



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



KONFERENZ DER KANTONSREGIERUNGEN  
CONFERENCE DES GOUVERNEMENTS CANTONAUX  
CONFERENZA DEI GOVERNI CANTONALI  
CONFERENZA DA LAS REGENZAS CHANTUNALAS

---

# E-Government Schweiz

Anhörung bei den Fachstellen zu E-Government Schweiz ab 2016

---

## Inhalt

<b>Ziel der Anhörung bei den Fachstellen .....</b>	<b>4</b>
<b>TEIL 1.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Ausgangslage.....</b>	<b>5</b>
1.1. E-Government.....	5
1.2. E-Government-Strategie Schweiz .....	5
1.3. Öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung über die E-Government- Zusammenarbeit in der Schweiz .....	6
1.4. Heutige Umsetzungsorganisation.....	6
1.5. Erneuerung der Strategie und Rahmenvereinbarung .....	9
<b>2. Aktueller Stand von E-Government .....</b>	<b>10</b>
2.1. Zusammenfassung.....	10
2.2. Informationsquellen und Herleitung der Aussagen .....	10
2.3. Bisher Erreichtes.....	11
2.4. Zufriedenheit der Zielgruppen .....	13
2.5. Internationaler Vergleich .....	14
2.6. Herausforderungen und Megatrends.....	14
2.7. Heutige Organisation .....	15
2.8. Stärken und Schwächen .....	16
2.9. Handlungsbedarf.....	19
<b>TEIL 2.....</b>	<b>21</b>
<b>3. Vision .....</b>	<b>21</b>
3.1. Einführung .....	21
<b>4. Prinzipen.....</b>	<b>22</b>
4.1. Orientierung an Nutzerinnen und Nutzer .....	22
4.2. Austausch und Koordination .....	22
4.3. Fokussierung und Priorisierung.....	22
4.4. Wirtschaftlichkeit und Innovation .....	22
<b>5. Strategische Ziele .....</b>	<b>23</b>
5.1. Kundenorientierung.....	23
5.2. Qualität und Effizienz .....	23
5.3. Zusammenarbeit und Zuständigkeiten .....	23
5.4. Betriebsverantwortung .....	23
<b>6. Voraussetzungen für ein erfolgreiches E-Government .....</b>	<b>24</b>
6.1. Vertrauen und Nutzung .....	24
6.2. Basismodule .....	24
6.3. Rechtsgrundlagen .....	24
6.4. Registerdaten.....	24
6.5. Standards: .....	24
6.6. Steuerung und Controlling.....	24
6.7. Organisation.....	24
<b>TEIL 3.....</b>	<b>25</b>
<b>7. Umsetzung: Szenarien.....</b>	<b>25</b>
7.1. Nichts.....	25
7.2. Gleich.....	25
7.3. Wenig.....	26
7.4. Mehr.....	27

7.5.	Alles .....	28
7.6.	Gegenüberstellung der Szenarien .....	29
<b>8.</b>	<b>Beispiel eines Massnahmenkatalogs .....</b>	<b>32</b>
8.1.	Massnahmen zum strategischen Ziel „Kundenorientierung“ .....	32
8.2.	Massnahmen zum strategischen Ziel „Qualität und Effizienz“ .....	32
8.3.	Massnahmen zum strategischen Ziel „Zusammenarbeit und Zuständigkeiten“ .....	32
8.4.	Massnahmen zum strategischen Ziel „Betriebsverantwortung“ .....	32
<b>TEIL 4</b>	<b>.....</b>	<b>33</b>
<b>9.</b>	<b>Fragenkatalog zur Anhörung .....</b>	<b>33</b>
9.1.	Allgemein: .....	33
9.2.	Vision .....	33
9.3.	Prinzipien .....	34
9.4.	Strategischen Ziele .....	35
9.5.	Voraussetzungen .....	35
9.6.	Umsetzung Szenarien .....	36
9.7.	Massnahmenpakete .....	37
9.8.	Schlussbemerkungen .....	38
<b>10.</b>	<b>Einreichung der Rückmeldungen zur Anhörung .....</b>	<b>39</b>

## Ziel der Anhörung bei den Fachstellen

Mit dieser Anhörung bei den Fachstellen werden Vorschläge zu Visionen, strategischen Zielen und Szenarien des Umsetzungsmodells für die E-Government-Zusammenarbeit ab 2016 vorgestellt. Anhand konkreter Fragen können die zur Anhörung Eingeladenen ihre Beurteilungen abgeben.

## Stand des Strategieprozesses und Vorgehen nach der Anhörung

Das vorliegende Dokument wurde in mehreren Schritten erarbeitet. Dabei sind die Ergebnisse aus einer Umfrage von Anfang 2014, von Workshops mit Fachspezialisten sowie den Interviews mit Schlüsselakteuren in die Arbeiten eingeflossen. Die Arbeitsschritte und Ergebnisse wurden laufend in einer Studie festgehalten, in das auch die Ergebnisse dieser Anhörung aufgenommen werden.

Während der Initialisierungsphase hat das Projektteam „E-Government Schweiz ab 2016“ unter Einbezug der verschiedenen Akteure die Grundlagen für die Weiterentwicklung der E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz ab 2016 erarbeitet. Die Ergebnisse der verschiedenen Massnahmen, insbesondere die Ergebnisse aus der Umfrage bei den E-Government-Akteuren und -Organisationen Anfang 2014 und die Ergebnisse aus den Fachexperten-Workshops finden Sie auf der Website von E-Government Schweiz unter:

[www.egovernment.ch/egov2016](http://www.egovernment.ch/egov2016)

Im Anschluss an diese Anhörung werden die Ergebnisse konsolidiert und den Fachexperten, dem Expertenrat sowie dem Steuerungsausschuss E-Government Schweiz präsentiert. Der Steuerungsausschuss wird anschliessend den grundlegenden Richtungsentscheidungen treffen. Darauf basierend wird eine mögliche zukünftige E-Government-Strategie und ein Organisationskonzept konkretisiert.

## Struktur des Dokuments

Das Dokument ist in vier Teile gegliedert.

Teil 1 beschreibt die Ausgangslage mit der heutigen Strategie und der Organisation „E-Government Schweiz“. Die Situationsanalyse beschreibt den Stand von E-Government in der Schweiz und beurteilt die Stärken und Schwächen der IST-Situation.

Teil 2 beschreibt die zukünftige Strategie ab 2016. Die Strategie ist gegliedert in die Vision, die Prinzipien (Leitbild) und die strategischen Ziele für die Periode 2016 bis 2020. Weiter sind Voraussetzungen für die erfolgreiche Strategieumsetzung beschrieben.

Teil 3 beschreibt fünf Szenarien für die Umsetzung ab 2016. Zudem ist ein Beispiel eines Massnahmenkatalogs aufgeführt.

Teil 4 enthält den Fragenkatalog, den die Teilnehmenden der Anhörung ausfüllen. Die Fragen beziehen sich auf Kapitel 1 bis 3.

## Lesehinweis

Alle Teile des Dokuments sind für die Anhörung bei den Fachstellen relevant. Mit der Ausgangslage gut vertraute Leser können sich im Teil 1 auf die Beurteilung der Stärken und Schwächen fokussieren.

## TEIL 1

---

### 1. Ausgangslage

#### 1.1. E-Government

E-Government optimiert und fördert die Nutzung von Mitteln der Informations- und Kommunikationstechnik in der Regierung und der öffentlichen Verwaltungen.

E-Government Schweiz ist ein gemeinsames Programm von Bund, Kantonen und Gemeinden, welches das Ziel verfolgt, den Nutzen von E-Government in der Schweiz möglichst rasch und effizient zu realisieren. Eine effiziente, transparente und kundenfreundliche Verwaltung ist von zentraler Bedeutung für die Wettbewerbsfähigkeit der Schweiz und die Lebensqualität der Bevölkerung.

E-Government ist heute Realität. Die Pionierphase liegt weitgehend hinter uns. Eine öffentliche Verwaltung ohne Einsatz der IT- und Kommunikationsmittel und den Internet-Technologien ist fast nicht mehr vorstellbar.

E-Government fokussiert sich auf die Modernisierung der Verwaltungsprozesse unter der digitalen Integration der Akteure in Wirtschaft und Bevölkerung. Die E-Government-Strategie hat wichtige Schnittstellen zu weiteren Strategien der Informationsgesellschaft<sup>1</sup> wie E-Health oder E-Participation. E-Government schafft hierfür Grundlagen bzw. Basis-Services, welche mehrfach genutzt werden können.

#### 1.2. E-Government-Strategie Schweiz

Am 24. Januar 2007 hat der Bundesrat die E-Government-Strategie Schweiz<sup>2</sup> verabschiedet. Diese nationale E-Government-Strategie wurde unter Federführung des Informatiksteuerungsorgan des Bundes (ISB) in enger Zusammenarbeit mit den Kantonen und Gemeinden entwickelt. Sie bildet die Basis für Bund, Kantone und Gemeinden, ihre Bestrebungen auf gemeinsame Ziele auszurichten und legt Grundsätze, Vorgehen sowie Instrumente zu deren Umsetzung fest. Sie hat zum Ziel, dass sowohl die Wirtschaft als auch die Bevölkerung die wichtigen Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln können. Die Behörden ihrerseits sollen ihre Geschäftsprozesse modernisieren und untereinander elektronisch verkehren. Die E-Government-Strategie Schweiz ist eine Teilstrategie der „Strategie des Bundesrates für eine Informationsgesellschaft in der Schweiz“.

Die E-Government-Strategie Schweiz verfolgt, in der Reihenfolge ihrer Bedeutung, drei Ziele:

1. Die Wirtschaft wickelt den Verkehr mit den Behörden elektronisch ab.
2. Die Behörden haben ihre Geschäftsprozesse modernisiert und verkehren untereinander elektronisch.
3. Die Bevölkerung kann die wichtigen - häufigen oder mit grossem Aufwand verbundenen - Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln.

Die «Cloud Computing-Strategie (2012-2020)»<sup>3</sup> sowie die «Open Government Data-Strategie Schweiz (2014-2018)»<sup>4</sup> sind Teilstrategien der E-Government-Strategie Schweiz.

---

<sup>1</sup> Strategie für eine Informationsgesellschaft Schweiz 2012; [www.bakom.admin.ch/themen/infosociety](http://www.bakom.admin.ch/themen/infosociety)

<sup>2</sup> E-Government-Strategie Schweiz, 2007; <http://www.egovernment.ch/egov/00833/00834>

<sup>3</sup> Cloud Computing-Strategie (2012-2020), 2012; <http://www.egovernment.ch/umsetzung/00881/00882>

<sup>4</sup> Open Government Data-Strategie (2014-2018), 2014; <http://www.egovernment.ch/umsetzung/00881/00883>

### 1.3. Öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz

Die «Öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz»<sup>5</sup> regelt die Organisation und das Vorgehen von Bund, Kantonen und Gemeinden bei der Umsetzung der E-Government-Strategie Schweiz.

Die erste Rahmenvereinbarung wurde vom Bundesrat und von der Plenarversammlung der Konferenz der Kantonsregierungen (KdK) 2007 beschlossen und war bis Ende 2011 gültig. Um die Kontinuität bei der Umsetzung der E-Government-Strategie zu gewährleisten, hat der Steuerungsausschuss E-Government Schweiz Ende 2010 die Geschäftsstelle beauftragt, die Erneuerung der Rahmenvereinbarung vorzubereiten. Dabei forderte er eine stärkere zentrale Steuerung, eine Fokussierung auf ausgewählte Vorhaben und eine bessere Zusammenarbeit auf allen föderalen Ebenen. Vor diesem Hintergrund hat die Geschäftsstelle in Zusammenarbeit mit dem Sekretariat der KdK einen Entwurf für die erneuerte Rahmenvereinbarung ausgearbeitet. Dieser wurde nach der Vernehmlassung bei Bund, Kantonen und verschiedenen Organisationen in angepasster Form Ende 2011 vom Bundesrat und der Plenarversammlung der KdK verabschiedet.

Die erneuerte Rahmenvereinbarung ist am 1. Januar 2012 in Kraft getreten und gilt bis Ende 2015.

### 1.4. Heutige Umsetzungsorganisation

Die Umsetzung der E-Government-Strategie Schweiz erfolgt dezentral aber koordiniert und unter der Aufsicht eines Steuerungsausschusses und einer Geschäftsstelle. Ein Expertenrat steht diesen beiden Gremien wie auch den Organisationen, welche für ein Umsetzungsvorhaben federführend sind, beratend zur Seite. Die Organisation dieser Koordinationsgremien ist in der «öffentlich-rechtlichen Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz (2007-2015)» festgehalten.

