



Berner Fachhochschule

Kompetenzzentrum Public Management und E-Government

G2B – E-Government für die Wirtschaft


Fachzeitschrift, Ausgabe 1/07

eGov Präsenz

Dankeschön!

Die effiziente Verwaltung der Einwohnerdaten können Sie ruhig unserer ausgereiften Softwarelösung Leopardo überlassen. Diese bietet Ihrem Verwaltungspersonal Unterstützung, um die wachsenden Herausforderungen des Arbeitsalltags kompetent zu meistern. Damit bleibt mehr Zeit, sich persönlich um die Bedürfnisse der Einwohnerinnen und Einwohner zu kümmern.

Leopardo – die innovative IT-Gesamtlösung von Ruf – lässt keine Wünsche offen.

 **SUISSE PUBLIC**

5.-8. Juni 2007, Gebäude G1, Halle 110, Stand C030



Ruf Gruppe, Rütistrasse 13, 8952 Schlieren
Tel. 044 733 81 11, Fax 044 733 83 96, www.ruf.ch





Das Ziel heisst: schlank und leicht werden!

Reinhard Riedl

Liebe Leserin, lieber Leser

E-Government meinte ursprünglich internetbasierte Interaktion zwischen Bürger oder Unternehmen und Behörden. Heute verstehen wir darunter die umfassende Digitalisierung des öffentlichen Sektors sowie die durch die Digitalisierung ermöglichte Vereinfachung der Behördenarbeit und den gesamten mit der Umsetzung verbundenen Wandel.

Die Bereitschaft für eine konsequente Realisierung von E-Government gemäss dieser neuen Definition ist noch gering. Dies würde Zusammenarbeit und politische Führung verlangen, und beides ist nicht in Sicht. Noch nicht. Denn bei vielen reift die Erkenntnis, dass es eine schlechte Option ist, dauerhaft in europäischen E-Government-Vergleichen das Schlusslicht zu bilden. Gleichzeitig nähern sich neue Ideen aus den Verwaltungswissenschaften und fortschrittliche IT-Architekturkonzepte gegenseitig an, womit der Graben zwischen Informatik und Organisation einfacher überbrückbar wird als früher. Zukünftige E-Government-Konzepte werden Organisationssicht, Prozesssicht und IT-Sicht unter dem Dach von Unternehmensarchitekturen integrieren und über spezielle Sichtfenster auch für Juristen, Politologen, Ökonomen und Soziologen – sowie vereinfacht auch für interessierte Bürger und Politiker – verstehbar machen. Dies wird die Umsetzung substantiell erleichtern. Wenn Führung und Kooperationsbereitschaft dann hinzukämen, wäre der Weg frei, dass die IT ihr Potenzial als Enabler und Beschleuniger des Wandels ausspielen könnte.

Insbesondere bestünde erstmals in der Geschichte die Möglichkeit, Ausführung und Kontrolle der Behördenarbeit zu trennen, ohne die Rechtsgrundlagen der öffentlichen Verwaltung kritisch zu verändern. Denkbar wird durch den Einsatz von State-of-the-Art-Technologie, dass die Ausführung zu themenspezifisch spezialisierten Dienstleistern ausgelagert wird, während die Kontrolle wie bisher dezentral ausgeführt wird. Mittelfristig ist eine Neuaufteilung von Aufgaben zwischen Zentrum und Peripherie – sprich Bund, Kantonen und Gemeinden – und die Implementierung von E-Government Service Grids realistisch. Durch zentralisierte Infrastrukturdienste, zentralisierte Bearbeitung von Standardvorgängen, dezentralisierte Informationsverwaltung und Qualitätskontrolle sowie Wissenteilen unter den Sachbearbeitenden können Effizienz, Qualität, Effektivität und Flexibilität signifikant gesteigert werden. Damit kann der Grundsatz implementiert werden, dass man Arbeiten dort ausführt, wo dies am ökonomischsten ist, und gleichzeitig trotzdem die Kontrolle bei den politisch legitimierten Instanzen verbleibt.

Das Ziel ist klar: **Lean Transparent Government**. Das geht weit über One-Stop oder No-Stop E-Government hinaus und es hat wenig gemein mit dem untechnischen, menschenzentrierten E-Government, wie es von der Europäischen Union mit viel Menschlichkeitspathos gepuscht wird. Die zukünftige Verwaltung wird technologiebestimmt und bürokratisch sein, damit in ihr weniger Mitarbeitende komplexere Aufgaben mit höherer Qualität erfüllen können. Und sie wird genau deshalb eine besonders attraktive Arbeitgeberin für hoch motivierte Wissensarbeitende sein. Dort wo nötig, wird es ausserdem mehr statt weniger Ressourcen für den direkten Bürger- und Unternehmenskontakt

geben, weil man sie durch die Automatisierung von Datenübertragungen, Datenaufbereitungen und Standardvorgängen anderswo einsparen kann.

Der gute alte Wachtmeister Studer, der lieber den Dingen auf den Grund geht, als den Regeln zu folgen, wird in der IT-integrierten Verwaltung genauso seine wichtige Rolle spielen wie der moderne Datendetektiv, der mit komplexen Werkzeugen exploratives Data-Mining betreibt. Korrektheit wird nach wie vor zentral, aber nicht mehr hinreichend sein. Die leitenden Verwaltungsparadigmen heissen mancherorts schon jetzt Leistung und Dienstleistung. Was die Schweiz in den Behörden braucht, sind die beste Technologie, die besten Prozesse und die besten Mitarbeitenden. Und nicht entweder oder. Denn der Bürger ist nicht nur Kunde, sondern auch Partner und vor allem Eigentümer der öffentlichen Verwaltung. Wenn deren primäre Aufgabe wirklich nur netter Service wäre, sollte man sie lieber heute als morgen privatisieren. Wohlgermerkt: wenn und wäre.

Lean Transparent Government hat nichts mit Ideologie zu tun. Der Souverän muss entscheiden, in welchem Umfang Leistungen im öffentlichen Sektor erbracht werden sollen und wie das Steuergeld verteilt werden soll. Die Aufgabe der Verwaltungsführung ist es, eine optimale Umsetzung der Bürgerentscheide zu erreichen, das heisst möglichst hohe Qualität mit möglichst wenig Ressourcen und ausserdem noch möglichst transparent. Dies geht nur mit konsequenter Nutzung des IT-Potenzials. Wer darauf verzichtet, wer die Informatik nicht zur Verwaltungsreform nutzt, der verschleudert unser aller Steuergeld und schadet überdies dem Wirtschaftsstandort.

Die Nutzung des IT-Potenzials verlangt viel Sachwissen und Kooperationsbereitschaft. Wir am Kompetenzzentrum Public Management und E-Government an der Berner Fachhochschule wollen beides fördern. Die Fachzeitschrift «eGov Präsenz» dient dabei vor allem dem wichtigen Wissens- und Erfahrungsaustausch! Dank der Unterstützung durch unsere Praxispartner können wir sie kostenlos abgeben.

Um den Nutzen und die Attraktivität für Sie, lieber Leser und liebe Leserin, noch zu erhöhen, werden wir ab dieser Ausgabe internationaler und ein kleines bisschen glamouröser. Mehr dazu vom neuen Chefredakteur Raphael Scherrer auf Seite 4. Wir hoffen, diese Neuerungen sagen Ihnen zu und Sie sagen es weiter!

Frohes Schaffen
Ihr Reinhard Riedl

Prof. Dr. Reinhard Riedl, Herausgeber «eGov Präsenz»
und Leiter des Kompetenzzentrums Public Management und E-Government
> reinhard.riedl@bfh.ch

eGov Präsenz 1/07

G2B – E-Government für die Wirtschaft

Editorial	1 Das Ziel heisst: schlank und leicht werden! <i>Reinhard Riedl, Herausgeber, Leiter Kompetenzzentrum Public Management und E-Government</i>
Zu dieser Ausgabe	4 G2B – E-Government für die Wirtschaft <i>Raphael Scherrer, Chefredakteur, Kompetenzzentrum Public Management und E-Government</i> 5 Die Autoren dieser Ausgabe
Interview	6 Berner Stadtpräsident Alexander Tschäppät: «Ich bin gegen einen hochtechnokratischen und unpersönlichen Verwaltungsapparat» Alexander Tschäppät überlässt die Nutzung des Internets lieber seinen Mitarbeitenden und will, dass in der öffentlichen Verwaltung «Menschen für Menschen» arbeiten. Und doch, ein gutes Internetangebot ist als Bürgerservice unerlässlich und neue Technologien bieten Chancen bezüglich Transparenz und Effizienz für die Verwaltung, sagt der Berner Stadtpräsident.
Analyse – Schweiz	12 Situations- und Angebotsanalyse G2B Schweiz – Gegenwart und Zukunftsperspektive <i>Christian Weber</i> In der globalen Standortkonkurrenz ist eine effiziente Verwaltung eine unabdingbare Notwendigkeit. Für die Unternehmen sind die statistischen Auskünfte, die Unternehmenssteuern und die Mehrwertsteuer eine Belastung. Daher gilt es, die Unternehmen so weit wie möglich administrativ zu entlasten. Die Schweiz hat, gemessen an ihrem Potenzial, die Fähigkeit, zu den Besten zu gehören. Sie hat die Möglichkeiten bisher jedoch nicht ausgeschöpft. 16 Dienstleistungen für die Wirtschaft: ein prioritäres Ziel der E-Government-Strategie Schweiz <i>Jean-Jacques Didisheim und Andreas Frieg</i> Durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie bei administrativen Prozessen werden Unternehmen wesentlich von nicht wertschöpfender Arbeit entlastet. Das wirkt sich auf die Effizienz der Unternehmen aus und stärkt somit einen gesamten Wirtschaftsstandort. Deshalb schenkt die erste nationale E-Government-Strategie dem Bereich Government to Business (G2B) die grösste Aufmerksamkeit. 18 Brauchen wir M-Government in der Schweiz? <i>Marc Schönholzer und Bruno Schaible</i> Mobile-Government – ein neues Thema, welches innovative Lösungen im Verkehr zwischen Wirtschaft bzw. Privatpersonen und Verwaltung ermöglicht? Oder lediglich eine technisch bedingte Ausweitung bestehender E-Government-Anwendungen? In welchen Bereichen sind sinnvolle M-Government-Lösungen überhaupt möglich und wirtschaftlich realisierbar?
Analyse – International	20 E-Government – Österreich ist Europameister Koordination, Einheitlichkeit und breite Kooperation als Basis für den Erfolg <i>Christian Rupp</i> Österreich gilt in vielen Bereichen der Online-Verwaltung weltweit als Vorzeigemodell. Durch die Einbindung aller Gebietskörperschaften, also Bund, Länder, Städte, Gemeinden, und der Wirtschaft werden alle Projekte, Strategien und Richtlinien gemeinsam geplant, abgestimmt und umgesetzt. E-Government gehört zu den Prioritäten der Österreichischen Bundesregierung. Ein sicherer Zugang und die Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten sowie die Sicherheit der Transaktionen und der elektronischen Kommunikation haben dabei absoluten Vorrang. 23 E-Taxation: Steuerverwaltung als Dienstleistung für Wirtschaft und Bürger <i>Andreas Kühn und Josef Makolm</i> Durchgängige elektronische Besteuerungsprozesse verbinden den öffentlichen und den privaten Sektor. Neue Technologien erlauben, diese Prozesse adäquat neu auszurichten, Kosten zu reduzieren, Durchlaufzeiten zu verkürzen und insgesamt Unternehmen, Bürgerinnen und Bürger sowie die Verwaltung zu entlasten. Die Schweiz befindet sich am Anfang der E-Taxation-Entwicklung, Vorreiterrollen nehmen Länder ein, die E-Government massiv vorantreiben.

26 EU-Dienstleistungsrichtlinie:

Europa auf dem Weg zum «grenzüberschreitenden E-Government»?

Christine Leitner

Im Dezember 2006 ist die EU-Dienstleistungsrichtlinie in Kraft getreten. Ziel der umstrittenen Richtlinie ist es, die rechtlichen und administrativen Hindernisse für den Dienstleistungsverkehr zwischen den Mitgliedstaaten zu beseitigen und damit einen Schritt weiter zur Realisierung eines Dienstleistungsbinnenmarkts zu gehen. Ein kurzer Einblick in die Komplexität der wirtschaftlichen Hintergründe und in die Bestrebungen zur koordinierten Modernisierung der Verwaltungen im EU Binnenmarkt.

Praxis – Schweiz

30 Vertiefte Wirtschaftlichkeitsanalyse einer E-Government-Plattform der ersten Stunde

Markus Tanner

Im Jahre 2002 hat das Staatssekretariat für Wirtschaft als Herausgeberin des «Schweizerischen Handelsamtblattes» (SHAB) mit SHAB-online eine der ersten E-Government-Plattformen der Schweiz aufgeschaltet. 2006 wurde diese Plattform einer vertieften Wirtschaftlichkeitsanalyse unterzogen. Dieser Beitrag fasst die Resultate der Analyse zusammen.

32 Zeit und Geld im E-Government

Daniel Gerber

Zeit kann auch im E-Government Geld bedeuten, nämlich in Form einer Effizienzsteigerung durch die Automatisierung von Routine-Vorgängen wie beispielsweise die fristgerechte Zustellung elektronischer Dokumente in bundesrechtlichen Verwaltungsverfahren. Dazu ist ein verlässlicher elektronischer Zeitstempel notwendig.

34 Die Eidgenössische Steuerverwaltung modernisiert Prozesse, Organisation und IT

Hans Dijkgraaf

Dieser Beitrag erläutert das Programm INSIEME der Eidgenössischen Steuerverwaltung (ESTV), wodurch die Geschäftsprozesse sowie deren organisatorische und technische Unterstützung von Grund auf erneuert werden.

Praxis – International

37 E-Procurement in Österreich: elektronisch einkaufen über E-Shop

Johannes Wimmer

2001 wurde die Bundesbeschaffung GmbH (BBG) als 100%-Tochter des Finanzministeriums der Republik Österreich mit dem Ziel gegründet, für die öffentliche Hand einzukaufen. Mit der Einkaufslösung «E-Shop» sollen folgende Ziele erreicht werden: Prozesskosteneinsparungen und Verkürzung der Prozesszeit, Erhöhung der Transparenz, «KMU-Kompatibilität» und Schaffen einer verlässlichen Datenquelle für das Beschaffungscontrolling.

40 Technologie verbindet Wirtschaft und Statistik: eSTATISTIK.core

Anja Theobald

eSTATISTIK.core ist ein E-Government-Verfahren, mit dem Unternehmen und Behörden statistische Rohdaten via Internet automatisiert an die amtliche Statistik übermitteln können. Das Akronym CORE steht dabei für «Common Online Raw Data Entry» und umschreibt eine zentrale Komponente des Verfahrens.

Veranstaltungen

43 Veranstaltungsbericht «G2B – effizient, transparent und flexibel»

Raphael Scherrer

43 Veranstaltungskalender

In eigener Sache

44 Bestell- und Kontaktformular



G2B – E-Government für die Wirtschaft

Raphael Scherrer

Liebe Leserin, lieber Leser

Die Fachzeitschrift «eGov Präsenz» des Kompetenzzentrums Public Management und E-Government an der Berner Fachhochschule ist die einzige Fachzeitschrift für E-Government in der Schweiz und erscheint in diesem Jahr bereits im 7. Jahrgang. Dank der Unterstützung durch unsere Praxispartner ist die «eGov Präsenz» kostenlos. Sie soll als öffentliche Dienstleistung E-Government fördern, indem sie innovative Forschungs- und Praxisprojekte vorstellt, Schlüsselfiguren im E-Government eine Informations- und Kommunikationsplattform bietet und den Fortschritt im E-Government dokumentiert.

Wenn wir Sie noch nicht zu unserer regelmässigen Leserschaft zählen dürfen, abonnieren Sie die «eGov Präsenz» kostenlos unter www.egov-praesenz.ch.

Internationaler und «glamouröser»

Um die Fachzeitschrift noch attraktiver und für ein breiteres Publikum interessanter zu machen, wurde das Konzept der «eGov Präsenz» seit der letzten Ausgabe grafisch und inhaltlich angepasst; sie kommt nun internationaler und etwas «glamouröser» daher.

Die Fachzeitschrift wird vermehrt auch ausländischen Autorinnen und Autoren eine Plattform bieten, um den Import von Wissen zu begünstigen. Zentrales Element der Neuerungen ist eine Interviewreihe mit prominenten Persönlichkeiten und Opinion Leaders aus der öffentlichen Verwaltung und der Wirtschaft, die wir zu ihren E-Government-Ansichten befragen. Den Anfang macht in dieser Ausgabe der Berner Stadtpräsident Alexander Tschäppät. Wir haben uns mit ihm über das Internetangebot der Stadt Bern, Chancen und Nutzen von elektronischen Behördendienstleistungen, die Bedeutung des Internets in Wahlkampagnen sowie den Berner Webauftritt zur Fussball-Europameisterschaft 2008 unterhalten.

Themenschwerpunkt G2B

Aufgrund des auf Bundesebene erkannten hohen Potenzials räumt die neue E-Government-Strategie der Schweiz dem G2B den höchsten Stellenwert ein. Die Wirtschaft soll bis 2010 den gesamten Behördenverkehr elektronisch abwickeln, schreiben Jean-Jacques Didisheim und Andreas Frieg, Bereichsleiter und Koordinator E-Government beim Informatikstrategieorgan Bund, und gewähren Ihnen weitere Einblicke in die neue nationale E-Government-Strategie, welche am 24. Januar 2007 vom Bundesrat verabschiedet wurde (S. 16).

Christian Weber, Leiter Task Force KMU-E-Government und stellvertretender Ressortleiter KMU-Politik im Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO), analysiert in seinem Beitrag Situation und Angebot von G2B in der Schweiz und fordert in seinem Blick in die Zukunft ein No-Stop E-Government (S. 12).

Einen Schritt in die Zukunft will die Eidgenössische Steuerverwaltung (ESTV) gehen. Hans Dijkgraaf, IT-Changemanager in der ESTV, erläutert in seinem Artikel das Programm INSIEME, in dessen Rahmen die Geschäftsprozesse sowie deren organisatorische und technische Unterstützung von Grund auf erneuert werden (S. 34).

Als Beispiel zeigt Markus Tanner, Leiter Ressort Publikationen im SECO, in seiner Wirtschaftlichkeitsanalyse einer E-Government-Plattform der ersten Stunde eindrücklich das Sparpotenzial von elektronischen Behördendienstleistungen für die Wirtschaft auf (S. 30).

Spar- und Effizienzsteigerungsmöglichkeiten im Verkehr zwischen Behörden und Wirtschaft bestehen insbesondere in der elektronischen, medienbruchfreien Übermittlung und Verarbeitung von Daten. In Deutschland wurde mit eSTATISTIK.core ein preisgekröntes Projekt für die Erhebung und Auswertung von statistischen Rohdaten realisiert (S. 40).

Bei der Thematisierung von G2B darf das öffentliche Beschaffungswesen nicht fehlen. In Österreich wurde mit dem «E-Shop» eine innovative Einkaufslösung für die öffentliche Verwaltung mit ehrgeizigen Zielen implementiert: Prozesskosteneinsparungen und Verkürzung der Prozesszeit, Erhöhung der Transparenz, «KMU-Kompatibilität» sowie Schaffen einer verlässlichen Datenquelle für das Controlling (S. 37).

Punkto E-Government-Innovationen ist Österreich bekanntlich das Vorzeigeland Europas. In seinem Artikel analysiert Christian Rupp, Sprecher der Plattform Digitales Österreich im Bundeskanzleramt, die Gründe für den Erfolg und bietet Ihnen einen umfassenden Überblick über die E-Government-Landschaft Österreichs (S. 20).

Ein wichtiges Element dieser E-Government-Landschaft ist die E-Taxation-Lösung «FinanzOnline». In ihrer Analyse stellen Josef Makolm, Leiter der Abteilung IT-Audits im österreichischen Finanzministerium, und Andreas Kühn, Projektassistent, die elektronische Steuerlösung Österreichs vor, präsentieren einige Erfolgsfaktoren, die zu einer hohen Nutzungsrate führen, und runden ihren Beitrag mit einem Überblick über internationale Entwicklungen in E-Taxation ab (S. 23).

Nach heftigen Diskussionen ist die EU-Dienstleistungsrichtlinie im Dezember 2006 mit dem Ziel, die Hürden für den Dienstleistungsverkehr zwischen den Mitgliedstaaten zu beseitigen, in Kraft getreten. Der Artikel von Christine Leitner, Leiterin des Center for European Public Administration an der Donau-Universität Krems (AT), gibt einen Einblick in die Komplexität der wirtschaftlichen Hintergründe und Bestrebungen zur koordinierten Modernisierung der Verwaltungen im EU-Binnenmarkt (S. 26).

Des Weiteren gehen Marc Schönholzer und Bruno Schaible, Projektleiter der CSP AG, dem Thema Mobile Government auf den Grund (S.18), und Daniel Gerber, Information Risk Manager bei KPMG, thematisiert in seinem Beitrag die Notwendigkeit von elektronischen Zeitstempeln (S. 32).

Wir danken Ihnen für Ihr Interesse und wünschen Ihnen eine spannende Lektüre.

Freundliche Grüsse
Raphael Scherrer

Ausblick «eGov Präsenz» 2/07

Die nächste Ausgabe der «eGov Präsenz» erscheint im August 2007 mit dem Titel «Ist E-Government rentabel?». Wir laden Sie ein, Ihre Vorschläge für Fachartikel zum Thema «Investitionswert: Kosten und Nutzen im E-Government» bis am 28. März 2007 an uns einzureichen. Weitere Informationen auf Seite 11 oder unter www.egov-praesenz.ch/ctp.

Raphael Scherrer, Chefredakteur «eGov Präsenz»,
Kompetenzzentrum Public Management und E-Government
> raphael.scherrer@bfh.ch

Die Autoren dieser Ausgabe



Prof. Dr. Reinhard Riedl

Herausgeber «eGov Präsenz» und Leiter des Kompetenzzentrums Public Management und E-Government



Raphael Scherrer

Chefredakteur «eGov Präsenz», Kompetenzzentrum Public Management und E-Government



Christian Weber

Dipl. Ing. Agr. FH, exe. MPA UniBE, Leiter Task Force KMU-E-Government, stv. Ressortleiter KMU-Politik im Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)



Dr. Jean-Jacques Didisheim

Bereichsleiter E-Government, Informatikstrategieorgan Bund ISB



Andreas Frieg

Koordinator E-Government, Informatikstrategieorgan Bund ISB



Marc Schönholzer

Betriebsökonom FH/HWV, Projektleiter bei der CSP AG, St. Gallen/Bern



Bruno Schaible

Eidg. dipl. Organisator, Projektleiter bei der CSP AG, St. Gallen/Bern



Christian Rupp

Sprecher der Plattform Digitales Österreich im Bundeskanzleramt der Republik Österreich



Andreas Kühn

Dipl. Inform., Projektassistent im Bundesministerium für Finanzen, Österreich



Josef Makolm

Ministerialrat, Abteilungsleiter im Bundesministerium für Finanzen, Österreich



Dr. Christine Leitner

Leiterin Center for European Public Administration (CEPA), Donau-Universität Krems (AT)



Markus Tanner

Leiter Ressort Publikationen, Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)



Daniel Gerber

Manager im Information Risk Management bei KPMG



Hans Dijkgraaf

Eidg. dipl. Wirtschaftsinformatiker, IT-Changemanager in der Eidgenössischen Steuerverwaltung



Mag. Johannes Wimmer

Leitung E-Procurement und Applicationmanagement in der Bundesbeschaffung GmbH, Projektleiter der elektronischen Einkaufslösung «E-Shop der BBG»



Dr.-Ing. Anja Theobald

wiss. Mitarbeiterin im Referat IIC4 Werkzeuge und Standards, Statistisches Bundesamt Wiesbaden (D)

«Ich bin gegen einen hochtechnokratischen und unpersönlichen Verwaltungsapparat»

Alexander Tschäppät, Berner Stadtpräsident

Alexander Tschäppät überlässt die Nutzung des Internets lieber seinen Mitarbeitenden und will, dass in der öffentlichen Verwaltung «Menschen für Menschen» arbeiten. Und doch, ein gutes Internetangebot ist als Bürgerservice unerlässlich und neue Technologien bieten Chancen bezüglich Transparenz und Effizienz für die Verwaltung, sagt der Berner Stadtpräsident und spricht über Leistungskürzungen der Behörden, den Berner Auftritt anlässlich der Fussball-Europameisterschaft Euro 08 und die Bedeutung des Internets in Wahlkampagnen.

«eGov Präsenz»: Es ist bekannt, dass Sie keinen Computer an Ihrem Arbeitsplatz haben. Wie kommunizieren Sie mit Ihren Mitarbeitenden und wie besorgen Sie sich die Informationen für Sachentscheide?

Alexander Tschäppät: Sie werden es nicht glauben, aber: Wir reden noch miteinander! Und darüber bin ich glücklich. Entscheidungsgrundlagen für Sachfragen werden mir von einem ausgesprochen kompetenten Stab vor- und aufbereitet. Meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beziehen dabei natürlich auch Informationen aus dem Internet, aber wie gesagt: Ich selber habe oft dafür schlicht die nötige Zeit nicht.

Nutzen Sie privat das Internet?

Ja, im Gegensatz zu meinen Söhnen aber unregelmässig; dies ganz einfach, weil meine Freizeit seit der Übernahme des Stadtpräsidentiums auf ein erstaunlich übersichtliches Mass geschrumpft ist.

Wozu nutzen Sie das Internet?

Die Motive sind verschieden: von allgemeiner Informationsbeschaffung, Abrufen verpasster Sendungen zum Beispiel von «Echo der Zeit» bis Surfen auf unserer eigenen, mit Online-Spielereien angereicherten Euro-08-Seite, die wir in wenigen Monaten aufschalten werden.

Wie sieht der Auftritt der Stadt Bern im Hinblick auf die Euro 08 aus?

Ich freue mich, dass uns die Euro 08 die Chance bietet, eine spezielle Webseite im Zusammenhang mit diesem sportlichen Grossereignis zu gestalten. Dort können wir ausgetretene Pfade für einmal verlassen und nebst seriösen Sachinformationen und zuverlässigen, schnell greifbaren Dienstleistungen vor allem unserer eigenen Bevölkerung einen elektronisch gestützten Mehrwert offerieren.



Für den Erfolg einer Grossveranstaltung wie der Euro 08 ist ein gutes Informationsangebot, auch im Internet, essentiell. Wie wird das Angebot der Euro-08-Seite ausgestaltet sein?

Die Berner Euro-08-Seite wird nicht nur schnell und ohne Umwege in den jeweiligen Landessprachen Antworten auf die spezifischen Fragen von Einzel- oder Gruppenreisenden geben. Ein zentrales Anliegen ist es, für Bernerinnen und Berner eine spannende, auf gegenseitigen Austausch und Kommunikation ausgerichtete Seite zu bieten. Dazu kommen breite Informationen über Stadt, Region und Kanton Bern, das Stade de Suisse, Börsen für Arbeit, Wohnen und Reisen, zudem Text- und Bilddatenbanken für Medienschaffende und einige Ecken, die zum Spielen einladen. Ich bin selber gespannt, wie sich unsere Vorhaben dereinst am Bildschirm präsentieren werden!

«Sie werden es nicht glauben, aber: Wir reden noch miteinander!»

Welche Ziele verfolgen Sie mit der Euro-08-Seite?

Es sind dieselben Ziele, die wir auch in unserer übrigen Euro 08-Arbeit verfolgen: Wir können diese mit der Kurzformel «Kommunikation, Information, Partizipation» umschreiben.

Wie wird die Euro-08-Seite finanziert?

Sie wird über unser Budget im Teilprojekt Marketing & Kommunikation finanziert. Die Refinanzierung durch Sponsoren ist leider nicht möglich, obwohl die Plattform äusserst attraktiv wäre. Die Bestimmungen des Europäischen Fussballverbandes UEFA für Auftritte Dritter sind restriktiv und erlauben die Einbindung lokaler Sponsoren nur sehr bedingt.

Sind Sie persönlich zufrieden mit dem aktuellen Internetportal der Stadt Bern?

Als grosser, komplexer und gelegentlich durchaus auch träger Apparat hinken wir neuen Trends immer eine gewisse Zeit hinterher und sind oft nicht ganz up to date mit unseren Lösungen. Das ist zum einen gut, weil wir so aus den Fehlern der Avantgarde lernen können. Auf der anderen Seite ist es auch betrüblich, weil Websites von Kommunen immer den leichten Beigeschmack von Gestrigkeit haben. Unsere Bern-Seite ist eine solide Plattform, die aber immer noch und immer wieder von Korrekturen, Verbesserungen und Ergänzungen profitieren kann.

Was bedeutet der Begriff E-Government für Sie?

E-Government bedeutet die Bereitstellung von Informations- und Interaktionsmöglichkeiten mittels elektronischer Medien. Unterstützt werden dabei Beziehungen und Prozesse innerhalb der staatlichen Stellen sowie zwischen den staatlichen Stellen und ihren unterschiedlichen Anspruchsgruppen.

Wird im Gemeinderat der Stadt Bern über die Digitalisierung der Verwaltungstätigkeit diskutiert?

Einzelne Aspekte der Möglichkeiten von E-Government kommen immer wieder zur Sprache. Zudem haben wir im Rahmen der Ausrichtung unserer Verwaltung auf New Public Management auch über Chancen und Risiken von Digitalisierung gesprochen. Erste Schritte in diese Richtung sind auf unserer Website zu finden, aber



wie bei vielen meiner Kolleginnen und Kollegen in anderen Städten fehlt auch bei uns noch ein Gesamtkonzept aus einem Guss.

Ist ein solches Gesamtkonzept für die Stadt Bern, z.B. im Rahmen einer Strategieformulierung, vorgesehen?

Das ist ganz klar das Ziel. Dies ist nicht nur sinnvoll mit Blick auf die Kundenbedürfnisse, sondern auch vor dem Hintergrund einer ressourcenschonenden Bewältigung der Aufgaben im Tagesgeschäft einer Verwaltung.

«Als grosser, komplexer und gelegentlich auch träger Apparat hinken wir neuen Trends immer eine gewisse Zeit hinterher.»

Welche elektronischen Behörden-Angebote haben für Sie in Zukunft erste Priorität?

Die wichtigsten Services und Aktivitäten einer Stadt sollten mittelfristig teilweise oder ganz übers Internet angeboten werden: Steuererklärung, An-/Abmeldung, Abstimmen und Wählen, gewisse Bewilligungen etc. – und natürlich Informationen wie Schulferien, Abfallkalender oder Veranstaltungsdaten.

Höhere Transparenz ist ein zentrales Ziel im E-Government. Was bedeutet für Sie das so genannte Öffentlichkeitsprinzip?

Geheimniskrämerei hat in der Verwaltung nichts zu suchen. Grundsätzlich versuchen wir so weit als möglich Transparenz, unter anderem auch durch das Internet, herzustellen und damit Vertrauen zu schaffen. Die Bernerinnen und Berner, welche unseren Lohn bezahlen, haben das verdient.

