

# **E-Government-Strategie der Stadt Bern 2013 bis 2016**

---

**Herausgeberin:** Stadt Bern, Junkerngasse 47, Postfach , 3000 Bern 8, Telefon 031 321 62 12, stadt-  
kanzlei@bern.ch, www.bern.ch ● **Bern, Juni 2013**

---

## Änderungskontrolle

Version	Datum	Bemerkung	Autor(en)
0.1	27.02.2013	Überarbeitung nach PL-Sitzung	Konrad Walser Lukas Zollinger
0.2	28.02.2013	Individuelle Überarbeitung	Konrad Walser Lukas Zollinger
0.3	01.03.2013	Überarbeitung	Roman Hosang
0.4	01.03.2013	Überarbeitung für den Versand an Arbeitsgruppe	Konrad Walser Lukas Zollinger Roman Hosang
0.5	07.03.2013	Abbildung 1 überarbeitet	Roman Hosang
0.6	09.03.2013	Überarbeitung Text	Konrad Walser
0.7	12.03.2013	Überarbeitung Text	Roman Hosang
0.8	16.03.2013	Überarbeitung Text nach Input Projektgruppe	Konrad Walser
0.9	21.03.2013	Überarbeitung nach 4. Workshop vom 18. März 2013	Lukas Zollinger
0.95	17.04.2013	Umsetzungsplan eingefügt Zusammenfassung Finanzierung Priorisierte Vorhaben: Nur Direktionszugehörigkeit ausgewiesen Glossar erstellt	Lukas Zollinger
0.96	20.04.2013	Feinkorrekturen	Konrad Walser
1.0	24.04.2013	Abschlussredaktion	Lukas Zollinger
1.1	03.05.2013	Einarbeitung Rückmeldung Projektausschuss und Arbeitsgruppe zur Version 1.0	Lukas Zollinger / Konrad Walser
	16.05.2013	Anpassung Umsetzungsplan (V2 Betreuungsgutscheine), div. Verbesserungen, Umsetzungsplan in den Anhang 2	Lukas Zollinger
1.2	07.06.2013	Einarbeitung Ergebnisse der Direktionsvernehmlassung gemäss Ziffer 5 des dazugehörigen GRA, sprachliche Überarbeitung.	Lukas Zollinger / Konrad Walser
1.0_ILA	04.07.2013	Genehmigte Version durch die Sitzung des Informatiklenkungsausschusses (ILA) vom 4. Juli 2013	ILA

## Vorwort des Stadtpräsidenten

Die Informations- und Kommunikationstechnik durchdringt alle unsere Lebensbereiche. Dies führt dazu, dass wir heute dank Smartphones, Tablets und Net- und Notebooks in der Lage sind, orts- und zeitunabhängig auf beliebige Informationen zuzugreifen, zu kommunizieren oder auch Geschäfte abzuwickeln. Kein Bereich in der Gesellschaft ist dermassen gekennzeichnet von steten Umwälzungen und Veränderungen wie derjenige der Informations- und Kommunikationstechnik. Was heute gilt, ist morgen bereits überholt.

Investitionen in die technische Infrastruktur sind kostspielig und die grosse Entwicklungsdynamik führt dazu, dass die Lebenszyklen von Services, Produkten und Angeboten immer kürzer werden. Gerade deswegen gilt es, Vorhaben strategisch und längerfristig auszurichten, so dass ein nachhaltiger Einsatz finanzieller und personeller Ressourcen ermöglicht wird.

E-Government führt oftmals auch zu Veränderungen in unserer Arbeitsweise und dazu, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich von liebgewonnenen Routinen und Gewohnheiten zu verabschieden haben. Entsprechend ist auch das Personal gefordert, sein Wissen u.a. zum E-Government und zur Informations- und Kommunikationstechnik laufend zu vertiefen.

E-Government stellt ein Versprechen für die Zukunft der Stadt Bern dar. E-Government führt dazu, dass sich die Stadt Bern neu und zukunftsgerichtet präsentiert und den Erwartungen der Bevölkerung und der Wirtschaft an eine zeitgemässe Stadtverwaltung entsprechen kann.

Alexander Tschäppät, Stadtpräsident

# Inhalt

<b>Vorwort des Stadtpräsidenten</b>	<b>4</b>
<b>Verwendete Abkürzungen und Begriffe</b>	<b>7</b>
<b>1 Zusammenfassung</b>	<b>9</b>
<b>2 Einleitung</b>	<b>10</b>
Zweck des Dokuments	10
Ausgangslage	10
Geltungsbereich	10
Begriffe und Akteurinnen / Akteure	10
Nutzen von E-Government	11
Beziehungsbereiche von E-Government	12
<b>3 Rahmenbedingungen</b>	<b>13</b>
Politische Rahmenbedingungen	13
Technische Rahmenbedingungen	14
Gesellschaftliche Rahmenbedingungen	15
<b>4 E-Government-Vision und -Mission der Stadt Bern</b>	<b>17</b>
E-Government-Vision der Stadt Bern	17
E-Government-Mission der Stadt Bern	17
<b>5 Strategische Ziele</b>	<b>19</b>
<b>6 Handlungsschwerpunkte</b>	<b>20</b>
<b>7 Organisation</b>	<b>22</b>
<b>8 Mitteleinsatz – Budgetierung und Finanzierung</b>	<b>26</b>
<b>9 Umsetzung, Controlling und Kommunikation</b>	<b>27</b>
Priorisierte E-Government-Vorhaben der Stadt Bern	27
Strategie-Controlling	28
Kommunikation	28

<b>Anhang</b>	<b>29</b>
Anhang 1: Priorisierte E-Government-Vorhaben der Stadt Bern	29
Anhang 2: Umsetzungsplan priorisierte Vorhaben und	39
Anhang 2: Abgrenzung der E-Government-Strategie zu anderen Strategiedokumenten	40

### **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Beziehungsbereiche im E-Government	12
Abbildung 2: E-Government-Architektur (Quelle: ICT-Strategie der Stadt Bern 2013 – 2016).	14
Abbildung 3: Organigramm zum E-Government in der Stadt Bern	22
Abbildung 4: Abgrenzung der E-Government-Strategie	40

## Verwendete Abkürzungen und Begriffe

AKV	Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten (AKV) einer Rolle beziehungsweise einer Stelle (oder eines Gremiums). Unter „Aufgabe“ wird die zu erfüllende Tätigkeit der jeweiligen Rolle, Stelle oder des jeweiligen Gremiums verstanden. „Kompetenz“ meint das Recht oder die Pflicht etwas zu machen, einzufordern, zu beantragen oder zu eskalieren. Die „Verantwortung“ umschreibt die Rechenschaftspflicht der Rolle, der Stelle, des Gremiums. Idealerweise werden AKV zusammenhängend zugeordnet und wahrgenommen. Eine Stelle mit einer gewissen Aufgabe sollte alle damit verbundenen Verantwortungen und Kompetenzen übertragen erhalten, die zur Aufgabenerfüllung erforderlich sind.
Basisinfrastruktur	Voraussetzung für die Realisierung eines konkreten Vorhabens (Service) im E-Government. Zur Basisinfrastruktur zählen u.a.: Identifizierung & Authentisierung (IAM), Austauschplattform / Datenübermittlung, E-Payment (Elektr. Rechnungsstellung und Zahlungsabwicklung), Formulare & Dialoge, E-Government-Portal
eCH	Verein zur Förderung von E-Government-Standards. Mitglieder sind Bundesbehörden, Kantone, Gemeinde und Städte sowie weitere Organisationen. Die Stadt Bern ist Mitglied.
E-Government	Unter E-Government (deutsch: elektronische Regierung) versteht man den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik zwecks Vereinfachung von Prozessen innerhalb und zwischen Verwaltungen sowie zwischen Verwaltungen und unterschiedlichen Anspruchsgruppen, insbesondere Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen.
E-Government-Portal	Zugangsplattform („Kundenschnittstelle“) für Kundinnen und Kunden zu elektronischen Dienstleistungen des öffentlichen Sektors. Das E-Government-Portal dient der Orientierung und Information, der elektronischen Kontaktaufnahme und -pflege sowie der Verfahrensabwicklung zwischen Kundinnen und Kunden und der Verwaltung (eCH R014 – Referenzmodell eGovernment-Portale).
E-Payment	Elektr. Rechnungsstellung und Zahlungsabwicklung
GR	Gemeinderat (Exekutive der Stadt Bern)
ICT	Information and Communication Technology (deutsch: Informations- und Kommunikationstechnologie, IKT). Der Begriff ICT bringt als Ausweitung des Begriffs IT zum Ausdruck, dass heute vielfältige Kommunikationsmedien in die Anwendungs- bzw. IT-Umgebung integriert werden. So nutzt die Stadt unter anderem ihr Datennetz für Telefondienste.

ID	Informatikdienste der Stadt Bern, Abteilung der Direktion für Finanzen, Personal und Informatik.
IAM	Identifizierung & Authentisierung
ILA	Informatik-Lenkungsausschuss
Interoperabilität	Fähigkeit zur Zusammenarbeit von verschiedenen Systemen, Techniken oder Organisationen. Dazu ist in der Regel die Einhaltung gemeinsamer Standards notwendig.
IT	Information Technology (deutsch: Informationstechnik). Oberbegriff für die Informations- und Datenverarbeitung sowie für die benötigte Hard- und Software
OGD	„Open Government Data“ steht für die aktive Bereitstellung nicht gesetzlich geschützter Datenbestände der öffentlichen Verwaltung zur freien Einsichtnahme und Wiederverwendung. Dadurch wird Nutzenpotenzial in drei Richtungen vermutet: Transparenz, Innovation und Kosteneinsparung.
Service	Beschreibt ein konkretes und auf gesetzlichem Auftrag beruhendes Dienstleistungsangebot der öffentlichen Verwaltung.
Single-Point-of-Contact	Dient als einzige Anlaufstelle für die Kommunikation mit einer Organisation, so dass der Kunde / die Kundin ohne Kenntnisse der Aufbauorganisation über einen einzigen Kontakt die gewünschte Dienstleistung erhält.
SK	Stadtkanzlei der Stadt Bern, Stabstelle des Gemeinderats
SR	Stadtrat (Legislative der Stadt Bern)



# 1 Zusammenfassung

Auf allen föderalen Ebenen werden Dienstleistungen zunehmend elektronisch angeboten – Bevölkerung und Unternehmen setzen ein solches Angebot heute immer mehr voraus. Der Druck auf die Stadt Bern, als politisches Zentrum der Schweiz und Zentrum der Hauptstadtregion, diesbezüglich strategische Leitplanken zu setzen und Vorhaben zu realisieren nimmt folglich zu.

