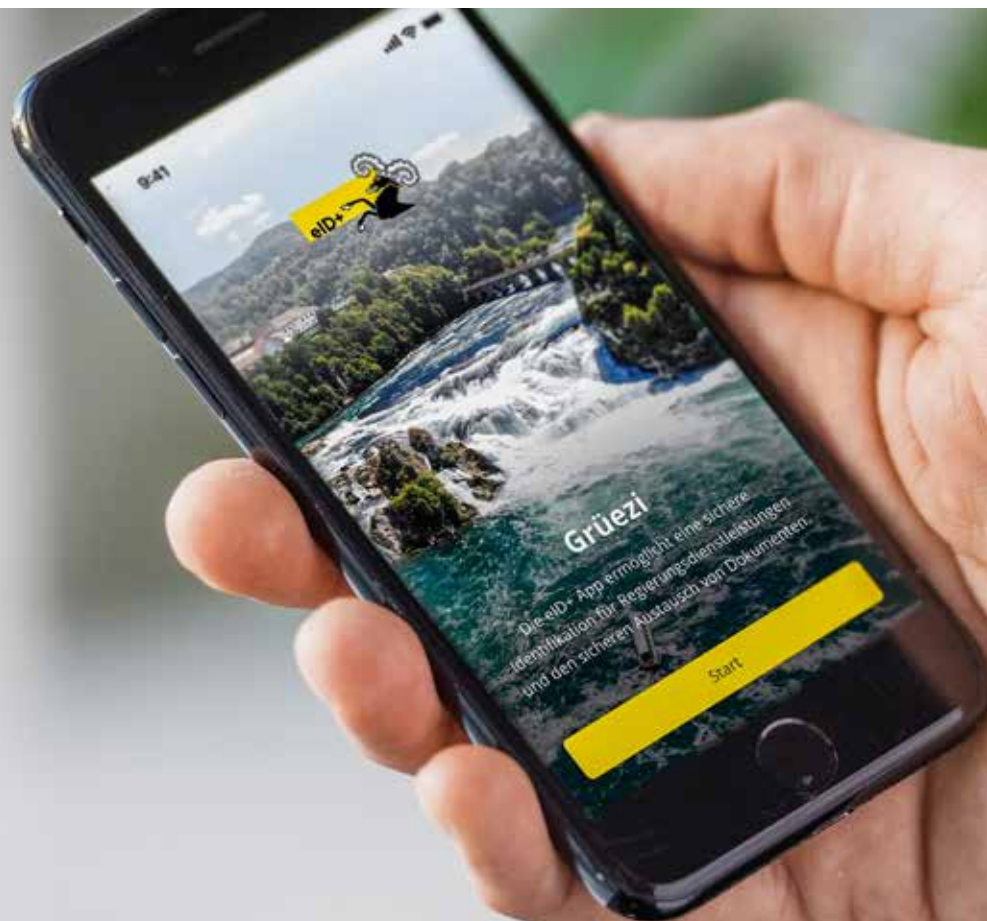


Jetzt heisst es «digital first» auf allen drei Staatsebenen

Wie weit ist die Schweiz im Bereich eGovernment? «In den letzten fünf Jahren hat sich einiges getan», sagt Alexander Mertes vom Institut für Verwaltungs-Management der ZHAW. Verschiedene Beispiele zeigen, dass es vorwärtsgeht.



Was die Digitalisierung von Behörden-dienstleistungen betrifft, hat die Schweiz lange Zeit wenig dynamisch gewirkt. In internationalen Rankings schnitt sie schlechter ab als andere im Standort-wettbewerb relevante Staaten. Und dies, obwohl sie an sich über eine hervorragende Ausgangslage bezüglich technischer Infrastruktur, digitalem Zugang und Ausbildungsstand der Bevölkerung verfügt. Die öffentliche Verwaltung drohe den Anschluss an die digitale Welt zu verpassen, warnten Experten. «Der Rückstand kann die Wettbewerbsfähigkeit der Schweiz sowie den finanziellen Gestaltungsspielraum in absehbarer

Zeit negativ beeinflussen», heisst es in einer Studie der ZHAW (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften) und der KPMG von 2017. Die Behörden müssten grundlegend umdenken, befanden die Autoren. Es gehe nicht nur darum, Leistungen digital effizienter und kundenorientierter zu erbringen. Vielmehr müssten die bisherigen Geschäftsmodelle der Verwaltungen hinterfragt werden.

