

EXKLUSIV-INTERVIEW

# Euphorie versus Realität im E-Government

*Der Begriff E-Government ist in aller Munde. Doch geht es um die praktische Umsetzung, hinkt die Schweiz dem Rest von Europa hinterher. Wie ist es um die E-Government-Strategie des Bundes bestellt und wo liegt das E-Government-Potential für die Schweizer IT-Industrie? IT Reseller hat mit Marius Redli, Direktor des Bundesamtes für Informatik und Telekommunikation (BIT), gesprochen.*

IT Reseller: Das Bundesamt für Informatik und Telekommunikation (BIT) erbringt Querschnittsleistungen für die Bundesverwaltungen, ist der Leistungserbringer des Finanzdepartements, arbeitet mit den Kantonen zusammen und bietet seine Leistungen verwaltungsnahen Stellen an. Wie sieht die Kostenstruktur des Amtes aus und in welchem Umfang werden Deckungsbeiträge durch verkaufte Dienstleistungen erzielt?

Marius Redli: Das BIT hat ein Budget von etwa 250 Millionen Franken, davon sind etwa 20% Personalkosten, der Rest wird für Sachmittel ausgegeben, externe Dienstleistungen, Infrastruktur, Telekommunikationstaxen usw. Überall dort, wo die Bedürfnisse bundesweit gleichartig sind, gibt es heute einen Leistungserbringer - das BIT - für die gesamte Telekommunikation, als Kompetenzzentrum SAP, als Kompetenzzentrum Internet-Technologie, für die operative Sicherheit, Interoperabilität der Bürokommunikation etc. Ab 1. Januar 2005 sollen die Leistungen vom BIT verrechnet werden. Wir sind daran, eine Kosten- und Leistungsrechnung bis Ende des Jahres 2002 einzuführen. Im Moment herrscht in der Bundesverwaltung noch Leistungsbezugszwang und Leistungserbringungspflicht. Zukünftig soll allerdings zunehmend eine Marktorientierung im Fokus stehen, so dass ein Wettbewerb zwischen internen und externen Leistungserbringern stattfinden kann.

ITR: Wo könnte dann ein zukünftiger Deckungsbeitrag für das BIT liegen?

MR: Das BIT sollte zukünftig einen Deckungsbeitrag in der Grössenordnung von 75 bis 100% anstreben. Dies wäre meine Vorstellung, aber hier gibt es noch keine konkreten Überlegungen. Das BIT hat hierbei das Potential, Leistungen zu Marktpreisen zu erbringen. Wir müssen keine Mehrwertsteuer bezahlen und wir müssen eigentlich keinen Gewinn machen. Heute haben wir keine Finanzierungs- sondern Priorisierungsprobleme. Wir müssen die Ausgaben jedoch gegenüber dem Parlament belegen.

ITR: Bei solchen Wettbewerbsvorteilen könnte natürlich die Gefahr bestehen, dass Firmen am freien Markt benachteiligt werden?

MR: Man wird sich entscheiden müssen, ob man uns ganz auf den Markt hinaus lassen will. Dies ist eigentlich heute nicht vorgesehen. Wenn überhaupt, so wäre dies frühestens im Jahr 2005 vorstellbar, weil ein derartiger Schritt Zeit benötigt. So lange wir in der Verwaltung tätig sind, haben wir auch viele Auflagen zu beachten: einige Wettbewerbsvorteile würden also durch verwaltungsspezifische Auflagen und Restriktionen wettgemacht.

ITR: Aufgrund von fehlendem statistischen Material und unklaren Zuständigkeiten ist es sehr schwierig, genauere Zahlen und Fakten zur öffentlichen Beschaffung im Schweizer IT-Sektor zu erhalten. Wie ist die Vorgehensweise bei der IT-Beschaffung?

MR: Ich denke nicht, dass es intransparent ist. Bis zu einer Summe von 50'000 Franken ist die Beschaffung relativ frei. Bis zur WTO-Grenze von 250'000 Franken müssen mindestens drei Angebote eingeholt und verglichen werden. Bei höheren Beträgen ist eine öffentliche Ausschreibung vorgeschrieben. Darüber hin-

«Bei aller E-Government-Euphorie wird man auch weiter konventionelle Wege in Betrieb halten müssen.»

aus bestehen in der Bundesverwaltung zusätzliche Kontrollmechanismen. Man macht sich oftmals auch keine Vorstellung, mit welchem Aufwand Evaluationen von grösseren Beschaffungen verbunden sind. Für kleinere Projekte wird wie bei Unternehmen mit einem Partnernetz von Firmen gearbeitet, mit denen bereits in der Vergangenheit erfolgreich zusammengearbeitet wurde.

