Strategie konkretisiert die Umsetzung der in der Informatik-Strategie formulierten Ziele bezüglich der Anforderungen der Bevölkerung und Wirtschaft an den Kanton.

---

<sup>9</sup> Beispiele von Studien zum Thema: E-Gov-Trendbarometer, Berner Fachhochschule, 2005; Jährliche Studien zu E-Government, gfs.bern, seit 2007.

<sup>10</sup> Beispiele von Publikationen zum Thema: E-Government, Scheer/Kruppke/Heib, Springer-Verlag 2003; Wachstumsmarkt Alter, Gassmann/Reepmeyer, Hanser-Verlag, 2006.

<sup>11</sup> Vom Regierungsrat am 04.09.2007 beschlossen (RRB 07/28/6)

## 4. Vision für E-Government

### 4.1 E-Government Vision 2020

Der Kanton Basel-Stadt setzt E-Government aktiv und neu gestaltend ein, indem er die Bereiche **Transaktion, Partizipation und Kommunikation** mit Unterstützung moderner Mittel gezielt ausbaut. Damit ist er ein verlässlicher Partner für Bevölkerung, Wirtschaft sowie für andere Behörden:

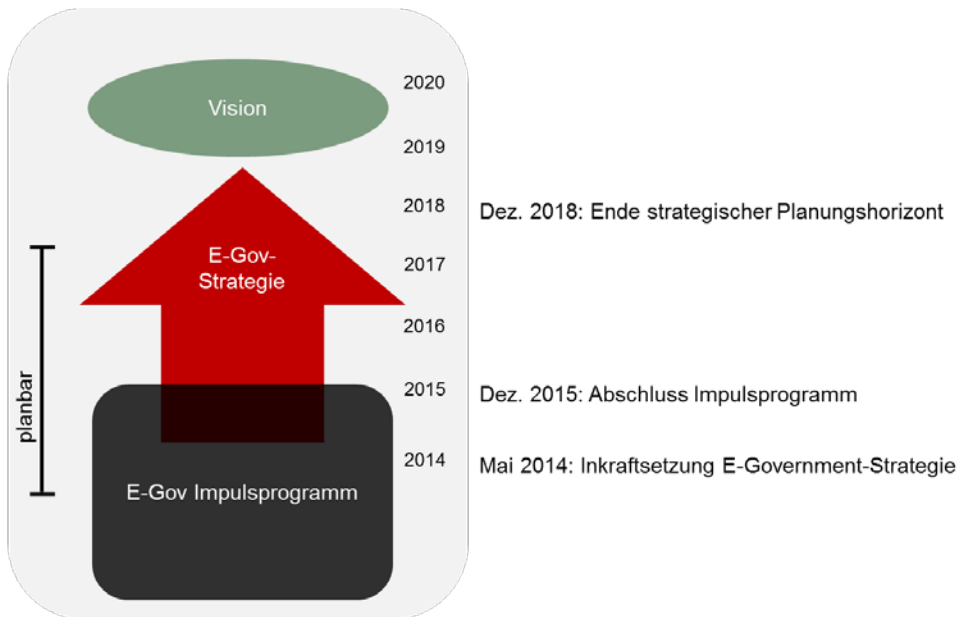
- **Transaktion:**  
Der Kanton Basel-Stadt tritt mit einem einheitlichen Erscheinungsbild auf. Sein E-Government-Angebot ist intuitiv und adressatengerecht aufbereitet. Der Kanton ermöglicht einen einfachen, unkomplizierten und sicheren Zugang zu seinen Leistungen. Er wickelt seine Transaktionen mit den externen und internen Anspruchsgruppen nach Möglichkeit durchgängig elektronisch ab. Die internen Abläufe sind koordiniert und die Prozessqualität entsprechend hoch.
- **Partizipation:**  
Der Kanton Basel-Stadt etabliert geeignete elektronische Kommunikationskanäle und fördert damit das wirksame Mitmachen und Mitdenken bei politischen Fragestellungen.
- **Kommunikation:**  
Der Kanton informiert seine Anspruchsgruppen aktiv und offen und tritt mit ihnen in den Dialog.

Beim **Auf- und Ausbau** seines E-Government-Angebots berücksichtigt der Kanton Basel-Stadt bestehende organisatorische sowie technische Standards. Er initiiert organisatorische Optimierungen und unterstützt diese mit den geeigneten Technologien. Bewährte Technologien nutzt er mehrfach und damit wirtschaftlich. Gleichzeitig erkennt er frühzeitig neue Entwicklungen im Bereich E-Government und ist in der Lage, im Rahmen seiner Aufgaben rechtzeitig auf ein sich änderndes Umfeld zu reagieren.

