



KANTON  
APPENZELL INNERRHODEN



# DIGITAL CHECKUP



Version 1.0 / Stand 24. Mai 2022



# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Management Summary</b> .....	<b>1</b>
<b>2 E-Government Maturitätsmodell</b> .....	<b>3</b>
2.1 Entwicklungsstufen E-Government.....	3
2.2 Einordnung Kanton Appenzell I.Rh.....	3
<b>3 Beurteilung Ist-Situation</b> .....	<b>4</b>
3.1 Verankerung der Digitalisierung .....	4
3.2 Dienstleistungen.....	6
3.3 Fachanwendungen und Innovation.....	8
3.4 Digitale Schriftgutverwaltung .....	9
3.5 Einsatz von Informatikmittel.....	10
3.6 Kommunikation .....	11
3.7 Bedürfnisse .....	12
<b>4 Digital Excellence Checkup</b> .....	<b>13</b>
4.1 Strategie und Transformationsmanagement.....	13
4.2 Unternehmens- und Führungskultur .....	13
4.3 Innovationsmanagement .....	14
4.4 Customer Experience.....	15
4.5 Prozessautomatisierung .....	16
4.6 Informations- und Kommunikationstechnologie .....	16
4.7 Daten .....	17
4.8 Relevanz versus Erfüllungsgrad.....	18
<b>5 Einschätzung der Beauftragten digitale Verwaltung</b> .....	<b>19</b>
<b>6 Kantonaler Digitalisierungsindex</b> .....	<b>20</b>

# 1 Management Summary

Der Digital Checkup der kantonalen Verwaltung Appenzell I.Rh. wurde im Rahmen der Erarbeitung der E-Government-Strategie durchgeführt. Der vorliegende Bericht soll einen Überblick über die Ist-Situation der kantonalen Verwaltung in Bezug auf die Digitalisierung geben. Er enthält eine Einstufung der bestehenden E-Services der kantonalen Verwaltung in das E-Government Stufenmodell; eine digitale Situationsanalyse, die auf Interviews mit der Departementssekretärin, den Departementssekretären und dem Ratschreiber basieren; sowie einer strategischen Standortbestimmung, dem Digital Excellence Checkup von swissICT. Weiter fliessen Einschätzungen der Beauftragten digitale Verwaltung in den Bericht ein.

## Einordnung E-Services der kantonalen Verwaltung

Das E-Government Stufenmodell zeigt die Entwicklung und Maturität von E-Services. Die aktuellen E-Services der kantonalen Verwaltung Appenzell I.Rh. lassen sich auf den ersten beiden von fünf Stufen einordnen. Die häufigste Form von Dienstleistungen der kantonalen Verwaltung ist das Anbieten von Informationen. In vielen Fällen können Formulare zum Beantragen von Dienstleistungen heruntergeladen werden. Teilweise sind Web-Formulare direkt in die Webseite integriert.

## Beurteilung der Departementssekretärin, der Departementssekretäre und des Ratschreibers

Die Interviews mit der Departementssekretärin, den Departementssekretären und dem Ratschreiber fanden im März 2022 statt und umfassten Themen wie die Verankerung der Digitalisierung, Dienstleistungsangebot, Fachanwendungen und Innovation, digitale Schriftgutverwaltung, Einsatz von Informatikmitteln sowie die Kommunikation.

Das Bewusstsein über die Bedeutung der Digitalisierung ist bei Mitarbeitenden wie Führungskräften vorhanden. In den vergangenen Jahren wurden diverse Digitalisierungsprojekte in den Departementen umgesetzt. Meist wurden Projekte angegangen, wenn Ressourcen vorhanden waren und die Digitalisierung von Prozessen für sinnvoll erachtet wurde. Anstösse zur Digitalisierung kommen oft von aussen (z.B. durch Amtskolleginnen und Amtskollegen, persönliche Erfahrungen in anderen Kantonen oder durch Bundesprojekte). Auch neue Mitarbeitende bringen einen frischen Blick und Erfahrungen aus Unternehmen, die in der Digitalisierung schon weiter fortgeschritten sind, mit. Die Fähigkeiten der Mitarbeitenden im Umgang mit den Informatikmittel sind, wie auch die digitalen Kompetenzen, sehr heterogen.

Dienstleistungen der kantonalen Verwaltung werden unterschiedlich bezogen. Während in gewissen Departementen die meisten Anfragen per Mail oder über Web-Formulare eintreffen, stehen in anderen telefonische Anfragen oder Besuche auf dem Amt im Zentrum. Es wird erkannt, dass viele Behördendienstleistungen das Potential haben, durch die Unterstützung mit neuen Technologien effizienter gestaltet zu werden. Heute sind Behördendienstleistungen noch nicht durchgehend digitalisiert. Unternehmen, Bürgerinnen und Bürger können Leistungen zum Teil online beantragen, dabei wird aber lediglich eine E-Mail an den entsprechenden Fachbereich ausgelöst.

Innerhalb der kantonalen Verwaltung wird eine Vielzahl von Fachanwendungen eingesetzt. Heute verfügen nicht alle Anwendungen über Schnittstellen zu den zentralen Registern, was zu Mehrspurigkeiten in der kantonalen Verwaltung und Unverständnis bei Unternehmen sowie Bürgerinnen und Bürgern führt (z.B. bei einem Adresswechsel). Bei der Ablösung und Einführung von neuen Anwendungen werden Schnittstellen zu den Stammdatenregistern jedoch berücksichtigt. Das Projektmanagement wird teilweise von den Amtsstellen selbst oder von externen Personen übernommen.

OneGov GEVER hat sich als digitale Schriftgutverwaltung in der kantonalen Verwaltung mehrheitlich etabliert. Anfänglich stockte die Durchdringung der Arbeitsweise mit OneGov GEVER; in den letzten Jahren wurden aber weitere Fortschritte erzielt. Es gibt jedoch immer noch Stellen, die viel auf den Laufwerken arbeiten. Geschäftsrelevante Dokumente, die nicht in Fachanwendungen abgelegt sind, müssen in OneGov GEVER überführt werden. Dies ist heute nicht immer der Fall. Die papierarme Arbeitsweise hat sich in vielen Bereichen der Verwaltung verbreitet. Die parallele Führung von physischen und elektronischen Dossiers ist allerdings herausfordernd und mit Mehraufwand verbunden.

Mitarbeitende und deren Arbeitsplätze sind optimal mit Informatikmitteln ausgestattet. Es gibt nur bei unterschiedlichen Dockingstationen Kompatibilitätsprobleme, welche die flexible Arbeitsplatznutzung nicht immer ermöglichen. Convertibles und Notebooks bringen grössere Ortsunabhängigkeit und werden von den Mitarbeitenden und Führungskräften sehr geschätzt.

Die Kommunikation mit der Kundschaft ist sehr vielschichtig. Die Webseite wird in allen Departementen als zentrale Informationsplattform für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen wahrgenommen. Entsprechend sind die Departemente bemüht, aktuelle Informationen stets auf der Webseite aufzuschalten.

#### **Strategische Standortbestimmung**

Mit dem Digital Excellence Checkup ermöglicht swissICT Unternehmen und Verwaltungen eine strategische Standortbestimmung im digitalen Zeitalter. Der Checkup konsolidiert verschiedene wissenschaftliche Modelle und macht diese einfach zugänglich. Die Einschätzungen und Beurteilung der Relevanz wurden von der Beauftragten digitale Verwaltung vorgenommen. Der Digital Excellence Checkup beleuchtet die Dimensionen Strategie und Transformationsmanagement, Unternehmens- und Führungskultur, Innovationsmanagement, Customer Experience, Prozessautomatisierung, Informations- und Kommunikationstechnologie sowie Daten. In den Bereichen Prozessautomatisierung, Strategie und Transformationsmanagement sowie Innovationsmanagement sind die Lücken zwischen Relevanz und Erfüllungsgrad am grössten.

