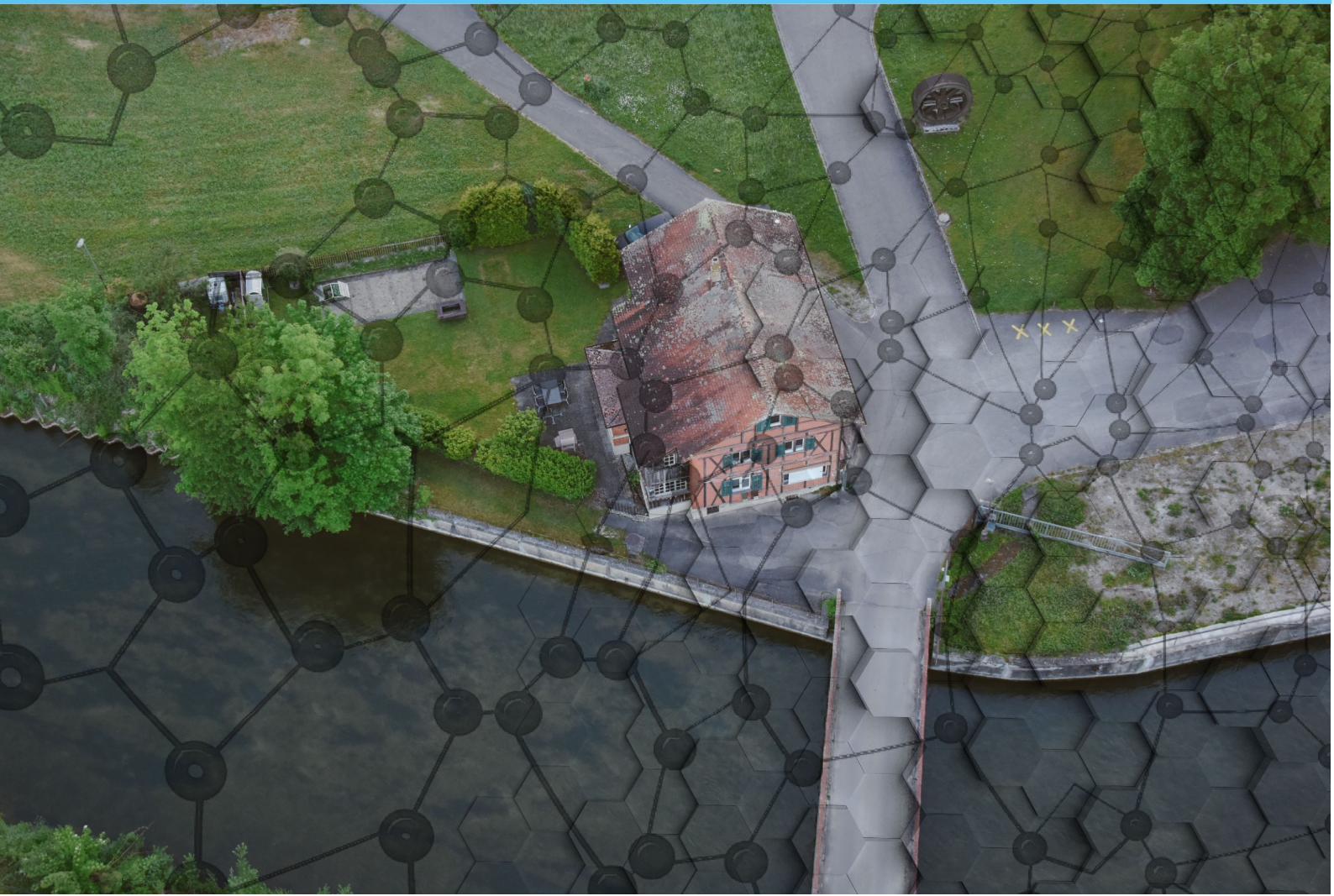


# Strategie Digitale Verwaltung Thurgau



## Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	2
1 Zweck und Geltungsbereich.....	3
2 Ausgangslage .....	4
3 Definition von digitaler Verwaltung.....	5
4 Digitale Verwaltung im Kanton Thurgau.....	6
4.1 Anspruch an die Strategie Digitale Verwaltung Thurgau.....	6
4.2 Leitbild für die digitale Verwaltung im Kanton Thurgau.....	8
4.3 Werte für die Verwaltung im Kanton Thurgau .....	9
5 Grundsätze für die digitale Transformation .....	10
6 Strategische Handlungsfelder .....	12
7 Glossar.....	14

## **Vorwort**

Die Digitalisierung ist in aller Munde und prägt unsere Zeit massgeblich. Der Kanton Thurgau erachtet es als seine Aufgabe, die durch die Digitalisierung bewirkten Veränderungen aktiv und verantwortlich zu gestalten. Mit der Strategie Digitale Verwaltung Thurgau stellt sich der Kanton dieser Herausforderung.