**Datenbestände** verwaltet der Kanton professionell, sicher und ohne unnötige Redundanzen. Er gewährleistet den vollumfänglichen Persönlichkeitsschutz. Er fördert die elektronische Nutzung von offenen Informationsbeständen durch die Öffentlichkeit.

## 4.2 Entwicklungspfad zur E-Government-Vision

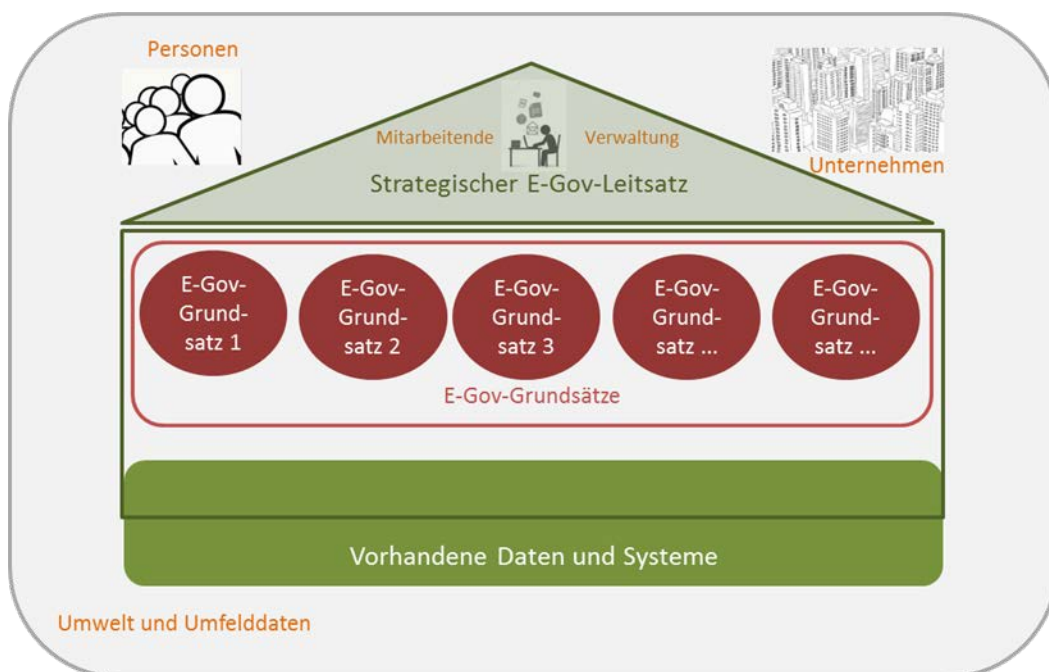
Folgender Entwicklungspfad zeigt auf, dass bis zur Erreichung der **Vision im Jahre 2020** in folgenden Zwischenschritten vorgegangen wird:



## 5. Grundsätze

### 5.1 Leitsatz zur E-Government Vision 2020

Die nachfolgende Grafik zeigt die **drei hauptsächlichsten Anspruchsgruppen** von E-Government im Kanton Basel-Stadt (Verwaltung, Einzelpersonen und Unternehmen). Letztere **muss** die bestehende „externe“ Umwelt und die heute verwaltungsintern vorhandenen Daten und Systeme berücksichtigen. Dazu formuliert die E-Government-Strategie einen übergreifend gültigen strategischen E-Government-Leitsatz und acht E-Government-Grundsätze.



Der Leitsatz für alle Handlungen auf dem Weg zur E-Government-Vision lautet:

Auf dem Weg zur Realisierung der E-Government-Vision 2020 unterstützt und/oder automatisiert der Kanton Basel-Stadt seine Dienstleistungen, Kommunikations- und Partizipationsangebote mit E-Government dort,

- wo Nutzen für die Anspruchsgruppen bzw. die Kundinnen und Kunden der Kantonsverwaltung Basel-Stadt generiert werden kann,
- wo sich Prozesse wirtschaftlich und mit elektronischer Technologie optimiert implementieren und betreiben lassen.