Die Einführung von E-Government erfordert von der Verwaltung eine konsequente Ausrichtung auf die Kundinnen- und Kundenbedürfnisse und eine verstärkte Berücksichtigung von Geschäftsprozessen, die üblicherweise quer zur klassischen Aufbauorganisation und deren Hierarchie verlaufen. Das Ziel von E-Government ist es, den Zugang zu den Verwaltungsleistungen zu erleichtern und orts- und zeitunabhängig sowie möglichst benutzerinnen- und benutzerfreundlich zur Verfügung zu stellen. Grundsätzlich muss es das Interesse der Stadt Bern und ihrer E-Government-Initiative sein, eine Vielzahl an Dienstleistungen künftig auch elektronisch und automatisiert abwickeln zu können, so dass als Folge die Effizienz und Effektivität der Stadtverwaltung erhöht werden kann. Dafür sind zunächst Investitionen in Infrastruktur und Organisation notwendig, die den Anspruchsgruppen im Rahmen geeigneter und stufengerechter Kommunikationsmassnahmen transparent zu machen sind.

Die Realisierung von E-Government erfolgt in der Stadt Bern strategisch ausgerichtet, koordiniert und pragmatisch in Schritten. Dabei werden bestehende und bewährte Angebote übernommen, auf teure Eigenentwicklungen und Integrationslösungen soll, wenn möglich, verzichtet werden. Die E-Government-Programmleitung der Stadtkanzlei sorgt dabei für die notwendige Koordination und den erforderlichen Know-how-Transfer.

Die Strategie definiert in Kapitel 2 die Ausgangslage, den Geltungsbereich und die zentrale Begriffe im E-Government. Das folgende Kapitel 3 steckt den gesellschaftlichen, politischen und technischen Rahmen ab, in dem sich das E-Government bewegt. Das Kapitel 4 formuliert die E-Government-Vision und -Mission der Stadt Bern. Daraus leiten sich die strategischen Ziele in Kapitel 5 und Handlungsschwerpunkte in Kapitel 6 ab. Das Kapitel 7 klärt die organisatorischen Zuständigkeiten innerhalb der Stadtverwaltung in E-Government-Projekten. Das Kapitel 8 behandelt die wichtige Frage der Finanzierung von E-Government-Angeboten und -Basisinfrastruktur. Abgeschlossen wird die Strategie mit den priorisierten vier Leuchtturm-Projekten in Kapitel 9 und Aussagen zum Controlling und zur Kommunikation. Mit der Umsetzung der ersten Leuchtturm-Projekte werden die notwendigen politischen, gesetzlichen, organisatorischen und finanziellen Voraussetzungen für ein zeitgemässes E-Government geschaffen. Parallel dazu wird die Basisinfrastruktur realisiert.

## 2 Einleitung

### Zweck des Dokuments

Die E-Government-Strategie der Stadt Bern dient der zielgerichteten Entwicklung des E-Governments in der Stadt Bern. Über die vorliegende E-Government-Strategie werden strategische Zielsetzungen und Handlungsschwerpunkte definiert, die bei der Umsetzung von E-Government-Vorhaben als Leitlinien wirken.

### Ausgangslage

Es wird immer mehr zu einer Selbstverständlichkeit, dass öffentliche Dienstleistungen neben den konventionellen physischen Vertriebs- und Angebotskanälen auch auf elektronischem Weg angeboten werden. Dies ist auch auf allen föderalen Ebenen zunehmend der Fall. Immer stärker setzt die Bevölkerung entsprechende elektronische Angebote voraus. Der Druck auf die Stadt Bern diesbezüglich strategische Leitplanken zu setzen und Vorhaben zu realisieren nimmt folglich stetig zu.

Die vom Gemeinderat verabschiedete ICT-Strategie 2013 – 2016 des Informatiklenkungsausschusses (ILA) nimmt das Thema E-Government als einen von fünf strategischen Handlungsschwerpunkten auf. Bereits früher wurde in der Stadtkanzlei eine Stelle mit dem Auftrag geschaffen, die Bestrebungen im Bereich E-Government voranzutreiben und zu koordinieren. Jedoch fehlten dazu neben der strategischen Ausrichtung auch eine klare Definition der organisatorischen Einbettung sowie eine Klärung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten.

Die vorliegende E-Government-Strategie der Stadt Bern enthält folglich neben den üblichen Bestandteilen, z.B. priorisierte Vorhaben und technische Voraussetzungen, auch Aussagen zu Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten im Bereich E-Government in der Stadtverwaltung.

### Geltungsbereich

Die vorliegende E-Government-Strategie der Stadt Bern ist gültig für die Stadtverwaltung für den Zeitraum von 2013 – 2016 und wird vor dem Hintergrund und im Bewusstsein der notwendigen Vernetzung mit anderen Verwaltungen auf Gemeinde-, Kantons- und Bundesebene erstellt.

### Begriffe und Akteurinnen / Akteure

E-Government umfasst den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) zur Vereinfachung von Geschäftsprozessen innerhalb und zwischen Verwaltungen (vertikal hierarchisch und horizontal vernetzt) des Bundes, der Kantone und der Gemeinden sowie zwischen

Verwaltungen und unterschiedlichen Anspruchsgruppen, d.h. Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Non-Profit-Organisationen.

E-Government kann dabei in verschiedenen Ausbaugraden und Integrationstiefen realisiert werden:

- **Reine Informationsangebote:** Informationen werden mit elektronischen Medien (in der Regel über das Internet oder Smartphone-Apps) an die Kundinnen und Kunden abgegeben. Mit dem Portal [www.bern.ch](http://www.bern.ch) ist dies für die Stadt Bern in weiten Teilen der Fall.
- **Kommunikationsangebote:** Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen können mit der Verwaltung in beiden Richtungen elektronisch kommunizieren, beispielsweise im Falle einer Beratung zu einer Bewilligung.
- **Transaktionen mit Medienbrüchen:** Die Kundinnen und Kunden erledigen Geschäfte mit Behörden, welche teilweise elektronisch unterstützt werden, teilweise jedoch manuell über andere Medien weiter verarbeitet werden. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn ein Formular zwar elektronisch als PDF auf der Website heruntergeladen und ausgefüllt werden kann, dann jedoch ausgedruckt, von Hand signiert und per Post verschickt werden muss.
- **Integrierte Transaktionen ohne Medienbrüche:** Die Kundinnen und Kunden erledigen Geschäfte mit den Behörden vollständig – von der Entstehung bis zur internen Archivierung – elektronisch. Wo nötig erfolgt eine digitale Signierung entsprechender Dokumente. Eine manuelle Weiterverarbeitung oder die manuelle Übertragung von Daten in unterschiedliche Systeme entfällt.

In der Stadt Bern ist in den vergangenen Jahren vor allem das Informationsangebot gewachsen und deckt u.a. einen Grossteil der Bedürfnisse der Bevölkerung sowie der Unternehmen ab. Bei der durchgängig integrierten elektronischen Kommunikation und Abwicklung von Transaktionen besteht für die Stadt Bern indes grösserer Handlungsbedarf.

## Nutzen von E-Government

Dienstleistungen sind zu automatisieren, wo es von den Anspruchsgruppen bzw. den Kundinnen und Kunden der Stadtverwaltung Bern erwünscht ist und wo sich elektronische Prozesse wirtschaftlich implementieren und betreiben lassen.

Damit können gleich mehrere Nutzen erreicht werden:

- Erweiterte zeitliche Verfügbarkeit der Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung, die Abhängigkeit der Dienstleistungserbringung von Schalteröffnungszeiten entfällt
- Beschleunigung von Verfahren und Prozessen durch den Wegfall von Papierversand und Datenübernahmen in Computer
- Bessere Dienstleistungs- und Informationsqualität durch höhere Standardisierung und automatisierte Eingabekontrollen
- Mehr Transparenz für alle Beteiligten z.B. über den Stand eines Verfahrens
- Reduktion sogenannter Bürokratielasten für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen
- Einsparung von Ressourcen
- Entlastung des Personals aufgrund Eliminierung von Medienbrüchen und Automatisierung
- Personal kann höherwertige Aufgaben übernehmen, z.B. stärker im Beratungsbereich eingesetzt werden.

## Beziehungsbereiche von E-Government

Im E-Government werden verschiedene Beziehungsbereiche unterschieden, die mit entsprechenden Kürzeln wie folgt bezeichnet werden.

- **G2G**: Government to Government extern: Beziehungen zwischen der Stadtverwaltung Bern und Verwaltungseinheiten ausserhalb der Stadtverwaltung, sowohl vertikal-föderalistisch wie auch horizontal vernetzungsorientiert betrachtet.
- **G2Gi**: Government-to-Government intern: Beziehung zwischen Direktionen und Dienststellen der Stadtverwaltung Bern.
- **G2B**: Government-to-Business: Beziehung zwischen der Stadtverwaltung Bern und Unternehmen (kundinnen- sowie lieferantenseitig).
- **G2C**: Government-to-Citizen: Beziehungen zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Stadtverwaltung Bern.

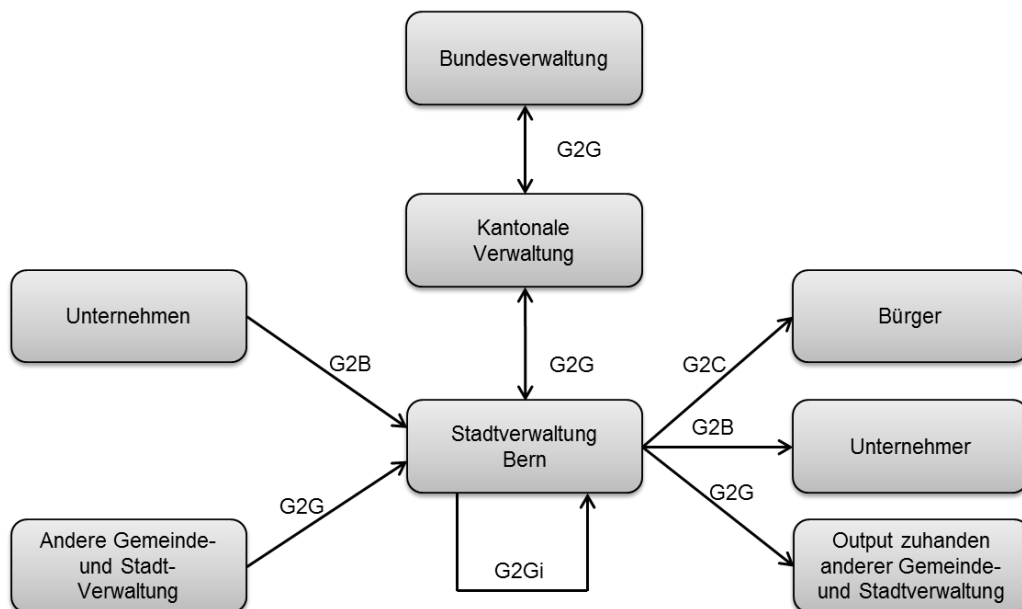


Abbildung 1: Beziehungsbereiche im E-Government

# 3 Rahmenbedingungen

## Politische Rahmenbedingungen

### E-Government-Strategie Schweiz

Die Kantone haben die grundsätzliche Ausrichtung mit der Verabschiedung einer öffentlich-rechtlichen Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz (2007 – 2011) Mitte 2007 gutgeheissen und Ende 2007 ratifiziert. Ende 2011 wurde die revidierte Rahmenvereinbarung für die Jahre 2012 – 2015 verabschiedet. Damit beteiligen sich die Kantone neu an der Finanzierung eines Aktionsplans zur Förderung von Schlüsselvorhaben.