Die Digitalisierung fördert die Vernetzung der Menschen und Infrastrukturen und kann Instrument zur Stärkung von Partizipation und Integration sein. Sie eröffnet neue Chancen und Handlungsmöglichkeiten, sowohl für die öffentliche Hand und deren Mitarbeitende, als auch für die Gesellschaft als Ganzes. Die Kantonale Verwaltung möchte in der Gestaltung und Umsetzung der Digitalisierung eine aktive Rolle einnehmen, um diese Chancen auch in Bezug zu möglichen Effizienzsteigerungen zu nutzen. Entscheidend ist es, die digitale Transformation nutzbringend und verantwortungsvoll umzusetzen. So bleibt die Kantonale Verwaltung bei Veränderungen infolge der Digitalisierung ihrer Rolle als soziale Arbeitgeberin treu und begleitet, fördert und fordert ihre Mitarbeitenden in dieser wichtigen Transformation.

Die vorliegende Strategie Digitale Verwaltung Thurgau zeigt den Weg auf, wie die Kantonale Verwaltung Thurgau die Chancen der Digitalisierung nutzen möchte. Dafür setzt sie übergeordnete Ziele für Digitalisierungsmassnahmen in der Kantonalen Verwaltung im Einklang mit den Zielen der Strategie Thurgau 2040 über die kommenden Jahre. Die Strategie Digitale Verwaltung Thurgau ist als Grundlage zur Entwicklung einer modernen, bürgerfreundlichen Verwaltung von morgen zu verstehen.

Mit der begleitenden Neuausrichtung der Organisation und Steuerung der digitalen Transformation will der Regierungsrat einen verbindlichen organisatorischen Rahmen für die Umsetzung dieser Strategie schaffen.

Walter Schönholzer  
Chef Departement für Inneres und Volkswirtschaft

# 1 Zweck und Geltungsbereich

Die vorliegende Strategie Digitale Verwaltung Thurgau löst die E-Government-Strategie des Kantons Thurgau aus dem Jahr 2009 ab. Sie greift die Entwicklungen der letzten Jahre auf und legt den Grundstein für den Schritt von „E-Government“ hin zur digitalen Transformation der Kantonalen Verwaltung Thurgau. Sie steht in Bezug zur Strategie Thurgau 2040 und deren Stossrichtungen.

Die Strategie Digitale Verwaltung Thurgau gilt verbindlich für die gesamte Verwaltung des Kantons Thurgau. Die Gerichtsbehörden werden eingeladen, sich ebenfalls danach auszurichten. Zu einem späteren Zeitpunkt sollen der Verein Smarter Thurgau, der Verband Thurgauer Gemeinden (VTG), der Verband Thurgauer Schulgemeinden (VTGS) und weitere Institutionen im Sinne einer gemeinsamen Ausrichtung und Koordination einbezogen werden.

Die Strategie Digitale Verwaltung Thurgau hat eine mittel- und eine langfristige Perspektive. Das Leitbild zeigt den Zielzustand, der schrittweise über mehrere Legislaturperioden realisiert werden soll. Die organisatorischen und finanziellen Rahmenbedingungen zur Umsetzung der Strategie sowie die Inhalte des Impulsprogramms sind in separaten Dokumenten geregelt. Im Gegensatz zur Strategie, welche einen langfristigen Fokus hat, sollen diese dynamischer in einer kurz- bis mittelfristigen Perspektive weiterentwickelt werden können.



## 2 Ausgangslage

Die fortschreitende Digitalisierung von Gesellschaft und Wirtschaft eröffnet auch der öffentlichen Verwaltung zahlreiche neue Möglichkeiten, stellt sie aber gleichermassen vor neue Herausforderungen. Die Treiber dieser Entwicklung sind auf der einen Seite die sich verändernden Anforderungen von Bevölkerung, Unternehmen und Gemeinden. Diese erwarten im Kontakt mit der Verwaltung zunehmend, was sie auch im Privatleben und der Wirtschaft gewohnt sind. Gleiches gilt für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung, die sich eine moderne, digitale Arbeitsumgebung wünschen. Auf der anderen Seite eröffnet der Einsatz neuer Technologien Möglichkeiten, auf die sich verändernde demografische und finanzielle Rahmenbedingungen einzugehen und den Service Public weiter zu modernisieren und effizienter sowie kundenorientierter auszugestalten.

