



KANTON
APPENZELL AUßER RHODEN



DIGITAL CHECKUP 2025



Version 1.0 / Stand 19. Mai 2026

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung	1
2 Management Summary.....	1
3 Beurteilung Ist-Situation	3
3.1 Wahrnehmung der digitalen Verwaltung	3
3.2 Digitalisierungsprojekte	4
3.3 Künstliche Intelligenz	6
3.4 Bedürfnisse und Verbesserungsmöglichkeiten.....	6
4 Digital Excellence Checkup	8
4.1 Strategie und Transformationsmanagement	8
4.2 Unternehmens- und Führungskultur	9
4.3 Innovationsmanagement.....	9
4.4 Customer Experience.....	10
4.5 Prozessautomatisierung.....	11
4.6 Informations- und Kommunikationstechnologie	11
4.7 Daten	12
4.8 Relevanz versus Erfüllungsgrad.....	13
5 Einschätzung der Beauftragten digitale Verwaltung.....	14

1 Einführung

Vor der Erarbeitung der E-Government-Strategie 2023-2027 für die kantonale Verwaltung Appenzell I.Rh. wurde ein Bericht, den Digital Checkup 2022¹, erstellt. Dieser gibt einen Überblick über die Verankerung der Digitalisierung, den Einsatz von Fachanwendungen und Informatikmittel sowie den Bedürfnissen der Departemente der kantonalen Verwaltung. Die Einordnung, die auf Interviews mit der Departementssekretärin, den Departementssekretären und dem Ratschreiber basieren, wurde vom damals neuen Fachbereich digitale Verwaltung durchgeführt.

Im Juni 2025, der Halbzeit des Strategie-Zeitraums, wurden erneut systematisch Gespräche mit der Departementssekretärin, den Departementssekretären und dem Ratschreiber geführt. Der Fokus lag auf der Wahrnehmung der digitalen Verwaltung des Kantons Appenzell I.Rh., aktuelle Digitalisierungsprojekte, dem Einsatz von künstlicher Intelligenz, den Unterstützungsleistungen des Fachbereichs digitale Verwaltung sowie weiteren Bedürfnissen der Departemente.

Anhand des Digital Excellence Checkup von swissICT wurde erneut eine strategische Standortbestimmung im digitalen Zeitalter vorgenommen. Abschliessend formuliert die Beauftragte digitale Verwaltung eine persönliche Einschätzung mit einigen Handlungsempfehlungen.

2 Management Summary

Beurteilung der Departementssekretärin, der Departementssekretäre und des Ratschreibers

Der Stand der digitalen Verwaltung wird in den Departementen unterschiedlich wahrgenommen. Während einige sie als rückständig einstufen, sehen andere die kantonale Verwaltung Appenzell I.Rh. im Mittelfeld im Vergleich zu umliegenden Kantonen. In gewissen Bereichen, etwa bei den internen Arbeitsmitteln, Governance und Richtlinien kann die kantonale Verwaltung Appenzell I.Rh. im Vergleich zu anderen Kantonen gut mithalten, in anderen Bereichen, insbesondere bei digitalen Dienstleistungen für Bevölkerung und Wirtschaft, hinkt sie jedoch eher hinterher. Fortschritte hängen stark von einzelnen, digital affinen Mitarbeitenden ab, die mit viel Eigeninitiative Prozesse optimieren. Gleichzeitig gibt es auch Skepsis und Widerstand gegenüber Veränderungen. Neue Mitarbeitende bringen frische Impulse, und die vorhandene Infrastruktur wird als überdurchschnittlich bewertet. Der Fachbereich digitale Verwaltung ist bekannt und wird bei Bedarf beigezogen. Ein erweitertes Schulungsangebot rund um aktuelle Digitalthemen sowie zu Standardanwendungen wird gewünscht.

