

E-Government Aargau

Strategie



Inhalt

	Vorwort	5
01	Einleitung	6
1.1	Anlass	
1.2	Ausgangslage	
1.3	Zweck, Geltungsbereich und Umsetzungszeitraum der Strategie	
1.4	Begriffe im E-Government	
02	Rahmenbedingungen	8
2.1	E-Government-Strategie Schweiz	
2.2	Entwicklungsleitbild des Regierungsrats 2013–2022	
2.3	Rechtliche Rahmenbedingungen	
2.4	Gesellschaftliche Rahmenbedingungen	
2.5	Organisatorische Rahmenbedingungen	
2.6	Technische Rahmenbedingungen	
03	Strategische Leitsätze und Ziele	10
3.1	Leitsätze	
3.2	Ziele	
04	Handlungsschwerpunkte	12
4.1	Verkehr mit der Bevölkerung	
4.2	Verkehr mit der Wirtschaft	
4.3	Verkehr zwischen den Behörden und verwaltungsinterner Verkehr	
4.4	Informationsangebot	
4.5	Politische Partizipation	
4.6	Umfassendes Reformverständnis	
4.7	Voraussetzungen schaffen	
05	Zusammenarbeit und Organisation	14
5.1	Kanton Aargau und Aargauer Gemeinden	
5.2	Zusammenarbeit Bund	
5.3	Zusammenarbeit Kantone	
5.4	Zusammenarbeit Gemeinden	
5.5	Zusammenarbeit Wirtschaft	
06	Finanzierung	15
6.1	Grundsätze der Finanzierung	
6.2	Finanzierung der Fachstelle E-Government Aargau	
6.3	Finanzierung der E-Government-Projekte	
07	Strategieumsetzung	16
7.1	E-Government-Portfolio	
7.2	Controllingbericht zur Strategieumsetzung	
7.3	Kommunikation der Strategieumsetzung	
7.4	Umsetzungsorgane	
08	Ergänzende Strategien	17
	Anhang I – Glossar	18
	Anhang II – Referenzliste	20

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren

Die Entwicklung von Informations- und Kommunikationstechnologien schreitet rasant voran. Dank Smartphones, Tablets und Notebooks ist es uns heute jederzeit und überall möglich, Informationen oder Dienstleistungen online zu beziehen. Viele Einwohnerinnen und Einwohner sowie Unternehmen können und wollen nicht auf diese gewohnten Annehmlichkeiten verzichten. Ein hoher Anspruch an Erreichbarkeit, Kommunikation und Verfügbarkeit sind so zu einem gesellschaftlichen Bedürfnis geworden, dem sich auch die öffentlichen Verwaltungen stellen müssen.

Angesichts neuer Aufgaben und steigender Anforderungen an die Servicequalität der Verwaltungsdienstleistungen müssen die Verwaltungen dazu ihre Leistungsfähigkeit laufend erhöhen. Mit E-Government wird eine

nachhaltige Verbesserung der Geschäftsprozesse unter Einbezug aller föderalen Ebenen (Bund, Kanton, Gemeinden) angestrebt. Unseren Fokus richten wir aber nicht nur auf die Verwaltung, sondern orientieren uns an den Bedürfnissen der Bevölkerung und der Wirtschaft.

Die vorliegende E-Government-Strategie Aargau wurde von den kantonalen Departementen, den Gemeindepersonal-Fachverbänden und der Gemeindeammänner-Vereinigung des Kantons Aargau in partnerschaftlicher Zusammenarbeit erstellt. Sie definiert die Ziele und Handlungsschwerpunkte für die gemeinsame Umsetzung von digitalisierten Lösungen und Prozessen. Eine intensive Zusammenarbeit im Bereich E-Government soll dazu beitragen, dass der Aargau ein attraktiver Wohn- und Wirtschaftsstandort bleibt.



Roland Brogli
Landammann und Vorsteher des Departements
Finanzen und Ressourcen

Vorsitzender der Steuerung
E-Government Aargau



Raymond Tellenbach
Vertreter der Gemeindeammänner-Vereinigung
und Stadtammann Bremgarten

Mitglied der Steuerung
E-Government Aargau

01 Einleitung



1.1 Anlass

Die Rahmenvereinbarung für die E-Government-Zusammenarbeit zwischen dem Kanton Aargau und den Gemeindepersonal-Fachverbänden im Kanton Aargau trat per 1. Januar 2013 in Kraft. Mit dieser Vereinbarung wurde eine neue Phase der Zusammenarbeit über die föderalen Ebenen hinweg eingeläutet, was zu Anpassungen der strategischen Ausrichtung führt: Die E-Government-Strategie Kanton Aargau aus dem Jahre 2011 soll zur E-Government-Strategie Aargau (Kanton und Gemeinden) werden.

1.2 Ausgangslage

Im Jahr 2007 wurde die E-Government-Strategie Schweiz^a vom Bundesrat verabschiedet, der dazugehörige Katalog von priorisierten Vorhaben definiert und die «Rahmenvereinbarung über die Zusammenarbeit von Bund und Kantonen» abgeschlossen. Die Kantone und der Bund einigten sich mit dieser Rahmenvereinbarung insbesondere auf das Sicherstellen einer koordinierten Umsetzung der E-Government-Strategie Schweiz, gemeinsame Standards für den Datenaustausch und das Gewährleisten von Datenschutz und Informationssicherheit. Diese Rahmenvereinbarung wurde per 1. Januar 2013 um weitere vier Jahre verlängert. Darin enthalten ist die Verpflichtung der Kantone, die Städte und Gemeinden in die E-Government-Aktivitäten in geeigneter Form miteinzubeziehen.

Die Struktur der E-Government-Strategie Aargau richtet sich nach den Vorgaben von E-Government Schweiz.¹

1.3 Zweck, Geltungsbereich und Umsetzungszeitraum der Strategie

Mit einer E-Government-Strategie Aargau wird eine Grundlage geschaffen, um E-Government im Aargau unter Berücksichtigung der wesentlichen Einflussfaktoren bedürfnisgerecht, zielgerichtet, koordiniert und effizient weiterentwickeln zu können. Dabei orientiert sich die Strategie an dem Entwicklungsleitbild des Regierungsrats 2013–2022^b, den Anforderungen der entsprechenden Zielgruppen, an den geltenden Rahmenbedingungen der kantonalen und kommunalen Verwaltungen sowie der E-Government-Strategie Schweiz. Der Zeitraum für die Umsetzung der E-Government-Strategie Aargau ist von 2014 bis 2022 festgelegt.

Die E-Government-Strategie Aargau gilt für die Departemente und die Staatskanzlei der kantonalen Verwaltung sowie – basierend auf der E-Government-Rahmenvereinbarung (siehe Kapitel 5) – für die Aargauer Gemeinden. Den Gerichten Kanton Aargau, dem Parlamentsdienst, der Finanzkontrolle, der Datenschutzbeauftragten und den selbständigen öffentlich-rechtlichen Anstalten wird empfohlen, ihre Vorhaben nach den Bestimmungen der Strategie zu richten.

1.4 Begriffe im E-Government

Die Verwaltungstätigkeit soll mit Hilfe der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) so bürgernah und so wirtschaftlich wie möglich gestaltet werden. Dies ist mit dem Begriff **E-Government** gemeint.

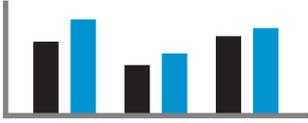
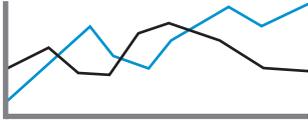
Der Ausbaugrad des elektronischen Angebots kann unterschieden werden in reine **Informationsangebote** (z.B. Veröffentlichung von Öffnungszeiten und Kontaktadressen) über **Transaktionen mit Medienbruch** (z.B. Download von Formularen für Anträge, welche in Papierform bei der Verwaltung eingereicht werden) bis hin zu vollständig automatisierten, **medienbruchfreien Transaktionen**. Medienbruchfrei bedeutet, dass die gesamte Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden elektronisch erfolgt, d.h. Anträge direkt elektronisch eingereicht und kostenpflichtige Leistungen online bezahlt werden können. Die verwaltungsinterne Weiterverarbeitung erfolgt ebenfalls digital.

