

eGovernment beginnt bei den Prozessen

Das Denken in Prozessen ist die Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung des eGovernment. Die Analyse und Überprüfung der Prozesse in den Verwaltungen kommt vor der richtigen Wahl der entsprechenden Applikation. Dies ist das Fazit des «Government Forums Verwaltung», das Anfang März im Rahmen der Telematiktage in Bern stattfand. Rund 150 Personen aus Gemeinden, Kantonen sowie aus der Bundesverwaltung und aus Firmen nahmen an der Veranstaltung teil.

Alle wissen es, viele scheinen etwas darunter zu leiden: Glaubt man den entsprechenden Rankings, steht die Schweiz international in Sachen eGovernment sehr schlecht da. Als «Schuldiger» für diesen Tatbestand wird vor allem der Schweizer Föderalismus genannt. Unbestritten ist, dass die föderale Struktur des schweizerischen Gemeinwesens mit den 26 Kantonen und 2714 Gemeinden und deren vergleichsweise grosse Autonomie die Umsetzung eines flächendeckenden eGovernment nicht einfacher macht...

Weg von Informatik-Projekten – hin zur Verwaltungsreform

Oft wird eGovernment als Synonym für Online-Angebote der Verwaltung (miss-)verstanden. Deshalb werden eGovernment-Vorhaben bisher in den meisten Fällen den Informatikabteilungen übertragen und als klassische Informatikprojekte geführt. Häufig werden – an den eigentlichen Anforderungen vorbei – Bottom-up-Lösungen kreiert und alte Prozesse mit neuen, teuren Technologien unterstützt. Am «Government Forum Verwaltung» wurde mehrmals betont, ein Umdenken sei nötig, wenn über Organisationsgrenzen hinaus wirksame Dienstleistungen erbracht, die Kundennähe verbessert und die Qualität und Effizienz in der Leistungsabwicklung massgeblich gesteigert werden sollen. Auch die präsentierten Beispiele aus der Praxis zeigten, dass bezüglich der Prozesse neue Voraussetzungen geschaffen werden müssen, die mit der Informatik wenig zu tun haben. Die Forderung, diese Prozesse ganzheitlich zu optimieren, macht eGovernment-Konzepte zu eigentlichen Verwaltungsreform-Projekten. Sie müssen daher von der obersten Führung getragen werden.

Walter Brenner, Professor an der Universität St. Gallen, sieht auch in den Verwaltungen einen grossen Trend zur «Prozessfabrik»; einer-

seits werden die verarbeiteten Informationen immer stärker digitalisiert, andererseits werden die Geschäftsprozesse automatisiert. Die strategische Informatikplanung basiere deshalb auf einer Analyse der Prozesse und der Potenziale der Telekommunikations- und Informationstechnik. Am «Government Forum Verwaltung» wurden verschiedene neue technologische Lösungen für den Einsatz in der Verwaltung präsentiert. Die Referenten waren sich einig, dass serviceorientierte Architekturen, neue Informatik- und Kommunikationsplattformen sowie ereignisspezifische Architekturen die Treiber für das eGovernment der Zukunft sind. Sie werden schon sehr bald die Informatik der Verwaltungen bestimmen, bewährte Technologien ergänzen und Anpassungen der Informatik auf allen Stufen notwendig machen.

eGovernment als politisches Thema

«Die Zuständigkeiten sind in der Schweiz weitgehend dezentral», umschrieb Peter

Fischer, Delegierter Informatikstrategie Bund, eine der Hauptschwierigkeiten bei der Umsetzung einer eGovernment-Strategie Schweiz. In der Schweiz muss – anders als in andern Ländern – die für eine nationale Strategie notwendige Harmonisierung der Grundlagen und Services auf Konsensbasis geschehen. «Bern» kann nicht einfach verordnen. Als weitere Schwierigkeit bezeichnete Fischer die Tatsache, dass Gemeinden und Kantone zwar ähnliche Aufgaben und Leistungen erbringen, aber immer leicht anders. Jeder erfinde seine Lösungen neu und isoliert. Fischer stellte aber auch kritisch fest, dass im Bereich eGovernment zentrale Prozessdenken sei in den Verwaltungen noch wenig verbreitet. «Prozesse für die Erbringung der öffentlichen Leistungen sind oft nicht standardisiert, selten durchgängig, und oft sind mehrere Amtsstellen verschiedener föderaler Stufen beteiligt.» Dazu komme, so Fischer, dass eGovernment in der Vergangenheit Sache der IT-Verantwortlichen und nicht der politischen Behörden gewesen sei; «eGovernment war ein technisches und kein politisches Thema».