In allen Departementen laufen derzeit Digitalisierungsprojekte, die meist auf Prozessvereinfachungen abzielen. Beispiele sind der digitale Posteingang, der Kreditorenrechnungsprozess oder automatisierte Steuerveranlagungen. Weitere Vorhaben wie die Digitalisierung von Gesuchen oder die Entwicklung von Schnittstellen sind geplant. Dennoch bestehen Hemmschwellen, da frühere Projekte aus dem Ruder liefen. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit mit dem Fachbereich digitale Verwaltung, dem Rechtsdienst und dem Amt für Informatik ist essenziell. Sowohl personeller als auch finanzieller Ressourcenmangel hemmt die Umsetzung. Eine transparente Projektübersicht und Roadmap wird von den Departementssekretär:innen gewünscht.

Künstliche Intelligenz wird punktuell eingesetzt. Generative KI-Werkzeuge werden teilweise als Schreibassistent für Medienmitteilungen oder Berichte genutzt, jedoch nicht flächendeckend. Im Finanzwesen wird das Potenzial algorithmischer Systeme erkannt, ebenso bei repetitiven Aufgaben wie Protokollierung oder Transkription. Die Qualität der Resultate von KI-

¹ Der Bericht ist öffentlich zugänglich unter: www.ai.ch/e-gov

Systemen überzeugt jedoch noch nicht durchgehend. Ein konkreter Wunsch besteht für eine Simultanübersetzung.

Zur Vorbereitung auf technologische Veränderungen nutzen Mitarbeitende Fachgremien und Konferenzen. Die Departementssekretärin und die Departementssekretäre spielen eine zentrale Rolle, indem sie Impulse in die Organisation tragen und Mitarbeitende zur aktiven Auseinandersetzung mit Digitalisierungsthemen motivieren. Ein Departement bereitet sich bereits seit Jahren auf das digitale Primat vor und digitalisiert Akten mit Unterstützung von Schülerinnen und Schülern.

Strategische Standortbestimmung

Weiter wurde eine erneute Einschätzung der kantonalen Verwaltung Appenzell I.Rh. mit dem Digital Excellence Checkup von swissICT vorgenommen. Dieser ermöglicht eine strategische Standortbestimmung im digitalen Zeitalter. In den meisten Dimensionen konnte der Erfüllungsgrad im Vergleich zur Ersterhebung im Jahr 2022 verbessert werden.

Einschätzung der Beauftragten digitale Verwaltung

Seit der Einführung der E-Government-Strategie 2023–2027 und dem Aufbau des Fachbereichs digitale Verwaltung hat sich die Offenheit gegenüber der digitalen Transformation im Kanton Appenzell I.Rh. spürbar verbessert. Die Umsetzung variiert jedoch je nach Departement. Positiv ist, dass der Fachbereich digitale Verwaltung und das Amt für Informatik in den meisten Projekten involviert sind und eigene Projektportfolios pflegen. Eine regelmässige Kommunikation über Projektstände für die Departementssekretärin und die Departementssekretäre wird empfohlen. Der Fachbereich übernimmt die systematische Prüfung neuer Technologien und bindet die Departemente gezielt ein, etwa bei der KI-Potenzialanalyse in Zusammenarbeit mit Ostschweizer Kantonen und dem Fürstentum Liechtenstein.

Die Einführung des digitalen Primats und des digitalen Posteingangs ist ein wichtiger Schritt, der die digitale Arbeitsweise stärken und neue Optimierungspotenziale sichtbar machen wird. OneGov GEVER ist bereits weit verbreitet, jedoch sollten verbleibende Ämter zur Nutzung verpflichtet werden, da mit dem digitalen Primat die elektronische Aktenführung auf dem Laufwerk I nicht zulässig ist. Zudem wird der Wunsch nach einem Erfahrungsaustausch zur Nutzung von OneGov GEVER laut. Eine Wiederbelebung der GEVER ERFA wird angeregt, um Funktionen, Arbeitsweisen und Entwicklungswünsche gemeinsam zu diskutieren.

Der Aufbau zentraler Basisdienste, etwa eines Portals, digitaler Identifikation, Formularlösungen oder Online-Zahlungen, ist essenziell, da durchgehend digitale Behördendienstleistungen bisher kaum existieren.

