

29.04. 2019

Studie von Ategra Research über Digitalisierungsfortschritte in Kantonalen Verwaltungen

Von PPS

Wenig digitaler Konsens bei Kantonsverwaltungen

Eine Forschungsstudie von Ategra Research zeigt: Innerhalb der Kantonsverwaltungen gibt es sehr unterschiedliche Fortschritte bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen. Kaum ein Kanton nutzt derzeit einen produktübergreifenden Datenaustausch mittels normierter eCH-Schnittstelle. Das Automatisierungs-Potential mittels KI-Lösungen und Machine Learning ist vielen Verantwortlichen unbekannt. Für die Studie wurden mehr als 100 Personen aus allen Deutschschweizer Kantonsverwaltungen befragt.

(Zürich)(PPS) Nur ein Fünftel der in der Studie befragten Kantone hat sich entschieden, die Geschäftskontrolle flächendeckend bei allen Direktionen bzw. Departementen und Amtsstellen zu digitalisieren. Im Arbeitsalltag der öffentlichen Verwaltung ist der übergreifende Aspekt der Geschäftskontrolle (GeKo) beziehungsweise Geschäftsverwaltung (GeVer) sehr relevant. Solche Geschäfte können beispielsweise Anträge, Aufträge von anderen Stellen, Anfragen von Bürgern oder Journalisten, Gesetzesvorlagen, Beschwerden oder Rekurse und auch regelmässig wiederkehrende, periodische Aufgaben sein. Auf Amts-Ebene ist der Digitalisierungsgrad innerhalb der Kantone sehr unterschiedlich ausgeprägt. Das Spektrum reicht von volldigitalisierten Prozessen inklusive Posteingangs-Scanning bis hin zur individuellen Geschäftsfallbearbeitung mit einer Mischform aus Papier und Office-Anwendung wie beispielsweise MS Excel oder MS Outlook.

Gebremst wird die Digitalisierung aufgrund der Erfahrungen mit den eingesetzten Anwendungen. Die vier Software-Produkte mit dem grössten Marktanteil werden von den Anwendern teils sehr negativ bewertet. Die Kritik konzentriert sich bei allen auf die mangelnde Benutzerfreundlichkeit, aber auch Kosten und Performance sind ein Thema. Aus technologischer Sicht handelt es sich bei den vier Produkten um Client-Server-Lösungen. Da das Architekturmodell «Software as a Service» weiter an Popularität gewinnt, dürften in den nächsten Jahren einige dieser Softwarelösungen aufgrund ihrer veralteten Architektur verdrängt werden.

Die Studie zeigt, dass selbst bei denjenigen Kantonen, welche voll auf eine GeKo/GeVer-Anwendungssoftware setzen, in der Regel nur die internen Weiterleitungen vollautomatisch funktionieren. Extern läuft immer noch alles über E-Mail oder auf dem Papierweg. Die Studienteilnehmer berichten, dass nur diejenigen Zugriff auf die Dossiers und Dokumente haben, welche mit demselben GeKo/GeVer-Produkt arbeiten. Bisher nutzt kaum ein Kanton einen produktübergreifenden Datenaustausch, weder innerhalb des Kantons mittels eCH-Schnittstelle zu GeKo/GeVer-Produkten anderer Hersteller noch zu externen Partnern. Die heutigen Möglichkeiten eines systemübergreifenden Prozessablaufs zwischen unterschiedlichen GeKo/GeVer-Produkten oder zu kantonsexternen Partnerorganisationen (Bund, Gemeinden, andere Kantone, Ingenieurbüros, Verbände, etc.) sind nur ganz wenigen bekannt. Gerade auch in der öffentlichen Verwaltung sollten aufgrund möglicher Kosteneinsparungen, höherer Flexibilität, besserem Schutz vor Ausfällen, sowie geringerem Installations- und Aktualisierungsaufwand immer mehr Cloud-Angebote genutzt werden.

Binnen weniger Jahre hat sich der Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) mit Methoden des Machine Learnings rasant entwickelt. Entsprechende Anwendungslösungen auch in der Verwaltung sind inzwischen marktreif. Besonders interessant in Zeiten knapper Kantonskassen ist die Tatsache, dass Machine Learning-Lösungen kostengünstig umsetzbar sein können. Die vorliegende Befragung hat gezeigt, dass die Chancen und Einsatzmöglichkeiten bei den kantonalen Verwaltungen häufig noch unbekannt sind. Nur wenigen befragten Personen ist bewusst, dass der eigene Kanton bereits ein Pilotprojekt in Planung oder sogar in Umsetzung hat, wie das in 15 % der Kantone tatsächlich der Fall ist.

Methodik: Für diese Studie hat «ATEGRA research» mehr als 100 Personen des oberen Kaders der Verwaltungseinheiten von 19 Deutschschweizer

Kantonsverwaltungen zum Thema Geschäftskontrolle und Geschäftsverwaltung kontaktiert und über 65 davon ausführlicher befragt. Es wurden sowohl Verantwortliche auf Stufe Departement/Direktion, Staatskanzlei sowie auf Stufe Amtsstelle kontaktiert. Nicht berücksichtigt wurden Gerichte und kantonsnahe Betriebe.

Download Studie Aregra: [Download Studie Ategra Research \(PDF\)](#)

Pressekontakt:

ATEGRA AG
Kreuzstrasse 60
8008 Zürich

Kategorie

IT & Software & Neue Medien

Source URL: <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/studie-ategra-research-ueber-digitalisierungsfortschritte-kantonalen-verwaltungen>