E-Government bietet den Behörden die Möglichkeit, Effektivität und Effizienz zu steigern, und hat grosses Potenzial, den Service für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zu verbessern.

Wir verstehen es nicht als unsere Aufgabe, Produkte herzustellen und anschliessend dafür einen Absatzmarkt zu schaffen. Unser Ziel ist es, Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger sowie der Wirtschaft kennen zu lernen und dafür Lösungen zu entwickeln. E-Government entspricht einem zunehmenden Bedürfnis, und sei dieses auch nur, irgendein Antragsformular nicht abholen zu müssen, sondern am eigenen PC ausdrucken oder sogar online ausfüllen zu können. Auf diese Art steigern wir die Effektivität und Effizienz im Behördenverkehr – für die Bürgerinnen und Bürger, die Wirtschaft und die Verwaltung! Vor allem schaffen wir aber Nutzen und Mehrwert.

Neben dem Potenzial bestehen auch fast unberechenbare Risiken. Welche möglichen Nachteile und Gefahren für die Stadt Bern sehen Sie im E-Government?

Die Beziehung zwischen Verwaltung und der Bevölkerung fusst auf Vertrauen. Mit diesem Kapital wollen wir sorgfältig umgehen. Neue Technologien müssen durchdacht, verständlich und zweckdienlich sein, bevor wir als Gemeinwesen diese einsetzen dürfen. Dazu kommt, dass der Preis für schnelle und bequeme Angebote dank E-Government den Verlust des persönlichen Kontaktes bedeutet. Dies wird von zahlreichen Bürgerinnen und Bürgern



bedauert oder gar abgelehnt. Weitere Gefahren liegen im Datenschutz, der Angst vor elektronischer Big-Brother-Kontrolle und in der möglichen Frustration von Personen, welche keinen Zugang zum Internet haben.

«Die wichtigsten Services und Aktivitäten einer Stadt sollten mittelfristig teilweise oder ganz übers Internet angeboten werden.»

Die Realisierung von elektronischen Behördenleistungen für Bürgerinnen und Bürger ist oftmals teuer, und gleichzeitig muss parallel dazu der traditionelle Dienstleistungsbetrieb einer Behörde aufrechterhalten werden. Hat eine Stadt unter solchen Rahmenbedingungen überhaupt eine Chance, ihr elektronisches Angebot für die Bürgerinnen und Bürger auszubauen?

Wenn Sie meinen, dass wir mehr wollen, als wir können, haben Sie recht. E-Government ist aus kurzfristiger Optik recht kostspielig – genauso wie der Bau eines neuen Hauses. Vom Fundament bis zur Möblierung sind beträchtliche Investitionen zu tätigen. Dazu kommt, dass man abstauben, pflegen und die Liegenschaft unterhalten muss. Wenn wir aber beim genaueren Hinschauen feststellen, dass sich ein E-Engagement mittelfristig rechnet, zögern wir nicht, im Rahmen der Budgets dafür Ressourcen freizustellen.

«Das Leistungspotenzial der Verwaltung stösst an Grenzen, zumal sich Ansprüche von aussen und Alimentierung durch Gelder der öffentlichen Hand nicht die Waage halten.»

Die Komplexität der Aufgaben, die öffentliche Verwaltungen bewältigen müssen, ist in den letzten Jahren gewachsen und wird weiterwachsen. Welche Strategie verfolgen Sie, um ein analoges Anwachsen der Verwaltungskosten zu verhindern?

Diese Einschätzung ist richtig. Das Leistungspotenzial der Verwaltung stösst an Grenzen, zumal sich Ansprüche von aussen und Alimentierung durch Gelder der öffentlichen Hand nicht die Waage halten. Dass dies ein Ballungszentrum mehr als die kleineren Gemeinden betrifft, zeigen die Diskussionen der letzten

Jahre um den Lastenausgleich. Mit unseren Strategien erfinden wir das Rad nicht neu. Wir haben gewisse Hebel, um da und dort Einfluss zu nehmen. Stichworte dazu sind z.B. Beseitigung von Redundanzen, Überprüfung von Pflichtenheften, Konzentration auf Kerngeschäfte, Standardisierung oder Automatisierung einzelner Prozesse, Inhousing oder Outsourcing von Aufgaben, Erheben von Gebühren für spezielle Leistungen.

Werden so nicht die Leistungen einer Behörde gekürzt?

Wo wir mit gutem Gewissen konzentrieren, reduzieren oder abbauen können, tun wir das. Dabei darf es allerdings nicht geschehen, dass auf Kosten gerade von unterprivilegierten oder lobbyarmen Bevölkerungsgruppen der Service Public beschnitten wird.

Eine Verwaltung mit gesteigerter Effizienz braucht weniger niedrig qualifiziertes, dafür mehr hoch qualifiziertes Personal. Insbesondere schafft sie in der Region weniger Arbeitsplätze für weniger qualifizierte Arbeitskräfte. Wie soll man damit politisch umgehen?

Was Sie ansprechen, bedeutet für uns tatsächlich eine Gratwanderung. Auf der einen Seite müssen wir sparen, abbauen und kürzen; auf der anderen Seite soll dies möglichst sozialverträglich geschehen. Bei den Entscheidungen, die ich diesbezüglich zu fällen habe, bin ich bestrebt, die von den Räten verbindlich formulierten Vorgaben zu erfüllen. Auf der anderen Seite bin ich gegen einen hochtechnokratischen und unpersönlichen Verwaltungsapparat. Bei uns arbeiten Menschen für Menschen. Sie tun das mit Umsicht und

Engagement. Vor diesem Hintergrund führe ich mit meinen Kolleginnen und Kollegen auch die Diskussion über E-Government.

Welchen Standpunkt vertreten Sie in dieser Diskussion?

Ich finde es wichtig und richtig, wenn die Schweiz auf diesem Gebiet den im Vergleich zu unseren Nachbarn erstaunlichen Rückstand aufholt und sich langsam ins europäische Mittelfeld vorarbeitet. Damit sind wir als Bundes- und Verwaltungszentrum besonders gefordert. Diese Herausforderung nehmen wir an: Mit gesundem Menschenverstand, mit Klugheit und unter Beobachtung der für unsere Stadt angezeigten und nötigen Balance.

«Die Meinungen werden nicht im Internet gemacht, zumindest nicht auf der lokalen Ebene.»

In den bevorstehenden Nationalratswahlen werden in die Wahlkampagnen im Internet so viele Mittel wie noch nie fließen. Wie wichtig war das Medium Internet in Ihrer Wahlkampagne 2004 für das Stadtpräsidium?

Rückmeldungen aus der Bevölkerung und Analysen der Besuche auf www.stapi.ch nach der Wahl haben gezeigt, dass das Internet im Kampf um Wählerstimmen eine immer entscheidendere Rolle zu spielen beginnt. Dennoch wage ich die Behauptung, dass in Bern bei Gemeinderats- und Stadtpräsidentenwahlen vor allem die Person zählt, und die kennt man auch ohne Internet.



Findet die Meinungsbildung Ihrer Ansicht nach also nicht im Internet statt?

Die Meinungen werden nicht im Internet gemacht, zumindest nicht auf der lokalen Ebene. Man begegnet den Politikern auf der Strasse, an Diskussionen oder in der Zeitung. Noch werden dort die Meinungen gebildet. Und das ist auch gut so. Allerdings lässt sich feststellen, dass gerade beim jüngeren Publikum das Internet immer mehr zum wichtigsten Informationsmittel wird.

War das Internet für Ihre Nationalratskampagnen in den 90er-Jahren überhaupt ein Thema?

Nein. Ein Transportmittel für Botschaften und Anliegen muss von einer bestimmten Anzahl Personen nachgefragt werden. In den frühen 90er-Jahren war diese kritische Grösse bei weitem noch nicht erreicht. Das Internet hat in der Schweiz die Bedeutungsgrenze «Man muss eine eigene Internetseite haben» im Geschäftsleben erst Anfang der 90er-Jahre überschritten, im politischen Leben noch etwas später.

Die Nutzung des Internets ist breit abgestützt und steigt kontinuierlich an. Sehen Sie in Zukunft ein Potenzial für E-Democracy?

Ich interessiere mich für diese Angebote und betrachte sie als nützlich für unsere Bevölkerung. Elektronisch abstimmen ist auch für Bern eine Option.

Herr Tschäppät, besten Dank für dieses Interview.

Alexander Tschäppät, Mitglied der Sozialdemokratischen Partei der Schweiz, Jahrgang 1952, ist seit 2005 Berner Stadtpräsident. Der Sohn des bekannten Berner Stadtpräsidenten Reynold Tschäppät studierte Recht und erwarb das Anwaltspatent. Er war von 1982 bis 2000 Gerichtspräsident und wurde 1979 in den Stadtrat gewählt. Zwischen 1991 und 2003 war er Nationalrat und von 1993 bis 2005 Präsident des Kaufmännischen Verbandes Schweiz.



Berner Fachhochschule

Kompetenzzentrum Public Management und E-Government

**Tagung E-Gov Fokus
E-Dokumentenmanagement in der öffentlichen Verwaltung**

Freitag, 20. April 2007, 8.30–14.00 Uhr, Hotel Ador, Bern

Der Wechsel von Dokumenten in Papierform zu elektronischen Dokumenten erlaubt, die wachsende Informationsflut zu bewältigen. Gleichzeitig stellt dieser Wechsel eine grosse Herausforderung dar und verändert die Arbeitsweise. Da bei der Umstellung die internen Prozesse und die Zusammenarbeit zwischen den Verwaltungseinheiten überdacht und digitalisiert werden müssen, wird elektronisches Dokumentenmanagement oft als Baustein für die weitere E-Government-Entwicklung bezeichnet. Rechtskonformes E-Dokumentenmanagement bietet grosses Potenzial, die Prozesse entlang des Lebenszyklus der Dokumente (erstellen und empfangen, registrieren, ablegen, verwenden, aussondern und langfristig archivieren) effektiv, effizient und transparent zu gestalten.

Kompetente Referentinnen und Referenten aus der Schweiz, Österreich und Deutschland präsentieren konzeptionelle Grundlagen des elektronischen Dokumentenmanagements und Managementenerfahrungen bei dessen Einführung, und stellen innovative und erfolgreiche Projekte aus dem In- und Ausland vor. Im Rahmen der anschliessenden Diskussionsrunde sprechen Anbieter von Dokumentenmanagementlösungen über Nutzen und Möglichkeiten solcher Produkte.

Weitere Informationen und Anmeldung unter www.e-government.bfh.ch/edm

www.e-government.bfh.ch



Berner Fachhochschule

Kompetenzzentrum Public Management und E-Government

Call for Papers

eGov Präsenz 2/07: «Ist E-Government rentabel?»

«eGov Präsenz» ist DIE Schweizer Fachzeitschrift für die E-Government-Szene. Die nächste Ausgabe 2/07 beschäftigt sich mit dem Thema «Investitionswert: Kosten und Nutzen im E-Government». Wir laden Sie ein, bis zum 28. März ein Abstrakt zu diesem Thema einzureichen und bei angenommenem Abstrakt einen Artikel im Umfang von ungefähr 15 000 Zeichen zu verfassen. Die Ausgabe 2/07 erscheint im August, Redaktionsschluss ist der 15. Juni.

Themenschwerpunkt

Wir wollen einen breiten Zugang zum Thema wählen. Insbesondere – aber nicht ausschliesslich – möchten wir folgende Punkte behandeln:

- Methoden zur projektvorgängigen Kosten-, Nutzen-, Rentabilitäts- oder Risikoabschätzung von E-Government-Projekten, demonstriert an Praxisbeispielen
- Methoden zur projektnachgängigen Evaluation von E-Government-Projekten, demonstriert an Praxisbeispielen
- Beschreibung der besonderen Anforderungen der öffentlichen Verwaltung und Thematisierung der Tauglichkeiten verschiedener oben genannter Methoden
- How to make it happen: Konzepte und Fallbeispiele zum Thema: Wie kann ich die Kosten kontrollieren und den Nutzen vollumfänglich realisieren, welche Probleme stellen sich in der Praxis dabei?
- How to communicate it: Konzepte und Fallbeispiele zum Thema: Wie kommuniziere ich Projekthinhalte und Projektnutzen von E-Government-Projekten an Entscheidungsträger und Betroffene?
- Kosten- und Nutzengegenüberstellung von realisierten E-Government-Projekten aus grösserem zeitlichem Abstand und differenziert nach Stakeholdern

Wir freuen uns auf Beiträge aus der Forschung und aus der Praxis. Ihre Beiträge können die aufgezählten Aspekte beleuchten oder einen anderen Aspekt des Themenkreises «Investitionswert: Kosten und Nutzen im E-Government». Wir sind offen für eine Ausweitung des Themas.

Einreichung der Beiträge

Bitte senden Sie Ihre Vorschläge (Abstrakt) bis am 28. März 2007 an raphael.scherrer@bfh.ch. Sie werden bis am 5. April über die Annahme/Ablehnung informiert.

Annahme der Artikel

Die Beiträge müssen Fachartikel und dürfen keine PR-Artikel sein, eine gewisse Praxisrelevanz aufweisen und wo immer möglich an Praxisbeispielen illustriert werden. Weitere Kriterien für die Annahme sind Klarheit, Innovationsgrad und Aktualität. Es besteht keine Garantie für die Aufnahme eines Beitrages in die Zeitschrift.

Sprache

Es werden Artikel in deutscher, französischer und englischer Sprache akzeptiert.

www.egov-praesenz.ch



Situations- und Angebotsanalyse G2B Schweiz – Gegenwart und Zukunftsperspektive

Christian Weber

Abstrakt

E-Government steht für Hoffnung nach administrativer Entlastung. Es bedeutet aber auch eine Gefahr für die traditionelle Verwaltung. In der globalen Standortkonkurrenz ist effiziente Verwaltung eine unabdingbare Notwendigkeit. Für die Unternehmen sind die statistischen Auskünfte, die Unternehmenssteuern und die Mehrwertsteuer eine Belastung. Daher gilt es, die Unternehmen so weit wie möglich administrativ zu entlasten. Die Schweiz hat, gemessen an ihrem Potenzial, die Fähigkeit, zu den Besten zu gehören. Sie hat die Möglichkeiten bisher nicht ausgeschöpft, weil alles auch ohne Vollausbau des E-Governments gut funktioniert, reichlich Ressourcen vorhanden und politisch keine Lorbeeren zu holen waren. Mit der E-Government-Strategie, der E-Vision, der E-Mission und dem E-Identity-Konzept ist die Basis für ein koordiniertes Vorgehen vorhanden. Das Portal www.kmu.admin.ch, die elektronische Lohndatenübertragung und die Formulareuchmaschine sind Projekte mit Hebelwirkung. Das No-Stop Government ist die Abkehr von der Antragsverwaltung hin zur kontinuierlichen Begleitung und Unterstützung des Unternehmens durch den Staat.

Veränderte Beurteilung des E-Government-Angebotes

E-Government, das von der Verwaltung oft als G2B (Government to Business) verstanden wird, hat seit seiner Einführung viele Hoffnungen auf eine effizientere Verwaltung genährt und viele Enttäuschungen wegen des unerreichten papierlosen Büros ausgelöst. Eine umfassende Untersuchung über die Möglichkeiten und Grenzen von E-Government wurde jedoch nie mit der notwendigen Konsequenz durchgeführt. Mögliche Gründe waren, dass die neuen Möglichkeiten nicht genau definiert werden konnten und die Befürworter mögliche Probleme nicht zu früh aufdecken wollten. Die Gegner von E-Government konnten die neuen Chancen auch zu wenig abschätzen und damit das Gefahrenpotenzial für die traditionellen Prozesse und damit die Machtverhältnisse nur ungenau einschätzen. Deshalb waren die meisten Konzepte relativ diffus und konzentrierten sich nur auf klar abgrenzbare Anwendungen. Ein weiterer Grund für das schleppende Vorkommen war, dass mit dem neuen Paradigma E-Government alle Ziele verbunden wurden, die man in der Vergangenheit mit den unterschiedlichsten Modernisierungsansätzen zu realisieren suchte. Dass sich diese Wunschvorstellungen nicht umsetzen liessen, liegt in der Komplexität der Verwaltungsvorgänge im Zusammenspiel mit Politik, Verwaltung und Gesellschaft. Diese starke Verflechtung erzeugt eine ganze Reihe von Problemen, die wenig mit der elektronischen Verarbeitung und G2B, aber viel mit dem Selbstverständnis und der Organisation der Verwaltung zu tun haben. Konfliktpotenziale, die in der bisherigen Organisation mit individuellen Absprachen entschärft werden konnten, treten durch die erforderlichen klaren Regeln der elektronischen Verwaltung glasklar hervor. Diese können nur durch klare Regeln gelöst werden, die jedoch nicht immer allen Beteiligten genehm sind. Bereiche, die sich klar abgrenzen liessen, konnten beachtenswerte Erfolge ausweisen, wie zum Beispiel bei der elektronischen Steuererklärung. Zwei Untersuchungen über die administrative

Entlastung von 1998¹ und 2006² zeigen, dass sich für die Unternehmen eine Verbesserung ergeben hat. Die administrative Belastung (gemessen in Arbeitsstunden) hat nicht wesentlich zugenommen, obwohl nach subjektiver Einschätzung der kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) die administrative Last durch Bewilligungen und Meldepflichten grösser geworden ist. Dass die Arbeitsbelastung nicht wesentlich zugenommen hat, erklärt sich dadurch, dass doch schon einige Interaktionen mit der Verwaltung elektronisch durchgeführt werden können. Die weitere Entlastung von administrativem Aufwand ist nicht nur der Wunsch der Unternehmen, sondern eine volkswirtschaftliche Notwendigkeit.

Entlastung für Unternehmer

Für die Unternehmen ist jede Minute, die sie für administrative Arbeiten zugunsten der öffentlichen Verwaltung aufwenden müssen, unproduktive Zeit. Das ist leicht nachvollziehbar, da das Ausfüllen von Formularen keine Wertschöpfung beinhaltet. Regelungen braucht es, dem stimmen auch Unternehmen zu, nur sollten diese (je nach politischer Ansicht) auf ein Minimum beschränkt werden. Welche administrativen Belastungen werden von den Unternehmen als grösste Hürde empfunden? Die neuste Untersuchung «Simplifier la vie des Entreprises»² zeigt anhand einer zweidimensionalen Tabelle eindrücklich die Relevanz in Bezug zur Belastung der administrativen Anforderungen (vgl. Abb. 1). Es zeigt sich ganz eindeutig, dass die Unternehmenssteuern, die Mehrwertsteuer und die statistischen Auskünfte für die meisten Unternehmen relevant und eine Belastung sind. Dies deckt sich mit anderen Untersuchungen wie zum Beispiel «Administrative Entlastung von kleinen und mittleren Unternehmen im Kanton Graubünden»³ und «Schweizerischer Gewerbeverband: Administrative Belastung der KMU durch die Mehrwertsteuer»⁴.

Die für alle Unternehmen relevante Lohnmeldung wird nicht mehr als grosse Belastung empfunden. Die Gründe hierfür liegen in den bereits erwähnten elektronischen Lösungen seitens der Verwaltung, aber auch in der Realisierung von automatisierten Lösungen durch die Softwarehersteller. Mit der neu geschaffenen Möglichkeit, der elektronischen Übermittlung der Lohndaten per Knopfdruck, wird diese Belastung noch weiter abnehmen.

Wo stehen wir im internationalen Vergleich

- In der viel zitierten Studie von Capgemini «Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen der Öffentlichen Hand»⁵ aus dem Jahr 2006 sind wir im Bereich «Online-Umsetzungsgrad» vom 20. auf den 22. Rang abgerutscht und bei «Vollständig online» konnten wir den zweitletzten Rang (27) vor Lettland halten.
- Im UN Global E-Government Readiness Report 2005⁶ fielen wir von 2004 auf 2005 vom Rang 15 auf den Rang 17 zurück.
- In der Untersuchung Global E-Government 2006⁷ werden die Internetauftritte von 198 Staaten verglichen. In dieser Untersuchung hat sich die Schweiz vom Rang 64 (2005) auf den Rang 46 (2006) vorgearbeitet. Dieser Ländervergleich untersucht verschiedene Indikatoren. Bei den Onlineservices erreichen wir bereits 69 von 100 möglichen Punkten.

Auch wenn solche Vergleiche immer etwas problematisch sind, da die föderale Struktur der Schweiz schwer mit der Verwaltungsstruktur von anderen Ländern verglichen werden kann, zeigen sie

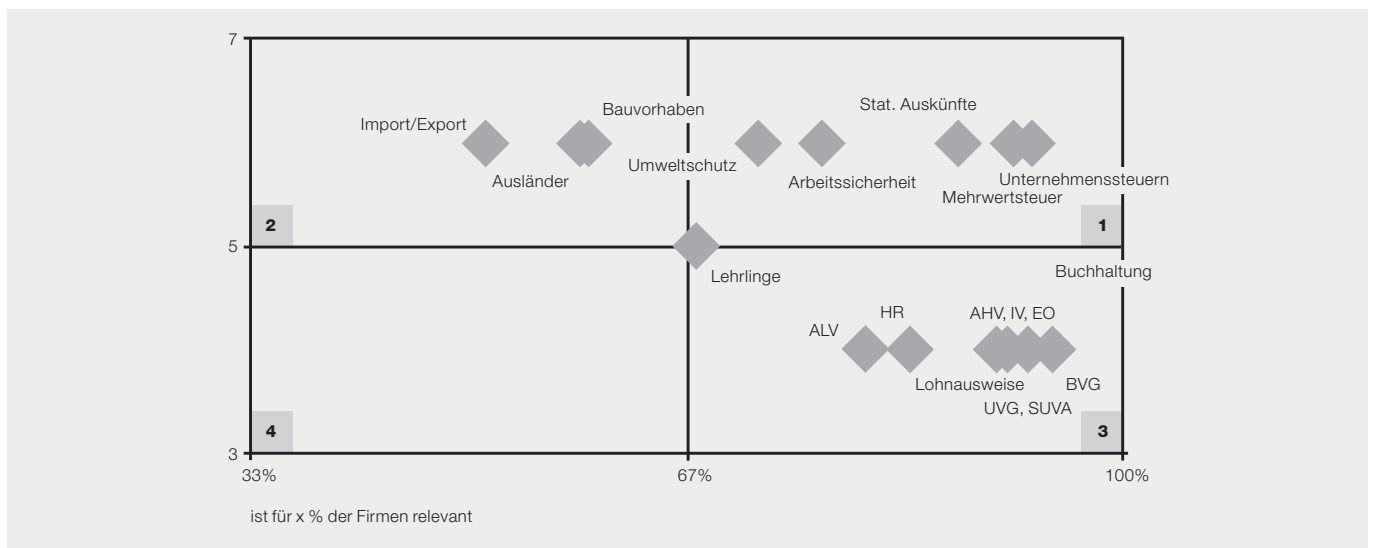


Abbildung 1: Relevanz versus administrative Belastung

jedoch klar und deutlich, dass die Schweiz, gemessen an ihrem Potenzial, weit hinter ihren Möglichkeiten positioniert ist. Die fortschreitende Globalisierung und die damit zusammenhängende Verschärfung des Standortwettbewerbs, der auch die Effizienz der Verwaltung einschliesst, erfordert jedoch eine topmoderne Verwaltung, die möglichst wenig Aufwand seitens der Bürger und der Unternehmen einfordert.

Wo liegen die Probleme?

Die Schweiz verfügt seit Jahrzehnten – wenn nicht gar Jahrhunderten – über eine gut funktionierende, recht sparsame Verwaltung. Die Bürger/-innen und Politiker/-innen wurden immer gut bedient und die finanziellen Mittel waren vorhanden. Somit war kein Anlass, am bestehenden System, von dem alle profitierten, etwas zu verändern. Verschiedene Anläufe, die Effizienz der Verwaltung zu steigern, scheiterten an der systeminhärenten Bewahrungskraft der Verwaltung. Das stark föderalistische System, das auch in der Bundesverwaltung ausgeprägt ist, ermöglichte zahlreiche Insellösungen zur Vereinfachung der Verwaltungstätigkeit. Die damit vorhandenen Schnittstellenprobleme halfen mit, Vernetzungen unter den Verwaltungssystemen zu verhindern. Schliesslich hatte E-Government auch für die Politik eine eher untergeordnete Bedeutung. Die zu erzielenden Erfolge waren nicht so spektakulär wie zum Beispiel die Erhöhung oder Kürzung von Subventionen, und die Chancen und Gefahren für das Primat der Politik konnten sehr schlecht eingeschätzt werden.

Verbesserungspotenziale und Umsetzungsaktionen

Zurzeit gibt es in der Schweizer Wirtschaft und Verwaltung viele Initiativen, um den Rückstand aufzuholen. Um einen möglichst grossen Gesamtnutzen zu erreichen, ist es notwendig, einzelne Teile und Modelle zu einem umfassenden E-Government-System zusammenzufügen. Ein erster Schritt wurde mit der Erarbeitung der E-Government-Strategie Schweiz und der dazugehörigen Rahmenvereinbarung zwischen Bund und Kantonen gemacht. Diese Strategie gibt die Richtung vor und mit der Rahmenvereinbarung wird die Zusammenarbeit nunmehr klar geregelt. Als weiterer Schritt zur Vernetzung der verschiedenen Angebote hat das

Ressort KMU-Politik des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) die Planung des KMU-Portals 2.0 in Angriff genommen. Dieses Portal soll mit den neusten Technologien ein Content- und Service-Sharing ermöglichen. Content-Sharing bedeutet, dass einmal erstellter Content (Informationen) von verschiedenen Amtsstellen (Bund, Kanton, Gemeinde) verwendet werden kann. Service-Sharing ist dasselbe wie Content-Sharing, nur dass es sich dabei um einen Service handelt, wie zum Beispiel eine Suchmaschine für Formulare oder ein Programm (Tool) zur digitalen Signierung von Dokumenten.

Damit die vorausschauende Planung nicht zu kurz greift, was in einem 4-jährigen Legislaturzyklus immer wieder der Fall ist, werden umfassende Untersuchungen durchgeführt und Zukunftsszenarien erstellt. Unter anderem wird der Frage nachgegangen, wie die technologische Welt in 5 Jahren aussieht und welcher Einfluss auf die Interaktion zwischen den Unternehmen und der Verwaltung zu erwarten ist. Für die Neustrukturierung des KMU-Portals wurde die Frage gestellt, wie findet der KMU möglichst rasch die Informationen, die er braucht, auch wenn er nicht weiss, was er wissen muss. Daraus wird eine Idee für ein unternehmensorientiertes E-Government mit den Langfristzielen Sicherheit, Akzeptanz und Effizienz erarbeitet. Schliesslich wird ein Konzept für die elektronische Interaktion zwischen den Unternehmen und der Verwaltung erarbeitet. Dies wird ein Dokument, welches die Beziehungen, Regeln und Abhängigkeiten einer elektronischen Persönlichkeit (Unternehmen/Verwaltung) oder «digitalen Identität», im Gegensatz zur physischen Identität einer Person (Unternehmen/Verwaltung), aufzeigen soll. Diese Grundlagen werden schliesslich zu einem umfassenden Aktionsplan zusammengeführt, damit ab 2008 zielgerichtet und langfristig mit der Umsetzung begonnen werden kann.

Welche Projekte helfen uns vorwärtszukommen – Taten statt Berichte

Drei laufende Projekte stehen im Moment im Vordergrund, die die Entwicklung des E-Government in der Schweiz entscheidend vorantreiben werden. Andere Projekte, die zurzeit umgesetzt werden, sind mindestens ebenso wichtig für den Standort Schweiz,

doch den nachfolgend angeführten wird eine besondere Hebelwirkung zugeschrieben.

Das heutige KMU-Portal www.kmu.admin.ch ist bereits die dritte Generation und zugleich der Vorläufer des KMU-Portals 2.0. Dank umfangreicher Untersuchungen und den gemachten Erfahrungen konnte der Aufbau und Inhalt des Portals Schritt für Schritt an die Bedürfnisse der KMU herangeführt werden. Zudem wurden mit neuen Technologien die Inhalte einfacher dargestellt und besser verknüpft. Das Portal soll zur Drehscheibe für alle KMU-Bedürfnisse weiterentwickelt werden. Die angebotenen Dienstleistungen können mittels Content- und Service-Sharing von allen kantonalen und kommunalen Internetauftritten verwendet werden (einmal entwickeln – mehrfach verwenden). Somit soll keine Konkurrenz zu bestehenden Angeboten entstehen, sondern eine gegenseitige Vernetzung den Servicegrad erhöhen und die Kosten senken.

Die Lohndatenübertragung, ein Projekt der Schweizerischen Unfallversicherungsanstalt SUVA, der Ausgleichskassen mit Unterstützung des SECO, realisiert zum ersten Mal die End-to-End-Verarbeitung von Daten und integriert damit die Aufbereitung der Daten am Entstehungsort in den Unternehmen. Diese medienbruchfreie Verarbeitung der Lohndaten ist ein Beispiel für die künftigen Verarbeitungsprozesse zwischen Unternehmen und Verwaltung.

Die FormulareSuchmaschine (Formularserver) ist ein Projekt, das von verschiedenen Verwaltungsstellen des Bundes gemeinsam realisiert wird. Es ist eine Dienstleistung an verschiedene Amtsstellen des Bundes, der Kantone und der Gemeinden. Mit dieser Lösung wird das Handling der Formulare für die Verwaltung und deren Auffinden für die Unternehmen ausserordentlich vereinfacht. Alle elektronischen Formulare in den Verwaltungen der Schweiz werden mit einem eindeutigen Zahlencode gekennzeichnet. Dieser Code kann durch eine Suchmaschine gefunden werden. Die Suchmaschine und die Codes werden den Amtsstellen zur Verfügung gestellt. Da die allermeisten Amtsstellen ihre Formulare bereits in irgendeiner Form elektronisch anbieten, kann dieses Projekt relativ schnell umgesetzt werden. Ausserdem werden bis zum Sommer 2007 auch Formulare verfügbar sein, die elektronisch ausgefüllt, signiert, versandt und von den Empfangenden weiterverarbeitet werden können. Dieses Projekt respektiert die föderale Struktur und belässt die Formulare in der Verantwortung und dem Speicherort der jeweiligen Amtsstelle. Die Kernteile werden jedoch an einem Ort entwickelt und allen zur Verfügung gestellt.