ITR: Wie sehen Sie als BIT-Direktor das E-Government-Potential für die Schweizer IT-Industrie?

MR: Sie kennenvielleicht die typische Entwicklungskurve von neuen Technologien der Gartner Group. Auch das E-Government wird nach der Ernüch-

terung in den nächsten Jahren wieder an Bedeutung gewinnen. Allerdings wird sich E-Government nur dann durchsetzen, wenn gleichzeitig ein Nutzen für den Bürger und die Verwaltung entsteht. Dazu braucht es innerhalb der Verwaltungen eine Neugestaltung der Geschäftsprozesse, ähnlich wie dies beim E-Procurement (öffentliches Beschaffungswesen) und beim Supply Chain Management im E-Business-Bereich geschehen ist. Der Nutzen hat zwei Dimensionen. E-Government muss nutzbar sein und es muss nützlich sein. Die Transaktionen müssen einfach, reibungslos und sicher ablaufen. Ohne Mehrwertdienste wie z.B. deutliche Zeiteinsparungen für den Bürger wird der Anreiz für die Nutzung von Online-Diensten nicht gegeben sein. Eigentlich dürfte der Slogan heute auch nicht mehr nurlauten, «Schulen ans Netz», sondern es müssen auch die Senioren ans Netz.

ITR: Im Februar 2002 veröffentlichte der Bundesrat seine E-Government-Strategie. Wie sieht eine derartige Strategie in einem föderalistischen Land wie der Schweiz aus?

MR: Zentralistische E-Government-Konzepte wie in den USA werden in der Schweiz nicht funktionieren. Zwar brauchen wir gleiche Standards, aber die Vielfältigkeit in den Anwendungen zu vereinheitlichen, ist ein schwieriges Unterfangen. Das grosse Problem der heutigen IT ist,

dass viele glauben, dass, wenn man irgendein Betriebssystem oder das Telekommunikations-Protokoll vereinheitlicht, auch automatisch die semantische Abstimmung zwischen Anwendungsinhalten passieren würde. Dies ist eben nicht so. Stichwort «Steuererklärung»: Elektronisch hat man diese zwar schnell hin- und hergeschickt, aber die unterschiedlichsten Formulare derart zu vereinheitlichen, dass bei jedem Feld das gleiche steht und gemeint ist, sowie gleich interpretiert werden kann, das sind wir noch meilenweit von einer Lösung entfernt.

ITR: Wie stark wird der Bund zukünftig auf Outsourcing setzen?

MR: Outsourcing ist für den Bund ein sehr wichtiger Faktor. Bereits heute verwendet das BIT 80% seines Budgets für Sachmittel und externe Dienstleistungen. Was der Bund braucht und die Privatwirtschaft preiswert anbietet, wird extern eingekauft. Diese Quote könnte in den nächsten Jahren noch deutlich steigen. Das BIT gibt heute lediglich 20% seines Budgets für Personalkosten aus. Vergleichbare Leistungserbringer haben etwa 70% Personalkosten. Bei seiner Outsourcing-Strategie setzt das BIT nicht immer auf die allerneuesten, sondern auf zwar neue,

Bild: zlg



«E-Government wird kommen, aber nicht so schnell, wie viele glauben.»  
Marius Redli,  
Direktor BIT.

Fortsetzung auf Seite 20

## UNTERNEHMEN

**Grossauftrag für Swisslog**

Swisslog wird für die chinesische Haiyan Logistics Development Company ein Kommissionier- und Auftragsabwicklungssystem für Tabakwaren integrieren. Der Auftrag enthält Produkte, Software und Dienstleistungen und für etwa 20 Mio. Franken.

**Corel entlässt**

Der Softwarebauer Corel hat 22% seiner Angestellten gekündigt. Das bedeutet für weltweit 220 Mitarbeitende, dass sie sich nach einem neuen Job umsehen müssen. Corel rechnet mit Einsparungen von 12 Mio. Dollar, die aber erst im nächsten Jahr wirksam werden. Künftig hat Corel dann nur noch 769 Beschäftigte.

