

Zeitschrift: Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology
Herausgeber: Swisscom
Band: 80 (2002)
Heft: 9

Artikel: Kaum mehr als ein elektronischer Amtsanzeiger
Autor: Zimmermann, Peter
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-877223>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 22.01.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Kaum mehr als ein elektronischer Amtsanzeiger

Während die Schweiz bezüglich Internet-Dichte weltweit eine Spitzenposition einnimmt, trifft dies bei der Nutzung des Netzes als interaktiver Kommunikationskanal zwischen Staat und Bürger nicht zu. Es besteht die Gefahr, dass die Schweiz auf diesem für das New Public Management zentralen Gebiet international an Terrain einbüsst.

E-Government Schweiz nützt die enormen Potenziale der neuen Möglichkeiten zurzeit noch kaum und fokussiert stark auf die Vermittlung von Verwaltungstexten und -informationen via Internet. Die Verwaltung hat ei-

PETER ZIMMERMANN

nen neuen Kommunikationskanal zur Verfügung, der primär Kosten verursacht. Einsparungen durch eine intelligente Prozessintegration finden nicht statt. Zu diesen und weiteren Schlüssen kommt die erste repräsentative Studie zum Thema E-Government Schweiz. Verfasser sind die beiden im öffentlichen Sektor tätigen Unternehmen Hewlett-Packard und das Zuger Beratungshaus ConsultingWord AG. Befragt und evaluiert wurden im Zeitraum von Dezember 2001 bis Januar 2002 alle Kantone, Städte, Hauptorte und der Bund. Die Studie beinhaltet auch ein Rating der E-Government-Auftritte der Kantone und Städte. Bei den Kantonen liegt Basel-Stadt vor Luzern und Zug auf dem ersten Platz. Bei den Hauptstädten heisst der Sieger Luzern gefolgt von Herisau und den gleichauf abschneidenden Gemeinden Zürich und Glarus. Schlusslichter sind die Kantone Jura und Waadt und die Städte Sion und Cham. Dabei ist die Qualität keine Funktion der Grösse. Auch kleine Kantone und Städte waren in der Lage, hervorragende Resultate zu erzielen. Generell ist jedoch eine starke Abhängigkeit von wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit und Qualität erkennbar. Mit Blick auf die bevorstehenden grossen

Investitionen in diesem Bereich besteht die Gefahr eines zunehmenden digitalen Grabens zwischen reichen und armen Kantonen. In diesem Bereich sehen die Autoren politischen Handlungsbedarf. Interessant ist auch, dass G2G (Government to Government) trotz hohen Potenzialen keine hohe Priorität aufweist.

Wo steht die Schweiz im internationalen Vergleich?

Gemäss internationalen Studien befindet sich die Schweiz im weltweiten Vergleich nicht unter den 20 Topländern. Es besteht eine sehr grosse Gefahr, dass die Schweiz weiter an Terrain einbüssen wird. Gründe dafür sind:

- Der Föderalismus führt zu vielen unterschiedlichen Lösungen in der Organisation, in den Prozessen, in der Informatik. E-Government basiert wesentlich auf Standards und einem «One Face to the Customer/Citizen»-Ansatz. Gefordert wäre deshalb ein klarer Lead des Bundes in Richtung Standardisierung. Dieser ist im Moment nicht erkennbar.
- Die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die elektronische Abwicklung von Verwaltungsprozessen fehlen in wichtigen Bereichen (digitale Signatur, Daten- und Prozess-Standards, Nummerierungs- und Klassifizierungssysteme).
- Der Bund verfolgt mit dem «Guichet Virtuel» ein Projekt, das grundsätzlich in die richtige Richtung geht. Die Lösungsorientierung und die Umsetzbarkeit genügen jedoch nicht. Die Fokussierung auf technisch komplexe und auch politisch schwierige Themen wie E-Voting ist problematisch und bindet wertvolle Ressourcen.

- Ein Handlungsdruck bezüglich E-Government auf politischer Ebene oder auch in Wirtschaft und Bevölkerung ist in der Schweiz nach dem Verblässen des E-Hypes kaum mehr erkennbar.
- Die Bereitschaft der Verwaltungen aller Ebenen zum organisatorischen Change und einer «Life Event»-/Prozess- sowie Kunden-/Bürger-Orientierung ist nur limitiert vorhanden. Ebenso fehlt der politische Wille, Staatsebenen übergreifende Prozesse zu vereinfachen (Aufgabenteilung Bund–Kanton–Gemeinde).