Bei den Akteuren und ihren Beziehungen hat sich folgende Unterscheidung etabliert. Die Beziehung zwischen:

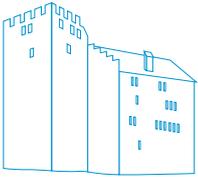
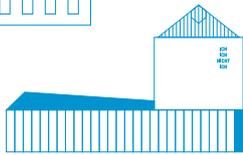
- Verwaltungen und Unternehmen wird als Government to Business (G2B) bezeichnet bzw. bei nicht wirtschaftlichen Institutionen als Government to Organisation (G2O);
- Verwaltungen und Einwohnerinnen und Einwohnern als Government to Citizen (G2C);
- Verwaltungen (Bund, Kantone, Gemeinden) als Government to Government (G2G) und innerhalb einer Verwaltung als Government internal (G-I).

1 Leitfaden E-Government, Geschäftsstelle E-Government Schweiz (www.egovernment.ch)

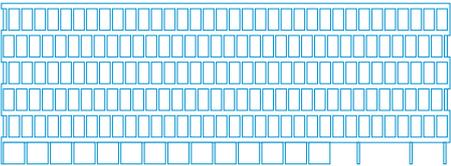
Wirtschaft



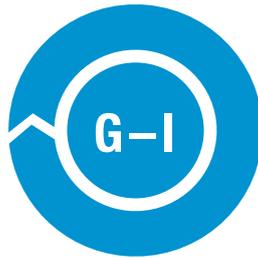
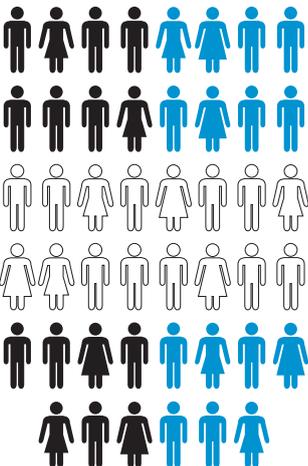
Institutionen



Campusneubau Brugg-Windisch



Bevölkerung



Bund
Kantone
Gemeinden



Abbildung 1: Akteure und Beziehungen im E-Government

02 Rahmenbedingungen



2.1 E-Government-Strategie Schweiz

Die E-Government-Strategie Schweiz verfolgt, in der Reihenfolge ihrer Bedeutung, drei strategische Ziele:

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 wichtigen – häufigen oder mit grossem Aufwand verbundenen – Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln.

Können Verwaltungsgeschäfte durchgängig elektronisch ohne Medienbrüche abgewickelt werden, so entstehen für die Unternehmen, für Privatpersonen und für die Verwaltung Erleichterungen dank Bürokratieabbau, womit vor allem Kosten gespart werden können. Der Einsatz von Online-Dienstleistungen ermöglicht verwaltungsintern raschere Entscheidungs- und Verarbeitungswege, weniger personalintensive Prozesse, eine schlankere Arbeitsorganisation und eine bessere Vernetzung der Datenbestände. Für die Bevölkerung und für die Wirtschaft resultieren benutzerfreundlichere Dienstleistungen, weder zeitlich noch örtlich eingeschränkter, rascherer und einfacherer Verkehr mit den Behörden sowie Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns.

Die Strategie basiert auf sieben zentralen Grundsätzen:

Orientierung an Leistungen und Geschäftsprozessen: Anstatt wenig koordinierter und teurer E-Government-Insellösungen werden gemeinsame Lösungen erarbeitet, die sich an ebenenübergreifendem Dienstleistungs- und Prozessverständnis orientieren. Hierzu ist ein standardisierter Umgang mit elektronischen Daten und Dokumenten von der Entstehung bis zur Archivierung nötig. Ebenfalls müssen Rechtssicherheit und Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns durch einen standardisierten Umgang gewährleistet sein.

Fokussierung und Priorisierung: Die E-Government-Umsetzung wird auf wenige Handlungsschwerpunkte ausgerichtet, die sich an den Bedürfnissen der Zielgruppen orientieren und nicht an den technischen Möglichkeiten.

Transparenz und Verbindlichkeit: Verantwortlichkeiten und Entscheidungsprozesse werden klar geregelt. Transparent geführte und regelmässig aktualisierte Planungsinstrumente stellen den stetigen Fortschritt sicher und ermöglichen die Nachvollziehbarkeit der Umsetzung.

Innovation dank Föderalismus: Das Potenzial innovativer Verwaltungsstellen wird genutzt und gleichzeitig wird mit gemeinsamem Vorgehen und definierten Organisationsstrukturen die übergeordnete Steuerung sichergestellt.

Einsparungen durch Mehrfachnutzung und offene Standards: Dank dem Prinzip «Einmal realisieren – mehrfach anwenden», offenen Standards und gegenseitigem Austausch werden die Investitionen optimal genutzt.

Zugang für alle: Die Erfüllung anerkannter Standards garantiert einen barrierefreien Zugang zu E-Govern-

ment-Lösungen auch für ältere Menschen und für Menschen mit Behinderungen.

Unterstützung der Entscheidungsträger: Konkrete Umsetzungs- und Steuerungsinstrumente ermöglichen den politischen und operativen Entscheidungsträgern ihre Verantwortung wahrzunehmen.

In der zugehörigen Rahmenvereinbarung^c zwischen dem Bund und den Kantonen sind die Regeln betreffend die Zusammenarbeit, die Mehrfachnutzung von Daten und Leistungen, die Einhaltung von Standards und des Datenschutzes sowie die Informationssicherheit geregelt.

2.2 Entwicklungsleitbild des Regierungsrats 2013–2022

Der Regierungsrat hat mit dem Entwicklungsleitbild 2013–2022^d Schwerpunkte und Zielsetzungen formuliert. Einen wesentlichen Beitrag leistet E-Government unter anderem zu den formulierten Herausforderungen:

- Die Knappheit an Ressourcen verlangt eine effektive Priorisierung.
- Der Aargau erfüllt seine Aufgaben effizient und bedarfsgerecht.
- Intensivierung der organisationsübergreifenden Zusammenarbeit:
 - a. Bereitstellung von bedürfnisorientierten und modernen Kommunikationstechnologien, um die Bevölkerung und die Wirtschaft besser einzubeziehen.
 - b. Damit wird die Transparenz des staatlichen Handelns gestärkt und die Abwicklung von Geschäften zwischen Bürgerinnen, Bürgern und kantonalen Stellen innerhalb der Verwaltung vereinfacht.
- Der Wirtschaftsstandort Aargau wird weiter gestärkt.

2.3 Rechtliche Rahmenbedingungen

Die Berücksichtigung der rechtlichen Voraussetzungen muss sichergestellt sein. Es sind dies:

- Zulässigkeit der elektronischen Verwaltungsverfahren (Formvorschriften)^e
- Sicherstellen des Datenschutzes (Persönlichkeitsschutz)^f
- Einsatz von elektronischen Unterschriften^g
- Gewährleisten der Barrierefreiheit und von alternativen Zugangskanälen^h
- Sicherstellen der Nachvollziehbarkeit des Geschäfts sowie Archivierung der elektronischen Informationenⁱ

Insbesondere die Gesetzgebung über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen (IDAG, VIDAG) enthält Bestimmungen, die für E-Government relevant sind. Zudem ist im Hinblick auf die Einführung der digitalen Signatur und der elektronischen Verwaltungsverfahren – unter Berücksichtigung der bundesrechtlichen Vorgaben – eine Anpassung der kantonalen und kommunalen Rechtsgrundlagen ins Auge zu fassen.