#### **Einschätzung der Beauftragten digitale Verwaltung**

Die kantonale Verwaltung hat in den letzten Jahren in vielen Bereichen Digitalisierungsprojekte in Angriff genommen und erfolgreich umgesetzt. Die kulturelle Verankerung der digitalen Transformation ist wenig ausgeprägt. Die Offenheit für Neues, vernetztes Denken, und kritisches Hinterfragen von bestehenden Arbeitsweisen sollten weiter gefördert werden. Das Potenzial der Digitalisierung kann in der kantonalen Verwaltung nicht ausgeschöpft werden, da die Ressourcen und Kompetenzen zur Übersetzungsleistung an den Schnittstellen fehlen. Ein gewisses Niveau an Digital Skills wird zur Entwicklung von innovativen Ansätze vorausgesetzt. Die departementsübergreifende Koordination bei konkreten Digitalisierungsprojekten, aber auch der Austausch von Ideen und Bedürfnissen sollen ausgebaut werden. Durch die Etablierung des Fachbereichs digitale Verwaltung haben die Departemente und Stellen eine Ansprechperson für Digitalthemen und -projekte erhalten, wodurch der Informationstransfer verstärkt werden kann. Mit der Schaffung des Fachbereichs digitale Verwaltung und der Erarbeitung der E-Government-Strategie wurden wichtige Schritte getan, um die digitale Transformation im Kanton Appenzell I.Rh. voranzutreiben.

#### **Einschätzung Schweizerische Gesellschaft für Verwaltungswissenschaften**

Im Vergleich mit anderen Kantonen ist Appenzell I.Rh. gemäss dem kantonalen Digitalisierungsindex im Jahr 2018 im hinteren Mittelfeld positioniert. Die Kantonswebseite wurde als sehr übersichtlich beurteilt und ermöglicht Bürgerinnen und Bürger schnellen Zugriff auf verschiedene Themen.

## 2 E-Government Maturitätsmodell

### 2.1 Entwicklungsstufen E-Government

Das E-Government Stufenmodell zeigt Entwicklungsstufen, in denen das elektronische Angebot des Staates den jeweiligen Entwicklungsstufen der Internet-Nutzung zugeordnet wird. Das herkömmliche Stufenmodell wurde durch den Fachbereich digitale Verwaltung um eine weitere Stufe erweitert um den aktuellen Trend der Datafizierung aufzunehmen.

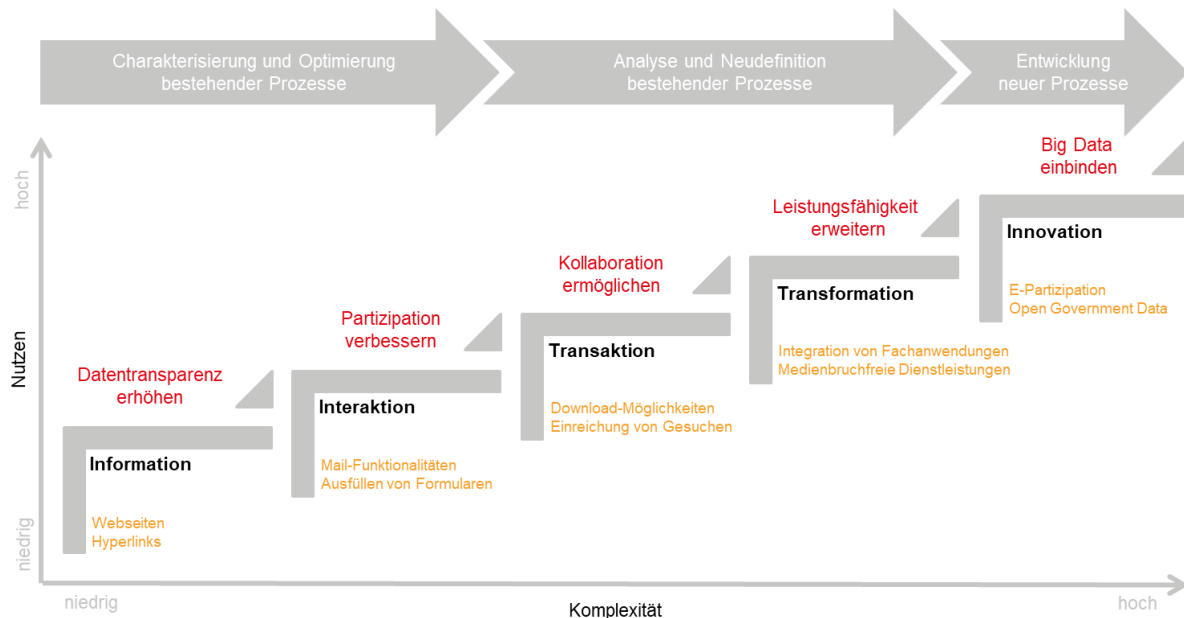


Abbildung 1: E-Government Maturitätsmodell

Erste Stufe: Information. Benutzerinnen oder Benutzer nehmen eine passive Rolle als Informationsempfangende ein.

Zweite Stufe: Interaktion. Benutzerinnen oder Benutzer können aktiv mit den Anbietenden kommunizieren. Dazu gehört zum Beispiel das Ausfüllen von Online-Formularen.

Dritte Stufe: Transaktion. Benutzerinnen oder Benutzer können individuelle Dienstleistungen beziehen. Zum Beispiel Gesuche einreichen oder bestellte Dokumente bezahlen.

Vierte Stufe: Transformation. Benutzerinnen oder Benutzer sowie Schnittstellen zu Fachanwendungen werden in die Prozesse miteinbezogen. Grundlegende Veränderungen von Prozessen und möglicherweise Zuständigkeiten sind nötig. Vollkommenes Ersetzen der bisherigen Leistungserbringung durch elektronische Prozesse sind möglich.

Fünfte Stufe: Innovation. Benutzerinnen oder Benutzer können sich aktiv einbringen. Die Analyse von grossen Datensätzen ermöglicht es, Muster zu erkennen, bestehende Dienstleistungen zu optimieren, neue Angebote zu schaffen und fundierte Entscheidungen zu treffen.

### 2.2 Einordnung Kanton Appenzell I.Rh.

Viele Dienstleistungen der kantonalen Verwaltung Appenzell I.Rh. sind auf der Stufe eins (Information) oder zwei (Interaktion) angesiedelt. Auch Möglichkeiten zum Download von Berichten, Merkblättern und Formularen der Stufe drei (Transaktion) werden häufig angeboten. Die Option zum elektronischen Einreichen von Dateien wird hingegen nur sporadisch eingesetzt.

### 3 Beurteilung Ist-Situation

Die Beurteilung der Ist-Situation basiert auf Interviews mit der Departementssekretärin, den Departementssekretären und dem Ratschreiber und umfassen Themen wie die Verankerung der Digitalisierung, Dienstleistungsangebot, Fachanwendungen und Innovation, digitale Schriftgutverwaltung, Einsatz von Informatikmitteln sowie die Kommunikation. Die Interviews wurden im März 2022 durchgeführt.

#### 3.1 Verankerung der Digitalisierung

*Welche Rolle spielt die Digitalisierung in den Departementen? Wie stark ist das Bewusstsein bei den Mitarbeitenden? Wer treibt die Digitalisierung voran? Sind digitale Kompetenzen in den Departementen vorhanden? Wird die Digitalisierung von der Departementsvorsteherin und den Departementsvorstehern unterstützt? Besteht Umsetzungsplan von Digitalisierungsprojekten?*

Abhängigkeit von der Informatik steigt	Die Abhängigkeit von elektronischen Mitteln ist in allen Lebensbereichen stark gestiegen. Dieser Wandel macht auch vor der kantonalen Verwaltung Appenzell I.Rh. keinen Halt. Ausfälle des Netzwerks, von Applikationen oder Geräten bringen starke Einschränkungen in der Verwaltungstätigkeit.
Digitalisierung nimmt eine zentrale Rolle ein	Die Digitalisierung spielt in allen Departementen eine grosse und wichtige Rolle. In den vergangenen Jahren wurden diverse Digitalisierungsprojekte in den Departementen umgesetzt. Die Projekte wurden bisher selten departementsübergreifend betrachtet. Sofern es sich anbot und für sinnvoll erachtet wurde, sind Prozesse digitalisiert worden. Die Projekte wurden mehrheitlich pragmatisch angegangen. Projektmanagement-Kompetenzen und Affinität zur Führung von IT-Projekten sind nicht sehr ausgeprägt. Projekte, die mit internen Projektleitungen besetzt wurden, haben sich oft verzögert oder mussten neu initialisiert werden, was in der Vergangenheit unnötige Kosten und Frustration verursacht hat. Projektleitungsmandate wurden in jüngster Zeit oft an externe Personen gegeben. Bei der Einführung neuer Anwendungen wurden diese wenig oder nur sehr intuitiv evaluiert. Auch wenn der Weg zu den Lösungen teilweise steinig war, konnten Projekte in ganz unterschiedlichen Bereichen umgesetzt werden und so einen Mehrwert für Unternehmen, Bevölkerung oder Verwaltungsangestellte schaffen.
Bewusstsein über die Bedeutung der Digitalisierung ist im Grundsatz vorhanden	Das Bewusstsein über die Bedeutung der Digitalisierung ist im Grundsatz in allen Departementen und bei den Mitarbeitenden vorhanden. Es wird erkannt, dass die Bearbeitung der Geschäfte durch die fortschreitende Digitalisierung optimiert werden kann. In vielen Bereichen wurden Prozesse optimiert und digitalisiert. Die Offenheit gegenüber der Digitalisierung ist nicht in allen Ämtern und Dienststellen gleich ausgeprägt. Mitarbeitende sind nicht immer bereit, Neues zu lernen. Dies steht insbesondere im Widerspruch mit den immer kürzeren Release- und Lebenszyklen der Applikationen, welche stetig Veränderung mit sich bringen. Diese lösen bei einigen Mitarbeitenden Ängste aus.