Diesen Potentialen stehen aber auch Risiken gegenüber. Nebst technischen Herausforderungen wie Cyber Security betreffen diese Risiken insbesondere den Menschen. Verunsicherung durch neue Aufgaben oder möglichen Arbeitsplatzverlust sowie der Schutz persönlicher Daten stehen hierbei im Zentrum. Die zentrale Frage hierbei ist, wie Politik und öffentliche Verwaltung die Bevölkerung wie auch ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf dem Weg hin zu einer digitalen Verwaltung begleiten können.

Der Kanton Thurgau investiert bereits seit mehreren Jahren in den Ausbau der digitalen Dienstleistungen und hat bereits 2009 mit der E-Government-Strategie einen wichtigen Schritt vollzogen. Dennoch bietet die Digitalisierung der Kantonalen Verwaltung Thurgau noch viele ungenutzte Chancen und Potentiale.

Die kantonale Verwaltung und die kantonalen Schulen im Thurgau stellen sich dieser Herausforderung und schaffen mit dieser Strategie die Grundlage, um die Entwicklung der Verwaltung im digitalen Zeitalter konsequent und nachhaltig vorantreiben zu können.

Die Erarbeitung der Strategie wurde durch den RRB Nr. 204 vom 12. März 2019 in Auftrag gegeben. Die Strategie wurde mit breiter Abstützung erarbeitet. Sechs Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Bereichen Informatik, Schullandschaft, Kommunikation, eGovernment und Organisationsentwicklung bildeten das Kernteam. Zusätzlich wurden 30 weitere Personen aus verschiedenen Fachbereichen und Hierarchiestufen in mehrere Workshops involviert. Externe Experten aus den Bereichen Wirtschaft, Politischen Gemeinden, Volksschulen, Organisationsentwicklung und Informatik brachten zudem die Kundenperspektive ein. Im Rahmen einer Mitarbeiterumfrage wurde zu den drei Bereichen „Digitalisierungspotential“, „Risiken der Digitalen Verwaltung“ und „Hemmnisse für die Digitalisierung“ die Meinung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abgeholt.

### 3 Definition von digitaler Verwaltung

Die Kantonale Verwaltung Thurgau folgt der Definition von digitaler Verwaltung aus den „Leitlinien der Kantone zur Digitalen Verwaltung“ von 2018<sup>1</sup>.

Unter dem Begriff der Digitalen Verwaltung verstehen die Kantone den nächsten Schritt in der Modernisierung der Verwaltung durch den Einsatz digitaler Technologien.

E-Government ist ein Teilaspekt der Digitalen Verwaltung. Im Vordergrund stehen hierbei die elektronische Bereitstellung von Behördenleistungen und die Digitalisierung von bestehenden Prozessen durch Informations- und Kommunikationstechnologien. Zur koordinierten Einführung und Weiterentwicklung von E-Government in der Schweiz wurde bereits 2008 die interföderale Organisation E-Government Schweiz gegründet.

Zusätzlich zu den Aspekten von E-Government bezieht Digitale Verwaltung neben dem eigentlichen Einsatz neuer Technologien auch deren Auswirkungen auf Organisation, Kultur, Arbeitsweisen, Geschäftsmodelle und Datenwirtschaft in die Betrachtung mit ein. Wesentlich ist auch die enge Vernetzung mit anderen Akteuren in der Leistungserbringung.

Die Digitale Verwaltung ist kein Selbstzweck, sondern hat das Ziel, für alle Beteiligten und Anspruchsträger einen Mehrwert durch Effizienz-, Qualität-, Reputations- und Nutzensteigerungen zu generieren. Zu den Anspruchsträgern zählen zum einen die Bevölkerung und Wirtschaft und zum anderen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung sowie die politischen Entscheidungsträger aller föderalen Ebenen. Diese Definition stimmt mit der Definition „Digital Government“ der OECD<sup>2</sup> sowie der Tallinn Declaration<sup>3</sup> überein.

Die Strategie Digitale Verwaltung Thurgau ist entsprechend dieser Definition ebenfalls ganzheitlich angelegt und umfasst die digitale Transformation in seiner ganzen Breite mit Veränderungen in Organisation, Prozessen, Kultur, Arbeitsweisen, Geschäftsmodellen und Datenwirtschaft fokussiert auf die drei Kernelemente Mensch, Technologie und Leistung.