Vom One-Stop Government zum No-Stop Government – der Blick in die Zukunft

Das Unternehmen braucht für seine unternehmerische Tätigkeit den Staat nicht. Es sieht jedoch ein, dass es in der Marktwirtschaft gewisse Regelungen und Kontrollen braucht. Zudem benötigt es statistische Daten, um sein Geschäft ausrichten zu können. Daher ist es auch bereit, administrativen Aufwand auf sich zu nehmen und die notwendigen Daten zu liefern bzw. seinen Meldepflichten nachzukommen. Das Unternehmen will jedoch nicht herausfinden müssen, was es wohin melden muss, sondern erwartet, dass ihm die Verwaltung diesen Service bietet und die Arbeit vereinfacht. Das Unternehmen soll in Zukunft nicht von einem Amt oder Internetportal zum anderen suchen müssen, es soll sich auch nicht

mit seinen Anliegen an einen One-Stop Shop wenden müssen, sondern von einem No-Stop Government unterstützt und begleitet werden. Aufgrund der in der Verwaltung gespeicherten Informationen würde das Unternehmen automatisch über administrative Berichtspflichten und sonstige unternehmensrelevante Informationen regelmässig oder nach Bedarf informiert. Ein weiterer Service könnte die Information des Unternehmens über staatliche Unterstützungsmassnahmen im Zusammenhang mit seiner aktuellen Tätigkeit sein. Bei der Gründung einer neuen Unternehmung würde der Jungunternehmer automatisch über Beratungs- und Serviceleistungen der öffentlichen Verwaltung informiert. Er müsste nicht mehr nach Unterstützung suchen, keinen Antrag mehr stellen, sondern nur noch die notwendigen Informationen eingeben und die Angebote und Möglichkeiten werden ihm automatisch mitgeteilt.

No-Stop Government wäre somit die Abkehr vom Unternehmen als sporadischer Bittsteller beim Staat zur kontinuierlichen Begleitung und Unterstützung des Unternehmens durch den Staat und somit ein wichtiger Ansatz für die Realisierung der Potenziale des E-Government.

- 1 Müller, Ch.: Administrative Belastung von KMU, Strukturberichterstattung SECO, Bern 1998
- 2 Sieber, P.: Simplifier la vie des Entreprises, Bericht über die administrative Belastung SECO, Bern 2006
- 3 Schlange, L.: Administrative Entlastung von kleinen und mittleren Unternehmungen im Kanton Graubünden, Chur 2005.
- 4 Schweizerischer Gewerbeverband: Administrative Belastung der KMU durch die Mehrwertsteuer, Bern 2003.
- 5 Capgemini: Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen der Öffentlichen Hand, Diegem 2006
- 6 UN Global E-Government Readiness Report 2005
- 7 Darrell M. West: Global E-Government, 2004 + 2006

Christian Weber, Dipl. Ing. Agr. FH, exe. MPA UniBE, Leiter Task Force KMU-E-Government, stv. Ressortleiter KMU-Politik im Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)
> christian.weber@seco.admin.ch, www.kmu.admin.ch

Ihr Partner für Medienlog^{istik}



rubmedia
graf-lehmann

Druckerei
Verlag
Neue Medien

Murtenstrasse 40, 3001 Bern
Fon 031 380 14 80, Fax 031 380 14 89
info@rubmedia.ch, www.rubmedia.ch



Dienstleistungen für die Wirtschaft: ein prioritäres Ziel der E-Government-Strategie Schweiz

Jean-Jacques Didisheim, Andreas Frieg

Abstrakt

Im internationalen Vergleich ist es für einen Wirtschaftsstandort zunehmend ein Wettbewerbsnachteil, wenn die Behördenkontakte nicht einfach, rasch und rund um die Uhr abgewickelt werden können. Es ist darum nicht erstaunlich, dass die Nachfrage der Unternehmen nach elektronischen Behördenleistungen steigt. Durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) bei administrativen Prozessen werden sie wesentlich von nicht wertschöpfender Arbeit entlastet. Das wirkt sich direkt auf die Effizienz innerhalb der Unternehmen aus und stärkt somit einen gesamten Wirtschaftsstandort. Diese Überlegungen flossen in die Erarbeitung der ersten nationalen E-Government-Strategie ein, welche dem Bereich Government to Business (G2B) grösste Aufmerksamkeit schenkt. Die Wirtschaft soll nämlich ab 2010 den gesamten Verkehr mit den Behörden elektronisch abwickeln.

Vorteile elektronischer Behördendienste

Aus Sicht der Unternehmen sind die (obligaten) Behördenkontakte ein Kostenfaktor. Insbesondere für die vielen kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) bedeutet der damit verbundene Aufwand eine Reduzierung der Produktivität. Können Verwaltungsgeschäfte durchgängig elektronisch abgewickelt werden, so entstehen für Unternehmen wie auch für Privatpersonen in unterschiedlichem Ausmass Erleichterungen dank Bürokratieabbau, mehr Flexibilität, einem weder zeitlich noch örtlich eingeschränkten, einfacheren Verkehr mit den Behörden sowie Effizienzsteigerungen.

Aber auch verwaltungsintern ermöglicht der Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) raschere Entscheidungswege, weniger personalintensive Prozesse, eine schlankere Arbeitsorganisation sowie eine bessere Vernetzung. Andererseits steigert E-Government die Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns.

Produktivitätszuwachs durch IKT

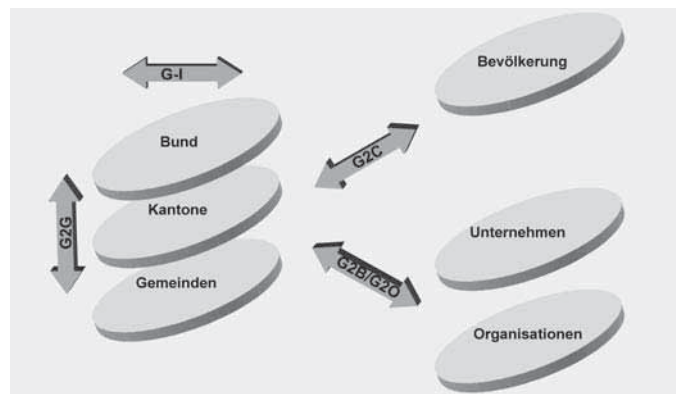
Gemäss Schätzung der Europäischen Union (EU) sind ein Viertel des Bruttoinlandprodukts und rund 40% (!) des Produktivitätszuwachses den IKT zuzuschreiben.¹ Mit Blick auf Wirtschaftswachstum, Beschäftigung und internationale Wettbewerbsfähigkeit will die EU diesen wachstumsträchtigen Sektor vorantreiben. Die Strategie für eine Informationsgesellschaft i2010 zielt darauf ab, die EU unter Nutzung der IKT zum wettbewerbsfähigsten, wissensbasierten Wirtschaftsraum umzugestalten und gleichzeitig die soziale Integration innerhalb der Gemeinschaft voranzutreiben. Im Rahmen von i2010 werden auch viele E-Government-Initiativen und Standardisierungen initialisiert. Diese werden die Rahmenbedingungen auf den internationalen Märkten verändern, von denen auch Schweizer Unternehmen direkt betroffen sein werden.

E-Government-Strategie Schweiz

Die Weichen für die zukünftige Entwicklung im E-Government stellen die erste gesamtschweizerische E-Government-Strategie und eine dazugehörige Rahmenvereinbarung über die Zusam-

menarbeit zwischen Bund und Kantonen. Die Strategie entstand unter Federführung des Informatikstrategieorgans Bund (ISB),² nachdem der Bundesrat im Januar 2006 das Eidgenössische Finanzdepartement beauftragte, zusammen mit den Kantonen eine entsprechende Strategie zu erarbeiten. Mit dem Veranstalten von so genannten Think Tanks³ in verschiedenen Sprachregionen und den eigens für die Erarbeitung der Strategie gebildeten «Kernteam Kantone» sowie «Kernteam Bund» konnten die verschiedenen Interessen der föderalen Ebenen gebührend berücksichtigt werden.

Ziel der E-Government-Strategie Schweiz ist es, die Verwaltungstätigkeit schweizweit dank dem Einsatz der IKT so effizient, wirtschaftlich und bürgernah wie möglich zu gestalten. Die Strategie wird über konkrete Umsetzungsvorhaben realisiert. Als Erstes sollen diejenigen Leistungen elektronisch angeboten werden, bei denen der daraus resultierende Nutzen für externe Zielgruppen sowie für die Verwaltung am höchsten ist. Erfahrungen zeigen, dass die grössten Einsparungen in den Bereichen Government to Business (G2B) und Government to Government (G2G) erzielt werden können.



Akteure und Beziehungen im E-Government

Einerseits fallen in diesen beiden Gebieten Transaktionen häufiger und regelmässiger an als bei Bürgerkontakten und andererseits wird eine schnellere Aufnahme bzw. Nutzung der elektronischen Behördendienste von der Wirtschaft angenommen. Die Umsetzung der Strategie soll dezentral, aber koordiniert und unter der Aufsicht eines Steuerungsgremiums und einer Geschäftsstelle erfolgen. Dabei dienen den E-Government-Akteuren die gemeinsam definierten sieben Grundsätze zur Zielerreichung als Umsetzungsleitlinie.

Prioritäre Behandlung von G2B-Beziehungen

Aufgrund der geschilderten Überlegungen werden in der E-Government-Strategie Schweiz die Leistungen für die Wirtschaft prioritär behandelt. Die Strategie führt folgende drei Ziele in der Reihenfolge ihrer Bedeutung auf:

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

Die Formulierung des Ziels für die Wirtschaft ist eindeutig: Das Ziel ist nicht nur, dass die Behörden ihre Dienste elektronisch anbieten, sondern es ist das Ziel, dass die Abwicklung der Behördengeschäfte durch die Unternehmungen im Jahr 2010 auch tatsächlich elektronisch erfolgt. Dieses Ziel ist in Übereinstimmung mit dem Bericht des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO)⁴ zur «Vereinfachung des unternehmerischen Alltags», welchen der Bundesrat im Januar 2006 verabschiedet hat. Der Bericht lancierte ein Aktionsprogramm mit über 100 Massnahmen zur administrativen Entlastung. Zwei der wichtigsten Massnahmen sind:⁵

- Ausbau des elektronischen Datenverkehrs zwischen Unternehmen und Verwaltung.
- Reduktion der rund 500 bundesrechtlichen Bewilligungen um 20 Prozent.

Stärkung des Wirtschaftsstandorts Schweiz

Allein durch die Realisierung der wichtigsten Massnahmen zur administrativen Entlastung werden die Schweizer Unternehmen gemäss einer groben Schätzung fast 1 Milliarde CHF pro Jahr weniger für administrative Tätigkeiten einsetzen müssen.

Für die Wirtschaft wurden in den letzten Jahren bereits viele elektronische Behördendienste aufgebaut oder sie befinden sich derzeit im Aufbau. Ein nennenswertes Angebot des Bundes ist zum Beispiel das KMU-Portal www.kmu.admin.ch, welches nicht nur wichtige Informationen zu Themen wie Finanzen, Personal, Marketing und Verkauf anbietet, sondern auch die Gründung einer neuen Unternehmung unterstützt.

Natürlich gibt es in mehreren wichtigen Bereichen Handlungsbedarf. Dabei ist zum Beispiel auf die Mehrwertsteuer zu verweisen. In Zukunft sollte es für Unternehmen möglich sein, die Mehrwertsteuerabrechnung automatisiert und elektronisch einzureichen. Dieses Vorgehen birgt sowohl seitens der Verwaltung wie auch für Unternehmen ein hohes Rationalisierungspotenzial.

Katalog priorisierter Vorhaben

Weitere geplante Massnahmen sind im Katalog priorisierter Vorhaben dokumentiert, der ein zentrales, dynamisches Umsetzungsinstrument der nationalen E-Government-Strategie ist. Er bezweckt eine Fokussierung bzw. Priorisierung der gesamtschweizerischen Arbeiten und dokumentiert, an welchen E-Government-Leistungen und -Voraussetzungen in der folgenden Planungsperiode schwerpunktmässig gearbeitet werden soll. Ein Entwurf des Katalogs liegt vor.⁶ Er soll regelmässig durch das Steuerungsgremium beurteilt und bei Bedarf aktualisiert werden.

Anhörungsverfahren

Die kantonalen Regierungen sowie der Gemeinde- und Städteverband wurden am 15. September 2006 zum Anhörungsverfahren eingeladen. Selbstverständlich konnten auch weitere interessierte Kreise ihre Meinung über die neue Strategie und die dazugehörige Rahmenvereinbarung kundtun. Die Anhörungsfrist lief bis am 17. November 2006. Es sind 56 Stellungnahmen beim ISB eingegangen. Eine materielle Stellungnahme haben eingereicht: 25 Kantone, 4 Städte, 4 interkantonale und -kommunale Organisationen, 3 politische Parteien, 4 Dachverbände der Wirtschaft, 5 Verbände/Vereine aus der IKT- und Verwaltungsbranche, eine Initiative und eine Fachhochschule sowie 9 weitere Organisationen.

Ergebnis des Anhörungsverfahrens

In den Stellungnahmen herrscht weitgehend Einigkeit über die Notwendigkeit einer nationalen E-Government-Strategie. Sowohl die drei definierten und priorisierten Ziele wie auch die Grundsätze zur Zielerreichung werden von einer grossen Mehrheit der Anhörungsteilnehmenden klar unterstützt.

Die Rahmenvereinbarung wurde zwar nicht grundsätzlich abgelehnt, doch sie vermag die Erwartungen vieler Kantone und anderer Anhörungsorganisationen noch nicht zu befriedigen.

Wie geht es mit der E-Government-Strategie Schweiz weiter?

Die von Bund und Kantonen gemeinsam erarbeitete E-Government-Strategie Schweiz wurde am 24. Januar 2007 vom Bundesrat als nationale Strategie für die Jahre 2007 bis 2010 verabschiedet.⁷

Weiter hat der Bundesrat das Eidgenössische Finanzdepartement beauftragt, die Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit von Bund und Kantonen aufgrund der Anhörungsergebnisse bis Mitte Jahr zu finalisieren.

Bis Ende 2007 sollen die Umsetzungsorganisation (Steuerungsgremium, Geschäftsstelle) und -instrumente (Katalog der priorisierten Vorhaben, Cockpit) operativ sein.

1 Vgl. i2010 – Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung, S. 3. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/docs/communications/com_229_i2010_310505_fv_de.pdf

2 www.isb.admin.ch

3 Vgl. <http://www.evanti.ch/Events/ThinkTank/>

4 www.seco.admin.ch

5 Vgl. Vereinfachung des unternehmerischen Alltags – Massnahmen zur administrativen Entlastung und Erleichterung der Regulierung, S. 43 ff. http://www.seco.admin.ch/imperia/md/content/news/medienmitteilungen/bericht_vdua.pdf

6 Vgl. <http://internet.isb.admin.ch/themen/egovernment/00067/index.html?lang=de>

7 Vgl. <http://internet.isb.admin.ch/aktuell/medieninfo/00126/index.html?lang=de&msg-id=10356>

Aktualisierte Version des in der Netzwoche 37 erschienen Artikels «G2B in der E-Government-Strategie Schweiz» (11.10.06).

Dr. Jean-Jacques Didisheim, Bereichsleiter E-Government, Informatikstrategieorgan Bund ISB
> jean-jacques.didisheim@isb.admin.ch

Andreas Frieg, Koordinator E-Government, Informatikstrategieorgan Bund ISB
> andreas.frieg@isb.admin.ch



Brauchen wir M-Government in der Schweiz?

Marc Schönholzer, Bruno Schaible

Abstrakt

Mobile Government (M-Government) – ein neues Thema, welches innovative Lösungen im Verkehr zwischen Wirtschaft bzw. Privatpersonen und Verwaltung ermöglicht? Oder lediglich eine technisch bedingte Ausweitung bestehender E-Government-Anwendungen? In welchen Bereichen sind sinnvolle M-Government-Lösungen überhaupt möglich und wirtschaftlich realisierbar?

Fragen über Fragen. Die Autoren versuchen den Begriff M-Government zu definieren und gegenüber E-Government abzugrenzen. Im Fokus stehen mögliche wirtschaftliche Anwendungen. Sie sollen zum Nachdenken anstossen und der Phantasie Raum lassen. Letztlich soll sich der Leser / die Leserin nicht mit der richtigen Begrifflichkeit auseinandersetzen müssen, sondern sich auf die Umsetzung der richtigen, sinnvollen, wirtschaftlichen und nützlichen Lösung konzentrieren können.

Einleitung

Kommt nun nach der intensiven Auseinandersetzung mit E-Government das Thema M-Government (Mobile Government) auf uns zu? Im Gegensatz zur rasanten Verbreitung der mobilen Kommunikation in Wirtschaft und Gesellschaft sind mobile Angebote in der öffentlichen Verwaltung bis heute eher die Ausnahme. Beispiel für eine Ausnahme: Handy-Parking in Fehraltorf (www.myhandyticket.ch).

Tatsache ist, dass Verwaltungsprozesse mit mobilen Lösungen durchaus effizienter und effektiver ausgestaltet werden können. Ist aber überhaupt ein Bedürfnis da? Und wie steht es um die Wirtschaftlichkeit solcher Lösungen, sowohl auf Seite der Verwaltung als auch auf jener der Wirtschaft?

In unserem Beitrag konzentrieren wir uns auf die Abwicklung von Verwaltungsprozessen mit Hilfe mobiler Kommunikationstechnologien. Es geht also nicht nur darum, reine Verwaltungsinformationen auf dem Handy-Display abrufen zu können, sondern auch um echte Transaktionen.

M-Government im Kontext von E-Government und G2B

Was ist überhaupt unter M-Government zu verstehen? M-Government orientiert sich sehr stark an der Konzeption von E-Government. M-Government wird häufig als dessen Verlängerung, Weiterentwicklung oder Teilmenge¹ charakterisiert. Elektronische Anwendungen werden über drahtlose Internet-Infrastruktur auf mobile Plattformen zu den Endgeräten (Handy, Notebook, PDA) verteilt. M-Government schliesst aber auch die strategische Sicht mit ein, wie man mobile Angebote der öffentlichen Hand am besten platziert.

Eine weitere Analogie zu E-Government findet sich in den drei Interaktionsstufen: Informationen bereitstellen, Informationen austauschen (Kommunikation) oder Verwaltungsvorgänge abwickeln (Transaktion).

Die neue E-Government-Strategie Schweiz, welche Bund, Kantone und Gemeinden in einem gemeinsamen Rahmen einbindet, will die Verwaltungstätigkeit mit dem Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologie so bürgernah, effizient und wirtschaftlich wie möglich gestalten. Die Strategie ist in erster Linie auf die Optimierung des (elektronischen) Verkehrs zwischen Verwal-

tung und Wirtschaft (G2B, Government to Business) ausgelegt. M-Government ist in der Strategie zwar nicht explizit erwähnt, wir gehen aber davon aus, dass sie solche Anwendungen nicht ausschliesst. Wir werden im Folgenden Möglichkeiten für mobile Verwendungen ausloten, die im Katalog der priorisierten Vorhaben der E-Government-Strategie erwähnt sind.

Mobile Lösungen für die Wirtschaft im reduzierten Rahmen

Nicht im Austausch mit der Wirtschaft, sondern mit Bürgerinnen und Bürgern (G2C, Government to Citizen) verspricht die mobile Fortführung des E-Government am erfolgversprechendsten zu sein. Dies ist alleine auf die Tatsache zurückzuführen, dass da die Nutzungsziffer von mobilen Geräten deutlich höher als beim Internet ist. Etwas mehr als 60%² der Schweizerinnen und Schweizer nutzen das Internet regelmässig, hingegen liegt die Marktdurchdringung bei Mobile-Kunden schon bei 92%³ (siehe Fernmeldestatistik 2005 des BAKOM). Diese grosse Marktchance steht aber im Widerspruch zur strategischen Absicht der E-Government-Strategie Schweiz, bei der die Zielgruppe der Bürgerinnen und Bürger erst nach Wirtschaft und Verwaltung genannt wird.

Wo liegt denn nun aber das Potenzial beim Verkehr zwischen Verwaltung und Wirtschaft in der Schweiz wirklich? Heute schon befassen sich Verwaltungskader und Informatikfachleute im Rahmen von verschiedenen E-Government-Projekten mit der Umsetzung der neuen Möglichkeiten, doch geht es in erster Linie um die Vernetzung mobiler Endgeräte mit der IT-Infrastruktur, was vorerst den eigenen Mitarbeitenden und den engsten Partnern dient. Erfahrungen im Ausland (insbesondere USA, Japan, Skandinavien, Malta und andere Länder) unterstreichen diese Einschätzung. In verschiedenen Praxisanwendungen geht es darum, mittels mobiler Technologien Verwaltungsangestellte bei ihrer Aussen-tätigkeit zu unterstützen, indem sie Daten mit ihrem Arbeitgeber austauschen und Berichte senden können. Verwaltungsbereiche wie Rechtsinstanzen, Wehr- und Notfalldienste sowie Bildung, Gesundheit und Transport zählen zu den ersten, die M-Government-Services adoptierten.

Kurzfristig drängen sich im Kontakt zwischen Wirtschaft und Verwaltung Leistungen im Bereich Datenzugang auf, sei es nun zu geschützten Register- (z. B. Handelsregister, Grundbuch), Rechts-, Geo- oder Kontaktdaten. Weitere mögliche Anwendungsszenarien sind unter anderem die Nutzung von M-Government-Systemen für alle Bereiche des nicht stationären Verkehrs wie beispielsweise im Bauwesen, die dringliche Beantragung und Erteilung von Genehmigungen vor Ort oder aber auch die Durchführung von auswärtigen Prüfungen. Womöglich zählt noch das Einreichen von statistischen Daten dazu.

Das wahre Potenzial zur Effizienzsteigerung im M-Government liegt in der Schweiz weitgehend noch brach. Wir sprechen von der Verlängerung von Verwaltungsprozessen hin zum Mobilnutzenden, was nur ansatzweise erkennbar ist. Hierfür muss zuerst die kommunikationstechnische Voraussetzung geschaffen werden. Sobald die Netze vollständig mit Übertragungsstandards wie UMTS, WLAN oder HSDPA ausgerüstet sind und hohe Bandbreiten ermöglichen, ist auch die Basis für die Abwicklung von komplexen Verwaltungsvorgängen geschaffen. Produktivitätsgewinne durch Effizienzsteigerung bei der Verarbeitung und Optimierung der Personalauslastung würden sich schnell einstellen.

Sinn und Wirtschaftlichkeit bestimmen den Lösungsfortschritt

Reicht aber eine ständige Datenverbindung aus, um Unternehmen dazu zu bewegen, auf dem mobilen Kommunikationsweg Baubewilligungen zu beantragen, Mutationsmeldungen einzureichen, Lohndaten an die Ausgleichskasse zu übertragen oder Erklärungen zu Gewinn- und Kapitalsteuern abzuwickeln? Ist tatsächlich das Bedürfnis da, eine komplexe Abrechnung wie die Mehrwertsteuer mobil einzureichen? Hier können wir beim besten Willen keine eindeutigen Vorteile erkennen, welche ausschliesslich für die mobile Transaktion sprechen. In Kombination mit einer webbasierten Portallösung sieht es anders aus. Als Zusatzleistung kann der mobile Portalzugang gewährt werden, um allfällige ergänzende Informationen nachzuliefern, welche im Moment nicht gerade verfügbar sind oder nur in einem Aussen- bzw. Offline-Einsatz erhoben werden können.

In den meisten Fällen hat das Business einen permanenten Zugang zum Internet. Somit macht es wirtschaftlich nur Sinn, mobile Anwendungen anzubieten, welche einen klaren Vorteil gegenüber dem Internet aufweisen. Deshalb ist es auch nicht erstaunlich, dass gerade in Ländern mit erschwertem Internetzugang die Chancen für M-Government am höchsten sind. Dies sind nicht selten Zweit- oder Drittweltländer mit einem tiefen Volkseinkommen, in denen die Anzahl Mobilanschlüsse die Anzahl der Festnetz- und Drahtlos-telefone (stark) übertreffen, meint ein aktueller Bericht der Vereinten Nationen⁴.

In der praktischen Applikation ist es in der Regel ausserdem so, dass nur Teile eines gesamten Prozesses «mobilisiert» werden. Der Weg zu einem Output-Ergebnis, das auf einem mobilen Endgerät landet, wird zu grossen Teilen auf der herkömmlichen IKT-Infrastruktur abgewickelt. Um den Nutzen und die Wirtschaftlichkeit bewerten und priorisieren zu können, gibt es gemäss einer Zusammenstellung in der Diplomarbeit von K. Roggenkamp⁵ verschiedene Methoden:

– E-GOV-Rechner des Fraunhofer IAO

(siehe auch <http://www.egovgovernment.iao.fraunhofer.de>):

Mit Hilfe des E-GOV-Rechners werden klassische Verwaltungsprozesse und E-Bürgerservices beschrieben und unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten für die Behörden- sowie die Bürgerseite analysiert und einander gegenübergestellt.

– 3P Value Model for mGovernment applications von Yu B. (Dublin 2004):

Der Wert eines mobilen Angebots wird mit den drei Dimensionen Prime Value (direkter Nutzen), Pleasure Value (angenehmer Gesamtnutzen) und Post Value (Nutzen über die gesamte Dauer hinweg) beschrieben. Das Resultat wird mit existierenden Angeboten verglichen, um die Vergleichbarkeit mit der Praxis herzuleiten.

– Portfolioanalyse:

Klassische Methoden sind das Marktwachstum-/Marktanteil-Portfolio der Boston Consulting Group und das Marktattraktivität-/Wettbewerbsvorteil-Portfolio von McKinsey. Diese Portfolioanalysen dienen zur Vorgabe einer strategischen Stossrichtung.

Die Einführung von M-Government ist eine grosse Herausforderung

M-Government einzuführen, heisst, einige schwere Hindernisse aus dem Weg zu räumen. Dies ist zwar nichts Neues, bereits bei E-Government-Projekten gilt es, ähnlichen Vorbehalten zu

begegnen. Folgende Herausforderungen akzentuieren sich ganz besonders: Führen einer Auseinandersetzung um Anpassungen der Prozesse und Organisation, Fällen von nachhaltigen Technologieentscheiden, rechtskonformes Umsetzen von Verwaltungsverfahren mit mobilen Lösungen sowie Überwinden der Kluft zwischen der mobilen und der nicht mobilen Gesellschaft.

Dem Change Management ist ein hoher Stellenwert beizumessen. Es gilt, Ängste, Vorbehalte und Widerstände abzubauen, um die notwendigen strukturellen Optimierungen in der Organisation einzuleiten. Erschwerend kommt auf der Nutzerseite der Negativeinfluss und Stress durch steigenden Anspruch an Flexibilität, Mobilität und Erreichbarkeit dazu. Es ist nicht einfach, den Brückenschlag erfolgreich zu gestalten. Vertrauensbildende Massnahmen sind rechtzeitig einzuleiten.

Sind mobile Transaktionen rechtsverbindlich abzuschliessen, ist die Einbindung der digitalen Signatur sowie einheitlicher M-Payment-Systeme unumgänglich. Die Berücksichtigung aktueller sowie zukünftiger Standards sichert die Übertragbarkeit der entwickelten Lösungen sowie ihre Interoperabilität untereinander und zu bestehenden Systemen. Interoperabilität und Standardisierung beschränken sich dabei nicht nur auf technologische Aspekte, sondern sollen sich auch auf Modelle von Prozess- und Wertschöpfungsketten beziehen.

Und nun?

Im Grundsatz ist man sich einig, dass M-Government für Mitarbeitende und Kundschaft der öffentlichen Verwaltung neue Chancen der Datenkommunikation eröffnet. Trotz einiger Vorbehalte ist es zentral, dass man sich im Rahmen von E-Government-Projekten konsequent mit Aspekten der mobilen Applikation auseinandersetzt, um aus Gründen der Kosteneffizienz die begrenzten Mittel gezielt einzusetzen.

Man muss sich aber bewusst sein, dass es noch eine gewisse Zeit braucht, bis die öffentliche Verwaltung und auch die Unternehmen das Potenzial überhaupt richtig einschätzen können. Es verhält sich gleich mit E-Government. Mit einer gemeinsamen Strategie ist die Basis für eine kohärente Entwicklung geschaffen. Wir stehen am Beginn einer mobilen Evolution, die sich in den nächsten Jahren Schritt für Schritt, aber kontinuierlich, vollziehen wird.

1 Arazyan H.: m-Government: Definition and Perspectives, http://www.developmentgateway.org/download/143909/m-Government_Interview_2.doc

2 WEMF Report Plus, August 2006

3 Amtliche Fernmeldestatistik 2005 des Bundesamts für Kommunikation, Oktober 2006 (provisorische Ergebnisse)

4 Ahmed, Nahleen: An Overview Of E-Participation Models, Division for Public Administration and Development Management (DPADM), Department of Economic and Social Affairs (UNDESA), April 2006

5 Roggenkamp, Klas: Sinnhaftigkeit mobiler Angebote der öffentlichen Hand, Diplomarbeit zur Erlangung des akademischen Grades Diplom-Designer Electronic Business am Institute of Electronic Business der Universität der Künste Berlin, 02.02.2005

Der Beitrag ist elektronisch abrufbar unter www.csp-ag.ch

Bruno Schaible, Eidg. dipl. Organisator, Projektleiter bei der CSP AG St. Gallen/Bern
> bruno.schaible@csp-ag.ch

Marc Schönholzer, Betriebsökonom FH/HWW, Projektleiter bei der CSP AG St. Gallen/Bern
> marc.schoenholzer@csp-ag.ch



E-Government – Österreich ist Europameister Koordination, Einheitlichkeit und breite Kooperation als Basis für den Erfolg

Christian Rupp

Abstrakt

E-Government ist der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien mit dem Ziel, Qualität und Effizienz der öffentlichen Verwaltung zu stärken und zu verbessern. Die Kommunikation für die Bürger und die Wirtschaft wird erleichtert, die Kosten für Unternehmen und Behörden werden gesenkt und die internen Abläufe und Wege gleichzeitig merkbar beschleunigt. Dadurch können Qualität und Transparenz des öffentlichen Dienstes zum Nutzen aller wesentlich erhöht werden. Österreich gilt in vielen Bereichen der Online-Verwaltung weltweit als Vorzeigemodell. Durch die Einbindung aller Gebietskörperschaften, also Bund, Länder, Städte, Gemeinden, und der Wirtschaft werden alle Projekte, Strategien und Richtlinien gemeinsam geplant, abgestimmt und umgesetzt. E-Government gehört zu den Prioritäten der Österreichischen Bundesregierung. Ein sicherer Zugang und die Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten sowie die Sicherheit der Transaktionen und der elektronischen Kommunikation haben dabei absoluten Vorrang.

Neue Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) haben unser Leben und Arbeiten in den letzten Jahren massiv verändert. Für eine moderne Verwaltung sind elektronische Services eine logische Konsequenz. E-Government hat daher als Zielgruppe alle Bürger/-innen, Unternehmer/-innen, Interessenvertretungen und die Verwaltung selbst. Gerade im Back-Office bietet Prozessautomation ein hohes Potenzial für Effizienzsteigerung.

