

Dienste

## Der elektronische Schalter hat Zukunft

Das Medium Internet bestimmt je länger je mehr die Kommunikation zwischen öffentlichen Verwaltungen und Bürgern. Nicht zuletzt mit Projekten wie dem E-Voting soll die Bevölkerung auf die Verwaltungsrevolution aufmerksam gemacht werden.

Erscheinungsdatum: 24.10.2003  
Rubrik: Dossier **E-Government**  
Autor: Artur P. **Schmidt**

Staatliche Behörden fungieren als ausführende, gesetzgebende und rechtsprechende Organisationen, die ihre internen und externen Abläufe zunehmend digitalisieren und im Rahmen von Netzwerken verschalten. Hierbei übernehmen öffentliche Verwaltungen entscheidende Rollen: Lieferantin von öffentlichen Dienstleistungen, Materialeinkäuferin, Gesetzesüberwacherin, Steuer- und Gebühreneintreiberin, Transparenzförderin in den G2C-Prozessen (Government to Citizen) sowie Content-Besitzerin wertvoller statistischer Informationen. Unter Berücksichtigung dieser Tätigkeiten kann man Electronic Government wie folgt definieren: **E-Government** ist die Nutzung elektronischer Medien zur Verbesserung des Bürger-Services, zur Vereinfachung der verwaltungsinternen Zusammenarbeit, zur Verbesserung der Beschaffungsprozesse sowie der Erhöhung des Informationsflusses zwischen staatlichen Stellen. Hierdurch kann für alle Bürger, vor und hinter dem Schalter, ein Mehrwert durch Kosten- und Zeiteinsparungen erzielt werden. Um die Thematik «**E-Government**» in Bezug auf die Schweiz konkreter zu beurteilen, lohnt es sich die Strategie des Bundesrates näher zu betrachten. Am 18. Februar 1998 veröffentlichte der Bundesrat die «Strategie für eine Informationsgesellschaft in der Schweiz». Die Strategie umfasst hierbei vier Grundsätze und entsprechende Massnahmen: Erstens der chancengleiche Zugang zur Informations- und Kommunikationstechnik (ICT) für alle Einwohner der Schweiz. Zweitens ist die Fähigkeit mit ICT umzugehen durch Aus- und Weiterbildung zu fördern. Drittens soll sich die Informationsgesellschaft im freien Wettbewerb durch die Initiative aller entwickeln. Der Staat achtet hierbei auf eine sozialverträgliche Ausgestaltung. Und viertens soll das Vertrauen in die ICT gefördert werden.

## Ämterübergreifend

Kernziel des **E-Government** ist die Entstehung einer «digitalen Verwaltung», deren Onlineangebot auf die Bedürfnisse der Bürger und Unternehmen zugeschnitten ist. Dies umfasst Informationen zu Verwaltungsvorgängen, Onlineformulare, elektronische Anträge oder per E-Mail zugestellte Bescheide, aber auch Online-Bürgersprechstunden oder Diskussionsforen zu aktuellen Themen. Der Bürger fordert heute von einer bürgernahen Verwaltung eine möglichst ämterübergreifende Behandlung seiner Anliegen mit dem stets gleichen Ansprechpartner, einen verbesserten räumlichen und zeitlichen Zugang zu physischen Ämtern, geringe Such- und Wartezeiten, freundliche Verwaltungsmitarbeiter sowie mehr Individualität und Privatsphäre. Wesentliches Ziel heutiger **E-Government**-Lösungen ist deshalb der Aufbau einer «digitalen Verwaltung», die diese Forderungen erfüllt. Damit folgen Regierungen und Verwaltungen der Privatwirtschaft bei der Integration von E-Business-Lösungen.