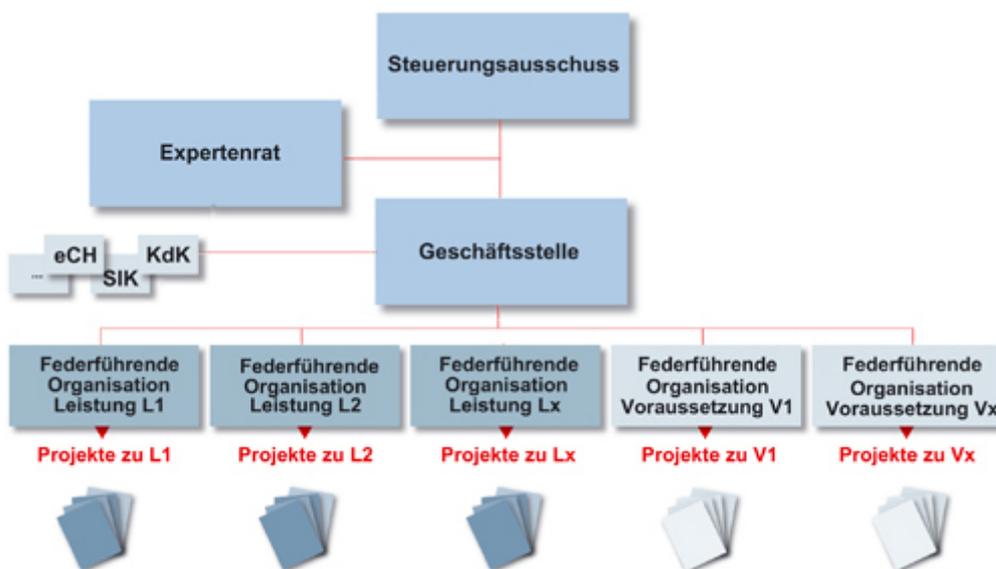


Abbildung 1: Organisation E-Government Schweiz

<sup>5</sup> Öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung über die E-Government Zusammenarbeit in der Schweiz (2007-2015); 2011; <http://www.egovernment.ch/egov/00833/00839>

## Steuerungsausschuss

Der Steuerungsausschuss trägt die Verantwortung für die koordinierte Umsetzung der E-Government-Strategie Schweiz. Der Steuerungsausschuss besteht aus insgesamt neun Mitgliedern, nämlich je drei Vertreterinnen oder Vertretern des Bundes, der Kantone und der Städte bzw. Gemeinden. Den Vorsitz des Steuerungsausschusses hat der Vorsteher oder die Vorsteherin des Eidgenössischen Finanzdepartementes (EFD).

Der Steuerungsausschuss hat gemäss Art. 7 der Rahmenvereinbarung namentlich folgende Aufgaben und Kompetenzen:

- a. Er definiert und aktualisiert den Katalog priorisierter Vorhaben (Leistungen und Voraussetzungen).
- b. Er bestimmt federführende Organisationen für die Umsetzung der priorisierten Vorhaben.
- b<sup>bis</sup>. Er legt Rahmenbedingungen für die Umsetzung der priorisierten Vorhaben fest.
- b<sup>ter</sup>. Er beschliesst den Aktionsplan inklusive die Verteilung der Finanzmittel und überprüft die Zielerreichung periodisch.
- c. Er nimmt Kenntnis von den ihm durch die federführenden Organisationen unterbreiteten Sondervereinbarungen gemäss Artikel 17 und unterstützt sie bei Bedarf bei der Erarbeitung.
- d. Er steuert und überwacht die Umsetzung der Strategie, namentlich auch die Rechtsetzung gemäss Artikel 6, beschliesst über die aktualisierten Planungs- und Umsetzungsinstrumente und überprüft periodisch die Fortschritte der Umsetzung.
- e. Er vermittelt bei Meinungsverschiedenheiten zwischen den Vertragsparteien und setzt sich für eine gütliche Einigung ein.
- f. Er informiert den Bundesrat, die Konferenz der Kantonsregierungen (KdK), den Städteverband, den Gemeindeverband und weitere interessierte Stellen über seine Beschlüsse.
- g. Er bestimmt die Mitglieder des Expertenrates gemäss Artikel 11.
- h. Er nimmt zu strategischen Themen aus dem Bereich E-Government Stellung.
- i. Er beobachtet aktiv Entwicklungen im Bereich E-Government-Standards und beschliesst gegebenenfalls Massnahmen zu deren Förderung in Absprache mit dem Verein eCH.

## Expertenrat

Der Expertenrat ist ein Fachgremium, das dem Steuerungsausschuss, der Geschäftsstelle und den federführenden Organisationen beratend zur Seite steht. Der Expertenrat setzt sich aus maximal neun Fachleuten der Verwaltung, der Wirtschaft und der Wissenschaft zusammen. Die Mitglieder werden durch den Steuerungsausschuss bestimmt. Den Vorsitz des Expertenrats hat der oder die Delegierte für die Informatiksteuerung des Bundes.

Der Expertenrat hat gemäss Art. 10 der Rahmenvereinbarung folgende Aufgaben:

- a. Er prüft die fachtechnischen Aspekte der anstehenden Geschäfte und Projekte und gibt dem Steuerungsausschuss Empfehlungen ab, insbesondere zum Katalog priorisierter Vorhaben, zum Aktionsplan und zu übergeordneten Themen.
- b. Er berät die Geschäftsstelle und federführende Organisationen bei der Umsetzung priorisierter Vorhaben in rechtlicher (Art. 6), technischer sowie organisatorischer Hinsicht.

## Geschäftsstelle

Die Geschäftsstelle ist das Stabsorgan des Steuerungsausschusses und des Expertenrates. Sie koordiniert die Umsetzung der Strategie. Die Geschäftsstelle wird durch das Informatiksteuerungsorgan des Bundes (ISB) geführt, das zum Eidgenössischen Finanzdepartement (EFD) gehört, und wird durch den Bund finanziert.

Die Geschäftsstelle hat gemäss Art. 13 der Rahmenvereinbarung namentlich folgende Aufgaben:

- a. Sie bereitet die Geschäfte des Steuerungsausschusses und des Expertenrates vor und führt das Protokoll der Sitzungen. Sie stellt den Einbezug der Vertragspartner bei der Vorbereitung der wichtigsten Geschäfte sicher. Sie überwacht die Umsetzung der Entscheide des Steuerungsausschusses.
- a<sup>bis</sup>. Sie erarbeitet den Aktionsplan zuhanden des Steuerungsausschusses.
- b. Sie ist Anlaufstelle für federführende Organisationen und zuständig für den Aufbau und die Pflege des Beziehungsnetzes mit den Kantonen und den involvierten Bundesstellen,
- c. Sie unterstützt die federführenden Organisationen bei der Ausarbeitung von Sondervereinbarungen und stellt in Zusammenarbeit mit der SIK insbesondere Finanzierungsmodelle und Musterverträge bereit.
- d. Sie stellt durch geeignete Kommunikationsmassnahmen die notwendige Transparenz sicher. Insbesondere pflegt und aktualisiert sie im Auftrag des Steuerungsausschusses die Umsetzungsinstrumente und veröffentlicht diese im Internet.
- e. Sie arbeitet mit der Schweizerischen Staatschreiberkonferenz, namentlich deren Fachgruppe E-Government, und der Geschäftsstelle der SIK als Kommunikations- und Koordinationsdrehscheibe zu den Kantonen und den Gemeinden zusammen.
- f. Sie stellt das Controlling für die Umsetzung der E-Government-Strategie sicher. Insbesondere überprüft sie die Einhaltung der Rahmenbedingungen für die Umsetzung von priorisierten Vorhaben.
- g. Sie beobachtet die E-Government-Aktivitäten in der Schweiz und im Ausland, erkennt Doppelspurigkeiten und mögliche Synergien.

- h. Sie erstellt zuhanden des Steuerungsausschusses einen Jahresbericht über den Stand der Umsetzung.

### **Federführende Organisationen**

Aufgrund der Verschiedenartigkeit der Vorhaben aus dem «Katalog priorisierter Vorhaben» werden Trägerschaft und Finanzierung entsprechend den jeweiligen Anforderungen definiert und falls nötig in einer Sondervereinbarung geregelt. Hierzu setzt der Steuerungsausschuss geeignete Organisationen als federführend für ein priorisiertes Vorhaben ein.

Geeignet sind gemäss Art. 16 Abs. 1 insbesondere Organisationen:

- a. die über geeignete und genügende Ressourcen und Erfahrung zur Wahrnehmung der Rolle verfügen;
- b. deren Aufgabengebiet sich auf derartige Vorhaben erstreckt; und
- c. die bereits Vorarbeiten zum Vorhaben geleistet haben

Die Aufgaben und Kompetenzen der federführenden Organisationen sind in Art. 16 Abs. 2. der Rahmenvereinbarung geregelt:

- a. bestimmen ihre Projektleitungen;
- b. sorgen in Zusammenarbeit mit weiteren beteiligten Akteuren für das Rechtsetzungskonzept (Art. 6) sowie für ein tragfähiges Finanzierungs- und Organisationskonzept;
- c. gewährleisten die Einhaltung von Standards, achten auf die Interoperabilität der erarbeiteten Lösungen und berichten der Geschäftsstelle im Rahmen eines Monitorings regelmässig über den Stand der Arbeiten;
- c<sup>bis</sup>. sorgen für die Umsetzung und Einhaltung der durch den Steuerungsausschuss vorgegebenen Rahmenbedingungen;
- d. können über die Geschäftsstelle den Expertenrat um fachliche Unterstützung angehen;
- e. können über die Geschäftsstelle dem Steuerungsausschuss Anträge zur Finanzierung von Vorhaben unterbreiten.

### **1.5. Erneuerung der Strategie und Rahmenvereinbarung**

Die öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung, welche vom Bund und den Kantonen 2007 verabschiedet und 2010 erneuert wurde, hat noch bis Ende 2015 Gültigkeit. Damit E-Government in der Schweiz ab 2016 weiter gemeinsam vorangetrieben werden kann, hat der Steuerungsausschuss E-Government Schweiz am 19. November 2013 die Geschäftsstelle beauftragt, den Prozess zur Erarbeitung der nötigen institutionellen Grundlagen für die künftige E-Government-Zusammenarbeit zu starten. Für diese Weiterentwicklung und Gestaltung des Programms E-Government Schweiz sind neben der Konferenz der Kantonsregierungen Partnerinstitutionen und -verbände (u.a. die Schweizerische Staatsschreiberkonferenz, die Schweizerische Informatikkonferenz, der Verein eCH sowie der Städte- und der Gemeindeverband) um eine aktive Mitarbeit anzugehen. Es ist vorzusehen, dass der fachliche Austausch unter den E-Government-Akteuren den politischen Prozess vorbereitet, welcher 2015 gestartet werden soll.

Das im politischen Prozess vorzulegende Lösungskonzept für ein zukünftiges E-Government in der Schweiz ab 2016 beinhaltet insbesondere:

- Vision und strategische Ziele E-Government Schweiz
- Organisationsmodell inkl. Finanzierungskonzept
- rechtliches Rahmenkonzept, z.B. für Vereinbarung zwischen Bund und Kantonen

## **2. Aktueller Stand von E-Government**

### **2.1. Zusammenfassung**

Das Programm E-Government Schweiz wurde im Jahr 2007 lanciert. Seither konnte damit die E-Government-Strategie gut in den Kantonen und Gemeinden verankert werden. Die meisten Kantone orientieren sich bei der Umsetzung von E-Government „eher“ bis „stark“ an der nationalen Strategie und an gemeinsamen eCH-Standards. Der Online-Kanal steht damit, wenn auch nicht überall im gleichen Reifegrad, für Verwaltung, Bürger und Wirtschaft flächendeckend zur Verfügung. Das Mindestangebot beinhaltet die Informationsbeschaffung, je nach Fortschritt sind mehr oder weniger Transaktionsangebote durchgängig elektronisch verfügbar. Die Website ch.ch ermöglicht den Einstieg zu Behördeninformationen über ein zentrales Portal.

Die Zielgruppen „Wirtschaft“ und „Bevölkerung“ sind mit den bestehenden Online-Angeboten aller föderalen Ebenen „eher zufrieden“. Die Benutzerfreundlichkeit ist im internationalen Vergleich sogar überdurchschnittlich. Der Ausbau des Online-Angebotes schreitet, namentlich in den Kantonen, kontinuierlich fort.

Trotzdem liegen einzelne Indikatoren zum schweizerischen E-Government-Gesamangebot, wie zum Beispiel die Durchgängigkeit und Transparenz der Online-Prozesse, im europäischen Vergleich nach wie vor knapp unter dem Durchschnitt. Andere Länder punkten in diesen Bereichen vor allem mit ihren modular aufgebauten und stark serviceorientierten Single-Point-of-Contact-Portalen, welche Behördenleistungen für Bürger und Wirtschaft aus einer Hand und volltransaktional anbieten können. Dieser hohe E-Government-Ausbaustandard wurde in der föderalen Schweiz noch nicht erreicht.

