



Berner Fachhochschule

Kompetenzzentrum Public Management und E-Government

Fachzeitschrift «eGov Präsenz»
Ausgabe 1/2008

Geschäftsprozesse und SOA

«eGov Präsenz»

«In Brüssel nachgefragt ...» – Interview
mit EU-Kommissarin Viviane Reding

ICTswitzerland-Präsident Stefan Arn:
«Mehr Unternehmertum in der Bundesverwaltung!»

E-Government-Pionier Arthur Winter:
Österreichs Erfolge, Herausforderungen und Visionen

Mit Unternehmergeist an die Spitze!

Reinhard Riedl



Prof. Dr. Reinhard Riedl
Herausgeber «eGov Präsenz»,
Leiter Kompetenzzentrum
Public Management und
E-Government
reinhard.riedl@tph.ch

Liebe Leserin, lieber Leser

Fast jedes Jahr schneidet die Schweiz im europäischen E-Government-Benchmarking schlechter ab. Der Grund ist simpel: Es nehmen mehr Länder daran teil. Immerhin scheint jetzt die Talsohle erreicht. Die Hoffnung besteht, dass im nächsten Vergleich ein Platz unter den besten 30 knapp gehalten werden kann. Im Skiweltcup gäbe das noch Punkte. Doch wieso schneidet ein Land, das sowohl bezüglich der Behördenqualität als auch bezüglich der wirtschaftlichen und privaten IT-Nutzung zu den besten der Welt zählt, bei der IT-Nutzung in der Verwaltung so schlecht ab?

Stefan Arn, der Präsident von ICTSwitzerland, lobt im Interview in dieser Ausgabe das schlechte Abschneiden als Ausweis von Sparsamkeit. Beim letzten E-Government-Symposium hörte man oft die Meinung, dass die Benchmarking-Studie wenig aussagekräftig sei, weil die angewandte Methodik die Schweiz benachteilige. Trotzdem wurde bei der politischen Podiumsdiskussion zuversichtlich prophezeit, die Schweiz werde bald den Benchmarking-Spitzenreiter Österreich überholen. Dieses Ziel soll mit der Implementierung der E-Government-Strategie Schweiz erreicht werden – mit gut drei Dutzend gesamtschweizerischen E-Government-Projekten und mit grosser Sparsamkeit: Geld gibt es dafür vom Bund keines.

Behörden als Generalunternehmer

Die federführenden Behörden haben die Aufgabe bekommen, kreative Geschäftsmodelle zur Finanzierung zu erfinden. Dabei stehen ihnen ein politisches Steuerungsgremium mit zwei Bundesratsmitgliedern und ein Expertenrat aus Behördenpraktikern beratend zur Seite. Die Wissenschaft ist im Expertenrat durch den New Public Management-Spezialisten Prof. Dr. Kuno Schedler vertreten, die Wirtschaft durch den CEO von le-shop, Christian Wanner. Anders als in Österreich oder Deutschland hat man sich gegen eine operative Führung durch einen CIO

und den Aufbau eines grösseren Spezialisten-Teams entschieden, weil man auf die Selbstorganisation und die Fach- und Führungserkenntnisse der Regierungsmitglieder setzt.

Das ist köhn konzipiert. Immerhin wird die legendäre Charakterisierung eines sehr prominenten, nationalen CIO durch einen nicht minder prominenten Super-Chefbeamten «Wir nennen ihn unseren Elektriker» (O-Ton bei der Europäischen Ministerialkonferenz in Lissabon) in Zukunft in der Schweiz zwei leibhaftige Bundesratsmitglieder ehren. Diese Aussicht hat Charme, ist aber mit Risiken verbunden.

Der «billigbessere» Staat

Das Beispiel FinanzOnline des «Europameisters» Österreich zeigt exemplarisch, dass in der ausländischen Praxis ein ganz anderes Sparprinzip bislang die überzeugendsten Erfolge zeitigte: Der damalige Finanzminister befahl die Reduktion der Personalkosten und die Einsparung von über 1000 Mitarbeitenden. Einzige Möglichkeit, die Vorgaben einzulösen, war der Einsatz von Internettechnologie. Das Ergebnis ist ein Exempel für den «billigbesseren» Staat dank Investition in moderne Technologien: Die österreichischen Finanzbehörden bieten nun bessere Leistungen zu weniger Kosten (siehe Interview mit Sektionschef Dr. Winter). Personaleinsparung ist zusammen mit der Aufwandsminderung für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen ein Hauptziel des modernen E-Government. Grosse Erfolge konnten bisher auch im Ausland nur durch radikale Orientierung an den Bürgerbedürfnissen oder durch gezielte Investitionen in die Produktivitätssteigerung erzielt werden. Investitionen durch grosszügige Ratschläge zu ersetzen, hat sich hingegen weniger bewährt. Allerdings stellt die vom Bundesrat beschlossene Zuweisung von unternehmerischen Aufgaben an Behörden einen interessanten neuen Weg dar. Hat er Erfolg, ist der Schweiz als Vorreiterin eines neuen Behördenunternehmer-Modells internationaler Beifall sicher.