Schweiz «im vorderen Feld»

«Heute bewegt sich die Schweiz im vorderen Feld», sagt Alexander Mertes vom Institut für Verwaltungs-Management

der ZHAW, der an der zitierten Untersuchung mitgearbeitet hat. «Es hat sich einiges getan.» In einer von den Vereinten Nationen (UN) unter 193 Ländern durchgeführten Analyse belegte die Schweiz vor zwei Jahren den 15. Platz. «Die Politik hat Schwächen erkannt und bemüht sich, diese zu verbessern», stellt der ZHAW-Dozent fest.

«Digital first» auf allen drei Ebenen

Im November hat der Bundesrat Eckwerte für die E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 gutgeheissen. Nun gilt der Grundsatz «digital first». Bund, Kantone und Gemeinden sollen bei der

Seit 2018 können sich die Bewohner des Kantons Schaffhausen eine elektronische Identität einrichten. Einmal registriert, gelangen sie ohne zusätzliche Logins und Passwörter zu den Dienstleistungen der Verwaltung. Über das Handy kann man sich beispielsweise einen Betreibungsregisterauszug bestellen oder sich beim Arbeitsamt anmelden.

Bild: zvg



im Kanton Zürich, sprach gegenüber Radio SRF von einem Meilenstein. Es sei wichtig, dass man sich über alle drei föderalen Ebenen auf Grundzüge verständigt habe. Nun müsse man stärker zusammenarbeiten und vermehrt die Perspektive des Nutzers einnehmen. Der analoge Weg bleibt daneben bestehen. «Der persönliche Kontakt am Schalter wird sehr geschätzt», sagt Alexander Mertes. Dass der Bundesrat an diesem Kanal festhalte, senke die Gefahr, dass Teile der Bevölkerung abgehängt würden. Damit verfolge er eine andere Strategie als Dänemark und Estland, die «digital by default» praktizierten und damit standardmässig auf digitale Lösungen setzten.

Verspätet und nur partiell

Dass die öffentliche Hand ihre Leistungen analog zufriedenstellend erfüllt, ist ein Grund, warum die digitale Transformation hierzulande verspätet eingesetzt hat. «Es besteht kein unmittelbarer Druck nach Veränderungen», sagt Mertes. Hinzu kommt, dass der finanzielle Nutzen kurzfristig nicht erkennbar ist. Im Gegenteil: Das Nebeneinander von digitalen und analogen Prozessen wird als finanzielle Mehrbelastung wahrgenommen. Politische Vorstösse haben es entsprechend schwer, Mehrheiten zu finden. Als Hürden erweisen sich daneben strukturelle und organisatorische Faktoren. So erschwert der Föderalismus einheitliche und durchgängige Lösungen. Die Bestimmungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit unterscheiden sich beispielsweise von Kanton zu Kanton. Weil Verwaltungen stark von der politischen Ebene abhängen, benötigen Veränderungsprozesse mehr Zeit als in einem privaten Unternehmen.

«Einzelne Städte und Kantone sind von sich aus vorangegangen», sagt Mertes. Sie hätten Pionierarbeit geleistet. An den Ergebnissen könnten sich nun kleinere Gemeinden, denen das Geld für eigene Projekte fehle, orientieren. Als Beispiel nennt Mertes eUmzug. Das Online-Portal, auf dem man Adressänderungen melden kann, ist vom Kanton Zürich entwickelt worden und kann inzwischen in weiten Teilen des Landes genutzt wer-

den. Als besonders innovativ fallen daneben die Städte Zug und Zürich sowie der Kanton Schaffhausen auf (siehe nächste Seite).

Widerstand auf politischer Ebene

Auf nationaler Ebene fehlen nach wie vor sogenannte Basisdienste. Dazu zählen eine elektronische Identität und eine elektronische Signatur, welche Voraussetzung für viele digitale Angebote sind. Die Politik ist daran, die dafür nötigen gesetzlichen Grundlagen zu schaffen. Sie stösst allerdings auf Widerstand, wie die Unterschriftensammlung für ein Referendum gegen eine nationale eID zeigt. Nachholbedarf sieht Mertes zudem bei der Anbindung ländlicher Gebiete ans Breitbandnetz. «Indem man in Infrastruktur investiert, kann man die digitale Entwicklung stark beschleunigen», sagt er. Gerade in abgelegenen Regionen seien dafür Kooperationen nötig. Als Nachteil erwähnt er die vergleichsweise hohen Handy- und Internetkosten, welche mit der geringen Zahl der Netzbetreiber zu tun haben. Was den Ausbau der 5G-Technologie betrifft, schneidet die Schweiz hingegen vergleichsweise gut ab. «Da geht es bei uns schneller voran als in anderen Staaten.»