Mangels konkreter nationaler Zielvorgaben setzen alle Ebenen E-Government mehrheitlich unabhängig voneinander nach ihren eigenen Prioritäten um. Trotz der Koordinationsbemühungen der verschiedenen Akteure bleibt das E-Government-Angebot damit in seiner Gesamtheit sehr heterogen. Obwohl das Bewusstsein für das Synergiepotenzial steigt und in einigen Fällen auch Services gemeinsam entwickelt und genutzt werden, setzt die Mehrheit der Behörden bei der Umsetzung der online Dienstleistungen mangels einer gemeinsamen verbindlichen Planung nach wie vor lieber auf eigene Projekte und Lösungen.

Damit erklären sich teilweise auch die Verzögerungen bei der Inbetriebnahme und Ausbreitung einiger priorisierter Vorhaben. Seit 2007 wurden von insgesamt 58 Vorhaben 24 realisiert (Stand Mitte Juni). Bei rund der Hälfte aller aktiven Vorhaben kam es bisher aufgrund von Koordinationsschwierigkeiten, Unklarheiten bei Zuständigkeiten für Betrieb und Finanzierung und wegen rechtlicher Hürden zu massiven Verschiebungen bei der Zielerreichung.

Aktuelle Trends, welche die Verwaltungsprozesse in Zukunft voraussichtlich nachhaltig beeinflussen werden, sind Mobile Government (Apps), Open Government Data / Big Data, Cloud-Services, E-Partizipation und Social Media sowie das Internet der Dinge.

### **2.2. Informationsquellen und Herleitung der Aussagen**

Um die Fortschritte in der Umsetzung des Programms E-Government Schweiz zu messen und die Vorhaben angemessen zu begleiten, stellt ein strategischer Controllingprozess mit vier Dimensionen die Informationsgrundlagen für die Steuerungsgremien bereit. Die Daten für dieses Controlling wurden seit 2009 halbjährlich aktualisiert. Nachfolgend werden die Erkenntnisse, Ergebnisse und Fakten aus den Jahren 2009 – 2014 zusammengefasst.

### 2.3. Bisher Erreichtes

Seit der Lancierung von E-Government Schweiz im Jahr 2007 konnte die E-Government-Strategie gut in den Kantonen und Gemeinden verankert werden. Die meisten Kantone orientieren sich bei der Umsetzung von E-Government „eher“ bis „stark“ an der nationalen Strategie. Damit konnte auch die Orientierung an eCH-Standards verbreitet werden. Alle Kantone berücksichtigen bei ihren Aktivitäten den Datenschutz und schützen ihre Infrastrukturen vor Cyberrisiken.

Die Realisierung von Online-Dienstleistungen schreitet sowohl in Kantonen als auch bei den Gemeinden sowie beim Bund stetig voran.

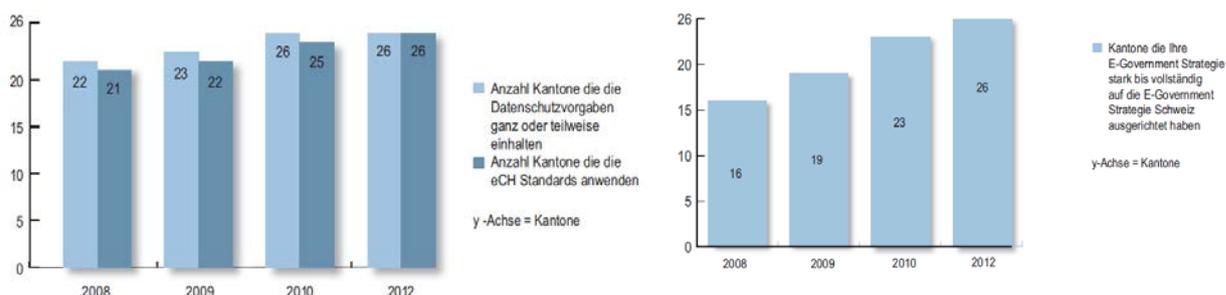


Abbildung 2: a) Verbreitung von Datenschutzvorgaben, eCHStandards und b) Strategieabstützung in den Kantonen

Der Online-Kanal steht, wenn auch nicht überall im gleichen Reifegrad, für Verwaltung, Bürger und Wirtschaft flächendeckend zur Verfügung. Die Website ch.ch ermöglicht den Einstieg über ein zentrales Portal.

24 priorisierte Vorhaben konnten seit dem Start des Programms realisiert werden. Viele dieser Voraussetzungen und Leistungen werden auch nach dem Abschluss weiterentwickelt. Seit dem Start des Katalogs im Jahr 2007 mit 43 Vorhaben wurden 15 neue Vorhaben priorisiert. Aktuell umfasst der Katalog 58 Vorhaben. Für alle diese Vorhaben wurden federführende Organisationen gefunden, welche die Umsetzung vorantreiben.

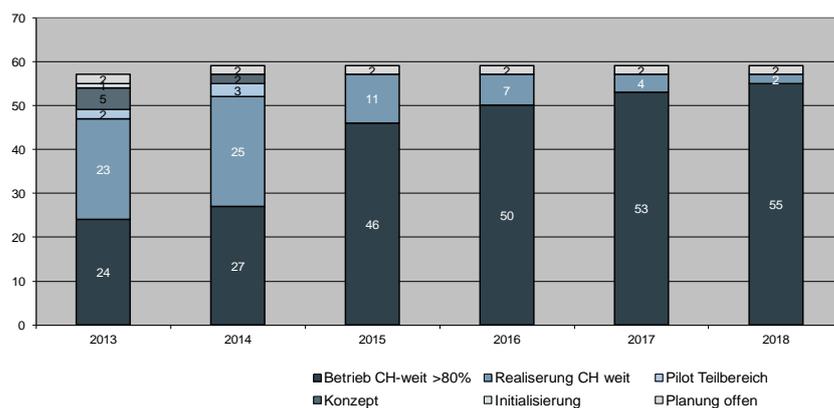


Abbildung 3: Trendanalyse Umsetzung priorisierter Vorhaben bis 2018

Umgesetzte Leistungen			Umgesetzte Voraussetzungen		
Nr	Beschreibung	Jahr	Nr.	Beschreibung	Jahr
A1.01	Unternehmensgründung, Mutationsmeldungen	2011	B1.01	Etablierte Projektorganisation für die Umsetzung von E-Government	2009
A1.03	Abwicklung der Geschäfte zwischen Ausgleichskassen und deren Mitgliedern (Unternehmen)	2010	B1.02	Rechtsgrundlagen	2012
A1.04	Zollabfertigung von Waren (Einfuhr, Ausfuhr, Durchfuhr)	2012	B1.03	Einheitliches Inventar und Referenzdatenbank öffentlicher Leistungen	2011
A1.15	Einreichung von Daten an Statistikämter	2009	B1.04	Einheitlicher Personenidentifikator	2010
A1.16	Agrarsektoradministration (ASA 2011)	2011	B1.05	Einheitlicher Unternehmensidentifikator	2011
A1.17	Datenzugang des Netzwerkes Umweltbeobachtung Schweiz – DaZu NUS	2013	B1.07	Standardisierung der Personendaten	2011
A2.06	Suchen und melden von Fundgegenständen	2013	B1.09	Registerharmonisierung	2011
A2.08	Zugang zu Rechtsdaten	2011	B1.11	Schweizweiter Austauschstandard für elektronische Dossiers und Dokumente	2011
			B2.01	Zugang zu elektronischen öffentlichen Leistungen (Portale)	2011
			B2.02	Verzeichnisdienst der Schweizer Behörden	2011
			B2.04	Dienst für elektronische Formulare	2011
			B2.05	Dienst für den übergreifenden elektronischen Datenaustausch	2011
			B2.07	SuisselD	2011
			B2.09	Dienste für elektronische Langzeitarchivierung	2013
			B2.10	Dienste zur Unterstützung bei der Verarbeitung von elektronischen Belegen	2012
			B2.11	Durchgängige Netzwerkinfrastruktur für alle Verwaltungsebenen	2012

Tabelle 1 Realisierte Leistungen und Voraussetzungen 2009 - 2013

Als zentrales Element bei der 2011 erneuerten Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz 2007-2015 wurde der Aktionsplan als neues Instrument zur Beschleunigung der Strategieumsetzung geschaffen. Im Aktionsplan werden kurz-, mittel- und langfristige Massnahmen für ausgewählte Projekte aus dem Katalog priorisierter Vorhaben festgelegt. Diese werden durch finanzielle Beiträge im Gesamtvolumen von 2.4 Millionen Franken pro Jahr unterstützt - paritätisch getragen durch Bund und Kantone.

## 2.4. Zufriedenheit der Zielgruppen

Aus Sicht der Wirtschaft wird das Internetangebot der staatlichen Verwaltung insgesamt weiterhin positiv beurteilt, obwohl der Anteil derer, die sehr zufrieden sind, tendenziell gesunken ist. Demgegenüber hat jedoch der Anteil der „Eher-Zufriedenen“ gegenüber 2011 noch weiter zugenommen, auf über 70 Prozent. Bei der Beurteilung des Internetangebots des Bundes zeigen sich die Befragten „eher zufrieden“. Die Angebote auf Bundesebene werden jedoch nicht ganz so gut beurteilt, wie jene der kantonalen Ebene. Ein Defizit in diesem Bereich ist der nach wie vor fehlende flächendeckende Service für die Deklaration der Mehrwertsteuer.

### Trend Beurteilung Internetangebot der staatlichen Verwaltung insgesamt

„Ist das Internet-Angebot der staatlichen Verwaltung insgesamt für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?“



Abbildung 4: Beurteilung des staatlichen Internetangebots durch die Wirtschaft. (Studie Firmen und E-Government 2013)

Auch in der Bevölkerung ist die Zufriedenheit der Nutzer mit den bestehenden Online-Angeboten „eher gut“ bis „gut“. Die Nutzung der Online-Kanäle ist aber seit 2012 gleichbleibend mit teilweise rückläufiger Tendenz.

Aus Sicht der Verwaltung nimmt das Bedürfnis nach elektronischen Dienstleistungen bei Bevölkerung und Wirtschaft zu, während das Angebot an effektiv vorhandenen Services nach wie vor nur langsam steigt. Als Hauptgrund hierfür nennen die Behörden vor allem fehlende Ressourcen für E-Government-Projekte in der Verwaltung.

Obwohl E-Government einen zunehmenden Reifegrad hat, ist das Potential noch nicht erschlossen. Mit E-Government sind nach wie vor hohe Nutzenerwartungen verbunden:

- ▶ Die Wirtschaft erwartet weiterhin Aufwand- und Kostenreduktionen, Beschleunigung der Verwaltungsprozesse und dank einer modernisierten Verwaltung Wettbewerbsvorteile. Aus Sicht der Gesamtwirtschaft soll E-Government zu Standortvorteilen führen, welche sich auch für die Bevölkerung positiv auswirken.
- ▶ Die Bevölkerung erwartet einen einfachen, orts- und zeitunabhängigen Zugang zu Verwaltungsleistungen, eine schnelle Geschäftsabwicklung, Kundenorientierung und hohe Servicequalität bei geringen Gebühren oder kostenfrei.
- ▶ Die Verwaltung erwartet, dass sie die Forderung nach kundenorientierten Dienstleistungen noch besser erfüllen kann, innerhalb und über die Verwaltungsstellen hinweg reichende Geschäfte effizient, transparent und nachvollziehbar ausführen sowie Aufwand und Kosten reduzieren kann.

Weitere Erwartungen gehen über die Abwicklung von traditionellen Verwaltungsprozessen hinaus. So bieten neue Technologien neue Möglichkeiten zur Partizipation an politischen Prozessen (E-Partizipation, Crowds). Die erhöhte Mobilität von Personen und die Flexibilität von Unternehmen führen dazu, dass föderale Zuständigkeiten entsprechend den Gemeinde- und Kantongrenzen als unnatürlich oder hemmend erlebt werden, insbesondere wenn Verwaltungsprozesse durch Verwaltungsstellen unterschiedlich gehandhabt werden. Informationen, welche die Verwaltung anbietet, sollen frei zugänglich sein. Demgegenüber steht das starke Bedürfnis nach Datenschutz und Datensicherheit und die Wahlfreiheit des Individuums, auf welchen Kanälen verkehrt und welche personenbezogenen Daten wie verwendet werden dürfen.

## 2.5. Internationaler Vergleich

Während die Schweiz in weltweiten Vergleichen nach wie vor mit gut ausgebauten Infrastrukturen und einem hohen Innovationspotential bezüglich E-Government vorne mithalten kann, gibt es auf der Ebene der eigentlichen Serviceangebote immer noch Potential.

