

# Wege aus der E-Government-Krise

Während andere Länder staatliche Initiativen ergreifen und E-Government strategisch fördern, ist die Schweiz in einen Dornröschenschlaf gesunken. Dies, obwohl die Voraussetzungen hervorragend wären: Die Infrastruktur ist gut, die Zahl der Internetnutzer und deren Wissen sehr hoch. *Walter Stüdeli*



**Walter Stüdeli**  
ist langjähriger E-Government-Spezialist. Er ist unter anderem Geschäftsführer der Polit-PR-Agentur Köhler, Stüdeli und Partner GmbH in Bern.

E-Government folgt ähnlichen Regeln wie die Globalisierung. Man kann sie gut oder schlecht finden, doch es ist zwecklos, dagegen anzukämpfen. Die Regeln können von einem Kleinstaat kaum beeinflusst werden. Wer nicht mitmacht, gehört zu den Verlierern. Weil wir keine Wahl haben, müssen wir E-Government konzeptionell an die Hand nehmen und produktiv einsetzen. Als Nachzügler haben wir einen Vorteil: wir können von den Erfahrungen anderer Länder profitieren und Fehler vermeiden.

Der Begriff E-Government stösst vielerorts auf Ablehnung. Er sei zu technisch, zu IT-lastig und missachte gewachsene Kulturen. Auch orientiere sich E-Government an den bestehenden Technologien, statt die Bedürfnisse der Kunden ins Zentrum zu stellen, sind gängige Vorurteile.

Doch E-Government befähigt die Verwaltung, mit Unterstützung von IT-Applikationen effektiver («to do the right things») und effizienter («to do the things right») zu handeln. Die Wertschöpfung wäre höher, wenn die Organisation und die Technik Hand in Hand arbeiten.

## Teil der Verwaltungsreform

In der Schweiz ist E-Government fälschlicherweise kein integraler Teil der laufenden Verwaltungsreform, sondern eine eigenständige, stiefmütterlich behandelte Disziplin. Eine umfassende Verwaltungsreform würde normative, organisatorische und technische Fragen gleichzeitig berücksichtigen.

Da der Ausgang der Verwaltungsreform ungewiss und der E-Government-Rückstand im Vergleich zum Ausland gross ist, muss E-Government unabhängig von der Verwaltungsreform vorwärts gebracht werden.

## 1. Der gesetzliche Auftrag

Jedes staatliche Handeln bedarf einer gesetzlichen Grundlage. Um E-Government flächendeckend umzusetzen, sind die nöti-

## Faktoren einer modernen Verwaltung

- Das Angebot ist zweckmässig und orientiert sich an den Bedürfnissen der Kunden
- Die Leistungserbringung ist wirtschaftlich (positives Kosten-Nutzen-Verhältnis)
- Verwaltungsdienstleistungen sind an sieben Tagen, 24 Stunden zugänglich
- Der Aufwand auf Seiten der Behörden und der Kunden ist so gering wie möglich (kurze Bearbeitungszeiten/geringe Verwaltungskosten, geringe Zahl an Transaktionen, Abbau von Doppelspurigkeiten)
- Die Zugänglichkeit ist einfach (Selbstbedienung, Mehrsprachigkeit, Abbau von Barrieren für behinderte und alte Personen)

gen gesetzlichen Grundlagen zu schaffen. Sie sind Voraussetzung dafür, dass die Verwaltung Mittel bereitstellt. Sie sind auch Anreiz dafür, dass die Privatwirtschaft Investitionen in Forschung und Entwicklung tätigt.

Falls es eine gesetzliche Verpflichtung zur Bereitstellung und zum Austausch von Daten gibt, so hat das Gesetz vorzuschreiben, dass die jeweils effizienteste und effektivste Lösung gewählt wird. In der Regel dürfte der elektronische Weg diese Bedingungen erfüllen. Die Gesetze sollten zweierlei regeln:

- Pflicht für die Verwaltungen zum effektiven Datenaustausch und zur effizienten Datenbereitstellung
- Recht der Kunden auf effektiven und effizienten Datenaustausch

Werden die beiden Forderungen umgesetzt, so können bei den Verwaltungen und bei den Unternehmen beträchtliche Einsparungen realisiert werden. Unpolitische Fragen wie die Art der Umsetzung (E-Government bzw. elektronischer Weg) und die technischen

### Forderung 1

- Alle Gesetze der Bundesverwaltung sind im Hinblick auf die E-Government-Relevanz («Datenbereitstellung und -austausch») zu überprüfen.
- Der Bundesrat klärt die Frage,
- ob bestehende Gesetze angepasst werden können oder ob ein eigenständiges E-Government-Gesetz zielführend ist,
  - welche bestehenden Gesetze angepasst werden müssten und welche Artikel neu zu schaffen wären (z.B. elektronischer Personen- und Unternehmensidentifikator),
  - welche Punkte auf Verordnungsstufe geregelt werden können.