Digitale Transformation auch im Top-Management	Die Departementsvorstehenden unterstützen und fördern die Digitalisierung. Erfreulicherweise wurden die Mitglieder der Standeskommission teils als treibende oder anstossende Kraft der Digitalisierung genannt. Noch vor ein paar Jahren wurden Digitalisierungsprojekte als reine Kostentreiber angesehen.
Anstösse zur Digitalisierung kommen von aussen	Oft kommen die Anstösse zu Digitalisierung aus dem Austausch mit Amtskolleginnen und Amtskollegen oder persönlichen Erfahrungen in anderen Kantonen. Häufig wird die Digitalisierung aber auch durch Projekte des Bundes (Justizia 4.0, eidgenössisches Grundbuch, sedex) angetrieben. Der Datenaustausch mit dem Bund erfolgt nur noch digital, was zum Teil auch kantonale Prozesse beeinflusst und deren Digitalisierung zur Folge hatte. Neue Mitarbeitende wurden mehrfach als Treiber der Digitalisierung genannt. Dies bringen einen frischen Blick und Erfahrungen aus Unternehmen mit, die in der Digitalisierung schon weiter fortgeschritten sind.
Wandel zur modernen Arbeitgeberin erfolgt	Die Ansprüche von neuen jungen Mitarbeitenden haben sich gewandelt. Neben Stehpulten werden auch digitale Prozesse und Homeoffice von einer modernen Arbeitgeberin erwartet. Die Fluktuation fördert bisweilen den Kulturwandel.
Fähigkeiten bei den Mitarbeitenden sind sehr unterschiedlich	Die digitalen Kompetenzen bei den Mitarbeitenden sind sehr heterogen. Für Fachanwendungen gibt es meistens eine Ansprechperson im Amt oder der Dienststelle. Viele Mitarbeitende beherrschen die Standardanwendungen sehr gut. Alle arbeiten zwar täglich mit den zur Verfügung stehenden Informatikmitteln und Anwendungen, die Nutzung könnte aber punktuell noch verbessert werden. Nachholbedarf wird mitunter im Grundlagenbereich erkannt, zum Beispiel bei der Nutzung von Browsern. Auch Fähigkeiten in der Anwendung von Standardsoftware wie beispielsweise Microsoft Office sind ausbaufähig. Schulungsangebote würden von der Departementssekretärin und den Departementssekretären begrüsst. Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung steht das Weiterbildungsangebot der Personal- und Organisationsentwicklung (POE) des Kantons St.Gallen zur Verfügung. Dieses deckt ein breites Spektrum an relevanten und aktuellen Themen ab und könnte vermehrt genutzt werden.
Potential wird nicht ausgeschöpft	Anwendungen sind meist auf spezifische Fachprozesse zugeschnitten und unterstützen die Abläufe. Die Möglichkeiten der Anwendungen werden nicht vollumfänglich genutzt, da sich Mitarbeitende häufig nicht für weitere Funktionalitäten interessieren und nicht damit auseinandersetzen. Mitarbeitende und Führungskräfte halten vielfach an bestehenden Arbeitsprozessen fest und hinterfragen die Arbeitsweise nur selten.
Teil-Digitalisierung verursacht Mehraufwand	Durch die Mischung von Informationen auf Papier und digitalen Informationen werden statistische Auswertungen erschwert, da die Daten zuerst mit Mehraufwand zusammengetragen werden müssen. Durch die zunehmende Digitalisierung sollte dieser vorübergehende Mehraufwand wieder abnehmen.



Keine systematische Planung der Digitalisierungsprojekte	Kein Departement hat eine systematische Planung über anstehende und laufende Digitalisierungsprojekte. Projekte werden in Angriff genommen, sobald Ressourcen vorhanden sind oder eine Anwendung ihr Lebensende erreicht hat. Dies hat in der Vergangenheit dazu geführt, dass Zeit zur Evaluation von neuen Anwendungen und die Koordination über Departemente hinweg fehlt.
Projekte in Umsetzung	<p>Diverse Projekte werden aktuell umgesetzt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ablösung GemDat 5 (BUD, LFD, FD)</li> <li>▪ Ablösung Schulverwaltungssoftware (ED)</li> <li>▪ Einführung eidgenössisches Grundbuch (VD)</li> <li>▪ Nachfolgelösung Tourismusabgabe (VD)</li> <li>▪ Projekt Justizia 4.0 (Gerichte)</li> <li>▪ Optimierung KESB-Formulare auf der Kantonswebseite (GSD)</li> <li>▪ Diverse Prozesse durchgängig digitalisieren (GSD)</li> <li>▪ Digitalisierung HR-Prozesse (Spesen, Bewerbungsverfahren, etc.) (FD)</li> <li>▪ Umstellung auf QR-Rechnung (FD)</li> <li>▪ Projekt Neue Informatiklösung für das Schätzungswesen (NILS)</li> </ul>

### 3.2 Dienstleistungen

*Sind kantonale Dienstleistungen online verfügbar? Welche Behördendienstleistungen hätten das Potential? Sind die elektronischen Behördendienstleistungen durchgehend digitalisiert? Bestehen Medienbrüche? Sind die Bedürfnisse der Bevölkerung und Wirtschaft bezüglich Behördeninteraktionen bekannt? Werden Big Data-Ansätze zur Analyse eingesetzt?*