Namentlich liegen einzelne Indikatoren zum schweizerischen E-Government-Gesamtangebot, wie zum Beispiel die Durchgängigkeit und die Transparenz der Online-Prozesse, gemäss der neuesten Benchmarkstudie der EU im europäischen Vergleich unter dem Durchschnitt. Länder wie Malta, Estland, Portugal und andere, welche die verschiedenen Teilindizes anführen, punkten hier vor allem mit ihren modular aufgebauten und stark serviceorientierten Single-Point-of-Contact-Portalen, welche Behördenleistungen für Bürger und Wirtschaft aus einer Hand und volltransaktional anbieten können. Dieser hohe E-Government-Ausbaustandard wurde in der föderalen Schweiz bisher nicht erreicht.

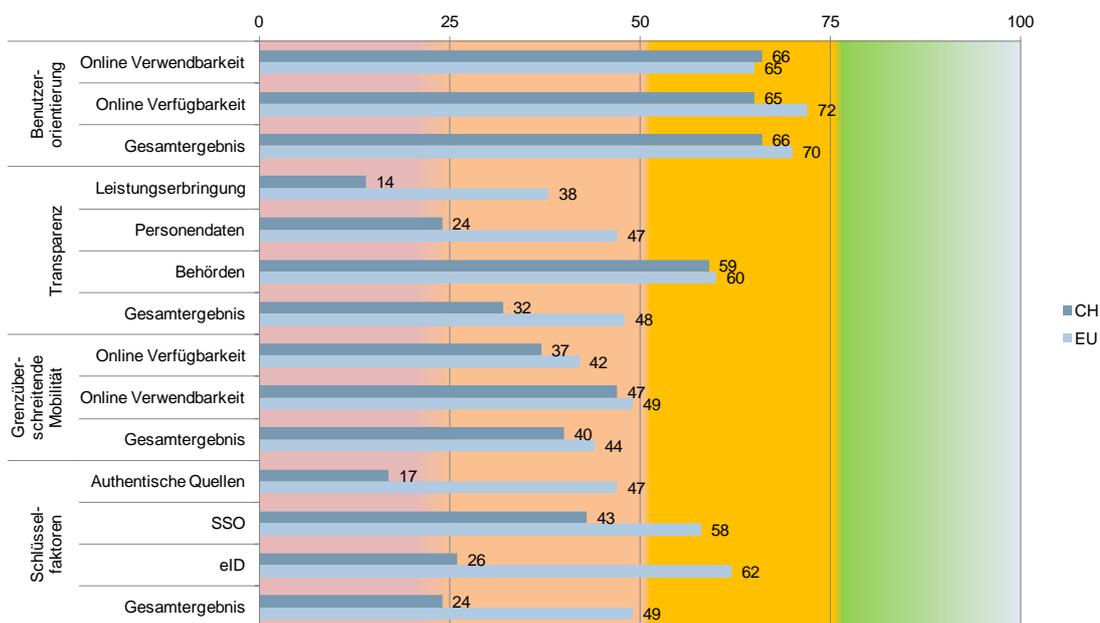


Abbildung 5: Vergleich Querschnittindikatoren CH / EU Ø ( EU E-Government Benchmark Report 2012 - 2013

## 2.6. Herausforderungen und Megatrends

### Mobile Government

Mit der neuen Generation Smartphones entwickelt sich der mobile Kanal zur ersten Wahl. Er bietet namentlich mit spezifischen Apps neue Möglichkeiten, um die Verwaltung mit den Kunden zu verbinden. Die neuesten Zahlen aus europäischen Studien deuten darauf hin, dass das Potential dieses Kanals in Zukunft höher sein wird als der Zugang zu Informationen und Anwendungen über Laptops und Desktops.

### Open Government Data / Big Data (Datenanalyse)

Open- und Big Data-Initiativen ermöglichen den Zugang zu strukturierten und unstrukturierten Daten aus verschiedenen Quellen, schaffen damit Transparenz und viele Möglichkeiten für neue Anwendungen. Open Data / Big Data birgt aber in den Bereichen Sicherheit, Datenschutz, Data-Governance und Archivierung auch grosse Herausforderungen.

## **Cloud-Services**

Vielorts werden Cloud-Dienste bereits bewusst oder unbewusst verwendet. Speicherorte sind verteilt und Inhalte werden jederzeit auf jedem Kanal verfügbar. Diese Entwicklung wird sich voraussichtlich weiter fortsetzen. Dies eröffnet Möglichkeiten zu mehr Flexibilität, Skalierbarkeit und Effizienzgewinn. Andererseits stellt der Einsatz von Cloud-Infrastrukturen im Verwaltungskontext auch hohe Anforderungen an die Sicherheit und Governance.

## **Internet der Dinge**

Dieses weltweite Netzwerk von miteinander verbundenen, heterogenen Objekten, eindeutig adressierbar, basierend auf Standard Kommunikationsprotokollen, bietet vielleicht das grösste Potential der Zukunft und macht klassische Anwendungen überflüssig. Dinge und Maschinen werden „intelligent“ vernetzt und können sich über Umweltparameter selber steuern und weiterentwickeln. So werden z.B. in Zukunft Parkkarten nicht mehr über eine Webanwendung beantragt. Denn zukünftig könnte über das Navigationssystem des Fahrzeugs der Parkplatz beim Parkleitsystem der Einwohnergemeinde automatisch bestellt werden. Diese Entwicklung wird die Verwaltungsprozesse nachhaltig verändern.

## **E-Partizipation und Soziale Medien**

E-Partizipation umfasst alle internetgestützten Verfahren, die eine Beteiligung von Bürgern am politischen Entscheidungsprozess ermöglichen. Während spezifische Plattformen wie E-Vernehmlassung und E-Voting die klassischen Partizipationsinstrumente digitalisieren, findet die politische Meinungsbildung mehr und mehr über Soziale Medien im Internet statt. Spezifische Plattformen wie beispielsweise Politnetz oder Smartvote fördern Transparenz im politischen Entscheidungsprozess. Andererseits werden Soziale Medien auch für Behörden immer interessanter, da sie ein neues Instrument sind, um mit den Bürgerinnen und Bürgern direkt in Kontakt zu treten, Statements zu liefern, Fragen zu beantworten, Informationen weiterzugeben oder diese aktiv zu beschaffen. Viele Bürger nutzen das Social Web ihrerseits, um sich aktiv einzubringen, ihre Meinung zu äußern, aber auch, um sich über Öffnungszeiten, Angebote etc. zu informieren.

### **2.7. Heutige Organisation**

Zum erweiterten E-Government-System Schweiz gehören nebst den direkt in die Organisation eingebunden Akteuren insbesondere auch das Schweizer Portal ch.ch, die Schweizerische Informatikkonferenz (SIK), die Fachgruppe E-Government der Kantone (FG E-GOV) sowie der Standardisierungsverein eCH. Die SIK vereint als interkantonale Organisation alle Informatikorganisationen der öffentlichen Verwaltungen. Der Verein eCH fördert und verabschiedet E-Government-Standards in der Schweiz. Die Fachgruppe E-Government fördert den Austausch zwischen den E-Government-Verantwortlichen der Kantone. Die Organisation ch.ch bietet unter anderem ein Informationsportal an, das sie in Zusammenarbeit mit Kantonen und Gemeinden führt und weiterentwickelt.

### **Situation in der Bundesverwaltung**

Die Bundesverwaltung stützt sich auf die E-Government-Strategie Schweiz von Bund und Kantonen ab. Sie verfügt nicht über eine eigene, auf sie konkreter ausgerichtete E-Government - Strategie. Verschiedene Bundesstellen befassen sich mit E-Government. Eine verbindliche übergreifende Regelung zu Aufgabenzuordnung und Verantwortlichkeit spezifisch bezogen auf E-Government gibt es nicht. Die IKT-Aspekte sind über die IKT-Organisation geregelt. Die Kommunikation zwischen den Bundesstellen gegenüber Kantonen, Gemeinden und weiteren Akteuren ist im Bereich von E-Government nicht formell geregelt.

## Situation in den Kantonen

Die Mehrheit der Kantone hat eine E-Government-Strategie erarbeitet. Dabei haben sie sich in der Regel auf die gemeinsame Strategie Bund / Kantone abgestützt und diese weiterentwickelt und konkretisiert. Die Mehrheit der Kantone haben organisatorische Strukturen geschaffen und eine/n E-Government-Verantwortliche/n bestimmt. Dieser hat in der Regel koordinierende Aufgaben und nicht eine eigentliche Budget- / Prozess- oder Lösungsverantwortung. Diese liegt in den Fachbereichen. Die E-Government-Verantwortlichen sind institutionalisiert in der Fachgruppe E-Government der Staatsschreiberkonferenz. Sie decken die Anwendersicht ab. Die Sicht der IKT wird über die IKT-Leiter der Kantonalen Verwaltung abgedeckt. Diese koordinieren sich zusammen mit dem Bund in der Schweizerische Informatikkonferenz SIK und arbeiten dort in entsprechenden Fachgruppen.

Etwa die Hälfte der Kantone verfügt über Vereinbarungen mit den Gemeinden.

## Situation in den Städten und Gemeinden

In den Gemeinden ist die Situation sehr heterogen. Während in einigen Städten und Gemeinden eigene organisatorische Strukturen existieren, stützen sich andere vollständig auf externe Partner oder auf Vereinbarungen mit den Kantonen. Mehrheitlich haben kleinere Gemeinden keine spezifischen Ressourcen oder Wissen, um E-Government-Dienstleistungen zu implementieren.

### 2.8. Stärken und Schwächen

Die untenstehende Tabelle der Stärken und Schwächen basiert einerseits auf den Erkenntnissen aus dem strategischen Controlling und andererseits aus den Resultaten der vorgelagerten Umfragen und Interviews mit den Akteuren. Sie ist strukturiert nach den identifizierten Handlungsfeldern.

Steuerung und Führung	
Stärken +	Schwächen-
<b>Programm E-Government Schweiz</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formale Organisation, Verankerung, Akzeptanz</li> <li>▪ Organisation und Aufgaben sind geregelt</li> <li>▪ Mit der Rahmenvereinbarung besteht eine rechtliche Grundlage, welche mehreren Akteuren eine Legitimation schafft.</li> <li>▪ Aktionsplan und andere bestehende Umsetzungsinstrumente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wenig direkt sichtbare / nutzbare Ergebnisse</li> <li>▪ Eine E-Government Architektur als Leitbild und ein inhaltliches Umsetzungskonzept fehlen.</li> <li>▪ Uneinheitliche Erwartungen, wo die Wirkung von E-Government erzielt werden soll.</li> <li>▪ Priorisierung und Verbindlichkeit schwach ausgeprägt</li> <li>▪ Politischer Wille und Priorisierung von E-Government in den Kantonen und Gemeinden sehr heterogen.</li> <li>▪ Planungsprozess für mehrjährige Strategie-Umsetzungsplanung mit Einbezug der föderalen Strukturen fehlt.</li> </ul>
<b>Steuerungsausschuss</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alle politischen Ebenen vertreten</li> <li>▪ Richtige Ebenen für strategische Entscheidungen</li> <li>▪ Repräsentatives Gremium</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wenig Präsenz, wirkt auf Akteure distanziert</li> <li>▪ Nicht alle Akteure fühlen sich im StA vertreten. Keine eigentliche Steuerung mit messbaren Zielen und mit Instrumenten wie einem Masterplan</li> </ul>

### Expertenrat

[keine Bewertung]

#### Geschäftsstelle E-Government Schweiz

- Gut vernetztes Team
- Erfahrung an einem Ort

- Für operative Entscheidungen fachlich zu weit entfernt

#### Organisation und Zusammenarbeit allgemein

- Die Verteilung der Aufgaben und Kompetenzen auf mehrere Akteure ermöglicht schlanke Strukturen, keine allzu grossen bürokratischen Komplexe.
- Pilot E-Government Services für operative Koordination von Vorhaben
- Die meisten Kantone haben eine E-Government-Strategie erarbeitet
- Die meisten Kantone haben einen E-Government-Verantwortlichen.
- Etwa die Hälfte der Kantone verfügt über Vereinbarungen mit den Gemeinden.

- Die Koordination findet zu wenig / nicht auf inhaltlicher Ebene statt.
- Die Rolle der Geschäftsstelle ist für Aussenstehende nicht immer klar abgegrenzt (leitet z.B. selber Projekte).
- Zu wenig Ressourcen zur Wahrnehmung aller Aufgaben.

- In der Bundesverwaltung fehlt eine eigene E-Government-Strategie.
- In der Bundesverwaltung fehlt ein/e E-Government-Delegierte/r.
- Synergiepotential in der Zusammenarbeit Verwaltung / Forschung / Privatwirtschaft wird nur bedingt genutzt. Forschungsergebnisse aus Vorhaben sind langfristig nur bedingt vergleichbar.
- Viele Gremien und Organisationen mit ähnlichen Aufgaben, die sich teilweise überschneiden.
- Fehlende Ressourcen in den Gemeinden führen zu Umsetzungsproblemen.
- Vertreter der Wirtschaft fühlen sich zu wenig integriert.