## 5.2 E-Government-Grundsätze

Strategische E-Government-Grundsätze sind einerseits **Leitlinien für alles Handeln** auf dem Weg zur Erreichung der E-Government-Vision (oder einem Zwischenschritt dazu). Gleichzeitig sind sie das kommunikative **Hilfsmittel**, um die gesetzten Schwerpunkte allen Anspruchsgruppen bewusst zu machen.

Die Grundsätze sind in ihrer Reihenfolge nicht priorisiert, werden aber zur Übersichtlichkeit in drei Gruppen zusammengefasst:

- Nutzenstiftung nach Aussen
- Leistungsoptimierung
- Unterstützung

### 5.2.1 Nutzenstiftung nach Aussen

#### Grundsatz 1: Externer Kundennutzen

Es steht der externe Kundennutzen für Einzelpersonen und Unternehmen im Vordergrund. Nur wenn ein solcher realisierbar ist, sollen die betroffenen internen Prozesse optimiert und mit neuen technologischen Mitteln unterstützt werden.

#### Grundsatz 2: Förderung der Partizipation

Die Partizipation von Einwohnerinnen und Einwohnern wird gefördert, um deren Meinungsbildung, Kommentierung, Mitarbeit und Interaktivität zu erhöhen. Dazu sollen E-Government-Vorhaben möglichst einen externen Partizipationsaspekt beinhalten (Information/Interaktion über Social Media, situationsbezogene Verbesserungsmeldungen der Bevölkerung, georeferenzierte Kommentierungen zu Planungen und Baueingaben, E-Voting, usw.). Dies entsprechende Reaktionsfähigkeit der Verwaltung über geeignete Kommunikationskanäle wird sicher gestellt.

#### Grundsatz 3: Öffnung von Verwaltungsdaten (Open Government Data)

Verwaltungsdaten werden zur wissenschaftlichen und wirtschaftlichen Nutzung öffentlich zur Verfügung gestellt, wenn dies rechtlich zulässig und sicher ist und mit verhältnismässigem Aufwand umgesetzt werden kann.

#### Grundsatz 4: Ermöglichung des individualisierten Behördenzuganges

Der Behördenzugang für Kundinnen und Kunden des Kantons ist individualisiert und einfach. Dazu werden die E-Government-Services entsprechend ausgebaut (Kundenkonto, Benachrichtigungsdienst, Online-Einsicht für Status von Geschäften, etc.) und die nötigen rechtlichen Grundlagen geschaffen. Wo nötig, werden klassische und E-Zugänge parallel gepflegt, um keinen Ausschluss von Bevölkerungsgruppen zu provozieren.

### 5.2.2 Leistungsoptimierung

#### Grundsatz 5: Durchgängigkeit der Prozesse

Der Kanton wickelt Geschäftsprozesse mit Kundinnen und Kunden nach Möglichkeit durchgängig elektronisch, transparent und effizient ab. Soweit auf physische Prozesse verzichtet werden kann, werden diese ganz oder teilweise durch elektronische Prozesse ersetzt. Letztere bauen auf einer einheitlichen E-Government-Architektur und gemeinsamen, wiederverwendbaren Service-Standards auf. Der Kanton definiert und pflegt zur Förderung der Prozesskompatibilität mindestens auf oberster Stufe eine übergreifende Prozesslandkarte.

#### Grundsatz 6: Wiederverwendung von standardisierter Technologie

Getreu dem E-Government-Schweiz Grundsatz („einmal entwickeln, mehrfach nutzen“) werden E-Government-Services, Anwendungen und technische Mittel so beschafft und eingesetzt, dass



sie wiederverwendbar sind. Dazu müssen kantonsweit gültige Architekturen, Standards und Methoden festgelegt, gepflegt und eingehalten werden.

### **5.2.3 Unterstützende Grundsätze**

#### **Grundsatz 7: Kommunikation aus einem Guss**

Alle E-Government-Angebote werden nach übergreifenden Vorgaben abgestimmt, damit der Kanton einen attraktiven und adressatengerechten Auftritt hat. Dazu werden Kommunikationsverantwortlichkeiten, Regeln und Designvorgaben festgelegt und in allen E-Government-Services eingehalten.

#### **Grundsatz 8: Steigerung der E-Government-Awareness**

Die E-Government-Leistungen sollen nicht nur angeboten werden, sondern müssen auch von internen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (die E-Government-Services mit- und weiterentwickeln, sowie diese betreiben) optimal unterstützt werden. Externe Anspruchsgruppen (Personen und Unternehmungen) müssen sich mit den neuen Angeboten zum Teil anders verhalten und organisieren. Dazu sind laufende Massnahmen zur Steigerung der Awareness nötig.