Potential von digitalen Behördendienstleistungen wird erkannt	Dienstleistungen der kantonalen Verwaltung werden unterschiedlich bezogen. Während in gewissen Departementen die meisten Anfragen per Mail oder über Web-Formulare eintreffen, stehen in anderen telefonische Anfragen oder Besuche auf dem Amt im Zentrum. Viele Behördendienstleistungen haben das Potential, durch digitale Unterstützung effizienter gestaltet zu werden. Es sollte die Möglichkeit bestehen, die wichtigsten Behördendienstleistungen in einem Online-Schalter zeit- und ortsunabhängig zu eröffnen und abzuwickeln, so die prädominierende Meinung der Departementssekretärin und der Departementssekretäre.
Prozesse mit Digitalisierungspotential	<p>Einige konkrete Beispiele sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Baubewilligungsverfahren (BUD)</li> <li>▪ Fischfangstatistik (BUD)</li> <li>▪ Stipendienanträge (ED)</li> <li>▪ Anmeldeverfahren Kindersportwoche, Ehrung, etc. (ED)</li> <li>▪ Elektronischer Zahlungsverkehr zur Abrechnung von J+S Kursen (ED)</li> <li>▪ Elektronische öffentliche Beurkundungen (VD)</li> <li>▪ Pflegeheim- und Spitexrechnungen (GSD)</li> <li>▪ Bewilligungen im Gesundheitsamt (GSD)</li> <li>▪ Jährliche Pflanzbestellungen (LDF)</li> <li>▪ Adressänderung (JPMD, BUD, LFD)</li> <li>▪ Beitragsgesuche Meliorationsprojekte (LFD)</li> <li>▪ Elektronisches Personaldossier, Stellenplan (FD)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bestellformulare für Dienstleistungen (FD)</li> <li>▪ Steuererklärung (FD)</li> </ul>
Dienstleistungen sind nicht durchgehend digitalisiert	Heute sind Behördendienstleistungen noch nicht durchgehend digitalisiert. Unternehmen, Bürgerinnen und Bürger können Leistungen zum Teil online beantragen, dabei wird aber lediglich eine E-Mail an den entsprechenden Fachbereich ausgelöst. Medienbruchfreie Prozesse sind anzustreben.
Unterschriften erzwingen einen Medienbruch	Bei Verfügungen ist meist eine Unterschrift nötig, was zu einem zwingenden Medienbruch führt. Elektronische Signaturen werden zum Teil eingesetzt, diese können aber nur digital weiterverwendet werden. Diese Möglichkeit besteht seitens Empfängerinnen und Empfänger der Verfügungen nur selten.
Prozesse sind nicht visuell dokumentiert	Verwaltungsverfahren sind dokumentiert und es bestehen diverse Anleitungen. Verwaltungsprozesse sind jedoch kaum oder nur spärlich mit gängigen Spezifikationsprachen dokumentiert. Die Prozessmodellierungsmethode Business Process Model and Notation BPMN 2.0 wird nur sehr vereinzelt angewendet. Es gibt kein übergreifendes Prozessmanagement. Gelegentlich fühlt sich niemand für die Prozesse verantwortlich.
Bedürfnisse der Kundschaft werden nicht erhoben	Die Bedürfnisse der Bevölkerung und der Wirtschaft bezüglich Behördeninteraktionen sind in den Departementen wenig bekannt. Sie werden weder aktiv eingefordert noch systematisch gesammelt. Punktuell, zum Beispiel bei der Einführung von neuen Anwendungen, sind Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden ohne aktive Aufforderung eingegangen.
Methoden aus der Datenwissenschaft bleiben ungenutzt	Moderne Ansätze, wie Big Data-Analysen, werden nicht eingesetzt. Unter Big Data versteht man Daten, die vielfältig, in grossen Mengen und mit hoher Geschwindigkeit anfallen. Durch die Analyse solcher Datensätze können neue Erkenntnisse gewonnen und Prozesse innoviert werden. Einige Departemente wären offen für neue Ansätze, dazu fehlen aber die entsprechenden Datensätze, mögliche Anwendungsfälle und die Fähigkeiten zur Auswertung (Beherrschung entsprechender Programmiersprachen). Ein Departement nutzt Analyse-Methoden, um die Datenqualität in den Systemen zu verbessern.
Wenig Möglichkeiten zur informationellen Selbstbestimmung	Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen können ihre Angaben nicht automatisiert selbständig einsehen und prüfen. Dies schränkt das Recht auf informationelle Selbstbestimmung, gemäss welchem jede und jeder selbst über ihre Personendaten entscheiden können soll, ein. Landwirtinnen und Landwirte können über das agriPortal direkt auf ihre Betriebsdaten zugreifen und die Strukturhebung elektronisch abwickeln.
Open Government Data wird kaum gelebt	Die Geodaten des Kantons sind über verschiedene Portale abrufbar. Ansonsten werden keine Daten der kantonalen Verwaltung in maschinenlesbarer Form publiziert.

### 3.3 Fachanwendungen und Innovation

*Welche zentralen Fachanwendungen werden eingesetzt? Gibt es Schnittstellen zu anderen Anwendungen? Woher kommen die Daten? Wo wird der Output abgelegt? Werden neue Technologien systematisch für einen möglichen Einsatz überprüft? Sind Technologien wie Künstliche Intelligenz (KI), Virtuelle Realität (VR) oder Erweiterte Realität (ER) schon im Einsatz oder in der Prüfung?*

Once-Only-Prinzip wird wenig beachtet	Innerhalb der kantonalen Verwaltung wird eine Vielzahl von Fachanwendungen eingesetzt. Heute verfügen nicht alle Anwendungen über Schnittstellen zu den zentralen Registern, was zu Mehrspurigkeiten in der kantonalen Verwaltung und Unverständnis bei Unternehmen sowie Bürgerinnen und Bürger führt. Bei einem Umzug innerhalb des Kantons muss die neue Adresse bei der Verwaltungspolizei, beim Strassenverkehrsamt, als auch beim Bau- und Umweltdepartement gemeldet werden. Sofern die Daten nicht aus einem zentralen Register bezogen werden, steigen die Fehlerquellen und der Korrekturaufwand massiv.
Schnittstellen zu Stammdatenregistern	Bei der Ablösung und Einführung von neuen Anwendungen werden Schnittstellen zu den Stammdatenregistern berücksichtigt. Im Finanzbereich wurde flächendeckend GemoWin zur Rechnungserstellung eingeführt. Es bestehen viele Schnittstellen aus den Fachanwendungen zu GemoWin. Dies vereinfacht neben der Fakturierung auch die nachgelagerten Prozesse wie Mahn- und Betreibungsläufe.
Verantwortlichkeiten für Applikationen nicht immer geklärt	Die Verantwortlichkeiten für Applikationen sind nicht in allen Fällen geklärt. Das Amt für Informatik zieht die Grenzen ihres Aufgabengebiets konsequent nach der Technik. Das Projektmanagement wird von den Amtsstellen oder externen Personen wahrgenommen.
Ablage von archivwürdigen Daten in Fachanwendungen	Oft werden Geschäfte über Fachanwendungen abgewickelt und Dokumente (Verfügungen, Entscheide, Auszüge) direkt aus den Anwendungen generiert und darin abgelegt. In den wenigsten Fällen werden die produzierten Dokumente aus den Fachanwendungen in OneGov GEVER überführt. Teilweise sind eigene Langzeitablagen im Einsatz.
Sicherer Datenaustausch mit dem BFS	Der Datenaustausch mit dem Bundesamt für Statistik (BFS) wird digital über sedex abgewickelt. Sedex steht für secure data exchange und ist eine Dienstleistung des Bundesamts für Statistik BFS. Sedex setzt moderne Verschlüsselungsverfahren sowie Sicherheitszertifikate der Swiss Government Public-Key-Infrastruktur ein.
Keine systematische Prüfung von neuen Technologien für einen möglichen Einsatz	Neue Technologien und Anwendung werden eher zufällig für einen möglichen Einsatz geprüft. Anstösse erhalten die Departemente durch die Teilnahme in verschiedenen Gremien und durch den Austausch mit anderen Kantonen. Einzelne Mitarbeitende mit besonderem Interesse an modernen Technologien bringen Inputs und sprechen Fachstellen zur Prüfung eines möglichen Einsatzes an.
Computergenerierte Darstellungen werden nicht eingesetzt	Technologien wie die computergenerierte Darstellungen einer scheinbaren Wirklichkeit in virtuellen Umgebungen (Virtuelle Realität) oder die computergestützte Erweiterung der Realitätswahrnehmung durch die Integration von digitalen Zusatzinformationen (Erweiterte Realität)

sind im Bauwesen in Form von BIM-Modellen schon länger im Einsatz. Diese Technologien werden von der kantonalen Verwaltung Appenzell I.Rh. aktuell noch nicht genutzt. Unter Building Information Modeling (BIM) wird eine Planungsmethode im Bauwesen verstanden, welche die Erzeugung und die Verwaltung von digitalen Modellen einschliesslich der physikalischen und funktionalen Eigenschaften eines Bauwerks oder einer Landschaft beinhaltet.

### 3.4 Digitale Schriftgutverwaltung

*Wie wird OneGov GEVER eingesetzt? Als Datenablage? Wird die Aufgaben-Funktion genutzt? Gibt es Anforderungen an OneGov GEVER, die den Alltag erleichtern würden?*

