

Vom Periodensystem der E-Government-Elemente – Bericht vom E-Government-Symposium Romand

Wie kam dieser Titel zustande? Im Hörsaal der Universität Neuenburg, in dem am 8. Mai 2015 das E-Government-Symposium Romand über die Bühne ging, hängt ein grosses Wandbild mit dem Periodensystem der Elemente. Unter anderem wird auch Naturwissenschaft im Haus gelehrt. Das Unigebäude – relativ modern – ist wunderbar gelegen. Bereits zum vierten Mal findet das Symposium statt und wird zur festen Grösse in der E-Government-Event-Landschaft Schweiz.



Prof. Dr. Konrad Walser
Dozent/Senior Researcher
Fachbereich Wirtschaft
Berne Fachhochschule
konrad.walser@bfh.ch

Ein Motto oder einen speziellen Titel kennt das Symposium nicht. Den Deutschschweizer erstaunt zunächst, dass die Themen erfrischend andere sind als etwa an den Veranstaltungen in Bern. Logischerweise ist der Kanton Neuenburg als Host der Symposiums, das jedes Jahr in einem anderen Kanton stattfindet, gut vertreten auch unter den Referierenden. Der Chef des Bundesamtes für Statistik trägt anstelle der Leiterin von E-Government Schweiz ad interim die Neuerungen der E-Government-Strategie vor. Aus strategischer Sicht wird einiges anders. Bund und Kantone, so der Plan, sollen je 50 Prozent zu den E-Government-Kosten seitens Geschäftsstelle E-Government Schweiz beitragen. Gespannt wartet man darauf, ob die Kantone hier mitziehen und -tragen. Da und dort hört man es diesbezüglich rumoren. Zu Beginn des Symposiums spricht die Kanzlerin des Kantons Neuenburg Séverine Despland über die Entwicklungen bis ins Jahr 2020. Das Portal feiert notabene dieses Jahr sein zehnjähriges Bestehen. Die Guichet-Unique-Entwicklung – so zeigte sich auch in anderen Referaten – geht unvermindert weiter.

Der Guichet Unique wird konkret demonstriert, unter anderem mit dem elektronischen Baugesuch, basierend auf der CAMAC-Lösung, oder auch mit einem Gesuch für das Halten wilder Tiere (sic!). Der Präsentator macht ein eigentliches Rollenspiel. Er setzt sich dazu tatsächlich verschiedene Hüte auf. Neben ihm arbeitet sein Kollege als Verwaltungsmitarbeiter parallel auf einem anderen Bildschirm emsig mit. Da geht was. Viele Schweizer Kantone und Gemeinden könnten sich vom Guichet-Unique-Elan und dessen Konzeption einiges abschauen; wir hätten in der Schweiz einige E-Government-Probleme weniger. Oder anders: einmal bauen und verschiedene Male wieder brauchen.

Ein weiteres Neuenburger Thema: die elektronische Schule. Ich präsentiere meine Noten künftig elektronisch auf dem Tablet zuhause Herr und Frau Papa und Mama. Ja, die Schule der Stadt Neuenburg ist weit mit dem E-Government.

Die gute Nachricht folgte dann von Cap Gemini – bei der Präsentation des EU-Benchmarkings zum E-Government. Auch die Schweiz wurde in den Vergleich miteinbezogen. Und sie scheint im E-Government Fortschritte zu machen. An den Sachverhalten, die zum

Beispiel noch 2001 im EU-Benchmarking vorgekommen sind (Ist eine Government-Website vorhanden?), sieht man die massive Entwicklung. Heute berichtet man über Usability und Servicenutzungen etc. Natürlich durfte auch die Maxime nicht fehlen, dass das papierlose Büro noch immer das Ziel ist! Die Schweiz ist auf dem 19. Platz im internationalen Vergleich. Sie entwickelt sich im E-Government offensichtlich prächtig. Dazu vom Verfasser ein Kompliment unter anderem an E-Government Schweiz. Spitzenreiter sind die nordischen Länder. Die Untersuchung war Life-Event-orientiert, das würde man auf Deutsch wohl als Lebenslagen-orientiert bezeichnen. Zum Schluss reichte die Zeit nicht mehr für ein Video zur Gemeinde Obermatten und zu deren Facebook-Präsenz.¹

Ebenfalls interessant waren die Ausführungen zur Elektronisierung des Neuenburger Strassenverkehrsamtes. Es wurde mit den zwei Zielgruppen 1) Partner und Kunden und 2) Mitarbeitende gearbeitet. Besonders spannend ist das gezielte Management der Kanäle (Telefon, Guichet physique, Courrier, Courrier postale, Site Internet), über die man mit den Kunden kommuniziert. Das Strassenverkehrsamt versucht, die Kanäle strukturiert zu managen und deren Nutzung zu steuern. Darüber hinaus wird an den Kosten gearbeitet, die durch die Kommunikation mit den Kunden entstehen.