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 Wahrnehmung der digitalen Verwaltung des Kantons Appenzell I.Rh., Angebote und Unterstützungsleistungen des Fachbereichs digitale Verwaltung, Umsetzung von Digitalisierungsprojekten und dem Einsatz von künstlicher Intelligenz. Die Interviews wurden im Juni 2025 durchgeführt.

3.1 Wahrnehmung der digitalen Verwaltung

Wie nimmst du den Stand der digitalen Verwaltung des Kantons Appenzell I.Rh. wahr? Allenfalls im Vergleich zu anderen Kantonen? Welchen Dienstleistungen, Angebote oder Unterstützungsleistungen des Fachbereichs digitale Verwaltung sind dir bekannt resp. hast du schon genutzt? Wird die Digitalisierung von der Departementsvorsteherin resp. vom Departementsvorsteher unterstützt?

Appenzell I.Rh. im Mittelfeld	Der Stand der digitalen Verwaltung wird in den Departementen unterschiedlich wahrgenommen. Ein Departementssekretär ist der Auffassung, dass der Kanton Appenzell I.Rh. massiv hinterherhinkt, während die Mehrheit der Departemente der Meinung ist, dass die kantonale Verwaltung Appenzell I.Rh. mit den umliegenden Kantonen mithalten kann. Die kantonale Verwaltung Appenzell I.Rh. gehöre in Sachen digitale Transformation nicht zu den Vorreitern, wichtige Vorhaben werden aber angegangen. Oft lassen sich Digitalisierungsvorhaben in anderen Kantonen aufgrund des grösseren Mengengerüsts besser rechtfertigen. Einige Departemente zeigten sich enttäuscht über die Verschiebung des Projekts zur Einführung des digitalen Primats und damit der Einführung des digitalen Posteingangs (Digital Mailroom, DMR). Das Vorhaben ist eine wichtige Grundlage für die digitale Abwicklung von Arbeitsabläufen.
Einzelpersonen können viel bewirken	Fortschritte sind sehr von den Personen abhängig. Digital affine, motivierte Personen können viel bewegen. Eine Amtsstelle hat andere Kantone besucht, um die Prozesse und Arbeitsweise mit denjenigen des Kantons Appenzell I.Rh. zu vergleichen und dabei aufgedecktes Optimierungspotenzial auszuschöpfen. Es gibt Mitarbeitende mit grossem Interesse an digitalen Themen. Diese bringen gute Ideen ein und optimieren Prozesse in ihrem Aufgabenbereich.
Nicht alle Mitarbeitenden sind bereit für Veränderungen	Andere stehen der Digitalisierung eher skeptisch gegenüber. Für diese Mitarbeitende sind Veränderungen schwierig, kompliziert und aufwändig. Sie wollen keine Anpassung ihrer Aufgabengebiete und schätzen Routineaufgaben.
Departementsvorstehende unterstützen den digitalen Wandel	Der digitale Wandel wird von allen Departementsvorstehenden unterstützt. Oft weisen sie selbst eine digitale Arbeitsweise auf und stehen der Digitalisierung positiv gegenüber. Nicht überall wird eine Transformation aber aktiv eingefordert.

