

Verwaltungsreformen fordern Denken an den Kunden von morgen

Interview von Lucia Uebersax

E-Government wird in der Schweiz weitgehend immer noch als blosser Elektronifizierung der bestehenden Strukturen und Aufgaben verstanden. Mit dieser einseitigen Betrachtung werden viele Chancen vergeben, die Schweiz mit modernen Servicestrukturen der öffentlichen Hand und mit zukunftsorientierten Dienstleistungen auszubauen. Die tiefgreifenden Gestaltungspotenziale von E-Government für die Erneuerung und Neuausrichtung des Staatswesens sind bisher nur in Ansätzen erkannt worden. Das Fehlen eines tripartiten (über alle drei staatlichen Ebenen) Ansatzes, erweist sich gerade in der IT als Schwachpunkt. Können Städte und Gemeinden ihrer neuen Rolle als moderner Dienstleister nur gerecht werden, wenn ein neues Denken in Politik und Verwaltung Einzug hält, das Ziele setzt und einen ganzheitlichen Ansatz verfolgt? Herr Roland Michel, Verkaufsleiter der Ruf Informatik AG, nimmt zu dieser und weiteren Fragen Stellung.



Roland Michel, Verkaufsleiter und Mitglied der Geschäftsleitung der Ruf Informatik AG

SKR: Herr Michel, «E-Government» ist eines der verheissungsvollsten Zauberworte der Internet-Revolution. Mehr Nähe zwischen Staat und Bürger und eine unkomplizierte Interaktion wünschen sich Kantone, Gemeinden und der Bund. Wie lässt sich E-Government in der Verwaltung fördern?

Roland Michel: Es gibt zwei Möglichkeiten, das Thema zu fördern: Ziele setzen und führen, oder die Nachfrage bei den Anwendern (G2B, G2G, G2C) stärken. Unverbindliche Führungsstrukturen und -prozesse bringen nicht die erwünschten Resultate. Der Kanton Schwyz geht hier mit dem Ende letzten Jahres verabschiedeten «Gesetz über das E-Government» mit gutem Beispiel für die anderen Kantone voran. Für Bürgerinnen und Bürger wird es vermehrt zu Selbstverständlichkeit, sich im virtuellen Raum zu bewegen. Wer die Verwaltung reformieren will, muss in erster Linie an den Kunden von morgen denken.

«Portal-Lösungen müssen auch für kleine und mittelgrosse Gemeinden erschwinglich sein»

Bei den verschiedenen Exponenten wurde durch die E-Government Strategie Schweiz des Bundes und den in diesem Zusam-

menhang definierten «priorisierten Vorhaben» die Grundlage geschaffen, dass das Thema vermehrt auf allen drei föderalen Stufen diskutiert wird. In der «gfs-Studie¹ – Verwaltung und E-Government 2009» wurde festgestellt, dass der E-Government Zug in unterschiedlichen Geschwindigkeiten fährt. Auf Stufe Gemeinde ist die Wichtigkeit und die Möglichkeiten von E-Government noch nicht oder nur unwesentlich angekommen.

Unsere grosse Kundschaft (knapp jede dritte Gemeindeverwaltung) verpflichtet uns, als «Anwalt» der Ruf Gemeinden diese Thematik in unsere Entwicklungen einzubinden und die Gemeinden auf ihrem Weg zu begleiten. Darin geht es um die mehr als 1'000 Behördenprozesse (gemäss eCH-0070²), die digitalisiert zur Verfügung gestellt werden. Dadurch können wir die wichtige Rolle der Gemeindeverwaltung stärken und ermöglichen, dass mit gleichviel Personal zukünftig viel mehr Tätigkeiten erledigt werden.

Konzepte und Theorien genügen dabei nicht, sondern Lösungen müssen einfach, verständlich und in der Sprache einer Gemeindeverwaltung übersetzt werden. Solche Portal-Lösungen müssen auch für kleine und mittelgrosse Gemeinden erschwinglich sein.

