

# MIT «DATEN-EMPATHIE» ZUR SMARTEN VERWALTUNG

**Sind Daten «das neue Öl», so verfügen die öffentlichen Gemeinwesen über einen riesigen Schatz. Während die Raffinierung bereits im Gange ist, befindet sich die Nutzbarmachung noch in der Anfangsphase. Für smarte, neue Lösungen braucht es denn auch nicht nur die Daten an sich, sondern vor allem sehr menschliche Eigenschaften: Empathie, Vertrauen, Achtsamkeit und Intuition im Umgang mit Daten.**

→ VON ELKE DASEN UND GÉZA TOLCSVAI

Schon seit der Jahrtausendwende ist in der Schweiz «Electronic Government» ein Thema und vor über einem Jahrzehnt wurde die erste nationale E-Government Strategie der Schweiz verabschiedet. Mit dem Ziel auf eine transparente und kundenfreundliche Verwaltung hinzuarbeiten, sind zahlreiche elektronische Behördenleistungen und Basismodule entstanden. Die Anstrengungen haben sich insbesondere darauf konzentriert, analoge Prozesse zu digitalisieren. Die Digitalisierung hat über die vergangenen Jahre jedoch nicht nur die Abwicklung von Prozessen vereinfacht. Sie hat vor allem neue Möglichkeiten für grundsätzliche Veränderungen geschaffen. Möglichkeiten, die weit über die digitale Abbildung von bestehenden Prozessen und Formularen hinausgehen und es erlauben, auch die öffentliche Verwaltung neu zu denken. Im Zentrum stehen dabei keine Einzelakteure, abgekapselte Prozesse und Zuständigkeiten, sondern Daten, die dies alles verknüpfen – das Öl, das unsere Verwaltungen bereits seit geraumer Zeit zwar abbauen, welches in seiner heutigen Rohform hinsichtlich Nutzbarkeit jedoch noch kaum ausgeschöpft wird.

## DIE VIER SÄULEN EINER SMARTEN DATENNUTZUNG

Die Potenziale zu erkennen sowie rechtzeitig und richtig zu nutzen, ist bekanntlich die eigentliche Herausforderung. Dies gilt auch für die öffentliche Verwaltung und das Potenzial des Daten-Schatzes, über den sie verfügt. Denn eines ist klar: Die digitale Transformation ist in vollem Gange und nicht aufzuhalten. Sie erfolgt nicht über bisher bekannte Strukturen, sondern reisst Grenzen ein und vernetzt neu. Um der Entwicklung zu folgen und diese nutzen zu können, ist es nötig, visionär zu denken und Neues zu schaffen anstatt alten Wein in

### Zu den Autoren:

**Elke Dasen** ist Marketingleiterin und **Géza Tolcsvai** ist Datenbankarchitekt bei der inova:solutions AG.

### Zum Unternehmen:

Die inova beschäftigt an ihrem Standort in Ostermundigen rund 60 Mitarbeitende und entwickelt mit ihren Datenbankspezialisten und Software Entwicklern seit über 20 Jahren Business Software für öffentliche Organisationen und Dienstleistungsunternehmen in der Schweiz. Mit ihrem modular aufgebauten inova:smartkit bietet sie die Möglichkeit, flexible Standardsoftware-Komponenten individuell und intelligent zu kombinieren. Der Toolkit stellt mit moderner Business-Intelligence und smarten Planungsfunktionalitäten Effizienz, Transparenz und Nachvollziehbarkeit sicher und trägt dazu bei, Abläufe zu vereinfachen. Passgenau auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt, werden genau jene Nutzenpakete kombiniert, die diese für ihre aktuellen Herausforderungen benötigten.

### Ansprechpartner:

Simon Schindler,  
Projektleiter inova:smartkit  
s.schindler@inova.ch

**Mehr Informationen:** [www.inova.ch](http://www.inova.ch)

**inova**   
your business:our solutions

neue Schläuche zu füllen, sprich analoge Prozesse 1:1 zu digitalisieren, ohne diese zu hinterfragen. Um die vorhandenen Daten tatsächlich zu nutzen, muss Veränderung angenommen werden können.

Soll der Wert des bereits Guten, Vorhandenen ausgeschöpft werden, gilt es, sich an den Entwicklungen aktiv zu beteiligen, Erfahrungen zu sammeln und mit neuen Technologien die angesprochenen Möglichkeiten kennenzulernen. Möglichkeiten, die erst entstehen, wenn die vorhandenen Daten optimal verbunden, analysiert, zu Informationen verarbeitet und schlussendlich genutzt werden – für neue, smarte Leistungen. Es gilt somit den Rohstoff zu prüfen und zu reinigen, zu destillieren und hernach zu veredeln.

Zur tatsächlichen Nutzung der Daten kann es nur kommen, wenn ein grundlegendes menschliches Bedürfnis erfüllt ist: Vertrauen. Ein **Daten-Vertrauen** entsteht, wenn wir uns sowohl auf die Quelle als auch auf die Datenbeschaffenheit und Datenreinheit verlassen können. Auf Daten aus zweifelhaften Quellen muss konsequent verzichtet werden.