Neue, komplexere Aufgaben

Ebenso positiv fällt auf, dass digitale Kompetenzen im Bildungssystem wichtiger geworden sind. Die Lehrpläne der Schule sind angepasst worden; Hochschulen bilden entsprechende Aus- und Weiterbildungen an. «Die Nachfrage ist da», stellt Alexander Mertes fest, der im CAS Digitale Verwaltung unterrichtet. Viele Behörden seien bereit, in die Schulung ihrer Mitarbeitenden zu investieren. Diese seien zurzeit stark gefordert. Sie müssten neue digitale Leistungen erbringen und interne Prozesse überarbeiten. Automatisierung werde ihnen zwar einfache Tätigkeiten abnehmen, es kämen jedoch neue, komplexere Aufgaben hinzu. «Sie müssen sicher nicht befürchten, von der Technik ersetzt zu werden.»

Eveline Rutz

Bereitstellung von Informationen und Diensten den digitalen Kanal priorisieren. Peppino Giarritta, Präsident des Planungsausschusses von eGovernment Schweiz und Leiter Digitale Verwaltung

Anzeige



PRIVATE SPITEX – BEZUGSPFLEGE FÜR MEHR WOHLBEFINDEN

- Immer mit gleicher Person zur gleichen Zeit vor Ort.
- Für Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung.
- Mit kantonaler Betriebsbewilligung.
- Von Krankenkassen anerkannt.
- Qualitätsstandards gleich wie die öffentliche Spitex.

Gratisnummer 0800 500 500

ASPS
SPITEXPRIVEE.SWISS

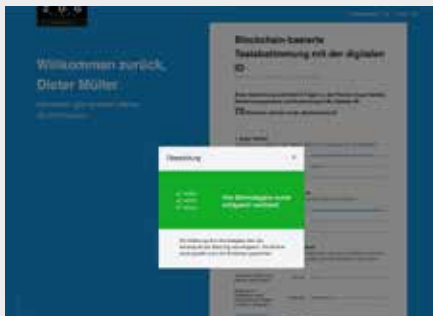
Verband der privaten SpiteX.
250 Mitglieder schweizweit.

www.spitexprivee.swiss

Drei Pioniere auf dem Weg zum E-Government

Die Städte Zug und Zürich sowie der Kanton Schaffhausen zählen in Sachen eGovernment zu den Vorreitern. Die Kundschaft sei mehr und mehr gewohnt, Dienstleistungen zeit- und ortsungebunden zu beanspruchen, sagt der Zuger Stadtschreiber Martin Würmli. «Die öffentliche Hand hat sich an diesem Bedürfnis zu orientieren.»

Als «Zentrum des Crypto Valley» treibt die Stadt insbesondere die Anwendung von Blockchain-Lösungen voran. Laut eigenen Angaben bewegt sie sich damit im Feld der innovativsten Gemeinden weltweit. 2017 hat sie eine elektronische Identität eingeführt und im Juni 2018 e-Voting getestet, was in der Schweiz eine Premiere war. «Dabei geht es in erster Linie darum, Erfahrungen



Die Stadt Zug hat 2017 eine elektronische Identität eingeführt und im Juni 2018 e-Voting getestet, was in der Schweiz eine Premiere war. Bild: zvg

für die Zukunft zu sammeln», sagt Würmli. Hohe Nutzerzahlen verzeichnen seinen Ausführungen nach Online-Services, die einen Mehrwert bieten. Wird lediglich ein zusätzlicher Zugangskanal angeboten, steigt die Bevölkerung weniger schnell um. Der Zuger Stadtrat verfolgt in der aktuellen Legislatur das Ziel, noch mehr Dienstleistungen online anzubieten. Daneben will er eine Online-Plattform für Bürgerpartizipation und -austausch aufbauen und die Prozesse im Personalbereich vollständig digitalisieren. «Wir sind gut gefahren, indem wir einerseits mit Pilotanwendungen unser eigenes Know-how verbessern konnten, andererseits aber auch mit etablierten Standardlösungen Quick Wins realisieren konnten», sagt Martin Würmli. Wenn es um Pilotanwendungen gehe, müsse die öffentliche Hand lernen, wie ein Start-up zu funktionieren und eine neue Fehlerkultur zu etablieren. «Das hat uns viel gebracht.» Die Verantwortlichen bringen ihre Erfahrungen in kantonalen und

nationalen Gremien ein. Stadtschreiber Würmli hält jedoch fest: «Grundsätzlich gilt, dass die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Gemeinwesen noch verbessert werden kann.»