Erfolgsfaktor ganzheitliche Professionalität

Erfolg setzt aber professionelles, transdisziplinäres Programmmanagement voraus, insbesondere das Beachten der Erfolgsfaktoren:

- Rechtzeitige Schaffung gesetzlicher Grundlagen (basierend auf Architektur-Grundsatzentscheidungen).
- Klare Konzepte für den Umgang mit Legacy-Systemen und der rechtlichen, prozessualen und technischen Heterogenität.
- Dediziertes Projektrisiko-Management und externes Projekt-Auditing.
- Konsequentes Qualitätsmanagement bis hin zu den Endprodukten und engagiertes Deployment der entwickelten Lösungen.
- Unnachgiebiger Fokus auf der Vereinfachung von Arbeitsmethoden und Ablaufstrukturen.
- Konsequentes Einführungsmanagement, das bewusst persönliche und organisatorische Lernkurven fördert.

Ich habe die Sorge, dass man mehr von den Marketingpraktiken anderer Länder lernt als von deren tatsächlichen Erfolgen und Misserfolgen. Vor allem Produktqualität, Deployment und Prozessadaptation haben sich im Ausland oft als Achillesferse erwiesen. Überdies hat die Schweizer Behördenheterogenität wahrhaft europäische Ausmasse, und viele Legacy-Systeme befinden sich hierzulande in schlechtem Zustand – nicht, weil die Computer verrostet sind, sondern die Software instabil läuft.

Das Subsidiaritätsprinzip steht zwar im Einklang mit den Designprinzipien von verteilten Computersystemen – Kleinstgemeinden würden sogar am meisten von einer E-Government-Service-Infrastruktur profitieren –, aber die effektive Nutzung der neuen technologischen Vereinfachungsmöglichkeiten verlangt trotzdem eine Adaptation der aktuellen Subsidiaritätsarchitektur. Das gewaltige Sparpotenzial kann nur genutzt werden, wenn Recht, Technik und Management als gleich wichtig angesehen und gemeinsam weiterentwickelt werden. Da stellt sich schon die Frage: Ist es überhaupt notwendig, in E-Government zu investieren? Sind wir nicht reich genug, um auf die Kosteneinsparungen zu verzichten? Birgt schlechtes E-Government nicht auch grosse Risiken?

Ziel ist staatliche Stabilität

Es stimmt, die Risiken sind hoch. Es geht aber auch um viel: Ziel des E-Government ist es nicht, das Internet mit Staatsportalen und auch nicht die Amtsstuben mit

«eGov Präsenz» 1/08

Magazinteil

Leitartikel

1 Mit Unternehmergeist an die Spitze!

Reinhard Riedl, Herausgeber, Leiter Kompetenzzentrum Public Management und E-Government

Call for Papers

3 «eGov Präsenz» 2/08: Shared Services und Outsourcing

Zu dieser Ausgabe

6 Geschäftsprozesse und SOA in der öffentlichen Verwaltung

Raphael Scherrer, Chefredaktor, Kompetenzzentrum Public Management und E-Government

7 Die Autorinnen und Autoren dieser Ausgabe

Interview

8 «In Brüssel nachgefragt ...» EU-Kommissarin Dr. Viviane Reding

Viviane Reding, EU Commissioner for Information Society and Media

12 «Mehr Unternehmertum in der Bundesverwaltung!»

Stefan Arn, Präsident von ICTSwitzerland

18 «Die Stadt Zürich will kunden- und ressourcenorientierter werden»

Elmar Ledergarber, Stadtpräsident von Zürich

22 E-Government in Österreich: Status, Visionen und Herausforderungen

Arthur Winter, Leiter der Sektion für Informationstechnologie im österreichischen Bundesministerium für Finanzen

Kolumne

16 «Aus anderer Warte» Steilvorlage: Euro 08 und SOA

Jürg Römer

28 Die Kunst, ein Auto zu bauen

Josef Makalm

Veranstaltungen

30 E-Government-Symposium 2007

Thomas Jarchow - von Büren

32 E-Gov Fokus «Geschäftsprozesse und SOA»

Raphael Scherrer

34 E-Société fabriquée en Suisse

Alessia C. Neuroni et Alain Sandoz

36 Prestigedenken als Motor – ein Bericht von der 4. E-Government-Ministerkonferenz in Lissabon

Peter Koval und Reinhard Riedl

38 e-CITES – eine Win-win-Situation für Wirtschaft und Verwaltung –

Diplomauszeichnung an den European eGovernment Awards 2007 in Lissabon

Mathias Lörtscher

E-Gov-Strategie Schweiz

41 E-Government Schweiz: Startschuss zur Umsetzung der Strategie

Jean-Jacques Didsheim

E-Gov EU

42 Europäisches E-Government 2005-2007: Bestandesaufnahme von «good practices» und der Implementierungsfortschritte des i2010-E-Government-Aktionsplans