Mehr Offenheit bei den Mitarbeitenden	Oft bringen neue Mitarbeitende Ideen und digitalere Prozesse ein. Dies führte in den vergangenen Jahren dazu, dass ganze Departemente agiler unterwegs und gegenüber Digitalisierung offener eingestellt sind. Aus Sicht eines Departementssekretärs gehört die Digitalisierung von Prozessen im eigenen Aufgabengebiet zum Stellenbeschrieb dazu. Es ist also Aufgabe der Amtsleitenden den digitalen Wandel voranzutreiben – und wird von diesen auch so wahrgenommen.
Hohe Erwartungshaltung in der Politik	Die Erwartungen von gewissen Politikerinnen und Politikern wie auch von Teilen der Bevölkerung ist sehr hoch und etwas realitätsfremd. Einig sind sich die Departemente, dass das Ziel der digitalen Transformation immer der Nutzen sein muss und nicht der moderne Auftritt der kantonalen Verwaltung.
Mitarbeitende sind gut ausgestattet	Die persönliche Infrastruktur und interne Arbeitsmittel (MyAbacus, OneGov GEVER, Vorlagen und Richtlinien) werden als überdurchschnittlich wahrgenommen. Viele Prozesse könnten jedoch noch abschliessend digitalisiert werden, zum Beispiel das Visieren der Kreditorenrechnungen und die Freigabe von Weiterbildungsanträgen.
Der Fachbereich digitale Verwaltung wird in Projekte involviert	Die Aufgaben und Funktion des Fachbereichs digitale Verwaltung sind in den Departementen mehrheitlich bekannt. Bei Bedarf wird der Kontakt mit dem Fachbereich gesucht. Durch Projekte aus dem Fachbereich digitale Verwaltung spüren auch die Departemente, dass Ressourcen für die digitale Transformation vorhanden sind. Die Beauftragte digitale Verwaltung und der Projektleiter sind in unterschiedlichen Projekten involviert. Für die Departemente ist dies eine wertvolle Unterstützung.
Breiteres Schulungsangebot wird gewünscht	Viele schätzen die Schulungsangebote (Projektmanagement sowie Einführung in die Künstliche Intelligenz und Nutzung von generativen KI-Werkzeugen) und lesen die Intranetbeiträge zu Sicherheitsrisiken und anderen Digitalthemen gern. Dadurch wird das Interesse bei Mitarbeitenden geweckt. Ein breiteres Schulungsangebot würde begrüsst – auch in anderen Formaten (interaktiv oder als Online-Veranstaltung).

Massnahme 1: Die Verbreitung von nützlichen Informationen und Tipps im Umgang mit Standardanwendungen im Intranet wird intensiviert.

3.2 Digitalisierungsprojekte

Sind aktuell Digitalisierungsvorhaben in deinem Departement in Umsetzung? Ist der Fachbereich digitale Verwaltung oder das Amt für Informatik involviert? Sind Digitalisierungsvorhaben in deinem Departement geplant? Sind finanzielle und personelle Ressourcen vorhanden, Digitalisierungsprojekte anzugehen? Gibt es technische oder organisatorische Hürden? Datenschutz- und Sicherheitsfragen?

Fachbereiche sind in der Regel involviert	In allen Departementen laufen grössere oder kleinere Digitalisierungsprojekte. Oft geht es um Verbesserungen oder Vereinfachungen von Abläufen. Der Fachbereich digitale Verwaltung oder das Amt für Informatik sind in der Regel involviert.
---	---