Plattform Digitales Österreich

Ausgehend von den Empfehlungen der Task Force «E-Austria in eEurope» wurde 2001 das IKT-Board per Ministerratsbeschluss eingerichtet und damit die Grundlage für eine übergreifende Koordination der IKT-Planungstätigkeiten für den Bund und eine strukturierte Zusammenarbeit mit den Ländern, Städten und Gemeinden geschaffen. Zur flächendeckenden Umsetzung wurde mit dem Regierungsprogramm 2003 in Österreich eine E-Government-Offensive gestartet. Die E-Government Roadmap umfasste alle nationalen, regionalen und lokalen Projekte im Bereich E-Government. Von internen Verwaltungsprojekten angefangen, über Bürgerprojekte und Unternehmerservices bis zu

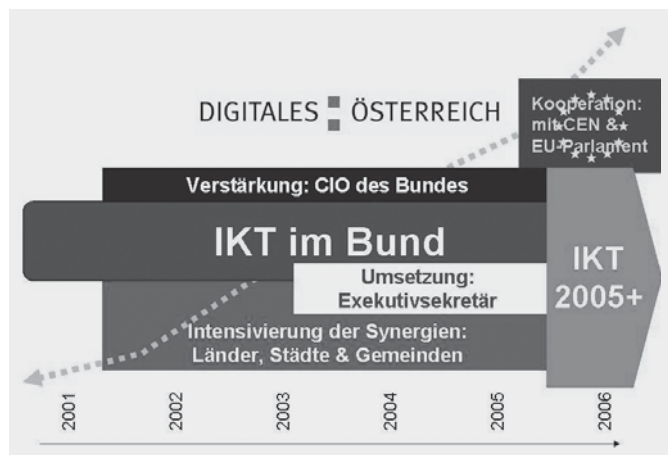


Abbildung 1: Entwicklung österreichische IKT-Strategie

gesetzlichen Rahmenbedingungen. Im Herbst 2005 wurden alle Gremien zur Koordination und Steuerung von E-Government und IKT-Bund in der Plattform Digitales Österreich zusammengeführt (www.bundeskanzleramt.at).

Österreich ist in den letzten Jahren zum elektronischen Vorzeigeland für viele andere Staaten geworden. Im aktuellen Benchmarking der Basisdienste in E-Government der Europäischen Kommission vom Juni 2006 belegt Österreich den 1. Platz. Diese jährliche Studie von Capgemini wird in 25 Mitgliedstaaten plus Island, Norwegen und Schweiz durchgeführt. Österreich hat sich seit 2003 kontinuierlich an die Spitze vorgearbeitet.

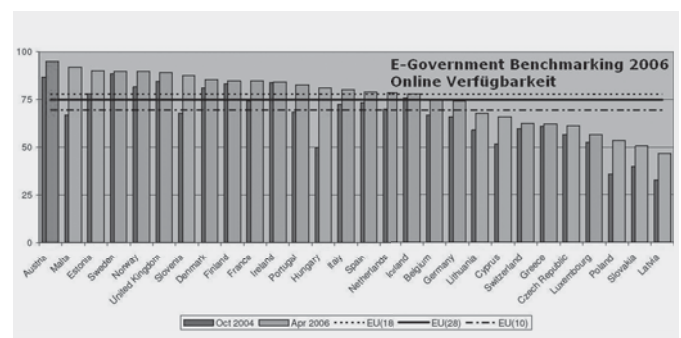


Abbildung 2: E-Government EU-Ranking 2006 – Online-Verfügbarkeit

Das EU-Ranking belegt, dass in Europa 75% der öffentlichen Serviceleistungen elektronisch verfügbar und etwa 50% vollständig elektronisch durchführbar sind. Österreich liegt mit über 90% bei den Online-Services und über 80% bei der kompletten Online-Abwicklung deutlich an der Spitze. Auch die neuen EU-Mitgliedstaaten konnten sich aufgrund des Technologie- und Know-how-Transfers aus Österreich stark verbessern.

E-Government-Gesetz

Das E-Government-Gesetz (E-GovG), welches am 1. März 2004 in Kraft getreten ist, bildet die Rechtsgrundlagen für den elektronischen Verkehr mit öffentlichen Stellen. Im Mittelpunkt steht die Bürgerkartenfunktion (elektronische Signatur), durch welche in Verbindung mit einem bereichsspezifischen Personenkennzeichen der Nachweis der eindeutigen Identität des Einschreitens und der Authentizität eines elektronischen Anbringens sichergestellt wird. Durch Kooperationen mit der Wirtschaft sind seit Ende 2006 alle Bankkarten (Maestro mit a-sign premium und Mastercard) und alle Gesundheitskarten (eCard) automatisch mit einer Bürgerkartenfunktion ausgestattet. Aber auch Dienstaussweise der Behörden, Schüler- und Studentenausweise sowie Mitarbeiter- oder Mitgliederkarten verwenden sukzessive diese Funktion. Ebenso ist eine Bürgerkartenfunktion für das Handy verfügbar (www.maestro.at/signatur, www.a1.net/signatur, www.chipkarte.at). Daneben sind elektronische Zustellung und Dokumentenregister ebenfalls wichtige Bereiche im E-GovG. Dadurch gibt es bei allen Einsatzmöglichkeiten ein hohes Sicherheits- und Datenschutzniveau. Dies wurde auch durch den Europäischen Datenschutz Award und den E-ID Award bestätigt. Auch elektronische Dokumente von Behörden, wie z.B. Bescheide, werden elektronisch mit Signaturen (Amtssignatur) versehen. Damit kann die Echtheit der Dokumente geprüft werden (www.buergerkarte.at).

Module für Online-Applikationen

Im Zuge der Einführung elektronischer Signaturen im E-Government mussten einfach einsetzbare Basisdienste und Basismodule, die sichere E-Government-Online-Anwendungen garantieren, entwickelt werden. Diese «Module für Online-Applikationen» (MOA) ermöglichen das Erstellen und das Überprüfen von elektronischen Signaturen sowie das Identifizieren von Personen oder die Einbindung elektronischer Bezahlungsfunktionen. Die MOA stehen allen Verwaltungsebenen und der Wirtschaft als Werkzeug zur Umsetzung von sicherem E-Government auf Open-Source-Basis frei zur Verfügung.

EPS-Online-Überweisung

Genauso wie beim traditionellen Amtsweg können auch bei elektronischen Behördenwegen Kosten anfallen. Damit diese bequem und unkompliziert gleich elektronisch bezahlt werden können, wurde in Zusammenarbeit mit der Wirtschaft ein gemeinsamer Zahlungsstandard (EPS-Online-Überweisung) entwickelt. Damit kann der Zahlungsvorgang im Online-Verfahren auch über Online-Banking erfolgen (www.stuzza.at).

Elektronischer Zustelldienst

Behördliche Dokumente sollen bei elektronischen Verfahren auch elektronisch zugestellt werden. Die Zustellung erfolgt über einen elektronischen Zustelldienst. Dieser hält die Behördendokumente für die registrierten Nutzerinnen und Nutzer bereit und verständigt sie über eingetroffene Sendungen. Das Abholen eingeschriebener Briefe vom Postamt wird damit der Vergangenheit angehören. Darüber hinaus kann dieser Dienst auch von der Wirtschaft in Anspruch genommen werden, und der Zustellnachweis garantiert beiden Seiten, Empfänger wie Absender, dass die Zustellung tatsächlich erfolgt ist (www.zustellung.gv.at).

Formular-Styleguide

Nutzer von E-Government erwarten ein einheitliches Erscheinungsbild von Formularen. Diese Erwartungen werden durch den Formular-Styleguide erfüllt, der gemeinsam mit der IT-Industrie erarbeitet wurde. Der Styleguide sorgt nicht nur für eine einheitliche Gestaltung, sondern auch für einen barrierefreien Zugang zu den Formularen. Webinhalte sollen allen Menschen durch die Einhaltung der Leitlinien der Web Accessibility Initiative (WAI) zugänglich gemacht werden. Älteren und behinderten Personen soll der Weg zum Internet erleichtert werden, indem der Zugang ihren Bedürfnissen angepasst wird. Das E-Government-Gesetz sieht daher vor, dass sämtliche behördlichen Internetauftritte spätestens bis 1. Januar 2008 internationale Standards über die Webzugänglichkeit hinsichtlich des barrierefreien Zugangs für behinderte Menschen einhalten müssen (www.ref.gv.at).

E-Government-Gütesiegel

Für die Erlangung des österreichischen E-Government-Gütesiegels ist dies bereits heute notwendig. Unternehmen und Verwaltungseinheiten, die die anerkannten und geprüften österreichischen E-Government-Standards und -Technologien einsetzen, können das österreichische E-Government-Gütesiegel beantragen. Dieses kostenfreie Gütezeichen soll die strategiekonforme Umsetzung von E-Government einerseits den Nutzern signalisieren sowie andererseits den Vertretern des öffentlichen

Sektors beim Kauf standardkonformer Produkte. Die Verleihung des österreichischen E-Government-Gütesiegels bildet damit den Schlusspunkt auf dem Weg zu einem sicheren und vertrauenswürdigen E-Government (www.guetesiegel.gv.at).

Kundenorientiertheit, Effizienz, Geschwindigkeit und Transparenz gehören zu den neuen Merkmalen einer virtuellen Verwaltung. Ein Schwerpunkt, den Österreich sehr früh gesetzt hat.

Virtueller Amtshelfer

Seit 1997 fungiert das Portal www.help.gv.at als Anlaufstelle für Behördenangebote, es wurde von der Europäischen Kommission mit dem eEurope-Award 2003 als führende E-Government-Anwendung in Europa ausgezeichnet. Der virtuelle Amtshelfer ist nach dem Lebenslagenprinzip aufgebaut, damit lassen sich sämtliche benötigten Informationen und Formulare der Verwaltung einfach und schnell finden. Nach dem One-Stop Shop-Prinzip (= eine virtuelle Anlaufstelle für alle Angelegenheiten) können dadurch unnötige Behördenwege und Zeit gespart werden. Nach Herantreten an das virtuelle Amt werden die eingeleiteten Verfahren verwaltungsintern automationsunterstützt an die zuständigen Stellen verteilt. Die Erledigung wird vom elektronischen Zustellservice an den Antragsteller weitergeleitet. HELP bietet Ausländern und EU-Bürgern, die in Österreich leben und arbeiten, Informationen zu den wichtigsten Amtswegen und Lebenssituationen auch in englischer Sprache an. HELP wurde nach den WAI-Leitlinien (AAA) gestaltet und hat 2006 dafür die «Goldene Biene» erhalten.

Elektronischer Rechtsverkehr

Bereits Anfang der 90er-Jahre hat die österreichische Justiz ein elektronisches Grund- und Firmenbuch aufgebaut. Mittlerweile ist der elektronische Rechtsverkehr (ERV) als Kommunikationsmittel mit den Parteien in der Verfahrensordnung gleichberechtigt mit dem Papier. Die elektronische Ediktsdatei umfasst Insolvenzen, Versteigerungsedikte von Liegenschaften und Fahrnissen, Eigentümersuche im Strafverfahren sowie Firmenbuchveröffentlichungen. Auch eine Gerichts-Sachverständigen- und Gerichts-Dolmetscher-Liste ist online abrufbar (www.bmj.gv.at).

Der Gesetzeswerdungsprozess (E-Recht) zwischen Ministerien und Parlament wird seit 2004 komplett elektronisch abgewickelt. Das Rechtsinformationssystem (RIS) der Republik Österreich, das vom Bundeskanzleramt seit 1997 im Internet zur Verfügung gestellt wird, bietet die Suche in Bundes- und Landesrecht, Bundes- und Landesgesetzblättern, Gemeinderecht und Judikatur (www.ris.bka.gv.at).

Finanz-Online

Finanz-Online wurde 1998 für berufsmässige Parteienvertreter wie Wirtschaftstreuhänder, Notare und Rechtsanwälte für den elektronischen Zugang zu den Daten ihrer Klienten geschaffen. Im Jahr 2003 wurde dieser Service für alle Bürger und Unternehmer geöffnet. Das Angebot reicht von der elektronischen Übermittlung der Arbeitnehmerveranlagung oder Familienbeihilfe über Kommunalsteuer bis hin zu Einkommens-, Umsatz- und Körperschaftssteuer (www.bmf.gv.at).

Zentrales Melderegister

Das zentrale Melderegister (ZMR) wurde Anfang 2002 eingeführt. Alle Meldedaten werden dezentral von den Gemeinden gewartet und zentral in einem einzigen Register im Innenministerium geführt. Ein eindeutiges Adressregister sowie ein Gebäude- und Wohnungsregister unterstützen elektronisch das ZMR und andere Register (www.bmi.gv.at).

Elektronischer Akt ELAK

Zur Steigerung der Effizienz der internen Verwaltungsabläufe wurde auf Bundesebene, in allen Bundesministerien und nachgeordneten Dienststellen, der Elektronische Akt (ELAK) im Jahre 2005 eingeführt und damit die herkömmlichen Papierakte abgelöst. Alle Bundesministerien wurden mit der gleichen Standardsoftware für das Aktenwesen ausgestattet. Die Verwendung des ELAK führt zur weitgehenden Automatisierung der Verwaltungsprozesse und auf Kundenseite zu kürzeren Erledigungszeiten (www.elakimbund.at).

Die Nutzung steigt stetig

Seit 1996 bieten auch immer mehr innovative Gemeinden in Kooperation mit Bund und Ländern elektronische Services an. Die Nutzung von elektronischen Diensten der Verwaltung steigt stetig. Laut Fessel-GfK bewerten mehr als 70% der Bürger E-Government als positiv, und 45% haben Anträge bereits vollständig elektronisch abgewickelt – eine Steigerung von 137 Prozentpunkten innerhalb von zwei Jahren. 80% der österreichischen Internetnutzer gehen mittlerweile bei Behördenwegen lieber ins Netz als auf das Amt und mehr als 60% würden eine elektronische Zustellung von Bescheiden dem Postweg vorziehen.

Damit ein Zugang zum E-Government auch an öffentlichen Plätzen möglich ist, wird in Kooperation mit der Wirtschaft der Internetzugang für E-Government (mit der Domain .gv.at) an ca. 400 Hotspots (WLAN) und bei rund 2000 Multimedia-Telefonsäulen in ganz Österreich kostenlos ermöglicht (www.multimedystation.at).

Fazit

Die österreichischen E-Government-Lösungen setzen auf offene, zukunftsorientierte Standards und garantieren Nachhaltigkeit und internationale Kompatibilität. Das österreichische Erfolgsrezept im E-Government ist eine klare strategische Ausrichtung, gepaart mit einer Kooperation von Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und der Wirtschaft bei der Umsetzung. Nur damit lässt sich ein Mehrwert von elektronischen Diensten beim Kunden generieren und ein Return on Investment in Verwaltung und Wirtschaft erzielen.

Christian Rupp, Sprecher der Plattform Digitales Österreich im Bundeskanzleramt der Republik Österreich
> christian.rupp@bka.gv.at



E-Taxation: Steuerverwaltung als Dienstleistung für Wirtschaft und Bürger

Andreas Kühn, Josef Makolm

Abstrakt

Durchgängige elektronische Besteuerungsprozesse verbinden den öffentlichen und den privaten Sektor. Neue Technologien erlauben, diese Prozesse adäquat neu auszurichten, Kosten zu reduzieren, Durchlaufzeiten zu verkürzen und insgesamt Unternehmen, Bürgerinnen und Bürger sowie Verwaltung zu entlasten. Die Schweiz befindet sich am Anfang der E-Taxation-Entwicklung, Vorreiterrollen nehmen Länder ein, die E-Government massiv vorantreiben.

Einführung

Die elektronische Steuerdeklaration und die damit verbundenen elektronischen Verfahren, wie etwa die automatisierte Veranlagung der Steuerpflichtigen oder die Einreichung einer elektronischen Fristverlängerung, ermöglichen, in der Verwaltung sowie bei den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft Zeit einzusparen und Kosten zu senken. Unter dem Begriff «E-Taxation» wird die Summe der IT-Verfahren im Bereich der Besteuerung subsumiert. Organisatorische wie auch rechtliche Änderungen sind eine notwendige Voraussetzung, um den aus dem Einsatz neuer Technologien erzielbaren Mehrwert zu lukrieren. Diesem Potenzial stehen konkrete Bedürfnisse von Steuerpflichtigen gegenüber, wie eine Umfrage des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) bei kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) ergab.¹ Über die Wirtschaft hinaus profitieren die Bürgerinnen und Bürger und insbesondere die Steuerverwaltung von der durchgängig elektronischen Abwicklung der Besteuerungsprozesse, die effizient, transparent und medienbruchfrei zu gestalten sind. Ferner ist auf eine grundsätzlich serviceorientierte Erstellung der Verwaltungsdienstleistung «Besteuerung» zu achten, indem diese Dienstleistung auf die jeweiligen Zielgruppen und deren Bedürfnisse abgestimmt wird.

E-Taxation ermöglicht eine effiziente Erfassung der Steuerdaten, die elektronische Einreichung der Steuerdeklaration, deren automatische Prüfung, Verarbeitung und Veranlagung durch das Steueramt sowie die Zustellung der Steuerrechnung und deren Bezahlung.

Des Weiteren ist eine elektronische Einsprache denkbar. Die Durchlaufzeit dieses Prozesses lässt sich, da medienbruchfrei und elektronisch, auf einige Tage verkürzen. Dazu sind eine fortgeschrittene Backoffice-Integration und ein entsprechendes Verwaltungsprozessmanagement unabdingbar. Kosten- und Zeiterparnisse im Besteuerungsprozess kommen den Unternehmen, den Bürgerinnen und Bürgern sowie der öffentlichen Verwaltung zugute; E-Taxation ist daher als volkswirtschaftlicher Standortfaktor zu sehen.

In der neuen E-Government-Strategie der Schweiz befassen sich drei von neun prioritären Vorhaben ohne zwingende organisationsübergreifende Koordination mit dem Bereich Steuern (Abwicklung Steuererklärung, Fristerstreckungsgesuch, Einreichung Mehrwertsteuer-Abrechnung).² Bereits heute wird im Kanton Bern mit «TaxMe»³ und im Kanton St. Gallen mit «eTaxes»⁴ die Einreichung der Steuererklärung über das Internet angeboten; derzeit ist das Angebot auf natürliche Personen beschränkt. Nachfolgend wird das Thema E-Taxation aufgearbeitet und am Beispiel Österreich erläutert; für diesen Abschnitt wird daher die österreichische Terminologie verwendet. Ferner werden aktuelle Entwicklungen im internationalen Umfeld exemplarisch aufgezeigt.

E-Taxation-Wertschöpfungskette

Österreich gehört zu den Key-Playern im E-Government.⁵ Den ersten Platz innerhalb Europas verdankt Österreich unter anderem seiner E-Taxation-Lösung «FinanzOnline»⁶. Diese steht seit 2003 für natürliche und seit 2004 auch für juristische Personen zur Verfügung. Die angebotenen Dienstleistungen werden laufend erweitert; das System wird ständig technisch weiterentwickelt. Die prototypische E-Taxation-Wertschöpfungskette (Abb. 1) beginnt in der Buchhaltung eines Unternehmens: Eine Steuererklärung wird errechnet, der Prozess springt über die organisationale Grenze vom Unternehmen in die Steuerverwaltung, vom privaten in den öffentlichen Sektor. Dort wird der Prozess hoch automatisiert weitergetrieben, allenfalls ein semi-automatischer Prüfungsprozess angestoßen. Ein elektronischer Steuerbescheid wird – wieder über die Organisationsgrenze hinweg – in den privaten Sektor zugestellt. Auf Basis dieses XML-Bescheides wird eine semi-automatische Bescheidkontrolle durchgeführt, ein vollauto-

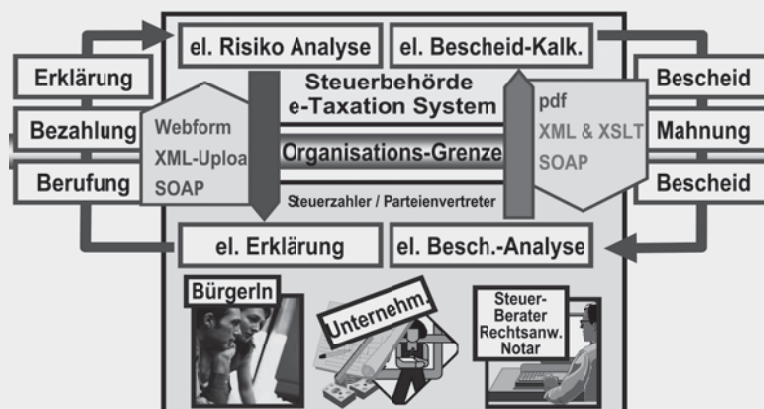


Abbildung 1: E-Taxation-Wertschöpfungskette: ein transorganisationaler Prozess (Makolm)

matischer Buchungsprozess und ein semi-automatischer Bezahlprozess gestartet. Das Starten eines Berufungsprozesses, der üblicherweise über die Rechtsabteilung läuft, ist möglich. Bezahl- und Berufungsprozess überspringen wieder die Grenze zum öffentlichen Sektor, wo jetzt ein vollautomatischer Buchungsprozess bzw. ein semi-automatischer Berufungserledigungsprozess angestoßen werden; Letzterer führt wieder zu einer elektronischen Bescheidzustellung. Der Vollständigkeit halber sei noch auf einen anfänglich vollautomatischen, dann eskalierend semi-automatischen Mahn- und Vollstreckungsprozess hingewiesen.

Transorganisationaler Prozesse, wie im beschriebenen E-Taxation-Verfahren, bedingen organisatorische, semantische und technische Interoperabilität; Sprünge über organisationale Grenzen sind unmittelbar zu quittieren; nicht verarbeitbare Interoperabilitäts-Artefakte (z.B. fehlerhafte Steuererklärungen) sind unmittelbar zurückzuweisen.

Die Sicht transorganisationaler Wertschöpfungsketten ist eine Voraussetzung für effizientes und effektives E-Government. Eine Sichtweise, die den Prozess mit dem Einlangen eines Einlaufstückes in einem System für die elektronische Vorgangsbearbeitung (GEVER, ELAK, DOMEA) und dem Versenden einer Erledigung daraus begrenzt, klammert wesentliche kundenseitige Prozessschritte aus und muss zu suboptimalen Ergebnissen führen. Der E-Taxation-Prozess, wie er FinanzOnline zugrunde liegt, kann als prototypischer transorganisationaler Prozess angesehen werden. Dies erklärt auch den Erfolg von FinanzOnline als meistgenutztes Transaktionssystem im österreichischen E-Government.

Nutzen und Wirtschaftlichkeit

Seitens der österreichischen Steuerverwaltung werden folgende Punkte als Nutzen von E-Taxation angesehen:

- Signifikante Einsparungen bei manuellen und administrativen Tätigkeiten
- Wirksames Risikomanagement und vorbeugende Betrugsbekämpfung durch gezielte und automatisierte Auswahl prüfungswürdiger Fälle
- Beschleunigung des Verfahrens und Verkürzung der Verfahrensdauer zwischen Steuererklärung und Bescheid
- Effizienter Einsatz der sinkenden Personalressourcen

In den letzten drei Jahren wurden rund 16,4 Millionen Steuererklärungen und Anträge in FinanzOnline eingereicht, wöchentlich werden rund 150 000 Steuerakten und Steuerkonten online abgefragt. Am 2.4.2006 hat sich der 1 000 000. Teilnehmende angemeldet. Im Veranlagungsjahr 2004 erfolgten 62 Prozent der Abgabenerklärungen für die betriebliche Veranlagung und 18 Prozent der Steuererklärungen von Arbeitnehmenden – insgesamt fast eine Million Erklärungen – elektronisch.⁷ 78 Prozent der monatlichen Umsatzsteuervoranmeldungen erfolgten im Dezember 2005 über FinanzOnline.

Die Erledigungsdauer der Arbeitnehmerveranlagung betrug bei elektronischer Antragstellung durchschnittlich 9, bei Papiererklärungen hingegen 29 Kalendertage. Wurden Steuererklärungen in Papierform übermittelt, betragen die Personalkosten für die

manuelle Datenerfassung bei den Finanzämtern rund 900 Euro pro 1000 Erklärungen. Bei elektronischer Übermittlung fiel mit 447 Euro nur rund die Hälfte der Kosten an. Die Kosten für die Entwicklung von FinanzOnline beliefen sich bis Ende 2005 auf 5,9 Millionen Euro.⁸

Die Realisierung des Potenzials von E-Government ist eng verknüpft mit dem Bürokratieabbau im Rahmen der Verwaltungsreform sowie mit modernem Verwaltungsmanagement.⁹ Anfang 2004 wurden auf dem Weg zu einer modernen Finanzverwaltung 80 Finanzämter zu 41 Finanzämtern zusammengeführt, die Hierarchie von vier auf zwei Ebenen flacher gestaltet und noch stärker an den Kundenbedürfnissen ausgerichtet. Mit der Reform der Finanzverwaltung wird ab 2006 mit jährlichen Einsparungen resp. Mehrergebnissen von 250 Millionen Euro gerechnet.¹⁰

Internationale Entwicklung in E-Taxation

Der Entwicklungsstand von E-Taxation ist von Land zu Land verschieden, abhängig von den jeweiligen Rahmenbedingungen, die E-Government beeinflussen. An dieser Stelle werden Entwicklungen einzelner Länder skizziert, um Trends aufzuzeigen.

Mit der *Trennung von Produktion und Vertrieb* von Verwaltungsdienstleistungen wird die örtliche Zuständigkeit aufgehoben. Dadurch wird jedes beliebige Steueramt Anlaufstelle für die Steuerpflichtigen; Personalressourcen lassen sich dem Arbeitsanfall entsprechend virtuell austauschen. Es wird mit kürzeren Durchlaufzeiten aufgrund optimaler Ressourcenallokation gerechnet. Dies setzt Prozessorchestrierung im Backoffice unterschiedlicher Verwaltungsstellen voraus. In der österreichischen Finanzverwaltung wird derzeit eine Machbarkeitsstudie dazu durchgeführt.¹¹ Die Bereitstellung von *vorausgefüllten Steuererklärungen* ist insbesondere in den nordischen Staaten im Bereich der Einkommenssteuern zu beobachten. In Dänemark werden im Rahmen der «No Touch Strategy» 97 Prozent aller für die Einkommenssteuern relevanten Daten der zentralen Finanzverwaltung durch Arbeitgeber, Banken, Sozialversicherungen und Gewerkschaften gemeldet. Die Bürgerinnen und Bürger können online auf ihre Steuererklärung zugreifen und direkt oder telefonisch Änderungen anbringen.¹²

Für bestimmte Personengruppen werden *zielgruppenspezifische Dienstleistungen* angeboten. Steuerberater und Treuhänder nehmen im Besteuerungsprozess in Ländern wie Australien, Großbritannien, Irland, Kanada und Österreich eine relevante Stellung ein.¹³ Die Integration dieser Stakeholder bereits im Stadium der Entwicklung von E-Taxation-Verfahren ermöglicht, den «Massenmarkt» der Steuerpflichtigen zu erschliessen. Hierzu werden spezielle Services integriert, die das Abwickeln von Verfahren mit mehreren Mandanten vereinfachen. Für ältere Steuerpflichtige sind in Australien, Kanada und Schweden Call Center eingerichtet, über die steuerliche Angelegenheiten telefonisch abgewickelt werden können.¹⁴

Ein *persönliches Steuerkonto* erlaubt Steuerdaten, Rechnungen und Entscheide online einzusehen; in Kanada und Österreich ist ein solcher Service verfügbar.¹⁵ Darauf aufbauend lassen

sich (personalisierte) Zusatzdienstleistungen wie ein virtueller Steuerratgeber oder ein Steuerrechner anbieten. Eine Weiterentwicklung hin zu einem umfassenden Bürgerkonto verschiedener Verwaltungsstellen ist derzeit noch eine Vision.¹⁶

Erfolgsfaktoren

Der Erfolg von E-Taxation kann über den Anteil jener gemessen werden, die die angebotenen E-Services nutzen, dies in Relation zur Gesamtheit aller Steuerpflichtigen: die so genannte Take-up Rate. Folgende drei Faktoren beeinflussen die Take-up Rate von E-Taxation:¹⁷

- *Politik* treibt E-Government engagiert voran. Dies äussert sich in klaren Visionen und Zielen sowie Marketing und Massnahmen, die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen im Verhalten beeinflussen.
- *Kultur* gegenüber der Finanzverwaltung, Nutzung des Internets für E-Services, Datenschutz sowie Vertrauen in die Technologie.
- *Technologie* als Voraussetzung muss internetbasierte Transaktionsdienste ermöglichen. Identity Management, Customer Relationship Management und Workflow Management bilden die technische Grundlage.

Hohe Take-up Rates können auch durch gesetzliche Nutzungsvorschriften gefördert werden; solche bestehen in Finnland, Frankreich, Irland, den Niederlanden, Österreich und Spanien und richten sich nach Umsatz, Anzahl Mitarbeitenden oder auch nach der technischen Ausstattung der Unternehmen.

Der Erfolg in Österreich ist massgeblich auf die Stakeholderintegration – beginnend mit dem Design-Prozess – im Projekt FinanzOnline zurückzuführen. Dieser Ansatz wird auch in anderen IT-Projekten der öffentlichen Hand angewendet.^{18, 19}

Ausblick

Die Umsetzung von E-Taxation im Rahmen der neuen nationalen E-Government-Strategie der Schweiz wird mit Spannung erwartet. Bestehende Systeme zur elektronischen Einreichung der Steuererklärung in den Kantonen Bern und St. Gallen bilden eine solide Ausgangsbasis für die weitere Entwicklung. Ein kritischer Punkt wird der Umgang mit dem Föderalismus als staatliches Organisationsprinzip einerseits und dem Potenzial einer zentralen, einheitlichen Erbringung von E-Taxation-Services andererseits sein. Auch wenn – wie im Fall von Österreich – strukturelle Ähnlichkeiten bestehen, so darf nicht verschwiegen werden, dass die Finanzverwaltung in Österreich weitgehend Kompetenz des Bundes ist, in der Schweiz hingegen 26 Steuergesetze auf Kantons- und eines auf Bundesebene existieren. Der Idee einer zentralisierten, effizienten Finanzverwaltung in Österreich steht in der Schweiz die Idee des kantonalen Steuerwettbewerbs gegenüber. An eine unmittelbar vergleichbare Umsetzung ist daher kaum zu denken. Nichtsdestotrotz sollen der Erfahrungsaustausch mit den Vorreitern im E-Government forciert und, da wo geeignet, internationale Best-Practice-Ansätze aufgegriffen werden.

