

Ein gelungenes Rezept für bekömmliches E-Government

Damit für Einwohnerinnen und Einwohner der Gang zum elektronischen Amtsschalter zum Genuss wird, muss das Angebot überschaubar und «gluschtig» daherkommen. Ein bekömmliches E-Government-Menü besteht aus kundengerechten, modernen, einfachen und wiederverwendbaren Softwaremodulen, die passend und gehaltvoll aufeinander abgestimmt sind. Die Zutaten zu diesem Menü sind frische Open-Source-Software und engagierte Entwickler und Partner, die den Löffel schwingen. Gemeinsam werden Lösungen via Crowdfunding finanziert und miteinander umgesetzt. Weil die Rezepte für alle zugänglich sind, sind die Wirtschaftlichkeit und die Qualität garantiert.



Michael Zimmermann
Gemeinde Ebikon
Informationsbeauftragter
michael.zimmermann
@ebikon.ch

Eine grosse, aber übersichtliche Speisekarte

Die Dienstleistungen einer Gemeinde sind sehr vielfältig und werden von der Bevölkerung oft nicht auf Anhieb als solche erkannt. Was tut die Gemeinde für mich? Wie finde ich die richtigen Angebote? Welche Ansprechpersonen kann ich kontaktieren? Wie auf einer Speisekarte muss sich der Kunde auf der Website einer Gemeinde in kurzer Zeit zurechtfinden, damit der Appetit nicht vergeht. Das ist nicht ganz einfach, da eine Gemeinde eine Vielzahl von Leistungen in den Bereichen Bau, Bildung, Einwohnerdienste, Finanzen, Soziales usw. erbringt. Auch Gemeindeinstitutionen wie Bibliothek, Feuerwehr, Musikschule, Pflegezentrum, Volksschule und weitere bieten Dienstleistungen an. Die Gemeinde Ebikon wollte mit der Zeit gehen und die Speisekarte bzw. die Website nach den Kundenbedürfnissen gestalten. Mit der Lösung OneGov Box kann Ebikon das Angebot der Gemeinde selbst wie auch das aller anderen Gemeindeinstitutionen auf einer Website präsentieren. Neue Angebote können zudem laufend kostengünstig eingegliedert werden. Zusätzliche Websites sind schnell, einfach und im gleichen Corporate Design erstellt. So werden die Services auch visuell als Teil der Gemeinde wahrgenommen.



Fabian Reinhard
Seantis GmbH
Geschäftsführer
fabian.reinhard
@seantis.ch

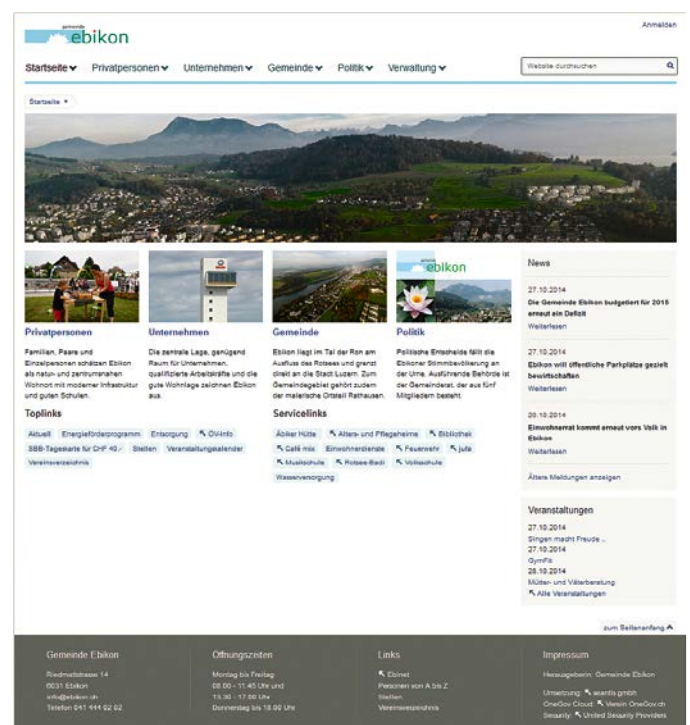
Entscheidende Zutaten

Neben dem Design legte die Gemeinde Ebikon den grössten Wert auf die Struktur und den Aufbau. Der neue Internetauftritt wird zudem auf Mobiltelefonen und Tablets automatisch passend dargestellt und ist barrierefrei, also auch für Sehbehinderte nutz- und bedienbar. Die Musik- und Volksschule sowie das Café mix sind bereits als eigene Subsites gestaltet und dennoch als Gemeindedienstleistungen erkennbar. Zusätzlich stammen der Veranstaltungskalender, die

Bestellung der SBB-Tageskarten und das Vereinsverzeichnis optisch und technisch aus derselben Küche. Ein positiver Nebeneffekt der gemeinsamen Infrastruktur ist, dass die interne Zusammenarbeit intensiviert wird, weil unterschiedliche Fachpersonen ein Thema aus verschiedenen Perspektiven erörtern. So lernen die Mitarbeitenden neue oder andere Speisen und Zutaten kennen.