Sami Hamida

Die Autorinnen und Autoren dieser Ausgabe



Adrian Blöchlinger
Bundesamt für Justiz,
Fachbereich Rechtsinformatik



Alexandra Collin
wissenschaftliche Assistentin,
Universität St. Gallen, Institut
für Öffentliche Dienstleistungen und
Tourismus



Dr. Martin Dahinden
Botschafter,
Direktor im Eidg. Departement
für auswärtige Angelegenheiten



Dr. Jean-Jacques Didisheim
Beisitzerleiter E-Government,
Informationsstrategieorga Bund



Alain Gaschen
Eidg. Departement für auswärtige
Angelegenheiten



Dr. Lars van der Grinten
Projektleiter, Kompetenzzentrum
Rechenzentrum Norderheim



Sami Hamida
wissenschaftlicher Mitarbeiter,
Kompetenzzentrum Public
Management und E-Government



Frank Holmer
Projektleiter,
ctiq - Stadt Münster



Ralissa Hristova
wissenschaftliche Assistentin,
Universität St. Gallen, Institut
für Öffentliche Dienstleistungen und
Tourismus



Till Janzer
wissenschaftlicher Assistent,
Universität St. Gallen, MCM
Institute und SAP Research CEC
St. Gallen



Dr. Thomas Jarchow-von Büren
Forschungsdirektor,
Kompetenzzentrum Public
Management und E-Government



Peter Koval
wissenschaftlicher Mitarbeiter,
Kompetenzzentrum Public
Management und E-Government



Dr. E. Ulrich Kriegel
wissenschaftlicher Mitarbeiter,
Fraunhofer-Institut für Software- und
Systemtechnik in Berlin



Raphael Kunia
wissenschaftlicher Mitarbeiter,
Praktische Informatik der
Technischen Universität Chemnitz



Dr. Matthias Lörcherer
Bundesamt für Veterinärwesen,
Leiter GITES-Vollzugsbehörde



Marcel Luginbühl
Managing Consultant Public
Sector, IBM Schweiz



Josef Makold
Ministerialrat, Abteilungsleiter im
Bundesministerium für Finanzen,
Österreich



Dr. Igor Metz
Geschäftsführer Glue Software
Engineering AG



Willy Müller
Projektleiter IKT-Architekturen,
Informationsstrategieorga Bund



Dr. Alena C. Neuren
Forschungsdirektorin,
Kompetenzzentrum Public
Management und E-Government



Dr. Alexandre Hebs
Consultant, SPW2 Consult



Prof. Dr. Ulrich Reimer
Leiter angewandte Forschung und
Technologietransfer, Hochschule
für angewandte Wissenschaften
St. Gallen, Institut für Informations- und
Prozessmanagement



Doris Reisinger
Konsortialführerin im
Lise-Care-Projekt Dyonicos,
lise - consulting and
development gmbh, Österreich



Axel Richroth
Gesamtleiter eGovernment-
Dienstleistungsplattform, IT-Dienstleis-
tungs-zentrum Berlin



Michael Richter
Projektleiter IZBL, Senatverwaltung
für Bildung, Wissenschaft und
Forschung von Berlin



Prof. Dr. Reinhard Riedi
Herausgeber, Leiter Kompetenzzentrum
Public Management und
E-Government



Prof. Dr. Roland Ritsch
Leiter Kompetenzbereich Software-
Architekturen, Hochschule für angewandte
Wissenschaften St. Gallen,
Institut für Informations- und
Prozessmanagement



Prof. Dr. Jörg Rösner
Konsortialführerin im
Lise-Care-Studiengang
Wirtschaftsinformatik an der
Berliner Fachhochschule und
Präsident von eCH



Prof. Dr. Gudula Rüger
Professorin, Praktische Informatik
an der Technischen Universität
Chemnitz



Dr. Alain Sandoz
Valcan Technologies



Thomas Schild
IT-Architekt, IBM Schweiz



Christoph Schroth
wissenschaftlicher Assistent,
Universität St. Gallen, MCM
Institute und SAP Research CEC
St. Gallen



Dr. Konrad Walser
wissenschaftlicher Mitarbeiter,
Kompetenzzentrum Public
Management und E-Government



Silke Weiss
Projektleiterin, Bundesministe-
rium für Finanzen, Österreich



Hans Ulrich Wiedmer
Bundesamt für Landestopografie
swisstop/KBGS,
Leiter BOD Webinfrastruktur

«In Brüssel nachgefragt ...» EU-Kommissarin Dr. Viviane Reding

Commissioner Viviane Reding is one of the driving forces behind the EU Commission's ICT support programmes. She believes that ICT is the foundation of a modern economy and an important source of innovation. She is committed to everyone being able to enjoy the benefits of the information society, irrespective of their state of health, income, or place of residence. For the preparation of the «Ministerial eGovernment Conference» it was of special importance to her, that stock should be taken of what has truly been achieved. We asked her about her personal vision of the future and the Lisbon Ministerial Declaration.