#### Koordination und Kommunikation

##### Stärken +

- Grosses Netzwerk
- Interesse an der staatsebenenübergreifenden Zusammenarbeit vorhanden
- Veranstaltungen und Austauschplattformen
- Publikationen und Tools

##### Schwächen-

- Zu wenig zentrale Kommunikation
- Die Kommunikation der E-Government-Akteure gegenüber den Gemeinden wird zum Teil als unkoordiniert und nicht zielführend erlebt.
- Wichtige Infos gelangen oft nicht rasch genug an die Basis.
- Aufgabenabstimmung und Kommunikationsregelung fehlen.
- Internationale Koordination ist gering.

#### Projektführung (ffO / Umsetzung priorisierter Vorhaben)

##### Stärken +

- Dynamische Systemlandschaft
- Raum für Innovation in den Kantonen
- Entspricht dem föderalen Modell.
- Entspricht teilweise den individuellen Bedürfnissen in den Kantonen und Gemeinden.

##### Schwächen-

- Teilweise Milizsystem, ffO haben zu wenig finanzielle Ressourcen und teilweise zu wenig Projektführungs- und IT-Know-how.
- Lösungen oft auf die Bedürfnisse der grossen Verwaltungen ausgerichtet
- Rechtsfragen in vielen Bereichen nicht ge-

- Einige Kantone haben das Potential von E-Government erkannt und entsprechende Strukturen geschaffen.
- klärt
- Keine verbindliche Roadmap, keine konkreten Zielvorgaben
  - Überschneidungen und Doppelspurigkeiten bei der Umsetzung von Vorhaben
  - Wichtige Projekte / Vorhaben wie z.B. IAM kommen zu wenig schnell voran, da nicht national koordiniert.
  - Solide Basisdienste, die dem Verbund der Verwaltungen praktischen Nutzen bringen, fehlen weitgehend.
  - Termingetrieben entstehen nach wie vor viele dezentrale Insellösungen.

<b>Finanzierung</b>	
<b>Stärken +</b>	<b>Schwächen-</b>

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gemeinsam finanzierter Fonds für Aktionsplan</li> <li>▪ Definiertes Vorgehen und Kriterien</li> <li>▪ Etabliertes Controlling</li> <li>▪ Finanzierung über eigene Mittel der ffO führt zu klarer Governance</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Für die Menge und Bedeutung der Vorhaben sind die Mittel im Aktionsplan von 2.4 Mio p.a. sehr gering.</li> <li>▪ Fehlende Transparenz beim Einsatz von Mitteln, z.B. Aktionsplan</li> <li>▪ Ressourcen verteilt statt gebündelt</li> <li>▪ Die Vergabe der Mittel und die Auftragserteilung an die Vorhaben im Aktionsplan erfolgen jährlich und meist sehr spät.</li> <li>▪ Die Frage, ob ein Auftrag erfolgt und in welcher Höhe Mittel gesprochen werden, führt zu (grossen) Zeitspannen der Ungewissheit für die in die Projekte involvierten Auftragnehmer.</li> <li>▪ Es ist für die ffO wegen der jährlich wiederkehrenden Zuteilung der Mittel aus dem Aktionsplan schwierig, die Projekte zu planen und zielführend voranzutreiben.</li> <li>▪ Das Controlling wird in den ffO zum Teil nicht als unterstützend sondern hemmend erlebt.</li> </ul> |
|---|--|

<b>Betriebsorganisation</b>	
<b>Stärken +</b>	<b>Schwächen-</b>

- Unklarer Betrieb von Basisinfrastrukturen und Anwendungen
- Mehrfach ähnliche Betriebsorganisationen mit oft gleichen Vertretern in der Steuerung oder in Fachvertretungen.
- Klare Idee und Führung fehlen.

<b>Leistungserbringer</b>	
<b>Stärken +</b>	<b>Schwächen-</b>

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bestes Angebot kann genutzt werden.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wenig Unterstützung in diesem Bereich</li> <li>▪ Rechtsunsicherheiten bei ‚Weitergabe‘ von individuell entwickelten Lösungen (Lizenzierungen / Beschaffungsrecht)</li> </ul> |
|---|---|

- Dezentraler Betrieb erlaubt mehr Flexibilität

Portale	
Stärken +	Schwächen-

- Es gibt mehrere statt ein zentrales Informationsportal, das als erste Anlaufstelle genutzt wird.

Standardisierung	
Stärken +	Schwächen-

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ notwendige Strukturen vorhanden</li> <li>▪ gute Informationsmöglichkeiten</li> <li>▪ Standardisierung wird durch eCH vorangetrieben</li> <li>▪ eine Strategie ist vorhanden, welche von den Kantonen und dem Bund getragen wird</li> <li>▪ (Mit)-Gestaltungsmöglichkeiten für private Unternehmen sind gegeben</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zu lange Laufzeiten für die Erarbeitung von Standards.</li> <li>▪ Verbindlichkeit der Standards ist nicht klar gegeben.</li> <li>▪ Die Pflege von Standards (Weiterentwicklung, Ausserkraftsetzung) ist nicht gewährleistet.</li> <li>▪ Koordination teilweise mangelhaft - Eigendynamik von Bund, Kantonen und Gemeinden zu gross.</li> <li>▪ Unklarer Zielzustand.</li> <li>▪ Geschäftsstelle eCH hat wenig Mittel und Ressourcen und kann daher nicht alle Aufgaben wahrnehmen (Milizsystem).</li> </ul> |
|--|--|

## 2.9. Handlungsbedarf

Auf Basis der Analyse der Stärken und Schwächen besteht zur nachhaltigen Verbesserung und Beschleunigung der Ausbreitung von E-Government in der Schweiz hauptsächlich der folgende Handlungsbedarf:

### Politischer Wille und gemeinsame Ziele auf allen Ebenen schaffen

- ▶ Dort, wo die politisch Verantwortlichen das Potential von E-Government erkannt haben und eine strukturierte Umsetzung fördern, entstehen effiziente und auf die nationale Strategie abgestimmte Programme.

### Verbindlichkeit erhöhen

- ▶ Damit E-Government zielorientiert, kostensparend und effizient umgesetzt werden kann, braucht es von Bund, Kantonen und Gemeinden akzeptierte Entscheidungsprozesse, die definieren, was gemeinsam umgesetzt werden soll. Dafür braucht es Organisationen und Gremien, welche eine gemeinsame strukturierte Umsetzung verbindlich steuern und führen.

### Grundangebot mit gleicher Qualität flächendeckend bereitstellen

- ▶ Um Flächendeckung zu erreichen, muss ein Grundangebot an elektronischen Dienstleistungen definiert werden, welches überall in gleicher Qualität und Transparenz verfügbar ist. Hierzu wird auch ein modularer Aufbau nötig.

### **Basisinfrastrukturen definieren und betreiben**

- ▶ Basisinfrastrukturen müssen definiert, bereitgestellt und betrieben werden. Gemeinsame Module (Komponenten/Services) ermöglichen eine homogene Qualität und Transparenz bei den darauf aufbauenden Dienstleistungen. Dafür braucht es eine gemeinsame Organisation, welche dies organisiert und bereitstellt.

### **Priorisierung, Planung und Vorgehen effizienter gestalten**

- ▶ Damit gemeinsame Vorhaben effizient umgesetzt und gemeinsame Basisinfrastrukturen betrieben werden können, braucht es von allen Ebenen und Instanzen akzeptierte Ziele, Pläne und Prozesse, welche die Finanzierung und Steuerung dieser Vorhaben, Anwendungen und Infrastrukturen regeln.

### **Gesetzliche Grundlagen schaffen**

- ▶ Um die oben beschriebenen Herausforderungen zu erfüllen, müssen allfällige gesetzliche Hürden beseitigt oder entsprechende gesetzliche Grundlagen geschaffen werden.

### **Ressourcen bündeln, Synergien besser nutzen**

- ▶ Derzeit nehmen verschiedene Organisationen (E-Government Schweiz, SIK, eCH, ch.ch, SECO, Kantonale Fachgruppe E-Government) zum Teil überschneidende Aufgaben wahr. Hier gibt es sehr viel Synergiepotential. Wenn alle die gleichen Prioritäten verfolgen würden, könnten sowohl die personellen als auch die finanziellen Ressourcen zielführender eingesetzt werden.

## TEIL 2

---

### 3. Vision

#### 3.1. Einführung

Eine Vision ist eine Beschreibung, wie etwas in Zukunft sein soll, insbesondere die Beschreibung der langfristigen Entwicklung als Orientierung für alle. Das Ziel einer Vision soll hoch gesteckt sein, sollte aber den Bezug zur Realität nicht verlieren. Die E-Government-Vision dient zur Ausrichtung auf die gleichen Ziele der Akteure aller föderalen Ebenen sowohl auf der politische Führungsebene als auch für die Zuständigen der operativen Umsetzung.

Als Ergebnis aus den Workshops und Interviews wurden folgende mögliche Visionen für ein zukünftiges E-Government erarbeitet:

#### Variante A

*Bevölkerung und Wirtschaft wickeln ihre Geschäfte mit den Behörden unabhängig von der Zuständigkeit effizient sowie zeitlich und örtlich ungebunden ab.*

#### Variante B

*Alle Verwaltungsprozesse sind elektronisch und medienbruchfrei in alle Lebenslagen integrierbar.*

#### Variante C

*E-Government ist für Behörden, Wirtschaft und Bevölkerung selbstverständlich. Die meisten Verwaltungsprozesse sind optimiert und können jederzeit und überall von allen Beteiligten ausgeführt werden.*

#### Variante D

*E-Government fördert durchgängige Prozesse über alle föderalen Ebenen hinweg, entlastet damit Bevölkerung, Wirtschaft sowie die Verwaltung und bietet einen schnellen und wirtschaftlichen Service.*

## **4. Prinzipien**

Die neue E-Government-Strategie Schweiz soll auf Grundsätzen basieren. Diese geben die übergeordneten Leitlinien der Strategie vor. Die im nachfolgenden Kapitel 5 aufgeführten strategischen Ziele richten sich an den folgenden Prinzipien aus.

### **4.1. Orientierung an Nutzerinnen und Nutzer**

Die Umsetzung von E-Government erfolgt aus der Nutzerperspektive und etabliert einfache, ganzheitliche Prozesse. Dies schafft Nähe und Vertrauen zwischen der Verwaltung und der Bevölkerung sowie der Wirtschaft.

### **4.2. Austausch und Koordination**

Die Umsetzung der E-Government-Strategie erfolgt unter Einbindung der relevanten Akteure. Der Austausch und die Zusammenarbeit zwischen den föderalen Ebenen sowie den privatwirtschaftlichen Akteuren werden aktiv gefördert.

### **4.3. Fokussierung und Priorisierung**

Die gesamtschweizerischen E-Government-Anstrengungen fokussieren Schwerpunktaufgaben, die für die Umsetzung von E-Government grundlegend sind.

### **4.4. Wirtschaftlichkeit und Innovation**

Das Potential innovativer Ansätze und Lösungen wird genutzt. Zugleich sollen erfolgreiche Praxisbeispiele gefördert und so Investitionen optimal genutzt werden.

## **5. Strategische Ziele**

Die strategischen Ziele geben die langfristige und gesamtheitliche Stossrichtung der E-Government-Strategie Schweiz vor. An den strategischen Zielen werden Massnahmen ausgerichtet, welche auf operativer Ebene zur Zielerreichung umgesetzt werden.

### **5.1. Kundenorientierung**

- ▶ Die verfügbaren E-Government-Leistungen sind einfach und geräteunabhängig nutzbar, nachvollziehbar und sicher.

### **5.2. Qualität und Effizienz**

- ▶ E-Government senkt bei allen Beteiligten den Aufwand im Verkehr mit den Behörden. Die Qualität des Verwaltungsangebotes wird durch medienbruchfreie, durchgängige Prozesse optimiert.
- ▶ E-Government-Lösungen und Services werden wo möglich und sinnvoll gemeinsam umgesetzt und betrieben.

### **5.3. Zusammenarbeit und Zuständigkeiten**

- ▶ Die Steuerung, Führung und Koordination von nationalen E-Government-Anstrengungen erfolgen gebündelt und vereint unter einem Dach.
- ▶ Zuständigkeiten, Rollen und Aufgaben der föderalen Ebenen sowie der aktiven Organisationen bei der Umsetzung von E-Government sind geklärt.

### **5.4. Betriebsverantwortung**

- ▶ Der Betrieb von definierten Diensten wird zentral nachhaltig sichergestellt.

## **6. Voraussetzungen für ein erfolgreiches E-Government**

Um E-Government erfolgreich umsetzen und die strategischen Ziele erreichen zu können, sind verschiedene Voraussetzungen nötig:

### **6.1. Vertrauen und Nutzung**

Die Bevölkerung sowie die Wirtschaft vertrauen dem E-Government-Angebot der öffentlichen Verwaltung und nutzen dieses.

### **6.2. Basismodule**

Basismodule für die Ausbreitung von E-Government wie Datenaustauschinfrastruktur, elektronische Identität u.a. werden einmal realisiert und gemeinsam von allen Beteiligten genutzt.

