



WISSENS-UPDATE

Smart Government: Wenn Bürger als Kunden im Zentrum stehen

Die Einführung von «Smart Government»-Angeboten würde Kosten sparen und die Interaktion der Bürger mit dem Staat vereinfachen. Noch zögern Schweizer Verwaltungen, solche Services anzubieten. Zentrales Thema bei der Umsetzung ist der Datenschutz und die IT-Infrastruktur.

Eigentlich müsste die Schweiz eine Hochburg des elektronischen Austauschs zwischen Bürgern und Verwaltung sein. Die Infrastruktur, die Nutzung des Internets und die Fähigkeiten der Bevölkerung im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie bescheren uns Rang 3 im letzten «ICT Development Index» der Vereinten Nationen. Damit liegt die Schweiz noch vor digitalen Pionieren wie Estland, Dänemark oder den Niederlanden.

Mit der Nutzung dieser ausgezeichneten Ausgangslage für E-Government-Lösungen hapert es allerdings: Wenn es um den digitalen Einbezug der Bürger in politische und administrative Prozesse geht, ist die Schweiz abgeschlagen auf Platz 41 zu finden – hinter Indien, Mexiko und Südafrika. Der Think-Tank Avenir Suisse schreibt in seiner E-Government-Studie dazu, dass diese Zahlen mit Vorsicht zu geniessen seien, denn internationale Erhebungen bildeten die föderalistische Struktur der Schweiz nur ungenügend ab und übersähen digitale Interaktionen mit Kantonen oder Gemeinden oft.

Bereits einen digitalen Schritt weiter ist etwa Frankreich: Dort nutzen Ämter KI-gestützte Datenanalysen, um Arbeitssuchende bei der Jobvermittlung besser zu unterstützen. Und Bürger in Dänemark können zum Beispiel vorausgefüllte Formulare auf einem Online-Portal für Verwaltungsdienstleistungen verwenden – durch Schnittstellen verschiedener Behörden sind viele Daten bereits hinterlegt. Und die Stadt Los Angeles verbessert die Verkehrssicherheit von Schülern durch die gezielte Auswertung von Verkehrsdaten.

Die smarte Verwaltung stellt Bürger ins Zentrum

Das alles sind Massnahmen eines sogenannten «Smart Governments». Es unterscheidet sich vom E-Government, insofern als es nicht nur darum geht, analoge Verwaltungsprozesse durch digitale zu ersetzen, wie zum Beispiel eine Website für Onlinedienste anzubieten oder die Steuererklärung elektronisch auszufüllen. «Smart Government» geht weiter. Denn im Zentrum stehen nicht Prozesse und Zuständigkeiten, sondern Daten über das Verhalten und die Präferenzen der Einwohner. Diese werden gesammelt, verknüpft, analysiert und für neue Leistungen verwendet. Der Fokus ist dabei auf den Nutzen für die Bürger gerichtet: Sie werden stärker als Kunden wahrgenommen, deren Bedürfnisse der Staat erfüllen möchte. Es geht darum, die Kommunikation und die Interaktion von Behörden und Bürgern unter Einbezug von Technologieeinsatz zu erleichtern und zu optimieren. Dabei sollen die Reaktionsgeschwindigkeit verbessert sowie die Flexibilität für den Bürger und die gegenseitige Effizienz vergrössert werden. Dies unter dem Gesichtspunkt einer transparenten Beziehung.

Im «Smart Government» entwickeln die Verantwortlichen zudem präventive Massnahmen, die auf Daten und Erkenntnissen aus den Verhaltenswissenschaften basieren. Die Kombination dieses Daten- und Verhaltens-Knowhows erlaubt es schliesslich, Geschäftsmodelle zu entwickeln, die einen Service Public auf neuartige Weise herstellen. Ein Beispiel: Den russischen Behörden ist es mit solchen Massnahmen gelungen, den öffentlichen Verkehr in Moskau zu verbessern – ohne die Infrastruktur massiv auszubauen. Dafür nutzten sie App-basierte Bürgerumfragen und datengetriebene Verkehrsoptimierung.

Chatbot beim Kanton St. Gallen

Immer mehr öffentliche Institutionen werden smarter, auch in der Schweiz. So hat etwa die Sozialversicherungsanstalt St. Gallen einen Chatbot auf ihrer Webseite integriert, der Nutzern Auskunft gibt zur individuellen Prämienverbilligung. Diese Entwicklung ist notwendig, weil die Generation der Digital Natives nicht mehr bereit ist, Behördengänge offline erledigen zu müssen. Verwaltungsgeschäfte werden so kundenfreundlicher, partizipativer, transparenter und sicherer.

Solche effiziente Kundenerlebnisse reduzieren zudem die Kosten. Laut einer Studie des Beratungsunternehmens McKinsey & Company von 2018 könnten Bürger und Behörden mit einem «Smart Government» den Zeitaufwand für einzelne Verwaltungsdienstleistungen um bis zu 60 Prozent reduzieren – und Unternehmen jährlich bis zu einer Milliarde Euro sparen.