2.4 Gesellschaftliche Rahmenbedingungen

Die Schweiz ist Teil der mobilen Informationsgesellschaft. Mehr als 90 Prozent der Schweizer Bevölkerung haben heute Zugang zum Internet, Tendenz weiter steigend. Arbeit und Freizeit, Wirtschaft und Gesellschaft werden zunehmend durch die mobilen Angebote geprägt. Diese weltweite Entwicklung hat die Arbeitsabläufe in der Verwaltung verändert und auch die Ansprüche und Er-

wartungen der Öffentlichkeit an den Staat. Der Ausbau eines Online-Dienstleistungsangebots, das kundenorientiert, zeit- und ortsunabhängig genutzt werden kann, entspricht den Bedürfnissen von Unternehmen, Einwohnerinnen und Einwohnern.

2.5 Organisatorische Rahmenbedingungen

Die E-Government-Strategie Schweiz definiert: *«In prozessorientierten E-Government Anwendungen liegt ein grosses Potential zum Abbau von Bürokratie. Voll ausgeschöpft wird es allerdings erst, wenn auch die den Dienstleistungen zugrunde liegenden Prozesse auf ihre Notwendigkeit, auf Vereinfachungen und Standardisierungen überprüft werden. Wo E-Government und Prozessoptimierung Hand in Hand gehen, wird ein wichtiger Beitrag zur administrativen Entlastung geleistet.»*

Die Formen der Zusammenarbeit über bisherige Strukturen hinweg, wie im Standard eCH 0126ⁱ Rahmenkonzept «Vernetzte Verwaltung Schweiz» beschrieben, müssen zur Selbstverständlichkeit werden. Dieses Rahmenkonzept bildet das Grundlagendokument zur Verwaltungsmodernisierung in der föderalen Schweiz. Es wird aufgezeigt, wie die Modernisierungsziele der «E-Government-Strategie Schweiz» – administrative Entlastung der Unternehmen und Privatpersonen, Produktivität und Gesamtwirtschaftlichkeit – durch die organisationsübergreifende Vernetzung von Leistungen und Prozessen erreicht werden können.

Ein wichtiger Erfolgsfaktor für das Gelingen der Umsetzung der E-Government-Strategie Aargau sind die Mitarbeitenden der Verwaltungen. In vielen Bereichen verlangt E-Government ein neues Verständnis von Arbeit und Organisation. Dabei haben die Vorgesetzten eine wichtige Führungsrolle bezüglich der Förderung der Veränderung und der Schaffung eines motivierenden Umfelds für die Mitarbeitenden.

Die Verwaltungsstellen und deren Mitarbeitende werden in die E-Government-Projekte miteinbezogen. Nur so kann das in den Projekten erarbeitete Wissen erhalten und weitergetragen werden.

2.6 Technische Rahmenbedingungen

Die Fähigkeit zur Zusammenarbeit von verschiedenen Systemen, Techniken oder Organisationen ist eine zentrale Voraussetzung. Dazu ist die Einhaltung gemeinsamer Standards und Vorgaben notwendig.

- Die eCH-Standards^k werden eingehalten. Die breite Abstützung dieser Standards und die Verpflichtung des Bundes sowie aller Kantone auf deren Einhaltung machen diese Standards zum zentralen Element der Organisation und der technischen Umsetzung.
- Als Projektmanagementmodell wird HERMES^l eingesetzt. HERMES verbindet die organisatorischen Anforderungen sowie die der Informatiksystementwicklung und ist für jede Projektgrösse anwendbar.
- Es werden wo möglich keine redundanten Funktionen (Dienste) aufgebaut. Jedes E-Government-Projekt setzt die zu seinem Spezialgebiet gehörende Funktionalität um.² Diese Abstimmung wird vom IT-Board (Kanton), von den Gemeindepersonal-Fachverbänden (Fachgruppe Prozesse oder Präsidenten-Konferenz) unter Einbezug aller betroffenen Projektleitungen, der Architekturgruppe und der Informatikkonferenz Aargau koordiniert. Derart verabschiedete Standards sind verbindlich.
- Einbettung als Modul in die Gesamtarchitektur. Die E-Government-Infrastruktur ist ein Teil der gesamten Informatikinfrastruktur, die ihrerseits die «elektronische Verwaltung» (E-Government im wörtlichen Sinne) abbildet. Mit der im Frühling 2012 realisierten E-Government-Infrastruktur wurde das Ziel verfolgt, die grundlegenden Dienste (Basisdienste) in Form einer Schichtarchitektur aufzubauen und technisch mit den Fachanwendungen zusammenzuführen, sodass in Folgeprojekten E-Dienstleistungen etabliert werden können.

² In der Informatik häufig als «separation of concerns» bezeichnet; ein Architekturdiesign-Prinzip, welches zum ersten Mal von E. W. Dijkstra 1974 formuliert wurde und breite Akzeptanz genießt.

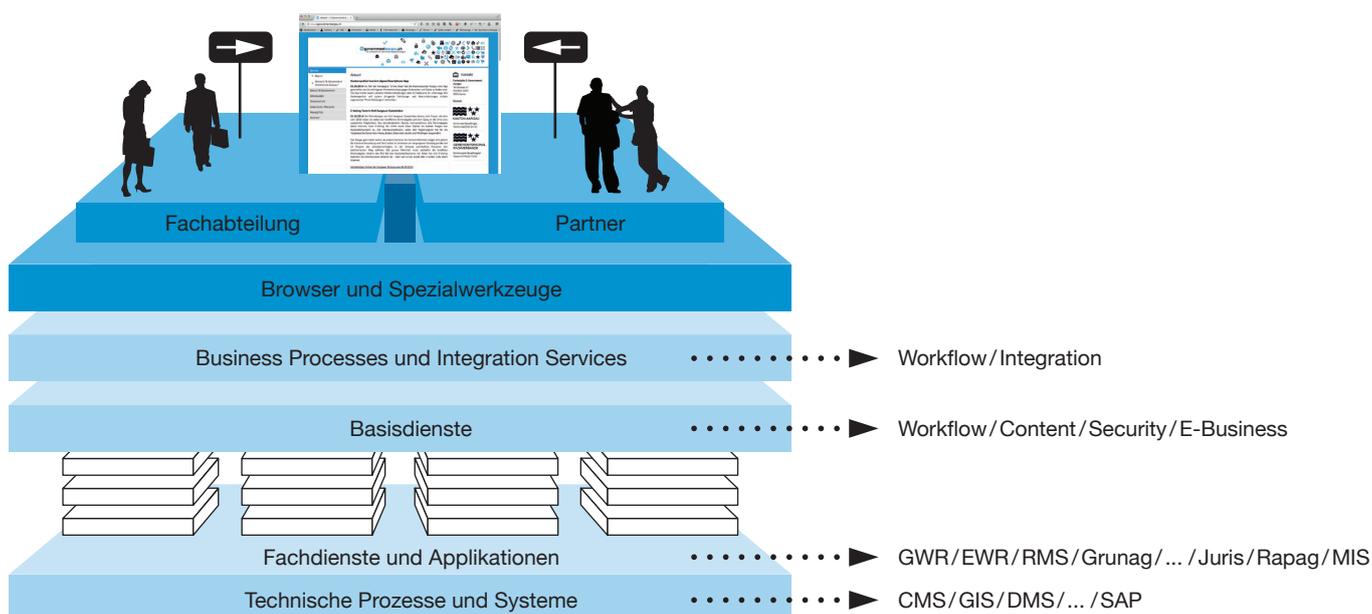


Abbildung 2: Einbettung der Basisdienste der E-Government-Infrastruktur in die kantonsweite IT-Architektur gemäss der E-Government-Strategie

03 Strategische Leitsätze und Ziele



3.1 Leitsätze

Die E-Government-Strategie Aargau orientiert sich an folgenden zentralen Leitlinien:

- E-Government im Kanton Aargau wird vom Kanton und den Gemeinden gemeinsam auf- bzw. ausgebaut und betrieben.
- Der Kanton und die Gemeinden betreiben ein kundenorientiertes E-Government. Das Angebot orientiert sich an den Bedürfnissen der Wirtschaft und der Bevölkerung.
- Die Prozesse werden optimiert und standardisiert. Wo notwendig sollen die organisatorischen Strukturen angepasst werden. Die Wirtschaft und die Bevölkerung werden vermehrt in die Prozesse einbezogen.
- Der Datenaustausch über verschiedene Verwaltungsebenen hinweg soll vereinheitlicht werden und möglichst medienbruchfrei erfolgen.
- Der öffentliche Zugang zu Behördendaten wird unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen gefördert.
- E-Government-Vorhaben werden hinsichtlich Nutzen und Wirtschaftlichkeit beurteilt. Bei der Realisierung werden Informationssicherheit und Datenschutz gewährleistet.

