

Vom eGov zum WeGov.

Das Internet als Reformmotor der Verwaltung? Zwei Schlüsselfaktoren:

1. Die massgeblich von den eGov Programmen induzierte Veränderung unserer Verwaltungskultur auf allen Ebenen, ihre Oeffnung und Kundenorientierung, verbunden mit der Bereitschaft, neue Partnerschaften und Aufgabenteilungsmodelle mit Dritten einzugehen.
2. Der Wandel des Internets von der Informationsplattform zur Kommunikations und Innovationsplattform.

Verwaltungsmodernisierung.

Die eGovernment Programme wirken. Die Voraussetzungen für eine schlanke, schlagkräftige Hochleistungsverwaltung, welche rund um die Uhr einfach zugänglich ist und transparent, verantwortlich und vernetzt handelt, wurden geschaffen. Eine wichtige Komponente dabei war die Beschleunigung und Zusammenführung fragmentierter Geschäftsprozesse, welche durch die elektronische Geschäftsabwicklung möglich wurde. Mit dieser Integration verbunden ist eine umfassende Modernisierung und eine Vernetzung der Verwaltungen auf allen Stufen.

Der E Government Fortschritt wird im Rahmen eines Controlling-Modells, welches vom nationalen Steuerungsausschuss verabschiedet worden ist, gemessen. Gemessen wird der wirtschaftliche und qualitative Nutzen unter dem Gesichtspunkt der Modernisierung (Zugang, Transparenz, Image, Hürdenabbau etc.), die Finanzwirksamkeit (Einsparungen und Erträge im Verhältnis zu den Investitions- und Betriebskosten), die Prozessoptimierung (beschleunigte Abläufe, weniger Medienbrüche und Verwaltungsgänge) und die Qualitätssteigerung (bessere Resultate, Verfügbarkeit und Benutzerfreundlichkeit).

Die Unternehmen wollen den Verkehr mit der Verwaltung möglichst unkompliziert in ihre Geschäftsprozesse integrieren und die Bürgerinnen und Bürger den Behördengang in ihr persönliches Lebensumfeld. Und beide, Unternehmen und Private, wollen mit dem Staat nicht möglichst viel, sondern möglichst wenig zu tun haben. Das ist nur online zu schaffen und die Fortschritte werden auch wahrgenommen.

Die im eGov Portfolio des Bundes aufgelisteten Vorhaben betreffen alle Staatsebenen. 4/5 davon haben direkt messbare Auswirkungen auf die

Kantone und Gemeinden. 60% der Investitionen fließen als Mandate und Bestellungen in die Privatwirtschaft.

Im Verlauf der letzten Jahre hat die Interoperabilität zwischen den verschiedenen Staatsebenen stark zugenommen. Einheitliche Standards sind die Regel und auch die Datenschutzrichtlinien werden praktisch unisono befolgt.

Das Beispiel SuisseID. Vom Staatssekretariat für Wirtschaft zusammen mit Partnern aus der Privatindustrie im Rahmen der dritten Stufe konjunktureller Stabilisierungsmassnahmen lanciert. Das Prinzip „SuisseID“ ist dabei Sinnbild für die ganze eGovernment-Strategie: Der Staat diktiert die Anwendung nicht. Aber er schafft einen ersten standardisierten elektronischen Identitätsnachweis, der für die gesamte Schweiz gültig ist und eine sichere Authentifizierung ermöglicht. In den Kantonen St. Gallen und Thurgau beispielsweise können Steuerpflichtige damit online Einsicht in ihr Steuerkonto nehmen und Zahlungsvereinbarungen mit der Steuerbehörde abschliessen. Auf Gemeindeebene können damit etwa Umzugsmeldungen abgewickelt, Zivilstandsänderungen erfasst oder gewerbepolizeilichen Bewilligungen erwirkt werden. Auch auf Bundesebene ist die Palette der Anwendungen kräftig am wachsen. Wer einen Strafergistauszug benötigt, macht das heute mit der SuisseID. Landwirte können damit ihre persönlichen Agrardaten online verwalten und ab Ende Jahr wird das Einreichen von Betreibungsbegehren und das Einholen Betreibungsakünften damit online möglich. Ab Mitte 2011 werden die Unternehmen ihre Mehrwertsteuer-Abrechnungen mit SuisseID online einreichen können. Überall wo qualifizierte Schriftlichkeit gefordert ist, bietet sich die SuisseID an.

