

Potentialanalyse zur Digitalisierung eines Prozesses und erarbeiten von Handlungsempfehlungen

Studiengang: MAS Information Technology

Aufgrund der geltenden Gesetzgebung erfolgt die Kommunikation bei Verwaltungsverfahren schriftlich und per Briefpost. Es bestehen demzufolge Medienbrüche und manuelle Bearbeitungsschritte. Das betreffende Gesetz ist in Revision, um die Grundlage zur digitalen Transformation zu schaffen. Ziel der Arbeit ist es, Digitalisierungspotenziale in einem Verwaltungsverfahren zu identifizieren, geeignete Lösungsansätze zu evaluieren und konkrete Handlungsempfehlungen abzuleiten.

Ausgangslage

Für die Masterarbeit wurde der Prozess «Namensänderung» des Amtes für Bevölkerungsdienste (ABEV) als Verwaltungsverfahren ausgewählt. Wenn der Vorname oder Familienname einer Person Nachteile bringt, kann sie diesen ändern lassen. Dazu muss heute ein Gesuch unterschrieben und per Briefpost eingereicht werden. Im Prozess «Namensänderung» werden bis zur Verurkundung des neuen Vornamens oder Namens im Zivilstandsregister alle notwendigen Schritte bearbeitet und vollzogen. Optimierungspotential besteht bei den Medienbrüchen, der Reduktion des damit zusammenhängenden Arbeitsaufwandes und der Durchlaufzeiten sowie in einer benutzerfreundlicheren Möglichkeit zur Gesuchstellung. Das Projekt elektronische Verwaltungsrechtspflege (EVRP) untersucht die Auswirkungen des elektronischen Rechtsverkehrs für die ganze kantonale Verwaltung und entwirft Lösungsansätze in der Breite, während die Thesis anhand des genannten Beispiels einen tiefgehenden Einblick erlaubt.

Vorgehen

Im Rahmen einer Erhebung und umfassenden Prozessanalyse nach F. da Costa wurde der Prozess «Namensänderung» untersucht, dokumentiert sowie Ziele, Grobanforderungen, Rahmenbedingungen und die Resultate der SWOT-Analyse festgehalten. In der Lösungsfindung wurden folgende vier Themenbereiche betrachtet und untersucht:

- Die Erweiterung der im Prozess bereits verwendeten Systeme
- Die kantonalen Lösungen aus Grundversorgung, Fach- und Konzernapplikationen
- Geplante kantonale Lösungen mit Einfluss auf den Prozess
- Ergänzende Lösungsansätze im Sinne einer Marktanalyse

Die gewählte Strukturierung ergab sich aus den kantonalen Gegebenheiten und Vorschriften, welche primär eine Ausrichtung auf bestehende kantonale Lösungen vorgeben. Im Zentrum der verwendeten Systeme steht

die Geschäftskontrolle mit Dokumenten-Management. Hierzu wurden v. a. Untersuchungen zu Schnittstellen, zu einem optimierten Einsatz des Systems und zum digitalisierten Input wie Gesuche und Output wie z. B. Verfügungen vorgenommen. Weiter wurden kantonale Lösungen, welche einen Mehrwert in der Digitalisierung des Prozesses bringen können, geprüft und ein möglicher Einsatz beschrieben. Die Resultate aus diesen Analysen wurden in einer Übersicht dargestellt, welche den Bezug zum Prozess herstellt. Bei den geplanten kantonalen Lösungen fiel insbesondere das erwähnte Projekt EVRP ins Gewicht. Im Rahmen der Arbeit wurde der Bezug und auch die erkannte Abhängigkeit von ERVP für eine zukünftige Umsetzung dokumentiert. Die ergänzenden Lösungsansätze geben Einblick in weitere Projekte und Produkte rund um das Thema der zukünftig digitalen Verwaltungsverfahren.

Resultate

In der Beurteilung der Lösungsansätze wurde der Blickwinkel geändert und die zeitliche Perspektive einer möglichen Umsetzung in den Vordergrund gestellt. Diese Betrachtung zeigt auf, welche Lösungsbausteine kurz- und welche langfristig realisiert werden können. Die vier kurzfristig umsetzbaren Lösungsbausteine leisten einen Beitrag zur Zielerreichung, können diese jedoch nicht allein sicherstellen. Die elf langfristig umsetzbaren Lösungsansätze sind in erster Linie abhängig von der erwähnten Gesetzesrevision und dem Projekt EVRP, welche den Zeithorizont für eine Realisierung bestimmen. Mit diesen Lösungsbausteinen und den ergänzenden Elementen aus dem Projekt EVRP werden sich die gesteckten Ziele erreichen und die definierten Grobanforderungen erfüllen lassen.

Empfehlungen

Die gewonnenen Erkenntnisse führten zur Formulierung von Handlungsempfehlungen für das ABEV, die EVRP-Projektverantwortlichen und das Amt für Informatik und Organisation des Kantons Bern (KAIO).



Bernhard Rathgeb