### **5.2.4 Mögliche spätere E-Government-Grundsätze**

Weitere Grundsätze können ab 2018 hinzukommen, wenn die E-Government-Strategie aktualisiert wird. Sie können bestehende Grundsätze ergänzen oder solche ersetzen.

## 6. Umsetzungsschwerpunkte

Mit dem seit 2012 laufenden Impulsprogramm E-Government werden diverse zentrale Bausteine für die Entwicklung und Ausbreitung des E-Governments gesamtkantonal zur Verfügung gestellt. Diese Bausteine beinhalten die Bereitstellung technischer Services wie beispielsweise das Kundenkonto oder die E-Rechnung sowie die Bereitstellung organisatorischer Services wie beispielsweise ein kantonal standardisiertes Prozess- und Anforderungsmanagements oder die Prüfung der rechtlichen Grundlagen, wobei insbesondere der Informations- und Datenschutz eine zentrale Rolle spielt.

Die Entwicklung dieser technischen und organisatorischen Bausteine wird aus dem Impulsprogramm angestossen und gemeinsam mit Pilotdienststellen erprobt und verbessert. Die gesamtkantonale Einführung und bedarfsgerechte Weiterentwicklung derselben gilt es über das Impulsprogramm hinaus mit konkreten Projekten voranzutreiben. Der Kanton setzt hierfür drei Schwerpunkte:

- Auf- und Ausbau des individuellen Behördenzugang für Einzelpersonen und Unternehmen
- Optimierung der verwaltungsinternen Geschäftsbearbeitung
- Partizipation: Einbezug von Einzelpersonen und Unternehmen über die geeigneten Kommunikationskanäle

### Individueller Behördenzugang

Das Kundenkonto für Einzelpersonen und Unternehmen spielt im E-Government eine wichtige Rolle. Diese beiden Hauptanspruchsgruppen der kantonalen Verwaltung sollen zukünftig alle Dienstleistungen, die unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen sinnvoll elektronisch zur Verfügung gestellt werden können, über **einen zentralen Zugang** abwickeln können. Ob für die angefragte Bewilligung nun das Amt A oder B zuständig ist, soll die Kundinnen und Kunden nicht kümmern müssen. Gebühren sollen, wenn möglich bereits bei der Leistungsbestellung online (E-Payment oder E-Rechnung) bezahlt werden können. Die Kinder können über das Portal für die Schule angemeldet und die Skier oder Snowboards fürs Skilager, welche das Jugend- und Sportamt anbietet, können direkt bestellt werden. Schreiben an die Eltern können – wenn gewünscht – im elektronischen Postfach abgefragt oder Informationen, wie „wo gibt es freie Krippenplätze“ können eingesehen werden, ohne die entsprechende Internetseite suchen zu müssen. Zudem haben die Kundinnen und Kunden jederzeit die Übersicht über bereits bezahlte und noch offene Gebühren, können den Steuer-Kontostand abfragen, den Bearbeitungsstatus eingereicherter Bewilligungen einsehen oder Termine mit der Verwaltung reservieren – sei es für die Vorführung eines Autos oder einen Beratungstermine des Sozialdienstes.

Den Kundinnen und Kunden werden alle Dienstleistungen in übersichtlicher und attraktiver Form angeboten. Dabei hat die **einfache Bedienbarkeit und die Unterstützung aller Endgeräte** (PC, Tablet, Smart Phone) eine hohe Priorität. Den zunehmend mobilen Lebenswelten ist mit diesem Angebot Rechnung zu tragen.

### Optimierte Geschäftsbearbeitung

Mit einem attraktiven und nach den individuellen Bedürfnissen ausgerichteten Behördenzugang sollen die Kundinnen und Kunden der kantonalen Verwaltung motiviert werden, Geschäfte und Interaktionen mit dem Kanton elektronisch anzustossen. Dies ermöglicht dem Kanton in vielen Bereichen eine standardisierte Geschäfts-Entgegennahme und –Übernahme sowie anschließende -Weiterverarbeitung. Damit kann die Service- und Datenqualität und somit die Kundenzufriedenheit erhöht werden. Die Informationen eines Antrags müssen dank elektronischer Entge-

gennahme nicht mehr manuell in eine Fachanwendung eingegeben werden, die Dossiereröffnung, –ablage und -suche kann massgeblich erleichtert und Auswertungen über den Geschäftsverlauf können einfach erstellt werden. Damit dieser Nutzen erzielt werden kann, müssen die bestehende Abläufe systematisch überprüft und gegebenenfalls angepasst werden. Dabei sind insbesondere **organisations- und departementsübergreifende Prozesse** sorgfältig zu analysieren. Fragen wie