Einmal mehr wurde von einer grossen Gemeindefusion im Val de Ruz berichtet. Dies erfolgte mit einem «toughen» Zeitplan und mit der Schilderung des pragmatischen Vorgehens. Die Fusion wurde nicht perfektionistisch durchgeführt. Es war wahrlich ein spannendes und mit grossem Impetus gehaltenes Referat mit einer Kernbotschaft: Der Kunde ist ins Zentrum zu stellen. Ein innovatives Öffnungszeitenkonzept wurde lanciert. Auch da gilt: Ziel ist die «sans papiers» funktionierende Verwaltung.

In den Pausengesprächen erfuhr man, dass die Westschweizer Kantone mit wenigen Ausnahmen keine intensiveren Zusammenarbeiten im E-Government etc. kennen. Und zudem gehört zum E-Government-Ökosystem der Westschweiz auch ein eigenes Set an Unternehmen, von dem man in der Deutschschweiz eher weniger hört. Auch scheint die IT vielerorts noch selber gemanagt zu werden. Ähnlich wie im Gesundheitswesen scheint es, dass die Cantons de la Suisse Romande – respektive deren Verwaltungen – ein eher etatistisches Verständnis haben und daher gewisse Dinge einfach umsetzen, statt lange zu diskutieren und den föderalistischen Gedanken zu dominant werden zu lassen. Im Kanton Neuenburg kommt als Erfolgsfaktor sicher auch die Kantonsgrösse zum Tragen, die dem Guichet Unique zum Fliegen verhilft.

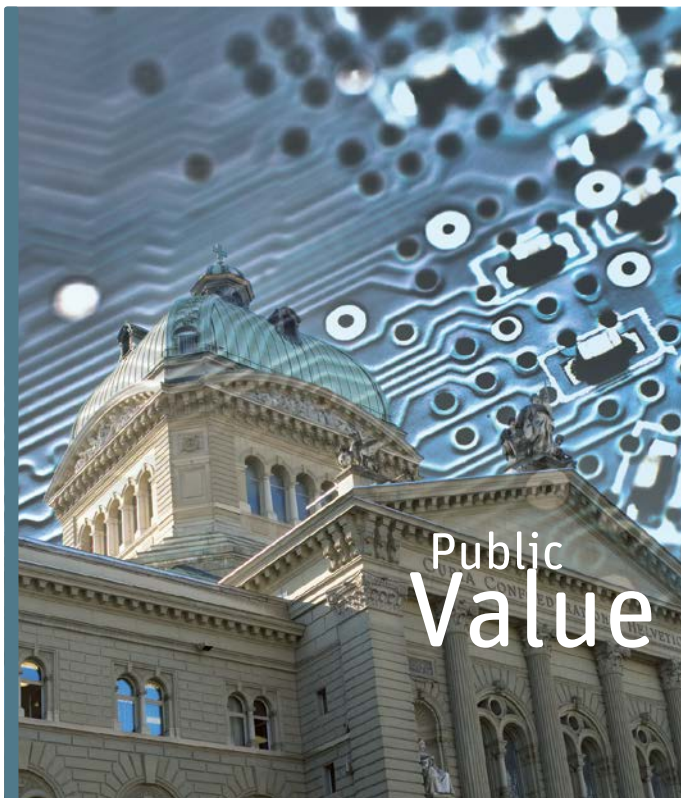
Natürlich war auch die elektronische ID ein Thema. In einem Pausengespräch wurde das Problem aufgeworfen, dass die eID im Grundsatz viel zu technisch diskutiert wird und viel zu wenig aus

der Perspektive derer, die sie nutzen sollten. Ändert sich das? Wir werden sehen.

Ein Round Table am Morgen beschäftigte sich mit der Frage der elektronischen Rechnung. Dies ist zwar kein zentraler E-Government-Service, sondern eher ein Supportservice, den man auf ganz unterschiedliche Weise angehen kann. Jedoch handelt es sich um ein wesentliches Thema, das man auch in der deutschen Schweiz unbedingt verstärkt angehen muss. Auch hier: Die Usability ist die grosse Herausforderung zur Realisierung der E-Rechnung, die zweite Herausforderung stellt hier analog zur eID die Überwindung der vielen applikatorischen und organisatorischen Silos dar.

Au revoir Neuchâtel et à la prochaine au Valais!

¹ Vgl. hierzu: <https://www.youtube.com/watch?v=e91c0mWP960> (Aufruf per 17.5.2015).



E-Gov Fokus 2/2015 E-Democracy – Neue Formen der Partizipation

Freitag, 6. November 2015
Rathaus Bern



e-government.bfh.ch