## Digitalisierung forcieren

Staatliche Behörden führen nicht nur Verwaltungsakte aus, sondern führen auch unternehmerische Tätigkeiten wie Beschaffung von Produkten und Dienstleistungen durch. Für viele Unternehmen sind Verwaltungen deshalb Teil ihres Business-Ökosystems. Deshalb ist es wesentlich, dass öffentliche Verwaltungen ihre Digitalisierung vorantreiben, um die Effizienz und Produktivität des Government-to-Business-Systems (G2B) zu steigern. Die erfolgreiche Einführung von **E-Government** setzt wie bei Unternehmen eine Reorganisation von Prozessen und Strukturen, eine stärkere Kunden-orientierung, den Aufbau von Content-Managementsystemen sowie wirksame Personalführungssysteme voraus. Das Internet spielt hierbei die entscheidende Rolle für die Transformation der Behörden, um das Wissen der Mitarbeiter in den Verwaltungen besser zu nutzen. In Zeiten begrenzter Ressourcen bietet das Netz aller Netze den entscheidenden Hebel zur Senkung der Transaktionskosten. Dieses Potenzial kann nicht nur für die Bürger mittels Internetportalen, sondern auch innerhalb der eigenen Behörde durch Intranets und für externe Kunden durch Extranets genutzt werden. So zielen beispielsweise der Internetauftritt für das Schweizerische Bundesgericht in Lausanne sowie die Managementplattform für das Bundesamt für Verkehr in Bern mit spezieller Extranet-Lösung für Transportunternehmen auf die wirksame Digitalisierung von Verwaltungsaktivitäten. Damit kann die gezielte Informationsbeschaffung, Multimedialität, Aktualität, Verknüpfbarkeit, Verfügbarkeit, Personalisierung, Interaktivität sowie Transaktionsfähigkeit verbessert werden.

Wenn öffentliche Verwaltungen die Kundenorientierung wirklich ernst nehmen, müssen diese sich klar machen, welche Anforderungen die Bürger haben und in welcher Form und Qualität sie erfüllt werden können. Die Umsetzung von **E-Government** ist eine komplexe Aufgabe, die nur dann gelingt, wenn IT- und Organisations-Experten von Anfang miteinander zusammenarbeiten, damit die IT die Prozesse bestmöglich unterstützt und die Prozesse in wirksamer Weise die IT nutzen. Ein erfolgreicher Betrieb von **E-Government**-Lösungen erfordert, dass die eingesetzten Computersysteme auch bei hoher Auslastung zuverlässig, schnell und möglichst störungsfrei arbeiten. Von besonderer Bedeutung für den Betrieb sind der Datenschutz und die IT-Sicherheit. Die Bürger sind nur dann bereit, Online-Dienstleistungen zu nutzen, wenn ihre Daten nicht von Dritten eingesehen werden können und diese nicht unrechtmässig verknüpft oder missbräuchlich verwendet werden.

## Anforderungen kennen

Der Einsatz moderner Informationstechnik führt zu einer Automatisierung und Beschleunigung der Abläufe in den Behörden. Allerdings müssen hierzu auch die Strukturen reorganisiert werden. Wird diese Transformation forciert, so besteht die Chance, die mit **E-Government** verbundene Effizienzsteigerung auch zu einer deutlichen Qualitätsverbesserung zu nutzen. Aus der zunehmenden Kundenorientierung im **E-Government** ergibt sich ein Imagegewinn für die Verwaltungen, welcher langfristig auch zu einem verbesserten Miteinander von Verwaltung und Bürger führen wird. Wird es dem Bürger ermöglicht, Formulare online auszufüllen oder geforderte Unterlagen online einzureichen, so können diese Informationen bei entsprechenden Verfahren und Infrastrukturen unmittelbar in die laufende Bearbeitung übernommen werden. Somit können personalintensive und zeitraubende Tätigkeiten, die nur der Vor- oder Nachbereitung dienen und erhebliche Lauf- und Liegezeiten verursachen, vollständig entfallen. Viele Unterbrechungen der Bearbeitung durch Anfragen von Kunden können zudem von vornherein vermieden werden, wenn die gewünschten Informationen wie Grundinformationen, Formulare oder Bearbeitungsstände unmittelbar im Internet abrufbar sind.

E-Voting wurde mit einem Kickoff-Meeting der Beteiligten von Bund, Kanton Zürich und Gemeindevertretern im Pilotkanton Zürich am 24. Januar 2002

offiziell gestartet. Laut Statistischem Amt des Kantons Zürich soll es erstmals im September 2004 kantonsweit getestet werden. In Zürich ist E-Voting ein Teilbereich von **E-Government**. Die Projektleitung **E-Government** ist für die Koordination besorgt, überwacht die Teilprojekte und vertritt sie gegenüber dem Regierungsrat. Die Ziele des Pilotprojekts des Kantons Zürich sind: Erstens soll trotz der dezentralen Struktur und den vielen beteiligten Gemeinden ein umfassendes elektronisches Wahl- und Abstimmungssystem bereitgestellt werden. Zweitens soll ein zentrales Stimmregister auf Basis der einzelnen Gemeinderegister erarbeitet werden. Das elektronische Wahlsystem muss hierbei den geforderten Sicherheiten und Kontrollstrukturen entsprechen. Drittens sollen die technischen und organisatorischen Voraussetzungen geschaffen werden, um den Bürgern zu ermöglichen, ihr Votum mit dem PC, TV, Mobiltelefon oder PDA (Personal Digital Assistant) abzugeben. Und viertens sollen durch diese Massnahmen vermehrt jüngere Bürger an die elektronische Urne gelockt werden und dadurch die Stimmbeteiligung erhöhen. Der Kanton Zürich schätzt hierbei, die Stimmbeteiligung bei Jugendlichen um bis zu 7,5 Prozent erhöhen zu können.