- Können/dürfen Dossiers elektronisch departementsübergreifend weitergereicht werden?
- Können/dürfen andere Bereiche in „mein“ Dossier Einsicht erhalten?
- Können/dürfen externe (Anwälte, Vertrauensärzte) über einen sicheren Zugang auf Dossier zugreifen?

müssen gesamtkantonal beantwortet werden.

Die Verbesserung der (organisationsübergreifenden) elektronische Zusammenarbeit (intern und extern) ist ein wichtiger Teil einer effizienten und kundenfreundlichen Leistungserbringung.

Nicht nur externe Kundinnen und Kunden sind sich mittlerweile gewohnt, über mobile Geräte zu kommunizieren, einzukaufen oder Reisen zu planen. Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der kantonalen Verwaltung möchten mobile Arbeitstechniken nutzen. Insbesondere für Personen im Aussendienst bedeutet der mobile Zugriff auf die relevanten Daten und Dossiers sowie die mobile Daten- und Informationseingabe eine gewinnbringende Unterstützung. Damit müssen unterwegs erhobene Informationen – sei es nun Text, Bild oder Ton - nicht erst in einem zweiten Schritt vor dem PC protokolliert werden, sondern können direkt vor Ort ins entsprechende Fachsystem eingespielen werden.

## Partizipation

Die zunehmend elektronisch und mobil geprägten Lebenswelten eröffnen mannigfaltige Perspektiven für die Verwaltung selbst sowie für ihre Anspruchsgruppen. Dank der Etablierung geeigneter Kommunikationskanälen können Einwohnerinnen und Einwohner Schäden an Strassen, Beleuchtung oder Spielplätzen georeferenziert und mit Foto melden. Einzelpersonen und Unternehmen können zu aktuellen Themen wie der Gestaltung und Nutzung des öffentlichen Raums oder der Verkehrsführung u.a. Stellung nehmen. Stimmberechtigte können elektronisch abstimmen.

Nach Bedarf können Communities gebildet werden, welche beispielsweise die Übersetzung des Kantonsinternet-Auftritts in die Sprachen der in Basel lebenden Bevölkerung übersetzen helfen: Türkisch, Portugisisch, Spanisch, Arabisch u.s.w..

Und mit der zur Verfügungstellung der nicht datenschutzrelevanten Daten (Open Government Data) animiert der Kanton Unternehmen und Privatpersonen zur Entwicklung von unterschiedlichsten Anwendungen (Apps) und fördert damit Innovation.

## **7. Erfolgsmessung von E-Government**

### **7.1 Nutzen und Erfolgsindikatoren**

Das zentrale Ziel der E-Government-Strategie ist die Nutzenstiftung für Unternehmen, Bevölkerung und Verwaltung im Rahmen der kantonalen Leistungsaufträge und ihrer gesetzlichen Vorgaben. Eine reine Zielerreichungsprüfung greift für E-Government-Vorhaben zu kurz. Deshalb wurden folgende Nutzenbereiche definiert:

- Nutzen für Bevölkerung und Wirtschaft
- Attraktive Verwaltung mit optimierten Prozessen
- Positives Image des Kantons
- Bedarfsgerechter E-Government-Betrieb

Deren Erfolg wird mit quantitativen und qualitativen Indikatoren beurteilt, welche unter der Federführung der Fachstelle E-Government erarbeitet werden. Die gesamthafte Erfolgsmessung wird unter Federführung der Konferenz für Organisation und Informatik mindestens alle fünf Jahre durchgeführt und im Informatik Controlling Bericht (ICB) zuhanden des Regierungsrates dokumentiert. Externe Rankings können für die Erfolgsmessung miteinbezogen werden.

### **7.2 Erfolgsmessung**

Die gesamthafte Erfolgsmessung wird mindestens alle 5 Jahre durchgeführt. Eine Erstbeurteilung wird im 2015 durchgeführt. Die KOI bestimmt, wer die Erfolgsmessung durchführt. Externe Rankings können für die Erfolgsmessung miteinbezogen werden.