Das Beispiel Geodatenportal des Bundes www.geo.admin.ch. Die orts- und raumgebundenen Informationen der Schweiz sind öffentlich zugänglich und verwertbar. Von den klassischen Landschafts-, Verkehrs- und Siedlungsdaten, dem Inventar der historischen Verkehrsrouten und dem Verzeichnis der Wanderwege, den Daten zur Erdbebenvorsorge und zur Gletscherwanderung, bis zu den Laichplätzen der Fische und den Wildtierkorridoren. Das Geodaten Portal wurde vom Bundesamt für Landestopografie als Cloud Lösung zusammen mit Amazon Web Services realisiert. Zugriffsspitzen sind damit kein Problem mehr; die Kapazität passt sich nahtlos den Kundenbedürfnissen an.

Die Moderne zeigt sich ganz generell in veränderten Beziehungen von Wirtschaft, Gesellschaft und Verwaltung. Die Wechselwirkungen sind gezielter und intensiver, die Abläufe und Leistungen transparenter. Die

Partizipation und Zusammenarbeit über Organisations- und Bereichsgrenzen und zwischen öffentlichem und privatem Sektor wird zum Normalfall. Ein Beispiel dafür ist etwa das kürzlich von der Regierung und Vertretern der Wirtschaft gemeinsam geschaffene eEconomy Board. Die Schweiz weist pro Kopf den weltweit höchsten IKT Aufwand aus und der direkte Anteil der Industrie am Bruttoinlandprodukt beträgt rund 20 Milliarden Euro. Das neue «eEconomy Board» hat die Aufgabe, Impulse zu geben, Prioritäten zu setzen, Projekte anzustossen und den Wissenstransfer zwischen den wichtigsten Akteuren zu gewährleisten.

Insgesamt würde ich die Schweizer Verwaltung im Dreieck Leistungsfähigkeit, Kohäsionsvermögen und Innovationskraft als durchaus wettbewerbsfähig bezeichnen.

Web 2.0

Im Gleichschritt mit der Verwaltungsmernisierung hat das Internet echte, breite Transaktions- und Mitwirkungskapazität erreicht.

Wie können und sollen sich die Behörden in der neuen Kommunikations- und Informationswirklichkeit, im Mitmach-Web, positionieren?

Wie die sozialen Medien politisch erfolgreich genutzt werden können, hat der Präsidentschaftswahlkampf von Barack Obama eindrücklich gezeigt. Andererseits wurde uns vor einem Jahr in Teheran demonstriert, dass Twittern allein keinen Regimewechsel herbeiführen kann.

Unsere Referendumsdemokratie kannte neben den traditionellen politischen Vereinigungen schon immer auch themenbezogene temporäre Initiativen. Doch mit Hilfe der modernen Kommunikationstechnologie kann heute quasi aus dem Stand eine Referendumsmacht entstehen. Nicht nur in Stuttgart.

Aber auch intern stellen die sozialen Medien eine Herausforderung dar und der Umgang damit läuft in vielen Unternehmen keineswegs widerspruchsfrei ab. Braucht es neue Verhaltensregeln und Führungsrichtlinien? Kann sein. Der Schweizer Bundesrat hat anfangs Jahr die verwaltungsinterne Facebook Nutzung gar verboten und den Seitenzugang gesperrt. Natürlich wurde das Verbot flugs per Smartphone umgangen. Hoffentlich wird die Sperre bald auch formell wieder aufgehoben. Denn sie setzt ein falsches Zeichen. Vogel Strauss Politik war noch nie das richtige Mittel. Vielmehr müssen Regierung und

Verwaltung den Ball aufnehmen und das soziale Spielfeld proaktiv betreten. Wenn auch nur, um den Anschluss nicht zu verpassen. Denn die sozialen Medien sind keineswegs die Endstation, sondern nur der Umsteigebahnhof zum nächsten Megatrend.

AOL, Yahoo und Google öffneten in den 90er Jahren die Büchse des Wissen und gaben uns die Suchmaschine um uns darin zurecht zu finden. Als 2003-04 der von den Benutzern generierte Content auf Seiten wie MySpace und Youtube explodierte, schoben Twitter, Facebook, LinkedIn, Digg und Co. der Flut einen sozialen Filter vor. Seither organisieren uns unsere „friends“ die Information. Heute wo jeder Facebooker im Schnitt etwa 130 Freunde hat, steht auch dieser Filter kurz vor dem Bersten und die nächste Welle wartet schon um die Ecke: Sie heisst Individualisierung.

In Bälde werden nicht mehr wir die Information suchen, sondern wird die Information uns finden. Hoch selektiv und wunderbar abgestimmt auf unser Profil bzw. den Abdruck, den wir bei jeder Bewegung hinterlassen (im Internet, im Bus, am Mobiltelefon, im Supermarkt, überall). Schon heute poppen am PC Poker- oder Pornoseiten keineswegs zufällig auf und nur nebenbei gesagt gibt es etwa in London schon mehr Überwachungskameras als Einwohner.

Schlussbemerkungen