**Cisco mit Gewinn**

Netzwerkausrüster Cisco Systems hat im 1. Quartal seines Geschäftsjahres einen Reingewinn von 618 Mio. Dollar erzielt. Der Umsatz lag bei 4,8 Mrd. Dollar. Im Vergleichs-Quartal des Vorjahres musste Cisco noch einen Netto-Verlust von 268 Mio. Dollar in die Bücher eintragen. Ohne Sonderposten hätte der Gewinn gar eine Milliarde Dollar betragen, so Cisco.

**Keine Dividende bei Microsoft**

An der Jahresversammlung hat es das Microsoft-Management ein weiteres Mal abgelehnt, eine Dividende auf Microsoft-Aktien auszus zahlen, wie das einige Aktieninhaber auch dieses Jahr wieder gefordert hatten. Die Sprecher des Managements erklärten, dass Microsoft sein angesammeltes Cashpolster von 40 Mrd. Dollar (!) auch weiterhin nötig habe, zum Beispiel für die Forschung und die allfälligen Kosten von Prozessen.

**Inrange verliert Geld**

Der Storage-Networking-Anbieter Inrange Technologies, hat seinen Umsatz gegenüber dem zweiten Quartal 2002 von 52,8 auf 52,9 Mio. Dollar minimal erhöht. Einschliesslich Restrukturierungskosten und Aufwendungen im Personalbereich stand im 3. Quartal ein Verlust von 3 Mio. Dollar in den Büchern. Laut CEO Kenneth H. Koch sei Inrange dennoch auf solidem Kurs.

Fortsetzung von Seite 18

**Euphorie ...**

aber schon bewährte Technologien. Insbesondere deshalb, um einer technologiebedingten Kostenexplosion entgegenzuwirken.

ITR: Welche Kosteneinsparungen lassen sich in der Schweiz durch E-Government erzielen (Transaktionskosten, Personalkosten etc.)? In Neuseeland konnten die Verwaltungsstellen beispielsweise durch E-Government-Lösungen um über die Hälfte reduziert werden.

MR: Die Ressourcenersparnis ist sicherlich ein wichtiger Punkt. Es muss aber konkret die Frage nach der Leistung gestellt werden, die E-Govern-

«Outsourcing ist für den Bund ein sehr wichtiger Faktor.»

ment erbringen soll. Bei aller E-Government-Euphorie wird man auch weiter konventionelle Wege in Betrieb halten müssen. Der Staat darf Bürger nicht ausschliessen, die nicht online gehen wollen. Dies wird die Substitution bisheriger administrativer Vorgänge durch E-Government-Lösungen verlangsamen. E-Government ist nicht das gleiche wie E-Business, es hat andere Regeln. E-Government ist fast ausschliesslich ein Zusatzkanal. Im E-Business herrscht ein homogenes Produkt-Sortiment vor. Der Staat ist jedoch eine Art Gemischtwarenladen, der eine Vielzahl von Dienstleistungen anbieten muss. Dies setzt natürlich auch möglichen Kostensenkungen Grenzen, obwohl ich hier durchaus Potentiale sehe.

ITR: Nun, wenn es die Möglichkeit gäbe, alles automatisch durch neue Technologien zu erfassen, bräuchte man keine Steuererklärung mehr einzureichen, sondern die Daten würden beispielsweise durch eine elektronische Chip-Karte automatisch erfasst. Würde dies nicht einen erheblichen Mehrwert für den Bürger und erhebliche Kostensenkungspotentiale für die Verwaltungen bedeuten?

MR: Persönlich glaube ich nicht daran, dass dies bereits in den nächsten Jahren passieren wird. Letztendlich ist die Frage nach der Einführung neuer Technologien auch eine Frage von hohen Investitionen und deren Amortisation. Durch die aktuellen Sparbemühungen des Bundes steht das E-Government auf der Prioritätenliste sicher nicht ganz oben. E-Government wird kommen, aber nicht so schnell wie viele glauben, da es viele psychologische Hemmschwellen gibt. Vieles, was heute die Etikette

«E-Government» führt, gab es übrigens unter anderem Namen schon früher. Nämlich Anwendungen im Verkehr mit der Verwaltung, die durch den Endbenutzer direkt bedient werden.

ITR: Der Staat muss schlanker werden und die Einflussnahme der Wähler muss dem neuen Medium Internet angepasst werden. Wann wird es in der Schweiz ein E-Voting geben?