OneGov GEVER wird häufig genutzt	OneGov GEVER hat sich als digitale Schriftgutverwaltung in der kantonalen Verwaltung mehrheitlich etabliert. Dies wurde zum Teil durch die Setzung von Departementszielen und Jahresziele der Mitarbeitenden erreicht. Im Besonderen die Departementssekretärin und Departementssekretäre arbeiten aktiv damit. Mit dem Sekretariat und der Kommunikationsstelle der Ratskanzlei werden Aufträge und Dokumente fast ausschliesslich über OneGov GEVER ausgetauscht. Auch die Zusammenarbeit mit der Departementsvorsteherin und den Departementsvorstehern wird vor allem über OneGov GEVER abgewickelt. Das Abschliessen von Dossiers wird nicht in allen Departementen aktiv gelebt.
Laufwerk I wird weiterhin genutzt	Je nach Bereich und Einsatz von Fachanwendungen werden mehr oder weniger Themen im OneGov GEVER abgewickelt. Es gibt jedoch immer noch Amtsstellen, die ihre Dokumente nicht im OneGov GEVER verwalten, sondern weiterhin auf dem Laufwerk I arbeiten. Geschäftsrelevante Dokumente, die nicht in Fachanwendungen abgelegt sind, müssen in OneGov GEVER gespeichert werden. Das Ausblenden des Laufwerks I für gewisse Fachbereiche wurde von der Departementssekretärin und den Departementssekretären in den Interviews mehrfach gefordert. Das Laufwerk könnte bei den Departementen ausgeblendet werden, die es nicht nutzen und sofern keine Fachanwendungen darauf laufen.
Bedarf zur Regelung der konsistenten Benennung von Dokumenten besteht	Gelegentlich wurden für die einheitliche Benennung von Dokumenten interne Regeln erlassen. Die Ablage und konsistente Benennung der Dokumente wird als Sache der Disziplin- und des Fleisses angesehen. Trotz des Registraturplans wirft die Ablage-Struktur bei Personalwechsel zum Teil Fragen auf.
Verbesserungspotential ist vorhanden	Die Arbeit mit OneGov GEVER wird von vielen, nach einer ersten Eingewöhnungsphase, als angenehm beurteilt. Bemängelt werden die vielen Klicks, die das Öffnen eines Dokuments verlangen. Die Suchfunktion hat Optimierungspotential, und die Zusammenarbeit mit externen Personen ist nicht durchgängig möglich. Die Serienbrief-Funktion ist nicht nutzbar. Weiter wären Funktionen zur Automatisierung von Prozessen wünschenswert, z.B. für die automatische Erstellung von Dossiers oder Ablage von Dokumenten. Es wäre wünschenswert,

	wenn die Prozesse der Fachstellen besser in OneGov GEVER integriert werden können. Ein Departement würde sich gern aktiv ins Testing von neuen Releases einbringen.
Mehr Austausch zu Best Practices wird angestrebt	Ein Austausch zu Best Practices in OneGov GEVER wird gewünscht. Mögliche Themen wäre die Beschriftung von Dokumenten, Ablagestruktur und -tiefe, Anzahl Dossier/Subdossier und weitere bewährte Methoden.
Schritte zum elektronischen Dossier	Die papierarme Arbeitsweise hat sich in vielen Bereichen der Verwaltung verbreitet. Herausfordernd ist die parallele Führung von Dossiers. Es ist schier unmöglich, digitale und physische Dossiers aktuell zu halten. In einigen Departementen ist das Bestreben spürbar, mit elektronischen Dossiers zu arbeiten. Dies gilt vor allem für Geschäfte, in denen die Unterlagen grossmehrheitlich oder ausschliesslich elektronisch eintreffen. Das Papierprimat wird nicht mehr als zeitgemäss erachtet. Für die Einführung des elektronischen Dossiers sind allerdings noch Vorarbeiten nötig. So ist insbesondere zu klären, in welchen Fällen weiterhin eine physische Unterschrift nötig ist.

### 3.5 Einsatz von Informatikmittel

*Sind die Arbeitsplätze/Mitarbeitenden optimal mit Informatikmittel ausgestattet? (PC, Laptops, Tablets, Headsets, Kamera etc.) Welche Informatikmittel fehlen oder wären wünschenswert? Beherrschen die Mitarbeitenden die Informatikmittel? In welchen Bereichen besteht Nachholbedarf? Gibt es besonders IT-affine Mitarbeitende, die Kolleginnen und Kollegen unterstützen können?*

Arbeitsplätze sind ergonomisch und optimal ausgestattet	Mitarbeitende und deren Arbeitsplätze sind gemäss den Aussagen der Departementssekretärin und den Departementssekretären sehr gut mit Informatikmittel ausgestattet. In den letzten Jahren wurde vermehrt ein Augenmerk auf einheitliche Beschaffung, sowie ergonomische Ausstattung der Arbeitsplätze geachtet.
Nur wenige Kompatibilitätsprobleme bei unterschiedlichen Dockingstationen	Zu Beginn der Pandemie wurden unkompliziert Convertibles angeschafft und Zugriffsoptionen für die Aufgabenerfüllung aus dem Homeoffice geschaffen. Die verschiedenen Dockingstationen und unterschiedlichen Anschlussmöglichkeiten führten zu Problemen, da während der Pandemie die Arbeitsplätze je nach Belegung der Büros gewechselt wurden.
Notebooks bringen grössere Ortsunabhängigkeit	Generell werden mehr Notebooks resp. Convertibles gewünscht, da dies für viele die Flexibilität erhöht. Mitarbeitenden, die oft an Sitzungen teilnehmen oder im Homeoffice arbeiten, profitieren von der Ortsunabhängigkeit. Die Umrüstung nur einiger Arbeitsplätze auf Notebooks ist nicht optimal, da diese nicht mehr von anderen Mitarbeitenden genutzt werden können. Wünschenswert wäre, wenn alle Arbeitsplätze mit einem Notebook oder Convertibles ausgestattet würden. Von einzelnen wurde die Anschaffung von Tablets mit Stift für die Sitzungsvorbereitung gewünscht.
Möglichkeit für Homeoffice wird geschätzt	Homeoffice scheint auch bei der kantonalen Verwaltung als moderne Arbeitgeberin weiterhin ein Thema zu sein.

Performance der Telefonielösung ungenügend	Beanstandet wird von diversen Stellen die Performance der Telefonielösung Skype for Business. Die Verbindung geht oft verloren und ein Neustart des Geräts und der Anwendung ist nötig. Die Probleme treten sowohl im Büro als auch im Homeoffice auf. Da Skype for Business am Ende des Lebenszyklus angekommen ist, wird diese Lösung in absehbarer Zeit abgelöst.
Modernisierung der Sitzungszimmer ist nötig	Ebenfalls wird in den Sitzungszimmern eine modernere Ausstattung gewünscht. Ein Bildschirm mit ClickShare-System oder ein Beamer mit Anschlussmöglichkeiten sollte heutzutage in allen Besprechungszimmern vorhanden sein.
Affinität der Mitarbeitenden sollte weiter gestärkt werden	Die Affinität der Mitarbeitenden im Umgang mit den Informatikmittel ist wie auch die digitalen Kompetenzen sehr heterogen. Mitarbeitende mit grösserem IT-Know-How unterstützen schwächere Mitarbeitende, sofern auch nach Unterstützung gefragt wird. Niederschwellige Schulungsangebote könnten helfen, sollten aber nicht als Strafe angesehen werden. Vereinzelt gibt es auch Mitarbeitende mit hohem Interesse an der Digitalisierung, neuen Methoden und Technologien.

### 3.6 Kommunikation

*Wie erfolgt die Kommunikation mit der Kundschaft (Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen, etc.)? Wird die Webseite aktiv genutzt und regelmässig aktualisiert? Ist die kantonale Verwaltung aktiv in den sozialen Medien?*

Diverse Kommunikationswege werden genutzt	Die Kommunikation mit der Kundschaft ist sehr vielschichtig. Während in einigen Departementen die meisten Anfragen über Web-Formulare oder per E-Mail an die Amtsstellen gelangen, wird bei anderen oft das Telefon genutzt oder es werden persönliche Besuche auf dem Amt abgehalten. Auch Beratungsabende sind eine Form der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürger. Verfügungen, Entscheide und Auszüge werden in den allermeisten Fällen auf dem Postweg zugestellt. Die Jagd- und Fischereiverwaltung unterhält einen Chat mit den Jägerinnen und Jägern sowie mit den Fischerinnen und Fischern.
Webseite ist die zentrale Informationsplattform	Die Webseite wird in allen Departementen als zentrale Informationsplattform für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen wahrgenommen. Entsprechend sind die Departemente bemüht, dass aktuelle Informationen stets auf der Webseite aufgeschaltet werden. Einige Departemente haben eine regelmässige Überprüfung der Webseite und deren Inhalte im Jahresprogramm aufgenommen. Andere Aktualisieren nur bei Bedarf und führen sporadisch Kontrollen durch.
Vereinzelte Profile in den sozialen Netzwerken	Das Amt für Wirtschaft ist auf <a href="#">LinkedIn</a> vertreten. Die Kantonspolizei Appenzell Innerrhoden unterhält einen <a href="#">Facebook Account</a> ; das Gesundheitszentrum Appenzell einen <a href="#">Facebook</a> sowie und ein <a href="#">Instagram Account</a> . Das Amt für Geoinformation unterhält einen <a href="#">Twitter Account</a> . Über diesen wird bei Bedarf über neue Entwicklungen und Publikationen im Bereich Geoinformationen informiert. Neu ist auch die Kommunikationsstelle als offizieller Account der kantonale Verwaltung auf <a href="#">Twitter</a> vertreten.