### **6.3. Rechtsgrundlagen**

Die rechtlichen Voraussetzungen für die Umsetzung von E-Government sind geschaffen.

### **6.4. Registerdaten**

Registerdaten können im Rahmen der gesetzlichen Zulässigkeiten von interessierten Behörden elektronisch abgerufen und wiederverwendet werden.

### **6.5. Standards:**

Die technische Interoperabilität wird durch die Befolgung der relevanten E-Government-Standards sichergestellt.

### **6.6. Steuerung und Controlling**

Die Steuerung und das strategische Controlling erfolgen gemeinsam über alle föderalen Ebenen hinweg und basieren auf einem gemeinsam definierten Masterplan.

### **6.7. Organisation**

Die organisatorischen Voraussetzungen, um gemeinsame Dienste zur Verfügung zu stellen, aufzubauen und zu betreiben, sind vorhanden.

## TEIL 3

---

### 7. Umsetzung: Szenarien

Im Folgenden werden fünf unterschiedliche Szenarien aufgeführt und ihre organisatorische Ausgestaltung beschrieben. Die Szenarien unterstützen die Umsetzung der Vision und der strategischen Ziele in unterschiedlichem Masse. Im Rahmen eines Workshops<sup>6</sup> mit Fachspezialisten wurden die vorgestellten Szenarien auf ihre Chancen und Risiken eines zukünftigen E-Government in der Schweiz beurteilt.

Für die Umsetzung von E-Government Schweiz ab 2016 ist ein Szenario zu definieren. Hierbei sind insbesondere die aus dieser Anhörung erhaltene Rückmeldungen zu den strategischen Zielen relevant, da diese nur bei geeigneten organisatorischen Rahmenbedingungen realisiert werden können. Die einzelnen Szenarien sind jedoch in der hier beschriebenen Version eher als Stossrichtungen zu interpretieren und bieten in der zu realisierenden Umsetzung genügend Spielraum, um beispielsweise ein beschriebenes Szenario um Elemente aus einem anderen Szenario zu ergänzen. Die detailliertere Entwicklung der Szenarien erfolgt im Anschluss an die Anhörung bei den Fachstellen.

#### 7.1. Nichts

Die Umsetzung der Strategie wird nicht mehr weitergeführt und die Rahmenvereinbarung zwischen Bund und Kantonen nicht verlängert. Es ist keine zentrale Steuerung und keine übergeordnete E-Government-Organisation vorgesehen. Steuerungsausschuss, Expertenrat und Geschäftsstelle E-Government Schweiz werden aufgelöst. Der Katalog priorisierter Vorhaben wird aufgelöst. Die federführenden Organisationen (ffO) werden nicht mehr koordiniert, die Weiterführung der priorisierten Vorhaben wird von den ffO von Fall zu Fall entschieden. Eine zentrale finanzielle Unterstützung wie im E-Government-Aktionsplan entfällt. Die Standardisierung, die Umsetzung in den Kantonen und beim Bund sowie weitere Aktivitäten erfolgen unabhängig von einer gemeinsamen E-Government-Strategie.

#### Chancen und Risiken

Die Risiken überwiegen im Szenario „Null“ gegenüber den genannten Chancen. Fehlen eine nationale Strategie und eine gemeinsame Koordination, so wird die erfolgreiche Zusammenarbeit und Umsetzung von E-Government gemäss Einschätzung der Workshopeteilnehmenden gefährdet. Es besteht ein grosses Risiko, dass Doppelspurigkeiten nicht erkannt werden und dadurch hohe Kosten verursacht werden. Ein positives Potential wird diesem Szenario in der Form eines „Neustarts“ zugeordnet. Da die bisherigen Strukturen wegfallen, könnten neue Akteure E-Government zu neuem Schwung verhelfen. Wenn die öffentliche Verwaltung den nationalen Koordinationsanspruch aufgibt, könnte die Privatwirtschaft die Rolle der E-Government-Förderung vermehrt wahrnehmen.

#### 7.2. Gleich

Strategie und Rahmenvereinbarung werden unverändert verlängert. Das Programm E-Government Schweiz wird weiterhin über den Steuerungsausschuss, der aus politischen Vertreterinnen und Vertretern aller föderalen Ebenen besteht, zentral gesteuert. Die Geschäftsstelle E-Government Schweiz bleibt das Stabsorgan von Expertenrat und Steuerungsausschuss sowie die Koordinationsstelle des Programms E-Government Schweiz. Sie stellt die Programmkommunikation sicher und unterstützt den Austausch zwischen den verschiedenen Akteuren. Die Geschäftsstelle ist organisatorisch weiterhin beim ISB angesiedelt und bleibt über den Bund finanziert. Als Umsetzungsinstrument bleibt der Katalog priorisierter Vorhaben mit der strategischen Planung (Roadmap) und dem Controlling bestehen. Über den E-Government-Aktionsplan

---

<sup>6</sup> E-Government Schweiz ab 2016 – 2. Workshop Fachexperten vom 8. Mai 2014 - Resultate:  
<http://www.egovernment.ch/umsetzung/00881/01066/01073/index.html?lang=de>

können die federführenden Organisationen finanzielle Unterstützung für spezifische Massnahmen beantragen. Der Aktionsplan wird paritätisch durch Bund und Kantone getragen.

### **Chancen und Risiken**

In diesem Szenario kann vor allem die gewährleistete Kontinuität sowie die politische Unterstützung, die der heutigen Organisation gewiss ist, als Chance gewertet werden. Jedoch überwiegen bei diesem Szenario die Risiken. Als hinderlich wird dieses Szenario für die weitere Zusammenarbeit zwischen den föderalen Ebenen bezeichnet. Negativ beurteilt wird auch die bestehenden Finanzierungsmöglichkeit, die als unzureichend und nicht zielführend erachtet wird. Ein weiteres hohes Risiko wird im mangelhaften Innovationspotential und Ausbreitungstempo von E-Government in der heutigen Organisation gesehen.

#### **7.3. Wenig**

Die Strategie und Rahmenvereinbarung werden mit punktuellen Anpassungen beibehalten, bzw. verlängert. Das Programm E-Government Schweiz wird weiterhin über den Steuerungsausschuss, der aus politischen Vertreterinnen und Vertretern aller föderalen Ebenen besteht, zentral gesteuert. Die Geschäftsstelle E-Government Schweiz bleibt das Stabsorgan von Expertenrat und Steuerungsausschuss sowie die Koordinationsstelle des Programms E-Government Schweiz. Sie stellt die Programmkommunikation sicher und unterstützt den Austausch zwischen den verschiedenen Akteuren.

Zusätzlich agiert die Geschäftsstelle für durch den Steuerungsausschuss bestimmte Vorhaben als federführende Organisation, verstärkt die operative Koordination von priorisierten Vorhaben und bietet den Gemeinden und Kantonen fachliche Unterstützung bei der Einführung von E-Government. Die Geschäftsstelle ist organisatorisch weiterhin beim ISB angesiedelt und wird neu vom Bund und den Kantonen gemeinsam finanziert. Als Umsetzungsinstrument bleibt der Katalog priorisierter Vorhaben mit der strategischen Planung (Roadmap) und dem Controlling bestehen. Neu wird eine E-Government-Landkarte geführt zwecks Überblick über die Ausbreitung von E-Government-Angeboten in Gemeinden, Kantonen und Bund. Ein Set an einzuführenden E-Government-Leistungen wird empfohlen. Damit sollen die Gemeinden und Kantone beim Einführungsentscheid unterstützt werden. Der Katalog priorisierter Vorhaben wird entsprechend angepasst.

Über den E-Government-Aktionsplan können die federführenden Organisationen finanzielle Unterstützung für spezifische Massnahmen beantragen. Die Standardisierung erfolgt in Abstimmung mit der gemeinsamen E-Government-Strategie. Der Austausch und die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen E-Government-Organisationen soll neu definiert und in der Rahmenvereinbarung festgehalten werden, um die gegenseitige Abstimmung zu stärken.

### **Chancen und Risiken**

In diesem Szenario halten sich die genannten Chancen und Risiken die Waage. Die Kontinuität der Organisation wird sowohl als Chance als auch als Risiko betrachtet. Einerseits wird die Nachhaltigkeit und Bekanntheit der Organisation positiv gewertet, andererseits wird das Risiko genannt, dass in den bestehenden Strukturen die Durchsetzungsfähigkeit der nationalen E-Government-Koordination schwach bleibt und die vorgesehenen Anpassungen nicht gelingen. Als Chance wird teilweise der Neuanfang in der bestehenden Organisation erkannt, der es ermöglicht, aus den Schwächen zu lernen. Als Chance wird auch eine intensivere Zusammenarbeit zwischen den E-Government-Organisationen gewertet. Risiken werden insbesondere in den Bereichen der Organisation, der Finanzierung und der Instrumente geortet. In der Aufstellung der Organisation werden fehlende Durchschlagekraft, schwache Steuerung und unklares Aufgabenportfolio als Risiken aufgeführt. Auch die Ansiedelung der Geschäftsstelle im Bund resp. dem Informatiksteuerungsorgan des Bundes, wird als Risiko beschrieben, da die Geschäftsstelle so zu wenig Visibilität erhalte und bei den Kantonen auf zu wenig Akzeptanz stös-

se. Eine gemeinsame Finanzierung der Geschäftsstelle durch Bund und Kantone werde von den Kantonen wahrscheinlich abgelehnt

#### **7.4. Mehr**

Die E-Government-Strategie Schweiz wird überarbeitet. Dabei werden die Vision angepasst und die strategischen Ziele neu formuliert und inhaltlich ergänzt. E-Government Schweiz wird neu organisiert, die Rolle der bestehenden Gremien Steuerungsausschuss, Expertenrat, Geschäftsstelle und federführende Organisationen werden neu definiert und neu aufgestellt. Die bisherigen Umsetzungsinstrumente, der Katalog priorisierter Vorhaben sowie der E-Government-Aktionsplan, werden ersetzt.

Die Umsetzung der Strategie wird durch eine neue Umsetzungsorganisation mit einer strategischen Steuerung (politische Vertreter) sichergestellt (jährliche Plenarversammlung), welche sich über alle E-Government-Aktivitäten erstreckt. Die gemeinsame strategische Steuerung nimmt zudem direkten Einfluss auf die Aktivitäten im Bereich der Standardisierung sowie auf die Ausrichtung bestehender E-Government-Portale für Bevölkerung und Wirtschaft.

Die Organisation ist als öffentlich-rechtliche Institution aufgestellt. Ein Verwaltungsrat steuert deren Tätigkeiten. Die Geschäftsleitung führt die öffentlich-rechtliche Organisation gemäss ihrem Leistungsportfolio, welches über die strategische Steuerung definiert wird. Die Organisation verfügt über einen Leistungsauftrag, der in der öffentlich-rechtlichen Rahmenvereinbarung zwischen Bund, Kantonen und Gemeinden definiert wird. Die Organisation wird teilweise über öffentliche Gelder aller föderalen Ebenen sowie über ein Businessmodell im Bereich der Betriebsleistungen finanziert. Eine einmalige Investition von Seiten Bund, Kantonen und Gemeinden (freiwillig) führt der Organisation genügend Grundkapital für die Bereitstellung der definierten Leistungen zu.

Zu den operativen Aufgaben der neuen Organisation gehören insbesondere:

- Führung und Finanzierung einer beschränkten Anzahl strategisch wichtiger Projekte.
- Kommunikation, Koordination, Informationsanlaufstelle: nationaler und internationaler Austausch und Zusammenarbeit
- Betriebsverantwortung für zentrale Infrastrukturdienste, wie IAM, eSafe, ...
- Qualitätsmanagement: Labeling, Zertifizierung, Lösungen, Prozesse, Inspektion, Best Practices
- Unterstützungsleistung an Kantone und Gemeinden bei der Umsetzung von E-Government: Beratung im Bereich IT-Projektmanagement, bei rechtlichen Fragen, ...

#### **Chancen und Risiken**

Es werden ungefähr gleich viele Chancen und Risiken festgehalten. Als Chance wird die breiter aufgestellte Organisation erkannt, insbesondere was die personellen Ressourcen, das Know-how, die direktere Steuerung und eine Reduktion der Kosten durch Ausschöpfung von Synergien betrifft. Auch eine erhöhte Verbindlichkeit, eine verstärkte Bedürfnisorientierung und eine höhere politische Legitimität werden als Chancen taxiert. Zudem könnten heutige Schwachstellen wie Betriebs- und Rechtsfragen angegangen werden. Bezüglich der neuen Organisation werden auch verschiedene Risiken geortet: erhöhter Verwaltungsaufwand sowie Redundanzen in den Aufgaben der bestehenden Organisationen und der neuen Organisation E-Government Schweiz. Es wird befürchtet, dass die Akzeptanz für eine zentralisiertere Organisation bei Kantonen und Gemeinden fehlt und daher auch die Finanzierung nicht paritätisch gewährleistet werden kann. Als Risiko wird auch der kurze Zeithorizont zum Aufbau einer neuen Organisation genannt.