Die Umsetzung der Strategie erfolgt über priorisierte Projekte, die in einem Katalog zusammengefasst wurden. Dieser Katalog wird regelmässig von einem Steuerungsausschuss beurteilt und bei Bedarf aktualisiert. Der Ausschuss setzt sich aus Vertretungen des Bundes, der Kantone und der Gemeinden zusammen. Die priorisierten Projekte haben teilweise direkte Auswirkungen auf die Stadt Bern.

Die E-Government-Strategie Schweiz verfolgt, in der Reihenfolge ihrer Bedeutung, drei 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.

Die E-Government-Strategie der Stadt Bern orientiert sich grundsätzlich an der E-Government-Strategie Schweiz. Aufgrund der spezifisch kommunalen Gegebenheiten einer Stadt stehen jedoch die Geschäftsbeziehungen mit der Bevölkerung in einem ersten Schritt im Vordergrund.

### E-Government-Strategie des Kantons Bern

Für den Kanton Bern existiert derzeit keine aktuelle vom Regierungsrat genehmigte und veröffentlichte E-Government-Strategie. Da im Jahr 2010 jedoch mit der Aktualisierung der E-Government-Strategie des Jahres 2002 begonnen wurde, wurden die zur Verfügung stehenden internen Dokumente auf Übereinstimmungen zur vorliegenden städtischen E-Government-Strategie hin untersucht.

### Legislaturrichtlinien 2013 – 2016 der Stadt Bern

Die Legislaturrichtlinien des Gemeinderats werden im Juni 2013 von diesem verabschiedet. In den vorliegenden Entwürfen wird unter anderem das Ziel formuliert, dass die Stadtverwaltung der Stadt Bern als moderne Verwaltung wahrgenommen wird. Als eine Massnahme zur Zielerreichung wird explizit der Ausbau des E-Governments erwähnt und die Modernisierung des Internetauftritts zu einem Informations- und E-Government-Portal unter systematischer Berücksichtigung der Kundinnen- und Kundenperspektive.

## Technische Rahmenbedingungen

Die Informatiksysteme für fachspezifische Einsätze wurden in der Vergangenheit für die vielfältigen Aufgabenbereiche der Stadtverwaltung entwickelt, so beispielsweise für Steuern, Einwohnerwesen oder Notfallorganisationen.

Diese fachorientierte Entwicklung ist aus Sicht E-Government nicht optimal: Aktuell laufen nur wenige Anwendungen miteinander integriert. Viele der Anwendungen stehen für sich alleine („Silo-Anwendungen“). Eine Vielfalt von unterschiedlichen Technologien und Plattformen kommt heute zum Einsatz mit der Folge von Medienbrüchen sowie Effizienz- und Effektivitätsverlusten. Hier sind Vereinheitlichungen, Harmonisierungen und Integrationen notwendig.

### Strategie zur Informations- und Kommunikationstechnik (ICT-Strategie) 2013 – 2016 der Stadt Bern

Einem konzeptionellen Aufbau und der Integration wird in der ICT-Strategie 2013 – 2016 der Stadt Bern Rechnung getragen. Zum einen soll künftig ein stadtweites Architekturmanagement eingeführt werden, so dass die ICT-Infrastruktur der Stadt Bern auf die stärkere Vernetzung ausgerichtet werden kann. Zum anderen weist die ICT-Strategie 2013 – 2016 der Stadt Bern mehrere Schnittstellen zur E-Government-Strategie der Stadt Bern dahingehend auf, dass darin eine vereinfachte E-Government-Architektur präsentiert wird (vgl. dazu die folgende Abbildung 2). Unter der Zielsetzung 3 ist schliesslich die Realisierung einer „E-Government Grundinfrastruktur“ im besagten Zeitraum vorgesehen (entspricht den E-Government-Basisdiensten).

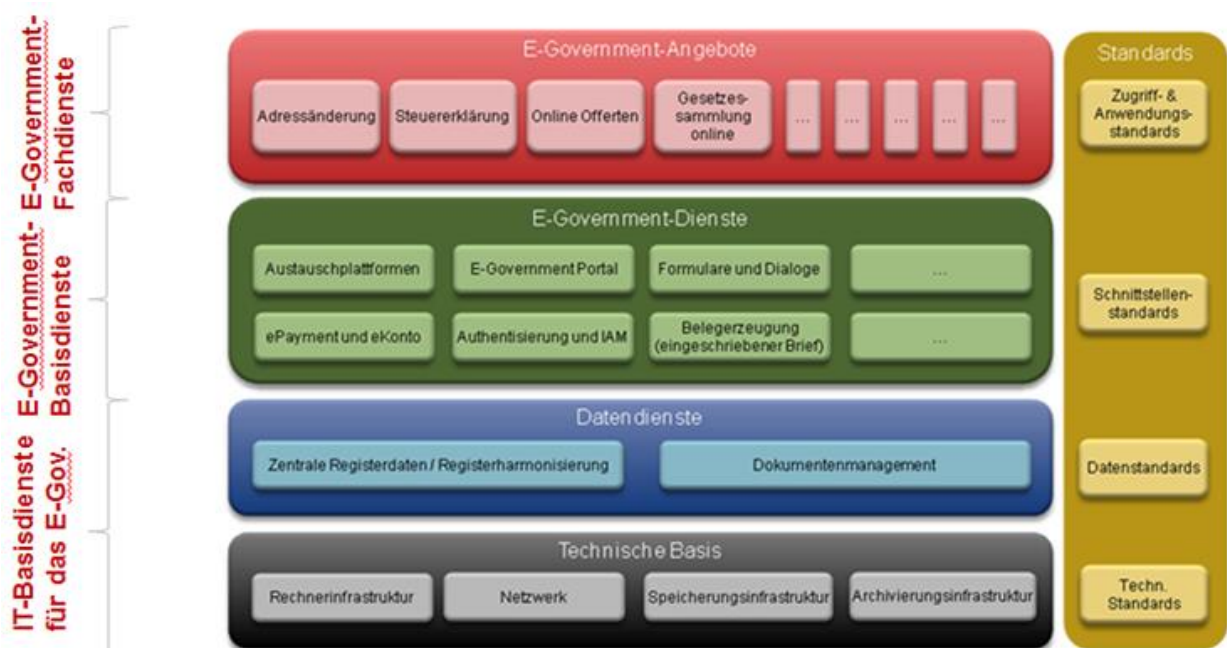


Abbildung 2: E-Government-Architektur (Quelle: ICT-Strategie der Stadt Bern 2013 – 2016).

Die ICT-Strategie 2013 – 2016 der Stadt Bern stellt damit eine zentrale und ergänzende Voraussetzung zur vorliegenden E-Government-Strategie der Stadt Bern 2013 – 2016 dar. Sie regelt, wie die Informatik-Dienstleistungen in der Stadtverwaltung Bern erbracht und umgesetzt werden (Leistungserbringer) und gibt Grundsätze und Vorgaben für den IT-Einsatz und den technischen Rahmen für E-Government vor.

Die E-Government-Strategie der Stadt Bern legt demgegenüber fest, mit welcher Priorität welche öffentlichen Leistungen elektronisch entwickelt und angeboten werden sollen und sie nennt die dafür erforderlichen Voraussetzungen. Allgemein gesprochen gibt die E-Government-Strategie damit die inhaltliche Entwicklungsrichtung von E-Government in der Stadt Bern vor.

### **Weitere IKT-Strategien und Standards**

Im Weiteren sind die IKT-Strategie des Bundes 2012 – 2015 sowie die IT-Strategie des Kantons Bern eine relevante Grundlage für die vorliegende E-Government-Strategie der Stadt Bern. Diese Strategien können unter Umständen direkten Einfluss haben auf die technischen Anforderungen der städtischen ICT-Infrastruktur. Gleiches gilt für künftige Standards des Bundes und der Kantone bezüglich E-Government und ICT, so beeinflussen die eCH-Standards beispielsweise unmittelbar mögliche Schnittstellen-Implementierungen zwischen den föderalen Ebenen.

### **Internet und E-Government-Portal**

Für die Umsetzung der vorliegenden Strategie stellt das bestehende Internetportal eine letzte wichtige technische Rahmenbedingung dar. Da eine Erneuerung des Internetportals bevorsteht, gilt es die Anforderungen einer zeitgemässen Informationsvermittlung und eines E-Government-Portals für die automatisierte Abwicklung von Dienstleistungen miteinander zu verbinden. Die Erneuerung des Internetportals ist in zwei Phasen geplant.

- Erste Phase: Technischer Upgrade (geplant bis Ende August 2013)
- Zweite Phase: Relaunch mit Einführung erster E-Government-Dienste und einer Optimierung der Informations- und Kommunikationsangebote (geplant bis Ende 2014).

Der Internetauftritt spielt künftig eine strategisch zentrale Rolle für das E-Government der Stadt Bern, da er den wesentlichen Eintrittspunkt für die Verwaltung im Sinne eines „Single Point of Contact“ darstellt.

### **Gesellschaftliche Rahmenbedingungen**

Die Internet-Nutzung in der Schweiz ist weit verbreitet. Zudem wird die Internet-Nutzung – durch die Verbreitung mobiler Endgeräte wie Smartphones, Tablets und Netbooks – immer ortsunabhängiger. Rund die Hälfte der Schweizer Bürgerinnen und Bürger nutzt gemäss einer Studie aus dem Jahr 2012 heute das Internet über mobile Endgeräte – Tendenz steigend. Im Umgang mit Unternehmen sind viele Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen einen intensiven Einsatz von neuen Technologien gewohnt. Es wächst die Generation der «Digital Natives» heran, welche die ständige Nutzung dieser (mobilen) Informations- und Kommunikationstechnologien als Privatpersonen, Kundinnen und Kunden der Verwaltung oder als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter derselben nicht mehr fordert sondern voraussetzt.