---

<sup>1</sup> Konferenz der Kantonsregierungen, Leitlinien der Kantone zur Digitalen Verwaltung (2018)

<sup>2</sup> Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD), The Digital Government

<sup>3</sup> Europäische Kommission, Ministerial Declaration on eGovernment - the Tallinn Declaration

## 4 Digitale Verwaltung im Kanton Thurgau

### 4.1 Anspruch an die Strategie Digitale Verwaltung Thurgau

Die Digitale Verwaltung hat das Ziel, Mehrwert für Bevölkerung, Wirtschaft und Verwaltung durch Effizienz-, Qualität- und Reputationssteigerungen sowie Kundenfokus zu schaffen. Dadurch soll ebenfalls die Erreichung der Ziele der übergeordneten Strategie Thurgau 2040<sup>4</sup> unterstützt werden. Obwohl die Digitalisierung viele Bereiche der Strategie Thurgau 2040 betrifft, soll die Strategie Digitale Verwaltung Thurgau insbesondere zu den folgenden Stossrichtungen einen strategischen Beitrag leisten:

#### Stossrichtung „Neuen ländlichen Raum denken, beleben und entwickeln“

Der einfache und bequeme Zugang zu staatlichen Dienstleistungen ist eine Grundvoraussetzung für die Entwicklung des ländlichen Raums in Zeiten der fortschreitenden Urbanisierung und des steigenden Kostendrucks in der Verwaltung. Ein neuer Versorgungsmix aus analogen und digitalen Dienstleistungen der Verwaltung ermöglicht es auch im ländlichen Raum diese Zugänglichkeit und Erreichbarkeit zu tragbaren Kosten zu gewährleisten und so die besonderen Qualitäten und das vielfältige Potenzial der Dörfer und Gemeinden auszuschöpfen. Digitale Lösungen seitens der Verwaltung können weiter die Gemeinschaftsbildung innerhalb der Orte unterstützen.

#### Stossrichtung „Ausbildungs-Kompetenzinitiative“

Die kantonale Verwaltung und die kantonalen Schulen gehen mit gutem Beispiel voran und fördern die Zusammenarbeit mit Hochschulen und der Wirtschaft, um die Digitalisierungskompetenzen innerhalb der Verwaltung und in der Thurgauer Wirtschaft zu stärken.

#### Stossrichtung „Besonders lebenswert arbeiten und erfolgreich sein“

Die digitale Verwaltung erfordert neue und intensivere Formen der Zusammenarbeit – innerhalb der Verwaltung und mit Dritten. Thurgauer Coworking-Büros und -Labs sowie Vernetzungsaktivitäten sind daher eng verknüpft mit der Strategie Digitale Verwaltung Thurgau. Eine stärkere Zusammenarbeit mit etablierten und jungen Unternehmen sowie Hochschulen bietet neue Chancen für Jungunternehmerinnen und -unternehmern sowie Arbeitnehmende. Dies fördert die Attraktivität des Thurgaus als Arbeitsplatz.

#### Stossrichtung „Strategische Entwicklung des Wirtschaftsumfelds“

Die digitale Transformation schafft Potential für einen effizienteren Ablauf von Behörden-geschäften für Unternehmen, was deren administrative Belastung reduziert. Des Weiteren können neue Partnerschaftsmodelle in der Leistungsentwicklung und -erbringung, welche der digitale Wandel ermöglicht, neue Chancen für Unternehmen bieten. Damit kann die digitale Verwaltung zur Attraktivität als Wirtschaftsstandort beitragen.

---

<sup>4</sup> [https://www.tg.ch/public/upload/assets/77480/Strategie\\_Thurgau\\_2040.pdf](https://www.tg.ch/public/upload/assets/77480/Strategie_Thurgau_2040.pdf)

### Stossrichtung „Entwicklung des Staatswesens“

Die digitale Verwaltung kann einen grossen Beitrag zur Modernisierung des Staatswesens leisten und neben der Vereinfachung von Behördenaufgaben und -leistungen (smarte Erfassung, Nutzung und Freigabe von Daten; optimiertes Service Design) auch wichtige Impulse bei der Behördenorganisation im neuen ländlichen Raum setzen und Innovationen in anderen Politikbereichen setzen („Zukunfts- und Innovationsradar“).

### Stossrichtung „Thurgau-Verständnis und -Identifikation vertiefen“

Eine Thurgau Service- und Informationsapp mit hoheitlichem und nichthoheitlichem Teil (Öffnung für mediale Inhalte, Bezahlungsfunktion) als zentraler Zugangspunkt ist auch ein wesentlicher Aspekt in der digitalen Verwaltung. Mit dem einfachen, übersichtlichen Zugang zu Geschehen und Angeboten im Thurgau sowie den behördlichen Leistungen lassen sich das Kantonsbewusstsein und -verständnis stärken und eine bequeme und zeitsparende Geschäftsabwicklung für die Bevölkerung umsetzen.

Dieser Anspruch und die strategischen Beiträge zu den Stossrichtungen der Strategie Thurgau 2040 bilden das Fundament sowie den Referenzrahmen für die Strategie Digitale Verwaltung Thurgau sowie die Umsetzung konkreter künftiger Digitalisierungsvorhaben. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, hat der Regierungsrat ein Leitbild für eine moderne digitale Verwaltung für den Kanton Thurgau entwickelt.