Was kann zurzeit von E-Government erwartet werden?

- E-Government fokussiert im Moment sehr stark auf die Vermittlung von Verwaltungstexten und -informationen via Internet. Die E-Government-Auftritte sind deshalb primär «elektronische Amtsanzeiger».
- Das Design ist im Regelfall sehr ansprechend, die Navigation einfach. Trotzdem können die Resultate letztlich nicht befriedigen.
- Die Lebenslagenorientierung ist nicht sehr stark ausgeprägt, der Suchaufwand oft beträchtlich. Zudem ist die Tendenz, für jede Amtsstelle und Institution eine eigene WWW-Adresse zu generieren, nicht sehr benutzerfreundlich. Eine textliche Aufbereitung im Sinne und in der Sprache der Anspruchsgruppen ist ab zweitem, drittem Click nicht mehr zu erkennen. Ebenso ist es vielfach schwierig, den Grad der Aktualität der Daten zu erkennen. Insgesamt herrscht der Eindruck vor, dass bei den Webmastern Quantität vor Qualität kommt.
- Die Interaktionsmöglichkeiten sind nur sehr eingeschränkt verfügbar. Transaktionen sind kaum möglich, wenn man beispielsweise von Saalreservierungen und ersten Versuchen im E-Tax-Bereich mal absieht. Vielfach sind pilotmässig erste Transaktionen mit grossem Auf-

wand realisiert worden, deren Nutzen und Nutzung aber zweifelhaft sind, weil sie zu eingeschränkt verfügbar sind.

Wo liegt gemäss Befragung der zukünftige Fokus?

Alle Staatswesen wollen folgende Prioritäten setzen:

- «Life Event»-Orientierung
- Transaktions-Orientierung

Interessant ist dabei, dass G2G (Government to Government) trotz hohen Potenzialen keine hohe Priorität aufweist. Das Warten auf eine Bundesinitiative ist klar erkennbar. Ebenso wird «eDemocracy» wenig Bedeutung auf Stufe Kanton/Stadt zugemessen, dies ganz im Gegensatz zur entsprechenden Publizität. Die geplanten Ressourcen und Budgets weisen darauf hin, dass Ambitionen und Möglichkeiten auseinander klaffen werden. Die Implikationen auf die Organisation, Prozesse und Backbone-Systeme werden jedoch unterschätzt. Die genannten Mängel bezüglich Projektrahmenbedingungen weisen darauf hin, dass die Zielsetzungen mit den herrschenden Rahmenbedingungen kaum erreicht werden können.

Wo besteht Handlungsbedarf?

Die Handlungsbedarfe ergeben sich primär aufgrund der Analyse der Fragebogen und sekundär aufgrund konkreter Projekterfahrungen im öffentlichen Bereich.

Strategie:

Soll: Erarbeitung einer klaren Government- und einer daraus abgeleiteten E-Government-Strategie mit Zielen, Leitplanken und Prioritäten.

Ist: In vielen Staatswesen ist keine Strategie oder E-Strategie vorhanden, oder diese sind zu wenig konzis abgefasst.

Prozessoptimierung und -orientierung:

Soll: Optimierung der Verwaltungsprozesse unter dem Aspekt der Kunden-/Bürger-Orientierung und dem «Life Event»-Ansatz.

Ist: Praktisch in allen Staatswesen wird der Reengineering-Gedanke als wichtige Komponente von E-Government bejaht, die Umsetzungsfähigkeit wird als gering eingestuft. Das NPM gilt weit gehend als gescheitert, das heisst, die Resultate werden als ungenügend taxiert.

Cultural Change:

Soll: Öffnung der Verwaltungskultur als Hebel der Veränderung.

Ist: Die hemmende Verwaltungskultur gilt als eines der Haupthindernisse für Veränderungen.

Führung:

Soll: Nominierung einer zentralen Stelle für alle E-Government-Aktivitäten. Klar bezeichneter Sponsor auf Exekutivebene. Einbezug der Legislative.

Ist: Der Sponsor, die eindeutige Entscheidungsinstanz, ist häufig fehlend (Problem: departementsübergreifende Aktivitäten).