Unternehmen haben realisiert, dass sie mit dem Einsatz neuer technischer Mittel ihre Marktbearbeitung ändern und ihre Kundinnen und Kunden sowie Lieferanten stärker integrieren müssen (E-Business/E-Commerce). Gewisse Aspekte dieser Vernetzung mit Endkundinnen und -kunden sowie Lieferanten sind aus Sicht des E-Governments für das Image und den Standort der Stadt Bern unerlässlich und adaptierbar. Der Ausbau eines einfach nutzbaren und selbsterklä-

renden Online-Dienstleistungsangebots, das kundinnen- und kundenorientiert, zeit- und ortsunabhängig genutzt werden kann, entspricht daher den Bedürfnissen von Unternehmen, Bürgerinnen und Bürgern und kann als Verpflichtung der Stadt Bern gegenüber Ihren Einwohnerinnen und Einwohnern verstanden werden. Dies hat Auswirkungen auf die Verwaltung, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihre Organisation.

Die Verwaltung muss sich den veränderten Rahmenbedingungen anpassen. E-Government muss daher für die Stadtverwaltung Bern zur Selbstverständlichkeit werden. Dies bedingt eine entsprechende Adaptierung der Aufbau- und Ablauforganisation der Stadt Bern. E-Government-Projekte haben grundsätzlich mehr mit organisatorischen als mit technischen Herausforderungen zu tun.



## 4 E-Government-Vision und -Mission der Stadt Bern

### E-Government-Vision der Stadt Bern

Die Stadt Bern ist als politisches Zentrum der Schweiz, als Bundesstadt und als Zentrum der Hauptstadtregion eine zukunftsgerichtete E-Government- Stadt der Schweiz.

Die Bevölkerung kann Geschäftsvorgänge mit der Stadt Bern elektronisch über ein Bürgerinnen- und Bürgerkonto abwickeln. Der Verwaltung müssen keine Informationen (wie beispielsweise Adresdaten) zur Verfügung gestellt werden, die schon erfasst wurden.

Die E-Government-Dienste der Stadt Bern stehen ihren Kundinnen und Kunden rund um die Uhr zur Verfügung.

Der Zugang zu den Verwaltungsleistungen der Stadt Bern wird erleichtert und die elektronischen Dienstleistungen werden den Kundinnen und Kunden so benutzerfreundlich wie möglich zur Verfügung gestellt. Ohne Umwege kann der richtige Ansprechpartner über den gewünschten Kanal (Beispiele: Webseite Stadt Bern, soziale Medien, Telefon, E-Mail, Schalter) erreicht werden. Die Stadt Bern bündelt die Kanäle im Hintergrund im Sinne eines „Single Point of Contact“. Dies bedeutet, dass die Stadt Bern unabhängig vom Kommunikations- und Transaktionskanal für Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter relevante und aktuelle Informationen zur Verfügung stellt.

Das gesamte Dienstleistungsangebot steht weiterhin auch für Menschen ohne Internet-Zugang zur Verfügung.

### E-Government-Mission der Stadt Bern

Die Realisierung von E-Government in der Stadt Bern erfolgt schrittweise und pragmatisch, u.a. ausgehend vom Portal und anderen Zugangspunkten zur Stadtverwaltung. Die Dienstleistungsqualität ist – unabhängig davon, über welchen Kanal eine Leistung angeboten wird – aus pragmatischer Sicht so hoch wie die Kundin / der Kunde dies von der Verwaltung erwartet.

Alle Angebote sind, wo zweckmässig, online verfügbar. Behördengänge vor Ort sollen für Personen und Unternehmen, die dies nicht mehr wünschen, nicht mehr nötig sein. Die Verwaltungsleistungen werden als E-Government-Dienste kundinnen- und kundengerecht bereitgestellt. Der Nutzen der E-Government-Dienste ist primär aus Kundinnen- und Kunden- und sekundär aus Verwaltungssicht zu optimieren.

Die Bürgerin und der Bürger haben das Recht auf Einsicht in die Informationen, welche die Stadt Bern von ihnen hält. Die Stadt Bern schafft Transparenz und Vertrauen bezüglich der Verwaltungs- und Entscheidungsfindungsabläufe und ermöglicht mit dem Einsatz von geeigneten Mitwirkungstechnologien eine zeitgemässe Form der Bürgerinnen- und Bürgerbeteiligung.

Die Stadt Bern wickelt ihre Verfahren innerhalb und gegen aussen – wo möglich und ökonomisch zweckmässig – medienbruchfrei, elektronisch und automatisiert ab. Die Stadt Bern för-

dert ausdrücklich die Möglichkeit der „Selbstbedienung“ (Self Service) für ihre Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen.

Wirtschaft und Bevölkerung werden mit geeigneten Mitteln und punktuell in die Verbesserung der E-Government-Entwicklung und die elektronische Leistungserbringung mit einbezogen.

Der Fremdbezug oder eine Wiederverwendung von E-Government-Services und -Lösungen anderer Gemeinden, Städte und Kantone ist, schon aus finanziellen Gründen, klar prioritär vor Eigenherstellung entsprechender Dienste und Lösungen. Über „Seitenblicke“ wird die Wiederverwendung von E-Government-Services gefördert. Dadurch werden teure Eigenentwicklungen und Integrationslösungen verhindert. Die Wiederverwendung bestehender E-Government-Services ist als Primat in allen Machbarkeitsstudien im Bereich E-Government der Stadt Bern explizit zu fördern. Entsprechend entscheiden Direktionen und Amtsleitungen explizit immer vor dem Hintergrund der Wiederverwendbarkeit über die Entwicklung und Einführung von E-Government-Services. Die E-Government-Programmleitung der Stadt Bern tritt diesbezüglich explizit koordinierend auf.

Die Stadt Bern fördert systematisch und konsequent die Verbesserung des Know-hows bezüglich Entwicklung, Implementierung, Möglichkeiten und Grenzen von E-Government-Angeboten in Direktionen und Ämtern. Damit einher geht die Förderung einer zunehmenden Dienstleistungskultur.

## 5 Strategische Ziele

E-Government ist konsequent als Vernetzungs- und Veränderungsprozess zu verstehen. Für die organisationsübergreifende Zusammenarbeit ist ein Kulturwandel nötig. Die Dienstleistungsbündelung und -präsentation erfolgt aus der Perspektive der Anspruchsgruppen bzw. der Verwaltungskundinnen und -kunden und nicht aus Sicht der ressortorientierten Verwaltungsorganisation.

---

**Ziel 1:** Die Stadt Bern schafft die politischen, gesetzlichen, organisatorischen, finanziellen sowie technischen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für das E-Government, soweit sie in ihrem Kompetenzbereich liegen.

---

**Ziel 2:** Die Stadt Bern schafft Anreize für den Wechsel von physischen zu elektronischen Kommunikations- und Transaktionskanälen in und mit der Verwaltung.

---

**Ziel 3:** Eine Verlagerung von Kommunikations- und Transaktionsgeschäftsvorfällen von physischen Schaltern auf elektronische Kanäle ist bis zum Ende der E-Government-Strategie-Periode (bis 2016) erreicht.

---

**Ziel 4:** Die Stadt Bern berücksichtigt, dass bei E-Government-Dienstleistungen naturgemäss vermehrt elektronische Dokumente verwendet werden. Sie beachtet dabei insbesondere den Lebenszyklus von Dokumenten bis hin zur elektronischen Langzeitarchivierung.

---

**Ziel 5:** Die Stadt Bern fördert anlässlich der Realisierung ihrer E-Government-Strategie systematisch die Integration der eingesetzten Anwendungen, sofern dies im Rahmen von Wartung und Ersatz budgetschonend möglich ist. Als Grundlage hierzu dient ein systematisches und flexibles Unternehmensarchitekturmanagement mit Beteiligung von Fachabteilungen und Informatikdiensten.

---

**Ziel 6:** Die E-Government-Angebote der Stadt Bern können unabhängig vom Endgerät bezogen werden, sie sind barrierefrei erreichbar und möglichst mehrsprachig aufgebaut.

## 6 Handlungsschwerpunkte

### **Handlungsschwerpunkt 1: Schaffung von rechtlichen Grundlagen für das E-Government**

Die Stadt Bern schafft für das E-Government im Rahmen ihrer Kompetenzen die erforderlichen rechtlichen Grundlagen. Entsprechend werden Gesetze z.B. dahingehend angepasst, dass statt physischen Unterschriften elektronische Signaturen eingesetzt werden.

### **Handlungsschwerpunkt 2: Schaffung von organisatorischen Voraussetzungen für das E-Government**

Die Stadt Bern schafft für das E-Government die erforderlichen organisatorischen Veränderungen (Change Management). Die Veränderungen innerhalb der Verwaltung, die das E-Government erforderlich macht, erfolgt auf der Grundlage von systematischen Organisations- und Personalentwicklungsmassnahmen.

E-Government stellt konsequent ein organisationsübergreifendes Umdenken des Verwaltungshandelns in Richtung Prozess- und Dienstleistungsorientierung und damit in der Richtung von Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen dar. Die Informationstechnologie ist dazu Mittel zum Zweck. Die primäre Führung (IT-Governance) bezüglich der Steuerung des Informationsmanagements und der IT zur Erstellung von E-Government-Diensten hat konsequent von der Verwaltungsgeschäftsseite her zu erfolgen.

### **Handlungsschwerpunkt 3: Schaffung von informationstechnologischen Voraussetzungen für das E-Government**

Die Stadt Bern stellt für das E-Government die erforderlichen stabilen und auf eine flexible Interoperabilität ausgerichteten IT-Infrastrukturen zur Verfügung.

Ein funktionierendes Unternehmensarchitekturmanagement an der Schnittstelle zwischen Verwaltungsgeschäftsseite und den Informatikdiensten sorgt für eine koordinierte Entwicklung der Informations- und E-Government-Technologie und dafür, dass die Technologie bestmöglich auf die Bedürfnisse der Geschäftsseite abgestimmt wird.

### **Handlungsschwerpunkt 4: Kommunikation und Marketing**

Die Stadt Bern informiert regelmässig über die Entwicklung im Bereich E-Government. Kommunikation im Sinne von Projektmarketing stellt ein wesentlicher Erfolgsfaktor für ein erfolgreiches E-Government dar. E-Government leistet so auch einen Beitrag zum Standortmarketing.

Für die Entwicklung des E-Governments wird ein gezielter Know-how-Aufbau in der ganzen Stadtverwaltung angestrebt und dadurch ein gemeinsames Verständnis von E-Government entwickelt.

### **Handlungsschwerpunkt 5: Schaffung eines umfassenden und integrierten Angebots an elektronischen Verwaltungsleistungen**

Die E-Government-Dienste der Stadt Bern stehen der Bevölkerung, den Unternehmen und der Verwaltung 7 mal 24 Stunden online zur Verfügung. Die dafür notwendigen organisatorischen Rahmenbedingungen sind zu schaffen.

