

WINGEVER – elektronische Geschäftsverwaltung bei einer mittelgrossen Stadt

1 Ausgangslage: Handlungsbedarf im Bereich Geschäftskontrolle

Wie derzeit in vielen öffentlichen Verwaltungen wurde auch in der Stadt Winterthur Handlungsbedarf in der elektronischen Geschäftsführung identifiziert. Folgende Probleme standen im Vordergrund:

- Pendenzen/Fristen von Geschäften sind nicht einheitlich unter Kontrolle
- Einzelne Arbeitsschritte innerhalb eines Geschäftes sind nicht ersichtlich/ nachvollziehbar
- Mühsames Auffinden von relevanten Dokumenten/Informationen zu Geschäften
- Einheitliche Ablage von Dokumenten/Informationen zu Geschäften ist nicht gewährleistet
- Dokumentenvorlagen werden nicht zentral/einheitlich verwaltet

Der Stadtrat hat deshalb beschlossen, unter dem Titel WINGEVER ein Grobkonzept für eine professionelle Geschäftsverwaltung erarbeiten zu lassen. Der Projektfokus wurde auf die Departementssekretariate gelegt. Das Departementssekretariat Finanzen übernahm bei den Projektarbeiten die Rolle eines Piloten.

2 Der pragmatische WINGEVER-Ansatz

Im Unterschied zu anderen Verwaltungen wurde in Winterthur nicht direkt eine umfassende GEVER-Lösung angestrebt, sondern ein pragmatischer Ansatz gewählt, der eine Weiterentwicklung in Etappen und dem Aufbau auf bereits Bestehendem vorsieht..

Der Vorgehensansatz von WINGEVER orientiert sich inhaltlich an der GEVER-Definition der Bundesverwaltung, welche die drei Bereiche **Geschäftskontrolle** (Überwachen und Nachverfolgen von Status, Fristen und Termine), **Prozessführung /Ablaufsteuerung** (Zuteilen und Ausführen von Aktivitäten und Arbeitsschritten), sowie **Aktenführung/ Recordsmanagement** (Erstellen, Nutzen und Bewirtschaften von Unterlagen) unterscheidet.

Zu Projektbeginn wurde analysiert, in welchen dieser drei Bereiche Handlungsbedarf besteht und welche Nutzenpotenziale zu erwarten sind. Dabei wurden die folgenden sechs prioritären Handlungsfelder identifiziert:

- Geschäftskontrolle (Einheitliche Regelung für Fristen und Pendenzen, Transparenz über Geschäfte)
- Dokumentenablage (Zentrale und gemeinsame Ablage)
- Vorlagen- und Mustermanagement (Einheitliche Vorlagen, Muster für wesentliche Aufgaben inkl. Textbausteine)
- Organisation (Organisationsvorschriften, Prozessbeschreibungen, Definition Aufgaben und Rollen)
- Departementsübergreifende Prozesse (Stadtratssitzungen, Geschäfte Grosser Gemeinderat)
- Bewusstsein schaffen, Kommunikation, Change Management

Für die fünf ersten Bereiche wurden die Ziel-Anforderungen definiert und anschliessend anhand folgender Leitfragen eine Beurteilungen vorgenommen:

- Welche Anforderungen können mit den vorhandenen Instrumenten umgesetzt werden?
- Welche zusätzlichen Instrumente sind notwendig, um die Anforderungen vollständig abzudecken?

Optimierung des Bestehenden

Dabei konnte festgestellt werden, dass bereits mit den bestehenden Instrumenten viel erreicht werden kann. Und dass vor allem mit Massnahmen im organisatorischen Bereich mit relativ wenig Aufwand bereits wesentliche Verbesserungen erzielt werden können. Dazu gehört z.B. die Definition der wichtigsten Prozesse und Verantwortlichkeiten, die Aufhebung lokaler Ablagen und die konsequente Arbeit mit gemeinsamen Laufwerken oder die Überarbeitung des bestehenden Ablageplans.

Neben einer Liste mit einer Reihe von Sofortmassnahmen im Rahmen der bestehenden Instrumente und dem Grobkonzept, das nun die Grundlage bildet für eine längerfristige und effiziente Planung wurde die WINGEVER-Policy erarbeitet. Diese dient dazu, die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung für die Thematik zu sensibilisieren und die wichtigsten Zielsetzungen und Rahmenbedingungen auf Ebene Gesamtverwaltung festzulegen.

3 Masterplanung und Ausblick

Längerfristig wird eine einheitliche GEVER-Gesamtlösung für die Stadt Winterthur angestrebt. Die Lösung soll die drei Bereiche Geschäftskontrolle, Aktenführung und Prozessführung abdecken. Alle Aktivitäten innerhalb dieser Bereiche in der Stadtverwaltung werden mit WINGEVER abgestimmt. Geschäftskontrolle und Aktenführung stehen im Vordergrund.

In einer **ersten Phase** werden nun mögliche Sofortmassnahmen ausgelöst: im Departements-Sekretariat Finanzen wird eine der bestehenden Geschäftskontrollen eingesetzt und getestet.

In einer **zweiten Phase** gilt es, einerseits Bestehendes zu optimieren und andererseits die organisatorischen Grundlagen für die Ausbreitung einer einheitlichen WINGEVER zu schaffen.

In der **dritten Phase** gilt es, die gemachten Erfahrungen und Massnahmen zu konsolidieren und daraus allfällige Anpassungen des Zielmodells vorzunehmen.

In der **vierten Phase** werden departementsübergreifenden Prozesse als Pilot eines Gesamtsystems sinnvoll technisch unterstützt.

Die **fünfte Phase** bedeutet die Einführung eines Gesamtsystems WINGEVER.

Da es sich bei einem GEVER-Projekt um ein sehr komplexes und dementsprechend risikobehaftetes Projekt handelt, wurde ein etappiertes Vorgehen gewählt. Dabei gilt der Grundsatz "Think big, start small".

Christoph Zech, Informatikdienste IDW, Projektleiter WINGEVER