Marktorientierung:

Soll: Ausrichtung der Inhalte und Sprache auf die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen. Qualitätssicherung mittels einer redaktionellen Drehscheibe.

Ist: Die Verwaltungstexte werden 1:1 ins Web gestellt. Ein Änderungsmanagement findet nicht statt. Die Texte werden nicht «Life Event»-mässig verknüpft, dies im Sinne einer einheitlichen Aufbereitung. Der inhaltliche Tiefgang ist abhängig vom entsprechenden Amt/Departement.

Technologie:

Soll: Verstärkter Einsatz von Standard-Software. Erarbeitung eines Masterplans für die Neugestaltung der Backbone-Systeme (Prozessausrichtung).

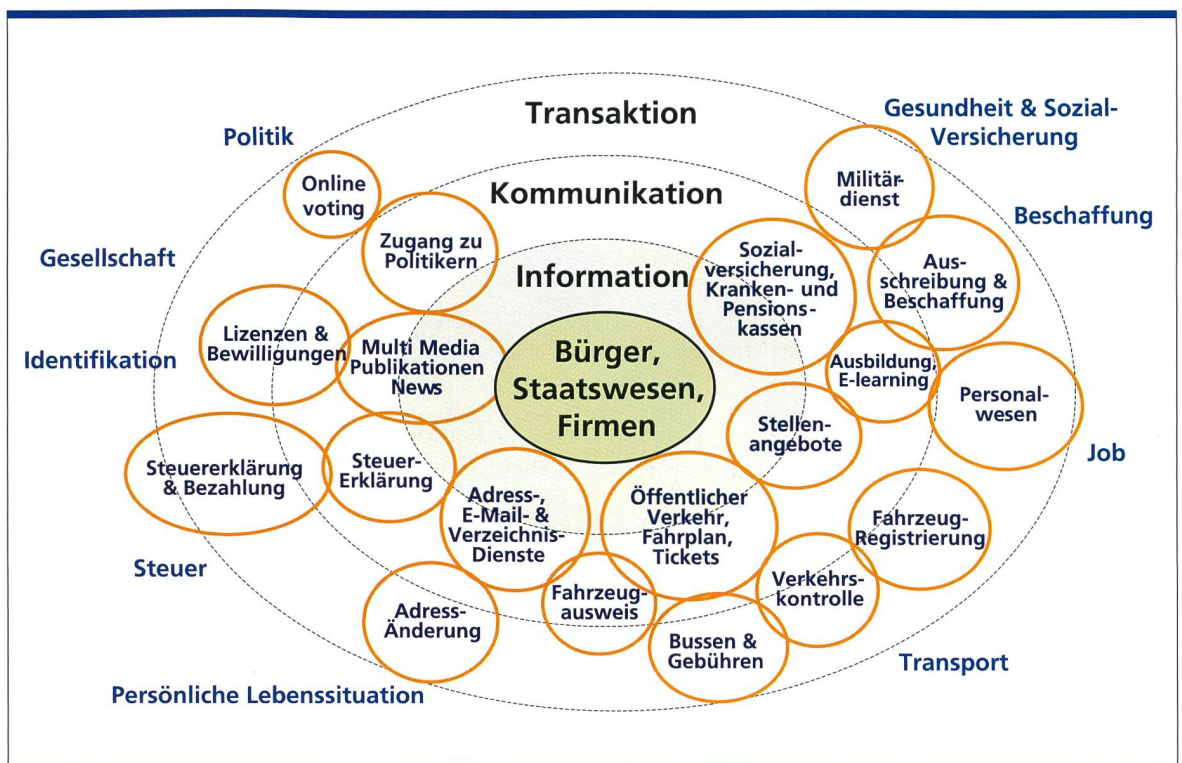
Ist: Vielfach Eigenentwicklung. Die Backbone-Systeme sind nicht integriert. Der Web-Auftritt ist isoliert.

Wertorientierung:

Soll: Priorisierung der Investitionen unter dem Aspekt des Nutzens, der Wirtschaftlichkeit und der Effizienz/Effektivität. Verzicht auf «Nice to have»-Lösungen.