## Probleme beim E-Voting

Beim E-Voting sind allerdings noch zahlreiche Probleme politischer, rechtlicher, psychologischer, technischer und finanzieller Natur zu lösen. Die Hauptschwierigkeiten bilden das Fehlen eines elektronischen Stimmregisters sowie Systeme, die für die elektronische Abstimmung oder Wahl eingerichtet werden müssen. Auf gesamtschweizerischer Ebene wird E-Voting kurzfristig nicht umsetzbar sein, da die elektronische Stimmabgabe nur schrittweise eingeführt werden kann. Auch scheint die Missbrauchsgefahr von elektronischen Abstimmungsverfahren noch sehr hoch zu sein, da bei der aktuellen Sicherheitslage Massenfälschungen nicht auszuschliessen sind. Die Euphorie der Anfangsphase scheint deshalb verfliegen. Dies dürfte aber auch daran liegen, dass die realisierbaren Kosteneinsparungen - bei angenommenen jährlichen Kosten von zwölf Millionen Franken für den Kanton Zürich - als zu gering angesehen werden. Insbesondere auch deshalb, da der Urnengang und die briefliche Stimmabgabe mit E-Voting nicht abgeschafft werden. Mit der optimistischen Annahme, dass die Hälfte der Stimmberechtigten elektronisch wählen, abstimmen und Volksbegehren signieren, könnten bei einem Kostenblock von minimal etwa drei Millionen Franken im Jahr für das E-Voting maximal etwa drei Millionen Franken pro Jahr, das heisst die Hälfte der heutigen Kosten, im Kanton Zürich eingespart werden. Berücksichtigt man dann hierzu auch die immer noch auftretenden Versandkosten, so dürften die jährlichen Gesamtkosten für das E-Voting-System sogar höher als die möglichen Einsparungen ausfallen.

## Zukunftsangst in der Politik

E-Voting ist kein Treiber für Kostensenkungen, sondern eher eine neue Mehrwertdienstleistung für die Bürger. Es kommt deshalb nicht von ungefähr, dass mittlerweile viele Politiker Zukunftsängste haben und sich mit dem ehemaligen Profilierungsprojekt nicht die Finger verbrennen wollen. Der Rückzug der Politiker könnte letztendlich sogar zum Aus für das E-Voting führen, da dieses den Wahlberechtigten - es sei denn diese sind Auslandschweizer - keine grossen Vorteile bringt. Insbesondere deshalb, da seit der Einführung der brieflichen Abstimmung mit einer Nutzungsrate in der Deutschschweiz von über 50 Prozent vor einigen Jahren eine bequeme Alternative zur Wahl an der Urne besteht. Deshalb verwundert es nicht, dass das Informatikstrategieorgan des Bundes (ISB) anstatt auf E-Voting mittlerweile auf IT-Tax Suisse, die Einreichung der Steuererklärung über das Internet, als neues Leitprojekt setzt.

Doch trotz der oben beschriebenen Probleme beim E-Voting hat **E-Government**

Zukunft. Das Medium Internet revolutioniert das Interface zwischen dem Staat und den Bürgern, da zukünftig nicht mehr die Bürger von Amt zu Amt rennen müssen, sondern die Daten. Ähnlich wie sich beim E-Business B2B durchgesetzt hat, ist zu erwarten, dass sich zunächst Government-to-Government gegenüber Government-to-Citizen durchsetzen wird. Im G2G-Bereich - Kommunikation zwischen Gemeinden, Kantonen und Bund - sind die Transaktionsvolumen wesentlich höher als bei G2C. Ein weiterer Grund für die geringe Verbreitung von G2C liegt darin, dass der Staat in Bezug auf den Bürger sehr uneinheitlich auftritt. Öffentliche Dienstleistungen mit höherer Effektivität, Geschwindigkeit und Qualität haben das Potenzial, die Effizienz der heutigen Prozesse zu steigern und zu einer deutlichen Kostensenkung beizutragen. Mittlerweile haben diese Vorteile viele Interessengruppen aus dem Bund, den Kantonen und Gemeinden sowie aus dem Bildungs- und Kulturbereich für **E-Government** sensibilisiert.

[Copyright Computerworld (CH), International Data Group Inc.]

.....