Dr. Viviane Reding, EU Commissioner for Information Society and Media
Interview: Prof. Dr. Reinhard Riedl

«eGov Präsenz»: Mrs Reding, what is your personal vision of the European Knowledge and Information Society in 2020?

Viviane Reding: Fully electronic governments interacting openly and transparently, in a user-friendly way with ordinary people and businesses are an essential part of my vision of the information society by 2020. But this will require a rethink of how governments work today and how they will interact with citizens in the future. Information and Communication Technologies (ICTs) clearly have the potential to radically transform the delivery of public services and improve their quality and usability. By 2020 we should be able to seamlessly interact with authorities local, regional and national administrations, not only in our own country, but also as we move around the EU.

«On an EU-wide scale, we need a much greater interoperability between IT systems.»

The key question is how we do this. Resolving key interoperability issues is essential. Databases in different government departments will have to work with each other, so information could be immediately accessed and updated quickly and easily, without compromising high levels of security and protection of personal data. On an EU-wide scale, we need a much greater interoperability between IT systems in

Member States, so that people can access administrative services wherever they are in Europe. It should become simply routine for a pensioner in the south of Spain to electronically get a birth certificate from Slovakia and a marriage certificate from Sweden using his or her electronic identity via a mobile phone.

We also see new governance models emerging. ICT opens up new opportunities for people to get involved in decision-making. Information about local to European political issues can reach a wider range of people, who will have access to new tools to voice their opinion and to get involved in debating and influencing policies. New types of online communities will be built around specific issues allowing people to have a greater say on issues that concern them.

How has e-government so far contributed to the implementation of the European Freedoms and what will be its contributions in the future? What is the actual benefit for citizens and enterprises?

E-government has great potential to underpin and reinforce European freedoms, and especially the free movement of goods, people and services, so that businesses and citizens can benefit from the single Market.

The 2006 «eGovernment Action Plan» sets out a number of objectives which will contribute to this goal. For example, by

2010 all public administrations have agreed to put in place the capability to carry out 100 percent of public procurement electronically and use e-procurement for at least 50 percent of their tenders. Increasing the use of electronic public procurement will make it easier for companies to respond to public tenders across borders and to increase competition. This will ultimately improve their public value.

«E-government has great potential to underpin and reinforce European freedoms.»

We are also supporting an important European initiative on electronic identities, e-ID, so that we can travel, live and work in other EU countries and easily access local government support services, so that businesses can set up offices or market their goods and services in other Member States. The objective here is to ensure an EU-wide interoperable system for recognition and authentication of e-IDs.

Another example concerns the 2006 «Services Directive». It requires Member States to implement single contact points for the electronic registration of commercial services. Clearly these national contact points have to be able to register cross border applicants. It is therefore vitally important that we can authenticate certificates and documents issued by organisations from any Member State. This is a complex issue that will require close

«Mehr Unternehmertum in der Bundesverwaltung!»

Stefan Am, Präsident des Dachverbandes ICTswitzerland, wirbt 2008 für ein besseres Image der Informatik, um das Nachwuchsproblem in der Branche zu entschärfen. E-Government sei für ICTswitzerland ein zentrales Thema, Investitionen sollten jedoch stets auf deren Verhältnismässigkeit geprüft werden. Am nimmt bezüglich E-Government eine überraschende Position ein und zeigt sich mehrheitlich zufrieden mit der bisherigen E-Government-Entwicklung in der Schweiz. Er gewinnt ihrem schlechten Abschneiden im europäischen Vergleich auch Positives ab und ist davon überzeugt, dass die Schweiz nie an die Spitze kommen wird.

Stefan Am, Präsident von ICTswitzerland
Interview: Raphael Scherrer

«Gov Präsenz»: ICTswitzerland und Partnerorganisationen haben beschlossen, 2008 unter dem Label *informatica08* das Jahr der Informatik durchzuführen. Was dürfen wir erwarten?

Stefan Am: Um das Image der Informatik zu verbessern, führen wir eine schweizweite Informationskampagne durch. Sie soll Awareness schaffen: mit Inseraten, Plakaten, redaktionellen Beiträgen sowie den drei Hauptveranstaltungen IT-Summit, dem Tag der Informatik am 29. August und einer IT-Konferenz an der École Polytechnique Fédérale in Lausanne. Dazu kommen acht bis zehn Regionalevents von Basel bis Bellinzona. Weiter konnten wir zahlreiche Konferenzveranstalter überzeugen, ihre Events unter dem Namen *informatica08* anzubieten. Und über Ausschreibungen und den «call for participation» wurden Keyplayer aus der Branche motiviert, unter dem Label *informatica08* Projekte durchzuführen.