Ist: Kosten, Nutzen, Traffic usw. werden

Bild 1. Das E-Government «eco»-System: Staatswesen, Bürger und Firmen agieren jeweils für eine Lebenssituation in einem «eco»-System mit informativen, kommunikativen und transaktionsorientierten E-Services.



nicht oder nur rudimentär ermittelt. Eine Investitionsbetrachtung ist nicht möglich.

Chancenmanagement:

Soll: Erarbeitung von pragmatischen Lösungen. Gesetzliche Schranken als Chance für kreative Lösungen verstehen. Ist: Häufiges Warten auf gesetzlich optimale Lösungen. Sicherstellung einer 100%-Abdeckung. Dadurch entstehen hohe Kosten bzw. es wird für die Mehrzahl der möglichen User keine Lösungen angeboten.

Aufbrechen der Grenzen zwischen Staat und Privaten:

Soll: Erwünscht wären attraktivere Portale, dies durch Vernetzung von Bürger, Wirtschaft und Staat.

Ist: Grosse Hemmschwelle, Bürger und Wirtschaft einzubinden, vor allem auf Stufe Kanton. Vereinfacht: Kantone bauen Verwaltungsportale, Städte eher Bürgerportale.

Innovation:

Soll: Verstärkter Einsatz innovativer Lösungen: Wie wäre es beispielsweise mit

Service-Marktplätzen für Private, neue und abonnierbare Verwaltungsinfos? Ist: Innovative Ansätze eher selten. Traditionelle Verwaltungsprozesse herrschen vor.

Integration der Staatsebenen:

Soll: Portale sind so zu gestalten, dass die Gemeinden optimal integriert werden können. G2G-Lösungen sind zu forcieren. Ist: Innerhalb der Kantone herrscht eine sehr grosse Vielfalt an Gemeinde-Internet-Lösungen. Da die meisten Prozesse

Rang	Land	Punkte
1	USA	57.2
2	Taiwan	52.5
3	Australien	50.7
4	Kanada	49.6
5	Grossbritannien	47.1
6	Irland	46.9
7	Israel	46.2
8	Singapur	44.0
9	Deutschland	40.6
10	Finnland	40.2
11	Frankreich	40.1
12	Lesotho	40.0
12	St. Kitts	40.0
12	Vatikan	40.0
15	Bahamas	39.7
16	Malaysia	39.0
17	Island	38.3
18	Belgien	38.0
18	Bolivien	38.0
18	Argentinien	38.0

Tabelle 1. Weltweite E-Government-Studie. Die Top-20-E-Government-Länder. Den 196 Ländern (mit 2288 Websites) wurden Punkte (von 0 bis 100) nach 28 Kriterien zu den Themen «Verfügbarkeit» (von Kontakt- und ähnlichen Informationen), «Veröffentlichungen», «Datenbankanbindung», «Portalfunktionalität» und «Anzahl Online-Services» vergeben. Die Schweiz belegt Rang 22 mit 37,7 Punkten, hinter Italien (37,8 Punkte). Einige Ergebnisse aus dem Schweizer Profil: Online-Services (15%), Veröffentlichungen (100%), Datenbankanbindung (23%), aber keine Privacy Policy, Security Policy oder Behinderten-Zugangsinformationen. (Quelle: www.insidepolitics.org, WMRC Global E-Government Survey)

Priorität	Was erwarten die Bürger wirklich?
1.	Adress- und Statusänderung
2.	Reservation von Arzt- und Krankenhausterminen
3.	Fahrzeugregistrierung, Fahrausweiserneuerung
4.	E-Voting
5.	Zugang zu gewählten Parlamentariern
6.	Bezahlung von Gebühren und Bussen
7.	Lizenzen, Bewilligungen
8.	Einkommenssteuererklärungen
9.	Krankengeschichte
10.	Ausschreibungen, Beschaffung
11.	Baubewilligungen
12.	Sonstige Steuererklärungen und Bezahlungen
13.	Einkommenssteuerbezahlung

Tabelle 2. E-Government-Bedürfnisse in Europa. Bürger schätzen Informationen und lebenslagenorientierte Online-Services mit hohem Nutzen und geringem finanziellem Aufwand sogar mehr als regelmässig genutzte Dienste. Prioritäten für E-Government-Dienstleistungen in fünf europäischen Ländern (D, F, I, UK, NL) sortiert nach Häufigkeit der genannten Bedürfnisse (Quelle: GartnerResearch).