Für Fischer stellt deshalb die auf einer Rahmenvereinbarung basierende eGovernment-Strategie Schweiz die Basis für die Umsetzung von eGovernment – und auch für ein Vorrücken in den internationalen Rankings – dar. Wichtigstes Instrument der Strategie bildet der Katalog der priorisierten Vorhaben.

Der Katalog enthält Leistungen, die zwingend eine organisationsübergreifende Koordination bedingen, beispielsweise die Übertragung von Lohndaten an die Suva, Ausgleichskassen, Steuerverwaltungen und Statistik, die Zollabfertigung von Waren, das Baubewilligungsverfahren, der Registerverkehr, den Zugang zu Geobasisdaten oder die elektronischen Abstimmungen und Wahlen. Bei den Projekten, welche die Rahmenbedingungen und die



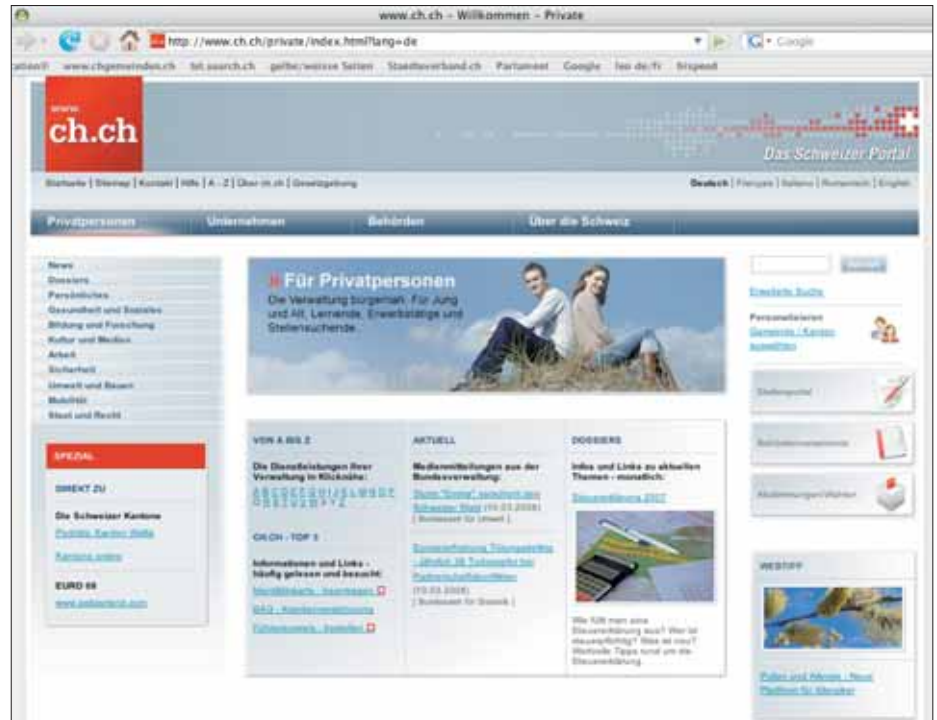
Bundeskanzlerin Corina Casanova erläuterte den eGovernment-Fahrplan des Bundes. (Bild: zvg)

Standardisierung betreffen, geht es um die Projektorganisation eGovSchweiz, die eGovernment-Architektur Schweiz, den einheitlichen Personen-Identifikator und den einheitlichen Unternehmens-Identifikator, um die Registerharmonisierung oder die Standardisierung von Personendaten. Die Vorhaben ohne zwingende organisationsübergreifende Koordination betreffen zum Beispiel Steuereinreichungen, Einkommenssteuer, Gewinn- und Kapitalsteuern, An- und Abmelden von Fahrzeugen oder Parkkarten.

«ch.ch» als Schrittmacher für Standardisierung

Bundeskanzlerin Corina Casanova stellte in ihrem Referat zum Stand der Umsetzung von eGovernment in der Schweiz fest: «Wir sind vielleicht etwas langsamer, aber am Schluss stimmt die Qualität.» Die Gründe für den «Rückstand» im internationalen Vergleich sieht sie im komplizierteren politischen System, im Föderalismus, bei der direkten Demokratie und schliesslich auch bei der Mehrsprachigkeit.