Warum braucht es ein Jahr der Informatik?

Wir haben in der Informatik ein Nachwuchsproblem: Seit mehreren Jahren sinken die Studierendenzahlen an den Universitäten und Fachhochschulen wie auch die Anzahl der Lehrlinge signifikant. Das stellt für die Schweiz und insbesondere für die Schweizer Wirtschaft ein Problem dar. Der Hauptauslöser für *informatica08* waren schliesslich die jüngsten, alarmierenden Zahlen zu den nochmals stark zurückgegangenen Studienbeginnenden in der Informatik. In der Schweiz hat der Informatikerberuf ein Imageproblem, im Gegensatz zu Ländern wie Indien, die USA oder China. Dies liegt auch daran, dass

man den Beruf zu wenig kennt und die Entlassungen nach dem Platzen der Dotcom-Blase noch immer in den Köpfen stecken. Das Jahr der Informatik will hier Abhilfe schaffen.

Der Bund hat ein offensichtliches Interesse daran, dieses Nachwuchsproblem in der Informatik abzuschwächen, sei es als Arbeitgeber oder aus Gründen der Standortattraktivität. Wieso beteiligt sich der Bund nicht an der *informatica08*?

Der Bund als Organisation macht zwar nicht mit, aber im Patronatskomitee sind namhafte Persönlichkeiten der öffentlichen Hand vertreten: z.B. Bundesrätin Doris Leuthard.

Ich weiss jedoch nicht, mit wem wir beim Bund Verhandlungen geführt haben. Vielleicht war nicht klar, wen man beim Bund am besten angehen sollte, und wahrscheinlich hat man nicht mit vielen Personen des Bundes gesprochen. Ich denke nicht, dass der Bund kategorisch gegen eine Beteiligung gewesen wäre.

«Belegt die Schweiz in E-Government-Vergleichen den zweitletzten Platz, sage ich als Steuerzahler: Hervorragend, dann geben sie in diesem Bereich etwas weniger aus.»

Neben der *informatica08* findet 2008 auch die Fussball-Europameisterschaft statt. Besteht nicht die Gefahr, dass Informatik neben der Euro 08 im Abseits steht, die Medienberichte und die Ausgaben der Marketing-Abteilungen zu stark auf diesen Event ausgerichtet sind?

Das ist eine berechtigte Frage. Die Sponsorsuche hat dies auch belegt. Wir haben einige Absagen erhalten mit dem Hinweis, dass man an der Euro 08 engagiert sei. Bereits 2006, als wir diskutierten, ob wir das Jahr der Informatik initiieren sollen, ist diese Problematik aufgetaucht. Die Meinungen waren geteilt. Ich gehörte zur Fraktion, welche meinte, dass die Euro 08 nicht schaden würde. Immerhin hat das Jahr 365 Tage und ist nicht auf den Juni beschränkt. Es sind komplementäre Ereignisse und wir gehen deshalb nicht davon aus, dass das Thema durch die Euro 08 verdrängt wird. Schliesslich haben wir es geschafft, viele Sponsoren zu gewinnen, womit sich die Strategie zu bestätigen scheint.

Wie begegnen Sie der Kritik, das Jahr der Informatik sei eine Investition in temporäre Strukturen und die Nachhaltigkeit der Aktionen sei nicht gewährleistet?

Diese Kritik ist in Teilbereichen sicherlich berechtigt. Die Informationskampagne findet nur einmal statt und wird dann wieder verschwinden. Es werden jedoch mehrere Programme gestartet, die das Jahr der Informatik überdauern. Zwei Sponsoren organisieren z.B. Technikwochen für Schulklassen, Lehrpersonen und potenzielle Studienbeginnende, welche alljährlich wieder stattfinden sollen. Ich glaube, in gewisser Hinsicht wird das Jahr der Informatik überleben und die Sensibilität gegenüber der Nachwuchsproblematik gesteigert. So haben wir es zumindest nach der Medienkonferenz zur Lancierung der *informatica08* erlebt: Von einigen Personen haben wir das Feedback erhalten, dass sie nun die Ernsthaftigkeit der Situation erkannt



Berner Fachhochschule

Kompetenzzentrum Public Management und E-Government

Tagung E-Gov Fokus Shared Services in der öffentlichen Verwaltung

Montag 19. Mai 2008, 8.30-14.00 Uhr, Hotel Ador, Bern

Shared Services bezeichnen die konsolidierten und zentralisierten Dienstleistungsprozesse in einer Organisation. Gleichartige Prozesse aus verschiedenen Bereichen einer Organisation können standardisiert, zusammengefasst und von einer zentralisierten Stelle oder Abteilung, dem Shared Service Center (SSC), angeboten werden. Das Potenzial für Einsparungen und Qualitätsverbesserungen dank der Skaleneffekte eines SSC ist für eine Organisation enorm hoch und der Nutzen ist vielfältig.