Land	Anteil der Government Sites, die Online-Dienstleistungen anbieten
Nordamerika	28%
Ozeanien	19%
Asien	12%
Mittlerer Osten	10%
Europa	9%
Zentralamerika	4%
Südamerika	3%
Russland	2%
Afrika	2%
Schweiz	15% (20. Rang)

Tabelle 3. Nur wenige Services sind vollständig online. Die meisten nationalen Government Websites bieten bereits eine Reihe verschiedener Dienstleistungen an. Zu den am häufigsten angebotenen Services zählen die Online-Bestellung von Veröffentlichungen, der Kauf von Briefmarken und das Vorbringen von Beschwerden. Die fehlende Möglichkeit, Kreditkarten oder digitale Signaturen für Finanztransaktionen einsetzen zu können, hat die Entwicklung von Online-Services verlangsamt. Nur 1% der untersuchten Websites akzeptierten Kreditkarten und lediglich 0,2% erlaubten digitale Signaturen für Finanztransaktionen (z. B. Taiwan und Irland). (Quelle: www.insidepolitics.org, WMRC)

auf der Stufe Gemeinde und Kanton ablaufen, ist schwierig nachvollziehbar, wie diese anwenderorientiert aufeinander

abgestimmt werden sollen. Die Vielfalt ist eher verwirrend und wird dazu führen, dass Prozesse komplexitätsbe-

dingt nicht automatisiert werden können. Elementare Daten- und Prozessstandards fehlen. Diese können auch mit einer optimalen Technologie nicht wettgemacht werden. Der mangelnde Lead des Bundes ist evident. 11

Summary

E-Government in Switzerland: Little more than an Electronic Official Gazette

While Switzerland is in a leading position internationally with regard to Internet density, this does not apply to usage of the network as an interactive communication channel between the state and its citizens. Switzerland is in danger of losing ground internationally in this key field of New Public Management. E-government in Switzerland is currently making very little use of the enormous potential offered by these new possibilities and is focussing intensely on making government texts and information available via the Internet. Government authorities have a new communication channel available which is a primary source of costs. Savings through intelligent process integration are not being made. This and other conclusions are the result of the first representative study of e-government in Switzerland that was carried out by the two key public sector players Hewlett-Packard and ConsultingWord AG, the Zug consulting firm.

Hewlett-Packard (Schweiz) AG
In der Luberzen 29
CH-8902 Urdorf
Homepage: www.hewlett-packard.ch

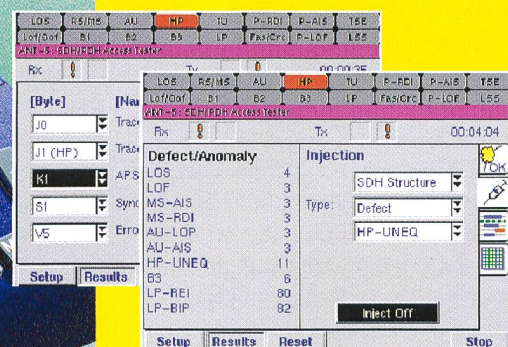
Peter Zimmermann
Managing Partner
Huber & Partner PR AG
Forchstrasse 239
CH-8032 Zürich
Tel. 01 385 99 99
E-Mail: contact@huber-partner.com

Acterna SDH Access Tester (ANT-5)

Flexibles, kostengünstiges Testen für SDH-, SONET- und PDH-Strecken



Neu:
- bis STM-16
- ATM-Analyse



Mit dem neuen ANT-5 erhalten Sie ein kostengünstiges, kompaktes Gerät, welches schnelle Messungen im Bereich SDH, PDH und ATM ermöglicht.

Besuchen Sie uns an der Orbit/Comdex (Halle 1.1, Stand D21) in Basel vom 24. - 27.09.2002. Neben dem ANT-5 zeigen wir Ihnen weitere Neuheiten in den Bereichen xDSL, DWDM, GPRS/UMTS, Data/IP und Cable/Multimedia. Wir freuen uns auf Ihren Besuch!



Acterna Schweiz AG
Morgenstrasse 83
CH-3018 Bern
Schweiz

Tel.: +41 31 996 44 11
Fax: +41 31 996 44 22
eMail: sales.switzerland@acterna.com
www.acterna.com