## 4.2 Leitbild für die digitale Verwaltung im Kanton Thurgau

Das Leitbild dient als Kompass bei der langfristigen Weiterentwicklung der Kantonalen Verwaltung Thurgau im digitalen Zeitalter und soll bei strategischen Entscheidungen Orientierung geben. Es soll Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte motivieren und das Vertrauen der Anspruchsgruppen stärken.

Die Kantonale Verwaltung Thurgau ist auf Augenhöhe mit der Digitalisierung und auch in Zukunft eine kompetente Partnerin und Dienstleisterin. Zu diesem Zweck ist sie vertraut mit den technologischen und sozialen Entwicklungen im Rahmen der digitalen Transformation und kann so im Sinne eines „Fast Followers<sup>5</sup>“ Veränderungen reagieren. Die Kantonale Verwaltung Thurgau treibt diese Entwicklungen nicht voran ist aber in der Lage, diese aufzugreifen und ihre Implikationen auf das Verwaltungsgeschäft und auf die Zusammenarbeit mit seinen Anspruchsgruppen zu erkennen und entsprechend zu reagieren. Das Leitbild wird getragen vom künftigen Umgang der kantonalen Verwaltung mit Menschen, Technologie, seinen Leistungen und seinen Werten zur Bewältigung der digitalen Transformation.



### Mensch

Menschen und der kulturelle Wandel hin zu einer digitalen, lernenden Organisation stehen im Zentrum der digitalen Transformation in der Kantonalen Verwaltung Thurgau. Sie fördert diesen Wandel und die dafür notwendigen Voraussetzungen, indem sie in die Fähigkeiten ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und in Nachwuchskräfte investiert, eine ergebnisorientierte Führungskultur mit Fokus auf Eigenverantwortung pflegt und persönliche Entwicklungsperspektiven schafft.



### Technologie

Die Kantonale Verwaltung Thurgau ist „Fast Follower“ und setzt aktuelle, doch bereits erprobte technische Plattformen, Lösungen und Standards ein und fördert deren gemeinsame Nutzung und den Betrieb mit anderen Gemeinwesen. Auf dieser Basis können Routinetätigkeiten innerhalb der kantonalen Verwaltung und an den Schnittstellen zu anderen Gemeinwesen optimiert und Leistungen für die Anspruchsgruppen bedürfnisgerechter gestaltet werden. Dadurch stehen mehr Ressourcen für Leistungen mit höherem Mehrwert für Anspruchsgruppen zur Verfügung wie persönliche Beratungen.



### Leistungen

Die Kantonale Verwaltung Thurgau versteht ihre Anspruchsgruppen und kennt die Erwartungen und Bedürfnisse von Bevölkerung, Wirtschaft und Gemeinden. Auf dieser Basis entwickelt sie kundenzentrierte Leistungen über neue digitale wie auch analoge Kanäle, die optimal auf die jeweiligen Bedürfnisse der verschiedenen Anspruchsgruppen ausgerichtet sind.

---

<sup>5</sup> Fast Follower beschreibt den strategischen Grundsatz einer Organisation, nicht selbst (technische) Innovationen zu entwickeln, sondern systematisch neue, bereits etablierte Produkte/Technologien zügig aufzugreifen, an die eigenen Bedürfnisse anzupassen und in das eigene Angebot bzw. Organisation zu integrieren.



### 4.3 Werte für die Verwaltung im Kanton Thurgau

Das Fundament für die erfolgreiche Gestaltung der digitalen Transformation der Kantonalen Verwaltung Thurgau sind die Werte der Organisation und seiner Angestellten. Das Werterad dient als Orientierung und Motor, dafür dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Führungs- und Nachwuchskräfte sowie die gesamte Organisation diesen Kulturentwicklungsprozess proaktiv gestalten können. Die Führungsgrundsätze "Wertschätzung", "Beweglichkeit" und "Vorbild" sind der Kern des Werterads, da den Führungskräften in diesem Kulturentwicklungsprozess eine tragende Rolle zugeschrieben wird.



## 5 Grundsätze für die digitale Transformation

Die folgenden Grundsätze konkretisieren die im Leitbild formulierten Zielvorstellungen und sollen dadurch die praktische Umsetzung der Strategie Digitale Verwaltung Thurgau unterstützen.



