



Medienmitteilung vom 9. November 2017

ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften

Verwaltungen müssen bei der Digitalisierung Gas geben

Schweizer Verwaltungen riskieren, den Anschluss an die digitale Welt zu verlieren. Im Standortwettbewerb könnte dies für die Schweiz negative Folgen haben. Eine gemeinsame Studie von ZHAW und KPMG Schweiz benennt die Hürden bei der Umstellung auf eine «Digitale Verwaltung».

Virtual Reality, Blockchain, Artificial Intelligence, Smart Home – die Digitalisierung verändert und prägt unsere Gesellschaft und die Wirtschaft zusehends. Was aber bedeutet das für den Staat und seine Verwaltung? Warum tun sich diese schwer mit der digitalen Transformation und mit welchen Innovationen können sie den anstehenden Veränderungen begegnen?

Die «Digitale Verwaltung» steht vor grösseren Hürden

Nicht nur die Wirtschaft, auch die Schweizer Verwaltungen müssen die Digitalisierung an die Hand nehmen. Die Bevölkerung erwartet von beiden dieselben Dienstleistungen. Verschiedene Hürden erschweren die Umstellung auf eine «Digitale Verwaltung» jedoch signifikant, wie eine Studie des ZHAW-Instituts für Verwaltungs-Management in Zusammenarbeit mit KPMG Schweiz zeigt. Zum einen stossen entsprechende Projekte aus Kostengründen häufig auf Widerstand, weil sie zunächst mit hohen Investitionen verbunden sind, während der daraus erzielte Nutzen und die allfälligen Kosteneinsparungen erst später realisiert werden können. Zum anderen fordert das Nebeneinander von analogen und digitalen Dienstleistungen die Verwaltungen heraus – schliesslich darf niemand von staatlichen Leistungen ausgeschlossen werden, der nicht in der Lage ist, auf digitalem Weg mit der Verwaltung in Kontakt zu treten.

Perfektionismus blockiert die digitale Transformation

Eine weitere Herausforderung: Die strukturellen Rahmenbedingungen für eine digitale Verwaltung sind in der Schweiz äusserst anspruchsvoll. Rund 2'400 Gemeinden, 26 Kantone und der Bund haben sich abzustimmen und vier Landessprachen zu integrieren. Darüber hinaus leidet die Schweiz unter ihren Perfektionsansprüchen: «Häufig wird versucht, alle denkbaren Varianten eines Vorgangs zu digitalisieren. Die Projekte werden dadurch überladen, ihre Umsetzung wird gebremst oder scheitert ganz», wie die Autoren der Studie die Expertenansichten zusammenfassen. Die mit der Digitalisierung verbundene Innovationsdynamik



mik wird in der Wirtschaft nach dem Motto «fail fast» gelebt – Innovationsprojekte in Verwaltungen leben dagegen unter dem Druck von «fail never».

Wettbewerbsfähigkeit der Schweiz in Gefahr

Die digitale Transformation der Verwaltungen in der Schweiz ist eine der grossen Herausforderungen, welche die Politik, Gesellschaft und Wirtschaft in den nächsten Jahren gemeinsam zu bewältigen haben. Der in diesem Bereich teilweise bestehende Rückstand könnte nämlich die Wettbewerbsfähigkeit der Schweiz sowie den finanziellen Gestaltungsspielraum in absehbarer Zeit negativ beeinflussen. Erste Schritte in die richtige Richtung wurden in einzelnen Kantonen beispielsweise mit dem eUmzug (elektronische An- und Abmeldung bei der Gemeinde) oder der elektronischen Stimmabgabe gemacht. Jetzt gilt es, diesen Weg sicheren Schrittes weiterzugehen und damit nicht nur die Erwartungen der Bevölkerung zu erfüllen, sondern auch die Akzeptanz und Legitimität staatlicher Tätigkeiten zu erhöhen und die beschränkten Ressourcen effektiv und nachhaltig einzusetzen.

Agenda für die digitale Verwaltung Schweiz

Die Autoren schlagen eine Agenda für eine digitale Verwaltung vor. Diese besteht aus acht Punkten und fokussiert auf die konkreten Herausforderungen. An erster Stelle steht ein digitaler Gesellschaftsvertrag mit dem Ziel, das Gemeinwohl, die persönliche Entwicklung, die Bürgerbeteiligung sowie die digitalen Kompetenzen zu stärken. Eine koordinierte digitale Strategie ist mit höchster Priorität voranzutreiben. Der Rechtsrahmen soll nicht als «Verhinderer», sondern als Treiber die digitale Verwaltung gestalten und dabei den Datenschutz jederzeit gewährleisten. Der Veränderungsprozess in der Verwaltung ist kulturell, mittels Ausbildung von jungen Menschen sowie der Weiterbildung von Verwaltungsmitarbeitenden entsprechend den neu geforderten Kompetenzprofilen zu stärken. Ein Innovationspakt zwischen Staat und Gesellschaft, Wirtschaft und Forschung soll die digitale Transformation der Verwaltung unterstützen.

Die vollständige Studie steht im [Internet](#) zum Download zur Verfügung.



Fachkontakte

Prof. Dr. Caroline Brüesch, Professorin für Public Management,
ZHAW School of Management and Law, Telefon 058 934 68 01, E-Mail
caroline.brueesch@zhaw.ch

Dr. Alexander Mertes, Leiter Fachstelle Public Performance Management,
ZHAW School of Management and Law, Telefon 058 934 46 98,
E-Mail alexander.mertes@zhaw.ch

Medienkontakt

Juerg Hostettler, Medienverantwortlicher ZHAW School of Management and Law,
Telefon 058 934 46 63, E-Mail juerg.hostettler@zhaw.ch

ZHAW School of Management and Law

Die School of Management and Law (SML) ist eines der acht Departemente der ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Als erstes Wirtschaftsdepartement einer Schweizer Fachhochschule erfüllt die SML die hohen Standards der Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB) und zählt damit zu den besten 700 Business Schools weltweit. Die international anerkannten Bachelor- und Masterstudiengänge sowie zahlreichen Weiterbildungsangebote sind wissenschaftlich fundiert, interdisziplinär und praxisorientiert. Forschung und Beratung sind theoretisch fundiert und praxisnah, mit Fokus auf unmittelbare und effiziente Umsetzbarkeit. Der Leitsatz «Building Competence. Crossing Borders.» steht für hochstehende Aus- und Weiterbildung sowie Offenheit gegenüber der Welt. Die SML unterhält Kooperationen mit über 150 ausgesuchten Partnerhochschulen weltweit. Aktuell zählt die SML rund 4500 Studierende, knapp 2000 Weiterbildungsteilnehmende und über 500 Mitarbeitende.

www.zhaw.ch/sml