Es wird für die Stadt Bern ein „Single-Point-of-Contact“ geschaffen, so dass unabhängig vom gewählten Kommunikationsmedium ein konsistentes Informationsangebot besteht.

### **Handlungsschwerpunkt 6: Effizienz- und Effektivitätssteigerung**

Das E-Government der Stadt Bern unterstützt konsequent die Orientierung an Effizienz und Effektivität. Dabei gilt es zu berücksichtigen, dass der Aufbau entsprechender E-Government-Plattformen und -Infrastrukturen zunächst kostspielig ist und erst später die angestrebten Wirkungen bringt.

Die Effizienz- und Effektivitätssteigerung wird erreicht über die folgenden Grundsätze:

- Reduktion der Bürokratielasten für die Verwaltungskundinnen und -kunden und die Verwaltung selbst
- Vereinfachung und Optimierung von Verwaltungsprozessen auch über Organisationsgrenzen hinaus und damit Einsparungen von Ressourcen
- Wiederverwendung bereits bestehender und bewährter Dienste und Anwendungen
- Wo möglich und zweckmässig – Zentralisierung von Dienstleistungsangeboten
- Eliminierung von Schnittstellen und Medienbrüchen.

## 7 Organisation

Das E-Government der Stadt Bern wird durch einen Programmleiter E-Government koordiniert, strategisch gesteuert und vorangetrieben. Der Programmleiter steht dem Bereich E-Government der Stadtkanzlei vor. Um seine koordinierende Aufgabe wahrnehmen zu können ist der Programmleiter Mitglied des ILA, der die Geschäfte mit einem Bezug zur Informations- und Kommunikationstechnik und neu auch zu E-Government zuhanden von Gemeinde- und Stadtrat vorbereitet (vgl. Abbildung 3). Der Programmleiter E-Government der Stadt Bern verfügt im ILA über eine Stimme und koordiniert und steuert die E-Government-Entwicklung der Stadt Bern ausgehend von der vorliegenden E-Government-Strategie 2013 – 2016. Er sorgt für die laufende (jährliche) Adaptierung der E-Government-Strategie der Stadt Bern in der Zukunft. Der Programmleiter nimmt schliesslich in allen E-Government-Projekten im Projektausschuss seine koordinierende Aufgabe wahr.

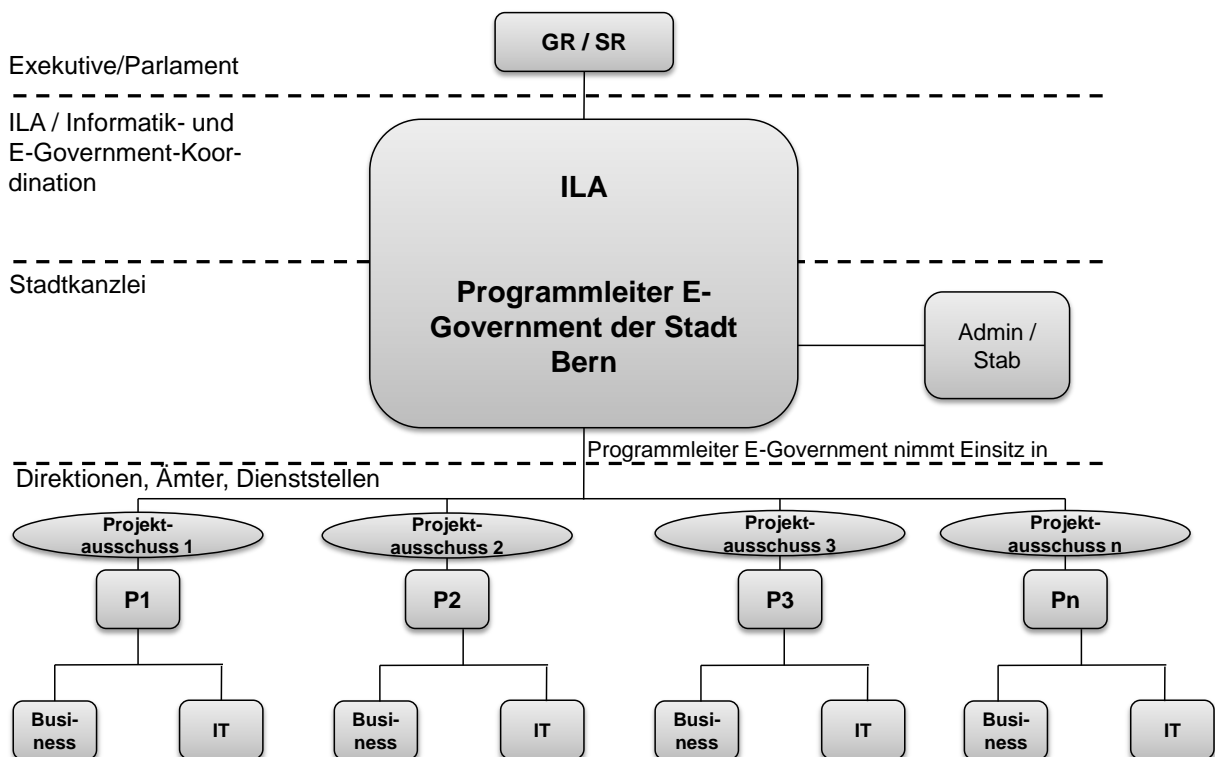


Abbildung 3: Organigramm zum E-Government in der Stadt Bern

Das Zusammenspiel zwischen und die Zuständigkeiten von Gemeinderat, ILA, Programmleiter E-Government, Informatikdiensten sowie Projekten des E-Governments wird in der folgenden Tabelle 1 zusammengefasst.

<b>Rollen, Gremien, Stakeholder</b>	<b>Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen</b>
<b>Stadtrat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschliesst (E-Government) Kredite &gt; CHF 300'000</li> </ul>
<b>Gemeinderat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschliesst (E-Government) Kredite &lt; CHF 300'000</li> <li>• Beschliesst und verabschiedet E-Government Strategie der Stadt Bern</li> <li>• Beschliesst Rahmenvereinbarungen über die Zusammenarbeit im E-Government</li> <li>• Beschliesst Projekt- und Betriebsorganisation für Direktions- oder Ämter-übergreifende Projekte und E-Government-Lösungen sowie -E-Government-Querschnittsdienste</li> </ul>
<b>Informatiklenkungsausschuss (ILA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewertet, prüft und priorisiert Vorhaben innerhalb des Investitionsbereichs Informatik und E-Government.</li> <li>• Prüft Projekt- und Betriebsorganisation für Direktions- oder Ämter-übergreifende Projekte</li> <li>• Genehmigt das Projektportfolio im E-Government als Planungsinstrument</li> <li>• Genehmigt <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorstudien</li> <li>- Richtlinien und Hilfsmittel</li> <li>- das Kommunikations- und Marketingkonzept für das E-Government</li> </ul> </li> <li>• Prüft die Berichterstattung der E-Government-Programmleitung zur Umsetzung der E-Government-Strategie sowie deren Strategiecontrolling (die Programmleitung E-Government tritt diesbezüglich im ILA in den Ausstand)</li> </ul>
<b>Programmleiter E-Government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Führt das Gesamtportfolio aller E-Government-relevanten Vorhaben der Stadt Bern und koordiniert die entsprechenden Vorhaben</li> <li>• Stimmt das Gesamtportfolio mit dem Projektportfolio der Informatikdienste (ID) ab</li> <li>• Stellt die Planung und das Controlling der E-Government-Vorhaben in Zusammenarbeit mit den Direktionen, Ämtern und den Informatikdiensten sicher</li> <li>• Vertritt das E-Government der Stadt Bern gegen aussen und in entsprechenden Gremien und nimmt Einsitz in allen Projektausschüssen von E-Government-Projekten der Stadt Bern</li> <li>• Unterstützt die zuständigen Stellen bei der Schaffung der legalen, organisatorischen und technischen Voraussetzungen (Basisinfrastruktur) für die elektronische Zusammenarbeit aller Staatsebenen</li> <li>• Konzipiert und entwickelt mit dem Informationsdienst und den Informatikdiensten den Internetauftritt der Stadt Bern zu einem E-Government-</li> </ul>

	<p>portal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützt und koordiniert den für das E-Government notwendigen Know-how-Aufbau der E-Government-Projektleitungen</li> <li>• Ist Ansprechpartner für die Planung von E-Government-Aktivitäten der Direktionen und Ämter</li> <li>• Stellt eine adäquate und zeitgerechte Kommunikation gegenüber aussen (Bevölkerung, Politik, Wirtschaft) und innen (Mitarbeitende) in Verbindung mit dem Informationsdienst sicher</li> <li>• Führt temporäre Arbeitsgruppen und leitet Projekte im Kontext E-Government</li> <li>• Entwickelt und pflegt laufend die E-Government-Strategie und deren Umsetzungsplan</li> <li>• Rapportiert dem ILA bezüglich Zielerreichung des Gesamtprojektportfolios E-Government</li> </ul>
<b>Stab/Admin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützt und entlastet den E-Government-Programmleiter in all seinen administrativen und operativen Aufgaben</li> </ul>
<b>Zuständige E-Government-Projektleiter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bringen als Vertreter der Fachabteilungen die fachlichen Anforderungen an ein elektronisches Leistungsangebot ein</li> <li>• Sind verantwortlich für den Aufbau und Betrieb des elektronischen Leistungsangebots gemäss E-Government-Strategie</li> <li>• Stellen die geplanten Aufwände in den Investitions- und Finanzplanungsinstrumenten der Stadt ein und beantragen, wo erforderlich, die benötigten Kredite</li> <li>• Halten bei der Umsetzung der elektronischen Leistungsangebote die E-Government-Vorgaben und -Richtlinien ein</li> <li>• Stellen mit dem oder der Datenschutzbeauftragten die Einhaltung des Datenschutzgesetzes sicher</li> <li>• Informieren den Programmleiter E-Government und den Projektausschuss proaktiv und reaktiv über den Projektstand (Kosten, Termine, Ergebnisse, Risiken, Kommunikation)</li> </ul>
<b>Informatikdienste (ID)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützen und beraten die E-Government-Projektleiter in technischer und architektonischer Hinsicht</li> <li>• Erarbeiten und kontrollieren die IT-Standards (Produkte, Technologien, Architekturen) im Bereich des E-Governments und in Abstimmung mit der ICT-Strategie der Stadt Bern 2013 – 2016</li> <li>• Sind verantwortlich für den Betrieb der technischen Infrastruktur (Basisinfrastruktur, Fachanwendungen)</li> </ul>
<b>Informationsdienst (INF)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommuniziert nach aussen (Bevölkerung, Medien, Politik, Wirtschaft) und innen (Mitarbeitende) in Verbindung mit dem Programmleiter E-Government zu Entwicklungen im Bereich E-Government</li> <li>• Stellt die aus Kommunikationssicht nötigen Anforderungen an ein E-Government-Portal der Stadt Bern und an den Internetauftritt der Stadt Bern (<a href="http://www.bern.ch">www.bern.ch</a>) im Rahmen von Projekten gemeinsam mit dem</li> </ul>