### **Leistungsoptimierung durch Nutzerfokus**

Durch ein besseres Verständnis der Anspruchsgruppen und stärkere Kundenorientierung ist die Kantonale Verwaltung Thurgau in der Lage, bessere, durchgängige und wenn sinnvoll personalisierte Leistungen zu erbringen. Zu diesem Zweck setzt die Kantonale Verwaltung Thurgau die Leistungsabwicklung und ihre Aufgabenerfüllung aus der Perspektive der verschiedenen Anspruchsgruppen um und arbeitet in interdisziplinären Teams bei Digitalisierungsvorhaben. Durch bedürfnisgerechte Leistungen ermöglicht die Kantonale Verwaltung Thurgau allen Bevölkerungsteilen Teilhabe an den kantonalen Leistungen und unterstützt die Generationenverträglichkeit und Inklusion.

### **Kulturwandel durch Beteiligung**

Die Kantonale Verwaltung Thurgau fördert den Kulturwandel auf allen Stufen und schafft die notwendigen organisatorischen Rahmenbedingungen. Zu diesem Zweck richtet sie die Nachwuchs-, Personal-, Führungs-, Organisations- und Kulturentwicklung auf die Anforderungen der digitalen Transformation aus. Führungskräfte aller Führungsstufen leben diesen Wandel vor und fördern diesen aktiv.

### **Vernetzung durch Zusammenarbeit mit Anspruchsgruppen**

Die Kantonale Verwaltung Thurgau entwickelt und erbringt ihre Dienstleistungen in enger Vernetzung und Zusammenarbeit mit Bevölkerung, Wirtschaft, Bildungsbereich, Bund, Kantonen und Gemeinden. Dadurch schafft sie Synergien und Mehrwert, ist technologisch und gesellschaftlich nah am Puls der Zeit. Die Kantonale Verwaltung Thurgau wird als kompetente Partnerin wahrgenommen.



### **Datenschutz und IT-Sicherheit durch Sensibilisierung**

Die Kantonale Verwaltung Thurgau verwaltet Informationen transparent und verantwortungsvoll, wahrt und fördert die informationelle Selbstbestimmung der Anspruchsgruppen, schützt deren Identität und persönliche Daten und stärkt deren Rechte. Er ermöglicht, dass Ihre Angestellten und Anspruchsgruppen schnell Antworten auf ihre Fragen finden können und schafft die Grundlagen dafür, dass Informationen innerhalb der kantonalen Verwaltung bereichsübergreifend einfach zugänglich sind und gemeinsam unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Vorgaben genutzt werden können. IT-Sicherheit und die Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Umgang mit Daten sind ein zentraler Grundsatz aller Vorhaben der Kantonalen Verwaltung Thurgau.



### **Effizienz durch Standardisierung und Wiederverwendbarkeit**

Die Kantonale Verwaltung Thurgau nutzt etablierte Lösungen im Markt. Bei der Beschaffung und Entwicklung von Lösungen stellt sie sicher, dass diese innerhalb der kantonalen Verwaltung und wenn möglich auch an den Schnittstellen zu anderen Gemeinwesen wiederverwendbar sowie anschlussfähig an bestehende Lösungen und Systeme sind, um Medienbrüche zu vermeiden.

## 6 Strategische Handlungsfelder

Um das Leitbild und die Grundsätze zu implementieren, sind in verschiedenen Bereichen Anstrengungen und Veränderungen notwendig. Die Kantonale Verwaltung Thurgau fokussiert sich auf fünf strategische Handlungsfelder, in welchen sie Massnahmen und Projekte im Rahmen der digitalen Transformation priorisiert umsetzt:



### **Kompetenzen und Unternehmenskultur für die digitale Transformation**

Die digitale Transformation verändert die Arbeitswelt grundlegend und damit die Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Führungs- und Nachwuchskräfte sowie die Organisation. Nachwuchs-, Fach-, und Führungskräfte müssen auf veränderte und neue Berufsbilder, Tätigkeiten und Kompetenzen, agilere Zusammenarbeitsformen, höherer Komplexität, und schnellere Veränderungsgeschwindigkeiten vorbereitet sein. Um die digitale Transformation positiv, proaktiv und kundenzentriert gestalten und prägen zu können, investiert die Kantonale Verwaltung Thurgau auf der einen Seite zielgerichtet und zukunftsorientiert in die Entwicklung Ihrer Angestellten. Dies mit dem Ziel, dass alle Angestellten und die Organisation in diesem Veränderungsprozess eigenverantwortlich bewältigen können. Zusätzlich sind Mitarbeitende im Bereich der Informationssicherheit und des Datenschutzes zu sensibilisieren. Auf der anderen Seite wird eine verwaltungsgerechte Innovations- und Kollaborationskultur gefördert, um gemeinsam die Herausforderungen der digitalen Transformation angehen und gestalten zu können.

Grundlage für diese Entwicklung ist eine ganzheitliche Nachwuchs-, Personal-, Führungs- und Organisationsentwicklung. Ein nachhaltiger Kulturentwicklungsprozess entlang dem Werterad der Digitalen Verwaltung und starker Involvierung aller Angestellten schafft dazu die Voraussetzungen.