Projekte in Umsetzung	Diverse Projekte werden umgesetzt. ▪ Digitaler Posteingang (RK) ▪ Einführung Ratsinformationssystem (RK) ▪ Digitaler Kreditorenrechnungsprozess (FD) ▪ Digitaler Ausweis für Schülerinnen und Schüler am Gymnasium St. Antonius / Verrechnung (FD, Gymi) ▪ Automatisierte Steuerveranlagung (FD) ▪ Schnittstelle Steuerregister und Softwarelösung zur Prämienverbilligung (GSD) ▪ Digitale Lösung zur Erhebung von Einzelkurtaxen, Kurtaxenpauschalen und Tourismusförderungsabgaben (VD) ▪ Neue Schulverwaltungssoftware NASA (ED)
Weitere Projekte geplant	Weiter sind verschiedene Vorhaben geplant: ▪ Schnittstelle DMR zum eXpert Posteingang im Betreibungs- und Konkursamt (VD) ▪ Digitalisierung der Swisslos Sportfondsgesuche (ED) ▪ Berechnung Stipendienansprüche (ED) ▪ Sobald die Buchhaltungssoftware End of Life ist, wird auf die Webanwendung umgestellt. (FD) ▪ Digitale Strassenzustandserfassung (BUD) ▪ Wechsel von KLIBnet auf KLIBweb (GSD) ▪ Justitia 4.0, Anschlusslösung Juris (JPMD) ▪ Ablösung Agricola durch NIKA (LFD)
Hemmschwellen sind vorhanden	Zum Teil sind Departemente gehemmt Digitalisierungsprojekte anzugehen. Da in der Vergangenheit einige Digitalisierungsprojekte aus dem Ruder gelaufen sind und sich in die Länge gezogen haben.
Interdisziplinarität von Digitalisierungsprojekten wird erkannt	Viele Fragestellungen, die im Rahmen von Digitalisierungsprojekten auftauchen, können nicht in den Fachbereichen gelöst werden und müssen in Zusammenarbeit mit und Unterstützung durch den Fachbereich digitale Verwaltung, dem Rechtsdienst oder mit dem Amt für Informatik bearbeitet werden.
Ressourcen fehlen	In allen Departementen wird zum Ausdruck gebracht, dass durch die Auslastung im Tagesgeschäft keine zusätzlichen Projekte angegangen werden können. Daher stehen grundsätzlich kaum Ressourcen zur Verfügung, um die digitale Transformation voranzutreiben. Es ist in den Departementen spürbar, dass seitens Amt für Informatik nur begrenzt Ressourcen verfügbar sind. In den Departementen ist Potenzial vorhanden. Innovative Lösungen und Ansätze werden in den Ämtern erkannt, oftmals fehlen aber die Ressourcen für die Umsetzung.
Projekt-Roadmap wird gewünscht	Die Departementssekretärin und die Departementssekretäre vermissen eine Übersicht über laufende Projekte. Mehr Informationen über den Stand von Projekten und die Roadmap werden gewünscht.

Massnahme 2: Zweimal pro Jahr wird die Beauftragte digitale Verwaltung an der Departementssekretärenkonferenz (DSK) die Projektroadmap der digitalen Verwaltung vorstellen. Es bietet sich an, dass auch das Amt für Informatik für die Departemente relevante Projekte vorstellt.

3.3 Künstliche Intelligenz

Werden in eurem Departement algorithmische Systeme oder generative KI-Werkzeuge eingesetzt? Siehst du Einsatzmöglichkeiten für algorithmische Systeme? In welchen Bereichen? Welche Use Cases?

Generative KI als Schreibassistenten	Generative KI-Werkzeuge werden teilweise beim Verfassen von Texten eingesetzt. Die Werkzeuge helfen beim Finden von passenden Formulierungen, sowie beim Schreiben von Medienmitteilungen, Anträgen und Berichten. Es gibt aber auch viele Amtsstellen, die gänzlich auf den Einsatz von generativen KI-Werkzeugen verzichten, oder diese nur im privaten Umfeld zum Ausprobieren einsetzen.
Potenzial von Algorithmen in der Verwaltung	Im Finanzwesen ist der Einsatz von algorithmischen Systemen ein grosses Thema. In Zukunft können sicher weitere Tätigkeiten durch Algorithmen automatisiert oder KI-gestützt vereinfacht werden. Beim Protokollieren, Transkribieren und für Standardtexte wird Potenzial von künstlicher Intelligenz erkannt. Einsatzmöglichkeiten werden vor allem bei «Fleissarbeit» gesehen. Aktuell kann die Qualität der Resultate nicht in allen Teilen überzeugen. Es besteht ein Bedürfnis nach einer Simultanübersetzung (direkt zum Hören, nicht zum Lesen), welche an mehrsprachigen Tagungen eingesetzt werden könnte.

Massnahme 3: Der Fachbereich digitale Verwaltung organisiert ein Weiterbildungsangebot, das auf die praktische Anwendungskompetenz fokussiert. Dieses soll sich an alle Mitarbeitenden richten und die Dialogkompetenz mit generativen KI-Werkzeugen sowie die Kompetenz zur Prüfung der Resultate verbessern.

3.4 Bedürfnisse und Verbesserungsmöglichkeiten

Wie bereiten ihr euch auf zukünftige technologische Veränderungen vor? Welche Digitalisierungsvorhaben würdet ihr gern anpacken? Welche Dienstleistungen könntet ihr digital anbieten? Was fehlt dazu? Wie kann der Fachbereich digitale Verwaltung euch dabei unterstützen? Gibt es weitere Bedürfnisse oder Wünsche?