	<p>Programmleiter E-Government sicher</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist für das Internet als Informations- und Kommunikationsplattform zuständig</li> <li>• Entwickelt den Einsatz von elektronischen Kommunikationskanälen weiter und stellt zusammen mit dem Programmleiter E-Government konzeptionell die Schnittstelle zwischen den sozialen Medien und den damit verbundenen Interaktionen und Transaktionen sicher</li> <li>• Stellt mit dem Programmleiter E-Government sicher, dass die Anforderungen der sozialen Medien an die E-Government-Dienste in der strategischen Ausrichtung des E-Government berücksichtigt werden</li> </ul>
--	---

**Tabelle 1: Organisatorisches Zusammenspiel zwischen den E-Government-Beteiligten**

## 8 Mitteleinsatz – Budgetierung und Finanzierung

Eine Herausforderung bei der Finanzierung von E-Government-Vorhaben liegt darin, dass das elektronische Angebot (Services) und die dazu notwendige technische Basisinfrastruktur voneinander abhängig sind. Die technische Basisinfrastruktur ist aus Wirtschaftlichkeitsüberlegungen nicht für ein einzelnes Angebot, sondern für möglichst viele Angebote zu nutzen und zwar möglichst flexibel und offen.

Wenn jedoch diejenigen Direktionen und Dienststellen, welche die priorisierten Vorhaben (Services) realisieren (siehe Anhang 1: Priorisierte E-Government-Vorhaben der Stadt Bern), zusätzlich die Basisinfrastruktur vorzufinanzieren haben, kann die Entwicklung im Bereich E-Government gehemmt werden. Denn die prioritär entwickelten E-Government-Dienste oder -Services haben zur Aufgabe, den Weg auch in finanzieller Hinsicht für sämtliche E-Government-Folgeprojekte zu bereiten. Das gilt insbesondere auch für die zu schaffenden politischen, gesetzlichen, organisatorischen, finanziellen sowie technischen (Basisinfrastruktur) Voraussetzungen, wie sie im strategischen Ziel 1 dieser E-Government-Strategie formuliert werden.

Damit diese Hemmnisse für die priorisierten Vorhaben nicht bestehen, wird eine **Anschubfinanzierung für die Basisinfrastruktur** vorgenommen. Diese Basisinfrastruktur steht künftig für alle E-Government-Angebote zur Verfügung.

Der Investitionskredit sowie die Abschreibungen für diese Basisinfrastruktur werden von der Stadtkanzlei geführt. Die Betriebskosten werden für die Dauer von vier Jahren ebenfalls von der Stadtkanzlei getragen. Im Anschluss an diese Anschubfinanzierung und nach Erreichung einer gewissen Nutzerinnen- und Nutzerzahl werden die Betriebskosten an die Direktionen im Rahmen eines Basispakets E-Government weiterverrechnet. Der Investitionskredit zur Anschubfinanzierung von E-Government wird zeitlich beschränkt zu einer massiven Erhöhung des Budgets der Stadtkanzlei führen. Im Rahmen von künftigen Sparmassnahmen darf dieser Betrag nicht Bestandteil der Berechnungsgrundlage von linearen Budgetkürzungen sein.

Der Investitionskredit inkl. Abschreibungen sowie die Betriebskosten für das **spezifische Dienstleistungsangebot (Service)** werden verursachergerecht den Direktionen verrechnet. Hierfür gelten die Budgetrichtlinien der Stadt.

## 9 Umsetzung, Controlling und Kommunikation

### Priorisierte E-Government-Vorhaben der Stadt Bern

Die Liste der priorisierten Vorhaben stellt ein ergänzendes Dokument zur E-Government-Strategie dar (siehe Anhang 1: Priorisierte E-Government-Vorhaben der Stadt Bern). Die Liste hält die priorisierten Vorhaben der Stadt Bern sowie die Verantwortlichkeiten dafür fest. Sie ist nicht abschliessend, sondern als rollendes Planungsinstrument zu verstehen und dient als Grundlage für das E-Government-Strategie-Controlling. So kann sichergestellt werden, dass neue Trends und innovative Projekte frühzeitig erfasst und vom Programmleiter E-Government strategiekonform koordiniert werden.

Die Liste der priorisierten Vorhaben ist unterteilt in Leuchtturm-Projekte, Projekte mit hoher Priorität sowie Projekte mit weniger hoher Priorität. Die vier Leuchtturmprojekte gelten als Pionierprojekte im Bereich von E-Government mit einer gewissen Ausstrahlung. Die Priorisierung erfolgte in der vom Gemeinderat berufenen Arbeitsgruppe und beruhte auf Qualitäts- und Wirtschaftlichkeitskriterien unter Berücksichtigung des Transaktionsvolumens eines spezifischen Angebots. Zusätzlich wurden die Vorhaben wo zweckmässig mit den priorisierten Vorhaben des Bundes abgeglichen. Die Priorisierung kann im Rahmen des E-Government-Strategie-Controllings fallweise neu beurteilt werden.

Gleichzeitig mit diesen Projekten ist die Basisinfrastruktur aufzubauen und sind organisatorische und rechtliche Grundlagen wo nötig anzupassen. Auf der erforderlichen Basisinfrastruktur setzen alle künftigen E-Government-Vorhaben auf. Die Programmleitung E-Government der Stadtkanzlei koordiniert die Einführung und Realisierung der Basisinfrastruktur und führt den Kredit zur Anschubfinanzierung.

Die Leuchtturm-Projekte lauten wie folgt:

- Parkkarten inkl. Tages-Parkkarten: Diese können elektronisch bestellt, bezahlt und bezogen werden
- Elektronische Tarifberechnung und Ausstellung der Betreuungsgutscheine für Kindertagesstätten
- Elektronische Meldung der Adressänderung, des Weg- und Zuzugs
- Elektronische Anmeldung und Bewilligung von Veranstaltungen im öffentlichen Raum (Veranstaltungsmanagement).

Die Basisinfrastruktur umfasst (u.a.) folgende Bestandteile:

- Identifizierung & Authentisierung (Teile des IAM)
- Austauschplattform / Datenübermittlung
- E-Payment (Elektr. Rechnungsstellung und Zahlungsabwicklung)
- Formulare & Dialoge
- E-Government-Portal

Über die zeitlichen Aspekte der Umsetzung der einzelnen Vorhaben und das Controlling gibt der Umsetzungsplan Auskunft, der sich in Anhang 2 befindet.

## **Strategie-Controlling**

Das E-Government-Strategie-Controlling basiert auf dem vom E-Government-Programmleiter verwalteten Portfolio von E-Government-Vorhaben der gesamten Stadtverwaltung und wird damit vom Bereich E-Government der Stadtkanzlei sichergestellt. Das Ziel des E-Government-Strategie-Controllings ist es, den Umsetzungsstand und die Zielerreichung der E-Government-Strategie zu messen sowie die Strategiekonformität der einzelnen Projekte sicher zu stellen und falls nötig Handlungsbedarf bezüglich der Umsetzung der E-Government-Strategie im Rahmen der E-Government-Vorhaben aufzuzeigen. Änderungen am E-Government-Projektportfolio bewilligt der ILA bzw. der Gemeinderat.

Die Projektleiterinnen und Projektleiter der priorisierten E-Government-Vorhaben informieren den Programmleiter E-Government bezüglich des Stands der E-Government-Projekte im Rahmen der regelmässig durchgeführten Projektausschusssitzungen, in welchen der Programmleiter zwingend Einsitz nimmt. Der Programmleiter E-Government orientiert den ILA sowie den Gemeinderat über jährliche Reviews über den Umsetzungsstand der E-Government-Strategie.

## **Kommunikation**

E-Government kann nur mit deutlichem Engagement und Interesse der Verwaltungsleitungen realisiert werden. Deshalb sind entsprechende Sensibilisierungs- und Informationsmassnahmen systematisch und über längere Zeit zu ergreifen. Hierfür ist eine umfassende, sachgerechte und regelmässige Kommunikation über Ziele und Ausrichtung der Stadt Bern entsprechend der vorliegenden E-Government-Strategie unerlässlich. Die Informations- und Marketingaufgabe, die zum Ziel hat, ein gemeinsames Verständnis über E-Government zu entwickeln, wird von der Stadtkanzlei federführend übernommen und gemäss einem Kommunikationskonzept stufengerecht wahrgenommen.

Nicht nur verwaltungsintern ist von der Exekutive die Umsetzung der E-Government-Strategie kommunikativ zu begleiten, sondern auch gegen aussen, das heisst gegenüber Bürgerinnen, Bürgern, Unternehmen und sonstigen Stakeholdern. Der Nutzen von E-Government ist gegenüber den Stakeholdern zu verdeutlichen. Die Einführung von elektronischen Dienstleistungen wird von der Programmleitung E-Government gemeinsam mit den Fachabteilungen und dem Informationsdienst professionell begleitet.

