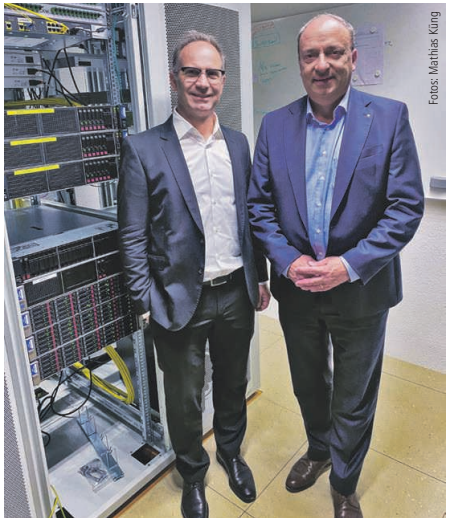
DOPPELINTERVIEW ZUM SMART SERVICE PORTAL DES KANTONS AARGAU

OHNE DIGITALISIERUNG WÜRDE DIE VERWALTUNG VIEL STÄRKER WACHSEN

Regierungsrat Markus Dieth und Gemeindeammänner-Präsident Patrick Gosteli stellen sich kritischen Fragen zur Anwendung und zum Sparpotenzial des Smart Service Portals. 2024 gab es 129 000 Benutzerkonten und 1,1 Millionen Plattformbesuche.

MATHIAS KÜNG



Fotos: Mathias Küng

Patrick Gosteli (links) und Markus Dieth vor einem Server der Informatik Aargau im Bildungs- und Verwaltungszentrum in Unterentfelden.

Markus Dieth und Patrick Gosteli, das Smart Service Portal soll KMU entlasten. Gelingt das?

Markus Dieth: Wir bieten bereits viele vollständig digitalisierte Dienstleistungen an. Diese sind rund um die Uhr verfügbar – unabhängig von Öffnungszeiten. Dadurch werden Prozesse beschleunigt und der klassische Behördengang erheblich vereinfacht. Im Portal kann zudem nach Zielgruppen gefiltert werden. Die grösste Gruppe sind Unternehmen. Für diese sind derzeit 152 digitale Services verfügbar – das sind rund ein Drittel aller Angebote.

Welches sind die von KMU meistgenutzten Anwendungen?

Patrick Gosteli: Besonders häufig genutzt (von KMU und Privatpersonen) werden der Betreibungsregisterauszug – den man zum Beispiel für die Wohnungssuche benötigt – und die digitale Einreichung von Baugesuchen. Für Letztere musste man früher oft zentimeterdicke Papierdossiers einreichen. Beide Dienstleistungsseiten verzeichnen zusammen mehrere Tausend Aufrufe im Monat, was auf eine hohe Akzeptanz hindeutet.

Wenn Einwohnerinnen und Einwohner sowie KMU immer mehr Daten selbst eingeben, wie viele Stellen sparen Kanton und Gemeinden ein?

Dieth: In der aktuellen Aufbau- und Umsetzungsphase der Digitalisierung sehen wir eine Verschiebung der Aufwände – von den Fachabteilungen zu den Informatikorganisationen. Die Digitalisierung braucht in dieser Phase tendenziell eher mehr Ressourcen. Der Grund sind die zusätzlichen Aufwände zum Tagesgeschäft. Das Ziel für die Verwaltung ist es aber, dass wir das steigende Arbeitsvolumen aufgrund von Bevölkerungswachstum und neuen Aufgaben dank der Digitalisierung mit dem bestehenden Personal bewältigen können.

Gelingt das?

Dieth: Ohne Digitalisierung würde die Verwaltung viel stärker wachsen. Der Aargau hat weiterhin von allen Kantonen, bezogen auf die Bevölkerung, die schlankste Verwaltung. Somit erzielen Unternehmen, Einwohnerinnen und Einwohner sowie die Verwaltung einen Effizienzgewinn.

Welches sind die häufigsten Fragestellungen von KMU bei der Anwendung?