Vorgaben (Standardisierungen) werden auf Verordnungsstufe geregelt.

### 2. (Re-)Organisation der Verwaltung

Artikel 3 des Regierungs- und Verwaltungsorganisationsgesetzes besagt, dass Regierung und Bundesverwaltung nach den Grundsätzen der Zweckmässigkeit und der Wirtschaftlichkeit handeln. In der heutigen Bundesverwaltung gibt es viele Doppelspurigkeiten. Zahlreiche Amtsstellen und Dienste wehren sich gegen Transparenz und pflegen ihre Gärten. Die Verwaltung tut sich schwer, Führungsentscheide zu fällen, die einzelnen Personen wehtun. Diese Ineffizienzen sind mit hohen Kosten für den Steuerzahler verbunden und vermindern die Standortattraktivität. Diese allgemeinen Aussagen dürften

### Forderung 2

Der Bundesrat

- erstellt ein Inventar aller Aufgaben bzw. Geschäftsprozesse (eine unvollständige Übersicht gibt das eCH-0015 Strukturprozessinventar);
- lässt Musterprozesse erstellen;
- priorisiert die Prozesse nach wirtschaftlichen Kriterien (Kosten/Nutzen), Doppelspurigkeiten werden eliminiert;
- prüft, welche Formen der Zusammenarbeit (Bund – Kantone, Kantone – Gemeinden) geeignet sind. Denkbar wäre die Schaffung eines übergeordneten Konkordats.
- Die Verwaltung wird gemäss der Priorisierung reorganisiert. Falls es zweckmässig und wirtschaftlich ist, werden die Prozesse IT-gestützt.

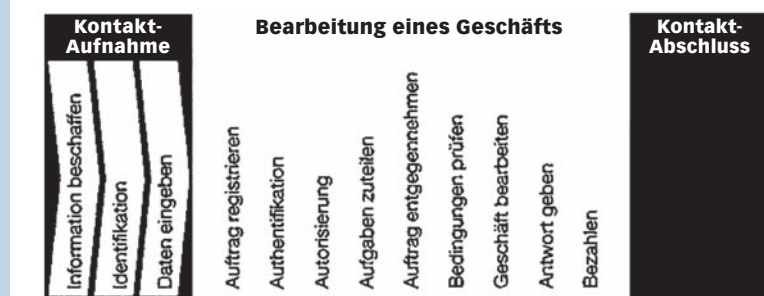


Abbildung 1: Generische Prozessschritte eines Verwaltungsgeschäfts

auch auf viele Kantone und Gemeinden zu treffen.

Wird mittels E-Government nur das Front Office verbessert und werden die dahinterliegenden Prozesse nicht optimiert, so bleibt der Nutzen bescheiden. Die Verwaltungsreform müsste dafür sorgen, dass sich die Verwaltung konsequent an den Geschäftsprozessen orientiert. Diese müssen organisationsübergreifend sein und dürfen nicht an den föderalen Stufen enden (horizontale und vertikale Vernetzung). Organisationsübergreifende Kooperationen sind zu fördern.

### 3. E-Government-Strategie

Die heutigen E-Government-Aktionen beruhen vielfach auf Initiativen von Einzelpersonen. Mit einer Vielzahl von Projekten entsteht ein unkoordiniertes schweizweites E-Government-System. Die Wirkung kann erhöht werden, wenn E-Government strategisch angepackt wird. In der ersten E-Government-Strategie des Bundes aus dem Jahre 2002 wurden zu ambitionierte Inhalte festgelegt: «Die Schweiz will in der Realisierung von E-Government im internationalen Vergleich führend sein.» In der zweiten Strategie, die unter der Federführung des Informatikstrategieorgans Bund ISB bis Mitte 2006 erarbeitet wird, werden dem Bundesrat voraussichtlich folgende Ziele vorgeschlagen:

1. Die Wirtschaft wickelt den administrativen Verkehr mit den Behörden elektronisch ab.
2. Die Verwaltung hat ihre Geschäftsprozesse optimiert und wickelt die Geschäfte elektronisch ab.
3. Die Bevölkerung kann die wichtigen (häufige oder mit grossem Aufwand verbundene) Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln.