Zürich mit Bürgerkonto

Die Stadt Zürich hat 2018 ein zentrales Bürgerkonto lanciert. Wer eine Parkkarte benötigt, eine Bewilligung für eine Standaktion braucht oder sein Kind für den Hort anmelden möchte, muss seither nicht mehr im Kreisbüro vorbeigehen. 60 000 Personen haben sich bereits für den Dienst «Mein Konto» registriert. Die Zahl der Nutzer steige kontinuierlich, sagt Martin Otzenberger, Leiter Kommunikation OIZ (Organisation und Informatik der Stadt Zürich). «Dies zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind.» Da weitere Online-Services hinzukommen werden, rechnet er in den nächsten zwei Jahren nochmals mit einem markanten Anstieg. Die Verwaltung arbeitet unter anderem an einem Cockpit für Steuerpflichtige, mit dem die Prozesse rund ums Thema Steuern vereinfacht und transparenter gemacht werden sollen. Sie will zudem auch für Organisationen und Unternehmen einen Online-Zugang schaffen. Die Verantwortlichen geben ihr Wissen anderen Gemeinden und Kantonen weiter. Der Know-how-Transfer finde in beide Richtungen statt, betont Otzenberger. Um durchgängige und nutzerfreundliche Services zu entwickeln, müsse man nicht in erster Linie auf die Technik, sondern auf die Gestaltung der Prozesse fokussieren. Entscheidend sei dabei die End-to-End-Betrachtung eines geplanten Angebots. Dazu müssten von Anfang an alle Beteiligten eingebunden werden. «Man muss bereit sein, Prozesse neu zu denken, auch wenn dies zur Folge hat, dass sich Strukturen in der Verwaltung verändern.»



Die Stadt Zürich hat 2018 ein zentrales Bürgerkonto lanciert. 60 000 Personen haben sich bereits für den Dienst «Mein Konto» registriert. Bild: zvg



Der Kanton Schaffhausen bietet seinen Bürgerinnen und Bürgern eine elektronische ID an. Bild: zvg

Gesetze müssen angepasst werden

Der Kanton Schaffhausen ist überschaubar, die Wege sind kurz. «Wir sind in der Lage, Lösungen einfach umzusetzen», sagt Regierungsrat Walter Vogel-sanger. «Daher bezeichnen wir uns gerne als Anwenderregion.» Ziel der Regierung ist es, im Bereich eGovernment sowohl auf Kantons- als auch auf Gemeindeebene führend zu sein. Davon erhofft sie sich Standort- und Wettbewerbsvorteile.

Seit 2018 können sich die Kantonsbewohner eine elektronische Identität einrichten. Einmal registriert, gelangen sie ohne zusätzliche Logins und Passwörter zu den gewünschten Dienstleistungen der Verwaltung. Gegen 30 Formulare stehen aktuell zur Verfügung. Über das Handy kann man sich beispielsweise einen Betriebsregistrauszug bestellen, beim Arbeitsamt anmelden oder an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde wenden. «Der Bürger wird immer mehr Services wollen», ist der SP-Politiker überzeugt. In einigen Bereichen müssten dafür allerdings Gesetze angepasst werden. Damit die Steuererklärung vollständig digital eingereicht werden könne, brauche es etwa Änderungen auf nationaler Ebene. Der Kanton ist daran, sein Online-Angebot weiter auszubauen. Er will es der Bevölkerung künftig ermöglichen, sich digital von Urnengängen abzumelden; in Schaffhausen gilt eine Stimm- und Wahlpflicht. Er plant des Weiteren, die Schaffhauser eID+ auch im privatwirtschaftlichen Umfeld einzusetzen. Verschiedene Unternehmen haben daran Interesse angemeldet.

«Wir ermutigen Gemeinden und Private, den Weg der digitalen Transformation mit uns zu beschreiten», sagt Walter Vogelsanger. Dafür tausche man sich regelmässig aus. Um voranzukommen, brauche es eine übergeordnete Strategie und das Commitment zum digitalen Wandel. «Dieser funktioniert nur, wenn alle Beteiligten gemeinsam daran arbeiten.»

Eveline Rutz