SKR: Für Bürger wird es zusehends eine Selbstverständlichkeit, sich im virtuellen Raum zu bewegen. Online-Schalter, die 24/7 zur Verfügung stehen, werden rege genutzt und von den Bürgern geschätzt. Doch vielerorts fehlt noch seitens der Gemeinden das Bewusstsein für das veränderte Kommunikationsverhalten. Der Übergang von der Informationsplattform zur Dialogplattform ist noch nicht gelungen. Wie können Gemeinden «umgestimmt» werden, um in diesen Dialog einzutreten?

¹ Der Bund und die Kantone beauftragten das Forschungsinstitut gfs.bern, eine Studie zum Thema Verwaltung und E-Government zu erstellen, um den Stand des Angebots auf Gemeinde- und Kantonebene sowie bei der Bundesverwaltung für das Jahr 2009 und die Entwicklung seit 2008 zu beschreiben.

² eCH-0070 ist das Leistungsinventar von eGov CH. Das Leistungsinventar eGov CH erfasst und pflegt die öffentlichen Leistungen der Schweizer Behörden und ist Bestandteil der Dokumentation zum Geschäftsprozessmanagement E-Government Schweiz.

R.M.: Das Ziel der elektronischen Verwaltung von Gemeinden und Städten, dem sogenannten E-Government, ist die komplette digitale Verknüpfung aller möglichen Abteilungen und Dienste innerhalb einer Verwaltung. Eine moderne und zeitgemässe Gemeindeverwaltung muss auch ausserhalb der Schalterstunden zugänglich sein. Damit ist auf der einen Seite der digitale Gemeindegaschalter gemeint (Online Schalter), mit dem Einwohner und Unternehmen via Internet Gemeindedienste anfordern und eigene Pflichten erledigen können. Auf der anderen Seite muss eine Gemeinde ebenso nach aussen mit anderen Gemeinden, Behördenmitgliedern, mit der Kantons- und Bundesverwaltung verbunden sein.

Im Kanton Zürich beispielsweise sehen mehr als die Hälfte aller Gemeindevertreter die verbesserte Umsetzung der elektronischen Formulare als wichtigsten Ausbauschritt. Weitere wichtige Ausbauschritte sind «E-Voting» und «elektronische Langzeitarchivierung».

Der Druck von Internet-Benutzern, die heute bestehenden Breitbandzugriffe und die Verbreitung von Social-Media-Möglichkeiten zu nutzen, verlangen ein Dialog zwischen Verwaltung und Bürgern. Gleichzeitig steigt die Anzahl Aufgaben, die eine Gemeinde für ihre Bürger erbringen muss und da hilft jede Vereinfachung der Kommunikation zu den Bürgern, vor allem wenn dabei vieles automatisiert werden kann.

Portallösungen müssen erschwinglich, einfach und verständlich sein, damit das Portal, bzw. der Dialog mit den Bürgern von allen Verwaltungsangestellten ohne spezielle EDV Kenntnisse und ohne Mehraufwand (Pflege des Inhaltes erfolgt nur in einem System, unabhängig ob dies in einem Browser, auf einem iPhone oder an einer digitalen Anzeigetafel publiziert wird) erfolgen kann.

Ein guter Anfang erfolgt, wenn Kommissionen, Gemeinderäte und andere Verwaltungen (Nachbargemeinden) durch solche E-Government Techniken miteinander zusammenarbeiten, planen und koordinieren.

SKR: Gerade für Menschen mit einer körperlichen Behinderung ist der Behördengang sehr beschwerlich und die Möglichkeit, einen Online Schalter zu benutzen, eine grosse Entlastung. Eine barrierefreie Webseite ist hierfür massgebend. Wie gross ist die Bereitschaft, solche Lösungen anzubieten und was braucht es für die Umsetzung?