3.2 Ziele

Der E-Government-Strategie Schweiz folgend, übernimmt E-Government Aargau die vereinbarten Ziele und Leitlinien (siehe Kapitel 2.1). Diese werden wie folgt konkretisiert und ergänzt. Die Reihenfolge der Ziele beinhaltet keine Gewichtung.

Verkehr mit der Bevölkerung: Die Bevölkerung kann die wichtigen - häufigen und mit grossem Aufwand verbundenen - Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln.

Mit diesem Ziel sollen Vorteile für die Bevölkerung geschaffen werden. Die E-Government-Dienstleistungen, auf die zeit- und ortsunabhängig zugegriffen werden können, erhöhen die Flexibilität der Nutzerinnen und Nutzer. Auf ihre Bedürfnisse und Lebenslagen ist das elektronische Dienstleistungs- und Informationsangebot der Verwaltung ausgerichtet. Die elektronischen Leistungen werden barrierefrei, d.h. auch für Menschen mit Behinderungen nutzbar, angeboten. Die konventionellen Kanäle für den Kontakt mit der Verwaltung (Telefon, Schalter, Briefpost) bleiben erhalten.

Verkehr mit der Wirtschaft: Die Wirtschaft wickelt den Verkehr mit den Behörden elektronisch ab.

Mit diesem Ziel soll ein Mehrwert für die Unternehmen geschaffen werden. Beschleunigte Verfahren und Abläufe, bedürfnisorientierte Strukturen und unkomplizierte Zugänge zu den Informationen und Dienstleistungen tragen dazu bei, dass Kontakte zur Verwaltung effizienter werden. Somit erhält bzw. erhöht sich die Attraktivität des Wirtschaftsstandortes und des Werkplatzes.

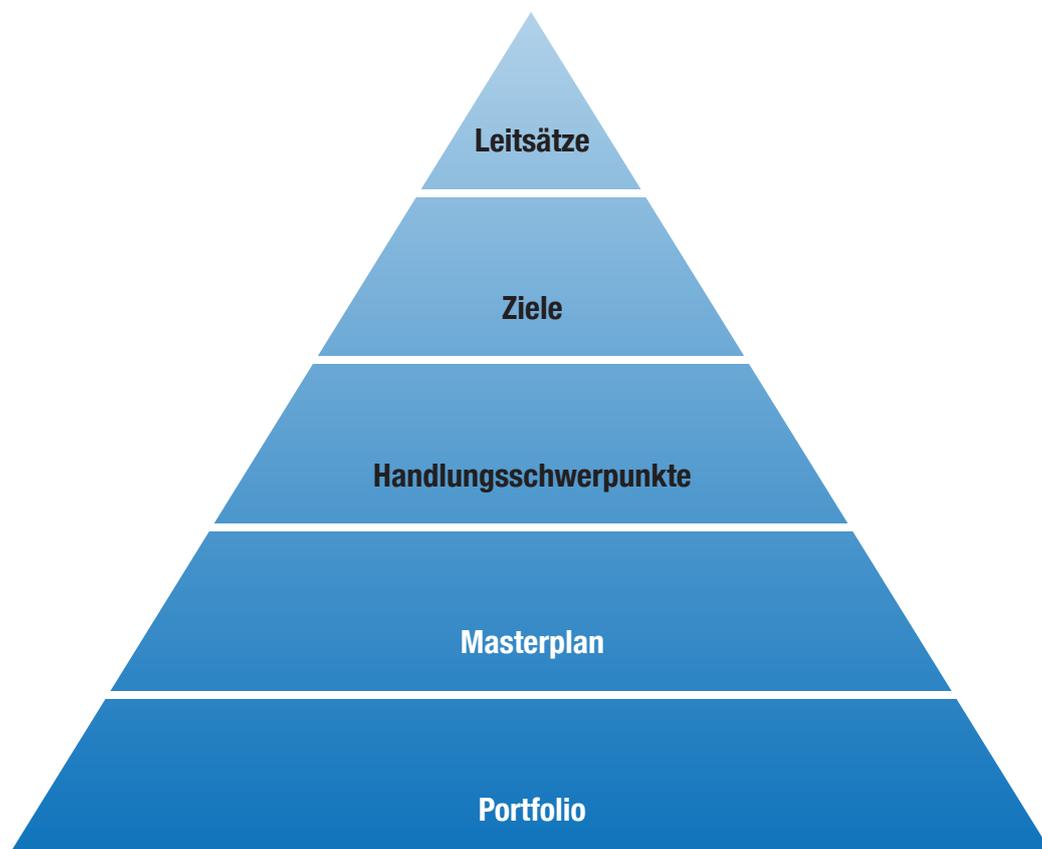


Abbildung 3: Steuerungspyramide

Verkehr zwischen den Behörden sowie verwaltungsinterner Verkehr: Der Verkehr zwischen der kantonalen Verwaltung, den Gemeinden sowie dem Bund und mit anderen Kantonen erfolgt durchgängig elektronisch. Der interne Geschäftsverkehr erfolgt über die gesamte kantonale Verwaltung und Gemeindeverwaltung hinweg elektronisch.

Mit diesem Ziel soll die Erstellung der öffentlichen Leistungen in den Verwaltungen optimiert werden. Standardisierte und automatisierte Abläufe, aber auch zentral verfügbare Informationen tragen dazu bei, dass Mehrspurigkeiten und Übertragungsfehler vermieden werden. Dies bringt einen Mehrwert für Wirtschaft und Bevölkerung, sowohl im Kontakt mit der Verwaltung als auch als Steuerzahlende.

Informationsangebot: Das Informationsangebot der Verwaltung von Kanton und Gemeinden ist aktuell und vollständig elektronisch verfügbar. Es ist für alle Leistungsbezüger einfach und zentral zugänglich sowie zielgruppen- und bedürfnisgerecht aufbereitet. Abläufe, Zuständigkeiten und wichtige Dokumente sollen im Rahmen des Öffentlichkeitsprinzips durch die Verwaltung unaufgefordert zur Verfügung gestellt werden.

Mit diesem Ziel wird das bereits bestehende elektronische Informationsangebot in qualitativer Hinsicht optimiert.

Politische Partizipation: Über elektronische Kanäle sollen Wahlen und Abstimmungen sowie die Teilnahme an Vernehmlassungen und Initiativen möglich sein. Der Einfluss und die Möglichkeiten nicht staatlicher Plattformen und Social Media Kanäle werden weiter eingesetzt.

Mit diesem Ziel werden neue Formen der politischen Partizipation den Bürgerinnen und Bürgern erlauben, näher am politischen Leben zu sein und daran mitwirken zu können.

Umfassendes Reformverständnis: Die Erneuerung der öffentlichen Verwaltung ist durch eine ganzheitliche Sicht der Verflechtung von Leistungen, Prozessen und Akteuren geprägt. Das Geschäftsprozessmanagement wird zur Schlüsselkompetenz bei der Modernisierung der öffentlichen Verwaltung.

Mit diesem Ziel soll mehr Wirkung bei den Reformschritten erzielt werden, indem die Ebene der Leistungserstellung (der Prozesse) einbezogen werden.