- 1 SECO: Simplifier la vie des Entreprises. Bericht über die Meinungen der KMU zur administrativen Belastung in der Schweiz. Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO), Bern, 2006. – Internet: <http://www.kmu.admin.ch/dokumente/00471/00581/> (30.12.2006)
- 2 ISB: E-Government-Strategie Schweiz: Katalog priorisierter Vorhaben (Stand am 15.09.2006). Informatikstrategieorgan Bund (ISB), Bern, 2006. – Internet: <http://www.isb.admin.ch/internet/egovernment/02032/> (30.12.2006)
- 3 «TaxMe» im Internet: <https://www.taxmeonline.ch/> (30.12.2006)
- 4 «eTaxes» im Internet: <http://www.steuern.sg.ch/> (30.12.2006)
- 5 Capgemini: EU eGovernment-Studie 2006: Europaweit Steigende Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen der Öffentlichen Hand. Capgemini, 2006. – Internet: http://www.at.capgemini.com/m/at/tl/EU_eGovernment-Studie_2006.pdf (30.12.2006)
- 6 «FinanzOnline» im Internet: <https://finanzonline.bmf.gv.at/> (30.12.2006)
- 7 RH: Bericht des Rechnungshofes, Bund – Tätigkeit im Jahr 2005, Band 1. Österreichischer Rechnungshof, Reihe BUND 2006/12, Wien 2006. – Internet: http://www.rechnungshof.gv.at/Berichte/Bund/Bund_2006_12_Band1/Bund_2006_12_Band1.pdf (30.12.2006)
- 8 RH: Bericht des Rechnungshofes, Bund – Tätigkeit im Jahr 2005, Band 1. Österreichischer Rechnungshof, Reihe BUND 2006/12, Wien 2006. – Internet: http://www.rechnungshof.gv.at/Berichte/Bund/Bund_2006_12_Band1/Bund_2006_12_Band1.pdf (30.12.2006)
- 9 Lenk, Klaus: Wiederverwendung von Prozessen, Prozessbausteinen und Teilprozessen. Vortrag im Arbeitskreis Organisation im Forum eGovernment der OCG am 02.10.06, Wien, 2006. – Video und Folien im Internet: <http://www.ocg.at/egov/lenk/> (30.12.2006)
- 10 BMF: Reform der Finanzverwaltung. Fachinformation des BMF – Internet: <http://www.bmf.gv.at/Steuern/Fachinformation/ReformderFinanzverwaltung/> (30.12.2006)
- 11 Winter, Arthur; Kühn, Andreas: E-Government in Österreich aus Sicht des BM für Finanzen, Vortrag am E-Government Executive Circle am 09.11.06, Wien, 2006.
- 12 GPF: Good Practice Database: The automated tax administration (TASTSELV). eGovernment Good Practice Framework. – Internet: http://www.egov-goodpractice.org/gpd_details.php?gpdid=1814 (30.12.2006)
- 13 OECD: Strategies for Improving the Take-up Rates of Electronic Services. OECD, Forum on Tax Administration, 2006. – Internet: <http://www.oecd.org/dataoecd/41/36/36280699.pdf> (30.12.2006)
- 14 OECD: Survey of Trends in Taxpayer Service Delivery Using New Technologies. OECD, Forum on Tax Administration, 2006 – Internet: <http://www.oecd.org/dataoecd/56/41/34904237.pdf> (30.12.2006)
- 15 Pretty, Ian: Driving E-Take-Up. In: Makolm, J.; Orthofer, G. (Ed.); E-Taxation: State & Perspectives, Trauner Verlag, Linz, 2007.
- 16 Winter, Arthur; Kühn, Andreas: E-Government in Österreich aus Sicht des BM für Finanzen, Vortrag am E-Government Executive Circle am 09.11.06, Wien, 2006.
- 17 Pretty, Ian: Driving E-Take-Up. In: Makolm, J.; Orthofer, G. (Ed.); E-Taxation: State & Perspectives, Trauner Verlag, Linz, 2007.
- 18 Makolm, Josef; Orthofer, Gerti: Holistic Approach, Stakeholder Integration and Trans-organisational Processes: Success Factors of FinanzOnline. In: Makolm, J.; Orthofer, G. (Ed.); E-Taxation: State & Perspectives, Trauner Verlag, Linz, 2007.
- 19 Kühn, Andreas: Boundary Objects in E-Taxation: A case-based analysis at the Austrian Federal Ministry of Finance In: Makolm, J.; Orthofer, G. (Ed.); E-Taxation: State & Perspectives, Trauner Verlag, Linz, 2007.

Andreas Kühn, Dipl. Inform.,
Projektassistent im Bundesministerium für Finanzen, Österreich
> andreas.kuehn@gmx.ch

Josef Makolm, Ministerialrat, Abteilungsleiter im Bundesministerium für Finanzen,
Österreich, Herausgeber des Buches «E-Taxation: State & Perspectives»
> josef.makolm@bmf.gv.at



EU-Dienstleistungsrichtlinie: Europa auf dem Weg zum «grenzüberschreitenden E-Government»?

Christine Leitner

Abstrakt

Nach heftigen Diskussionen ist die EU-Dienstleistungsrichtlinie im Dezember 2006 in Kraft getreten. Ziel der umstrittenen Richtlinie ist es, die rechtlichen, vor allem aber auch bürokratischen Hürden für den Dienstleistungsverkehr zwischen den Mitgliedstaaten zu beseitigen und damit einen Schritt weiter zur Realisierung eines Dienstleistungsbinnenmarkts zu gehen. Die Verpflichtung zur elektronischen Bereitstellung von Informationen wird als ein wesentliches Instrument zur Verwaltungsvereinfachung festgelegt. Verfahren und Formalitäten sollen problemlos auf elektronischem Wege erledigt werden können. Dazu haben die Mitgliedstaaten einheitliche Ansprechpartner einzurichten. Die Verwaltungen sind nun mit der Frage der organisatorischen und technischen Umsetzung konfrontiert. Der vorliegende Beitrag soll einen kurzen Einblick in die Komplexität der wirtschaftlichen Hintergründe und Bestrebungen zur koordinierten Modernisierung der Verwaltungen im EU-Binnenmarkt geben.

«Ein elektronisch transformierter öffentlicher Sektor wird nicht nur zu einem neuen Gleichgewicht zwischen europäischen, nationalen, regionalen und lokalen Institutionen und Strukturen beitragen, sondern auch einen Beitrag zum gesamten öffentlichen Bereich – einschliesslich Wirtschaft und Zivilgesellschaft – leisten», heisst es im Bericht *eGovernment in Europe: The State of Affairs*¹ – präsentiert anlässlich der zweiten europäischen E-Government-Konferenz während der italienischen EU-Ratspräsidentschaft in Como 2003. Ziel von E-Government ist nicht, dass alle Transaktionen online erfolgen. «[...] Vielmehr sollte es – wo dies angemessen erscheint – gemäss dem «Weniger-ist-mehr»-Prinzip Ziel sein, Transaktionen zu vermeiden. Die Herausforderung liegt darin, eine integrierte Zugangsstruktur mit nur einem Frontoffice als Zugangspunkt und «Fenster» zur Verwaltung zu schaffen.»

Drei Jahre später scheint nun die Absicht der europäischen Gesetzgeber dem im Como Bericht angesprochenen (r)evolutionären Wandel Rechnung tragen zu wollen – zumindest im Rahmen des Dienstleistungsbinnenmarktes.

Nach langwierigen, teils heftigen Diskussionen in den Mitgliedstaaten, im Rat der Europäischen Union wie auch im Europäischen Parlament, ist die EU-Dienstleistungsrichtlinie mit der Veröffentlichung im Amtsblatt der Europäischen Union im Dezember 2006 in Kraft getreten.² Bis jedoch die geplanten Vorhaben greifen können, sind noch zahlreiche Umsetzungsmassnahmen notwendig. Die Mitgliedstaaten haben bis 28. Dezember 2009 noch knapp drei Jahre Zeit, die Richtlinie in nationales Recht umzusetzen. Zeit, die man vermutlich brauchen wird, um vor allem die organisatorischen und technischen Herausforderungen zielführend, kostengünstig und möglichst reibungslos bewältigen zu können.

Hintergrund

Die Diskussion in den Medien ab Vorlage des ersten Richtlinien-vorschlags³ durch die Europäische Kommission im Februar 2004 ist vor allem hinsichtlich des *Anwendungsbereichs* und des so genannten *Herkunftslandsprinzips* entbrannt. Viel weniger Aufse-

hen in den Medien erweckten Massnahmen zur – wie es im Text der Richtlinie (beinahe harmlos) heisst – «*koordinierten Modernisierung der Verwaltungen*» in der EU.

Ziel der EU-Dienstleistungsrichtlinie ist es nämlich, die rechtlichen, vor allem aber auch *bürokratischen Hürden* für den Dienstleistungsverkehr zwischen den Mitgliedstaaten zu beseitigen, und damit die Realisierung eines Dienstleistungsbinnenmarktes voranzutreiben. Erst langsam tauchen vermehrt Berichte in den Medien auf, die «*IT-Quantensprünge durch die Dienstleistungsrichtlinie*» orten⁴. Und zwar im Hinblick auf die bevorstehende Umsetzung, d.h. die technische, vor allem aber auch organisatorische Realisierung der *einheitlichen Ansprechpartner (Single points of contact)* in den Verwaltungen der Mitgliedstaaten und für diejenigen, die grenzüberschreitend Dienstleistungen erbringen bzw. in Anspruch nehmen wollen oder vom Niederlassungsrecht Gebrauch machen wollen. Die Mitgliedstaaten sollen sich entsprechend koordinieren.

Hintergrund für den Vorstoss in Richtung integriertes, grenzüberschreitendes E-Government sind nicht zuletzt wirtschaftliche Erwägungen. Im internationalen Handel machen Dienstleistungsexporte etwa 20% des Gesamtvolumens aus. Studien zufolge könnte sich dieser Anteil durch die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie um mehr als 30% erhöhen.⁵

Man ist also der Auffassung, ein echter Binnenmarkt in diesem Bereich könnte ein Wachstumsmotor für Europa sein. Das Modernisierungs- bzw. Entbürokratisierungsvorhaben für den Dienstleistungsbereich ist auch im Kontext der *Lissabon-Strategie* zu sehen. Danach soll die EU bis 2010 zur wettbewerbsfähigsten, wissensbasierten Wirtschaft werden. Damit verbunden ist die *i2010-Initiative*⁶ und der *i2010-Aktionsplan*⁷, der die «*beschleunigte Einführung elektronischer Behördendienste in Europa zum Nutzen aller*» verspricht.

Die Informations- und Kommunikationstechnologien werden als entscheidend für die Modernisierung von Behördendiensten angesehen, da sie diese effizienter gestalten und besser an die Bedürfnisse der Nutzenden anpassen können. Nach Auffassung der Europäischen Kommission könnten mit den im Aktionsplan vorgesehenen Massnahmen mehrere hundert Mrd. Euro jährlich eingespart werden. Allein bei Einführung der elektronischen Rechnungsstellung und der öffentlichen Auftragsvergabe erwartet man sich jährlich Einsparungen von 300 Mrd. Euro. Die Dienstleistungsrichtlinie ist im engen Zusammenhang mit der europäischen Diskussion zu Verwaltungsmodernisierung, Bürokratieabbau und vor allem zu E-Government zu verstehen, auch wenn dies nicht explizit im Aktionsplan zum Ausdruck kommt.⁸

Innerhalb der EU entfallen etwa 70% des Bruttoinlandsproduktes und der Beschäftigung auf den Dienstleistungssektor.⁹ So kann man nicht nur von einem erheblichen Bürokratieabbau – (man rechnet beispielsweise mit einer *burden reduction* von 34–46% für Start-ups) ausgehen, sondern auch ganz allgemein von einer erhöhten Transparenz (66–77%).¹⁰

Zum erwarteten *Nutzen* der Dienstleistungsrichtlinie aus Sicht der Wirtschaft wurden im Jahr 2005 in Grossbritannien 38 Unternehmen befragt.¹¹ Die Unternehmen – vorwiegend aus den Branchen *Business Services*¹² und *Bauwesen*¹³ – haben entweder eine Niederlassung in einem von sechs anderen EU-Mitgliedstaaten oder erbringen dort regelmässig Dienstleistungen. Abgesehen von der Tatsache, dass eine Niederlassung im EU-Ausland als sehr

kostspielige Geschäftsstrategie betrachtet wird, werden nach Meinung der befragten Firmen etwa 40% der derzeitigen administrativen Hürden bei der Gründung einer Niederlassung von der Dienstleistungslinie betroffen sein. Darunter fallen insbesondere folgende Aspekte:

- das Erfordernis der Beurkundung von Dokumenten
- Einschränkungen hinsichtlich der Rechtsform, rigide Vorschriften und lange Wartezeiten
- wiederholte Vorlagepflicht von Dokumenten bei unterschiedlichen Behörden, in unterschiedlichen Formaten.

Hinsichtlich der *einheitlichen Ansprechstellen* äusserten sich die befragten Unternehmen positiv, wobei wenige genaue Aussagen zum messbaren Nutzen machen konnten. Hauptinteresse dabei war jedoch nicht der Zugang zu Informationen, sondern die Vereinfachung bzw. Beschleunigung von Verfahren. Darüber hinaus zeigten die Firmen Interesse an Informationen, die über den – verhältnismässig eingeschränkten – Anwendungsbereich der Richtlinie hinausgehen, wie beispielsweise die komplexen und sehr unterschiedlichen nationalen Systeme des Steuerwesens und arbeitsrechtliche Regelungen.

Interessant ist, dass aus Sicht der befragten britischen Unternehmen die grössten Barrieren nicht in der Verwaltung, sondern in der kulturellen Vielfalt Europas begründet sind: unterschiedliche (Unternehmens-)Kulturen und Sprachbarrieren.

Eingeschränkter Anwendungsbereich

Mit dem 2006 geänderten Vorschlag der Europäischen Kommission, der in weiten Teilen von Rat und Parlament angenommen wurde, ist der Anwendungsbereich der Richtlinie deutlich eingeschränkt. Umfasst sind nunmehr selbstständige Tätigkeiten, die gegen Entgelt erbracht werden, d.h.

- Dienstleistungen für Unternehmen wie etwa Unternehmensberatung, Zertifizierungs- und Prüfungstätigkeiten, Anlagenverwaltung, Werbung
- Dienstleistungen für Unternehmen und Verbraucher (Rechts- und Steuerberatung, Immobilienwesen, Baugewerbe, Handel, Veranstaltung von Messen, Vermietung von Kraftfahrzeugen, Reisebüros)
- reine Verbraucherdienstleistungen (Fremdenführer, Freizeitparks). Dabei spielt es keine Rolle, ob die Tätigkeiten eine räumliche Nähe zwischen Dienstleistungserbringer und -empfänger oder den Ortswechsel eines der beiden erfordern, oder ob Leistungen im Fernabsatz, beispielsweise über das Internet, erbracht werden. Die Richtlinie sieht jedoch, wie bereits erwähnt, eine Reihe von Ausnahmen vor. Nicht wirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, etwa nationales Bildungssystem oder Verwaltung des Systems der sozialen Sicherheit sind ausgenommen. Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse fallen grundsätzlich in den Anwendungsbereich der Richtlinie.

«Koordinierte Modernisierung»

Geplant ist eine – wenn auch auf einen begrenzten Anwendungsbereich eingeschränkte – «koordinierte Modernisierung» der Verwaltungen der Mitgliedstaaten, d.h.

- Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen und Verfahren
- Einrichtung *einheitlicher* Ansprechpartner in den Mitgliedstaaten zum verbesserten Zugang zu Informationen und Behördenleistungen der Mitgliedstaaten

- grenzüberschreitende Zusammenarbeit der Behörden innerhalb der EU
- Nutzung der Informationstechnik zur Abwicklung und Unterstützung der geplanten Massnahmen.

Vereinfachung von Verwaltungsverfahren

Die im Artikel 5 vorgesehenen Verfahrensvereinfachungen sollen nicht nationales Verwaltungsrecht harmonisieren, sondern helfen «*übermässig schwerfällige* Vorgänge abzuschaffen, die die Niederlassungsfreiheit behindern». ¹⁴ Weiter sollen die Mitgliedstaaten die *Verfahren und Formalitäten*, die für die Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit gelten, *überprüfen*. Formale Anforderungen, zum Beispiel die Vorlage von Originaldokumenten, einschliesslich beglaubigter Übersetzungen, sind nur ausnahmsweise zulässig.

Zur Vereinfachung von Verfahren und Formalitäten werden Parameter vorgegeben, wie etwa

- Notwendigkeit und Zahl der Verfahren und Formalitäten
- Mögliche Überschneidungen
- Kosten
- Klarheit, Zugänglichkeit, zeitliche Verzögerungen und praktische Schwierigkeiten

Die Europäische Kommission und die Mitgliedstaaten werden im so genannten *Komitologieverfahren* (Regelungsverfahren) *Europäische Formblätter* erarbeiten. Das hierbei anzuwendende *Regelungsverfahren* ¹⁵ bedeutet, dass die Kommission die qualifizierte Mehrheit der Mitgliedstaaten benötigt, um Massnahmen in Kraft setzen zu können.

Einheitliche Ansprechstellen

Die Mitgliedstaaten sind aufgefordert, einheitliche Ansprechpartner zu benennen. Nach Auffassung der Kommission regeln die Mitgliedstaaten die Verwaltungszusammenarbeit am besten untereinander. Die Einrichtung einer einheitlichen europäischen Ansprechstelle wurde abgelehnt, da dies eine weitere Verwaltungsstruktur darstellen und dem Grundsatz der Subsidiarität zuwiderlaufen würde.

Die Verfügbarkeit der Informationen in anderen Sprachen ist vorgesehen, muss jedoch mit den gesetzlichen Sprachenregelungen der Mitgliedstaaten vereinbar sein. Das Recht auf Information betrifft nur allgemein vorhandene Rechtsbehelfe, d.h., die Unterstützungspflicht bezieht sich nicht auf Rechtsberatung in Einzelfällen. Informationen und Unterstützung sollen auch im Fernweg und elektronisch zugänglich sein. Gebühren sind erlaubt, sofern sie in einem angemessenen Verhältnis zu den Kosten der entsprechenden Verfahren stehen. Weiter obliegt es den Mitgliedstaaten, Fragen wie die Haftung für die Bereitstellung unrichtiger oder irreführender Informationen zu regeln.

Elektronische Abwicklung

Bereitstellung von Informationen und elektronische Abwicklung von Verfahren werden gefordert. Man erwartet Effizienzpotenziale an der Schnittstelle zwischen Wirtschaft und Verwaltung. «Die Verwaltung der Zukunft bietet deswegen integrierte Geschäftsabläufe und durchgängig IT-basierte Kommunikation zwischen Wirtschaft und Verwaltung, um die Kosten der Verwaltungsverfahren für beide Seiten weiter zu senken und damit einen Betrag zum Bürokratieabbau zu leisten.» ¹⁶

Gemäss Artikel 8 der Richtlinie sollen Verfahren und Formalitäten, die die Aufnahme oder Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit betreffen, *problemlos auf elektronischem Wege* erledigt werden können. Elektronische Verfahren sollen nur in Ausnahmefällen nicht zum Einsatz kommen, wenn Originalunterlagen verlangt werden dürfen.

Entsprechend betonte die Europäische Kommission¹⁷, dass elektronische Verfahren ein unerlässliches Instrument der Verwaltungsvereinfachung darstellen, zumal sie auch bei Originalunterlagen eingesetzt werden können, da sich die Echtheit durch elektronische Authentifizierung belegen lässt. Dies hindert die Mitgliedstaaten jedoch nicht daran, *zusätzlich* andere Möglichkeiten zur Abwicklung vorzusehen (*Multi-Channel-Ansatz*).

Die konkrete Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie, insbesondere die Einrichtung der einheitlichen Ansprechpartner als «Fenster zu Verwaltungsinformationen und Transaktionen», wirft fundamentale Fragen der Reorganisation von Prozessen (und nicht zuletzt der damit verbundenen Kosten) auf. Ein Thema, das im Verhandlungsprozess nur relativ wenig Aufmerksamkeit erregte.¹⁸

Vorgesehen ist auch, dass die Europäische Kommission weitere Durchführungsbestimmungen im Komitologieverfahren erlassen kann, *um die Nutzung der elektronischen Verfahren zwischen den Mitgliedstaaten zu erleichtern* und die *Interoperabilität von Informationssystemen zu gewährleisten*. Dabei sind europäische Standards zu berücksichtigen.

Grenzüberschreitende Zusammenarbeit

«Binnenmarktvorhaben wie [...] die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie erfordern eine stärkere europäische Verwaltungszusammenarbeit und europäische Verwaltungsdienstleistungen».¹⁹ Unter deutschem EU-Ratsvorsitz findet eine europäische E-Government-Konferenz zu diesem Schwerpunkt statt. Zentrale Themen sind dabei Interoperabilität von Dokumentenformaten, Identifizierungstechnologien und europäische Standards.

In Kapitel IV der Richtlinie werden die Mitgliedstaaten zur gegenseitigen *Amtshilfe* und zu Massnahmen verpflichtet, die für eine Zusammenarbeit bei der Kontrolle der Dienstleistungserbringer und ihrer Dienstleistungen erforderlich sind. Die Benennung der Kontaktstellen und die Kommunikation auf elektronischem Weg sind gefordert. Dazu richtet die Europäische Kommission ein elektronisches System für den Austausch von Informationen zwischen den Mitgliedstaaten ein (*IMI-Internal Market Information System*).

In diesem Zusammenhang ist jedoch auch die Interaktion zwischen den Bediensteten in den nationalen und europäischen Verwaltungen und zunehmend der regionalen und lokalen Ebenen von Bedeutung. In den erwähnten britischen Umfragen an 38 Unternehmen werden (Unternehmens-)Kulturen und Sprachbarrieren als die wesentlichsten Hindernisse angesehen.

Kernelement der geplanten koordinierten Modernisierung wird ein reibungsloser Kommunikationsablauf sein. «Wichtig ist es dabei, den interkulturellen Rahmen zu verstehen, innerhalb dessen Europa arbeitet, [...] Unterschiede zu erkennen und Situationen effizient zu bewältigen, in denen solche Unterschiede die Ergebnisse beeinträchtigen können»²⁰. In diesem Sinne sind *begleitende Massnahmen* vorgesehen: Die Mitgliedstaaten – mit Hilfe der Europäischen Kommission – fördern den Austausch der Beamten und deren Fortbildung (einschliesslich Sprach- und Computerkursen).

Schlussbemerkungen

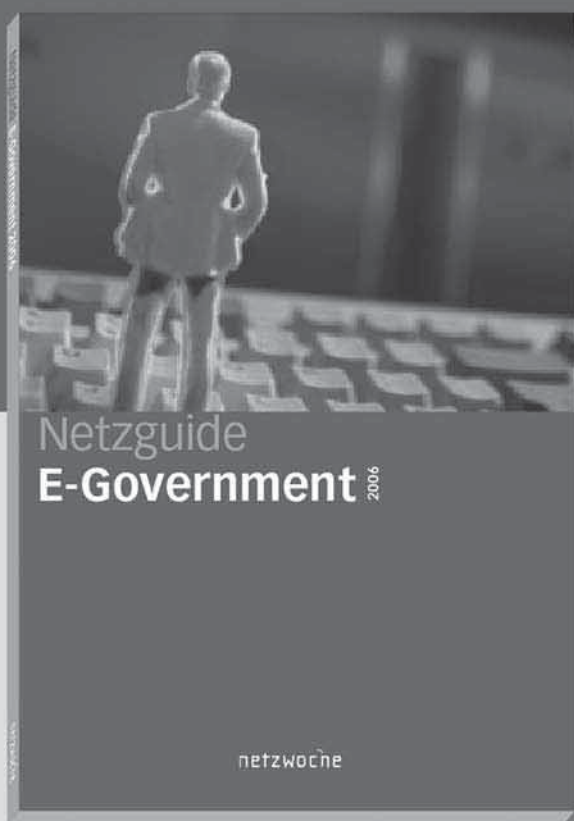
Die fortschreitende globale Vernetzung stellt die Verwaltung heute auf jeder Ebene vor neue Herausforderungen, die nur im globalen Zusammenhang verstanden und gelöst werden können. Das Instrumentarium der nationalen Regierungen und Verwaltungen reicht längst nicht mehr aus, allein Antworten auf wesentliche Fragen der Bildungs-, Wirtschafts-, Sozial- und Infrastrukturpolitik, zur Sicherheits- oder Umweltpolitik zu geben. Supranationale und regionale Ansätze bieten zeitgemässe Alternativen, um flexibel auf diese Herausforderungen einzugehen und im Sinne einer pragmatisch gelebten Subsidiarität eine ausgewogene Verteilung der Verwaltungsaufgaben zu gewährleisten. «Wir müssen uns [...] stärker bemühen, voneinander zu lernen und wirkliche Grössenvorteile zu erzielen, indem wir diesseits und jenseits der Grenzen nach gemeinsamen Konzepten vorgehen», erklärte Viviane Reding, EU-Kommissarin für Informationsgesellschaft und Medien. «Elektronische Behördendienste sind aus dem Stadium herausgewachsen, in dem sie vornehmlich ein nettes Spielzeug von Politikern waren.»

- 1 Leitner, C., et al.: eGovernment in Europe: The State of Affairs. Presented at the eGovernment 2003 Conference, Como, Italy on 7 – 8 July 2003. EIPA, 2003. S. 41.
- 2 Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt. ABl. L 376 vom 27.12.2006, S. 36.
- 3 KOM (2004) 2 endgültig/2, Brüssel, 25.02.2004.
- 4 Interview mit Staatssekretär Johann Halen im Behördenspiegel, Januar 2007, S. 5.
- 5 Kox, H., et al.: The free movement of services within the EU. No 69, revised September 2005. CPB Netherlands Bureau for Economic Policy Analysis, 2005. S. 11.
- 6 KOM (2005) 229 endgültig, Brüssel, 01.06.2005.
- 7 KOM (2006) 173 endgültig, Brüssel, 25.04.2006.
- 8 8 Vgl. http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment. IP/06/523, 25.04.2006.
- 9 Der Stand des Binnenmarkts für Dienstleistungen. Bericht im Rahmen der ersten Stufe der Binnenmarktstrategie für den Dienstleistungssektor, KOM (2002) 441 endgültig, Brüssel, den 30.07.2002, S. 11 und S. 32.
- 10 Kox, H., et al.: The free movement of services within the EU. No 69, October 2004 (revised September 2005). CPB Netherlands Bureau for Economic Policy Analysis, 2005. S. 32.
- 11 PricewaterhouseCoopers LLP: Impact of the proposed EU Directive on Services in the Internal Market. Case studies of UK business. Final report. August 2005. Vgl. www.dti.gov.uk
- 12 Advertising, estate agents, industrial cleaning, IT consultancy, management consultants, legal services.
- 13 Commercial construction, construction-advisory, building services, sub-contractors.
- 14 Europäische Kommission: Geänderter Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Dienstleistungen im Binnenmarkt, KOM (2006) 160 endgültig, Brüssel, 4.4.2006.
- 15 Beschluss 1999/468/EG des Rates vom 28. Juni 1999 zur Festlegung der Modalitäten für die Ausübung der der Kommission übertragenen Durchführungsbefugnisse. ABl. L 184 vom 17.7.1999, S. 23 (geändert durch Beschluss 2006/512/EG des Rates vom 17. Juli 2006. ABl. L 200 vom 22.7.2006, S. 11).
- 16 Bundesministerium des Innern: Regierungsprogramm. Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovation. September 2006. S. 15.
- 17 Geänderter Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Dienstleistungen im Binnenmarkt, KOM (2006) 160 endgültig, Brüssel, 4.4.2006.
- 18 Studien dazu von Detica Information Intelligence (UK) Vgl. www.dti.gov.uk; Einheitliche Ansprechpartner des Vorschlags einer EU-Dienstleistungsrichtlinie im föderalen System der Bundesrepublik Deutschland. 2006. Deutsches Forschungsinstitut für Öffentliche Verwaltung Speyer.
- 19 Vgl. <http://eu2007.de>
- 20 Leitner, C.: Studienobjekt EU, in Upgrade. Ausgabe 2.06. S. 21.

Dr. Christine Leitner, Leiterin Center for European Public Administration (CEPA),
Donau-Universität Krems (AT)
> christine.leitner@donau-uni.ac.at

Trends erkennen, Trends nutzen.

Netzguide E-Government 2006



Weitere Infos unter
www.netzguide.ch

Netzguide E-Government 2006

Herausgegeben von der Netzwoche, broschiert,
durchgehend farbig illustriert, CHF 58.–.
Bestellungen unter www.netzguide.ch/shop
oder per E-Mail an shop@netzwoche.ch

netzwoche

Unabhängige Schweizer Wochenzeitung
für ICT und E-Business



Vertiefte Wirtschaftlichkeitsanalyse einer E-Government-Plattform der ersten Stunde

Markus Tanner

Abstrakt

Im Jahre 2002 hat das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) als Herausgeberin des «Schweizerischen Handelsamtsblattes» (SHAB) mit SHAB-online (www.shab.ch) eine der ersten E-Government-Plattformen der Schweiz aufgeschaltet. 2006 wurde diese Plattform einer vertieften Wirtschaftlichkeitsanalyse unterzogen. Grundlage dafür bildete eine gross angelegte Nutzerumfrage, an der sich insgesamt 1258 Personen (Datenbezüger und Datenlieferanten) beteiligten. Die Untersuchung zeigt, dass Wirtschaft und Verwaltung mit SHAB-online von 2002 bis 2007 zwischen 33 und 55 Mio. CHF einsparen. Das Web-Portal wurde in Bezug auf die Handhabung zudem von über 80% der Nutzenden als gut bis sehr gut bezeichnet.

Wozu dient das SHAB

Das «Schweizerische Handelsamtsblatt» (SHAB) stellt in seiner heutigen Form ein wichtiges Arbeitsinstrument für Unternehmen dar. Im SHAB werden täglich die aktuellen geschäftsrelevanten rechtlichen Gegebenheiten im Umfeld eines jeden Unternehmens publik gemacht. Für das Kunden- und Lieferantenmanagement sowie generell für die Informationsbeschaffung als Grundlage möglicher Marketingaktivitäten führen die Unternehmen täglich Recherchen im SHAB durch. Bis anhin mussten dafür die bis zu 64 Seiten umfassenden SHAB-Ausgaben mühsam «durchkämmt» werden. Entsprechend gross war die zeitliche Belastung bei der Informationsbeschaffung.

Der elektronische Zugang zu SHAB-Daten

Mit der Einführung eines Internetauftritts für die kostenlose Konsultation sämtlicher SHAB-Meldungen wurde für die Unternehmen die Informationsbeschaffung wesentlich vereinfacht. Es kann selektiv in den Rubriken oder über Volltextabfragen gesucht werden. Im Weiteren können sich alle Leser und Leserinnen auch ein Online-Abonnement einrichten, wo sie ihre Suchkriterien hinterlegen. Sofern relevante Meldungen im SHAB erscheinen, werden sie per E-Mail persönlich darüber informiert. Schliesslich wurde entschieden, auch die elektronische Form des SHAB als rechtsverbindlich zu erklären. Zu diesem Zweck werden sämtliche Meldungen mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehen. Diese Massnahme erforderte eine Totalrevision der SHAB-Verordnung mit dem Zweck, die aktuelle Praxis bei der Behandlung und Übermittlung der SHAB-Daten zu kodifizieren und die Verordnung den zukünftigen Möglichkeiten zu öffnen.