# Anhang

## Anhang 1: Priorisierte E-Government-Vorhaben der Stadt Bern

### „Leuchtturmprojekte“

ID	Prio	Dir	Vorhaben	Beschreibung	Erforderliche Basisdienste	Beziehung
V1	(+)	SUE	Parkkarten	Parkkarten inkl. Tages-Parkkarten müssen elektronisch bestellt, bezahlt und bezogen werden können	Identifizierung & Authentisierung (IAM) Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge E-Payment	C2G
V2	(+)	BSS	Betreuungsgutscheine	Tarfberechnung und die Ausstellung der Betreuungsgutscheine für Kindertagesstätten elektronisch abwickeln	Identifizierung & Authentisierung (IAM) Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge	C2G
V3	(+)	SUE	Meldung Adressänderung, Wegzug und Zuzug	Einwohner/-innen der Schweiz können einen Umzug (Adressänderung innerhalb der Stadt Bern, Zuzug, Wegzug) über das Internet bekannt geben.	Identifizierung & Authentisierung (IAM) Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge	C2G
V4	(+)	SUE	Bewilligung für Veranstaltungen	Ermöglicht die Anmeldung und Bewilligung von Veranstaltungen im öffentlichen Raum (Veranstaltungsmanagement)	Identifizierung & Authentisierung (IAM) Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge E-Payment	C2G

## Basisinfrastruktur

ID	Prio	Dir	Vorhaben	Beschreibung
B1	(+)	SK	Identifizierung & Authentisierung	Aufbau einer technischen Infrastruktur zur Identifizierung und Authentisierung an einem E-Government-Portal, Sicherstellung eines systematischen und sicheren Identity and Access Management (IAM) und Ermöglichung des Single-Sign-on. Koordination u.a. mit dem Projekt B2.06 (Priorisiertes Vorhaben) der E-Government-Strategie Schweiz
B2	(+)	SK	Austauschplattform / Datenübermittlung	Aufbau einer Austauschplattform für das E-Government. Koordination u.a. mit dem Projekt B1.13 (Priorisiertes Vorhaben) der E-Government-Strategie Schweiz
B3	(+)	SK	Elektr. Rechnungsstellung und Zahlungsabwicklung	Aufbau des sog. E-Payments und Koordination u.a. mit dem Projekt B2.08 (Priorisiertes Vorhaben) der E-Government-Strategie Schweiz
B4	(+)	SK	Formulare & Dialoge	Aufbau von elektronischen Formularen, mit welchen Kundinnen- und Kundendaten strukturiert an die Verwaltung übermittelt und dort (in Datenbanken) elektronisch weiterbearbeitet werden können. Koordination u.a. mit dem abgeschlossenen Projekt B2.04 (Priorisiertes Vorhaben) der E-Government-Strategie Schweiz
B5	(+)	SK	E-Government-Portal / Internet-Relaunch	Weiterentwicklung des Internetauftritts der Stadt Bern zu einem E-Government- und Informationsportal. Aufbau eines Single-Sign-on

## „Hoch“ priorisierte Vorhaben

Prio	Dir	Vorhaben	Beschreibung	Erforderliche Basisdienste	Beziehung
(+)	TVS / PRD	Mitwirkungsportal	Eine öffentliche Plattform zur Bereitstellung sämtlicher Planungen, Konzepte und Berichte, zu denen die Stadt eine Mitwirkung durchführt. Über die Plattform werden überdies die Mitwirkungsbeiträge eingereicht	IAM Austauschplattform Formulare & Dialoge	C2G G2G
(+)	DFD	Bürger/-innenkonto/ Unternehmerkonto	Ein Bürger/-innenkonto, in dem offene Rechnungsposten ersichtlich sind und elektronische Dokumente der Verwaltung zuhanden Bürger/Bürgerin/Unternehmen abgelegt werden.	IAM Austauschplattform/Datenübermittlung	C2G
(+)	TVS / DFD	E-Rechnung	Lastschriftverfahren und e-Rechnungen für Kunden (Debitoren) der Stadt Bern, insbesondere etwa für monatliche Containerrechnungen (Gewerbe)	IAM E-Payment/E-Billing	C2G B2G
(+)	GS	SBB-Tageskarten	Die Online-Bestellabwicklung der Set-Tageskarte Gemeinden durch 5 Quartierzentren	IAM Formulare & Dialoge E-Payment/E-Billing	C2G
(+)	GuB	Elektronische Parlamentarische Vorstösse (eVorstoss)	Ein medienbruchfreier Einreichungs- und Bearbeitungsprozess der rund 250 bis 300 jährlichen parlamentarischen Vorstösse. Dies würde es ermöglichen, auf die aufwändigen Arbeiten für die Aufbereitung der Dokumente zu verzichten	IAM Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge	C2G G2G
(+)	GuB	eVoting	Weiterführung eVoting und Ausbreitung auf alle Stimmbürger/-innen (ab 2017 geplant beim Bund, Rahmenvereinbarung mit den Kantonen; die Stadt Bern muss hierzu Grundlagen schaffen)	IAM Austauschplattform/Datenübermittlung	C2G

Prio	Dir	Vorhaben	Beschreibung	Erforderliche Basisdienste	Beziehung
			fen bezüglich Datenqualität zuhanden Kanton		
(+)	GuB	Gemeinderats- beschlüsse	Veröffentlichung von nicht-klassierten Gemein- deratsbeschlüssen im Internet	Austauschplattform/Daten- übermittlung	C2G G2G B2G i2G
(+)	FPI	Terminvereinbarung	Für Wochenaufenthalter (Steuerverwaltung)	Identifizierung & Authentisie- rung (IAM)  Formulare  Austauschplattform / Daten- übermittlung	C2G

#### „Tief“ priorisierte Vorhaben

Prio	Dir	Vorhaben	Beschreibung	Basisdienste	Beziehung
(0)	TVS	e-book store	Berichte und Dokumente, die bestellt oder her- untergeladen werden können	IAM  Austauschplattform  Formulare & Dialoge	C2G
(0)	DFD	Lastenausgleich	Informationsauskunft gegenüber dem Kanton, insbesondere hinsichtlich Lastenausgleichssys- temen (Schulen, öffentlicher Verkehr)	-	G2G
(0)	DFD	E-Rechnung	E-Rechnungserstellung gegenüber dem Bürger und der Bürgerin	Austauschplattform/Daten- übermittlung  E-Payment/E-Billing	C2G



Prio	Dir	Vorhaben	Beschreibung	Basisdienste	Beziehung
(0)	DPD	E-Dossier	Etablierung von elektronischen Personaldossiers innerhalb der Stadtverwaltung Bern	Austauschplattform/Datenübermittlung	Gi2G
(0)	TVS	e-Familiengärten	Onlineanmeldung für Familiengärten	Formulare & Dialoge Austauschplattform/Datenübermittlung	C2G
(0)	TVS	i-Familiengärten	Onlineanmeldung für Informationsveranstaltungen zu Familiengärten	Formulare & Dialoge Austauschplattform/Datenübermittlung	C2G
(0)	TVS	Wettbewerb	Onlineteilnahme an Wettbewerben der DST	Formulare & Dialoge Austauschplattform/Datenübermittlung	C2G
(0)	TVS	Container	Die Bürgerin / der Bürger kann online Container anmelden und bestellen (bereits möglich)	IAM E-Payment/E-Billing	C2G B2G
(0)	TVS	Häckseldienst	Onlinebestellung/Anmeldung vom Häckseldienst (bereits möglich)	IAM	C2G B2G
(0)	TVS	Sperrgut	Online-Aufbieten des Abholdienstes Sperrgut	IAM	C2G B2G
(0)	TVS	Ausführungsbewilligung	Die Ausführungsbewilligungen Tiefbau und Gewässerschutz sollen elektronisch realisiert werden (Bestandteil des Baugesuchsverfahrens)	IAM Austauschplattform Formulare & Dialoge	C2G B2G G2G i2G
(0)	TVS	Geoportal	Medienbruchfreies Bestellen und Beziehen von Plangrundlagen	IAM Austauschplattform	C2G G2G

Prio	Dir	Vorhaben	Beschreibung	Basisdienste	Beziehung
			(z.B. www.be-geo.ch )	E-Payment/E-Billing	B2G i2G
(0)	TVS	e-Beglaubigung	Möglichkeit für rechtsgültige Beglaubigungen von Plänen auf elektronischem Weg	IAM	i2G
(0)	PRD	E-Bewerbung	Medienbruchfreie Online-Bewerbungen auf Stelleninserate der Stadtverwaltung Bern	Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge	C2G
(0)	GuB	Online Archivdatenbank	Zugänglich-Machung amtlicher Dokumente im Sinne des Öffentlichkeitsprinzips zuhanden der Bevölkerung	Austauschplattform/Datenübermittlung	C2G
(0)	GuB	Archivportal/Akten-einsicht	Archivkunden können online folgende DL beziehen: - Schriftliche Anfragen - Gesuche um Dateneinsicht - Gesuche um Ausleihung von Archivalien - Bestellungen von Reproduktionen - Bestellungen von Archivalien auf einen bestimmten Termin	IAM Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge	C2G
(0)	FPI	i-Plattform Immobilien	Zentrale Informationsplattform für Projektvorhaben zwischen ISB und Planer/Architekten	IAM Austauschplattform/Datenübermittlung	B2G
(0)	GuB	Akkreditierung Medienschaffende	Vertreter der Medien können online Unterlagen oder Ausweise bestellen resp. sich für Anlässe anmelden.	IAM Austauschplattform/Datenübermittlung	C2G G2G B2G
(0)	ASE	Anmeldeportal	Anmeldung zu Events, Umfragen, Mietpreiser-	Formulare & Dialoge	C2G

Prio	Dir	Vorhaben	Beschreibung	Basisdienste	Beziehung
			hebung		
(0)	GuB	Live Stadtrat	Medien und Öffentlichkeit können sich live auf dem Internet über die laufende Ratsdebatte informieren	Austauschplattform/Datenübermittlung	C2G G2G
(0)	PRD	Baubewilligung	Medienbruchfreie Anwendung/Eingabe zur Bearbeitung von Baubewilligungen der Stadt Bern	IAM Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge	C2G B2G G2G i2G
(0)	BSS	Anmeldung im Schulbereich	Anmeldungen im Schulbereich (für Kindergarten, Tagesschulen, Ferieninseln, etc.): als ergänzendes Angebot für Eltern, da via Internet nicht alle Eltern erreicht werden können	Identifizierung & Authentisierung (IAM) Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge	C2G
(0)	BSS	Anmeldung für Färgerveranstaltungen	Dienstleistung läuft schon über Internet – über ein spezielles EDV-Programm. Vielleicht gäbe es im Sinne einer guten E-Government-Lösung Optimierungsmöglichkeiten.	IAM Austauschplattform/Datenübermittlung	C2G
(0)	BSS	Online-Rechner für Sozialhilfe-Bezüglerinnen und -bezügler	-	Austauschplattform/Datenübermittlung	C2G
(0)	BSS	Terminierung, Schulzahnuntersuchung, Adressdatei, E-Rechnungen	Allerdings ist zuerst eine spezielle Software zur Leistungserfassung Krankengeschichte nötig (in der MIP für 2014/2015)	Software zur Leitungserfassung Identifizierung & Authentisierung (IAM) Austauschplattform/Datenübermittlung	C2G

Prio	Dir	Vorhaben	Beschreibung	Basisdienste	Beziehung
				E-Payment	
(0)	BSS	Abwicklung Generationenprojekt	Abwicklung der Generationenprojekte via Internet	Austauschplattform/Datenübermittlung	C2G G2G
(0)	BSS	Abwicklung von Fondsgesuchen/Stipendien	Abwicklung von Fondsgesuchen/Stipendien für auserschulischen Musikunterricht via Internet (müsste in Gesamtstrategie zum Umgang mit Fondsgesuchen eingebettet werden)	Identifizierung & Authentisierung (IAM) Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge	C2G
(0)	SUE	Fundbüro	Elektronische Abwicklung der Meldung von oder der Suche nach Fundgegenständen. Auch die entsprechende Rückmeldung des Fundbüros erfolgt elektronisch	Identifizierung & Authentisierung (IAM) Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge	C2G
(0)	SUE	Hundemarken	Anmeldung, Bestellung und Bezahlung von Hundemarken	Identifizierung & Authentisierung (IAM) Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge	C2G
(0)	SUE	Terminvereinbarungen für biometrische Daten	-	Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge	C2G
(0)	SUE	Zur Verfügung stellen von Formularen	Bescheinigungen Familiennachzug Wochen-aufenthalter/-innen etc.	Austauschplattform/Datenübermittlung Formulare & Dialoge	C2G

