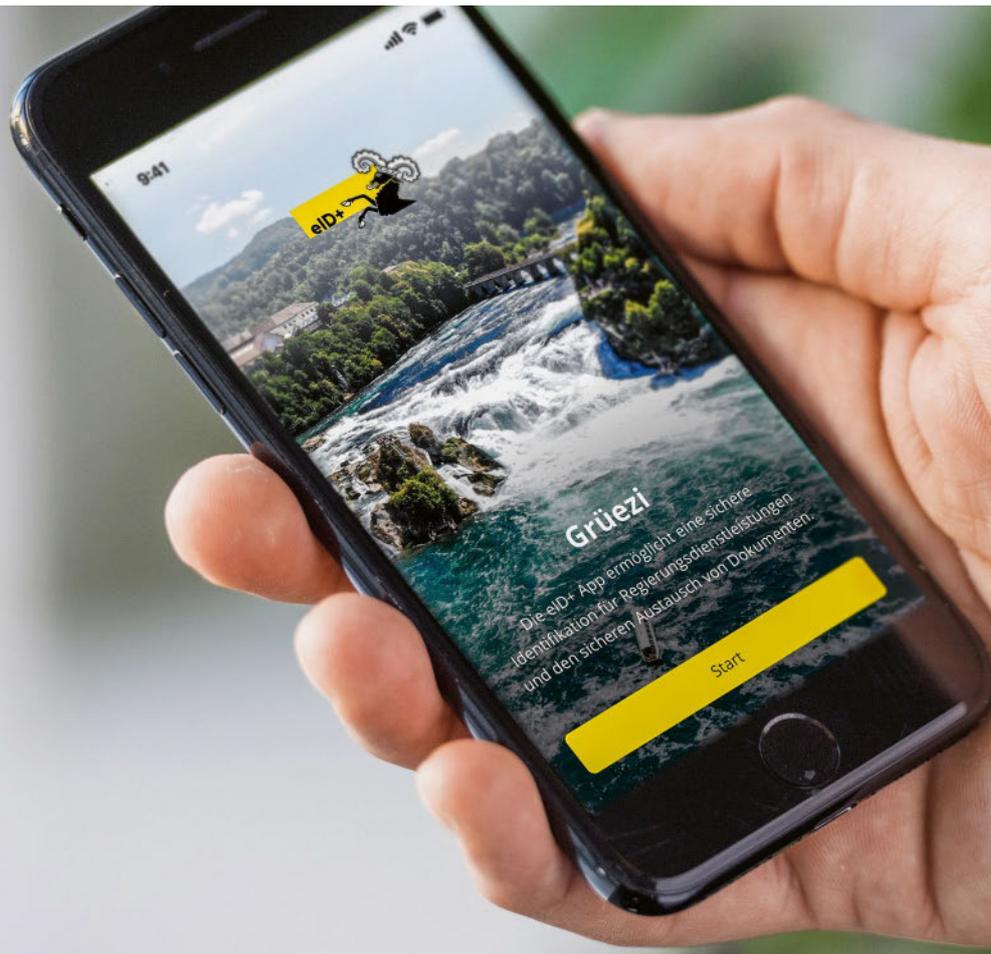


Jetzt heisst es «digital first» auf allen drei Staatsebenen

Wie weit ist die Schweiz im Bereich eGovernment? «In den letzten fünf Jahren hat sich einiges getan», sagt Alexander Mertes vom Institut für Verwaltungs-Management der ZHAW. Verschiedene Beispiele zeigen, dass es vorwärtsgeht.



Was die Digitalisierung von Behördenleistungen betrifft, hat die Schweiz lange Zeit wenig dynamisch gewirkt. In internationalen Rankings schnitt sie schlechter ab als andere im Standortwettbewerb relevante Staaten. Und dies, obwohl sie an sich über eine hervorragende Ausgangslage bezüglich technischer Infrastruktur, digitalem Zugang und Ausbildungsstand der Bevölkerung verfügt. Die öffentliche Verwaltung drohe den Anschluss an die digitale Welt zu verpassen, warnten Experten. «Der Rückstand kann die Wettbewerbsfähigkeit der Schweiz sowie den finanziellen Gestaltungsspielraum in absehbarer

Zeit negativ beeinflussen», heisst es in einer Studie der ZHAW (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften) und der KPMG von 2017. Die Behörden müssten grundlegend umdenken, befanden die Autoren. Es gehe nicht nur darum, Leistungen digital effizienter und kundenorientierter zu erbringen. Vielmehr müssten die bisherigen Geschäftsmodelle der Verwaltungen hinterfragt werden.

Schweiz «im vorderen Feld»

«Heute bewegt sich die Schweiz im vorderen Feld», sagt Alexander Mertes vom Institut für Verwaltungs-Management

der ZHAW, der an der zitierten Untersuchung mitgearbeitet hat. «Es hat sich einiges getan.» In einer von den Vereinten Nationen (UN) unter 193 Ländern durchgeführten Analyse belegte die Schweiz vor zwei Jahren den 15. Platz. «Die Politik hat Schwächen erkannt und bemüht sich, diese zu verbessern», stellt der ZHAW-Dozent fest.

«Digital first» auf allen drei Ebenen

Im November hat der Bundesrat Eckwerte für die E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 gutgeheissen. Nun gilt der Grundsatz «digital first». Bund, Kantone und Gemeinden sollen bei der

Seit 2018 können sich die Bewohner des Kantons Schaffhausen eine elektronische Identität einrichten. Einmal registriert, gelangen sie ohne zusätzliche Logins und Passwörter zu den Dienstleistungen der Verwaltung. Über das Handy kann man sich beispielsweise einen Betreibungsregisterauszug bestellen oder sich beim Arbeitsamt anmelden.