Ziele und Methodik der Studie

Ziel des Projekts war es, die monetären Auswirkungen von SHAB-online auf die Meldestellen und die Nutzenden in der Wirtschaft sowie auf die verwaltungsinternen Kosten beim Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) zu erheben. Zudem sollten Erkenntnisse hinsichtlich der Kundenzufriedenheit gewonnen werden. Die Studie wurde im November 2006 abgeschlossen. Die benötigten Informationen zur Beurteilung der Auswirkungen wurden durch das Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der

Universität St. Gallen in Form von persönlichen und telefonischen Interviews sowie einer schriftlichen beziehungsweise elektronischen Befragung durchgeführt.

Die Wirtschaftlichkeitsanalyse basiert auf einer von Pricewaterhouse Coopers entwickelten Methodik zur Bewertung von E-Government-Projekten und berücksichtigt folgende Grundsätze:

- Ganzheitliche Betrachtung auf Basis der Wertschöpfungskette.
- Berücksichtigung interner und externer Beteiligter.
- Bewertung von Veränderungen statt der ganzen Wertschöpfungskette vorher und nachher.
- Quantifizierung auch nicht monetärer Grössen und Szenariorechnung.

Der Studie wurde eine Zweiteilung der Nutzergruppen zugrunde gelegt: anliefernde Stellen (Meldestellen) und Online-Nutzende (Leserschaft).

Die wichtigsten Meldestellen sind das Eidg. Handelsregisteramt, das Institut für Geistiges Eigentum, Betreibungs- und Konkursämter, Gerichte, Beschaffungsstellen des Bundes und der Kantone sowie verschiedene private Institutionen und Firmen.

Zu den Online-Nutzenden des SHAB zählen u.a. Datenprovider bzw. -veredler, Druckereien, Banken, Versicherungen, Treuhandbüros/Inkasso, Buchhaltungen und Privatpersonen. Die bezogenen Leistungen reichen von reiner Informationsbeschaffung bis zu spezifischen Recherchen in den angebotenen Rubriken des SHAB.

Resultate der Wirtschaftlichkeitsanalyse

Verändertes Nutzerverhalten

Die Entwicklung in den Nutzungsgewohnheiten ist bemerkenswert: Im Jahre 2001 verfügte das SHAB über eine Auflage von 18 814 Exemplaren. Die gedruckte Ausgabe ging unter dem Einfluss des Online-Angebots bis auf ca. 11 200 (2006) zurück. Im Gegenzug hat sich die Online-Nutzung stark entwickelt: Haben sich 2002 rund 600 Nutzende regelmässige, über www.shab.ch orientiert, sind es heute bereits 25 000.

Mit dieser Entwicklung konnte die Publizitätswirkung des SHAB markant verbessert werden. Die SHAB-Inhalte werden heute doppelt so viel konsultiert wie noch vor der Einführung von SHAB-online.

Einsparungen bei der Verwaltung

Dank der Umstellung auf SHAB-online spart das SECO jährlich rund 800 000 CHF. Massgeblicher Grund hierzu ist die Anlieferung der Meldungen in strukturierter Form, was den administrativen Aufwand in der SHAB-Redaktion wesentlich vereinfacht. Hinzu kommt der starke Rückgang der Printversion, wodurch erhebliche Druck-, Papier- und Versandkosten gespart werden. Die bei der Meldungsverarbeitung eingesparten Kosten werden in Form von Rabatten auf den Publikationsgebühren an diejenigen Meldestellen zurückgegeben, welche die Publikationen elektronisch übermitteln. Im Gegenzug wurden die Gebühren für konventionell eingereichte Meldungen erhöht. Bei den Meldestellen führte die neue Gebührenstruktur zu mehr Kostenwahrheit. Über alle Meldestellen hinweg betrachtet glich sich die Gebührenbelastung aus. Trotz der Kostenneutralität wurde der gewünschte Lenkungseffekt hin zu mehr Online-Publikationen erreicht.

Nicht berücksichtigt in der Gesamtkostenrechnung wurden die jährlichen Nettoeinnahmen des SHAB (Gebühren, Zeitungsabonnemente, Inserate) in der Höhe von rund 10 Mio. CHF, welche in die allgemeine Bundeskasse fliessen.

Entlastung bei den Meldestellen

Beim Grossteil der Meldestellen führte SHAB-online zu zeitlichen oder finanziellen Entlastungen. Insbesondere bei der elektronischen Aufbereitung der Meldungen über die zur Verfügung stehenden Web-Formulare sowie der eingesparten Portokosten und früher oft notwendiger Telefonate mit der Redaktion. Ebenfalls entlastend wirkt sich die Weiterleitung der aufbereiteten Publikationen durch die SHAB-Redaktion an die kantonalen Amtsblätter aus. Die Eingabe der Meldestellen erfolgt somit nur noch einmal und führt zur automatischen Verteilung der Publikationen in den gewünschten Medien.

Die elektronische Erfassung verlangt von den Meldestellen, die Meldungen strukturiert und vollständig zu erfassen. Dies kann unter Umständen einen zusätzlichen Aufwand verursachen, erhöht im Gegenzug aber die Qualität der übermittelten Meldungen und führt zu wesentlich kürzeren Durchlaufzeiten von der Einreichung der Meldung bis zur Publikation. Trotz dieser teilweisen Mehrbelastungen der Meldestellen durch SHAB-online resultiert für die Meldestellen bis Ende 2007 insgesamt ein Nutzen von rund 5 bis 8,8 Mio. CHF. Mit der Erfassung der Publikationen durch die Meldestellen werden konsequent die Kernkompetenzen an der Quelle genutzt.

Markante Effekte bei den Nutzenden in der Wirtschaft

Die grössten Einsparungen durch SHAB-online entstehen aber weder beim SECO noch bei den Meldestellen, sondern bei den Nutzenden der Plattform in der Wirtschaft. Einsparungen von durchschnittlich 10,9 Minuten beziehungsweise CHF 7.30 pro Woche sind auf den ersten Blick nicht sehr viel, durch die grosse Zahl an Nutzern ergeben sich aber Einsparungen in Millionenhöhe. Von 2002 bis Ende 2007 kann für die Nutzenden mit positiven Effekten zwischen 26 und 43 Mio. CHF durch SHAB-online gerechnet werden.

Für die Studie nicht berücksichtigt wurden die nicht monetär quantifizierbaren Faktoren wie z.B. ein Mehrnutzen infolge vermehrter Benützung des SHAB, Effizienzsteigerungen bei der Geschäftsadministration (verbessertes Marketing, gezieltere Bonitätskontrolle der Kundschaft etc.). Von grosser wirtschaftlicher Bedeutung dürften auch die nicht berücksichtigten und in letzter Zeit stark zugenommenen Angebote von privaten Daten-Providern sein, welche aufgrund der zur Verfügung stehenden SHAB-Daten in strukturierter Form als Multiplikatoren (Wiederanbieter) für die Verbreitung von Informationen auftreten. Hier entstand ein nicht voraussehbares Anwendungsmodell im Bereich von Public Private Partnership.

Kundenzufriedenheit

80 Prozent der antwortenden Meldestellen sind mit den Dienstleistungen von SHAB-online zufrieden bis sehr zufrieden, durchschnittlich rund 10 Prozent zeigen sich hingegen unzufrieden. Aus den eingegangenen Verbesserungsvorschlägen seitens der befragten Kundinnen und Kunden können folgende Themen ermittelt werden: In erster Linie wünschen sich die Antwortenden, welche SHAB-online und die SHAB-Zeitung konsultieren, eine verbesserte Leistung der Suchfunktionen sowie der Darstellung der Suchergebnisse auf SHAB-online. Des Weiteren wird von vielen Kunden auch eine bessere Gliederung der Informationen des SHAB, eine Erweiterung des Archivzugriffs sowie eine generelle Modernisierung der Website gewünscht.

Ein ebenso positives Bild zeigt sich bei der Bewertung der Zusammenarbeit von Meldestellen mit der SHAB-Redaktion: 80 Prozent sind generell mit den Leistungen der SHAB-Redaktion zufrieden, und nur rund 5 Prozent sind nicht zufrieden.

Insgesamt 70 Prozent der Antwortenden geben an, die Website von SHAB-online zu kennen. Die Hälfte davon kennt sie gut bzw. sehr gut. Am häufigsten werden die verschiedenen Online-Dienstleistungen des SHAB etwa einmal pro Woche beansprucht. Ein Drittel der Antwortenden besucht die Website rund einmal pro Monat und rund ein Viertel gar einmal oder mehrere Male am Tag. Die SHAB-Dienstleistungen werden in erster Linie zur gezielten Informationssuche über bestimmte Sachverhalte sowie aus allgemeinem Interesse genutzt. Am häufigsten werden die Rubriken Handelsregister, Konkurse, Schuldbetreibungen und Schuldenerufe konsultiert.

Schlussfolgerung

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass alle involvierten Parteien in massgeblicher Weise von der multimedialen SHAB-Plattform profitieren. Dies betrifft nicht nur die monetären Aspekte, sondern in ganz wesentlichem Masse auch die Zufriedenheit der Parteien.

Mit SHAB-online hat das SECO nicht nur eine der ersten grossen E-Government-Plattformen der Schweiz realisiert, sondern diese nun auch mit einer kritischen Wirtschaftlichkeitsanalyse evaluiert. Das SECO verfolgt den bereits 2000 eingeschlagenen Weg konsequent. Der Bundesrat hat am 15. Februar 2006 die Totalrevision der Verordnung über das Schweizerische Handelsamtsblatt beschlossen. Diese Revision ermöglicht den erstmaligen Einsatz der qualifizierten digitalen Signatur bei der Veröffentlichung von rechtsrelevanten Wirtschaftsdaten im Internet und regelt den Betrieb einer E-Government Anwendung. Die Verordnung trat am 1. März 2006 in Kraft. Herzstück der total revidierten Verordnung ist die Regelung der elektronischen Veröffentlichung des SHAB und deren Massgeblichkeit (Art. 9). Auch hier handelt es sich um ein Novum in der Schweiz.



Markus Tanner, Leiter Ressort Publikationen, Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)
> markus.tanner@seco.admin.ch, www.seco.admin.ch



Zeit und Geld im E-Government

Daniel Gerber

Abstrakt

Zeit kann auch im E-Government Geld bedeuten, nämlich in Form einer Effizienzsteigerung durch die Automatisierung von Routine-Vorgängen, wie beispielsweise die fristgerechte Zustellung elektronischer Dokumente in bundesrechtlichen Verwaltungsverfahren. Für diese Realisierung ist ein verlässlicher elektronischer Zeitstempel notwendig. Es gibt zwar bereits heute solche elektronische Zeitstempeldienste, jedoch werden sie noch nicht genügend genutzt. Gerade bei zeitkritischen elektronischen Transaktionen, wie bspw. Eingabefristen beim Bundesgericht, wäre eine für alle beteiligten Parteien verbindliche und verlässliche Zeitquelle aber von grosser Bedeutung. Dazu müssen weitere Bundesgesetze «E-Government-tauglich» ausgearbeitet und verabschiedet werden.

Zeit und Geld

Edison soll gesagt haben: «Zeit ist Geld.» Doch stimmt das wirklich? Es gibt Menschen, die Zeit ohne Ende haben, aber kaum Geld, und Menschen mit viel Geld haben selten Zeit. Wessen Zeit ist dann Geld und welche Zeit gilt nun wirklich? Gibt es eine Referenz-Zeit und wer ist der Hüter dieser Referenz-Zeit?

Die Referenz-Zeit

Wer jemanden auf der Strasse nach der Zeit fragt, möchte die aktuelle Uhrzeit wissen und erhält gewöhnlich die aktuelle Zeitanzeige einer Armbanduhr. In diesem Moment gilt diese Armbanduhr als Referenz-Zeitträger. Doch wie sieht es im weltweiten elektronischen Datenverkehr mit all den verschiedenen Zeitzonen aus?

Es gibt sie wirklich, eine weltweit verbindliche Referenz-Zeit. Sie heisst UTC (Universal Time Coordinated). Die UTC wird in der Nähe von Paris im «Bureau International des Poids et Mesures (BIPM)» aus über zweihundert verschiedenen Atomuhren von über fünfzig nationalen UTC(k)-Labors ermittelt. Der Abgleich der UTC-Zeitskala mit den einzelnen Atomuhren wird technisch über Satelliten-Links realisiert und rechnerisch im BIPM ermittelt.

Gesetzliche Zeit in der Schweiz (UTC-CH)

Im Zeitgesetz vom 21.3.1980 wird die mitteleuropäische Zeit (MEZ) als die für das ganze Gebiet der Schweiz gültige Zeit festgelegt. Die mitteleuropäische Zeit ist die Weltzeit (UTC) plus eine Stunde: MEZ = UTC + 1 h.

Für die Erarbeitung dieser Zeit ist in der Schweiz das Bundesamt für Metrologie (METAS) verantwortlich. METAS ist gleichzeitig auch eines der registrierten UTC(k)-Labore. Bei dieser Aufgabe greift METAS auf die Daten von acht kommerziellen Cäsium-Atomstrahlnormalen zurück und gewährleistet die Koordination dieser Zeitskalen mit der internationalen Zeitskala UTC.

Gesetzliche Grundlagen für E-Government in der Schweiz

Der elektronische Zugang zu den Behörden ist im revidierten Bundesgesetz über das Verwaltungsverfahren (VwVG) seit dem 1.1.2007 geregelt. Auf kantonaler oder kommunaler Ebene fehlen aber momentan die flächendeckenden gesetzlichen Grundlagen in der Schweiz. Eine weitere gesetzliche Grundlage ist ZertES. Es regelt die qualifizierte elektronische Signatur und ist gemäss

Art. 14 Abs. 2bis OR der handschriftlichen Unterschrift gleichgestellt. In den revidierten technischen und administrativen Vorschriften (TAV) über Zertifizierungsdienste im Bereich der elektronischen Signatur vom 1.12.2006 wird der Verwendungszweck der qualifizierten digitalen Signatur erweitert und darf nun auch für die Bestätigung der Integrität und Authentizität von digitalen Dokumenten eingesetzt werden.

In vielen Gesetzen der Bundesverwaltung fehlen einerseits weitgehend klare Regelungen für eine elektronische Form der Abwicklung im Geschäftsumfeld und andererseits eine ernsthafte strategische Ausrichtung der einzelnen E-Government-Aktionen. Unser östlicher Nachbar ist nicht nur im Skisport die bessere Nation, sondern ist uns auch im Bereich E-Government wesentliche Schritte voraus. «Es gibt Statistiken, die belegen, dass Österreich die Schweiz beim Pro-Kopf-Einkommen mittlerweile überholt hat oder im Begriff ist, dies zu tun», sagte der designierte EU-Botschafter in Bern, Michael Reiterer, in einem Interview der «NZZ am Sonntag». Besteht da ein Zusammenhang? Dies ist sicher ein gewagter und wenig fundierter Schluss, aber wir tun gut daran, nicht nur im Skisport einen interessierten Blick auf unser östliches Nachbarland zu werfen.

Möglicher Einsatz der gesetzlichen Zeit in der elektronischen Datenverarbeitung

Bei zeitkritischen elektronischen Transaktionen ist eine für alle beteiligten Parteien verbindliche und verlässliche Zeitquelle von grosser Bedeutung. Im E-Government könnten in Zukunft Eingabefristen von Ausschreibungen oder Einsprachen, Abgabefristen bei der elektronischen Stimmabgabe oder die Steuerwirksamkeit von relevanten Finanztransaktionen bei Unternehmen mögliche Beispiele für zeitkritische elektronische Transaktionen darstellen. Auch bei der elektronischen Langzeitarchivierung ist ein revisionstauglicher elektronischer Zeitstempel von Interesse, jedoch nur ansatzweise in der Geschäftsbücherverordnung GeBüV, Artikel 9 Abs. 1 b.2. geregelt. Die momentane Regelung sagt nämlich nichts Konkretes über die Qualität des einzusetzenden Zeitstempels aus. Es darf aber angenommen werden, dass die Verwendung eines zertifizierten Zeitstempeldienstes eines nach ZertES zertifizierten CSP diesen Anforderungen genügt. Eine Exklusivität kann aber nicht direkt daraus abgeleitet werden.

Aufgabenstellung für den Einsatz elektronischer Zeitstempel

Es soll eine verlässliche und nachvollziehbare Möglichkeit geben, die Existenz digitaler Daten zu einem bestimmten Zeitpunkt beglaubigen zu lassen. Zudem muss sichergestellt werden, dass diese Daten nach der Beglaubigung nicht mehr verändert werden können, ohne dass dies eindeutig festgestellt werden kann. Dies ist typischerweise eine Anforderung bei der elektronischen Archivierung von geschäftsrelevanten Daten auf veränderbaren Informationsträgern nach GeBüV, Artikel 9 Abs. 1 b.2.

Was ist eigentlich der Unterschied zwischen einer digitalen Signatur und einem digitalen Zeitstempel?

Eine digitale Signatur ist ein eindeutiger Nachweis einer digitalen Identität, welche auch von Drittparteien nachvollzogen werden kann. Diese digitale Identität kann eine natürliche Person oder eine Maschine bzw. eine juristische Person sein.

Ein digitaler Zeitstempel ist eine digital signierte Aussage einer Maschine, dass digitale Daten zu einem bestimmten Zeitpunkt in der zu diesem Zeitpunkt bestimmten Form (Integrität) existiert haben. Werden elektronische Dokumente in geeigneter Weise elektronisch signiert, so können Drittparteien eindeutig die digitale Identität der Signatur nachvollziehen und gleichzeitig feststellen, ob dieses elektronisch signierte Dokument nachträglich verändert wurde. Einzig der Zeitpunkt der digitalen Signatur lässt sich ohne zusätzlichen und vertrauenswürdigen elektronischen Zeitstempel nicht verlässlich nachvollziehen. Dies ist aber beispielsweise bei verbindlichen Eingabefristen oder bei der Archivierung notwendig.

Technische Umsetzung bereits heute verfügbar

Interessanterweise sind Anbieter von qualifizierten digitalen Signaturen in der Schweiz nach ZertES verpflichtet, auch einen Zeitstempel-Dienst anzubieten. Das bedeutet, dass momentan in der Schweiz drei zertifizierte Zeitstempel-Dienste angeboten, aber wahrscheinlich nur marginal genutzt werden.

Relevante Standards für einen zertifizierten Zeitstempeldienst

Ein zertifizierbarer Zeitstempeldienst muss die Anforderungen folgender Standards erfüllen:

- ETSI TS 101 861
- ETSI TS 102 023
- RFC 3161
- RFC 3280

Ablauf-Prozess eines Zeitstempelvorgangs

Die nachfolgende Abbildung 1 zeigt schematisch vereinfacht einen Zeitstempelvorgang nach ETSI TS 102 023 (Europäischer Standard für Zeitstempeldienste, der vom ZertES gefordert wird).

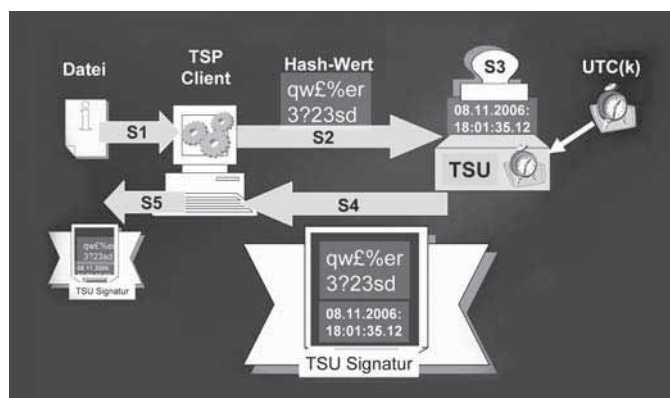


Abbildung 1: Ablauf-Prozess eines Zeitstempelvorgangs

Ablauf

S1: Um einen Zeitstempeldienst nutzen zu können, muss eine geeignete Zeitstempel-Client-Software (z.B. openssl) eingesetzt werden. Die Anbieter zertifizierter Zeitstempeldienste (TSA, Time Stamping Authority) bieten ihren Kundinnen und Kunden entsprechende Client-Software an.

Im Gegensatz zur digitalen Signierung eines elektronischen Dokumentes wird für den Zeitstempel nicht das elektronische Dokument selber «gezeitstempelt», sondern lediglich dessen elektronischer «Hash-Wert». Dieser «Hash-Wert» wird durch

den «TSP-Client» (TSP, Time Stamping Protocol) mittels kryptografischer Methoden eindeutig und nachvollziehbar ermittelt. Der grosse Vorteil dieser Methode liegt darin, dass nicht die ganze elektronische Datei zum Zeitstempel-Gerät und wieder zurück transferiert werden muss, sondern lediglich der elektronische «Hash-Wert». Dadurch lässt sich dieser Vorgang sehr einfach und mit minimalem Netzwerkbandbreitenbedarf automatisieren.

- S2: Der TSP-Client sendet den zuvor ermittelten elektronischen «Hash-Wert» der Zieldatei an den «Service-Punkt» des gewünschten Zeitstempel-Dienstes (intern oder extern möglich). Hinter diesem «Service-Punkt» können mehrere Zeitstempelgeräte (TSU, Time Stamping Unit) ihren Dienst versehen. Der Client selber muss sich im Normalfall nicht darum kümmern, da der Anbieter des gewünschten Zeitstempeldienstes ein geeignetes Load-balancing konfigurieren wird.
- S3: Die zuständige TSU erhält den elektronischen «Hash-Wert» vom TSP-Client und addiert einen verlässlichen und nachvollziehbaren Zeitstempel (Time Stamp). Die Zeit stammt aus Gründen der Performance von der internen TSU-Zeitquelle. Bei zertifizierten Anbietern von Zeitstempeldiensten (TSA) wird technisch wie auch organisatorisch sichergestellt, dass diese TSU-interne Zeitquelle innerhalb einer Sekunde mit der gesetzlichen Zeit «UTC-CH» synchron gehalten wird.
- S4: Die zuständige TSU versieht diese «Hash-Wert/Time Stamp»-Kombination mit ihrer digitalen Signatur und sendet diesen kompletten «Time Stamp Token» an den TSP-Client zurück.
- S5: Der TSP-Client erhält diesen von der TSU elektronisch signierten «Time Stamp Token» und speichert ihn zusammen mit der korrespondierenden Zieldatei auf einem geeigneten Informationsträger ab. Das bedeutet für die Archivierung, dass sowohl die Zieldatei als auch der korrespondierende «Time Stamp Token» gemeinsam und nachvollziehbar archiviert werden müssen.

Fazit

Verlässliche und nachvollziehbare Zeitstempeldienste sind sowohl technisch als auch organisatorisch vorhanden und müssen nur entsprechend genutzt werden. Es geht nun darum, dass Anbieter und Nutzer von z.B. Dokumenten-Management-, Archivierungs- oder Signierlösungen diese Zeitstempeldienste für den Anwender möglichst einfach und automatisiert einbinden und zugänglich machen.

Wenn dies im grossen Stil in Unternehmen und im E-Government-Bereich erreicht werden kann, ist Zeit wirklich Geld. Geld in Form einer Effizienzsteigerung durch die Automatisierung von revisionstauglichen Routine-Vorgängen wie z.B. die elektronische Archivierung oder die Mehrwertsteuerabrechnung. Gerade das Letztere bereitet bekannterweise vor allem den KMU erhebliche Verwaltungskosten, und die Politik tut gut daran, die Zusagen von Bundesrat Hans-Rudolf Merz für die Einführung von Vereinfachungen bei der Mehrwertsteuerabrechnung zügig umzusetzen und auch weitere Bundesgesetze ebenfalls «E-Government-tauglich» auszuarbeiten und zu verabschieden.



Die Eidgenössische Steuerverwaltung modernisiert Prozesse, Organisation und IT

Hans Dijkgraaf

Abstrakt

Dieser Beitrag erläutert das Programm INSIEME der Eidgenössischen Steuerverwaltung (ESTV), wodurch die Geschäftsprozesse sowie deren organisatorische und technische Unterstützung von Grund auf erneuert werden. Die IT-Vision wird kurz erläutert, sowie die Herausforderung, welche sich daraus für die ESTV ergab. Im Weiteren werden der Lösungsansatz, das Programm INSIEME und das Vorgehen beschrieben. Der Bericht endet mit dem momentanen Stand des Programms.

Die Eidgenössische Steuerverwaltung (ESTV) ...

Die Eidg. Steuerverwaltung (ESTV)¹ ist ein Bundesamt des Eidg. Finanzdepartementes (EFD) und beschäftigt rund 1000 Mitarbeitende. Sie ist das Kompetenzzentrum des Bundes für nationale und internationale Steuerfragen und beschafft dem Bund den Grossteil der zur Finanzierung seiner Aufgaben notwendigen Einnahmen. Zu ihren Dienstleistungen gehören die sachgerechte Anwendung und Durchsetzung des Steuerrechts, die Information über Steuerfragen, die Weiterentwicklung des Steuerwesens und die Lösung internationaler Steuerfragen.

... und ihre IT-Vision

Die Anforderung, Steuergeschäfte mittels E-Government zu tätigen, veranlasste die Direktion, eine IT-Vision zu konkretisieren. Das Hauptelement der neuen IT-Vision ist die Idee, dass die Partner elektronisch und automatisiert Daten mit der ESTV austauschen können. Die Geschäftsabwicklung soll auf kontrollierbare, papierlose, medienbruchfreie und einheitliche Art für alle Steuerarten abgewickelt werden.

Das Ziel, welches mit der IT-Vision erreicht werden soll, ist eine moderne und zukunftsorientierte ESTV, die über eine partnerorientierte, effiziente, qualitativ hoch stehende und flexible Geschäftsabwicklung verfügt. Durch den prozessorientierten Ansatz sollen Steuerarten zukünftig einfach integriert (z.B. neue Steuerart), geändert oder abgelöst werden können. Gemeinsame Datenbanken und einheitliche Hintergrundprozesse führen zu Effizienzgewinnen.

Die Herausforderung

Die Ist-Analysen ergaben, dass mit den bestehenden Informatiksystemen eine Umsetzung der IT-Vision nicht möglich war.

Die IT-Systemlandschaft war im Laufe der Zeit historisch gewachsen. Sie wurde nie umfassend organisiert, vielmehr wurden neue Systeme jeweils in die bestehende Umgebung eingeführt. Die laufenden Änderungen über die Jahre führten dazu, dass die Wartung und Weiterentwicklung zunehmend schwieriger geworden ist. Es bedarf deshalb für eine Realisierung der IT-Vision neuer innovativer Lösungsansätze, welche auch den zukünftigen Anforderungen an die Geschäftsabwicklung der ESTV Rechnung tragen. Im Weiteren hat eine Analyse der bestehenden Prozesse gezeigt, dass viele voneinander unabhängige Anwendungen mit gleichartigen nicht untereinander koordinierten Prozessen existieren. Diese Doppelspurigkeiten führen zu Ineffizienzen in den einzelnen

Arbeitsschritten und zu bedeutendem Mehraufwand bei der Bewirtschaftung der Redundanzen. Die Überschneidungen zeigen, dass ein gesamtheitlicher prozessorientierter Ansatz bisher fehlte und ein prozessorientiertes Vorgehen zur Umsetzung der IT-Vision ins Auge gefasst werden muss. Nur mit einer Optimierung und Vereinheitlichung der Prozesse ist eine Geschäftsabwicklung gemäss IT-Vision in einem umfassenderen und komplexeren Umfeld möglich.

Der Lösungsansatz: das Programm INSIEME

Das Programm INSIEME umfasst alle Aspekte im Dreieck Prozess, Mensch und Technik. Vorerst wurden die Geschäftsprozesse definiert und darauf aufbauend die neue Organisation bestimmt und inzwischen weitgehend eingeführt. Erst danach wurde mit der Planung der IT begonnen. Aufgrund dieser Vorarbeiten ist es möglich geworden, Projekte parallel durchzuführen. Die ESTV geht von einem Top-Down-Ansatz aus. Dabei werden die Anforderungen vom Groben ins Feine, über mehrere Iterationen, bei den Fachdiensten erhoben und festgelegt. Alle wesentlichen Themen werden in eigenständigen Projekten behandelt und gelöst. Dieses Vorgehen involviert eine grosse Anzahl Mitarbeitende der ESTV und garantiert eine hohe fachliche Qualität sowie ein gutes Verständnis für die neue Prozessausrichtung und die organisatorischen und technischen Änderungen. Das technische und das methodische Wissen werden von externen Unternehmen beigeleitet.

Ziele

Folgende Sachziele sollen mit der Umsetzung des Programms INSIEME erreicht werden:

- Die verbindlichen Soll-Prozesse der ESTV werden mit hohem Qualitätsstandard umgesetzt.
- Die Dienstleistungen für die Steuerzahlenden werden markant verbessert, indem
 - ausgewählte Informationen via Internet angeboten werden,
 - den Partnern elektronisch Einsicht in ihre Akten und aktuellen Geschäftsfälle mit der ESTV gewährt werden kann,
 - den Partnern elektronisch Funktionen der ESTV-Anwendungen zur Verfügung gestellt werden können (z.B. Ausfüllen, Plausibilisieren und Einreichen von Deklarationen),
 - elektronischer Datenaustausch ermöglicht und gefördert wird.
- Die Bearbeitungszeiten werden reduziert.
- Die Fachmitarbeitenden werden effizient eingesetzt.
- Die ESTV erhält ein umfassendes Bild ihrer Partner (Steuerpflichtigen) und tritt ihnen gegenüber einheitlich auf.
- Der Datenverkehr mit den Partnern (Steuerpflichtige, Behörden und andere) wird schrittweise vom Papier auf elektronische Medien verlagert; das heisst,
 - dass der normale Informationsaustausch zwischen ESTV und einem Partner mit Formaten erfolgt, die von den beteiligten Informatiksystemen direkt interpretiert werden können,
 - dass parallele Informationskanäle angeboten werden, trotzdem wird der Papierverkehr weiterhin unterstützt.
- Die neue Informatiklösung soll flexibel an neue Gegebenheiten angepasst werden können.
- Die neue Informatiklösung ist für die Partner und die ESTV-Sachbearbeitenden bedienerfreundlich.

Nachfolgend eine kurze inhaltliche Beschreibung, wie die gesetzten Ziele in den drei Programmbereichen (Dreieck) umgesetzt werden.

Programmbereich «Prozess»

Als Basis wurde das Kerngeschäft der ESTV umfassend analysiert (Ist und Soll), und die Geschäftsvorfälle wurden in Prozessgruppen geordnet und in Geschäftsprozessen dokumentiert.

Als ein wichtiges Resultat wurde die Prozesslandkarte der ESTV erarbeitet (Abbildung 1).