Mitarbeitende bilden sich über Fachgremien und Konferenzen weiter	Die Mitarbeitenden der Verwaltung können sich über verschiedene Gremien, Tagungen und Konferenzen mit Digitalisierungsthemen im jeweiligen Fachgebiet beschäftigen und erfahren so von neuen Entwicklungen. Der Austausch in diesen Fachgremien wird rege genutzt.
Departementssekretärin und departementssekretäre nehmen zentrale Rolle ein	Veränderungen werden bei den Mitarbeitenden frühzeitig angekündigt und Schulungsangebote gern genutzt. Die Departementssekretärin und die Departementssekretäre nehmen eine wichtige Rolle ein, indem sie Inputs aktiv in die Departemente bringen. Weiter fordern sie Mitarbeitende auf, sich mit Digitalthemen zu beschäftigen oder sich in Vorhaben des Fachbereichs digitale Verwaltung zu involvieren (KI-Potenzialanalyse, ERFA digitale Schriftgutverwaltung). Ein Departement bereitet sich seit mehreren Jahren auf die Umstellung auf das digitale Primat vor. Dazu werden Akten digitalisiert, wobei Gymi-Schülerinnen und Schüler sowie Praktikantinnen und Praktikanten bei der Digitalisierung (einscannen und Ablage im OneGov GEVER) unterstützen.

Massnahme 4: Auch nach der Einführung des digitalen Primats und des digitalen Posteingangs soll die ERFA digitale Schriftgutverwaltung weitergeführt werden.

4 Digital Excellence Checkup

Der Digital Excellence Checkup von SwissICT ermöglicht eine strategische Standortbestimmung im digitalen Zeitalter. Der Checkup konsolidiert verschiedene wissenschaftliche Modelle und macht diese einfach zugänglich. Mit dem Digital Checkup aus dem Jahr 2022 wurde erstmals eine Einschätzung für die kantonale Verwaltung Appenzell I.Rh. vorgenommen. Diese wurde im Jahr 2025 wiederholt.

Die hellen Schattierungen in den Tabellen zeigen die Einschätzung aus dem Jahr 2022. Die kräftigen Farben stellen die aktuellen Einschätzungen dar.

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 Customer Experience, Prozessautomatisierung sowie Daten wahrgenommen.

