

# Daten und nicht Bürger sollen rennen

Markttreiber von E-Government-Projekten ist das Kostensenkungspotenzial. Doch damit dieses auch realisiert werden kann, sind Prozessanpassungen notwendig. Doch genau da haperte es bislang. Der politische Wille muss sich erst noch formieren. *Artur P. Schmidt*



Dr.-Ing. Artur P. Schmidt ist Publizist ([www.wissensnavigator.com](http://www.wissensnavigator.com)), PR-Leiter/Partner der aseantic ag sowie Geschäftsführer der Unternehmerberatung Immunlogix GmbH. [artur.schmidt@wissensnavigator.com](mailto:artur.schmidt@wissensnavigator.com)

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 sechs entscheidende Rollen: 1. als Lieferant von öffentlichen Dienstleistungen, 2. als Materialeinkäufer, 3. als Überwacher der Gesetze, 4. als Einsammler von Steuern und Gebühren, 5. als Förderer von Transparenz in den G2B-Prozessen sowie 6. als Content-Besitzer wertvoller statistischer Informationen. Unter Berücksichtigung dieser Tätigkeiten kann man E-Government wie folgt definieren:

«E-Government ist die Nutzung elektronischer Medien zur Verbesserung des Bürger-Service, zur Vereinfachung der verwaltungsinternen Zusammenarbeit, zur Verbesserung der Beschaffungsprozesse sowie zur Erhöhung des Informationsflusses zwischen staatlichen Stellen.»

Hierdurch kann für alle Bürger, vor und hinter dem Schalter, ein Mehrwert durch Kosten- und Zeiterparungen erzielt werden. 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 umfassende Informationen für die Bürger, Onlineformulare, elektronische Anträge, per E-Mail zugestellte Bescheide, aber auch Online-Bürgersprechstunden oder Diskussionsforen zur

Verfügung stellt. Damit folgen Regierungen und Verwaltungen der Privatwirtschaft bei der Integration von E-Business-Lösungen.

## Effiziente Government-to-Business-Systeme

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 zu steigern.

Die erfolgreiche Einführung von E-Government setzt wie bei Unternehmen eine Reorganisation von Prozessen und Strukturen, eine stärkere Kundenorientierung, den Aufbau von Content-Management-Systemen sowie wirksame Personalführungssysteme voraus. In Zeiten begrenzter Ressourcen bietet das Internet 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.

## Onlinetransaktionen ohne Medienbrüche

Das Medium Internet revolutioniert das Interface zwischen dem Staat und dem Bürger, 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

«Erfolgreiches E-Government setzt eine Reorganisation voraus.»



Das Medium Internet revolutioniert das Interface zwischen Staat und Bürger



Bereiche, in denen E-Government einen entscheidenden Mehrwert bringt

Quelle: Bedag Informatik

gegenüber Government-to-Citizen durchsetzen wird. Im G2G-Bereich, d.h. der Kommunikation zwischen Gemeinden und Kantonen und zwischen Kantonen und dem Bund, sind die Transaktionsvolumen wesentlich höher als bei G2C. Ein weiterer Grund für die geringe Verbreitung von G2C liegt daran, 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 Interessensgruppen aus dem Bund, den Kantonen und Gemeinden sowie aus dem Bildungs- und Kulturbereich für E-Government sensibilisiert. Die Zukunft des E-Government kann hierbei nicht sein, lediglich ein Informations- und Auskunftssystem anzubieten, wie dies heute noch der Fall ist, sondern es gilt, Medienbrüche im Rahmen der Geschäftsprozesse auszuräumen sowie öffentlich zugängliche Interfaces zu den Behörden aufzubauen. Die Umsetzung dieser

Ziele setzt eine Analyse der Geschäftsprozesse von öffentlichen Verwaltungen voraus.

#### Datenschutz und Sicherheit oberstes Gebot

Wenn öffentliche Verwaltungen die Kundenorientierung wirklich ernst nehmen, müssen sie sich klar machen, welche Anforderungen die Bürger haben und in welcher Form und Qualität diese erfüllt werden können. Die Umsetzung von E-Government ist eine komplexe Aufgabe, die nur dann gelingt, wenn IT- und Organisationsexperten von Anfang an zusammenarbeiten, damit die IT die Prozesse bestmöglich unterstützt und die Prozesse in wirksamer Weise die IT nutzen.

Bei der Umsetzung einer integralen E-Government-Strategie empfiehlt es sich, anhand einer Checkliste (siehe Kasten) vorzugehen, um die komplexen Aufgaben besser planen, die Risiken minimieren sowie die begrenzten Ressourcen mit einem grösseren Hebel nutzen zu können. Ein erfolgreicher Betrieb von E-Government-Lösungen erfordert, dass die eingesetzten Computersysteme

#### Checkliste für erfolgreiches E-Government

1. Benchmark-Analyse der fortschrittlichsten IT-Netzwerke
2. Förderung der E-Business-Anwendungen in allen öffentlichen Bereichen
3. Nutzung des Internets zur Informationsvermittlung an die Bürger
4. Hohes Mass an Kundenorientierung (CRM-Systeme)
5. Ausbau der Möglichkeiten für Onlinetransaktionen
6. Forcierung des Aufbaus von Bürgerportalen
7. Digitalisierung der Administration auf allen Organisationsebenen
8. Digitalisierung der kantonalen und lokalen Verwaltungen
9. Schaffung von konzernähnlichen Verwaltungsstrukturen
10. Wettbewerb über interne Märkte, Outsourcing und Privatisierung
11. Wirkungs- statt Inputsteuerung anstreben
12. Nutzbare und nützliche Mehrwertdienste für die Bürger aufbauen
13. Digitalisierung des öffentlichen Beschaffungsprozesses
14. Aufbau von Intranets zur Verbesserung der Zusammenarbeit
15. Einführung von virtuellen Schaltern, die von zu Hause aus oder mobil abgerufen werden können
16. Aufbau von E-Voting- (Wahlen im Internet) und E-Consultation-Systemen (Stellungnahme zu laufenden Gesetzgebungsverfahren)
17. Forcierung der Weiterbildung und Entwicklung der Mitarbeiter
18. Umfassende Wirkungs- und Ordnungsmässigkeitsprüfung durchführen
19. Förderung nichtmonetärer Leistungsanreize in der Verwaltung
20. Sicherstellung des Datenschutzes und der IT-Sicherheit

me 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 nicht unrechtmässig verknüpft oder missbräuchlich verwendet werden. ■