



Erfüllen Kanton und Gemeinden im Kanton Bern die Voraussetzungen für die Digitalisierung?

Ausgangslage

Auf allen Staatsebenen nimmt die Digitalisierung der Verwaltung zunehmend eine zentrale Rolle ein. Strategien wurden und werden erarbeitet, zentrale Handlungsschwerpunkte definiert und Umsetzungsprogramme gestartet. Diese Entwicklung ist erfreulich und geht einher mit dem steigenden Bedürfnis der Bevölkerung nach zeit- und ortsunabhängigen Dienstleistungen.

Herausforderung

Die erwähnten Strategien und Konzepte verfolgen ähnliche Ziele. Sie sind jedoch oft nicht oder nur wenig aufeinander abgestimmt. Dadurch entstehen Doppelspurigkeiten und Synergiepotentiale bleiben ungenutzt. Im Endeffekt werden Lösungen mehrfach ähnlich aufgebaut und sind oft nicht interoperabel. Die Kundschaft findet sich nicht zurecht, wird mit Medienbrüchen konfrontiert und im Prozess nicht begleitet. Allzu oft vergessen wir, warum wir die Digitalisierung vorantreiben; die Bevölkerung und die Wirtschaft sollen einen leichten Zugang zu behördlichen Dienstleistungen erhalten. Die erwähnten Anspruchsgruppen werden jedoch nur selten oder zu spät in die Ausarbeitung von Lösungen eingebunden.

Digitalisierung wird verschiedentlich mit der «Informatisierung» von analogen Prozessen gleichgestellt. Dieses Verständnis greift zu kurz. Neue und sich immer rascher ändernde Gewohnheiten verlangen von Dienstleistungserbringenden neue Flexibilität und neue Angebote. Neue Technologien erlauben zugleich immer weitergehende Digitalisierung von analogen Informationen und Prozessen. Dies bedeutet aber auch, dass bestehende Denk- und Handlungsmuster in Frage gestellt werden. Neue Kompetenzen sind nötig, um in dieser sich rasch verändernden Umgebung neue Angebote entwickeln und bereitstellen zu können.

Gemeinsamer Weg

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, müssen wir gemeinsame, auf einander abgestimmte Lösungen erarbeiten und umsetzen. Wir müssen uns vom Silo-Denken lösen und eine gemeinsame, nutzerzentrierte Sicht einnehmen. Die Ressourcen sollen gebündelt, Redundanzen vermieden und Synergien genutzt werden. Dabei erarbeiten wir interoperable, nutzer- und nutzerzentrierte Lösungen für alle Beteiligten auf dem Weg der digitalen Transformation.

Der Kanton Bern will hier einen aktiven Beitrag leisten und die Reise in eine digitale Zukunft auf Augenhöhe und gemeinsam mit allen Anspruchsgruppen begehen. Damit schaffen wir Mehrwert für Bürgerinnen und Bürger, die Wirtschaft und nicht zuletzt auch für die Verwaltungen auf allen Staatsebenen.

Roberto Capone
Leiter Geschäftsstelle Digitale Verwaltung
Kanton Bern

Bern, 21. Februar 2022