Besonders prädestiniert für den Aufbau eines SSC sind Informatikdienstleistungen. Shared IT-Services implementieren organisationsintern das Prinzip der Wiederverwendung und des Ressourcen-Teilens. So können IT-Kosten gesenkt und die Qualität der IT-Dienstleistungen gesteigert werden. SSC können IT-Leistungen für mehrere Gemeinden oder Ämter zusammenfassen und liefern damit sowohl die Basis für Outsourcing von IT-Dienstleistungen als auch für die Vereinfachung der behördenübergreifenden Zusammenarbeit.

Shared IT-Services sind ein Wegbereiter einer vernetzten und kooperativen Verwaltung, die Ressourcen auch auf der Ebene von Expertisen und Fachleistungen teilt.

Ziel der Veranstaltung

Am 19. Mai 2008 werden konzeptionelle Grundlagen und Praxiserfahrungen zu Shared (IT-)Services in Behörden aller Verwaltungsebenen präsentiert. Die Vorteile und Nutzaneffekte der zentralen Leistungsbereitstellung für die öffentliche Verwaltung werden ebenso vorgestellt, wie die Voraussetzungen, Risiken und Erfolgsfaktoren. In der anschließenden Diskussionsrunde sprechen Fachleute aus Wissenschaft und Praxis über die Probleme bei der Einführung von Shared Services und über die Zukunftsperspektive «E-Government Service-Grid».

Zielpublikum

Die Veranstaltung richtet sich an Vertreterinnen und Vertreter von Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung aller Ebenen.

Weitere Informationen, Programm und Anmeldung unter www.e-government.bfh.ch/sharedservices

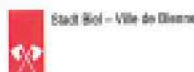
www.e-government.bfh.ch



Berner Fachhochschule

Kompetenzzentrum Public Management
und E-Government

**Wir danken unseren Praxispartnern
für die freundliche Unterstützung der Fachzeitschrift «eGov Präsenz»,
der Tagungen E-Gov Fokus und des E-Gov Newsletters**



Informationen zum Partnerschaftskonzept des Kompetenzzentrums Public Management
und E-Government unter www.e-government.bfh.ch/praxispartner

E-Government-Symposium 2007

220 Teilnehmende aus Wirtschaft, Verwaltung, Politik und Wissenschaft trafen sich am 6. November 2007 in Bern zum E-Government-Symposium. Die von der Berner Fachhochschule, von eCH, ePower, Informatikstrategieorgan Bund, Stiftung Produktive Schweiz und SwissICT organisierte Veranstaltung bot ein abwechslungsreiches Programm mit spannenden Referaten aus dem In- und Ausland zu aktuellen E-Government-Themen und einem abschliessenden Politpodium.

Thomas Jarchow-von Büren



Thomas Jarchow-von Büren
Forschungsleiter,
Kompetenzzentrum Public Management
und E-Government
thomas.jarchow@bfh.ch

Peter Fischer (ISB) eröffnete das Symposium mit der Feststellung, dass die Schweiz ein substantielles Defizit im E-Government hat. Pragmatisch betonte er aber auch, dass ein schweizerisches E-Government allen beteiligten Instanzen nutzen soll: «E-Government soll nicht nur da sein, weil E-Government da sein muss!»



«Wandel ist die einzige Konstante»

Ulrich Gygli (Die Schweizerische Post) forderte danach, dass die neue E-Government-Strategie Schweiz konsequent und effektiv umgesetzt wird. Die Post hat sich in den letzten Jahren stark verändert und hat dabei einschlägige Erfahrungen und entsprechendes Know-how gesammelt, wie solche Veränderungen realisiert werden können. Für die Umsetzung empfiehlt er, die Organisation auf die Strategie auszurichten («Wandel ist die einzige Konstante»), klare Prioritäten zu setzen und diese auch durchzusetzen («Kernkompetenzen»). Die Post könnte bereits heute Dienstleistungen anbieten, welche Teilaufgaben des E-Government abdecken (z.B. Adressregister, Umzugsdienste etc.).

Graham Colclogh (Cappgemini) erläuterte die Bewertungsfaktoren, welche in der Benchmarking-Studie von Cappgemini ver-

wendet wurden, und erklärte, wie die Schweiz ihre Position im Vergleich zu anderen Ländern verbessern könnte; die Schweiz ist auch in der diesjährigen Studie wieder unter den Schlusslichtern. Colclogh betonte, dass die Kundschaft der Dreh- und Angelpunkt ist («User-Centricity»), um welche sich die Verwaltungsdienstleistungen drehen. Daher sind die Kundenbedürfnisse genau zu studieren und zu kennen, damit sie mit passenden «bottom-up-», «one-stop-shop-» oder «life-event-» orientierten Lösungen befriedigt werden können.

