
Vereinigung St. Galler Gemeindepräsidentinnen und Gemeindepräsidenten (VSGP)

Presse-Rohstoff

Innovatives IT-Kennzahlensystem als Orientierungshilfe für Gemeinden

Kanton und Gemeinden erarbeiten mit dem ISG Institut St. Gallen
kantonsweiten IT-Benchmark

ST. GALLEN, 12. FEBRUAR 2009. Seit Anfang der 90er Jahre des letzten Jahrhunderts hat die Verbreitung moderner Informationstechnologien (IT) bedeutend zugenommen. Die hohe Verfügbarkeit der IT ist gerade in öffentlichen Einrichtungen eine der wesentlichen Voraussetzungen für Initiativen zur Modernisierung des öffentlichen Sektors (eGovernment). Im eGovernment-Report 2007, den die EU-Kommission alljährlich erstellt, rangiert die Schweiz wiederum auf den hintersten Plätzen. Die hoch technologisierte Schweiz bekundet bei der Umsetzung von eGovernment grössere Mühe als Länder wie Slowenien, Portugal oder Estland. Und dies, obwohl andere Indikatoren zur Informationsgesellschaft – z.B. Computerdichte, Breitbandabdeckung, IKT-Ausgaben – auf einen hohen Entwicklungsstand der Schweiz hinweisen.

Eine wichtige – wenn auch nicht die alleinige – Ursache für das schlechte Abschneiden der Schweiz im eGovernment ist die besonders ausgeprägte föderalistische Struktur der Schweiz. Der Kanton St. Gallen und die Gemeinden im Kanton verfolgen daher seit mehreren Jahren eine IT-Verbundstrategie. Sie betreiben gemeinsame IT-Infrastrukturen und IT-Anwendungen und führen gemeinsame Projekte durch. «Mittels einer übergreifenden Vernetzung der Verwaltungsstellen gewährleisten wir, dass alle St. Galler IT-Akteure auf kommunaler und kantonaler Stufe am selben Strick ziehen», sagt St. Galler Regierungsrat Martin Gehrer, Departementschef Finanzdepartement und Vorsitzender des eGovernment Kooperationsgremiums.

Langjährige Kooperation

Ziel der IT-Verbundstrategie ist es, die Verwaltungstätigkeit dank des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnologien so bürgernah, effizient und wirtschaftlich wie möglich zu gestalten. Zudem könnten die Gemeinden die IT-Herausforderungen der Zukunft nicht im Alleingang, sondern nur gemeinsam bewältigen, sagt Beat Tinner, Gemeindepräsident der Gemeinde Wartau, Präsident VSGP und Mitglied des Lenkungsausschusses eGovernment Kooperationsgremium. «IT ist Chefsache. Deshalb kooperieren die St. Galler Gemeindepräsidenten seit 30 Jahren im Bereich der IT», führt Tinner aus.

Unterschiedliche Anspruchsgruppen und Zielsetzungen

Um die Umsetzung der IT-Verbundstrategie zu überwachen, wurde im Jahr 2006 die St. Galler eGovernment Geschäftsstelle etabliert. Zwei Jahre später beauftragten die VS GP und das eGovernment Kooperationsgremium das ISG Institut St. Gallen und das Beratungsunternehmen PricewaterhouseCoopers 2008 mit einer Studie, die darauf abzielte, die Wirtschaftlichkeit der IT-Verbundstrategie auf Ebene der Einzelgemeinde zu messen und zu beurteilen.