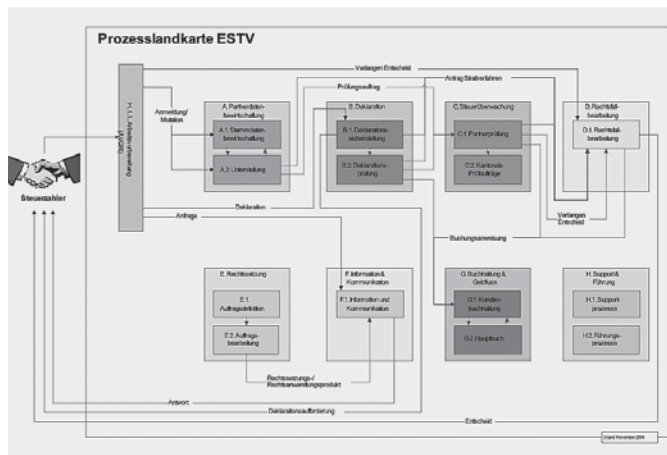


Abbildung 1: Prozesslandkarte

Die definierten Prozesse werden nun in einem weiteren Schritt noch mehr konkretisiert (Prozessverfeinerung). Zusätzlich werden die Geschäftsregeln definiert, welche die Abwicklung des Kerngeschäfts im Detail regeln. Die fachlichen Detailanforderungen bilden die Grundlage für eine auf die Bedürfnisse der ESTV zugeschnittene effiziente IT-Lösung.

Die Prozessverantwortlichen sind dafür zuständig, dass die definierten Prozesse in der ESTV auch gelebt werden. Ein Prozessmanagement-Team unterstützt die Prozessverantwortlichen in allen Prozess-Belangen und stellt dabei sicher, dass die INSIEME-Prozesse erstens einheitlich über alle Steuergruppen bleiben und zweitens auf dem aktuellsten Stand sind.

Programmbereich «Mensch»

Mit der Festlegung ihrer Geschäftsprozesse hat die ESTV auch organisatorisch grosse Anpassungen vorgenommen. Vor allem die beiden Hauptabteilungen Direkte Bundessteuer, Verrechnungssteuer, Stempelabgaben (DVS) und Mehrwertsteuer (MWST) haben sich entsprechend neu ausgerichtet. Nach intensiven Abklärungen entschied sich die ESTV für eine geografische Segmentierung.

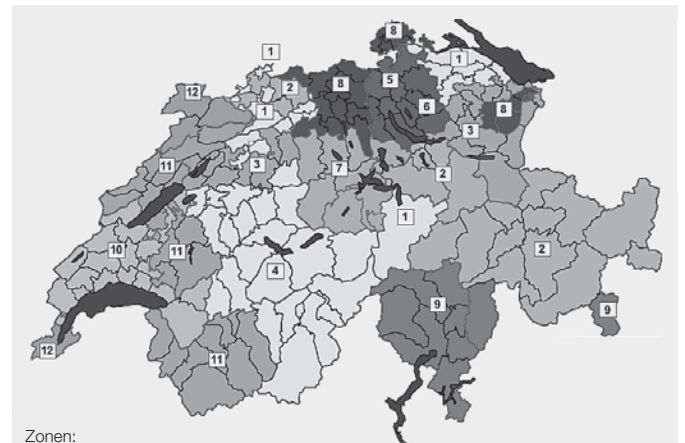
Hauptgedanke der neuen Organisation ist folgender:

Jede Abteilung innerhalb der Hauptabteilung ist für eine bestimmte Kernaufgabe oder für einen Geschäftsprozess von A bis Z verantwortlich. Gleiches gilt für die Teams, in welche jede der Abteilungen gegliedert ist. Dabei ist jedes Team für einen genau definierten Kundenkreis (Steuerzahlende) umfassend zuständig, was die Verwaltung bedeutend transparenter macht.

Interessierte Personengruppen orientieren sich zum Herausfinden des zuständigen Teams mit einem Blick auf der nach den Zonen 1 bis 12 segmentierten Schweizer Karte (Abbildung 2) oder für im Ausland wohnhafte Rückerstattungsberechtigte bei der Verrechnungssteuer auf der Weltkarte (in diesem Bericht nicht abgebildet). Je nach Grösse ist eine Abteilung in 3, 6 oder 12 Teams gegliedert.

In beiden Hauptabteilungen gibt es je drei Abteilungen, die für die Kernaufgaben oder Geschäftsprozesse verantwortlich sind: Erhebung, Externe Prüfung und Recht.

Die ESTV ist überzeugt, dass die neue transparente Organisation mit ihren klaren Zuständigkeiten sowohl für die Steuerzahlenden wie auch für die übrigen Interessengruppen einen Mehrwert schafft.



Zonen:

1	BS, SO, TG, UR	7	LU, NW, OW, ZG
2	BL, GL, GR d., SZ	8	AG, AI, AR, SH
3	BE N d., SG	9	GR it, TI
4	BE S, FR d., VS d.	10	BE fr., FR fr., NR, VS fr.
5	ZH N	11	BE fr., FR fr., NE, VS fr.
6	ZH S	12	GE, JU

Abbildung 2: Segmentierung

Programmbereich «Technik»

Mit der Analyse des Kerngeschäfts (Ist und Soll) wurden auch die Anforderungen an ein neues IT-System abgeleitet und ein Pflichtenheft erarbeitet. Das Pflichtenheft diente als Basis für eine umfassende, nach WTO-Richtlinien durchgeführte Ausschreibung. Auf die Ausschreibung für eine neue IT-Lösung reichten mehrere namhafte Unternehmen ihr Angebot ein. Nach umfangreichen Evaluationsarbeiten erhielt die Firma Unisys im 1. Quartal 2006 den Zuschlag.

Wie wird die neue Anwendungsarchitektur der ESTV aussehen und wie soll der Wechsel geschehen (Migration)?

Anwendungsarchitektur

Die neue Anwendungsarchitektur (Abbildung 3) stützt sich auf die entwickelte Prozesslandkarte und die fachlichen Anforderungen der ESTV. Ein wichtiges Ziel dieser technischen Architektur ist es, ein Höchstmass an Flexibilität für künftige Änderungen und Anpassungen zu bieten. Gegenüber dem Endbenutzer soll sich die Lösung als homogenes Gesamtsystem präsentieren (Focal Point). Die Architektur wird massgeblich durch folgende fachlichen Einflussfaktoren geprägt:

– Gesamtsicht der Geschäftspartner

Die Geschäftspartner der ESTV sollen in einer Gesamtsicht betrachtet werden können. Dies bedeutet insbesondere, dass alle Geschäftsbeziehungen zu einem bestimmten Partner – in diesem Falle der Steuerzahlende – in einer Übersicht dargestellt werden können (u.a. Unterstellung über alle Steuerarten, Deklarationen, Guthaben und Ausstände etc.).

– Kommunikation mit den Steuerzahlenden

Es ist ein wichtiges Ziel, den Service für den in- und ausländischen Steuerzahlenden und die Zweiweg-Kommunikation mit diesen markant zu verbessern. Die Steuerzahlenden und ihre Vertreter erhalten Direktzugriff auf die sie betreffenden Daten. Dies gilt insbesondere für Partnerdaten, Unterstellungen, Deklarationen sowie die laufenden Geschäfte, in welche der betreffende Partner involviert ist. In einem weiteren Schritt sollen Partner die Möglichkeit haben, Funktionen der Anwendungen der ESTV direkt zu nutzen. Das System stellt sicher, dass nur berechtigte Personen Zugriff haben. Externe Zugriffe auf Steuerdaten sollen nur mit starker Authentisierung über verschlüsselte Kanäle möglich sein. Dazu wird eine PKI-basierte Sicherheitslösung vorgesehen.

– Schnittstellen zu Kantonen

Das System hat zudem sicherzustellen, dass in einer späteren Phase ein Direktzugriff und ein Datenaustausch mit den Kantonen möglich werden.

– Unabhängigkeit gegenüber Steuerarten

Soweit möglich sollen die Geschäftsprozesse (Soll-Prozesse) mit möglichst wenigen spezifischen Ausprägungen für alle Steuerarten gelten. Dies gilt ebenso für die IT-Systeme, welche diese Geschäftsprozesse unterstützen. Es sollen möglichst dieselben Anwendungen (Funktionen und Masken) und Datenmodelle für alle Steuerarten verwendet werden.

– Rasche Nutzung neuer Funktionen

Funktionen, welche die neue Lösung in einer phasenweisen Einführung anbietet, sollen fortlaufend mit der Einführung produktiv genutzt werden können.

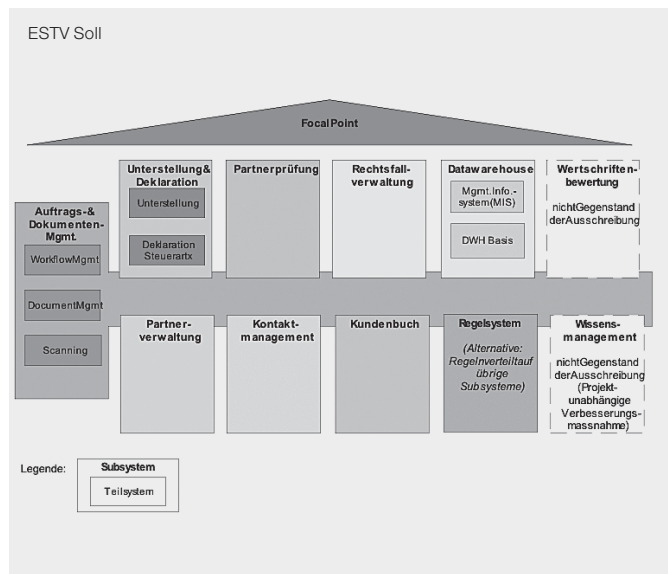


Abbildung 3: Anwendungsarchitektur

Migration

Das Migrationskonzept sieht vor, in drei Phasen (Realisierungseinheiten) jeweils neue Basisfunktionalität bereitzustellen und anschliessend sequenziell für die verschiedenen Steuergruppen in Betrieb zu nehmen (Abbildung 4).

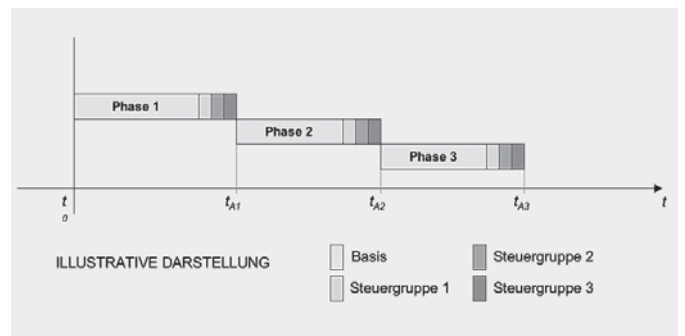


Abbildung 4: Migration der Steuergruppen

In der Phase 1 werden einerseits die Grundlagen für den Aufbau des Gesamtsystems (Infrastruktur, Focal Point sowie Auftrags- und Dokumenten-Management-Basis) geschaffen, und andererseits wird darauf aufbauend die neue Partnerdatenverwaltung implementiert.

Im Fokus der Realisierungsphase 2 stehen die Subsysteme Unterstellung und Deklaration sowie Buchhaltung und Geldfluss. Die Phase 3 komplettiert das Gesamtsystem mit Partnerprüfung und Rechtsfallbearbeitung für alle migrierten Steuerarten sowie mit dem Management-Informationssystem (MIS).

Stand des Programms (Januar 2007)

In den bisherigen Projekten wurden die Grundlagen für die organisatorischen und technischen Umsetzungen erarbeitet. Nachdem die Evaluation erfolgreich abgeschlossen werden konnte, muss nun ein rechtskräftiger Werkvertrag abgeschlossen werden. Gemeinsam mit dem Lösungsanbieter erfolgt der Einstieg in die Realisierungs-Projektarbeiten. Parallel dazu werden die fachlichen Detailanforderungen erhoben und dokumentiert, wobei die Erhebungen analog zu den Realisierungseinheiten gestaffelt vorangetrieben werden.

1 www.estv.admin.ch

Autor
Hans Dijkgraaf, Eidg. dipl. Wirtschaftsinformatiker, IT-Changemanager
in der Eidgenössischen Steuerverwaltung
>hans.dijkgraaf@estv.admin.ch

Kontakt
Ueli Burkhard, Koordinator Programm INSIEME in
der Eidgenössischen Steuerverwaltung
>ueli.burkhard@estv.admin.ch



E-Procurement in Österreich: elektronisch einkaufen über E-Shop

Johannes Wimmer

Abstrakt

2001 wurde die Bundesbeschaffung GmbH (BBG) als einhundertprozentige Tochter des Finanzministeriums der Republik Österreich mit dem Ziel gegründet, für die öffentliche Hand einzukaufen. Dabei erzielt sie enorme Preisvorteile, optimiert Prozesse und bringt Innovation für die Abläufe der Verwaltungen. Eines der wesentlichen Geschäftsfelder der BBG ist der Fortschritt von E-Procurement. Die BBG versucht, das Thema der vollständigen elektronischen Verfahrensabwicklung gemäss dem Bundesvergabegesetz voranzutreiben und hat in diesem Rahmen eine elektronische Einkaufslösung namens «E-Shop» eingeführt. Mit dem «E-Shop» sollen folgende Ziele erreicht werden: Prozesskosteneinsparungen und Verkürzung der Prozesszeit, Erhöhung der Transparenz, «KMU-Kompatibilität», Schaffen einer verlässlichen Datenquelle für das Beschaffungscontrolling und Bindung der BBG-Kundschaft an BBG-Verträge.

Ein Unternehmen stellt sich vor

Seit fünf Jahren kauft die Bundesbeschaffung GmbH (BBG) für die öffentliche Hand ein. Dabei erzielt sie enorme Preisvorteile, optimiert Prozesse und bringt Innovation für die Abläufe. 2001 wurde die GmbH als einhundertprozentige Tochter des Finanzministeriums gegründet mit dem Ziel, durch Bündelung und Standardisierung der Beschaffungsaktivitäten für die Republik Österreich optimale Einkaufskonditionen, unter Berücksichtigung der regionalen Versorgungsstruktur der Klein- und Mittelbetriebe, zu erzielen und dadurch einen Beitrag zur Senkung des öffentlichen Budgets zu leisten. Die BBG kauft Güter und Dienstleistungen in 32 so genannten Beschaffungsgruppen, ausgenommen davon sind Bauleistungen und militärische Güter. Das Beschaffungsvolumen im Jahr 2006 umfasste 661 Millionen Euro.

Zu den Kunden der BBG zählen neben dem Bund auch Länder, Städte und Gemeinden sowie ausgegliederte öffentliche Unternehmen. Anders als der Bund sind die anderen Gebietskörperschaften aber nicht verpflichtet, über die BBG einzukaufen. Trotzdem wird diese Option stark in Anspruch genommen. Immerhin gehen 20 Prozent der BBG-Einkäufe an öffentliche Auftraggeber, die nicht zum Bund gehören.

Public E-Procurement in Österreich

Eines der wesentlichen Geschäftsfelder der BBG ist der Fortschritt von E-Procurement in der öffentlichen Verwaltung in Österreich und dessen Kompatibilität in und über die Grenzen der österreichischen öffentlichen Verwaltung hinweg. Es ist Teil des Gesetzauftrages der BBG, in Abstimmung mit den IKT-Stabstellen des Bundes standardisierte Lösungen im Rahmen der europäischen «E-Government-2010-Initiative» zu schaffen.

Um den Fortschritt in den einzelnen Betätigungsfeldern von E-Procurement darzustellen, hat es sich im Umfeld öffentlicher Auftraggeber als praktikabel erwiesen, den Beschaffungsprozess in seine zwei Hauptprozesse, nämlich die Vorvertragsgestaltung (elektronische Vergabe) und die Nachvertragsgestaltung (elektronische Bestellabwicklung) zu unterteilen. Die einzelnen Teilprozesse weisen heute unterschiedliche Ausbaustufen auf, was von Faktoren wie Wirtschaftlichkeit, Zweckmässigkeit, technolo-

gischen Standards, rechtlichen Rahmenbedingungen, Reifegrad der Lösungen und Akzeptanz in der Verwaltung und Wirtschaft abhängt:

Die «Wiener Zeitung» mit ihren beiden Tochtergesellschaften lieferanzeiger.at und auftrag.at bietet heute eine Plattform zur gesetzeskonformen, elektronischen Bekanntmachung von Ausschreibungsunterlagen für öffentliche Auftraggeber und zum elektronischen Download aller österreichischen Ausschreibungen sowie EU-Ausschreibungen für Interessierte und potenzielle Auftragnehmer (Bietende) an.

Die BBG versucht, das Thema der vollständigen elektronischen Verfahrensabwicklung gemäss dem Bundesvergabegesetz voranzutreiben («E-Tendering»). Gemeinsam mit der bereits existierenden Ausschreibungsplattform von auftrag.at wurde eine rechtskonforme Lösung entwickelt und durch eine Pilotausschreibung deren Praxistauglichkeit getestet. Dabei wurde eine benutzerfreundliche, technisch sichere und nachvollziehbare Lösung gefordert, die den Prozess von der Ausschreibungsveröffentlichung bis zum rechtskräftigen Zuschlag im Zuge einer vollelektronischen Vergabelösung abbildet. Die eigentliche Durchführung der Pilotausschreibung konnte problemlos abgewickelt werden. Das Pilotprojekt wurde jedoch (noch) nicht in einen Regelbetrieb übernommen.

Abschliessend kann gesagt werden, dass der Zeitaufwand für die Implementierung enorm war. Der Zeitaufwand für die Durchführung der elektronischen Abwicklung entspricht etwa jenem des klassischen Papierverfahrens. Eine wertvolle Zeitersparnis ergibt der Wegfall des Postweges und der Druckzeiten für die Papierangebote. Diese Zeiten können bieterseitig für die Angebotslegung verwendet werden. Im Falle häufiger und breiter Verwendung hat E-Tendering ein hohes Potenzial, weil Synergien genutzt werden können.

Abseits der elektronischen Vergabe hat die BBG einen E-Shop entwickelt, der die operative elektronische Bestellabwicklung (Nachvertragsgestaltung) aus Rahmenverträgen und Rahmenvereinbarungen umfasst. Auf dieses Projekt wird in der Folge näher eingegangen.

Projekt E-Shop – Ausgangssituation

Für Mitarbeitende im öffentlichen Dienst gestalteten sich Abrufe aus Beschaffungsverträgen in der Vergangenheit aufwändig und fehleranfällig: Über ein geschütztes Portal mussten aus Vertragsdaten und Preislisten einzelner Rahmenverträge der Bundesbeschaffung die relevanten Informationen entnommen und der Bestellprozess mit dem Lieferanten über Fax, Telefon, Postweg oder E-Mail abgewickelt werden. Dieser Bestellprozess sollte durch eine webbasierende Einkaufslösung ersetzt werden.

Der Dienstleistungsgedanke und die gezielte Serviceorientierung waren vorrangige Faktoren, dieses Projekt ins Leben zu rufen. Behörden sollten sich wieder auf ihre Kernaufgaben konzentrieren können und ihre Arbeitszeit nicht für komplizierte Bestellvorgänge verschwenden.

Ziele des Projektes

Mit der Einführung einer elektronischen Einkaufslösung wurden BBG-interne, aber auch darüber hinaus für die öffentliche Verwaltung Nutzen bringende Ziele verfolgt:

– Prozesskosteneinsparungen und Verkürzung der Prozesszeit:
Beim traditionellen Einkauf mit Katalogheften müssen zuerst die

Bestellinformationen gesammelt und manuell verglichen werden, bevor der Bestellschein mit allen bestellrelevanten Details an die zuständigen Vertragspartner geschickt werden kann. Man stelle sich diese Arbeitsschritte für die Ausstattung eines neuen Arbeitsplatzes vor, der aus unterschiedlichen Sachanlagen und Verbrauchsgütern wie z.B. Schreibtisch, Bürosessel, Arbeitscomputer oder EDV-Zubehör besteht. Mit dem E-Shop können sämtliche Güter und Dienstleistungen per Mausklick bei den zuständigen Vertragspartnern automatisiert bestellt werden.

- Erhöhung der Transparenz: Sämtliche Arbeitsschritte werden systemseitig protokolliert und bieten der bestellenden Dienststelle Revisions- und Rechtssicherheit. Durch ein Statustracking und ein flexibles Berechtigungskonzept sieht jeder berechtigte Benutzer die ihn betreffenden aktuellen Beschaffungsinformationen.
- «KMU-Kompatibilität» schaffen: Die Einkaufsbündelung (zentraler Einkauf) und die «KMU-Kompatibilität» stehen in einem natürlichen Spannungsverhältnis. Um KMU zu fördern, sind Massnahmen wie das Zuschlagen von mengenmässigen Teillosen, regionalen Teillosen und die Mengenquotierungen von Bietern notwendig. Diese Punkte bedingen die technischen Fähigkeiten eines E-Shops.
- Schaffen einer verlässlichen Datenquelle für das Beschaffungscontrolling: Beschaffungsdaten, die direkt aus der Applikation E-Shop ausgewertet werden, sind zeitnah und stammen aus einem geschlossenen Regelkreis. In der Vergangenheit hat der Regelkreis Vertragsverhandlung, Hinterlegung der Vertragsdaten, Bestellung/Abruf und Buchung der Eingangsrechnung je nach beteiligter Dienststelle in unterschiedlichsten Systemen stattgefunden. Entsprechend häufig kam es zu nicht zuordenbaren Bestellungen.
- Bindung der BBG-Kunden an BBG-Verträge: Der erhöhte Komfort durch Suchmaschinen, die erhöhte Prozesssicherheit und die zeitgemässe Präsentation des BBG-Waren- und -Dienstleistungssortiments sind wichtige Garantien für die Kundenzufriedenheit.

Projektumsetzung

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor des heutigen Systems E-Shop war ein zweijähriger Feldversuch einer Standard-E-Procurement-Lösung. Es sollten Erfahrungen gesammelt werden, um für die Ausschreibung eines Regelbetriebes bestmöglich vorbereitet zu sein. Es wurde geprüft, inwieweit eine marktübliche Standardsoftware-Lösung die Anforderungen einer «Beschaffungslösung für die Republik Österreich» erfüllt und wo Probleme und Handlungsbedarf bestehen. Die Akzeptanz der Kundschaft und Lieferantinnen und Lieferanten war auch ein wichtiger Indikator für die Bewährung einer solchen Gesamtlösung. Dieser Feldversuch war eine Erfolgsgeschichte. Die anfänglich 500 geplanten Testuser weiteten sich rapide auf 2000 User aus. Man erkannte, dass die BBG ein flexibles System benötigte, da die Abläufe bei einer Bestellung in jedem Ministerium, in den Ländern und Gemeinden ganz unterschiedlich erfolgen. Gerade aus diesen Gründen sind grosse und umfassende E-Procurement-Systeme im öffentlichen Sektor bislang noch selten. Die Erkenntnisse aus dem Feldversuch flossen direkt in die Erstellung der Lastenhefte für die Ausschreibung ein, die im Frühjahr 2004 in Form eines Verhandlungsverfahrens nach dem Bundesvergabegesetz begann.

Nach einer aufwändigen Ausschreibung wurde Anfang 2005 der Zuschlag für die Umsetzung des BBG-E-Shops erteilt. Technisch basiert der E-Shop auf einer Standard-E-Procurement-Lösung. Aufgrund der komplexen funktionalen Anforderungen der BBG und der notwendigen organisatorischen Flexibilität wurde das Produkt im Zuge des Projekts aber massgeblich erweitert. Die erfolgreiche Produktivsetzung des E-Shops erfolgte am 9.1.2006 und im Herbst 2006 wurde eine zweite Tranche der realisierten Funktionen in den Live-Betrieb übernommen.

Durchgängigkeit des Systems und Vermeidung von Medienbrüchen

Das System wird vom Bund, wahlweise auch von Ländern, Gemeinden und ausgegliederten Unternehmen der öffentlichen Hand benützt. Diese BBG-Kundschaft arbeitet mit ganz unterschiedlichen Beschaffungsabläufen, die alle durch massgeschneiderte Workflow-Funktionen unterstützt werden. Je nach Status und Autorisierung kann mit einer zugeordneten Identifikation im System die gewünschte Bestellung durchgeführt werden. Die Produkte werden durch den Einkäufer in elektronischen Katalogen gesucht und in den Warenkorb gelegt. Eine Anforderung wird automatisch an den Zuständigen weitergeleitet, der seine Genehmigung erteilen muss. Anschliessend wird die Bestellung an den Lieferanten übermittelt, der den Empfang bestätigen muss. Der Status der Bestellung im Beschaffungsprozess ist jederzeit ersichtlich und nachvollziehbar. Über eine Statusliste können die Bestellungen von der Anforderung bis zum Lieferschein einfach verwaltet werden. Wenn erforderlich, kann der Bestellantrag in Form eines PDF-Dokuments weiterverarbeitet werden, zum Beispiel in Form einer Papiergenehmigung – manche Stellen sind jedoch noch nicht so weit, die Abläufe auf vollelektronischer Basis abzuwickeln. Der E-Shop liefert durch seine Funktionen Katalogsuche, Genehmigungsworkflows und Bestellversand einen in sich geschlossenen Bestellabwicklungsprozess, der komplett elektronisch durchgeführt werden kann. Zur weiteren Integration in vor- und nachgelagerte Prozesse gibt es viele Schnittstellen in andere Systeme wie z.B. das Haushaltsverrechnungssystem des Bundes. Damit macht die BBG den Einkauf wesentlich schneller und effektiver als bisher und hilft letztlich, Geld zu sparen.



Abbildung 1: Bestellprozess E-Shop

Senkung der Prozesskosten

Eine Studie der Wirtschaftsuniversität Wien im Auftrag der BBG ermittelte, dass eine Bestellung im E-Shop bis zu zwei Drittel der Zeit, die für den Umgang mit Formular und Katalogheft benötigt wird, einsparen kann. Bei dieser Betrachtung wurden Ersparnisse bei Porto und Versandkosten bzw. komplementäre Nutzeneffekte (Steigerung bzw. Erhalt des Beschaffungsvolumens und damit erzielbare Einsparungseffekte durch die Bedarfsbündelung der BBG) oder strategische Nutzeneffekte (Förderung der kleinen und mittleren Unternehmen) nicht mitberücksichtigt. Auch auf Lieferantenseite kommt es insbesondere durch die Konzentration der Bestellwege und die verringerte Fehleranfälligkeit bei Bestellungen zu Prozesskosteneinsparungen, für die es aber bislang keine wissenschaftliche Untersuchung gibt.

Vereinfachung der Beschaffungs- bzw. Vertriebsprozesse

Gegenüber der Ausgangssituation, in der die Kundschaft der BBG mit jedem ihrer Lieferanten individuelle und somit oft unterschiedliche Bestellprozesse abgewickelt haben, ist der E-Shop als «One-Stop Shop» konzipiert, in dem sowohl Bedarfsträger als auch Lieferanten ihre Beschaffungen nach einem gleich bleibenden konsistenten Prozess abbilden können. Anstelle einer Vielzahl unterschiedlichster Onlineshops und -kataloge kann die Kundschaft der BBG über die gewohnte Oberfläche des E-Shops ihre Bedarfe anfordern. Die Flexibilität des Beschaffungs- und Genehmigungsprozesses ermöglicht die Abbildung unterschiedlichster Arten von Anforderungen: von Büromaterial bis hin zu komplexen Gütern und Dienstleistungen wie Serverkonfigurationen und deren Installation.

Lieferanten haben die Gewähr, dass Bestellungen über den E-Shop ausschliesslich von hierzu berechtigten Einkäufern an sie übermittelt werden. Über das Lieferantenportal können die Bestelldaten in immer der gleichen Form abgeholt werden, was die Weiterbearbeitung – manuell oder automatisch – wesentlich vereinfacht und die Fehleranfälligkeit reduziert.

Stärkung der Unternehmensposition im Markt

Neben seinem ausserordentlichen Funktionsumfang unterstreicht besonders die hohe Akzeptanz des E-Shops seine Einzigartigkeit unter den E-Procurement-Systemen der öffentlichen Verwaltung in Europa. Die politische Vorgabe der KMU-Kompatibilität konnte neben der hohen technologischen Flexibilität des E-Shops im Bereich der Datenübertragung auch durch spezielle Funktionalitäten, wie z.B. durch die Abbildung regionaler Teillose, erreicht werden.

Die BBG wird die Infrastruktur des E-Shops ihrer Kundschaft in Zukunft auch in Form einer Hosting-Lösung anbieten können, sodass beispielsweise die Beschaffungsorganisation eines Landes oder einer Gemeinde ihre Rahmenverträge unabhängig von der BBG aushandelt und die Produkte ihrer eigenen Kundschaft über den E-Shop zur Verfügung stellen kann.

Der E-Shop bietet der BBG auch die Möglichkeit, den Anteil jener Kunden zu erhöhen, die zwar nicht gesetzlich verpflichtet sind, über die BBG zu beschaffen, dies aber aufgrund ihres Status als öffentliche Organisationen dürfen. Durch den E-Shop konnten bereits in grossem Umfang neue Drittkunden (Länder, Gemeinden, ausgegliederte Bundesdienststellen, sonstige öffentliche Körperschaften) akquiriert werden. Bereits 40% der Abrufe im E-Shop entfallen auf Drittkunden.

Win-Win-Konzept und Umsetzung

Der E-Shop verbindet zwei ursprünglich widersprüchliche Zielvorgaben: einerseits ein Höchstmass an Flexibilität für die Abbildung der unterschiedlichen Beschaffungsprozesse der bestehenden und zukünftigen BBG-Kundschaft; andererseits ein Minimum an Administration und Systemeingriffen bei Erweiterung des Kundenspektrums.

Nach einem Jahr Vollbetrieb zeigen die Erfahrungen, dass die Implementierung des E-Shops tatsächlich allen am Beschaffungsprozess beteiligten Partnern Vorteile bringt.

Seit Anfang Januar 2006 haben sich 5000 User aus insgesamt 1600 Organisationen registriert und dabei durchschnittlich 2500 Bestellungen pro Monat mit einem Bestellvolumen von 3,5 Millionen Euro netto pro Monat getätigt. Für das Jahr 2007 wird mit einem weiteren Zuwachs um mehr als 30% gerechnet.

Das Projekt E-Shop wurde im Oktober 2006 mit dem «Austrian E-Procurement & Supplier Relationship (SRM) Award 2006» und dem «ebiz e-government award 2006» ausgezeichnet.

Schlusswort

Im Sinne einer schlanken und effizienten Verwaltung sind auch in Österreich im Bereich E-Procurement weitere Aktivitäten zu setzen. Primärer Fokus muss hier auf die Implementierung eines geschlossenen Regelkreises für den gesamten Beschaffungsprozess gelegt werden. Vor allem das Thema Interoperabilität macht nicht nur auf pan-europäischer Ebene Sorgen, sondern bringt auch auf nationaler Ebene grosse Herausforderungen.

Ein weiteres wesentliches Ziel bei der Umsetzung von E-Procurement ist – so wie bei allen E-Government-Initiativen – Systeme zu schaffen, die nicht nur online verfügbar sind, sondern auch tatsächlich genutzt werden. Betrachtet man heute die beiden Kenngrössen (Verfügbarkeit und Nutzung) im Vergleich, liegt eine grosse Diskrepanz vor. Nur die Nutzung zeigt die Akzeptanz und den Erfolg einer Lösung.

Ziel muss es deshalb sein, aufgrund der allgemeinen Akzeptanz der Systeme und dem konsequenten Einsatz von Standards die Anwendungen flächendeckend einzusetzen und somit selbst wiederum zur Standardisierung und nachhaltigen Verwendung beizutragen.