### **Die Kunden im Zentrum (Kundensicht)**

Die Kantonale Verwaltung Thurgau baut ihr Angebot an bedürfnisgerechten, zeit- und ortsunabhängigen digitalen Leistungen für ihre Anspruchsgruppen aus. Dazu werden die Anforderungen an die Kantonale Verwaltung systematisch erhoben, um die Anliegen gezielter in Leistungsentwicklung und -erbringung einfliessen lassen zu können. Lösungen, welche eine direktere Kommunikation und Partizipation ermöglichen, unterstützen die stärkere Kundenorientierung. Die Kantonale Verwaltung Thurgau stellt einen einfachen, übersichtlichen Zugang zu den digitalen Leistungen und Lösungen sicher.

Zudem fördert sie aktiv die Bekanntheit des Angebots und Transparenz über die Datennutzung der Verwaltung. Sie schafft Anreize zur Nutzung der digitalen Kanäle, wobei Inklusion und Generationenverträglichkeit sichergestellt werden. Es werden Leistungen priorisiert, welche den grössten Mehrwert für Anspruchsgruppen und die Kantonale Verwaltung bringen.



### **Standardisierung und Automatisierung** (interne Sicht)

Die Kantonale Verwaltung Thurgau optimiert durch Standardisierung und Automatisierung ihre verwaltungsinterne und behördenübergreifende Geschäftsabwicklung sowie Datennutzung. Zu diesem Zweck fördert die Kantonale Verwaltung Thurgau auch die Zusammenarbeit mit Gemeinden und Schulgemeinden mit dem Ziel, möglichst standardisierte und automatisierte Schnittstellen und gemeinsame Applikationen zu etablieren. Bundesweite Standards (insb. eCH) sowie Basisdienste (u.a. eID) werden dabei zügig umgesetzt.



### **Umgang mit Daten**

Die Nutzung und der Schutz von Daten sind Kernelemente im digitalen Zeitalter. Deshalb etabliert die Kantonale Verwaltung Thurgau ein strategisches Datenmanagement unter Berücksichtigung des Datenschutzes. Sie fokussiert hierbei auf eine kantonsweite Datenstrategie. Diese bilden die Grundlage für einmalige Dateneingaben („Once-only“) und eine höhere Datenqualität. Es werden neue technologische Ansätze erprobt (z.B. Predictive Analytics, Künstliche Intelligenz, Big Data). Open Government Data wird weiter ausgebaut, um innovative und wertstiftende Angebote für Anspruchsgruppen in Zusammenarbeit mit Dritten oder selbständig zu entwickeln (Bsp. ThurGIS). Um Persönlichkeitsrechte zu schützen, prüft die Kantonale Verwaltung Thurgau systematisch datenschutzrechtliche Implikationen seiner Datenerhebung und -nutzung.



### **Rechtliche und technische Voraussetzungen**

Für die Umsetzung der digitalen Transformation müssen rechtliche und technische Voraussetzungen geschaffen werden. Daher baut die Kantonale Verwaltung Thurgau auf der einen Seite bestehende rechtliche Hürden ab und fördert die digitale Transformation in seinen Erlassen. Auf der anderen Seite wird die digitale Transformation durch ein übergreifendes Architekturmanagement (u.a. Geschäfts-, Anwendungs- und Datenarchitektur) sowie moderne, bedürfnisgerechte IT-Dienstleistungen beschleunigt (u.a. digitaler Arbeitsplatz, Kommunikations- und Kollaborationsapplikationen). Eine enge Vernetzung und die Abstimmung an den Schnittstellen mit Bund, anderen Kantonen und den Thurgauer Gemeinden sind unumgänglich. Neue Anforderungen an die Informationssicherheit und den Datenschutz werden kontinuierlich antizipiert und implementiert.