«Kernmotiv der Untersuchung war es, Verbesserungspotenziale aufzuzeigen und aus diesen Erkenntnissen für die verschiedenen Zielgruppen Massnahmen abzuleiten», sagt Oliver Fiechter vom ISG Institut. Dabei wurden für die unterschiedlichen Anspruchsgruppen der IT-Verbundstrategie unterschiedliche Schwerpunkte definiert:

- Die Vereinigung der St. Galler Gemeindepräsidentinnen und Gemeindepräsidenten (VS GP) legte ein besonderes Augenmerk auf die Einstellungen der Gemeinden gegenüber der IT-Verbundstrategie. Die Resultate der Befragung bieten der VS GP die Grundlage für ein Steuerungsinstrument. Damit soll die Umsetzung der übergeordneten IT-Verbundstrategie künftig verfolgt werden.
- Die Verwaltungsrechenzentrum AG (VRSG) sollte wichtige Erkenntnisse über den Wert ihrer Leistungen erhalten, indem die Nutzeneffekte der IT auf Stufe der Anwender ermittelt wurden.
- Die eGovernment Geschäftsstelle des Kantons St. Gallen sollte anhand der Ergebnisse den Umsetzungsgrad der eGovernment-Strategie überprüfen können. Zudem geben die Angaben Hinweise zur Registerharmonisierung, deren Stand und zu allfälligen Umsetzungsschwierigkeiten.
- Die Gemeinden erhalten aus den Resultaten der Erhebung neue Informationen über die eigene IT-Effizienz. Das Kostenbenchmark ermöglicht es ihnen, sich einzuordnen und Ansätze zur Optimierung abzuleiten, damit sich die Planungsgrundlagen für Gemeinden im Bereich IT verbessern.

Als Grundlage für die Bearbeitung dieser Aufgabenstellung wurden sowohl quantitative als auch qualitative Leistungsdaten der IT von allen Gemeinden erhoben. Ein eigens für die spezifischen St. Galler Verhältnisse realisiertes Kostenbenchmarking erlaubt es zudem, wichtige Kostenvergleiche innerhalb der St. Galler Gemeinden anzustellen.

Optimierungspotenziale identifiziert

Der Studie zufolge sind die Gemeindepräsidenten mit der IT-Verbundstrategie zufriedener als ihre IT-Verantwortlichen (60% vs. 52% auf einer Skala von 1-100%). «Dies deutet darauf hin, dass die IT-Verbundstrategie bislang eher ein politisches Bekenntnis ist, das von „Politikern“ gestaltet wird, als ein praktisches Konzept, welches bis auf fachtechnische Ebene Wirkung zeigt», sagt Dr. Thomas Scheiwiler, Partner PricewaterhouseCoopers Zürich. In diesem Bereich hat die Studie wichti-

ge Ansatzpunkte aufgezeigt, um den IT-Verbund näher an den Anwender heranzuführen und seinen Nutzen direkt erlebbar zu machen.

Als zentralen Nutzen der IT-Verbundstrategie sehen die Befragten, dass sie die eigene IT mit der IT anderer Gemeinden vergleichen können. Nebst dieses Erkenntnis- und Erfahrungsaustausches versprechen sich vor allem kleinere Gemeinden einen verbesserten Zugang zu erprobten IT-Lösungen.

Nachholbedarf zeigt sich vor allem beim Nutzen der IT für Einwohner und Unternehmen. Die IT wird nach wie vor stark vom Qualitäts- und Prozessdenken dominiert. Die St. Galler Gemeinden wünschen eine fokussierte Ausrichtung der IT am Nutzen ihrer Kunden, den Einwohnern und Unternehmen. Konstruktive Ansatzpunkte für das eGovernment sind damit gegeben und auch gefordert.

VRSG technologisch zufriedenstellend

Die VRSG macht in der Erfüllung von IT-Grundeigenschaften einen guten Job. Verbesserungspotenziale bestehen gemäss den Studienergebnissen jedoch in der Kundennähe sowie in der Innovation und der Flexibilität betreffend Kundenwünsche. Hier empfiehlt die Studie der VRSG, ihre Kundenzufriedenheit und den von ihnen realisierten Kundennutzen mit geeigneten Instrumenten zu überwachen und Massnahmen zu ergreifen, die direkt an den individuellen Bedürfnissen der Einzelgemeinde ansetzen.