Ein von Datenbankarchitekten gerne zitierter Grundsatz gilt in dieser Evolution als Gesetz: «Kenne Deine Daten – denn nur was Du wirklich kennst, kannst Du verstehen». Und erst dieses wirkliche Verstehen der Daten, in all ihren Ausprägungen und Verknüpfungen – nennen wir es **Daten-Empathie** – ermöglicht die Destillation der Daten zu Informationen.

Und damit deren letztlich Nutzung auch sinnvoll ist und Veredelung passieren kann, seien zwei weitere Begriffe aufgeworfen, die als Voraussetzungen gelten: die **Daten-Intuition**, die den richtigen Einsatz erkennt sowie die **Daten-Achtsamkeit**, die den betroffenen Anspruchsgruppen und ihren Bedürfnissen Rechnung trägt.



### In den Verwaltungen schlummern zu bergende Daten-Schätze.

#### HÜRDEN ÜBERWINDEN, NEUE WEGE BESCHREITEN

Diese vier Säulen einer smarten Datennutzung bedeuten denn auch Knackpunkte bei der Umsetzung. Noch gilt es diverse Hürden zu überwinden, sollen neue Wege über die Nutzung vernetzter Daten beschritten werden. Unter anderem zieht die föderalistische Grundstruktur vielerlei Grenzen zwischen den Verwaltungsebenen, was die Transformation erschwert. Besonders auf Ebene der Gemeinden sind die Herausforderungen gross. Neben Kostendruck und begrenzten intern vorhandenen Ressourcen zur Aneignung des IT- bzw. Daten-Know-how behindern teilweise auch verschiedene heute in Einsatz befindliche Prozesse ein Vorwärtkommen. Und das fordernde Tagesgeschäft erschwert es, die Aufmerksamkeit auf jene Dinge zu lenken, die auf dem angebrochenen Weg der Transformation wesentlich und wichtig sind.

So mancher Finanzverantwortlicher kämpft sich noch immer tagtäglich durch unterschiedlichste Systeme, deren Inhalte zum Teil in mühsamer Handarbeit zusammengeführt werden müssen. Das Führen verschiedenster ausgeklügelter Excel-Sheets und das Durchlaufen von Prozessen, die mit diversen Medienbrüchen bestückt sind, verbraucht wertvolle Zeit. Zudem birgt es Fehlerquellen und damit Unsicherheiten für den Bearbeiter sowie für das jeweilige Ergebnis. Wie wäre es wohl bei-

spielsweise für den Finanzverantwortlichen, im jährlichen Budgetprozess mithilfe einer smarten Planungslösung durch die betreffenden Daten zu surfen? Stets aktuelle Kennzahlen per Knopfdruck zu generieren sowie die gesamte Planung auf die Zukunft gerichtet, treiberspezifisch zu simulieren, anstatt für die Zukunftsprognosen nur in die Vergangenheit zu blicken?

Idealerweise werden die benötigten Informationen hierfür aus allen betroffenen Verwaltungsbereichen und -ebenen zusammengeführt, wodurch viel ganzheitlichere Analysen und Prognosen möglich werden. Wieviel Sicherheit, Ruhe und Zeit würde dieser Verwaltungsangestellte mit einem durchdachten Einsatz von modernen Analysewerkzeugen gewinnen? Bei gleichzeitig optimiertem Mitteleinsatz als Nutzen für die gesamte betroffene Gesellschaft. Werden die Chancen, die eine zukunftsgerichtete, treiberbasierte Planung und Simulation bietet, richtig genutzt, öffnen sie zudem die Augen für neue Optionen – und machen den Weg frei für weitere smarte Ideen. So können etwa altgediente (vielleicht auch liebgewonnene) Prozesse plötzlich als ausgedient erkannt und abgelöst oder massiv optimiert werden. Denn eine Integration von Planungs- und modernen Analysewerkzeugen verändert die Perspektive und klärt die Sicht beim Blick in die Zukunft.

#### VIER SÄULEN ALS GESUNDES FUNDAMENT

Freilich, der Nutzen solcher Lösungen lässt sich heute zumeist noch nicht klar mit einem Preisschild beziffern, da die entsprechenden Erfahrungen im Verwaltungsbereich erst noch zu machen sind. Dies macht sie in der politischen Diskussion vergleichsweise schwierig zu vertreten und es braucht gewissen Mut für diesen Pionierpfad. Um jedoch dieses Rohstoffvorkommen tatsächlich in nutzbare, veredelte Endprodukte umzuwandeln, ist es nötig, diese Pfade zu beschreiten. Und es wird sich in jedem Fall lohnen, wenn Sie dabei auf die genannten Voraussetzungen der Daten-Empathie, des Daten-Vertrauens, der Daten-Intuition und der Daten-Achtsamkeit bauen. Gehen Sie den Weg gemeinsam mit verlässlichen Partnern, die mit Ihren Herausforderungen und Gegebenheiten vertraut sind, das Know-how einbringen können, das Ihnen fehlt, und Sie auf dem Weg individuell und nutzenorientiert unterstützen können. Gemeinsam wird es Ihnen gelingen, smarte Lösungen auf das stabile Fundament von vier tragfähigen Säulen aufzubauen und damit den Schatz zu bergen, der in Ihren Daten schlummert. ←

Dieser Beitrag wurde von der **inova:solutions AG** zur Verfügung gestellt und stellt die Sicht des Unternehmens dar. Computerworld übernimmt für dessen Inhalt keine Verantwortung.