MR: Möglichkeiten wie E-Voting sind zwar denkbar, aber auch hier gilt, dass die elektronische Stimmabgabe nicht die einzige Form der Ausübung der politischen Rechte sein wird, sondern vermutlich noch längere Zeit optional angeboten wird. Ausserdem muss beispielsweise mit digitalen Signaturen eine eindeutige Identifizierbarkeit des Stimmabgebers aber auch das Stimm- und Wahlgeheimnis sichergestellt werden. Zunächst werden die 35'000 Bundesangestellten mit einer elektronischen Identitätskarte ausgestattet, um hier erste Erfahrungen zu sammeln.

ITR: Wird es nicht ähnlich sein, wie beim E-Business, dass sich zunächst Government-to-Government durchsetzen wird, bevor Government-to-Citizen kommt?

MR: Ich sehe das genauso. Die Transaktionsvolumen im G2C-Bereich sind noch zu gering. Deshalb werden die ersten Schritte im G2G-Bereich gemacht: zwischen Verwaltungen der Gemeinden und Kantone sowie zwischen Kantonen und dem Bund. Hier geht es, um die Verbesserungen von Abläufen und Einsparungen in der Verwaltung selbst. Der Hauptnutzen wäre ein schnellerer Datenaustausch zwischen den Verwaltungen, welcher dann gegenüber den Bürgern bessere Dienstleistungen ermöglicht. Die heutige Generation ist sehr sensibel auf Reaktionszeiten im Service Public, es kann ihnen nicht schnell genug gehen.

ITR: Um Kosten zu sparen, wird es auch notwendig werden, interkantonale E-Government-Lösungen einzuführen, d.h. über Wissensmanagement-Systeme den Erfahrungsaustausch zwischen Behörden zu verbessern. Die Basis hierfür sind Intranet- bzw. Content-Management-Lösungen. Welche Knowledge-Strategie ist hier angedacht?

MR: Government-to-Government-Lösungen bieten einen erheblichen Vorteil für wirksames Wissens-Management, insbesondere bei Intranets und für das Content-Management. Hier wurden von der Bundesverwaltung erste Initiativen gestartet, z.B. die Harmonisierung von bestehen-

den CMS-Lösungen. Koordiniert wird dies vom ISB, dem Informatik-Strategie-Organ des Bundes.

ITR: Wie sieht die Entwicklung von E-Health in der Schweiz aus? Wann wird es eine elektronische Patientenkarte für die Schweiz geben?

MR: Mir wäre nicht bekannt, dass man sich aus staatlicher Sicht Gedanken zu diesem Thema gemacht hätte, da die Krankenversicherungen privatwirtschaftlich abgedeckt werden. Deshalb werden staatliche elektronische Patientenkarten heute nicht diskutiert, dies wird möglicherweise von den entsprechenden Krankenkassen bzw. Versicherungen geschehen. Aber schneller Datenaustausch für medizinische Zwecke ist bereits Realität. So werden im Wallis beispielsweise Röntgenbilder zwischen den Ärzten hin und hergeschickt.

ITR: Geht der Bund bei der Entwicklung von E-Learning-Projekten und E-Government voran?

MR: Das BIT ist daran, E-Learning-Kurse einzuführen, z.B. beim Ausbildungsprogramm des BIT. Aber nicht jeder Bürger ist ein Autodidakt, weshalb sich E-Learning eben nur als Ergänzung anbietet. In einer Zeit des elektronischen Datenüberangebotes besteht die grosse Herausforderung in der geschickten Wissensnavigati-

«Der Staat ist eine Art Gemischtwarenladen, der eine Vielzahl von Dienstleistungen anbieten muss.»

on, d.h. was schaue ich überhaupt an und wie kann ich die Richtigkeit der Informationen überprüfen.

ITR: Der Staat muss zu einer Self-Service-Einrichtung werden. Das Internet ist hier das treibende Medium für derartige Services. Wie sieht die Web-Service-Strategie für derartige Dienstleistungen aus? Gibt es ein Trend-Monitoring von Web-Technologien?

MR: Eine explizite Web-Service-Strategie ist mir nicht bekannt. Wir streben jedoch in allen Bereichen eine Verbesserung der Dienstleistungsstrategie an. 80% der Projekte, die aktuell mit dem Internet zu tun haben, sind Content-Management-Systeme. Hier führen wir Evaluationen von Lösungen durch. Ein systematisches Trend-Monitoring webbasierter Technologien ist zwar bisher nicht geplant, wäre jedoch ein richtiger Schritt, um die möglichen Self-Service-Potentiale noch besser zu nutzen.

Interview: Artur P. Schmidt, Communication Director, Aseantic, artur.schmidt@aseantic.com