Grundhaltung in Sachen eGovernment eher abwartend

Überwiegend sehen sich die St. Galler Gemeinden betreffend eGovernment in einer abwartenden Position. Verantwortlich dafür sind in erster Linie die Kosten, mit denen die Befragten rechnen. Zustimmung herrscht jedoch darüber, dass das eGovernment neue Serviceangebote ermöglicht, was sich wiederum positiv auf das Image einer Gemeinde auswirkt. Weiteren Nutzen sehen die Befragten zudem in der verbesserten und vereinfachten Zusammenarbeit zwischen den Gemeinden. Richtig eingesetzt könne eGovernment den Gesamtnutzen für Einwohner und Unternehmen erhöhen und damit einen wichtigen Beitrag leisten, um die gewünschten strategischen IT-Ziele zu erfüllen.

Kantonsweiter Benchmarkpool

Die bei der Studie generierten Daten sollen nun als Grundlage für den Aufbau eines kantonalen Benchmark-Pools weiterverwendet werden. Dieser kann für ein kontinuierliches Controlling der eGovernment-Strategie genutzt werden. Dadurch erhalten die St. Galler Gemeinden ein webbasiertes Werkzeug zur Analyse und Messung ihrer IT-Effizienz. Mittels digitaler Scorecards beziehen die Entscheidungsträger aus den einzelnen Gemeinden wichtige Vergleichsgrössen für die Optimierung ihrer IT-Prozesse.

Dieser Benchmarkpool dient aber nicht nur als Vergleichsbasis für die einzelnen Gemeinden, sondern in aggregierter Form auch als Datengrundlage für das Monitoring von eGovernment-Gesamtentwicklungen auf Stufe der eGovernment-Geschäftsstelle und der VSGP. Ganz im Sinne der IT-Verbundstrategie können dadurch die Kooperationsfähigkeit zwischen den St. Galler Ge-

meinden auf kommunaler Ebene gestärkt und der konstruktive Austausch über unterschiedliche Staatsformen hinweg (Gemeinde/Kanton) entscheidend gefördert werden.

Eine Kurzfassung der Studie ist bei untenstehenden Adressen erhältlich.

Für weitere Informationen:

**Vereinigung St. Galler Gemeindepräsidentinnen
und Gemeindepräsidenten (VSGP)**

Herr Beat Tinner

Präsident

Poststrasse 51 / Postfach

9478 Azmoos

Tel.: 081 750 20 60

beat.tinner@wartau.ch

Für fachliche Fragen:

ISG Institut AG

Herr Oliver Fiechter

Geschäftsleitung

Bahnhofstrasse 8

9000 St. Gallen

Tel.: 071 228 78 00

oliver.fiechter@isg-institut.ch

Über das ISG Institut

Die ISG Institut AG St. Gallen hat im Jahr 2007 die Schweizer IT Performance Initiative (www.it-performance.ch) ins Leben gerufen und schweizweite Studien über die Situation der IT in den Gemeinden der Schweiz durchgeführt. Zentrale Erkenntnis der Studie war, dass nicht so sehr die technische Ausstattung (harte Faktoren) der IT-Abteilung ausschlaggebend für den effizienten Mitteleinsatz sind. Die Fähigkeiten und Kompetenzen der Mitarbeitenden der Gemeinde und der IT-Abteilungen haben ebenfalls einen erheblichen Einfluss auf die Effizienz des IT-Einsatzes innerhalb einer Gemeinde. Vor diesem Hintergrund hat das ISG Institut FIT entwickelt, ein ganzheitliches Analyse- und Bewertungsmodell für die Verwaltungs-IT. FIT bewertet nicht nur die technologischen Aspekte, sondern berücksichtigt auch den subjektiven Nutzwert (soft factors) der IT.

Gerne stellen wir Ihnen das Summary zur Medienorientierung „IT FIT St. Gallen“ als PDF-File zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich an Frau Sabrina Sutter: sabrina.sutter@isg-institut.ch