R.M.: Ein barrierefreier Zugang (nach Standard eCH-0059³) ist die Basis eines modernen Webportals. Die Möglichkeiten der Vergrösserung des Textes und des Vorlesens von Inhalten via PC-Lautsprecher, helfen sehbehinderten Menschen. Barrierefreiheit umfasst aber auch durch ein klares Design und Layout die einfache Benutzerführung für Generationen und sozial benachteiligte Schichten, die nicht mit den Möglichkeiten und Methoden moderner Kommunikation aufgewachsen und vertraut sind.

³ Dieser eCH-Standard soll primär bei allen öffentlichen Internetangeboten des Gemeinwesens Anwendung finden, also beispielsweise in Bereichen wie eGovernment, eVoting, usw. Der vorliegende Standard gibt Behörden und weiteren Anbietern öffentlich zugänglicher Informationen und Dienstleistungen die Möglichkeit, ihre Angebote im Internet nach einheitlichen Kriterien umzusetzen und damit gleichzeitig ihren gesetzlichen Auftrag zu erfüllen. Die Umsetzung dieser Richtlinien ermöglicht es, dass alle Nutzer auf das Internetangebot, unabhängig ihrer Einschränkungen, zugreifen können.

«Ein barrierefreier Zugang ist die Basis eines modernen Webportals»

SKR: Ein breit gefächertes Informationsportal mit einer grossen Vernetzung verschiedener Dienstleistungen steigert die Attraktivität für Gemeinde, Bürger und lokale Dienstleister. Welche Möglichkeiten gibt es hierfür, das Potenzial möglichst voll auszuschöpfen?

R.M.: Die neuen IT-Techniken machen es möglich, die «Blackbox Verwaltung» zu öffnen und beispielsweise durch Analysedaten die Wirklichkeit in der Gemeinde viel zeitnaher und besser erkenntlich darzustellen. Mit «eGovWeb» – der IT-Gesamtlösung für Städte und Verwaltungen – hat Ruf Informatik ein neues Angebot für die Informationsbereitstellung über das Portal geschaffen. Dieses gliedert sich in folgende Bereiche:

- Informationen der Verwaltung
- Informationen für nahestehende Institutionen (Gewerbe, Vereine, Feuerwehr usw.)
- Online-Schalter als funktionales Portal (Publikation, Transaktion)
- Zusammenarbeit (Kooperation)

Auch ein Gemeinde-Webportal lebt nur durch aktuelle Inhalte und einen echten Dialog mit seinen Bürgern, Vereinen, Gewerbe, Ausbildungsstätten, Sozialen Institutionen und den politischen Gremien. Diese können möglichst selbständig und ohne grosse Kenntnisse ihren Auftritt, den Veranstaltungskalender, aber auch Neuigkeiten einem breiten Publikum direkt auf dem Portal der Gemeinde zugänglich machen.

Durch moderne «Push» Möglichkeiten können Informationen von allen Gremien an die Bürger und das Gewerbe verteilt werden (SMS, RSS Feed etc.). Elektronische Newsletter können abonniert werden und auch sogenannte «Social-Media» wie Facebook und Twitter werden integriert.

Für die Verwaltung und die Exekutive bieten Kollaborationsdienste über dasselbe Portal eine Zusammenarbeit an Dokumenten und Projekten in frei definierbaren Gruppen (Kommissionen, Projektgruppen). Dabei erhalten diese Gremien einen sicheren Zugriff auf ihre Daten jederzeit und von überall her ohne spezielle Software.

SKR: Viele Bürger schätzen die Möglichkeit, Rechnungen mittels E-Banking zu bezahlen oder für regelmässig auftretende Gebühren E-Billing zu nutzen. Ökologische Aspekte sprechen ebenso für die papierlose Geschäftsabwicklung. Was für Lösungsansätze bieten Sie hierfür an?