## 7.5. Alles

Die E-Government-Strategie Schweiz wird überarbeitet. Dabei werden die Vision angepasst und die strategischen Ziele neu formuliert und inhaltlich ergänzt. E-Government Schweiz wird neu organisiert, die Rolle der bestehenden Gremien Steuerungsausschuss, Expertenrat, Geschäftsstelle und federführende Organisationen werden neu definiert und neu aufgestellt. Die bisherigen Umsetzungsinstrumente, der Katalog priorisierter Vorhaben sowie der E-Government-Aktionsplan, werden ersetzt.

Die Umsetzung der Strategie wird durch eine neue Umsetzungsorganisation mit einer strategischen Steuerung (politische Vertreter) sichergestellt (jährliche Plenarversammlung), welche sich über alle E-Government-Aktivitäten erstreckt.

Die Organisation ist als öffentlich-rechtliche Institution aufgestellt. Ein Verwaltungsrat steuert deren Tätigkeiten. Die Geschäftsleitung führt die öffentlich-rechtliche Organisation gemäss ihrem Leistungsportfolio, welches über die strategische Steuerung definiert wird. Die Organisation verfügt über einen Leistungsauftrag, der in der öffentlich-rechtlichen Rahmenvereinbarung zwischen Bund, Kantonen und Gemeinden definiert wird. Die Organisation wird teilweise über öffentliche Gelder aller föderalen Ebenen sowie über ein Businessmodell im Bereich der Betriebsleistungen finanziert. Eine einmalige Investition von Seiten Bund, Kantonen und Gemeinden (freiwillig) führt der Organisation genügend Grundkapital für die Bereitstellung der definierten Leistungen zu.

Zu den operativen Aufgaben der neuen Organisation gehören insbesondere:

- Führung und Finanzierung einer beschränkten Anzahl strategisch wichtiger Projekte.
- Kommunikation, Koordination, Informationsanlaufstelle: nationaler und internationaler Austausch und Zusammenarbeit
- Betriebsverantwortung für zentrale Infrastrukturdienste, wie IAM, eSafe, ...
- Qualitätsmanagement: Labeling, Zertifizierung, Lösungen, Prozesse, Inspektion, Best Practices
- Unterstützungsleistung an Kantone und Gemeinden bei der Umsetzung von E-Government: Beratung im Bereich IT-Projektmanagement, bei rechtlichen Fragen, ...
- SLA, AGBs, Rahmenverträge
- Definition und Ausbreitung, bzw. Durchsetzung von E-Government-Standards
- Bündelung der elektronischen Dienstleistungen an die Bevölkerung einerseits und die Unternehmen andererseits auf zentralen Infrastrukturen. Bestehende Leistungen werden zentral einfach zugänglich gemacht. Trotz Einbindung der Leistungen bleibt deren Betrieb und mögliche Weiterentwicklungen beim ursprünglichen Leistungserbringer.
- IT-Projektleiterpool

## Chancen und Risiken

Auch hier halten sich die genannten Chancen und Risiken die Waage. Als Chance wird die klar zugeordnete Verantwortlichkeit für den Betrieb von E-Government-Leistungen geortet. Mit einem E-Government-Gesetz könnte „endlich Klarheit“ im Bereich Recht geschaffen werden. Des Weiteren wird als Chance eine zunehmende Kundenorientierung genannt sowie die klare, alle föderalen Ebenen gleichberechtigende Situation im Bereich der Finanzierung. Der vorgesehene Organisation werden sowohl Chancen als auch Risiken zugeordnet. Chancen werden in der höheren Professionalität, in der Funktion als „Single Point of Contact“ sowie in der erhöhten Durchschlagskraft geortet. Als Risiken werden der erhöhte Verwaltungsaufwand, lange Entscheidungswege sowie die zu starke Zentralisierung gewertet. Die paritätische Finanzierung wäre aus dieser Sicht gefährdet, da die Kantone und Gemeinden um die Wahrnehmung ihrer Interessen fürchten.

## 7.6. Gegenüberstellung der Szenarien

	NICHTS	GLEICH	WENIG	MEHR	ALLES
<b>Steuerung/ Führung</b>	Keine gemeinsame Steuerung und Führung	Steuerungsausschuss zusammengesetzt aus Vertretern allen föderalen Ebenen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- bestimmt Katalog</li> <li>- Stellungnahme zu Themen</li> <li>- Aufträge an Geschäftsstelle</li> <li>- Mittelvergabe Aktionsplan</li> </ul>	Steuerungsausschuss zusammengesetzt aus Vertretern allen föderalen Ebenen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- bestimmt Katalog</li> <li>- Stellungnahme zu Themen</li> <li>- Aufträge an Geschäftsstelle</li> <li>- Mittelvergabe Aktionsplan</li> </ul> + Bestimmung von Vorhaben welche zentral geführt und umgesetzt werden + Koordinationsgremium unter den Akteuren (z.B. SIK, eCH, ch.ch, ...)	Verwaltungsrat und Geschäftsleitung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Steuerung</li> <li>- Finanzen</li> <li>- Strategie</li> <li>- Strategisches Controlling</li> <li>- Leistungsportfolio</li> </ul> Fachgremien	Verwaltungsrat und Geschäftsleitung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Steuerung</li> <li>- Finanzen</li> <li>- Strategie</li> <li>- Strategisches Controlling</li> <li>- Leistungsportfolio</li> </ul> Fachgremien
<b>Organisation</b>	Keine gemeinsame Organisation zur Umsetzung einer E-Government Strategie.	Dezentrale Umsetzung: ffO Zentrale Koordination: Steuerungsausschuss, Expertenrat, Geschäftsstelle	Dezentrale Umsetzung: ffO Zentrale Koordination: Steuerungsausschuss, Expertenrat, Geschäftsstelle + Auftrag zu stärkeren Zusammenarbeit unter den Organisationen	Öffentlich-rechtliche Organisation mit Leistungsauftrag (Beispiel ETH) Umsetzung von Vorhaben mit nationalem Fokus	Öffentlich-rechtliche Organisation mit Leistungsauftrag (Beispiel ETH) Umsetzung von Vorhaben mit nationalem Fokus
<b>Aufgaben</b>	Keine gemeinsamen Aufgaben.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordination</li> <li>- Kommunikation</li> <li>- Strategisches Controlling</li> <li>- E-Government-Aktivitäten in der Schweiz und im Ausland beobachten</li> <li>- Internationale Vernetzung</li> <li>- Definieren und Führen des</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordination</li> <li>- Kommunikation</li> <li>- Strategisches Controlling</li> <li>- E-Government-Aktivitäten in der Schweiz und im Ausland beobachten</li> <li>- Internationale Vernetzung</li> <li>- Definieren und Führen des</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschaffung für gemeinsame Services</li> <li>- Betriebsverantwortung</li> <li>- SLA, AGBs, Rahmenverträge</li> <li>- Kommunikation und Koordination</li> <li>- Leistungsportfolio Mana-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschaffung für gemeinsame Services</li> <li>- Betriebsverantwortung</li> <li>- SLA, AGBs, Rahmenverträge</li> <li>- Kommunikation und Koordination</li> <li>- Leistungsportfolio Mana-</li> </ul>

		<p>Katalogs priorisierter Vorhaben</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rahmenbedingungen für die Umsetzung der priorisierten Vorhaben festlegen</li> <li>- Stellungnahme zu strategischen Themen aus dem Bereich E-Government</li> <li>- Mittelvergabe und Controlling Aktionsplan sicherstellen</li> <li>- Förderung von E-Government-Standards in Zusammenarbeit mit eCH</li> <li>- Bereitstellung von Finanzierungsmodellen und Musterverträgen in Zusammenarbeit mit SIK</li> </ul>	<p>Katalogs priorisierter Vorhaben</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rahmenbedingungen für die Umsetzung der priorisierten Vorhaben festlegen</li> <li>- Stellungnahme zu strategischen Themen aus dem Bereich E-Government</li> <li>- Mittelvergabe und Controlling Aktionsplan sicherstellen</li> <li>- Förderung von E-Government-Standards in Zusammenarbeit mit eCH</li> <li>- Bereitstellung von Finanzierungsmodellen und Musterverträgen in Zusammenarbeit mit SIK</li> <li>+ Definieren und Führen einer Leistungsübersicht (Produkte/ Services) und eines Projektportfolios</li> <li>+ Projektleitung für spezifische Vorhaben</li> <li>+ Fachliche Unterstützung Ebene Bund (Bundesratsgeschäft)</li> <li>+ Fachliche Unterstützung für Kantone und Gemeinden</li> <li>+ Operative Koordination spezifischer Vorhaben</li> </ul>	<p>gement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projekte: Aufbau und Weiterentwicklung</li> <li>- rechtliche Beratung und IT-Projektleitung</li> <li>- Internationale Zusammenarbeit/Koordination</li> <li>- Qualitätsmanagement: Labelling, Zertifizierung, Lösungen, Prozesse, Inspektion, Best Practices</li> </ul>	<p>gement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projekte: Aufbau und Weiterentwicklung</li> <li>- rechtliche Beratung und IT-Projektleitung</li> <li>- Internationale Zusammenarbeit/Koordination</li> <li>- Qualitätsmanagement: Labelling, Zertifizierung, Lösungen, Prozesse, Inspektion, Best Practices</li> <li>+ Erarbeitung und Förderung von Standards</li> <li>+ Expertenpool: rechtlich und IT-Projektleitung</li> <li>+ Innovation-Lab</li> <li>+ Portal (Zugang) für Leistungen für Bevölkerung und Wirtschaft</li> </ul>
<b>Finanzierung</b>	Keine gemeinsame Finanzierung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geschäftsstelle durch den Bund ca. 0.9 Mio/Jahr</li> <li>- Aktionsplan Bund und Kan-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Geschäftsstelle inkl. Kompetenzzentrum und Projektleitung für spezifische Vor-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wer: Bund, Kanton, Gemeinden, (Privatwirtschaft)</li> <li>- Was: Planung, Aufbau,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wer: Bund, Kanton, Gemeinden, (Privatwirtschaft)</li> <li>- Was: Planung, Aufbau,</li> </ul>

		tone 2.4 Mio/Jahr	haben durch den Bund und die Kantone ca. 1.8 Mio/Jahr - Aktionsplan Bund und Kantone 2.4 Mio/Jahr	Betrieb + Modelle: Individuelle Businessmodelle, Vorfinanzierung, Verteilschlüssel	Betrieb + Modelle: Individuelle Businessmodelle, Vorfinanzierung, Verteilschlüssel
<b>Rechtliche Grundlage</b>	Keine (ausser individuell auf Kantons- und Gemeindeebene)	Rahmenvereinbarung Bund und Kantone	Rahmenvereinbarung Bund und Kantone	Rahmenvereinbarung Bund und Kantone	+ E-Government-Gesetz + Verordnung zur Umsetzung + Kantonale Vollzugsgesetze + Evtl. Anpassung gesetzliche Zuständigkeiten
<b>Instrumente</b>	keine	- Strategisches Controlling - Katalog priorisierter Vorhaben - Aktionsplan	- Strategisches Controlling - Katalog priorisierter Vorhaben - Aktionsplan + Leistungsübersicht (Produkte/ Services) + Projektportfolio	+ Leistungsübersicht (Produkte/ Services) + Projektportfolio + Mindestanforderungen + Strategisches Controlling + Finanzierungsmodelle + Clustering/Koordination + Priorisierung/ Gewichtung	+ Leistungsübersicht (Produkte/ Services) + Projektportfolio + Mindestanforderungen + Strategisches Controlling + Finanzierungsmodelle + Clustering/Koordination + Priorisierung/ Gewichtung

## 8. Beispiel eines Massnahmenkatalogs

Es werden konkrete Massnahmen formuliert, welche die operative Umsetzung der strategischen Ziele verfolgen. Die konkreten Massnahmen unterliegen einer rollenden Planung und können kurzfristig (1 Jahr) mittelfristig (2-4 Jahre) und längerfristig (5- 10 Jahre) ausgerichtet sein. Die Massnahmen sind auf Steuerungsebene freizugeben. Ihre Umsetzung ist kontinuierlich zu überprüfen und gegebenenfalls bezüglich den Massnahmen anzupassen. Im Folgenden sind Beispiele von möglichen Massnahmen aufgeführt, jeweils dem entsprechenden strategischen Ziel zugeordnet.

Je nach definitiver Ausrichtung der strategischen Ziele sind die Massnahmenpakete im Rahmen der Umsetzung der E-Government-Strategie neu zu definieren, anzupassen, zu ergänzen oder zu löschen. Die Umsetzungsfristen der Massnahmen sind noch zu definieren.