Casanova wies aber darauf hin, dass heute Bund, Kantone und Gemeinden alle über einen Internetauftritt verfügen und über www.ch.ch und www.admin.ch zu 100 Prozent erschlossen sind. Die elektronische Geschäftsverwaltung schreite zügig voran und werde in der Bundesverwaltung bis Ende 2011 eingeführt sein. Auch die Kantone und Gemeinden müssten sich diesem Trend anschliessen. Ebenfalls bis 2011 sollen gemäss der neuen Bundeskanzlerin die Bundesrats- und Parlaments-



Das Portal des Bundes, [ch.ch](http://www.ch.ch), als wichtiger Schritt auf dem Weg zu einem flächendeckenden eGovernment.

geschäfte schrittweise auf eine durchgängig elektronische Basis gestellt werden. «Definierte Schnittstellen und Austauschformate sind Voraussetzung dafür, dass in Zukunft eine medienbruchfreie Geschäftsabwicklung über alle drei föderalen Ebenen möglich wird», betonte Casanova. Sie wies aber auch auf die Komplexität des Geschäfts hin; habe man es doch bei eGovernment mit 7,8 Mio. «Kunden» (7,5 Mio.

Privatpersonen und 300 000 Unternehmen) und mit 3000 «Anbietern» (Bund, 26 Kantone, 2715 Gemeinden) zu tun: «Das heisst, es geht um rund 3000 Leistungen, um Hunderttausende von operativen Prozessen und Hunderte von Millionen Transaktionen.»

Damit behördenübergreifende elektronische Kommunikation möglich sei, müsse man wissen, wer wann was mache, stellte Casanova zu den Voraussetzungen für erfolgreiches eGovernment fest. Nötig sei deshalb ein gemeinsames Verständnis bezüglich Zielen (eGovernment-Strategie Schweiz), rechtlicher Grundlage (Rahmenvereinbarung Bund-Kantone), Massnahmen und Prioritäten, Aufgaben (einheitliche Leistungsidentifikation, Beschreibung), Rollen (eindeutige Identifikation der Akteure: Personen-ID, Unternehmens-ID, Behörden-ID) und Prozessen (Prozess-Referenzmodell, einheitliche Prozessbeschreibungen).

Casanova bezeichnete das Schweizer Portal «ch.ch» als Schrittmacher der Standardisierung auf den Ebenen Bund, Kanton und Gemeinde. Dieses erste integrierte Portal umfasst heute 3700 Seiten und weist rund 400 000 Besucher pro Monat auf. Auf die Kritik eines Tagungsteilnehmers, in der Schweiz bremse der Datenschutz die Entwicklung von eGovernment, sagte Casanova, es gebe derzeit keinerlei Bestrebungen, den Datenschutz zu lockern.

Steff Schneider

Objektregister anpassen

Der Objektbereich der kommunalen Verwaltung erhält mit der Registerharmonisierung einen deutlich höheren Stellenwert. Diese Ansicht vertrat an den Telematiktagen Gérald Strub, Vizepräsident der Schweizerischen Gemeinde- und Städteinformatik (SSGI) und Gemeindepräsident der Aargauer Gemeinde Boniswil. Strub ist überzeugt, dass in den Gemeinden der Objektbereich in Zukunft gleich wichtig sein wird wie die Einwohnerkontrolle.

Seine Beurteilung der aktuellen kommunalen Objektregister fällt nicht sehr positiv aus. Heute führten viele Gemeinden kein oder nur ein reduziertes und nicht vollständiges Objektregister, meist in Papierform. Die heutigen Anforderungen und Bedürfnisse würden in den meisten Fällen mit den Daten des Geometers oder des Grundbuchs abgedeckt. Die Abläufe für die Verarbeitung der Daten seien aufwändig, es gebe viele Insellösungen, und der Informationsfluss sei oft ungenügend. In den Gemeinden existierten viele individuelle Lösungsansätze, und die Objektregister seien oft nicht aktuell, sagte Strub, der als Gemeindepräsident die Situation in den kleinen Gemeinden aus eigener Erfahrung kennt. «Der Stellenwert des Objektregisters wird in Zukunft auf dem Niveau einer Einwohnerkontrolle sein», ist er überzeugt. Die Gemeinden seien in Zukunft gezwungen, ein elektronisches Register zu führen, das immer auf dem aktuellen Stand sei. Er empfiehlt deshalb den Gemeinden, eine Statusaufnahme der Register und eine abteilungsübergreifende Analyse in Form einer Gesamtübersicht durchzuführen. Der heutige Daten- und Mutationsfluss müsse analysiert, das System optimiert und allenfalls umstrukturiert werden. Die Gemeinden seien gefordert, die organisatorischen Rahmenbedingungen entsprechend anzupassen, die Prozesse abteilungsübergreifend auszugestalten und mit Kanton und Bund abzustimmen.