Zweckmässiges Intranet Das Intranet wird für zweckmässig empfunden. Es wird nicht von allen Departementen konsequent eingesetzt. Die Kommunikationsstelle versucht mit gutem Vorbild voranzugehen und den Einbezug in den Departementen zu fördern. Die Erwartungen der Kommunikationsstelle an das Intranet werden mit der heutigen Lösung erfüllt.

### 3.7 Bedürfnisse

Unterstützung bei der Umsetzung von Projekten	Die Departemente äussern Unterstützungsbedarf bei der Umsetzung von IT-Projekten. Gerade die Übersetzungsleistung an der Schnittstelle zwischen Fachbereich und den Softwareherstellern kann von den Amtsstellen und Departementen nicht ausreichend wahrgenommen werden.
Beratungs- und Koordinationsleistungen	Vor der Einführung von neuen Anwendungen, besteht eine Nachfrage nach Beratungs- und Evaluationsunterstützung, sowie Koordinationsleistung zwischen den Departementen. Anwendungen können allenfalls in verschiedenen Kontexten wiederverwendet werden.
Massgeblichkeit von elektronischen Unterlagen	Die Massgeblichkeit von elektronischen Unterlagen soll die Massgeblichkeit der Papierakte ablösen. Der Übergang zum elektronischen Dossier wurde mehrfach als wesentlicher nächster Schritt genannt. Die Departemente wünschen sich Guidelines, wann unterschriebene Dokumente physisch nötig sind und wann auch eine eingescannte Version genügt.
Digitaler Posteingang sollte geprüft werden	Weiter könnten sich viele Departemente auch einen digitalen Posteingang vorstellen. Dabei wäre zu klären, wer die Post öffnet und einscann, wie die Verteilung an die Departemente passiert und mit welchen Dateinamen die eingescannten Dokumente versehen werden. Dies würde für viele eine enorme Zeitersparnis mit sich bringen.
E-ID und ein zentrales Portal ist bald unentbehrlich	Die Einführung eines Kontos für Bürgerinnen und Bürger sowie später einer E-ID wurde als Grundlage für die weitere Digitalisierung von Prozessen erkannt. Ein zentrales Portal für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, um Dokumente der kantonalen Verwaltung abzuholen, wird bald unumgänglich.
Digitales Amtsblatt	Ein digitales Amtsblatt könnte Prozesse vereinfachen und hohe Publikationskosten sparen. Ein sehr politisches Thema. Einhergehend stellt sich daraus die Frage, wie sich der Appenzeller Volksfreund nach einem Wegfall der kantonalen Inserate finanziert und ob die tatsächliche Erreichbarkeit des digitalen Amtsblatt der Bevölkerung gewährleistet ist.
Überarbeitung der Webseite	Ebenfalls wird die Struktur auf der Webseite nicht immer als übersichtlich wahrgenommen. Eine Überarbeitung wäre aus Sicht einiger interviewter Personen nötig.

## 4 Digital Excellence Checkup

### 4.1 Strategie und Transformationsmanagement

Das Strategie- und Transformationsmanagement stellt sicher, dass sich die Organisation langfristig erfolgreich behauptet.

In dieser Dimension werden die konsequente Ausrichtung der Geschäftsstrategie auf neue Möglichkeiten von digitalen Technologien sowie die klare Planung, Steuerung und Führung der digitalen Transformation geprüft.

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihre Organisation zutreffen.	gar nicht	wenig	mehrheitlich	völlig	weiss nicht
1.1 Die Planung und Umsetzung der Transformation ist ein vom Top-Management gesteuerter und vom mittleren Management aktiv unterstützter Prozess, der mit anderen Ämtern abgestimmt ist.		X			
1.2 Grundlage unserer digitalen Transformation sind für das Aufgabengebiet relevante politische Ziele, übergeordnete Vorgaben und Initiativen sowie eine Digitalstrategie.		X			
1.3 Der Fortschritt der digitalen Transformation in unserer Organisation wird regelmässig über definierte, intern bekannte Messkriterien überprüft.	X				
1.4 Die digitale Transformation wird in unserer Organisation als kontinuierlicher Prozess und nicht als Projekt verstanden.		X			
1.5 Für die digitale Transformation unserer Organisation stehen substantielle Ressourcen bereit, die u.a. eine bereichsübergreifende Planung und Umsetzung von Vorhaben erlauben.			X		
1.6 Die Organisation stellt sicher, dass sie kurzfristig auf neue Verordnungen, Technologieentwicklungen und Lageveränderungen reagieren kann.	X				

Bitte beurteilen Sie die Relevanz von "Strategie und Transformations-Management"	keine	kaum	wichtig	entscheidend	weiss nicht
Wichtigkeit Aspekte "Strategie und Transformations-Management" für Ihre Organisation (nächste 3 Jahre)				X	

### 4.2 Unternehmens- und Führungskultur

Die Unternehmens- und Führungskultur bestimmen in hohem Masse, inwiefern zukunftsweisende Strategien und zwingende Veränderungen überhaupt umgesetzt werden können.

In dieser Dimension werden die Offenheit der Mitarbeitenden gegenüber digitalen Technologien sowie das Verständnis für Bedeutung und Konsequenzen von digitalem Wandel geprüft.



Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihre Organisation zutreffen.	gar nicht	wenig	mehrheitlich	völlig	weiss nicht
2.1 Wir sind uns bewusst, dass durch Digitalisierungsprojekte unsere Dienstleistungsprozesse angepasst werden müssen.			X		
2.2 Unseren Mitarbeitenden ist bewusst, welche Bedeutung und Konsequenzen der digitale Wandel für unsere Organisation hat.		X			
2.3 Die digitale Transformation wird im Bereich der Human Resources konsequent berücksichtigt, z.B. im Rahmen der Rekrutierung und Entwicklung von Mitarbeitenden auf der Grundlage eines digitalen Kompetenzmodells.	X				
2.4 Unseren Mitarbeitenden stehen moderne Arbeitsmodelle (Co-Workingspaces, Home-Office) zur Verfügung.		X			
2.5 Unseren Mitarbeitenden stehen moderne Kommunikations- und Kollaborations-Infrastrukturen zur Verfügung (z.B. Microsoft Teams, Confluence, Slack).		X			
2.6 Wir nehmen in Kauf, dass parallel zu neu entwickelten digitalen Dienstleistungen die bestehenden analogen Kanäle weiter angeboten werden müssen.				X	
2.7 Wir teilen unsere Erfahrungen aktiv und profitieren gleichzeitig von verwandten Organisationen, indem wir bestehende Standards, Konzepte und Lösungen konsequent auch bei uns einsetzen.	X				

Bitte beurteilen Sie die Relevanz von "Unternehmens- und Führungskultur"	keine	kaum	wichtig	entscheidend	weiss nicht
Wichtigkeit Aspekte "Unternehmens- und Führungskultur" für Ihre Organisation (nächste 3 Jahre)			X		

### 4.3 Innovationsmanagement

Mit einem professionellen Innovationsmanagement stellt die Organisation die Rahmenbedingungen sicher, so dass kontinuierlich digitale Innovationen entstehen, die positiv aufgenommen werden.

In dieser Dimension wird die Nutzung von digitalen Technologien für die Erneuerung von Prozessen, Produkten, Dienstleistungen und Geschäftsmodellen geprüft.

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihre Organisation zutreffen.	gar nicht	wenig	mehrheitlich	völlig	weiss nicht
3.1 Unsere Organisation verfügt über einen definierten Innovationsprozess und motivierende Rahmenbedingungen, so dass kontinuierlich digitale Innovationen entstehen, die positiv aufgenommen werden.	X				
3.2 Im Rahmen unseres Innovationsmanagements wenden wir moderne Methoden wie z.B. Design Thinking oder Running Lean an.	X				

3.3 Fehler gehören im Bereich des Innovationsmanagements durchaus zum Lernprozess (selbstverständlich sind kritische Betriebsprozesse nicht zu gefährden).		X			
3.4 Das Geschäftsmodell oder die Leistungserbringung unserer Organisation ist durch die digitale Integration vorgelagerter oder nachgelagerter Partner erweitert worden.		X			
3.5 Die aktuellen Rahmenbedingungen (z.B. Recht, Risikobereitschaft, Budget, Entscheidungswege) erlauben eine rasche und zielführende Umsetzung von Ideen/Verbesserungen aus dem Innovationsmanagement.		X			

Bitte beurteilen Sie die Relevanz von "Innovationsmanagement"	keine	kaum	wichtig	entscheidend	weiss nicht
Wichtigkeit Aspekte "Innovations-Management" für Ihre Organisation (nächste 3 Jahre)			X		

#### 4.4 Customer Experience

Ein erfolgreich betriebenes Customer Experience Management steigert die Kundenzufriedenheit sowie die Abschluss- und Weiterempfehlungsrate.