R.M.: Je nach Lebenssituation der Bürger und Geschäftssituation von Unternehmen sollen alle Behördengänge (über 1'000 Verwaltungsprozesse, beispielsweise Adressänderung, Umzug, Bestellung eines Familienausweis oder einer Tageskarte) digital über ein Webportal an 24 Stunden, 7 Tage die Woche möglich sein. Diese müssen alle Vorgaben an Datenschutz erfüllen und ein Benutzer muss sich digital (via SuisseID) bei einer Gemeinde identifizieren können.

Eine vom Bürger im Online-Schalter initiierte Transaktion wird gleich abgewickelt, wie wenn der Bürger die Transaktion am Schalter der Gemeindeverwaltung beantragt. In der Verwaltung können die entsprechenden Daten medienbruchfrei verarbeitet werden. Dabei werden auch alle Arten von elektronischen Zahlungsmöglichkeiten berücksichtigt.

SKR: Die Ansprüche an die Gemeindeführung werden immer komplexer. Gemeindecockpits bieten hierfür Unterstützung und Entlastung für das Bewältigen der Aufgaben. Wie lassen sich Gemeindecockpits in den Webauftritt der Gemeinde integrieren?

R.M.: Das Gemeindecockpit ist in erster Linie ein Führungsinstrument für die Exekutive und Verwaltungskader. Es ist nicht öffentlich zugänglich. Daten (Finanzkennzahlen, Demografische Werte u.a.), die jede Gemeinde in ihren Systemen führt, werden aus den Branchenlösungen so aufbereitet, dass sie im Vergleich mit definierten Soll-Werten (Indikatoren) Abweichungen aufzeigen. In diesem Zusammenhang können weitere wichtige Kennzahlen (aus externen Quellen) in Form von Zahlenmaterial grafisch dargestellt und via sicherem Zugriff (SuisseID) der Exekutive über das gleiche «eGovWeb Portal» von Ruf Informatik zugänglich gemacht werden. Dies lässt den Führungskräften die Möglichkeit, den Handlungsbedarf frühzeitig zu entdecken und Massnahmen einzuleiten.

Allgemeine für die Öffentlichkeit bestimmte Kennzahlen, können ohne weitere Bearbeitung automatisch in das Portal einer Gemeinde integriert und publiziert werden.

Das Gemeindecockpit ist ein KTI-Projekt. Es entstand in Zusammenarbeit mit verschiedenen Pilotgemeinden, Fachhochschulen und Praxispartnern (Software-Anbieter). Ruf Informatik wird das Cockpit ab Frühling 2010 ins Angebot aufnehmen. Ziel ist es, mittleren und grösseren Gemeinden eine IT-Lösung kombiniert mit einem Beratungsangebot (Erarbeitung Leitbild und Indikatoren) zu verkaufen. Kleineren Gemeinden werden wir ein Light-Angebot unterbreiten.

SKR: Herr Michel, wir danken Ihnen bestens für dieses Gespräch.

Zur Person

Herr Roland Michel ist Verkaufsleiter und Mitglied der Geschäftsleitung der Ruf Informatik AG in Schlieren. Zuvor war er 15 Jahren in diversen Management Positionen im Verkauf und Marketing bei HP, Compaq und Digital tätig. In der IT-Branche wirkt er seit 21 Jahren. Er absolvierte ein Studium in Informatik, Nachrichtentechnik und Betriebswirtschaft.

Weitere Informationen: roland.michel@ruf.ch



**Ihre Partnerin für Zeitwirtschaft
und Zutrittsmanagement**

ZEIT AG
Timeware of Switzerland
www.zeitag.ch

ZEIT AG, Glockenstrasse 1, CH-6210 Sursee, Telefon +41 41 926 99 99

**Mit Sicherheit der richtige
Partner für professionelle
Videoüberwachung**

Technolice AG
Gewerbepark
5506 Mägenwil
Phone: 062 896 30 30
info@technolice.com
www.technolice.com

**TECHNO
LICE**
Security & Video Solution