Quelle:

[http://www.evanti.ch/Events/ThinkTank/thinktank\\_2006-04-06.htm](http://www.evanti.ch/Events/ThinkTank/thinktank_2006-04-06.htm)

Neu schlagen die Autoren ein Steuerungsgremium mit einer operativen Geschäftsstelle vor. Dieses steuert und koordiniert die Umsetzung der Strategie und überprüft regelmässig den Fortschritt der Umsetzungsmassnahmen. Damit das Gremium von allen Bundesstellen, von den Kantonen und den Gemeinden akzeptiert wird, sollte es verwaltungsunabhängig sein.

Die genannten Forderungen stützen sich auf den Artikel 170 der Bundesverfassung: «Die Bundesversammlung sorgt dafür, dass die Massnahmen des Bundes auf ihre Wirksamkeit überprüft werden.» Generell sollte das Parlament mehr für die Belange der ICT sensibilisiert werden. Neben der neu geschaffenen «ePower-Initiative» gibt es leider kein Gremium, das sich politisch für E-Government engagiert. Die IT-Branche muss das politische Lobbying in den nächsten Jahren intensivieren.

### Forderung 3

- Eine möglichst verwaltungsunabhängige operative Geschäftsstelle ist zu schaffen. Sie überprüft den Fortschritt im E-Government. Bund, Kantone und die Gemeinden sind im Steuerungsgremium paritätisch vertreten, die Privatwirtschaft und die Universitäten haben eine beratende Stimme. Das Gremium verfasst einen jährlichen Bericht über den Grad der Zielerreichung an den Bundesrat. Säumige Organisationen werden namentlich genannt.
- Abzuwägen ist, ob eine «Miss-» oder ein «Mister E-Government» ernannt werden müsste, um die Visibilität der Thematik zu erhöhen. Diese Aufgabe könnte der Präsident oder die Präsidentin des Steuerungsgremiums übernehmen.

**Forderung 4**

- Die Überwachung des Fortschritts von E-Government und E-Health wird organisatorisch einer parlamentarischen oder ausserparlamentarischen Kommission zugeordnet.

**Forderung 5**

- Bei öffentlichen Ausschreibungen im E-Government ist die Berücksichtigung von eCH-0014 SAGA.ch und weiteren eCH-Standards Voraussetzung für die Projekteingabe.

**4. E-Government-Architektur Schweiz**

Willy Müller vom Informatikstrategieorgan Bund hat im Jahr 2005 zusammen mit weiteren Autoren «eGovCH – die E-Government-Architektur Schweiz» publiziert. Dieses Handbuch zeigt auf, welche Voraussetzungen für das reibungslose Zusammenspiel im E-Government zu schaffen sind. Das System E-Government Schweiz wird erst dann funktionieren, wenn neben den rechtlichen, den strategischen

und den organisatorischen Komponenten die technologische Infrastruktur zusammenpasst. Für den medienbruchfreien Austausch von Daten werden Standards benötigt, die der Verein eCH für E-Government-Standards entwickelt und zur Verfügung stellt.

**Fazit**

Der Bundesrat hat sich in der Vergangenheit kaum um die Förderung von E-Govern-



Abbildung 3: Das E-Government-Rad

ment bemüht und scheint das Potenzial für die Verwaltungsreform noch nicht erkannt zu haben. Es ist anzunehmen, dass die Affinität zur IKT in Zukunft nicht wachsen wird. Dass die neue Strategie mehr als ein Lippenbekenntnis bleibt, ist zu hoffen. Glücklicherweise setzen sich dank der Initiative ePower ([www.epower-initiative](http://www.epower-initiative)) einige Parlamentarier für die IKT ein. Leider sind die IKT-Unterstützer im Parlament massiv untervertreten und nur wenige Parlamentarier haben Kenntnisse von E-Government. Es ist höchste Zeit, dass die Schweiz das gute Potenzial besser nutzt. Die Parlamentarier müssen sich bewusst werden, dass sich die Investitionen lohnen und die Datenschutzproblematik gelöst werden kann. Andere Länder haben es uns vorgemacht. ■

**Politische, rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen**

Fach-Services

Daten-Services

Infrastruktur-Services

Informations-Services

Abbildung 2: Komponenten der E-Government-Architektur

Anzeige

# Sie organisieren Ihren Event.

# Mit uns erreichen Sie Ihre Teilnehmer.

Events, Kurse, Seminare, Workshops und  
andere Termine für die Web- und ICT-Branche.

**Die Netzagenda macht  
Ihre Veranstaltung bekannt!**

Tragen Sie Ihre eigenen Veranstaltungen unkompliziert online unter [www.netzagenda.ch](http://www.netzagenda.ch) ein; der Basiseintrag ist kostenlos. Mit einem «Netzagenda-Plus»-Eintrag kombinieren Sie Online und Print und werden nie mehr übersehen.

Weitere Informationen finden Sie auf [www.netzagenda.ch](http://www.netzagenda.ch)

netzagenda