Qualitätvolle Zutaten

Ein mehrgängiges Menü, das harmonisiert, qualitativ gut zubereitet ist und sich immer wieder den Bedürfnissen nach Abwechslung anpasst, benötigt viel Wissen, hohe Leistungsbereitschaft und Flexibilität. So verhält es sich auch mit einem umfassenden Internetauftritt für eine Gemeinde oder für andere öffentliche Institutionen. Die Qualität der Zutaten kann variieren, und darum ist es hilfreich, auf mehrere Lieferanten zurückgreifen zu können. Auch die Vielfalt der Zutaten kann bei einem einzigen Anbieter mit der Zeit leiden. Die Zusammenarbeit von Softwareherstellern sowie von weiteren



Webauftritt der Gemeinde Ebikon (www.ebikon.ch)



Balthasar Glättli
Verein OneGov.ch
Präsident
info@onegov.ch

Partnern für Dienstleistungen im E-Government ermöglicht eine zeitnahe Entwicklung von Funktionalitäten, die immer wieder den Kundenbedürfnissen angepasst werden. Die Diskussionen und Planungen und auch die Qualitätskontrollen erfolgen gemeinsam im Vereinsvorstand, in den Fachgruppen oder im Expertenausschuss. Regelmässig finden themenspezifische Anlässe statt, an denen ein reger Informationsaustausch gepflegt und neue Zutaten präsentiert werden.

Gute Rezepte

Eine funktionierende Software muss dokumentiert sein, standardisierte Entwicklervorgaben erfüllen, einfache und kostengünstige Updates erlauben und idealerweise jederzeit nachvollziehbar sein. Die Auf- und Zubereitung ist entscheidend und setzt voraus, dass der Softwarehersteller sein Wissen einbringt und sich stetig weiterbildet und mit anderen austauscht. Die Rezepte für ein bekömmliches E-Government garantieren eine gleichbleibende Qualität, ermöglichen einen regelmässigen Ausbau des Angebots und sorgen für die eine oder andere gelungene Finesse bei den Funktionalitäten. Am besten ist es, wenn die Rezepte öffentlich zugänglich und jederzeit überprüfbar sind. Dass die Ergebnisse auch munden und den Kundenbedürfnissen entsprechen, dafür sorgen eine oder mehrere Fachgruppen, die regelmässig die Softwaremenüs überprüfen und neue Ideen einbringen. Mit ihrer Transparenz erfüllt eine Open-Source-Community diese Anforderungen und schafft eine offene Kultur des Vertrauens.

Der Restauranttester

Vielleicht kennen Sie Fernsehsendungen mit Restauranttestern oder ähnliche Sendungen. Neben der Unterhaltung ist das Ziel, Abläufe zu optimieren, die Qualität der Herstellung zu erhöhen und Vertrauen in die eigene Arbeit zu erreichen. Es braucht eine Organisation, die das Zusammenspiel zwischen Kunden und Herstellern unterstützt, neue Ideen einbringt, für ein gutes Umfeld sorgt, die Qualität überwacht und ab und zu für die Unterhaltung sorgt. Eine Organisation, die ohne finanziellen Druck und auf Augenhöhe als gleichberechtigte Partnerin in der Gemeinschaft eingebunden ist. Die Qualität der Zutaten und die Zubereitung werden durch einen vom Vorstand definierten Expertenausschuss laufend geprüft und zertifiziert. Der Vorstand setzt sich aus Kunden, Herstellern und Partnern zusammen. Das Netzwerk in den Bereichen Politik, Standardisierungsgremien und übergeordnete Vorhaben auf Ebene Bund wird zentral koordiniert. In diesem Fall sind es der Verein OneGov.ch und seine Geschäftsstelle, die diese Aufgaben übernehmen.

Wer liefert was?

Am Ende des Tages sollten alle Beteiligten mit dem E-Government-Menü zufrieden sein. Die Funktionalität muss stimmen, die Kosten sollten möglichst tief und das Onlineangebot sollte bedienerfreundlich und im Internetauftritt einfach auffindbar sein. Die Kundenbedürfnisse müssen aufgenommen und in eine für Softwareentwickler verständliche Sprache übersetzt werden. Idealerweise können Bedürfnisse gebündelt werden und so für einen Mehrwert sorgen. Der Verein übernimmt diesen Part der Koordination. Die Hersteller können nun Softwarepakete schnüren und die Kosten schätzen. Diese Softwarepakete stehen den Kunden zur Beurteilung zur Verfügung. So können alle Beteiligten gemeinsam am Rezept und an den Zutaten für ein bekömmliches E-Govern-

ment-Menü arbeiten. Die Umsetzung startet erst nach einem erfolgreichen Crowdfunding, wobei sich hier auch die Hersteller oder der Verein beteiligen können. So erhalten alle Beteiligten für einen Teileinsatz ein mehrgängiges Menü.

OneGov.ch – gemeinsam zur optimalen Lösung

Der 2012 gegründete Verein OneGov.ch ist eine Gemeinschaft von Entwicklern und Kunden, die zusammen ein durchgängiges E-Government-System für heute, morgen und übermorgen erarbeitet. Dabei gilt als Motto der Grundsatz «Einmal entwickeln – mehrfach nutzen». Gemeinsam entwickeln wir kostengünstige behördenübergreifende Lösungen, die modular aufgebaut, individuell konfigurierbar und auf die verschiedensten Bedürfnisse der Nutzer abgestimmt sind. Nutzen Sie die Möglichkeit, sich über den Verein zu vernetzen, gemeinsam Projekte zu starten, Ressourcen zu teilen und Ihre Ideen und Erfahrungen einzubringen. Sie sind herzlich willkommen (www.onegov.ch).