In dieser Dimension werden das Verständnis für Kundenbedürfnisse sowie die Ausrichtung des Kundenerlebnisses auf das veränderte Kundenverhalten geprüft

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihre Organisation zutreffen.	gar nicht	wenig	mehrheitlich	völlig	weiss nicht
4.1 Unsere Organisation weiss, welche digitalen und nicht digitalen Kontaktpunkte für unsere Kunden besonders relevant sind.			X		
4.2 Unsere Organisation optimiert die relevanten Kontaktpunkte kontinuierlich zur Qualitätssteigerung des durchgehenden Kundenerlebnisses.		X			
4.3 Unsere Organisation weiss genau, welche Bedürfnisse unsere Kunden haben.		X			
4.4 Unsere Organisation vereinfacht den digitalen Dialog mit ihren Anspruchsgruppen auch dadurch, dass in der Interaktion bewährte Ansätze Anwendung finden.		X			
4.5 Unsere Organisation ist bereit, unsere Dienstleistungen konsequent aus Kundensicht zu gestalten und dabei unter anderem auch konsequent ämterübergreifend zu arbeiten.			X		

Bitte beurteilen Sie die Relevanz von "Customer Experience"	keine	kaum	wichtig	entscheidend	weiss nicht
Wichtigkeit Aspekte "Customer Experience" für Ihre Organisation (nächste 3 Jahre)			X		

#### 4.5 Prozessautomatisierung

Eine professionell betriebene Prozessautomatisierung steigert sowohl Effizienz als auch Qualität von Prozessen.

In dieser Dimension wird geprüft, ob wirtschaftliche Potentiale digitaler Technologien bei der Verbesserung und Automatisierung von Prozessen genutzt werden.

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihre Organisation zutreffen.	gar nicht	wenig	mehrheitlich	völlig	weiss nicht
5.1 Unsere Organisation überprüft regelmässig Potentiale neuer Technologien zur Effizienz-, Effektivitäts- oder Qualitäts-Steigerung der Prozesse.	X				
5.2 Bei erkannten Produktivitätspotenzialen initiieren die prozessverantwortlichen Personen proaktiv Umsetzungsschritte.		X			

Bitte beurteilen Sie die Relevanz von "Prozessautomatisierung"	keine	kaum	wichtig	entscheidend	weiss nicht
Wichtigkeit Aspekte "Prozessautomatisierung" für Ihre Organisation (nächste 3 Jahre)				X	

#### 4.6 Informations- und Kommunikationstechnologie

Ein professionelles ICT-Management trägt dazu bei, dass Prozesse des Kerngeschäfts beschleunigt werden und bildet dazu die Grundlage für neue digitale Produkte, Services, Kommunikation und Transaktionen.

Mit dieser Dimension wird geprüft, ob Betrieb und Entwicklung von digitalen Technologien auf die neuen Herausforderungen der digitalen Transformation ausgerichtet sind.

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihre Organisation zutreffen.	gar nicht	wenig	mehrheitlich	völlig	weiss nicht
6.1 Unsere Organisation verfügt über eine dokumentierte, organisationsweite IT-Architektur.		X			
6.2 Unsere IT-Architektur zeichnet sich durch offene, sichere Schnittstellen aus, die z.B. eine kurzfristige Integration neuer Partner erlaubt.	X				
6.3 Unsere Mitarbeitenden sind sich der Risiken von Cyberattacken bewusst.			X		
6.4 Unsere Organisation verfügt über ein Team, das für IT-Sicherheit verantwortlich ist und Systeme sowie das Verhalten der Mitarbeitenden regelmässig hinsichtlich Sicherheitsrisiken überprüft.			X		
6.5 Die IT-Abteilung nimmt eine aktive Rolle bei der strategischen Weiterentwicklung unserer Organisation ein und ist als Innovationspartner akzeptiert.		X			

Bitte beurteilen Sie die Relevanz von "ICT"	keine	kaum	wichtig	entscheidend	weiss nicht
Wichtigkeit Aspekte "ICT" für Ihre Organisation (nächste 3 Jahre)			X		

#### 4.7 Daten

Mit einem professionellen Datenmanagement werden neues Wissen generiert, damit solidere Entscheidungen getroffen – und die Basis geschaffen für die Betreuung kompletter Wertschöpfungssysteme, die nicht vor der Organisationsgrenze Halt machen.

Mit dieser Dimension wird geprüft, ob die Organisation ein professionelles Datenmanagement lebt und ob Daten für die Erneuerung von Prozessen, Angeboten und Geschäftsmodellen genutzt werden.

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihre Organisation zutreffen.	gar nicht	wenig	mehrheitlich	völlig	weiss nicht
7.1 Wir nutzen Daten, um bestehende Dienstleistungen effizienter und kundenfreundlicher zu gestalten.		X			
7.2 In unserer Organisation wird ein professionelles Datenmanagement gelebt, das die Qualität und Zugänglichkeit der Unternehmensdaten gewährleistet.			X		
7.3 In unserer Organisation wird ein professionelles Datenmanagement gelebt, das die Einhaltung der Privatsphäre unserer Kunden und Mitarbeitenden sowie die Sicherstellung gesetzlicher und moralischer Standards gewährleistet.			X		

Bitte beurteilen Sie die Relevanz von "Daten"	keine	kaum	wichtig	entscheidend	weiss nicht
Wichtigkeit Aspekte "Daten" für Ihre Organisation (nächste 3 Jahre)			X		

## 4.8 Relevanz versus Erfüllungsgrad

Die Einschätzung von Erfüllungsgrad und Relevanz zeigt eine Lücke in allen Themenbereichen, welche für die kantonale Verwaltung wichtig oder sogar entscheidend sind. Am ausgeprägtesten wird diese Diskrepanz in den Bereichen Prozessautomatisierung, Strategie und Transformationsmanagement sowie Innovationsmanagement wahrgenommen.

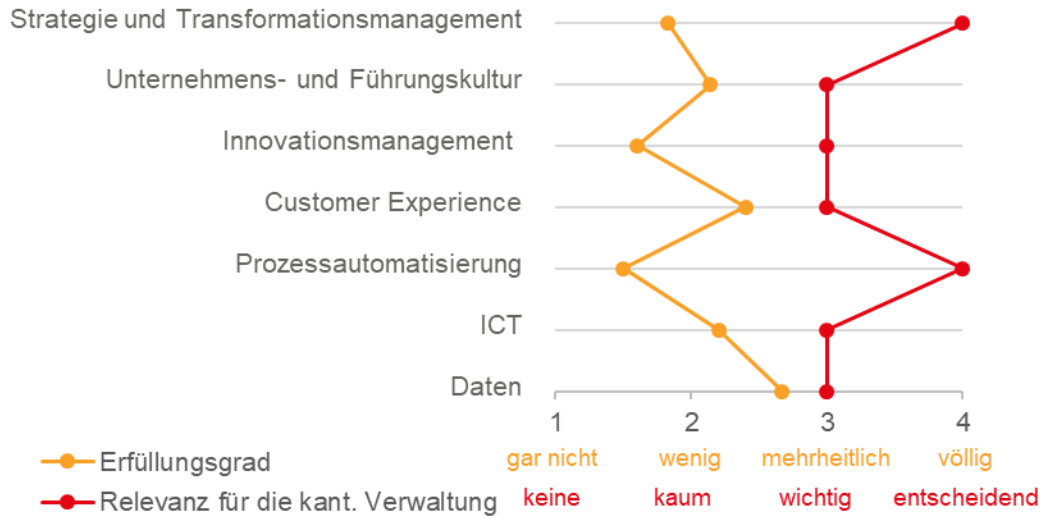


Abbildung 2: Digital Excellence Checkup Erfüllungsgrad versus Relevant

## 5 Einschätzung der Beauftragten digitale Verwaltung

Die kantonale Verwaltung hat in den letzten Jahren viele Digitalisierungsprojekte in Angriff genommen und erfolgreich umgesetzt.

