



# E-Government konkret: öffentlicher Sektor im Wandel?

ISB eCH eVanti.ch SGVW

Fehler vermeiden – vom Ausland lernen

Dr. Hanna Muralt Müller – Sonderbeauftragte für internationale Fragen

Tagung in Basel, 18.11.2005

# E-Government-Ratings: CH am Schwanz?

Gewisse Skepsis angebracht – was wird gemessen?

Vote électronique: die 3 Schweizer Kantone GE, NE, ZH sind Weltspitze

Verzug der CH bei den Portalen?

- Informationsangebot ist sehr gut
- Transaktionsangebote: für Bürgerinnen + Bürger schlecht  
für Wirtschaft (KMU) etwas besser.
- Verwaltungen arbeiten vielfach traditionell:  
keine kundenzentrierte Sicht,  
keine durchorganisierten elektronischen Prozessabläufe

# EU und OECD

- **EU:**  
will Europa in der Informationsgesellschaft positionieren, steht im Wettbewerb mit USA, Japan, demnächst auch anderen asiatischen Ländern  
  
Lisbon Strategy: making Europe the most competitive, knowledge-based economy by 2010  
i2010: aktuell Ministertreffen in Manchester, 24.11.2005  
  
Länderberichte zu E-Government (als Verwaltungsreform)  
  
stellt enorme Ressourcen zur Verfügung, CH an Forschungsprogrammen beteiligt
- **OECD:**  
unterstützt Mitgliedstaaten mit methodischen Ansätzen +Lernen im Erfahrungsaustausch



## EU: 6. Forschungsprogramm (2002-06); ca. 4,2 Mia Euro

Key-Faktor ist optimaler Mix von Forschung, Entwicklung, Implementation, regulatorischem Framework

Stärken der EU:                    Forschung, Entwicklung

Schwächen:                        Fragmentierung des Marktes – Umsetzung erschwert  
verschiedene politische Sensibilitäten (ID)

neue Schwerpunkte:            eInclusion - eHealth - life long eLearning

eProcurement

eDemocracy, eParticipation (transparency,  
accessibility, accountability, trust in government)

eID als ganz wichtiges Projekt



## Was hat die EU gelernt?

- Schwierigkeit der Koordination, da immer auch Konkurrenzverhältnisse bestehen
- Wille zur Koordination muss politisch hoch angesiedelt sein
- Klare Zielvorgaben, aufeinander abgestimmte Länderprogramme: einmal für alle entwickeln  
eine, statt 25 nationale Strategien
- periodische Evaluationsberichte zum Stand der Umsetzung



## Man lerne von der EU – Beispiel „Steckdose“

Projekt prEN50245:

5-jähriger Versuch, eine europäische Einheitssteckdose zu schaffen

Vorgabe: Kein Land darf aus der Standardisierung einen wirtschaftlichen Nutzen ziehen – weder der deutsche Schukostecker, noch das französische Rundmodell, auch nicht der britische Stecker dürfen als Standard gesetzt werden, also neuen Stecker entwickeln.

Ergebnis:

Verzicht 1996 auf den neuen produktionsreifen Europastecker.

Denn: Umstellungskosten (150 Mio Euro), Zeitbedarf (30 Jahre?)

Und: Inzwischen pragmatische Lösung der Wirtschaft mit kleinen Anpassungen am deutschen + französischen Stecker – geeignet für 90% aller Geräte, ausser in England...



## EU: Technology-driven versus nutzerorientiert?

- Ausgebautes online-Angebot wird von Bürgerinnen und Bürgern (noch?) wenig genutzt
- Formulare vorhanden – aber „Backoffice“ der Verwaltung nicht reformiert: bescheidene Effizienzgewinne
- Erfolgversprechender ist G2B:
  - eProcurement-Plattformen
  - eFormular-Server für KMU's

# Eurostat: E-Government 2004

## Statistiken + Merkwürdigkeiten in der EU der 25

- **Internet für Behördeninformation:**  
Die Hälfte aller **Unternehmen** (51%) und **Einzelpersonen** (45%), welche das Internet benutzten, suchten Behördeninformationen  
  
Anders als anderswo: in Griechenland, Luxemburg und Polen sind die 55-bis 64Jährigen am häufigsten auf den Behördenseiten
- **Formulare herunterladen:** Nur 46% der **Unternehmen** und 20% der **Einzelpersonen**  
  
**Ausgefüllte Formulare zurücksenden:** Nur 32% der **Unternehmen** und 12% der **Einzelpersonen**
- **Unternehmen: Spitzenreiter beim Zurücksenden:**  
Polen (79%), Portugal (65%) und Finnland (65%)
- **Einzelpersonen: Spitzenreiter beim Zurücksenden:**  
Luxemburg (32%), Estland und Portugal (beide 26%)
- Die neuen EU Mitgliedstaaten erreichen im Durchschnitt höhere Werte als die alten EU Länder

# Statistiken und Statistiken...

- There are lies, more lies ... than statistics....
- Traue nur Statistiken, die du selber manipuliert hast ...
- Im Ernst: Statistiken sind immer auch zu interpretieren:  
Beispiel: Wieso sind Portugals Bürgerinnen und Bürger Spitzenreiter beim Zurücksenden von Formularen?