Rolf Schumann (SAP) beschrieb erfolgreiche Strategien, welche das Wissen Anderer nutzen (anstatt es selber aufzubauen), um die eigenen Kernkompetenzen zu stärken und somit im Markt besser anbieten zu können. Es sollten zukunftsweisende Plattformen angeboten werden, welche die internen und externen Kommunikationskanäle schaffen, die beispielsweise auch den computergewohnten Kindern und Jugendlichen von heute genügen. Diese werden ja schon morgen die neue Kundschaft der Verwaltung sein.

Aussenschau statt Innenschau

Art Daniels (BearingPoint Inc., Kanada) legte in seinem Vortrag grosses Gewicht auf die Punkte «Kenne deine Kundschaft», «Miss deine Produktivität» und «Teile dein Wissen mit anderen Verwaltungseinheiten». Dazu muss die heute in vielen Verwaltungen übliche Innenschau in eine Aussenschau verwandelt werden. Letztere beinhaltet beispielsweise, dass Verwaltungseinheiten sich auf ihre Kernkompetenzen besinnen und diese als Dienstleistungen sowohl für Bürgerinnen und Bürger als auch für andere Verwaltungseinheiten anbieten. Vor allem beeindruckte Art Daniels mit den in Kanada realisierten Lebenssituationenportalen.

In den vier wissenschaftlichen Sitzungen am Nachmittag mit den Schwerpunkten «Wissenschaft», «Inland», «Ausland» und

«Politische Perspektiven» wurde ein breites Themenspektrum mit interessanten Vorträgen abgedeckt, von «E-Government-Konzepten im internationalen Vergleich» bis hin zu «Wissenschaft im Zauberspiegel: Harry Potter und die E-Government-Forschung».

Das abschliessende Politpodium mit Peter Fischer (ISB), Ulrich König (Schweizerischer Gemeindeverband) und Beat Husi (Kanton Zürich) wurde unterhaltsam und souverän von Michel Geelhaar (Brugger und Partner AG) moderiert und gab interessante Einblicke in aktuelle Fragen rund um E-Government in der Schweiz.

Zwischen den Veranstaltungen nutzten zahlreiche Teilnehmende die Gelegenheiten zum informellen Austausch von Erfahrungen und aktuellen Herausforderungen im persönlichen Gespräch, was ganz der Idee des nationalen «Get-Together» entspricht.

Das Symposium macht Mut

Was vom Symposium bleibt, ist das grosse Interesse: Trotz kurzfristiger Ankündigung gab es sogar mehr Teilnehmende als im Vorjahr. Die Stimmung war gut. Die Mischung von inländischen und ausländischen Vorträgen wurde von vielen geschätzt, auch wenn es am einen oder anderen Vortrag naturgemäss auch Kritik gab. Einige Teilnehmende erwähnten im persönlichen Gespräch, dass sie es sehr positiv fänden, dass jetzt endlich die verschiedenen, in der Förderung des E-Government engagierten Organisationen zusammenarbeiten. Für das nächste Jahr wünschten sie sich noch mehr Referate von Regierungsvertretern sowie Politikerinnen und Politikern. Insgesamt machte die Veranstaltung durchaus Mut, dass es in absehbarer Zeit mit dem Schweizer E-Government doch noch vor- und aufwärtsgehen könnte.

Ausblick

Das nächste E-Government-Symposium findet am 18. November 2008 statt.

E-Société fabriquée en Suisse

Avec une démarche top-down, l'administration s'engage enfin – demain, l'Etat devra soutenir la participation de la base vers le haut.

Peu avant les élections fédérales, la Commission ICT de la SATW (Académie suisse des sciences techniques) organisait un atelier sur le thème «*Démocratie vs e-démocratie?*». En partant des questions traitées et de l'actualité helvétique, les auteurs engagent la réflexion sur le rôle de l'Etat dans le chantier de la société numérique suisse.

Alessia C. Neuron et Alain Sandoz



Dr Alessia C. Neuron travaille au Centre de compétence pour le public management et la cyber-administration, où elle dirige la recherche dans le domaine «*Gestion du changement dans le secteur public en relation avec les TIC*». alessia.neuron@eth.ch



Dr Alain Sandoz est ingénieur conseil, engagé dans la conception et la réalisation de systèmes d'information sur internet pour les administrations publiques. alain.sandoz@vubnettechnologies.com

Emergence de e-thèmes

En janvier 2007, la Suisse s'est dotée d'une stratégie de cyberadministration [DFE 2007] qui définit la «*voie électronique*» comme un objectif prioritaire dans trois volets: (1) les transactions entre l'économie et les administrations publiques; (2) les processus et le mode de communication des autorités; (3) les affaires importantes – répétitives ou complexes – de la population vis-à-vis de l'administration. Dans le dossier «*Administration en ligne en Suisse*», la Confédération et les cantons mettent désormais l'accent sur la numérisation de processus et de prestations administratives.