Voraussetzungen schaffen: Die organisatorischen, finanziellen, rechtlichen und technischen Voraussetzungen werden geschaffen, um den koordinierten Auf- und Ausbau eines bedarfsgerechten und effizienten elektronischen Leistungsangebots zu ermöglichen.

Mit diesem letzten Ziel werden die Grundlagen für die Ziele 1 bis 6 geschaffen. Dadurch werden Synergien zwischen den Gemeinden und dem Kanton durch koordiniertes Bereitstellen der Voraussetzungen für E-Government genutzt.

04 Handlungsschwerpunkte



Die Umsetzung der E-Government-Strategie erfolgt über konkrete Projekte der Verwaltungseinheiten. Abgeleitet aus den Zielen in Kapitel 3 werden Handlungsschwerpunkte definiert.

Basierend auf den Handlungsschwerpunkten wird ein Masterplan erstellt. Dieser Masterplan enthält die Leistungen der Verwaltung mit Prioritäten in Bezug auf die Umsetzung als E-Dienstleistung und ist ein Instrument der Umsetzung der E-Government-Strategie. Daraus abgeleitet entsteht das E-Government-Portfolio.

Die Handlungsschwerpunkte werden wie folgt konkretisiert:

4.1 Verkehr mit der Bevölkerung

- **Bestellung von amtlichen Dokumenten:** Die wichtigsten amtlichen Bestätigungen (Grundbuchauszug, Betreibungsauszug, Zivilstandsausweise, Geburtsscheine usw.), Registerauszüge, Gesuche sowie beglaubigte Abschriften oder Kopien öffentlicher Urkunden sollen auf dem elektronischen Weg bestellt, bezogen und weiterverwendet werden können.
- **Elektronische Formulare:** Die Formulare für den Kontakt mit den Behörden sollen reduziert, vereinheitlicht und optimiert werden.
- **Melde- und Erklärungspflichten:** Deklarationen sollen vereinfacht und elektronisch abgewickelt werden können.
- **Beitragswesen:** Anträge im Beitragswesen sollen vereinfacht und elektronisch abgewickelt werden können.
- **Bewilligungsverfahren:** Einfache elektronische Bewilligungsverfahren (Einreichen der Gesuche, Statusabfrage, Zustellung Entscheid) sollen realisiert werden.
- **Elektronische Rechnungsstellung und Zahlung:** Elektronische Zahlungsmöglichkeiten für Rechnungen der Verwaltung sollen realisiert werden.
- **Transparenz:** Mit transparentem und nachvollziehbarem Verwaltungshandeln wird das Vertrauen in den demokratischen Rechtsstaat gefördert.

4.2 Verkehr mit der Wirtschaft

- **Elektronische Rechnungsstellung und Zahlung:** Elektronische Zahlungsmöglichkeiten für Rechnungen der Verwaltung (Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP), Kredit-/Debitkartenzahlung) sollen realisiert werden.
- **Elektronische Formulare:** Die Formulare für den Kontakt mit den Behörden sollen reduziert, vereinheitlicht und optimiert werden.
- **Melde- und Erklärungspflichten:** Deklarationen sollen vereinfacht und elektronisch abgewickelt werden können.
- **Beitragswesen:** Anträge im Beitragswesen sollen vereinfacht und elektronisch abgewickelt werden können.
- **Bewilligungsverfahren:** Einfache elektronische Bewilligungsverfahren (Einreichen der Gesuche, Sta-

tusabfrage, Zustellung Entscheid) sollen realisiert werden.

4.3 Verkehr zwischen den Behörden und verwaltungsinterner Verkehr

- **Elektronischer Datenaustausch und Zugriff auf Register:** Die verwaltungsübergreifende Datennutzung in Geschäftsprozessen wird durch die elektronische Abfragemöglichkeit von Registern im Rahmen der Zugriffsrechte gemäss Datenschutz ersetzt und damit effizienter abgewickelt.
- **Aktenführung/Geschäftsverwaltung:** Die integrierte, medienbruchfreie Abwicklung des Geschäftsverkehrs über Verwaltungseinheiten hinweg wird durch Geschäftsverwaltungs- und Dokumentenmanagementsysteme auf- und ausgebaut sowie standardisiert. Ein zentrales Element bildet dabei die digitale Aktenführung, von der Aktenbildung bis zur Archivierung.
- **Zugang zu Informationen und Dienstleistungen:** Der Zugang zu Informationen und Dienstleistungen wird für Benutzer zentral und benutzerfreundlich gestaltet. Dadurch werden verwaltungsinterne Abläufe gestrafft und vereinfacht.

4.4 Informationsangebot

- **Informationsdienst:** Die Portale von Gemeinden und Kanton ermöglichen das benutzerdefinierte Abonnieren von Informationen aus verschiedenen Themenbereichen und über verschiedene Medien (Newsletter, SMS, Mobiltelefon Applikationen). Die Information und Alarmierung in Notsituationen (Unwetter, Pandemie) wird verbessert.
- **Collaboration, Social Media:** Moderne interaktive Kommunikations- und Zusammenarbeitsformen werden – wo angemessen und nutzbringend – auf Webseiten von Gemeinden und Kanton eingesetzt.
- **Verfügbarkeit der Information:** Webangebote von Gemeinden und Kanton sind so aufgebaut, dass diese auf Eigenschaften des jeweils benutzten Endgeräts reagieren und Informationen korrekt darstellen (Responsive Web).

4.5 Politische Partizipation

- **Wahlen und Abstimmungen:** Elektronische Medien werden für die Ausübung demokratischer Rechte bei Abstimmungen und Wahlen (E-Voting) eingesetzt.
- **Collaboration, Social Media:** Moderne interaktive Kommunikations- und Zusammenarbeitsformen werden – wo angemessen und nutzbringend – auf Webseiten von Gemeinden und Kanton eingesetzt.

4.6 Umfassendes Reformverständnis

- **Vernetzte Verwaltung:** Unter Beibehaltung der föderalen Handlungsspielräume wird durch eine «vernetzte Verwaltung» (eCH-0126) die Prozess-, Ergebnis- und Strukturqualität der öffentlichen Verwaltung markant verbessert – ohne Beeinträchtigung der hoheitlichen Aufgabenteilung.
- **Wissen und Können:** Aus verteiltem Wissen und Können wird geteiltes Wissen und Können. Das Prozesswissen und die Interaktionsfähigkeit der beteiligten Organisationen und ihrer Mitarbeitenden bilden die wesentlichen Stützen der Leistungserbringung.
- **Geschäft steuert** den Informatikeinsatz: Die Vernetzung von Leistungen, Prozessen und Strukturen wird

zum inhaltlichen Treiber bei der Steuerung des Informatikeinsatzes durch die Geschäftsträger. Verwaltungsorganisationen können dadurch Synergien und Skaleneffekte realisieren und gleichzeitig Komplexität, Risiken und Kosten der Informations- und Kommunikationstechnologien besser beherrschen.

4.7 Voraussetzungen schaffen

- **Durchgängige Zusammenarbeit:** Um der Öffentlichkeit einen effizienten Service anbieten zu können, müssen die Voraussetzungen für eine reibungslose elektronische Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltung geschaffen werden. Das heisst, die verwendeten Programme und Systeme müssen so aufeinander abgestimmt sein, dass alle Mitarbeitenden auf dieselben zentral verwalteten Informationen zugreifen oder Daten unkompliziert und möglichst fehlerfrei austauschen können. Das Berechtigungs- und Rollenkonzept ist in jedem Fall zu berücksichtigen.
- **Nutzen durch Wiederverwendbarkeit:** Um effizient und kostengünstig elektronische Dienstleistungen entwickeln und betreiben zu können, soll die bestehende Infrastruktur wo immer möglich wieder verwendet werden. Insbesondere das Prozessmanagement und die Orchestrierung von Abläufen sollen standardisiert abgewickelt und mit einem zentralen Rollenmanagement verbunden werden.
- **Ressourcen nachhaltig einsetzen:** Gesamtwirtschaftliche Aspekte erhalten bei der Portfoliopriorisierung eine höhere Gewichtung als Eigeninteressen.
- **Rechtliche Grundlagen schaffen:** Für die Einführung elektronischer Dienstleistungen sind sowohl die notwendigen gesetzlichen Massnahmen und Anpassungen zu identifizieren als auch die entsprechenden Grundlagen zu schaffen.