Schweiz hinkt hinterher

Die Schweiz hat hier noch Nachholbedarf. Die Transformation der Verwaltung wird Zeit benötigen – auch weil die Veränderung in bestehenden Strukturen und mehrheitlich gut funktionierenden Prozessen stattfindet. Ausserdem sind die Schweizer Verwaltungen mit dem Einsatz digitaler Technologie für die Interaktion mit ihren Bürgern noch sehr zurückhaltend. Eine 2019 erschienene Studie des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) zeigt: Um vorwärtszumachen, mangelt es aus Sicht der Behörden vor allem an Personal und rechtlichen Grundlagen. Die befragten Bürger wiederum wünschen sich einen Ausbau der Online-Dienstleistungen. Gleichzeitig gaben viele aber an, fehlendes Vertrauen in den Datenschutz erschwere ihnen die Nutzung.

Gerade bei der Umsetzung von smarten Behördenlösungen sei es wichtig, die Gleichbehandlung aller Einwohnerinnen und Einwohner, die demokratische Legitimation sowie die föderalistische Struktur in Betracht zu ziehen, schreibt die Universität St. Gallen in einer Publikation zum Thema. Neben dem Datenschutz ist eine der Herausforderungen die Barrierefreiheit von E-Government-Anwendungen: Auch Menschen mit Handicaps wie Sehschwäche müssen die Angebote nutzen können.

Einheitliche Schnittstellen und gemeinsame Standards zwischen den Gemeinden

Die föderalistische Struktur der Schweiz bedeutet heute auch, dass die Interoperabilität der unterschiedlichen Systeme nicht immer gewährleistet ist. Der Think-Tank Avenir Suisse schreibt: «Zwingend sollte man sich auf gemeinsame Schnittstellen und Standards einigen, damit Informationen zwischen den Verwaltungseinheiten frei fließen können.» Der Vorteil liege aber darin, dass keine Einheitslösung geschaffen werden muss – im Gegenteil: «Die einzelnen Gebietskörperschaften agieren als Versuchslabore für die besten Ideen.»

Wichtig seien dabei aber gemeinsame Standards, Schnittstellen und der Austausch von Informationen. Erst diese ermöglichen das effiziente Funktionieren von «Smart Government»-Lösungen. Ein erster Schritt in die richtige Richtung wäre die Einführung einer standardisierten elektronischen Identität, der sogenannten E-ID, die den digitalen Austausch mit Behörden vereinfachen würde. Auf politischer Ebene tut sich diesbezüglich nun etwas.

Die Experten von McKinsey raten, den Wandel pragmatisch anzugehen. «Verschiedenste Anwendungen sollten einfach mal ausprobiert und gegebenenfalls auch wieder verworfen werden», empfehlen die Berater von McKinsey. Wichtig sei vor allem, sich immer an den Nutzerbedürfnissen zu orientieren – denn nur wenn die Bürgerinnen und Bürger einen Mehrwert feststellen, nutzen sie die Dienste auch.

Datensicherheit und eine sichere Technologie-Infrastruktur sind unerlässlich

Die politischen und medialen Debatten werden oft von Sicherheitsbedenken dominiert. Das Schlagwort «gläserner Bürger» schürt Ängste. Natürlich muss den Themen Datenschutz und Datensicherheit bei der «Smart Government»-Thematik höchste Priorität zugestanden werden. Eine sichere, Cyber-Angriff-resistente Technologie-Infrastruktur ist Grundvoraussetzung dafür. Entsprechende Massnahmen müssen aktiv kommuniziert werden, damit diesbezügliche Bedenken eine Nutzung nicht behindern. «Es braucht Transparenz und demokratische Kontrolle», schreibt Avenir Suisse. «Die Digitalisierung zu verweigern, ist jedoch sicher keine geeignete Strategie, um das Wohlergehen und den Wohlstand der Bürger in der Schweiz zu sichern».

Deshalb ist es wichtig, dass Behörden von Anfang an mit einem Partner zusammenarbeiten, der die Schweizerischen Sicherheitsbedürfnisse von Behörden und Bürger versteht und die entsprechende Sicherheits-Expertise in die Sicherheitskonzepte und -lösungen einbringen kann.

CyOne Security ist der vertrauensvolle Partner dafür

Eine sichere, moderne und effiziente Informations- und Kommunikationstechnologie bildet das Rückgrat von «Smart Government». Ebenfalls sind Informationssicherheit und Datenschutz Schlüsselfaktoren für ein smartes Government. Agil, skalierbar und mit einer gesicherten Verfügbarkeit tragen sie entscheidend zum nachhaltigen Erfolg und zur Zufriedenheit der Bürger bei.

Setzen Sie dafür auf die langjährige Erfahrung und die 360°-Sicherheitskompetenz der CyOne Security. Als rein schweizerisches Unternehmen bieten wir den kundenspezifischen Cyber-Risiken angepasste, umfassende Sicherheitskonzepte und -lösungen auf höchstem Niveau für Product Security, System Security sowie Operational Security an.

Beginnen Sie heute, Ihr «Smart Government» vor Cyber-Risiken zu schützen.

Machen Sie den ersten Schritt: Analysieren Sie gemeinsam mit unseren Experten Ihre aktuellen und zukünftigen Cyber-Sicherheitsbedürfnisse und entsprechende Sicherheitslösungen.

Kontaktieren Sie uns für ein kostenloses [Expertengespräch](#).