## 7 Glossar

<b>Begriff</b>	<b>Erklärung</b>
Anspruchsgruppe	Verwaltungsinterne und externe Stellen, Organisationen und Personen, mit denen die Verwaltung interagiert: Dies sind u. a. die Bevölkerung und Unternehmen, andere Behörden wie Gemeinden, Kantone und Bund sowie weitere Organisationen (z.B. Verbände) wie auch die eigenen Angestellten.
Basisdienste	Ein Basisdienst ist ein Dienst, der eine gemeinsame, übergreifende Grundlage für andere, darauf aufbauende Dienstleistungen bildet. Der Basisdienst ist keiner einzelnen fachlichen Aufgabe direkt zugeordnet. Wichtige Basisdienste in der öffentlichen Verwaltung sind die elektronische Identität (eID), elektronische Signaturdienste und elektronische Bezahlungsdienste (ePayment und eInvoices).
Dienstleistungen Und Lösungen	Eine IT-Dienstleistung besteht aus einer Kombination von Personen, Prozessen und IT-Lösungen. Eine IT-Lösung stellt die informationstechnische Realisierung eines definierten Leistungsumfangs dar und dient direkt der Erfüllung einer Fachaufgabe. Beispiele in der öffentlichen Verwaltung sind der elektronische Betriebsregisterauszug, eUmzug, EasyGov, eSteuern und ePolice.
Digitale Identität (E-ID)	Die Etablierung einer national und international gültigen elektronischen Identität stellt sicher, dass sich die Nutzerinnen und Nutzer im Internet korrekt und sicher identifizieren können. Dafür brauchen sie eine elektronische Identität. Die E-ID ist ein Basisdienst, auf dem weitere digitale Dienste aufbauen, z. B. für ein durchgehend digitales E-Government, E-Voting, E-Banking, E-Health, E-Education oder E-Commerce.
Digitale Verwaltung	Die digitale Verwaltung bzw. „Digital Government“ bezieht sich auf die Modernisierung der Verwaltung im Zuge der Digitalisierung der Gesellschaft, um die Wirkungsziele der Verwaltung zu steigern. Treibende Kräfte dieser Modernisierung sind die sich wandelnden Anforderungen und Erwartungen der Wirtschaft und der Bevölkerung an die öffentliche Verwaltung sowie die zunehmende Vernetzung der öffentlichen Verwaltung mit ihren Anspruchsgruppen.

E-Government	Unter E-Government versteht man die Vereinfachung, Durchführung und Unterstützung von Prozessen zur Information, Kommunikation und Transaktion innerhalb und zwischen staatlichen und sonstigen behördlichen Institutionen sowie zwischen diesen Institutionen und Bevölkerung bzw. Unternehmen durch den Einsatz von digitalen Informations- und Kommunikationstechnologien.
Elektronische Signatur	Eine elektronische Signatur beinhaltet Daten in elektronischer Form, die anderen elektronischen Daten beigefügt oder die logisch mit ihnen verknüpft sind und zu deren Authentifizierung dienen.
IT-Sicherheit	Aufgabe der IT-Sicherheit ist der Schutz von Organisationen gegen Bedrohungen (wie beispielsweise Datendiebstahl) und formuliert dafür die minimalen Sicherheitsanforderungen zum Schutz der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Nachvollziehbarkeit von Informationen und Daten. IT-Sicherheit umfasst nicht nur den Schutz der technischen Verarbeitung von Informationen, sondern auch die Funktionssicherheit, das heisst die Zuverlässigkeit und Funktionsfähigkeit der IT-Systeme.
Kundenzentrierung	Kundenzentrierung bedeutet die Ausrichtung der Organisation als Ganzes und der Leistungen im Besonderen auf die Wünsche und Bedürfnisse der einzelnen Kunden unter Berücksichtigung der internen Rahmenbedingungen.
Medienbruch	Erfolgt bei der Übertragung von Informationen innerhalb der Übertragungskette ein Wechsel des Mediums, so wird von einem Medienbruch gesprochen (z.B. auf Papier ausgefülltes Formular muss in eine IT-Lösung übertragen werden). Medienbrüche bergen die Gefahr der Informationsverfälschung und ziehen eine Verlangsamung der Informationsbearbeitung nach sich. Medienbruchfreiheit ist eines der Hauptziele von E-Government, um die Effizienz der öffentlichen Verwaltung zu erhöhen.
Once-Only	Ziel des Once-Only-Prinzips ist es, dass Bevölkerung und Unternehmen bestimmte Standardinformationen den Behörden und Verwaltungen nur einmal mitteilen müssen. Unter Einbezug von Datenschutzbestimmungen und der expliziten Zustimmung der Nutzerinnen und Nutzer ist es der öffentlichen Verwaltung erlaubt, die Daten wiederzuverwenden und untereinander auszutauschen. Wichtiger zusätzlicher Aspekt ist auch, dass diese Daten nur an einer Stelle gepflegt werden.

Open Government	Open Government ist ein Synonym für die Öffnung von Regierung und Verwaltung gegenüber der Bevölkerung und der Wirtschaft. Dies soll zu mehr Transparenz, zu mehr Teilhabe, zu einer intensiveren Zusammenarbeit, zu mehr Innovation und zu einer Stärkung gemeinschaftlicher Belange führen.
Open Government Data	„Offene Behördendaten“ (oder auch OGD) sind Daten, die von Behörden kostenlos, regelmässig und in maschinenlesbarer Form für die Öffentlichkeit bereitgestellt werden und von Dritten weiterverwendet werden dürfen.