05 Zusammenarbeit und Organisation



E-Government funktioniert in der Schweiz nur, wenn sich alle drei Staatsebenen vernetzen und zusammenarbeiten. Die Zusammenarbeit von Bund, Kantonen und Gemeinden ist in der «Rahmenvereinbarung über die E-Government Zusammenarbeit in der Schweiz»^m verankert. Neben den offiziellen Koordinationsgremien des Bundes, der Kantone und Gemeinden wird die Zusammenarbeit und der Erfahrungsaustausch mit E-Government-Fachstellen anderer Kantone, Fachstellen innerhalb der Bundesverwaltung wie z.B. dem Informatikstrategieorgan Bund, und den Hochschulen gesucht.

Die Umsetzung der E-Government-Strategie in der Verwaltung ist ein mehrjähriger und fortlaufender Prozess. Zwecks Steuerung und Führung von E-Government werden Abläufe, Zuständigkeiten, die Führung und Steuerung des Gesamtportfolios sowie verwaltungsweite Vorgaben und Richtlinien definiert.

5.1 Kanton Aargau und Aargauer Gemeinden

Die im Januar 2013 in Kraft getretene Rahmenvereinbarung bezweckt die Zusammenarbeit der kantonalen Verwaltung und der Gemeindepersonal-Fachverbände. Damit können funktionsfähige E-Government-Lösungen zu einem wirtschaftlich vertretbaren Kosten-Nutzen-Verhältnis sichergestellt werden.

Der Regierungsrat vertritt die Interessen der kantonalen Verwaltungen, die Gemeindepersonal-Fachverbände diejenigen der kommunalen Verwaltung (Gemeinden). Die beiden Auftraggeber bringen ihre Bedürfnisse über die Steuerung E-Government Aargau ein. Die Steuerung E-Government Aargau trägt die Verantwortung für die koordinierte Umsetzung der E-Government-Strategie.³

5.2 Zusammenarbeit Bund

Der Aargau arbeitet mit der Umsetzungsorganisation der E-Government-Strategie Schweiz und der E-Government-Standardisierungsorganisation eCH zusammen. Er nimmt die Aufgaben gemäss der Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit von Bund und Kantonen wahr. Gleichzeitig ist der Kanton Aargau Mitglied der E-Government-Standardisierungsorganisation eCH, in deren Organen Vertreterinnen und Vertreter der kantonalen Verwaltung mitwirken. Weiter wirkt er aktiv mit in Fachgremien der Bundesverwaltung (z. B. in den Bereichen Steuern, Grundbuch, Gesundheitswesen).

5.3 Zusammenarbeit Kantone

Die interkantonale Projektarbeit wird unterstützt und gefördert.

Der Kanton Aargau nutzt zur Zusammenarbeit mit den anderen Kantonen im Bereich E-Government insbesondere folgende Koordinationsgremien:

- Konferenz der Kantonsregierungen (KdK)
- Schweizerische Informatikkonferenz (SIK)
- Staatsschreiberkonferenz⁴ (SSK)
- Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren (EDK)

- Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren⁵ (GDK)
- Konferenz der Kantonalen Justiz- und Polizeidirektorinnen und -direktoren (KKJPD)
- Schweizerische Steuerkonferenz (SSK)

5.4 Zusammenarbeit Gemeinden

Zur fachlichen Unterstützung der Vertretung der Gemeinden in der Fachstelle E-Government Aargau haben die Gemeindeammänner-Vereinigung des Kantons Aargau und die Gemeindepersonal-Fachverbände des Kantons Aargau die Fachgruppe Prozesse (FaPro) gegründet. Die Delegierten aus diesen Organisationen bearbeiten alle Prozess- und Informatikfragen der Gemeinden im Zusammenhang mit E-Government. Sie sind kompetente Ansprechpartner und Brückenbauer für die Organisation E-Government Aargau und die Gemeindepersonal-Fachverbände. Die Delegierten können auch aktiv für die Arbeit an Teilstrategien und/oder konkreten Projekten miteinbezogen werden.

Die Gemeinden oder die Organisationen auf Gemeindeebene können zur Abwicklung von eigenen E-Government-Projekten zu ihrer Unterstützung die kommunalen Vertreter der Fachstelle E-Government Aargau beiziehen. Die Unterstützung der Fachstelle bezieht sich primär auf die Einhaltung der strategischen Leitsätze und Ziele sowie der Handlungsschwerpunkte und nicht zuletzt auch auf die Vernetzung unter den einzelnen E-Government-Projekten.

5.5 Zusammenarbeit Wirtschaft

Die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen der öffentlichen Hand und privater Wirtschaft zur optimalen Erfüllung öffentlicher Aufgaben wird gefördert. Innovative Lösungen sind denkbar, etwa die Mitgestaltung von E-Government-Projekten durch Unternehmen oder Organisationen. Als Lösungsansatz kann die Methode Public Privat Partnership (PPP) verwendet werden. Die Möglichkeit der Mitfinanzierung wird im Einzelfall geprüft.

3 Die Rollen und Verantwortlichkeiten sind im Organisationshandbuch E-Government Aargau Version 1.0 detailliert beschrieben.

4 Interkantonale Fachgruppe E-Government (E-Government-Verantwortliche der Kantone)

5 Verantwortlich für die Umsetzung der «eHealth»-Strategie (www.bag.admin.ch > Themen > Gesundheitspolitik > eHealth)

06 Finanzierung



6.1 Grundsätze der Finanzierung

Mit den Investitionen in die seit Frühjahr 2012 betriebene E-Government-Infrastruktur wurden Voraussetzungen für ein ausbaubares Leistungsangebot geschaffen. Im Hinblick auf den langfristigen Nutzen als Ganzes und die moderne Verwaltung, welche qualitativ hochstehende Leistungen anbietet, unterstützt der Kanton Aargau im Rahmen seiner Möglichkeiten die Vorhaben durch die notwendigen Investitionen in finanzieller und personeller Hinsicht.

E-Government-Projekte werden auf ihr Verhältnis zwischen Kosten und Nutzen abgeklärt, zentral koordiniert und gesteuert; auch im Bewusstsein, dass der Finanzierer nicht in jedem Fall mit dem Nutzer identisch ist. Die Umsetzung der Vorhaben erfolgt in den Departementen, der Staatskanzlei oder in den Gemeinden.

Ein wirtschaftlicher und nutzbringender Einsatz der finanziellen Mittel für E-Government-Lösungen wird durch die Beachtung der folgenden Grundsätze erreicht:

- **Kooperationen und Mehrfachnutzung:** Kosten für Beschaffung, Umsetzung und Betrieb von E-Government-Lösungen können aufgrund gemeinsamer E-Government-Projekte durch Volumenvorteile tief gehalten werden. Ein separates Vorgehen erzielt ungleich höhere Kosten. Bei der individuellen Budgetplanung muss daher dem Mitteleinsatz für gemeinsame E-Government-Projekte gegenüber Insellösungen die höhere Priorität gegeben werden.
- **Prozess-Optimierung:** Die Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglichen Vereinfachungen und Neudefinitionen von Abläufen. Bei gemeinsamen E-Government-Projekten werden daher angemessene Mittel für die Überprüfung und Optimierung bestehender Prozesse vor der Einführung einer elektronischen Lösung eingesetzt. Der Nutzen der Lösung wird dadurch erhöht, deren Lebensdauer verlängert sowie die Aufwendungen für die Applikation reduziert und zielgerichtet eingesetzt.
- **Anwendung gemeinsamer Standards und Nutzung der zentralen Infrastruktur:** Durch Nutzung zentral bereitgestellter Funktionen und Dienste, Einsatz von modularen Informatikkomponenten sowie standardisierten Datenformaten, Schnittstellen und Kommunikationsprotokollen werden E-Government-Lösungen möglichst kostengünstig bereitgestellt. Somit werden Mittel nicht redundant für den Aufbau bereits vorhandener Informatikfunktionen eingesetzt.