### 8.1. Massnahmen zum strategischen Ziel „Kundenorientierung“

- ▶ Die Einbindung der E-Government-Dienstleistungen aller föderalen Ebenen auf einer zentralen Infrastruktur wird aufgegleist.
- ▶ Ein eindeutiger Personenidentifikator für die Nutzung der E-Government-Dienstleistungen auf der zentralen Infrastruktur wird eingeführt.
- ▶ Die nötigen Standards und Vorgaben zur Bereitstellung von geräteunabhängigen, intuitiv und barrierefrei nutzbaren E-Government-Dienstleistungen werden bekannt gemacht.

### 8.2. Massnahmen zum strategischen Ziel „Qualität und Effizienz“

- ▶ Es wird ein Leistungsportfolio erstellt, das E-Government-Dienstleistungen und Infrastrukturen in ihrer Gesamtheit darstellt und die Verbindung zwischen Einzel- und Querschnittsleistungen aufzeigt.
- ▶ Es werden die Information und Kommunikation sichergestellt, um das Gemeinwesen (Bund, Kanton und Gemeinden) bei der zeitnahen und wirtschaftlichen Umsetzung von E-Government zu unterstützen.

### 8.3. Massnahmen zum strategischen Ziel „Zusammenarbeit und Zuständigkeiten“

- ▶ Der Aufbau einer Organisation zur Steuerung, Führung und Koordination von nationalen E-Government-Anstrengungen wird konzipiert und aufgegleist.
- ▶ Die Zusammenarbeit unter den bestehenden E-Government-Organisationen wird diskutiert und wo gewünscht neu definiert.
- ▶ Zwischen Bund, Kantonen und Gemeinden wird für die gemeinsame Umsetzung von E-Government ein Masterplan vereinbart, der u.a. die Zuständigkeiten der föderalen Ebenen festhält.
- ▶ Zwingend durch das Gemeinwesen (Bund, Kanton und Gemeinden) elektronisch bereitstellende Dienstleistungen werden gemeinsam definiert.

### 8.4. Massnahmen zum strategischen Ziel „Betriebsverantwortung“

- ▶ Für den zentralen Betrieb von E-Government-Dienstleistungen wird eine zuständige Organisation aufgebaut.

## TEIL 4

### 9. Fragenkatalog zur Anhörung

Der nachfolgende Fragenkatalog bietet die Möglichkeit, Rückmeldung zu den vorgeschlagenen Stossrichtungen zu geben. Um die Auswertung und Weiterentwicklung optimal gestalten zu können, bitten wir Sie, die folgenden Fragen möglichst vollständig zu beantworten. Vielen Dank für Ihr Engagement.

#### 9.1. Allgemein:

Bitte bewerten Sie die folgenden generellen Aussagen zur Bedeutung von E-Government:

	Trifft voll zu	Trifft mehrheitlich zu	Trifft mehrheitlich nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu.	Keine Angabe
E-Government ist für die Zukunft der Verwaltung sehr wichtig und sollte mit dem nötigen Engagement weitergetrieben werden.					
Um E-Government in der Zukunft erfolgreich umzusetzen, ist eine stärkere Koordination unter den Akteuren aller föderalen Ebenen nötig.					
Um E-Government in der Zukunft erfolgreich umzusetzen, ist ein starkes Signal aus der Politik nötig, beispielsweise durch die Verabschiedung eines nationalen E-Government-Gesetzes.					

Bemerkungen:

.....

.....

.....

#### 9.2. Vision

Bitte bewerten Sie die vorgeschlagenen Visionen aus Kapitel 3:

	Ist passend, wird voll unterstützt.	Ist akzeptabel, wird unterstützt.	Ist nicht passend.	Ist nicht akzeptabel.	Keine Angabe
Bevölkerung und Wirtschaft wickeln ihre Geschäfte mit den Behörden unabhängig von der Zuständigkeit effizient sowie zeitlich und örtlich ungebunden ab.					
Alle Verwaltungsprozesse sind elektronisch und medienbruchfrei in alle Lebenslagen integrierbar.					
E-Government ist für Behörden, Wirtschaft und Bevölkerung selbstverständlich. Die meisten Verwaltungsprozesse sind optimiert und können jederzeit und überall von allen Beteiligten ausgeführt werden.					
E-Government fördert durchgängige Prozesse über alle					

föderalen Ebenen hinweg, entlastet damit Bevölkerung, Wirtschaft sowie die Verwaltung und bietet einen schnellen und wirtschaftlichen Service.					
--	--	--	--	--	--

Bemerkungen:

.....

.....

.....

### 9.3. Prinzipien

Bitte bewerten Sie die vorgeschlagenen Prinzipien aus Kapitel 4:

	Ist passend, wird voll unterstützt.	Ist akzeptabel, wird unterstützt.	Ist nicht passend.	Ist nicht akzeptabel.	Keine Angabe
<b>Orientierung an Nutzerinnen und Nutzer</b> Die Umsetzung von E-Government erfolgt aus der Nutzerperspektive und etabliert einfache, ganzheitliche Prozesse. Dies schafft Nähe und Vertrauen zwischen der Verwaltung und der Bevölkerung sowie der Wirtschaft.					
<b>Austausch und Koordination</b> Die Umsetzung der E-Government-Strategie erfolgt unter Einbindung der relevanten Akteure. Der Austausch und die Zusammenarbeit zwischen den föderalen Ebenen sowie den privatwirtschaftlichen Akteuren werden aktiv gefördert.					
<b>Fokussierung und Priorisierung</b> Die gesamtschweizerischen E-Government-Anstrengungen fokussieren Schwerpunkt-Aufgaben, die für die Umsetzung von E-Government grundlegend sind.					
<b>Wirtschaftlichkeit und Innovation</b> Das Potential innovativer Ansätze und Lösungen wird genutzt. Zugleich sollen erfolgreiche Praxisbeispiele gefördert und so Investitionen optimal genutzt werden.					

Bemerkungen:

.....

.....

.....

### 9.4. Strategischen Ziele

Bitte bewerten Sie die vorgeschlagenen strategischen Ziele aus Kapitel 5:

	Ist passend, wird voll unter- stützt.	Ist akzeptabel, wird unter- stützt.	Ist nicht pas- send.	Ist nicht ak- zeptabel.	Keine Angabe
<b>Kundenorientierung</b>					
Die verfügbaren E-Government-Leistungen sind einfach und geräteunabhängig nutzbar, nachvollziehbar und sicher.					
<b>Qualität und Effizienz</b>					
E-Government senkt bei allen Beteiligten den Aufwand im Verkehr mit den Behörden. Die Qualität des Verwaltungsangebotes wird durch medienbruchfreie, durchgängige Prozesse optimiert.					
E-Government-Lösungen und Services werden wo möglich und sinnvoll gemeinsam umgesetzt und betrieben.					
<b>Zusammenarbeit und Zuständigkeiten</b>					
Die Steuerung, Führung und Koordination von nationalen E-Government-Anstrengungen erfolgen gebündelt und vereint unter einem Dach.					
Zuständigkeiten, Rollen und Aufgaben der föderalen Ebenen sowie der aktiven Organisationen bei der Umsetzung von E-Government sind geklärt.					
<b>Betriebsverantwortung</b>					
Der Betrieb von definierten Diensten wird zentral nachhaltig sichergestellt.					

Bemerkungen:

.....

.....

.....

### 9.5. Voraussetzungen

Bitte bewerten Sie die vorgeschlagenen Voraussetzungen aus Kapitel 6:

	Ist passend, wird voll unter- stützt.	Ist akzeptabel, wird unter- stützt.	Ist nicht pas- send.	Ist nicht ak- zeptabel.	Keine Angabe
<b>Vertrauen und Nutzung:</b> Die Bevölkerung sowie die Wirtschaft vertrauen dem E-Government-Angebot der öffentlichen Verwaltung und nutzen dieses.					
<b>Basismodule:</b>					

Basismodule für die Ausbreitung von E-Government wie Datenaustauschinfrastruktur, elektronische Identität u.a. werden einmal realisiert und gemeinsam von allen Beteiligten genutzt.					
<b>Rechtsgrundlagen:</b> Die rechtlichen Voraussetzungen für die Umsetzung von E-Government sind geschaffen.					
<b>Registerdaten:</b> Registerdaten können im Rahmen der gesetzlichen Zulässigkeiten von interessierten Behörden elektronisch abgerufen und wiederverwendet werden.					
<b>Standards:</b> Die technische Interoperabilität wird durch die Befolgung der relevanten E-Government-Standards sichergestellt.					
<b>Steuerung und Controlling</b> Die Steuerung und das strategische Controlling erfolgen gemeinsam über alle föderalen Ebenen hinweg und basieren auf einem gemeinsam definierten Masterplan.					
<b>Organisation</b> Die Organisatorische Voraussetzungen, um gemeinsame Dienste zur Verfügung zu stellen, aufzubauen und zu betreiben, sind vorhanden.					

Bemerkungen:

.....

.....

.....

### 9.6. Umsetzung Szenarien

Bitte bewerten Sie die vorgeschlagenen Szenarien aus Kapitel 7:

	Ist passend, wird voll unter- stützt.	Ist akzeptabel, wird unter- stützt.	Ist nicht pas- send.	Ist nicht ak- zeptabel.	Keine Angabe
<b>Nichts</b>					
<b>Gleich</b>					
<b>Wenig</b>					
<b>Mehr</b>					
<b>Alles</b>					

Bemerkungen:

.....

.....

.....

## 9.7. Massnahmenpakete

Bitte bewerten Sie die vorgeschlagenen Massnahmenpakete aus Kapitel 8:

	Ist passend, wird voll unter- stützt.	Ist akzeptabel, wird unter- stützt.	Ist nicht pas- send.	Ist nicht ak- zeptabel.	Keine Angabe
<b>Kundenorientierung</b>					
Die Einbindung der E-Government-Dienstleistungen aller föderalen Ebenen auf einer zentralen Infrastruktur wird aufgegleist.					
Ein eindeutiger Personenidentifikator für die Nutzung der E-Government-Dienstleistungen auf der zentralen Infrastruktur wird eingeführt.					
Die nötigen Standards und Vorgaben zur Bereitstellung von geräteunabhängigen, intuitiv und barrierefrei nutzbaren E-Government-Dienstleistungen werden bekannt gemacht.					
<b>Qualität und Effizienz</b>					
Es wird ein Leistungsportfolio erstellt, das E-Government-Dienstleistungen und Infrastrukturen in ihrer Gesamtheit darstellt und die Verbindung zwischen Einzel- und Querschnittsleistungen aufzeigt.					
Die Information und Kommunikation werden sichergestellt, um das Gemeinwesen (Bund, Kanton und Gemeinden) bei der zeitnahen und wirtschaftlichen Umsetzung von E-Government zu unterstützen.					
<b>Zusammenarbeit und Zuständigkeiten</b>					
Der Aufbau einer Organisation zur Steuerung, Führung und Koordination von nationalen E-Government-Anstrengungen wird konzipiert und aufgegleist.					
Die Zusammenarbeit unter den bestehenden E-Government-Organisationen wird diskutiert und wo gewünscht neu definiert.					
Zwischen Bund, Kantonen und Gemeinden wird für die gemeinsame Umsetzung von E-Government ein Masterplan vereinbart, der u.a. die Zuständigkeiten der föderalen Ebenen festhält.					
Zwingend durch das Gemeinwesen (Bund, Kanton und Gemeinden) elektronisch bereitzustellende Dienstleistungen werden gemeinsam definiert.					
<b>Betriebsverantwortung</b>					
Für den zentralen Betrieb von E-Government-Dienstleistungen wird eine zuständige Organisation aufgebaut.					

Bemerkungen:

.....  
.....  
.....

**9.8. Schlussbemerkungen**

Haben Sie noch weitere Bemerkungen oder spezifische Anliegen?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## 10. Einreichung der Rückmeldungen zur Anhörung

Bei Rückfragen zum Anhörungspapier steht Ihnen die Geschäftsstelle E-Government Schweiz gerne per Mail oder telefonisch zur Verfügung ([info@egovernment.ch](mailto:info@egovernment.ch), Tel. +41 58 46 47921).

Bitte schicken Sie das beantwortete Dokument per E-Mail an den entsprechenden Anhörungs-koordinator zurück:

### **Bund:**

- Informatiksteuerungsorgan des Bundes / Geschäftsstelle E-Government Schweiz, Schwarztorstrasse 59, 3003 Bern, [info@egovernment.ch](mailto:info@egovernment.ch)

### **Kantone:**

- Informatiksteuerungsorgan des Bundes / Geschäftsstelle E-Government Schweiz, Schwarztorstrasse 59, 3003 Bern, [info@egovernment.ch](mailto:info@egovernment.ch)

### **Gemeinden:**

- Schweizerischer Städteverband, Monbijoustrasse 8, Postfach 8175, CH-3001 Bern
- Schweizerischer Gemeindeverband, Postfach 8022, Laupenstrasse 35, CH-3001 Bern