Folgende Lücken wurden identifiziert, die den Fortschritt verzögern:

Die kulturelle Verankerung der digitalen Transformation ist wenig ausgeprägt. Die Offenheit für Neues, vernetztes Denken, und kritisches Hinterfragen von bestehenden Arbeitsweisen sollten weiter gefördert werden.

Das Potenzial der Digitalisierung kann in der kantonalen Verwaltung nicht ausgeschöpft werden, da die Ressourcen und Kompetenzen zur Übersetzungsleistung an den Schnittstellen fehlen.

Fähigkeiten der Mitarbeitenden im Umgang mit Standardanwendungen (Browser, Microsoft Office, OneGov GEVER) sind heterogen. Schulungsangebote werden selten genutzt. Ein gewisses Niveau an Digital Skills wird zur Entwicklung von innovativen Ansätze vorausgesetzt.

Die Möglichkeiten der Anwendungen werden nicht vollumfänglich genutzt. Die Verantwortung für Applikationen sind nicht in allen Fällen geklärt.

Es ist keine systematische Planung über anstehende und laufende Digitalisierungsprojekte vorhanden. Die departementsübergreifende Koordination bei konkreten Digitalisierungsprojekten, aber auch der Austausch von Ideen und Bedürfnissen sollen ausgebaut werden.

Projekte werden selten departementsübergreifend betrachtet. Ein Projektportfolio soll geplante und laufende Projekte sowie deren Abhängigkeiten zueinander aufzeigen. Durch die Etablierung des Fachbereichs digitale Verwaltung haben die Departemente und Amtsstellen eine Ansprechperson für Digitalthemen und -projekte erhalten, wodurch der Informations-transfer verstärkt werden kann.

Es findet keine systematische Prüfung von neuen Technologien für einen möglichen Einsatz statt. Neue Anwendungen wurden wenig oder nur intuitiv evaluiert.

Digitale Behördendienstleistungen sind nicht durchgehend digitalisiert. Eine Applikationslandkarte inkl. Schnittstellen soll eine Gesamtsicht über die Fachanwendungen der Verwaltung geben. Verwaltungsprozesse werden nur selten visuell modelliert.

Mehrspurigkeiten in der Datenhaltung von Angaben über Bürgerinnen und Bürger ist eine Fehlerquelle und verursacht Korrekturaufwand.

Das Laufwerk I wird weiterhin als Datenablage genutzt. Diese Ablage könnte zumindest in den meisten Fällen durch OneGov GEVER abgelöst werden.

Bedürfnisse der Kundschaft werden nicht aktiv eingefordert oder systematisch gesammelt.

Bekennnis der Standeskommission zur Massgeblichkeit des elektronischen Dossiers fehlt.

Mit der Schaffung des Fachbereichs digitale Verwaltung und der Erarbeitung der E-Government-Strategie wurden wichtige Schritte getan, um die digitale Transformation im Kanton Appenzell I.Rh. voranzutreiben.

## 6 Kantonaler Digitalisierungsindex

Gemäss dem kantonalen Digitalisierungsindex der Schweizerische Gesellschaft für Verwaltungswissenschaften (vgl. [Cyberföderalismus in der Schweiz: Befunde zur Digitalisierung kantonaler Verwaltungen](#)) lag Appenzell Innerrhoden im Jahr 2018 im Mittelfeld. Alle Kantone im Mittelfeld verfügen über eine vollständig mobiltaugliche Kantonswebseite. Die Kantonswebseite wurde als sehr übersichtlich beurteilt.

Das vorliegende Digitalisierungsranking der Kantone weist ein Maximum von zwei Punkten (höchstmögliche Digitalisierung) und ein Minimum von null Punkten (keine digitalisierten Angebote für Nutzer vorhanden) auf.

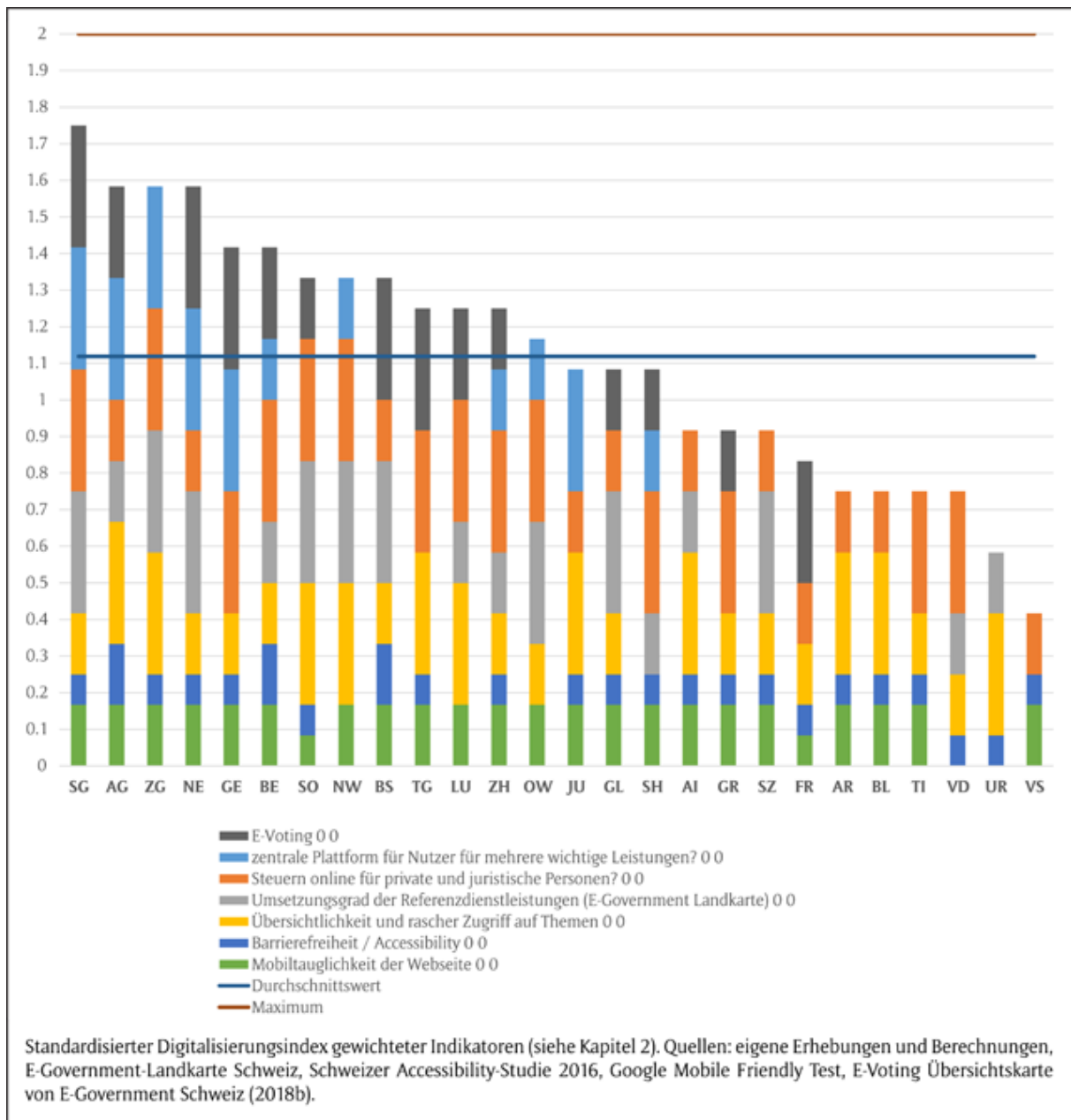


Abbildung 3: Digitalisierungsindex der Kantone

## **Kontakt**

---

Ratskanzlei  
Fachbereich digitale Verwaltung  
Marktgasse 2  
9050 Appenzell

Ursulina Kölbener  
Beauftragte digitale Verwaltung  
Telefon +41 71 788 93 30  
[ursulina.koelbener@rk.ai.ch](mailto:ursulina.koelbener@rk.ai.ch)

[www.ai.ch/digitale-verwaltung](http://www.ai.ch/digitale-verwaltung)