6.2 Finanzierung der Fachstelle E-Government Aargau

Die Fachstelle E-Government Aargau wird durch den Kanton und die Gemeinden gemeinsam finanziert und getragen.

6.3 Finanzierung der E-Government-Projekte

Die seit Januar 2013 gültige Rahmenvereinbarung zwischen dem Kanton Aargau und den Gemeindeperso-

nal-Fachverbänden regelt deren Zusammenarbeit und die Finanzierung.

Gemeinsame E-Government-Projekte werden grundsätzlich durch die für die Leistung verantwortlichen Departemente, die Staatskanzlei oder die Gemeinden budgetiert und finanziert. Dabei kommt eine projektbezogene Kostenteilung nach Massgabe des Nutzens der E-Government-Lösung, welche im Rahmen einer Projekt- und Betriebsvereinbarung geregelt wird, zum Einsatz.⁶

Die Fachstelle E-Government Aargau finanziert in der Regel keine Projekte, kann sie bei Bedarf aber begleiten.

⁶ Rahmenvereinbarung zwischen dem Kanton Aargau und den Gemeindepersonal-Fachverbände des Kantons Aargau, Art. 11

07 Strategieumsetzung



Die Umsetzung der vorliegenden E-Government-Strategie ist auf den Zeitraum von 2014–2022 ausgerichtet. Dabei orientiert sie sich am Entwicklungsleitbild des Regierungsrats 2013–2022 und an den finanziellen Rahmenbedingungen. Die detaillierten Verantwortlichkeiten sind im Dokument «E-Government Aargau: Organisation» geregelt (Teil der Rahmenvereinbarung zwischen den Gemeindepersonal-Fachverbänden des Kantons Aargau und dem Kanton Aargau).

Der Umsetzungsplan bestehend aus Masterplan und Portfolio stellt den Erfolg der zentralen Infrastruktur und der darauf ablaufenden E-Government-Prozesse sicher.

7.1 E-Government-Portfolio

Die Planungsinstrumente für die Umsetzung der E-Government-Strategie sind der Masterplan und das auf Strategiekonformität und Zielerreichung überprüfte E-Government-Portfolio. Das Portfolio zeigt die E-Government-Vorhaben und umfasst einen Planungszeitraum analog zum Aufgaben- und Finanzplan AFP mit mindestens jährlicher Aktualisierung. Der Aktualisierungsprozess ist mit den Budgetterminen beider föderalen Ebenen zu synchronisieren und so zu gestalten, dass Doppelspurigkeiten weitgehend vermieden werden.

Die Beurteilung von Projekten für die Aufnahme ins E-Government-Portfolio erfolgt unter Anwendung der folgenden Kriterien:

- **Strategiekonformität:** Das Projekt wird hinsichtlich Konformität mit den Zielen der E-Government-Strategie Aargau, dem Masterplan und dem Auftrag der betreffenden Verwaltungseinheit beurteilt.
- **Wirtschaftlichkeit:** Das Projekt wird hinsichtlich der Verbesserung des Prozesses und des Verhältnisses von Ressourceneinsatz zum Ergebnis sowohl für die Verwaltung als auch für die Leistungsbezügerinnen und Leistungsbezüger geprüft.
- **Nutzen:** Das Projekt wird hinsichtlich der Erfüllung von Bedürfnissen von Wirtschaft und Bevölkerung sowie Verwaltung bewertet. Beispiele sind Verfahrensvereinfachung und -beschleunigung, Qualitätssteigerung sowie die Möglichkeit der zeit- und ortsunabhängigen Geschäftsabwicklung.
- **Umsetzbarkeit:** Die Chancen und Risiken des Projekts in Bezug auf die Realisierung werden abgeschätzt und beurteilt.

7.2 Controllingbericht zur Strategieumsetzung

Damit die Strategie überprüft und der Fortschritt der Strategieumsetzung gemessen werden können, erarbeitet die Fachstelle E-Government Aargau ein Strategie-Controlling. Dieses enthält entsprechende Kennzahlen und Messgrößen, definiert die Prozesse und Verantwortlichkeiten und evaluiert die benötigten Arbeitsinstrumente. Aufgrund des Strategie-Controllings wird der Steuerung E-Government Aargau sowie dem Auftraggeber jährlich über den Stand der Strategieumsetzung Bericht erstattet. Dieser Statusbericht umfasst eine Bewertung der Vollständigkeit und Qualität der Beurteilungsgrundlagen.

Des Weiteren überprüft der Bericht die Erreichung der strategischen Ziele und definiert einen allfälligen Anpassungsbedarf der Strategie gemäss den Entwicklungen im Bereich E-Government und den sich verändernden Rahmenbedingungen.

Das E-Government-Controlling ist mit bereits bestehenden Controllingprozessen zu harmonisieren, um Redundanzen zu vermeiden. Damit budgetrelevante Empfehlungen berücksichtigt werden können, erfolgt die Berichterstattung koordiniert mit den Budgetterminen.

7.3 Kommunikation der Strategieumsetzung

Die E-Government-Strategie Aargau und insbesondere die damit verbundenen Umsetzungsmassnahmen sollen der Bevölkerung, den Behörden und den Mitarbeitenden von Kanton und Gemeinden kommuniziert werden. Primäre Ziele des dazu erstellten Kommunikationskonzepts⁷ sind: die E-Government-Strategie Aargau zu verankern, Verständnis zu wecken und damit Strategie-konforme Entscheidungen zu fördern.

Massnahmen der Kommunikation sind im Dokument «Kommunikationskonzept» geregelt. Die Kommunikationsaktivitäten werden in Absprache mit den für die Projekte zuständigen Verwaltungseinheiten geplant und umgesetzt. Schwerpunktthemen sind:

- E-Government-Strategie Aargau und deren Umsetzung
- Bestehendes E-Government-Angebot
- Geplante Projekte und Vorhaben
- Generelle Information zu E-Government

7.4 Umsetzungsorgane

Die Umsetzung von E-Government-Vorhaben liegt grundsätzlich in der Verantwortung der Verwaltungseinheit, die für die entsprechende öffentliche Leistung oder Informatikinfrastruktur zuständig ist.

Die federführende Verwaltungseinheit:

- ist verantwortlich für den Aufbau und Betrieb des elektronischen Leistungsangebots gemäss Strategie,
- stellt den geplanten Aufwand in den konsolidierten Aufgaben- und Finanzplan ein und beantragt die benötigten Kredite,
- respektiert die übergeordneten Prioritäten und Rahmenbedingungen aus dem Gesamtportfolio,
- berücksichtigt die definierten Standards und Richtlinien bei der Umsetzung von Projekten,
- stellt mit dem oder der Datenschutzbeauftragten die Einhaltung der diesbezüglichen Vorgaben sicher,
- informiert die Fachstelle E-Government Aargau über geplante Vorhaben und über den Stand der laufenden Vorhaben (inkl. Kosten und Termine).

⁷ Kommunikationskonzept genehmigt am 17.10.2013 durch Steuerung E-Government Aargau

08 Ergänzende Strategien



Die E-Government-Strategie Aargau steht in Korrelation mit folgenden Strategien auf Bundes- und Kantonebene:

- Open Government Data-Strategie Schweiz 2014 – 2018
- Informatikstrategie des Kantons Aargau 2014 – 2018
- Social Media Strategie A@argau 2.0



Collaboration

Kollaboration (Zusammenarbeit), Zusammenarbeit an einem gemeinsamen Projekt. Der Begriff wird zunehmend angelehnt an das englische «collaboration» für kollaborative Ansätze im Internet wie kollaboratives Schreiben oder kollaboratives Wissensmanagement (Wissensmanagement, Web 2.0 etc.) verwendet. Dies wird auch als E-Collaboration bezeichnet.