Gosteli: Die meisten Anfragen gehen direkt an die zuständigen Fachbereiche. Insgesamt ist aber der häufigste Supportfall sicher das Passwort, das man vergessen hat. Das zeigt, dass diese Dienstleistungen für die Nutzerinnen und Nutzer gut nachvollziehbar sind.

Dieth: Das Passwort gibt es allerdings nicht mehr lang: Im Laufe dieses Jahres stellt der Kanton Aargau das Log-in für seine Onlinedienstleistungen um. Neu melden sich die Benutzerinnen und Benutzer von kantonalen und kommunalen Dienstleistungen über AGOV an, den neuen Authentifizierungsdienst des Bundes für Schweizer Behörden – eine moderne, passwortfreie Anmeldung via 2-Faktor-Authentifizierung – wie beim Onlinebanking.

Ist die Versuchung online nicht gross, nebenbei von den KMU zusätzliche (zeitraubende) Daten für Statistiken zu erheben?

Dieth: Nein. Der Kanton Aargau erhebt ausschliesslich jene Daten, die für die jeweilige Dienstleistung erforderlich sind. Eine zusätzliche Belastung durch Datenerhebungen besteht nicht. Das Statistikgesetz regelt die Datenverwendung transparent und klar.

Welche Rückmeldungen haben Sie von KMU? Sparen diese tatsächlich Zeit?

Gosteli: Die Rückmeldungen sind positiv – vor allem zum digitalen Baugesuch, das für den Kanton und diverse Gemeinden in Betrieb ist und sehr gut ankommt. Die Vorteile wie Zeitersparnis und Benutzerfreundlichkeit werden geschätzt.

167 der 197 Aargauer Gemeinden machen mit. Warum 30 nicht?

Gosteli: 85 Prozent der Aargauer Gemeinden beteiligen sich an Fit4-Digital und damit an der Erstellung von kommunalen Services für das Smart Service Portal. Die kommunalen Verantwortlichen haben den Einbezug der Gemeinden stets nach dem Freiwilligkeitsprinzip ausgestaltet. Somit wirken nur die Gemeinden mit, die bereits tatsächlich den Mehrwert in der Digitalisierung erfahren wollen. Das vereinfacht die Bündelung der Interessen.



Markus Dieth im Doppelinterview mit Patrick Gosteli: «Durch dieses Portal wird der klassische Behördengang erheblich vereinfacht.»

Aber?

Gosteli: Uns wäre es noch lieber, alle Gemeinden würden sich beteiligen. Denn auch die Argumente und Standpunkte derjenigen Gemeinden, die der Digitalisierung der Dienstleistungen kritisch gegenüberstehen, sind wichtig. Auf der anderen Seite konnten die teilnehmenden Gemeinden dank der Freiwilligkeit sofort mit der Digitalisierung loslegen. Wir sind jedoch dabei, die anderen Gemeinden zu überzeugen.

Dieth: Es ist freiwillig, wie Patrick Gosteli sagt. Die Teilnahme soll natürlich wachsen. Hingegen wird schon Druck aus der Bevölkerung kommen, zum Beispiel von Architekten, die Baugesuche digital einreichen wollen. Wenn es um die fachliche Standardisierung der einzelnen digitalen Dienstleistungen geht, sind die Rahmenbedingungen durch die bestehenden Gesetze und Verordnungen geregelt. Wir unterstützen durch ein klares Vorgehen und unterstützen die Mitarbeitenden der kommunalen Verwaltung.

Wo werden die Daten gespeichert? Wie können wir sicher sein, dass sie nicht in falsche Hände gelangen?

Dieth: Datensicherheit hat oberste Priorität. Die Daten liegen in den Fachsystemen der kantonalen Verwaltung oder in den Fachlösungen der Gemeinden – meist in lokalen Rechenzentren. Wir investieren laufend in moderne Sicherheitsarchitekturen. Aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung und der damit verbundenen Exponierung von Daten und Geschäftsprozessen hat der Kanton Aargau im letzten Jahr den Entwicklungsschwerpunkt Informationssicherheit lanciert.