Mag. Johannes Wimmer
Leitung E-Procurement und Applicationmanagement in der Bundesbeschaffung GmbH,
Projektleiter der elektronischen Einkaufslösung «E-Shop der BBG»
> Johannes.Wimmer@BBG.gv.at



Technologie verbindet Wirtschaft und Statistik: eSTATISTIK.core

Anja Theobald

Abstrakt

eSTATISTIK.core ist ein E-Government-Verfahren, mit dem Unternehmen und Behörden statistische Rohdaten via Internet automatisiert an die amtliche Statistik übermitteln können. Das Akronym CORE steht dabei für «Common Online Raw Data Entry» und umschreibt eine zentrale Komponente des Verfahrens.

Das primäre Ziel von eSTATISTIK.core ist die spürbare Entlastung der Unternehmen bei der Erfüllung statistischer Berichtspflichten.

Der Lösungsansatz besteht darin, den weit verbreiteten Einsatz von Unternehmenssoftware und Internet in den Unternehmen zu nutzen, um die betriebliche Datenverarbeitung in den befragten Unternehmen elektronisch und medienbruchfrei mit der amtlichen Statistik zu verbinden.

Alle Jahre wieder bestellt Bossenrieder seinen Mitarbeiter Zahlenhuber zu sich: «Zahlenhuber, übermitteln Sie unsere Daten an das Amt. Das ist wichtig und richtig. Das Amt braucht das.» Zahlenhuber macht ein langes Gesicht. Er wendet sich an Datenberger: «He, Datenberger, wir brauchen wieder die Zahlen fürs Amt.» Datenberger stöhnt: «Das sind doch tausende von Datensätzen.» Alle Jahre wieder ...

Datenerhebung für die amtliche Statistik in Deutschland

Alle Jahre wieder erheben die statistischen Ämter Deutschlands bundesweit statistische Rohdaten für ca. 350 Statistiken. Für jede Statistik gibt es eine Gesetzesgrundlage, die den Zweck der Statistik und die Erhebungsmerkmale definiert, den Stichprobenumfang festlegt und die Art der Berichtspflicht vorgibt.

Etwa die Hälfte der Statistiken sind Wirtschaftsstatistiken. Die wirtschaftsstatistischen Rohdaten werden meist direkt bei den ausgewählten Unternehmen und Behörden erfragt. Sie basieren auf den Daten, die in den befragten Unternehmen im Rahmen der Betriebsführung (Planung, Steuerung und Kontrolle) vorliegen. Durch den Einsatz von Unternehmenssoftware stehen die meisten Daten für die Betriebsführung bereits elektronisch zur Verfügung.

Die Erhebung statistischer Rohdaten bei den befragten Unternehmen umfasst die

- Gewinnung der statistischen Rohdaten aus den betrieblichen Daten der Unternehmen und der
- Übermittlung dieser Rohdaten an das zuständige statistische Amt.

Die klassische Datenerhebung erfolgt mittels Papierfragebogen. Aufgrund der zunehmenden Verbreitung und Nutzung des Internets bieten die statistischen Ämter befragten Unternehmen seit einigen Jahren zusätzlich die Möglichkeit an, die Übermittlung statistischer Rohdaten mittels Online-Fragebogen vorzunehmen (IDEV).

Die Vorteile für die befragten Unternehmen liegen auf der Hand. Der Versand der Daten erfolgt unmittelbar und kostengünstig.

Darüber hinaus werden durch Fehlerprüfungen beim Ausfüllen des Online-Fragebogens grobe Eingabefehler vermieden und damit Rückfragen und Mehrarbeit beim Befragten verringert.

Die Datengewinnung bei den Auskunftgebenden ist in beiden Fällen weder standardisiert, noch wird sie technisch unterstützt. Sie ist daher nicht nur ein fehleranfälliger, sondern auch zeitaufwendiger und kostenintensiver Prozess.

Wünschenswert wäre ein IT-Verfahren zur Erhebung von statistischen Rohdaten, das wirtschaftlich (einfach, schnell, kostengünstig) die Datengewinnung bei den befragten Unternehmen unterstützt, die Qualität der gewonnenen Rohdaten verbessert und die automatische Übermittlung dieser Rohdaten an das zuständige statistische Amt via Internet ermöglicht.

Elektronische Datenerhebung mit eSTATISTIK.core

eSTATISTIK.core ist das Ergebnis eines Projektes, das die statistischen Ämter des Bundes und der Länder Deutschlands in Kooperation mit der Arbeitsgemeinschaft für wirtschaftliche Verwaltung e.V. (AWV) Anfang 2003 begonnen haben.

eSTATISTIK.core (Common Online Raw Data Entry) ist ein IT-Verfahren zur elektronischen Datenerhebung via Internet und bietet den berichtspflichtigen Unternehmen

1. einheitliche XML-basierte Datenaustauschformate,
2. Support bei der Entwicklung von Statistikmodulen für die Unternehmenssoftware zur automatisierten Datengewinnung aus den elektronisch vorliegenden betrieblichen Unternehmensdaten,
3. kostenfreie Softwarebibliotheken zur automatisierten Datenprüfung und Datenübermittlung an die zentrale Online-Dateneingangsstelle sowie
4. eine deutschlandweit zentrale Online-Dateneingangsstelle für statistische Rohdaten.

eSTATISTIK.core ermöglicht den medienbruchfreien und effektiven Datenaustausch zwischen Wirtschaft und amtlicher Statistik nach folgendem Prinzip.

- Der Lieferant von statistischen Rohdaten lässt sich vorab registrieren und erhält von der zentralen Online-Dateneingangsstelle eine Kennung und ein Passwort.
- Für verschiedene Statistiken, Berichtszeiträume, Berichtspflichtige und Berichtsempfänger können Einzelmeldungen (Abb.1: kleine, verschieden schattierte Würfel) aus den betrieblichen Daten erzeugt werden und zu einer Datenlieferung (Abb.1: grosser Würfel) zusammengestellt werden.
- Die Datenlieferung wird nach Angabe von Kennung und Passwort verschlüsselt an die deutschlandweit zentrale Online-Dateneingangsstelle von eSTATISTIK.core geschickt.
- Die Online-Dateneingangsstelle nimmt die Datenlieferung an, kennzeichnet diese Datenlieferung mit einem Eingangsstempel, sendet den Eingangsstempel (HTTP-Response) an den Absender und prüft, ob die Einzelmeldungen die für die jeweilige Statistik notwendigen Daten enthalten (Abb. 2).

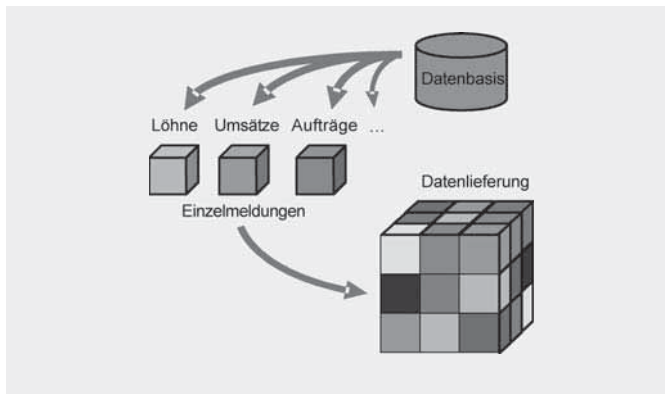


Abbildung 1: Zusammenstellung statistischer Rohdaten

– Das Ergebnis dieser Überprüfung wird in einem Prüfprotokoll festgehalten, das der Absender durch Angabe des Eingangsstempels der Datenlieferung jeder Zeit abrufen kann.

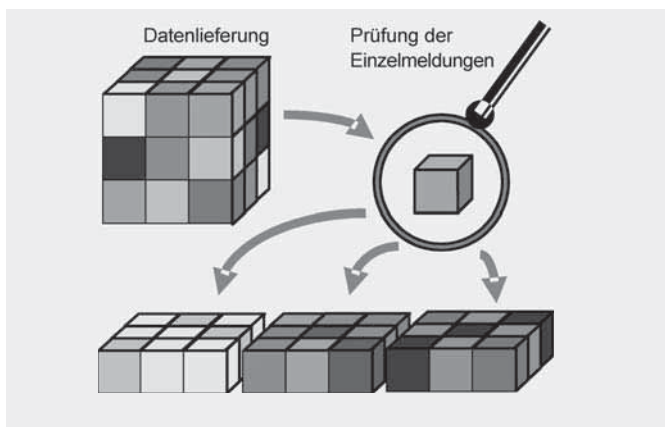


Abbildung 2: Zerlegung, Prüfung und Weiterleitung statistischer Rohdaten

– Nach der Prüfung der Datenlieferung werden alle für einen Empfänger bestimmten Einzelmeldungen zu einer neuen Datenlieferung zusammengestellt, auf sicherem Wege weitergeleitet und dort den zuständigen Fachabteilungen zugeführt (Abb. 3).

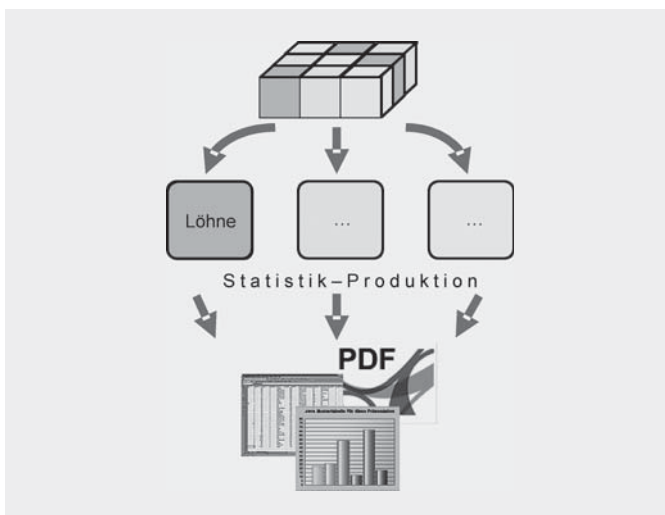


Abbildung 3: Verarbeitung statistischer Rohdaten

– Die Fachabteilung unterzieht die Einzelmeldungen einer eingehenden inhaltlichen Prüfung, korrigiert sie gegebenenfalls und erzeugt anschliessend die statistischen Produkte (z.B. Tabellen, Grafiken, Publikationen).

In den folgenden Abschnitten werden die einzelnen oben genannten IT-Technologien von eSTATISTIK.core, die diesen effektiven und medienbruchfreien Datenfluss ermöglichen, näher erläutert.

Die Technologien von eSTATISTIK.core

Die elektronische Kommunikation zwischen Wirtschaft und amtlicher Statistik stützt sich auf einheitliche, plattform- und erhebungsunabhängige Datenaustauschformate und das Internet als Transportmedium.

Flexible XML-basierte Datenaustauschformate

Aufgrund der heterogenen Softwarelandschaften in den Unternehmen besteht der Bedarf an einheitlichen, statistikübergreifenden Datenaustauschformaten.

Für den Datenaustausch zwischen den Unternehmen und der zentralen Online-Dateneingangsstelle werden ausschliesslich XML-Formate eingesetzt. Dadurch wird ein hohes Mass an Plattformunabhängigkeit und Interoperabilität erreicht.

DatML (Data Markup Language) ist eine XML-basierte Beschreibungssprache zur konsistenten, plattformunabhängigen und medienbruchfreien Beschreibung statistischer Daten. Sie definiert einheitliche Objekte, die relevant für den statistischen Erhebungs- und Produktionsprozess sind, z.B. organisatorische, funktionale, aufgabenspezifische Metadaten, statistische Rohdaten, statistische Produktivdaten.

Für die verschiedenen Aufgaben im Rahmen des Erhebungsprozesses werden spezielle DatML-Formate zur Verfügung gestellt.

DatML/SDF (Survey Definition Format)

DatML/SDF dient zur formalen XML-basierten Beschreibung von Erhebungen und deren Merkmalen, sodass vollständige und valide Rohdatenlieferungen einmalig oder über längere Zeiträume automatisiert erzeugt und geprüft werden können.

DatML/RAW (Raw Data)

DatML/RAW ist ein generischer, erhebungsunabhängiger XML-basierter Dokumenttyp für die Lieferung statistischer Rohdaten in Form von Einzeldatenmeldungen oder zusammengesetzten Datenlieferungen.

DatML/RES (Response)

DatML/RES ist ein XML-basierter Dokumenttyp zur Übermittlung von Empfangsbestätigungen und Prüfprotokollen.

Auf der Basis von DatML/RAW können statistische Rohdaten flexibel an die amtliche Statistik übermittelt werden. Sie können durch das befragte Unternehmen selbst oder durch Dritte (z.B. Steuerberater) übermittelt werden. Statistische Rohdaten können in Form von Einzelmeldungen oder im Rahmen einer umfassenden Datenlieferung übermittelt werden. Eine Datenlieferung kann Ein-

zelmeldungen zu verschiedenen Statistiken, zu verschiedenen Berichtszeiträumen, von verschiedenen Berichtspflichtigen, für verschiedene Empfänger enthalten.

Entwicklung von Statistikmodulen

Das Statistikmodul ist eine Softwarekomponente, die von Softwareherstellern implementiert und in die Unternehmenssoftware des befragten Unternehmens integriert wird. Das Modul dient zur automatisierten Gewinnung der statistischen Rohdaten aus den elektronisch vorliegenden Unternehmensdaten und zur Zusammenstellung dieser Daten zu einer Datenlieferung. Zur automatischen Prüfung und Übermittlung wird die kostenfreie Softwarebibliothek CORE.connect zur Verfügung gestellt. Sie enthält zum einen Funktionen zur Prüfung von erstellten Datenlieferungen. Dabei wird geprüft, ob die erstellten Einzelmeldungen gültig im Sinne der DatML/RAW-Spezifikation sind und ob sie den Bedingungen der zugehörigen Erhebungsbeschreibung, die im Format DatML/SDF vorliegt, genügen. Darüber hinaus enthält CORE.connect alle Funktionen, die eine automatische Kommunikation mit dem zentralen Online-Dateneingang via Internet ermöglichen.

Zusätzlich stellt eSTATISTIK.core die PC-Anwendung CORE.reporter für Unternehmen zur Verfügung, die kein Statistikmodul mit der Softwarebibliothek CORE.connect verwenden. Die PC-Anwendung mit grafischer Benutzeroberfläche unterstützt die Unternehmen bei der Erstellung, dem Versand und der Verwaltung von Datenlieferungen an die amtliche Statistik in Deutschland. Hierbei besteht unter anderem die Möglichkeit, Datenlieferungen aus CSV-Dateien in DatML/RAW zu konvertieren. Zur Prüfung und Übermittlung der Datenlieferungen bedient sich CORE.reporter der Softwarebibliothek CORE.connect.

Zentraler Online-Dateneingang

Jedes befragte Unternehmen, das über einen Internetzugang verfügt, kann nach Beantragung einer Kennung statistische Rohdaten im Format DatML/RAW an den zentralen Online-Dateneingang übermitteln.

Die Übermittlung der Daten erfolgt verschlüsselt auf der Basis des Internetprotokolls HTTPS, wodurch die Daten vor unberechtigter Einsicht und Manipulation geschützt sind. Erhebungsbeschreibungen und Prüfprotokolle können bei dem zentralen Online-Dateneingang abgerufen werden.

Vorteile für Wirtschaft und amtliche Statistik

eSTATISTIK.core ermöglicht den elektronischen, medienbruchfreien Datenaustausch zwischen Wirtschaft und amtlicher Statistik via Internet.

Einheitliche und sehr flexibel einsetzbare XML-basierte Datenaustauschformate und eine kostenlos verfügbare Softwarebibliothek ermöglichen eine effiziente Vorprüfung der Datenlieferungen sowie eine automatisierte Übermittlung dieser Datenlieferungen an den deutschlandweit zentralen Online-Dateneingang via Internet.

Durch den Einsatz von eSTATISTIK.core wird die Belastung der Unternehmen durch statistische Berichtspflichten weiter redu-

ziert. Kurzfristig besteht der Aufwand der Unternehmen darin, die Statistikmodule durch Softwarehersteller implementieren und in ihrer Unternehmenssoftware integrieren zu lassen. Langfristig wird der zeit- und kostenintensive Aufwand der befragten Unternehmen zur Gewinnung der statistischen Rohdaten aus den betrieblichen Daten durch den Einsatz der Statistikmodule erheblich (idealerweise auf einen Mausklick) reduziert.

Durch die automatisierte medienbruchfreie Gewinnung und Übermittlung statistischer Rohdaten an die amtliche Statistik verbessert sich die Datenqualität. Gleichzeitig wird damit eine Vereinheitlichung der Lieferwege und Lieferschnittstellen für statistische Daten erreicht. Darüber hinaus wird die Weiterverarbeitung der statistischen Rohdaten in den statistischen Ämtern vereinfacht.

Ausblick

Der Produktivbetrieb von eSTATISTIK.core ist offiziell auf der CeBIT 2005 eröffnet worden. Seitdem wird es für eine zunehmende Anzahl von Statistiken eingesetzt. Das Erhebungsverfahren ist mit mehreren nationalen und internationalen Preisen ausgezeichnet worden. Es ist Gewinner des 5. E-Government-Wettbewerbs der CeBIT im Politikfeld «Wirtschaft und Arbeit» und Preisträger des 7. Internationalen Speyerer Qualitätswettbewerbs im Themenfeld «Electronic Government» 2005 sowie Gewinner des BundOnline Super-Star 2005 in der Kategorie G2B. Darüber hinaus ist eSTATISTIK.core als vorbildliches Verfahren in der Verwaltung der Europäischen Union auf der 4. Qualitätskonferenz 2006 in Tampere (Finnland) ausgezeichnet worden.

Für den langfristigen Erfolg von eSTATISTIK.core ist eine enge Zusammenarbeit von amtlicher Statistik, Softwareherstellern, DV-Dienstleistern und befragten Unternehmen notwendig.

In Arbeitsgruppen werden technische und fachliche Aspekte der elektronischen Datenerhebung mit eSTATISTIK.core für die einzelnen Fachstatistiken erarbeitet. Zurzeit befassen sich Arbeitsgruppen mit Wirtschaftsstatistiken aus den Bereichen Verdienste, Konjunkturberichterstattung, Dienstleistungen sowie Handel und Gastgewerbe.

Darüber hinaus werden die Softwarebibliothek CORE.connect und die PC-Anwendung CORE.reporter im Hinblick auf effiziente und flexible Generierung, Konvertierung und Überprüfung von Einzelmeldungen und Datenlieferungen weiterentwickelt.

Referenzen

- Statistische Ämter des Bundes und der Länder: Online-Erhebungen, <http://www.statistik-portal.de/datenOnline.asp>
- A. Zechner (Hrsg.): Handbuch E-Government: Strategien, Lösungen, Wirtschaftlichkeit und Impact. Stuttgart: Fraunhofer IRB Verlag, 2007.

Dr.-Ing. Anja Theobald, wiss. Mitarbeiterin im Referat IIC4 Werkzeuge und Standards, Statistisches Bundesamt Wiesbaden (D)
> anja.theobald@destatis.de



E-Gov Fokus «G2B – effizient, transparent und flexibel»

Raphael Scherrer

Abstrakt

Am 27. Oktober 2006 fand die Veranstaltung E-Gov Fokus des Kompetenzzentrums Public Management und E-Government mit dem Titel «G2B – effizient, transparent und flexibel» statt. Die Referentinnen und Referenten aus der Schweiz, Österreich und Deutschland sprachen über das Potenzial von elektronischen Behördenangeboten für die Wirtschaft sowie über erfolgreiche G2B-Projekte.

G2B – E-Government für die Wirtschaft

Im Government-to-Business ist die Nachfrage nach elektronischen Behördenleistungen gross, da die Wirtschaft durch die entstehenden Vereinfachungen von nicht wertschöpfender Arbeit entlastet wird. Die zu erwartende Effizienzsteigerung der Verwaltung und der Unternehmen sowie die Erhöhung von Transparenz und Flexibilität der Verwaltung sind für den Wirtschaftsstandort Schweiz von grosser Bedeutung.

Die Referate

Die Tagung wurde von Prof. Dr. Reinhard Riedl, Leiter des Kompetenzzentrums Public Management und E-Government, eröffnet. Er stellte dar, dass die öffentliche Verwaltung die Herausforderungen der Zukunft mit effektivem, effizientem und flexiblem E-Government sowie mit einer klaren strategischen Top-Down-Orientierung meistern kann. Das Ziel soll eine leichtgewichtige Verwaltung sein, welche – im Vergleich zu heute – mit geringerem Aufwand qualitativ und quantitativ besser arbeitet.

Anschliessend stellte Dr. Jean-Jeaques Didisheim, Bereichsleiter E-Government des Informatikstrategieorgans Bund, den aktuellen Stand der neuen nationalen E-Government-Strategie vor und fokussierte den Stellenwert von G2B in der Strategie. Das wichtigste Ziel der neuen E-Government-Strategie ist, dass die Wirtschaft in Zukunft den Verkehr mit den Behörden vollständig elektronisch abwickelt.

Als erfolgreiches Praxisbeispiel aus der Schweiz stellte Markus Tanner, Leiter des Ressorts Publikationen im Staatssekretariat für Wirtschaft, das elektronische Handelsamtsblatt SHAB-online vor. Mit der multimedialen E-Government-Plattform kann der Produktionsprozess des gedruckten Handelsamtsblatts effizienter gestaltet werden und bietet den Lesenden ein effizientes Informationsmedium

für den operativen Geschäftsverkehr. Die administrative, zeitliche und finanzielle Entlastung in der Verwaltung und der Privatwirtschaft führt zu jährlichen Einsparungen in zweistelliger Millionenhöhe.

Die Vertreterin der österreichischen und der Vertreter der deutschen Regierung öffneten anschliessend den Blick ins Ausland. Michael Schäfer vom Statistischen Bundesamt Deutschland präsentierte das preisgekrönte Projekt eSTATISTIK.core. Die automatische Erhebung von Daten aus ERP-Systemen entlastet die Unternehmen massiv bei der Erfüllung ihrer statistischen Meldepflicht und bringt den statistischen Ämtern durch die online-gestützte, medienbruchfreie Datenübermittlung beträchtliche Effizienzgewinne.

Schliesslich präsentierte Gerti Orthofer das umfassende elektronische Steuerportal Österreichs, FinanzOnline. Die aktuelle Capgemini-Studie stellt Österreich bezüglich E-Government-Entwicklung auf Rang 1 innerhalb der Europäischen Union. Am Beispiel von FinanzOnline wurden die massgeblichen Erfolgsfaktoren hierfür analysiert: ganzheitlicher Ansatz, Stakeholder-Integration und transorganisationale Prozesse. Die Darstellung des Systems und seiner aktuellen Leistungsdaten rundeten das Bild ab.

Die abschliessende Podiumsdiskussion mit den Referenten thematisierte primär die E-Government-Strategien der vertretenen Länder, den Stellenwert des E-Governments in der Politik sowie länderspezifische Merkmale, welche die Entwicklung von E-Government fördern respektive hindern können.

E-Gov Fokus 2007: E-Dokumentenmanagement

Der nächste E-Gov Fokus findet am 20. April 2007 zum Thema «E-Dokumentenmanagement in der öffentlichen Verwaltung» statt. Da bei der Umstellung von Dokumenten in Papierform zu elektronischen Dokumenten die Prozesse und die Zusammenarbeit zwischen Verwaltungseinheiten überdacht und digitalisiert werden müssen, wird elektronisches Dokumentenmanagement oft als Baustein für die E-Government-Entwicklung bezeichnet. E-Dokumentenmanagement bietet grosses Potenzial, die Prozesse entlang des Lebenszyklus der Dokumente effektiv, effizient und transparent zu gestalten.

Ziel der Veranstaltung ist es, konzeptionelle Grundlagen des elektronischen Dokumentenmanagements und Managementenerfahrungen bei dessen Einführung zu präsentieren sowie Projekte aus dem In- und Ausland bekannt zu machen. Weitere Informationen unter www.e-government.bfh.ch/EDM.

Veranstaltungskalender

1. Quartal	05.03.–09.03.2007	Telematiktage Bern 2007 , http://www.telematiktage.ch/
	15.03.–21.03.2007	CeBIT , Hannover, http://www.cebit.de/
2. Quartal	11.04.–13.04.2007	5th Eastern Europe eGov Days , Prag, www.ocg.at/egov/egovdays.html
	20.04.2007	E-Gov Fokus, E-Dokumentenmanagement in der öffentlichen Verwaltung , Bern, www.e-government.bfh.ch/EDM
	22.05.–25.05.2007	Orbit-iEX , Zürich, http://www.orbit-iex.ch/
3. Quartal	12.06.–14.06.2007	eGovernment Kongress , Leipzig, http://www.neue-verwaltung.de/
	31.08.2007	E-Gov Fokus , Bern, www.e-government.bfh.ch/events
	25.09.–26.09.2007	xdays , Interlaken, www.xdays.ch/

Bestell- und Kontaktformular

Informationen und Kontakt

- Setzen Sie sich mit mir in Verbindung zwecks Besprechung des **Leistungsangebotes**
- Setzen Sie sich mit mir in Verbindung zwecks Besprechung des **Partnerschaftskonzeptes**
- Setzen Sie mich auf die elektronische **Mailingliste** des Kompetenzzentrums Public Management und E-Government
- Nehmen Sie mich als **Abonnent** des monatlich erscheinenden **E-Gov Newsletter** auf (www.e-government.bfh.ch)
- Ich interessiere mich für ein **Abonnement der «eGov Präsenz»**, Fachzeitschrift für E-Government
- Ich interessiere mich für ein **Inserat in der «eGov Präsenz»**, Fachzeitschrift für E-Government
- Ich interessiere mich für den **E-Government-Trendbarometer**

Publikationen

- Brücher (Hrsg.): **Leitfaden rechtskonformes E-Government**, 2005, www.e-government.bfh.ch/leitfaden CHF 50.–
- Baumberger/Brücher/Meir: **Die Verwaltung im Informationszeitalter**, Marktanalyse (Arbeitsbericht), 2004 www.e-government.bfh.ch/marktanalyse CHF 50.–
- Baumberger/Burkhalter: **Vademecum E-Government** (Arbeitsbericht), 2004, www.e-government.bfh.ch/vademecum CHF 50.–
- Brücher: **Leitfaden Wissensmanagement – Von der Anforderungsanalyse bis zur Einführung** CHF 74.–
1. Auflage 2004, 217 Seiten, gebundene Ausgabe, Hardcover, ISBN 3-7281-2912-7
(Auslieferung durch Verlag vdf, E-Mail: verlag@vdf.ethz.ch)
- Spahni: **E-Government 2 – Perspektiven und Prognosen** CHF 58.–
1. Auflage 2002, 260 Seiten, zahlreiche Grafiken und Tabellen, kartoniert, ISBN 3-258-06533-0
(Auslieferung durch Verlag Paul Haupt, E-Mail: info@haupt.ch)
- Baumberger: **E-Democracy** (Arbeitsbericht), 2002 CHF 50.–
- Meir: **Geschäftsprozesse im E-Government** (Arbeitsbericht), 2002 CHF 50.–
- Spahni/Meir/Gygax/Fehlmann: **Web Services im E-Government** (Arbeitsbericht), 2002 CHF 50.–
- Gisler/Spahni: **E-Government – Eine Standortbestimmung** CHF 68.–
2., aktualisierte Auflage 2001, 329 Seiten, zahlreiche Abbildungen und Tabellen, gebunden, ISBN 3-258-06347-8
(Auslieferung durch Verlag Paul Haupt, E-Mail: info@haupt.ch)
- Gisler/Spahni: **Electronic Government – Ein Überblick** (Arbeitsbericht, Nachdruck), 2000 CHF 10.–

Name/Vorname:

Firma:

Adresse:

PLZ/Ort:

Telefon:

E-Mail:

Datum/Unterschrift:

Bestellungen per Post, Telefon, Fax oder E-Mail an:

Berner Fachhochschule

Kompetenzzentrum Public Management und E-Government
Morgartenstrasse 2a, Postfach 305, CH-3000 Bern 22
Telefon +41 31 848 34 30, Fax +41 31 848 34 31
e-government@bfh.ch, www.e-government.bfh.ch

«Die Volkswirtschaft», das Magazin des Staatssekretariats für Wirtschaft, bringt Sie 10 x jährlich auf den neusten wirtschaftspolitischen Wissensstand. Experten und Entscheidungsträger berichten, was in der Wirtschaftspolitik Sache ist. Dazu in jeder Ausgabe: wirtschaftspolitische Agenda, aktuelle Wirtschaftsdaten und 4 x jährlich als Beilage die Konjunkturtendenzen.



Randvoll klarem Sachverstand

Frisches Wissen schnuppern! «Die Volkswirtschaft!» 3 x für nur Fr. 30.– frei Haus!

- Ja, ich möchte vom Schnupper-Spezialangebot profitieren.
- Ich bestelle gleich ein Jahresabo: 10 x im Jahr für nur Fr. 149.– (Ausland Fr. 169.–, Studierende Fr. 69.–)

Name	Vorname	Firma
Strasse	PLZ/Ort	Telefon

Coupon senden an: Zollikofer AG, Fürstenlandstrasse 122, Postfach 2362, 9001 St.Gallen,
faxen an: 071 272 75 86, oder per E-Mail: dievolkswirtschaftabo@zollikofer.ch www.dievolkswirtschaft.ch

Studium

- Bachelor in Betriebsökonomie (Business Administration)
- Bachelor in Wirtschaftsinformatik

Weiterbildung

- Executive MBA Integrated Management
- Executive MBA Controlling & Consulting
- Executive MBA Human Resources Management
- Executive MBA Public Management
- Zertifikatslehrgänge mit Option Master of Advanced Studies
- Weiterbildungskurse

Forschung und Dienstleistungen

- Anwendungsorientierte Forschungsprojekte mit Praxispartnern
- Beratung
- Konzepte
- Evaluationen

Kompetenzzentrum Public Management und E-Government

Kompetenzzentrum Unternehmensführung

Kompetenzzentrum Finance, Accounting und Tax

Berner Fachhochschule

Kompetenzzentrum Public Management und E-Government
Morgartenstrasse 2a Postfach 305 CH-3000 Bern 22
Telefon +41 31 848 34 30
E-Mail e-government@bfh.ch
www.e-government.bfh.ch

«eGov Präsenz»

Fachzeitschrift des Kompetenzzentrums Public Management und E-Government an der Berner Fachhochschule

7. Jahrgang
erscheint halbjährlich in einer Auflage von 2200 Exemplaren
ISSN 1424-9715 (gedruckte Ausgabe)
ISSN 1424-9723 (elektronische Ausgabe)

Herausgeber: Prof. Dr. Reinhard Riedl **Chefredakteur:** Raphael Scherrer **Redaktion:** Sami Hamida, Michel Wyss
Layout: Studio Longatti **Druck:** Rub Graf-Lehmann AG