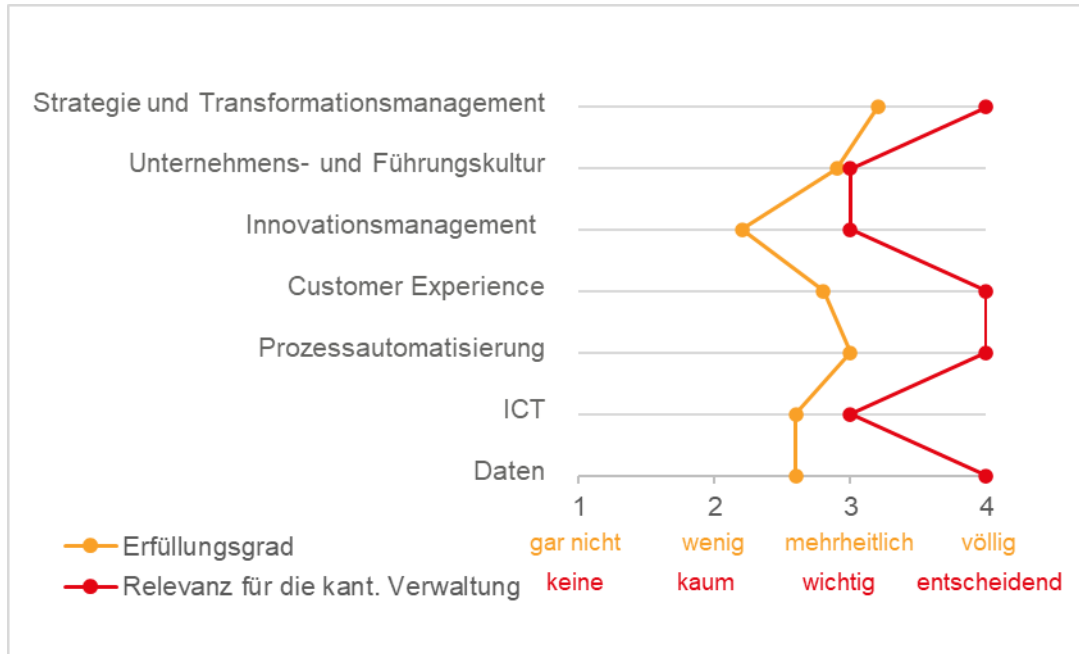


Abbildung 1: Digital Excellence Checkup / Erfüllungsgrad versus Relevanz

Die Einschätzung wurde im Jahr 2022 als auch im Jahr 2025 von der Beauftragten digitale Verwaltung nach den Gesprächen mit der Departementssekretärin und den Departementssekretären vorgenommen. In den meisten Dimensionen konnte der Erfüllungsgrad verbessert werden.

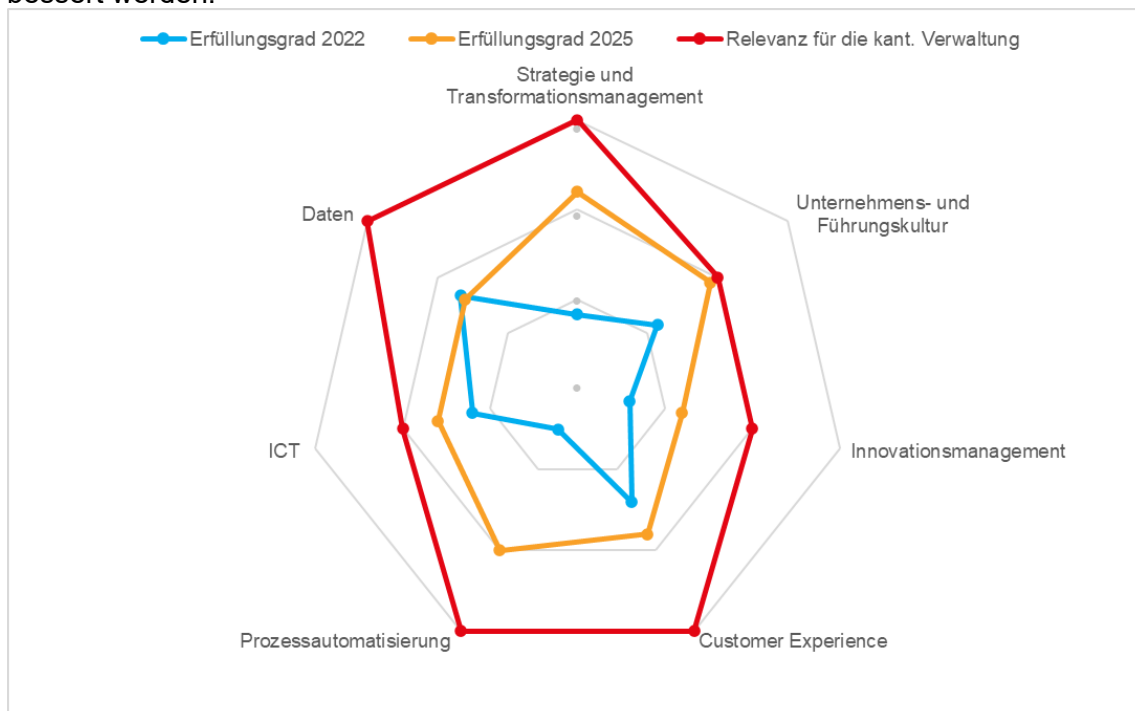


Abbildung 2: Digital Excellence Checkup / Erfüllungsgrad im Vergleich

5 Einschätzung der Beauftragten digitale Verwaltung

Seit der Verabschiedung der E-Government-Strategie 2023-2027 und mit dem Aufbau des Fachbereichs digitale Verwaltung konnte die kulturelle Verankerung der digitalen Transformation gestärkt werden. Die Offenheit für den digitalen Wandel wird grösser wahrgenommen.