E-Government

E-Government bezweckt das Optimieren der Prozesse zwischen den Kunden (Bevölkerung und Wirtschaft) und staatlichen Stellen sowie innerhalb der Verwaltung mittels Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT).

E-Dienstleistungen / E-Service

E-Service ist das Erbringen von Dienstleistungen über das Internet mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT). E-Services sind selbstständige, marktfähige Leistungen, die durch die Bereitstellung elektronischer Leistungsfähigkeiten des Anbieters und durch die Integration eines externen Faktors mit Hilfe eines elektronischen Datenaustausches an den externen Faktoren auf eine nutzenstiftende Wirkung abzielen. Zu den besonderen Merkmalen gehört die Digitalisierung der kompletten Prozesskette: Digitalisierung des Produktes, der Kundenbeziehungen, der Organisation.

E-Government-Infrastruktur

Die E-Government-Infrastruktur des Kantons Aargau ist einheitlich aufgebaut, zentral gepflegt und betrieben. Sie steht allen Verwaltungsabteilungen für den Ausbau ihres elektronischen Dienstleistungsangebots zur Verfügung. Die zentrale E-Government-Infrastruktur umfasst sechs Basisdienste mit grundlegenden Funktionen zur elektronischen Abwicklung von Geschäftsprozessen und eine Integrationsplattform zur Verbindung der Fachapplikationen mit den Basisdiensten.

E-Gov-Prozess

Elektronisch abgewickelter Verwaltungsgeschäft («E-Dienstleistung»)

IKT

Informations- und Kommunikationstechnologie

Kulturwandel

Versteht man Kultur nicht bloss als ein System, sondern als einen Prozess, so ist Kulturwandel ein kulturimmanentes Phänomen, welches durch Hinzufügen, Ersetzen oder Verlust von Kulturgütern charakterisiert wird. Dabei betrifft der Wandel nicht bloss materielle Kulturbereiche, sondern auch geistige Haltungen (Werte, Normen und Regeln einer Gemeinschaft). Eine lebendige Kultur ist

durch einen ständigen Wandel gekennzeichnet, welcher aus der Kultur selbst heraus, oder von aussen ausgelöst werden kann.

Kunden

Die Diskussion über den Begriff hat gezeigt, dass dieser verständlich ist und auch im Umfeld der Verwaltung verwendet werden soll. Insbesondere wurde der Begriff bereits 2004 im Dokument «E-Government im Kanton Aargau» verwendet und kann demzufolge nicht als verwaltungsfremd bezeichnet werden. Alternativen wie Anspruchsgruppe, Leistungsadressat usw. bezeichnen jeweils nur eine Teilmenge der Zielgruppe.

Masterplan

Der Masterplan wird die Leitlinie für die E-Government-Entwicklung in den kommenden Jahren sein. Er ist ein Planungsinstrument und beinhaltet die Handlungsfelder, Ziele und Massnahmen, auf die gemäss der Strategie primär der Fokus gelegt wird. Der Masterplan wird auch nach seiner Beschlussfassung regelmässig überprüft und bei Bedarf an neue grundlegende Gegebenheiten angepasst.

(E-Gov-)Portfolio

Der Begriff Portfolio bezeichnet eine Sammlung von Objekten eines bestimmten Typs. Das E-Gov-Portfolio ist eine Gesamtübersicht aller E-Gov-Anwendungen und E-Gov-Projekte/Vorhaben. Dabei beinhaltet das Anwendungsportfolio bestehende Systeme, das Projektportfolio die Neu-Entwicklung bzw. Weiter-Entwicklung von Systemen (inkl. der zugehörigen Infrastruktur). Vorhaben/Projekte können auch ohne IKT-Komponente für E-Government relevant sein und ins Portfolio aufgenommen werden. Die Umsetzungsplanung der Projekte/Vorhaben wird entsprechend der Masterplan-Priorisierung vorgenommen.

Portal

In der Architektur ein grosses repräsentatives Tor, in der Informatik ein zentraler Zugang durch ein Anwendungssystem, das sich durch die Integration von Anwendungen, Prozessen und Diensten auszeichnet. Ein Spezialfall ist das Portal im Internet: eine spezielle Form der Homepage, die meist als Startseite zu einem bestimmten Thema oder einer Themensammlung gestaltet ist.

Social Media

Als Social Media (auch Soziale Medien) werden Soziale Netzwerke und Netzgemeinschaften verstanden, die als Plattformen zum gegenseitigen Austausch von Meinungen, Eindrücken und Erfahrungen dienen. Es handelt sich dabei um eine Vielfalt digitaler Medien und Technologien, die es Nutzern ermöglichen, sich untereinander auszutauschen und mediale Inhalte einzeln oder in Gemeinschaft zu gestalten. Social Media sind von den traditionellen Massenmedien, wie z.B. Zeitungen, Radio, Fernsehen und Film zu unterscheiden. Social Media stützen sich ausschliesslich auf online-basierte Kommunikationskanäle und Anwendungen.

SuisseID

Die SuisseID ist der erste standardisierte elektronische Identitätsnachweis der Schweiz, mit dem sowohl eine rechtsgültige elektronische Signatur wie auch eine sichere Authentifizierung (Log-in) möglich sind. Mit der als USB-Stick oder Chipkarte erhältlichen SuisseID können Geschäfte von Privatpersonen mit Firmen bzw. Verwaltungen direkt und sicher über das Internet oder per E-Mail abgeschlossen werden (www.suisseid.ch).

Verwaltungseinheit

Als Verwaltungseinheiten werden Gebiete betrachtet, die sich aus der Aufteilung eines Staatsgebiets in Zuständigkeitsbereiche ergeben. Jedes Gebiet, für das innerhalb der öffentlichen Verwaltung Zuständigkeiten definiert wurden, kann als eine separate Verwaltungseinheit angesehen werden.

Anhang II – Referenzliste



- a E-Government-Strategie Schweiz, siehe unter www.egovernment.ch
- b Aargau Entwicklungsleitbild des Regierungsrats 2009 – 2018
- c Siehe unter www.egovernment.ch > E-Government Schweiz > Grundlagen > Rahmenvereinbarung > [Rahmenvereinbarung E-Government Schweiz \(2007-2015\)](#)
- d Siehe unter www.ag.ch > Der Kanton nach Organisation > Der Aargauer Regierungsrat > Strategie > Entwicklungsleitbild > [Entwicklungsleitbild des Regierungsrats 2013 – 2022 \(Broschüre\)](#)
- e Verordnung über die elektronische Übermittlung in Verfahren vor Verwaltungs- und Verwaltungsjustizbehörden (ÜbermittlungsV) und Verordnung über die elektronische Übermittlung im Rahmen von Zivil- und Strafprozessen sowie von Schuldbetreibungs- und Konkursverfahren (VeÜ-ZSSV)
- f Gesetz über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen (IDAG)
- g Bundesgesetz über die elektronische Signatur, (ZertES)
- h Behindertengleichstellungsgesetz, (BehiG)
- i Gesetz über die Verwaltungsrechtspflege (Verwaltungsrechtspflegegesetz, VRPG)
- j eCH-0126 – Lenk/Schuppan/Schaffroth: Rahmenkonzept «Vernetzte Verwaltung Schweiz», Version 2.0, 10.6.2013
- k Siehe unter www.ech.ch
- l Siehe unter www.hermes.admin.ch (HERMES 5 beinhaltet auch agiles Projektmanagement mit HERMES und SCRUM)
- m Öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz (2007 – 2015)

Impressum

Herausgeber

Fachstelle E-Government Aargau
www.egovernmentaargau.ch

Visuelles Konzept, Gestaltung und Satz

Stéphane Garcia, Zürich

Fotografie

Bilddatenbank des Kantons Aargau

Copyright

© Kanton Aargau, 2014