Prio	Dir	Vorhaben	Beschreibung	Basisdienste	Beziehung
(0)	SUE	Adressauskünfte	-	Austauschplattform/Daten- übermittlung  Formulare & Dialoge	C2G B2G
(0)	SUE	Anfragen von Bund, Kanton und Gemein- den	-	Austauschplattform/Daten- übermittlung	C2G
(0)	SUE	Hauptprozess	-	Identifizierung & Authentisierung (IAM)  Austauschplattform/Daten- übermittlung	C2G
(0)	SUE	Ablauf und Mutation von L-Bewilligungen im Meldeverfahren	-	Identifizierung & Authentisierung (IAM)  Austauschplattform/Daten- übermittlung  Formulare & Dialoge	C2G B2G
(0)	SUE	Anmeldungen von Kurzaufenthaltern, Musiker, Artisten und Studenten	-	Identifizierung & Authentisierung (IAM)  Austauschplattform/Daten- übermittlung  Formulare & Dialoge	C2G
(0)	SUE	Fristverlängerung bei Feuerungskontrollen	-	Identifizierung & Authentisierung (IAM)  Formulare und Dialoge  Ev. ePayment	B2G/B2C

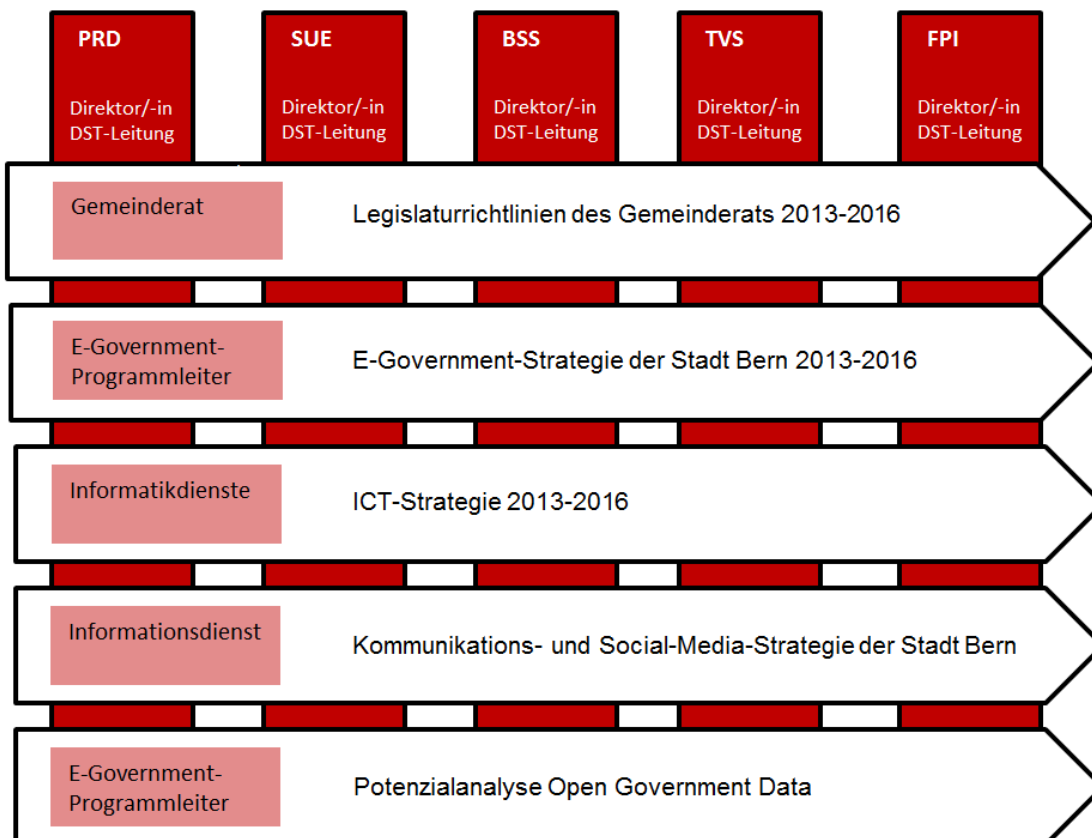
Prio	Dir	Vorhaben	Beschreibung	Basisdienste	Beziehung
(0)	FPI	Weinsortiment	Präsentation und Verkaufsabwicklung (Online-Shop) für das stadteneigene Weinangebot	Identifizierung & Authentisierung (IAM) Formulare & Dialoge Austauschplattform/Datenübermittlung ePayment	C2G

## Anhang 2: Umsetzungsplan priorisierte Vorhaben und Basisdienste E-Government

		2013				2014				2015				2016			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
E-Government-Strategie 2013 – 2016		■	■														
Basisdienste E-Government				■													
B1	Identifizierung & Authentisierung (IAM)			■	■	■	■	■	■								
B2	Austauschplattform			■	■	■	■	■	■								
B3	E-Payment (Elektr. Rechnungsstellung und Zahlungsabwicklung)			■	■	■	■	■	■								
B4	Formulare & Dialoge			■	■	■	■	■	■								
B5	E-Government-Portal / Internet-Relaunch			■	■	■	■	■	■								
Priorisierte Vorhaben / Leuchtturm-Projekte				■				■	■	■	■	■	■	■	■		
V1	Parkkarten / PAKA			■	■	■	■	■	■								
V2	Betreuungsgutscheine			■	■	■	■	■	■								
V3	Zu-, Weg- und Umzug			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
V4	Bewilligung für Veranstaltungen							■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Review E-Government-Strategie 2013 – 2016 (Strategie-Controlling)					■				■				■				■
Vorbereitung E-Government-Strategie 2017 – 2020																■	■

## Anhang 2: Abgrenzung der E-Government-Strategie zu anderen Strategiedokumenten

Abbildung 4 zeigt die Strategielandkarte der Stadt Bern für Strategien, die in Beziehung mit der E-Government-Strategie stehen.



**Abbildung 4: Abgrenzung der E-Government-Strategie**

### Legislaturrichtlinien des Gemeinderats 2013 – 2016

Die Legislaturrichtlinien dienen dem Gemeinderat als Planungsinstrument für seine Regierungstätigkeit im klar definierten Zeitraum von einer vierjährigen Legislatur. Der Gemeinderat setzt darin die politischen Schwerpunkte und Akzente, denen er in der laufenden Legislatur besonderes Gewicht beimessen will. Ein Schwerpunkt bildet dabei die Verwaltungsmodernisierung durch Angebote im Bereich E-Government.

### Abgrenzung zur ICT-Strategie 2013 – 2016 der Stadt Bern

Der ILA hat die ICT-Strategie 2013 – 2016 erstellt, die per 1.1.2013 in Kraft getreten ist. Sie regelt aus Sicht des IT-Serviceproviders der Stadt Bern den Umgang mit ICT Services der Stadt Bern.



Es bestehen Schnittstellen zu den folgenden Bereichen der E-Government-Strategie der Stadt Bern 2013 – 2016:

- Unternehmensarchitekturmanagement
- E-Government-Architektur
- Massnahmenplanung zur Entwicklung/Implementierung der E-Government-Plattform
- Abgrenzung zwischen IT- und E-Government-Vorhaben.

Die ICT-Strategie der Stadt Bern stellt entsprechend ein zentrales Dokument dar, an dem sich die E-Government-Strategie (und umgekehrt) – wo zweckmässig, sinnvoll und notwendig – orientiert.

### **Abgrenzung zu Kommunikations- und Social-Media Strategie der Stadt Bern**

Grundlage für die Behördenkommunikation der Stadt Bern ist das Kommunikationskonzept, das für alle Kommunikationsanstrengungen verbindlich ist. Auf diesem Konzept beruhen auch die Grundsätze für den Umgang der Dienststellen mit den sozialen Medien, zusammengefasst im Leitfaden Social Media.

Die Strategie für den Einsatz der sozialen Medien hat vorläufig Pilotcharakter und wird von den Direktionen bzw. Dienststellen dezentral umgesetzt. Der Informationsdienst koordiniert den Einsatz dieser Medien und prüft die Auftritte auf Einhaltung der Kommunikationsstandards und der Kommunikationsqualität. Bis Ende 2013 wird der Informationsdienst dem Gemeinderat über die Bilanz der dezentralen Strategie Bericht erstatten und einen Vorschlag für die künftige strategische Ausrichtung unterbreiten.

E-Government unterscheidet sich von der Behördenkommunikation, indem es sich auf die elektronische Abwicklung von Geschäftsvorgängen der Verwaltung fokussiert. E-Government ist dann Thema der Behördenkommunikation, wenn über das E-Government-Angebot informiert und Marketing betrieben wird (siehe Kapitel 9).

Es bestehen folgende Schnittstellen zum E-Government der Stadt Bern:

- E-Government-Portal der Stadt Bern und Internetauftritt der Stadt Bern ([www.bern.ch](http://www.bern.ch))
- Der Einsatz von sozialen Medien wird dazu führen, dass diese als Eingangstüre zum E-Government genutzt und bei den zuständigen Verwaltungsstellen Interaktionen und Transaktionen auslösen werden.

### **Abgrenzung zu Potenzialanalyse Open Government Data der Stadt Bern**

Im Rahmen einer Potenzialanalyse zu Open Government Data wurde die Ausgangslage bezüglich der innovativen Thematik in der Stadt Bern analysiert und es wurden überdies Potenziale, Risiken und Chancen ausgearbeitet. Das Ziel war es, die künftige Ausrichtung der Stadt Bern in dieser Thematik festzulegen und ein gemeinsames Verständnis von OGD zu entwickeln. OGD wurde aufgrund der geringen Maturität von der E-Government-Strategie abgegrenzt.

Es bestehen folgende Schnittstellen zum E-Government der Stadt Bern

- Erweiterung des E-Government-Portals der Stadt Bern und des Internetauftritts der Stadt Bern ([www.bern.ch](http://www.bern.ch)) in Richtung OGD-Portal

- Einführung von Daten- und Metadatenstandards zur Gewährleistung der Wiederverwendbarkeit bereits einmal erhobener Daten und der Sicherstellung des Lebenszyklus von Dokumenten bis hin zur Langzeitarchivierung.