L'attention accordée aux aspects structurels (comme les architectures ou les processus) justifie une conduite étatique rationnelle de haut en bas. Elle est prometteuse en termes de résultats opérationnels dès 2009.

Dans le cadre plus général de la société de l'information cependant, l'Etat ne pourra pas se contenter à l'avenir d'engager le potentiel des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) uniquement pour réformer et moderniser l'administration. Les thèmes comme e-santé, e-éducation et e-démocratie ont déjà leur place dans l'agenda politique. Dans sa Stratégie pour la société de l'information [CF 2006], le Conseil fédéral relève que les TIC sont un instrument important pour le maintien du niveau de vie en Suisse et le développement durable, auxquels les administrations contribuent directement de manière marginale.

Le succès dans ces domaines ne pourra pas être assuré uniquement par une approche top-down des autorités: pensons au problème si sensible des technologies de l'information dans la santé. L'Etat devra développer une dynamique sociale depuis la base, en mettant en place des conditions-cadres favorables à la participation de différents groupes d'intérêt. L'implication et la mobilisation des acteurs de la société civile et de ses représentants seront déterminantes dans ce processus de développement: c'est une dynamique participative similaire à celle qui a vu émerger les communautés de la vague du logiciel libre – sans laquelle, précisons-le, les standards ouverts et le logiciel libre n'auraient jamais été un thème dans nos administrations.

E-démocratie à Münchenwiler

L'année dernière, l'accord conclu entre la Confédération et les cantons [CF/CdC 2007] et la mise en place d'un comité de pilotage comprenant des magistrats de haut rang ont confirmé cette volonté politique d'aller de l'avant. Plusieurs initiatives dans les cantons et les communes, ainsi que des travaux tels que la préparation de la mise en œuvre de la loi fédérale sur l'harmonisation des registres de personnes (LHR), ont fait concrètement avancer le thème de l' AeL (Administration en Ligne) sur le terrain.

Dans ce contexte et celui, plus chaud, des élections fédérales dont la campagne battait son plein, la Commission ICT de la SATW (Académie suisse des sciences techniques) organisait les 4 et 5 octobre sur le thème «*Démocratie vs e-démocratie?*» l'une de ses traditionnelles rencontres de Münchenwiler. Les 35 participants issus des milieux académique, économique et politique ont salué la constitution du comité stratégique, souhaitant que cet instrument de pilotage puisse s'investir rapidement et concrètement dans la mise en œuvre d'une stratégie globale de développement de la société de l'information en Suisse.

Des recommandations ont été formulées envers les autorités, pour l'éducation ci-

toyenne, sur les modalités de la démocratie en ligne et pour la société civile. Elles visent à équilibrer la relation entre le Souverain et l'Etat à l'aide des nouvelles formes de participation par l'internet. Elles proposent un cadre normatif et éducatif pour permettre à la population, et en particulier aux jeunes, de participer dans de bonnes conditions aux processus e-démocratiques.

La Suisse lanterne rouge en Europe et la nature de la compétition

A l'aube d'informatica08, l'année de l'informatique en Suisse, nous assistons donc à un réveil institutionnel, alors que la Suisse, du point de vue du degré de numérisation de son administration, figure aux derniers rangs des Etats européens. Désormais, les autorités vont déployer de nouveaux cadres et moderniser leurs processus afin que l'AeL décolle. C'est une approche de haut en bas qui respecte la manière traditionnelle de définir des lignes directrices sociétales en Suisse. Cela est nécessaire, et tant que ces développements n'étaient pas ancrés au plus haut niveau de décision, ce qu'ils sont désormais, il n'y avait pas de véritable possibilité de progrès.

Mais est-ce suffisant? La nature de la compétition a-t-elle été bien comprise? Et si les autres gouvernements ne faisaient pas la course entre eux, mais couraient après leurs propres populations dans une dynamique dont les classements ne sont qu'un pâle reflet linéaire et statique? Peut-on garantir que les résultats ainsi obtenus soient durables, ou même utiles à terme? Le problème des facteurs d'échelle (des milliers de procédures, des milliers d'autorités autonomes, des millions de bénéficiaires) a-t-il été bien mesuré et compris? Les jeunes seront-ils invités à participer à ce mouvement et pourront-ils prendre le relais selon leurs propres visions dans quelques années? Est-il possible d'élargir le champ d'application de ces mesures au-delà des procédures administratives et de donner à la société civile suisse cet avantage compétitif qui lui a manqué au