Bild: zvg



im Kanton Zürich, sprach gegenüber Radio SRF von einem Meilenstein. Es sei wichtig, dass man sich über alle drei föderalen Ebenen auf Grundzüge verständigt habe. Nun müsse man stärker zusammenarbeiten und vermehrt die Perspektive des Nutzers einnehmen. Der analoge Weg bleibt daneben bestehen. «Der persönliche Kontakt am Schalter wird sehr geschätzt», sagt Alexander Mertes. Dass der Bundesrat an diesem Kanal festhalte, senke die Gefahr, dass Teile der Bevölkerung abgehängt würden. Damit verfolge er eine andere Strategie als Dänemark und Estland, die «digital by default» praktizierten und damit standardmässig auf digitale Lösungen setzten.

Verspätet und nur partiell

Dass die öffentliche Hand ihre Leistungen analog zufriedenstellend erfüllt, ist ein Grund, warum die digitale Transformation hierzulande verspätet eingesetzt hat. «Es besteht kein unmittelbarer Druck nach Veränderungen», sagt Mertes. Hinzu kommt, dass der finanzielle Nutzen kurzfristig nicht erkennbar ist. Im Gegenteil: Das Nebeneinander von digitalen und analogen Prozessen wird als finanzielle Mehrbelastung wahrgenommen. Politische Vorstösse haben es entsprechend schwer, Mehrheiten zu finden. Als Hürden erweisen sich daneben strukturelle und organisatorische Faktoren. So erschwert der Föderalismus einheitliche und durchgängige Lösungen. Die Bestimmungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit unterscheiden sich beispielsweise von Kanton zu Kanton. Weil Verwaltungen stark von der politischen Ebene abhängen, benötigen Veränderungsprozesse mehr Zeit als in einem privaten Unternehmen.

«Einzelne Städte und Kantone sind von sich aus vorangegangen», sagt Mertes. Sie hätten Pionierarbeit geleistet. An den Ergebnissen könnten sich nun kleinere Gemeinden, denen das Geld für eigene Projekte fehle, orientieren. Als Beispiel nennt Mertes eUmzug. Das Online-Portal, auf dem man Adressänderungen melden kann, ist vom Kanton Zürich entwickelt worden und kann inzwischen in weiten Teilen des Landes genutzt wer-

den. Als besonders innovativ fallen daneben die Städte Zug und Zürich sowie der Kanton Schaffhausen auf (siehe nächste Seite).

Widerstand auf politischer Ebene

Auf nationaler Ebene fehlen nach wie vor sogenannte Basisdienste. Dazu zählen eine elektronische Identität und eine elektronische Signatur, welche Voraussetzung für viele digitale Angebote sind. Die Politik ist daran, die dafür nötigen gesetzlichen Grundlagen zu schaffen. Sie stösst allerdings auf Widerstand, wie die Unterschriftensammlung für ein Referendum gegen eine nationale eID zeigt. Nachholbedarf sieht Mertes zudem bei der Anbindung ländlicher Gebiete ans Breitbandnetz. «Indem man in Infrastruktur investiert, kann man die digitale Entwicklung stark beschleunigen», sagt er. Gerade in abgelegenen Regionen seien dafür Kooperationen nötig. Als Nachteil erwähnt er die vergleichsweise hohen Handy- und Internetkosten, welche mit der geringen Zahl der Netzbetreiber zu tun haben. Was den Ausbau der 5G-Technologie betrifft, schneidet die Schweiz hingegen vergleichsweise gut ab. «Da geht es bei uns schneller voran als in anderen Staaten.»

Neue, komplexere Aufgaben

Ebenso positiv fällt auf, dass digitale Kompetenzen im Bildungssystem wichtiger geworden sind. Die Lehrpläne der Schule sind angepasst worden; Hochschulen bilden entsprechende Aus- und Weiterbildungen an. «Die Nachfrage ist da», stellt Alexander Mertes fest, der im CAS Digitale Verwaltung unterrichtet. Viele Behörden seien bereit, in die Schulung ihrer Mitarbeitenden zu investieren. Diese seien zurzeit stark gefordert. Sie müssten neue digitale Leistungen erbringen und interne Prozesse überarbeiten. Automatisierung werde ihnen zwar einfache Tätigkeiten abnehmen, es kämen jedoch neue, komplexere Aufgaben hinzu. «Sie müssen sicher nicht befürchten, von der Technik ersetzt zu werden.»

Eveline Rutz

Bereitstellung von Informationen und Diensten den digitalen Kanal priorisieren. Peppino Giarritta, Präsident des Planungsausschusses von eGovernment Schweiz und Leiter Digitale Verwaltung

Anzeige



PRIVATE SPITEX – BEZUGSPFLEGE FÜR MEHR WOHLBEFINDEN

- Immer mit gleicher Person zur gleichen Zeit vor Ort.
- Für Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung.
- Mit kantonaler Betriebsbewilligung.
- Von Krankenkassen anerkannt.
- Qualitätsstandards gleich wie die öffentliche SpiteX.

Gratisnummer 0800 500 500

ASPS
SPITEXPRIVEE.SWISS

Verband der privaten SpiteX.
250 Mitglieder schweizweit.

www.spitexprivee.swiss