1.mögliche Erklärung:

Enormes Engagement der Regierung (26 öffentliche Internet-Zugänge pro 100'000 Einwohner)

2. mögliche Erklärung:

Mit telefonischen Anfragen oder Briefpost kommst du innert nützlicher Frist bei der portugiesischen Verwaltung schlicht nicht zum Ziel...

# Was leistet die OECD?

- Klärung methodischer Fragen als Voraussetzung für vergleichbare Studien, aktuell: Kosten-Nutzen-Vergleiche
- Spezielle Studien zu E-Government: Länderberichte, enthaltend Stärken/Schwächen-Analysen, Empfehlungen für das weitere Vorgehen
- Internationales Expertenteam für die Begleitung der Studien, Informations- + Erfahrungsaustausch



## Was kann die Schweiz von der EU lernen?

- **Eine** E-Government-Strategie von Bund + Kantonen (mit deren Gemeinden):
  - klare Ziele
  - 26 aufeinander abgestimmte Kantonalstrategien
  - mit abgestimmtem Massnahmenkatalog
  - Angebot ist benutzerorientiert (multi-channel): Bedarf + Inhalte im Vordergrund (nicht von Technik ausgehen)
- Prinzip „Einmal für alle“:
  - Pilotversuche „best practices“ gratis kopieren
  - Formulare gemeinsam entwickeln
- Politischer Wille – E-Government ist eine Führungsfrage
- G2B fördern
- Anreize sind nötig – wer zu spät kommt, den bestraft der Markt...
- Von den Fehlern der Pioniere (dazu gehört EU) lernen
- Periodische Evaluation durch eine unabhängige Stelle
- Weniger verkrampt – etwas spielerischer?

# Wieso sollte die Schweiz stärker bei der OECD mitwirken?

- Methodisches „Rüstzeug“ abholen:  
für Statistiken, Evaluation, Analysen von Stärken + Schwächen
- Erfahrungen aus internationalen Vergleichsstudien für die CH fruchtbar machen:  
Wo stehen wir international?  
Welche „best practices“ sind für die CH besonders interessant?  
Welche Fehler wollen wir vermeiden?  
Wie bleiben oder werden wir kompatibel?
- CH kann auch wertvolles Wissen einbringen:  
Bürgernähe, Transparenz, Partizipation, Einbezug von Wirtschaft und Zivilgesellschaft in die Entwicklung der Informationsgesellschaft.



## CH: Handlungsbedarf bei Transaktionen?

### Voraussetzungen wären vorhanden:

- rechtsgültiger + sicherer Austausch elektronischer Daten (Eingeschriebener Brief):  
Modul von BK zusammen mit Bundesgericht entwickelt, schweizweite Inbetriebnahme auf Ende 2005 geplant. im Angebot der Post als (inca)Mail.
- Digitale Unterschrift: ab 1.10.2005 zur Verfügung: in vielen Fällen nicht erforderlich
- Payment (auf dem Markt einzukaufen)

Bedarf gegeben?      Handlungsbedarf?



## Elektronisch eingeschrieben

Das Angebot der Schweizerischen Post für einen rechtsgültigen, sicheren Austausch von elektronischen Daten



**[inca]Mail**  
elektronisch eingeschrieben

**PostMail**  
DIE POST 

# Verwaltungen arbeiten noch traditionell...

Kein E-Government ohne Geschäftsverwaltungssysteme.

Was fehlt:

Einfache, kostengünstige Geschäftsverwaltungssysteme:  
modular aufgebaut, browsergestützt, selbsterklärend. Gemeinden sollten  
mit den paar wichtigsten Prozessen beginnen können...

Neu erfinden oder auf Erfahrungen im Ausland aufbauen?  
Im Vordergrund stehen föderalistisch aufgebaute Staaten, wie Deutschland,  
Oesterreich

Z.B.: Favorit 4?  
von der Verwaltung für die Verwaltung entwickelt, für Gemeinden  
(Deutsches Bundesverwaltungsamt in Zusammenarbeit mit Partnern)

mehr dazu: [www.favorit.de](http://www.favorit.de)



Danke für Ihre Aufmerksamkeit