Die unterschiedliche Wahrnehmung des Stands der digitalen Verwaltung in den Departementen widerspiegelt zum Teil die Digitalisierungsbereitschaft der einzelnen Departemente. Je nach Departemente oder Amtsstelle wird die digitale Transformation stärker oder eben weniger vorangetrieben.

Erfreulicherweise sind in die meisten Digitalisierungsvorhaben der Departemente der Fachbereich digitale Verwaltung oder das Amt für Informatik involviert. Dies bedeutet einen grossen Fortschritt und ermöglicht eine systematische Planung über anstehende und laufende Digitalisierungsprojekte.

Der Fachbereich digitale Verwaltung und das Amt für Informatik haben jeweils eine Roadmap mit Projekten ihrer Fachgebiete erstellt und tauschen sich regelmässig über die aktuellen Projekte aus. Die Departemente sind ebenfalls an diesen Informationen interessiert, weshalb eine geeignete Kommunikationsform etabliert werden sollte. Dies kann beispielsweise mit einem regelmässigen Online-Termin mit den Departementssekretären und der Departementssekretärin oder über die Departementssekretärenkonferenz geschehen.

Weiterhin werden die Fähigkeiten der Mitarbeitenden im Umgang mit Standardanwendungen (Browser, OneGov GEVER, Microsoft Office Produktpalette) heterogen eingeschätzt und es besteht Entwicklungspotenzial. Schulungsangebote dazu sollten in den nächsten Jahren ausgebaut werden.

Der Fachbereich digitale Verwaltung übernimmt die systematische Prüfung von neuen Technologien und involviert die Departemente in geeigneter Form. Zum Beispiel in der KI-Potenzialanalyse der Ostschweizer Kantone und dem Fürstentum Lichtenstein.

Nur wenige digitale Behördendienstleistungen werden angeboten und nur selten sind sie durchgehend digitalisiert. Aktuell fehlt der kantonalen Verwaltung Appenzell I.Rh. die nötigen Basisdienste dazu. In den nächsten Jahren sollte der Fokus stärker auf dem Aufbau ebendieser Basisdienste liegen. Dazu gehört ein Portal, eine Identifikationsmöglichkeit, eine Formular-Lösung, eine Zustellplattform, elektronische Signaturen sowie online Bezahlungsmöglichkeiten.

Massnahme 5: Der Fachbereich digitale Verwaltung priorisiert die Vorhaben zur Einführung einer Formular-Lösung sowie von digitalen Zertifikatsleistungen.

Ein wichtiger Schritt hat die Standeskommission mit dem Entscheid zur Einführung des digitalen Primats und des digitalen Posteingangs gemacht. Die Umstellung auf eine digitalere Arbeitsweise wird dem digitalen Wandel Schub verleihen und weitere Bedürfnisse zur Optimierung dieser digitalen Arbeitsweise zum Vorschein bringen (elektronische Signaturen, Siegel, Zustellplattform, usw.)

OneGov GEVER (wird neu von der Herstellerin «Fabasoft OneGov» bezeichnet) ist weit verbreitet im Einsatz und akzeptiert. Es gilt die letzten Ämter und Fachstellen, die bis anhin OneGov GEVER noch nicht nutzen, beim Umstieg zu unterstützen. Mit dem digitalen Primat ist die elektronische Aktenführung auf dem Laufwerk I nicht mehr gestattet.

Weiter wird vermehrt ein Bedürfnis nach Erfahrungsaustausch rund um die Nutzung von OneGov GEVER geäussert. Eine OneGov GEVER ERFA sollte wieder ins Leben gerufen

werden. In diesem Gefäss sollen sich Mitarbeitende aller Stufen über Funktionen und Arbeitsweisen in OneGov GEVER austauschen können. Weiter sollen Entwicklungswünsche eingebracht werden.

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
www.ai.ch/digitale-verwaltung