Wenn ein Unternehmer am Wochenende Daten eingibt und dabei auf eine technische Hürde stösst, ist dann ein Pikettdienst erreichbar?

Dieth: Derzeit noch nicht. Wir prüfen aber eine Ausweitung der Erreichbarkeit – insbesondere ausserhalb der Bürozeiten.

Haben der Aargau und seine Gemeinden ihre Plattform allein aufgebaut oder mehrere Kantone miteinander, um Kosten zu sparen?

Gosteli: Das Portal wurde gemeinsam von Kanton und Gemeinden auf Basis der bestehenden und modernen Plattform ag.ch entwickelt – effizient und kostengünstig. Für künftige Kooperationen mit anderen Kantonen oder dem Bund sind wir offen.

Dieth: Der Aargau engagiert sich aktiv in der Digitalen Verwaltung Schweiz – der seit 2022 bestehenden Zusammenarbeitsorganisation von Bund, Kantonen und Gemeinden zur Koordination und Förderung der digitalen Transformation über alle Staatsebenen hinweg.

Inwiefern können Sie mit dieser Plattform bei Baugesuchen zeitliche Entlastung bieten?

Dieth: Der Kanton arbeitet unter Einbezug der Gemeinden am Projekt DIBA. Das ist eine innovative, digitale Plattform für die Abwicklung von Baugesuchen. Damit ersetzen wir die bestehende und viel genutzte Lösung eBau und ermöglichen es Einwohnerinnen, Einwohnern und Unternehmen in allen Gemeinden, ihre Baugesuche online einzureichen. Mit DIBA werden Effizienz und Qualität in der Bearbeitung von Baugesuchen weiter gesteigert. Ziel ist eine digitale Bearbeitung ohne Medienbrüche – für Gesuchsteller, Gemeinden und Fachstellen.

Die SECO-Plattform easygov.swiss soll erneuert und erweitert werden. Werden dabei Kantone und Gemeinden einbezogen? Was bringt es Aargauer Unternehmen?

Gosteli: Der Aargau bringt seine Anliegen über die Digitale Verwaltung Schweiz ein. Regierungsrat Markus Dieth ist im Präsidium und Teil des politischen Führungsgremiums, verschiedene weitere Personen sind in operativen Gremien und Arbeitsgruppen vertreten. Wir erwarten, dass easygov stärker auf kantonale und kommunale Bedürfnisse abgestimmt wird – das nützt am Ende den Unternehmen.

Gibt es ein Beispiel dazu?

Dieth: Ja. Alle Kantone müssen den Landwirten die Direktzahlungen weitergeben. Das läuft in den Kantonen über fünf verschiedene digitale Systeme. Ziel ist, dass alle Kantone dasselbe System nutzen, sobald bei ihnen ein Ersatz des bisherigen Systems ansteht.

Welche weiteren Dienstleistungen wünschen Sie sich?

Gosteli und Dieth: Der Fokus liegt derzeit auf themenbezogenen Cockpits – zum Beispiel dem geplanten Steuercockpit, das alle steuerrelevanten Dienstleistungen für Wirtschaft und Bevölkerung gebündelt bereitstellt.

Wie werden die KMU bei den Dienstleistungen und bei der Priorisierung eingebunden?

Gosteli: Die Perspektive der Wirtschaft ist für uns zentral. In der politischen Steuerung der Smart Services Aargau ist deshalb mit AIHK-Direktor Beat Bechtold ein Wirtschaftsvertreter eingebunden – neben Vertreterinnen und Vertretern von Kanton und Gemeinden.

Markus Dieth: Regierungsrat, Finanzdirektor und als solcher zuständig für Informatik Aargau. Er ist Präsident der Konferenz der Kantonsregierungen und im Präsidium von Digitale Verwaltung Schweiz.

Patrick Gosteli: Präsident der Gemeindeammänner-Vereinigung des Kantons Aargau, Grossrat und Gemeindeammann in Böttstein.



Patrick Gosteli im Doppelinterview mit Markus Dieth: «Für Baugesuche musste man früher oft zentimeterdicke Papierdossiers einreichen.»