

Smart Government – E-Government über das Silodenken hinaus

Durch E-Government, also der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung, sollen Daten digital verfügbar gemacht werden. Jedoch verhindert oft ein weitverbreitetes Silodenken die Aggregation und erschwert den Zugriff auf diese Daten. Abhilfe schafft Smart Government durch die intelligente Vernetzung von Systemen, Daten und Objekten.

Smart Government soll das moderne Verwaltungshandeln durch Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) unterstützt darstellen. Es soll die Entscheide, die für die Bevölkerung und damit einhergehend mit grosser Verantwortung zu treffen sind, unterstützen.

Für eine Verwaltung stellt sich die Frage, wo sich Smart Government vom bereits populären E-Government abhebt und wie der Schritt vom «E» zum «Smart» aussieht.

Entscheide auf der Basis von Daten

Wichtige Entscheide sollten auf der Basis von Informationen gefällt werden, die wiederum auf Daten und Fakten basieren. Je besser die Datenbasis ist, desto mehr Qualität ist der daraus gewonnenen Information zuzurechnen, da sie umso differenzierter ist. Entsprechend besser fundiert sind die darauf basierenden Entscheidungen.

In einer übergreifenden Betrachtung der öffentlichen Verwaltung gibt es eine enorme Datenbasis, auf die jedoch für verschiedene Entscheide nicht oder nur lückenhaft zugegriffen werden kann. Dieser Umstand gründet in dem weitverbreiteten Silodenken, das eine Aggregation der eigentlich vorhandenen Daten und daraus zu gewinnenden Informationen verhindert.

Daten können jedoch nicht nur aufgrund des Silodenkens im digitalen Bereich nicht aggregiert werden, sondern die Ur-



Silvan Hegi, MSc Wirtschaftsinformatik, Berater bei Indema



Andreas Leonhard, MBA, Partner Geschäftsbereich Public bei Indema

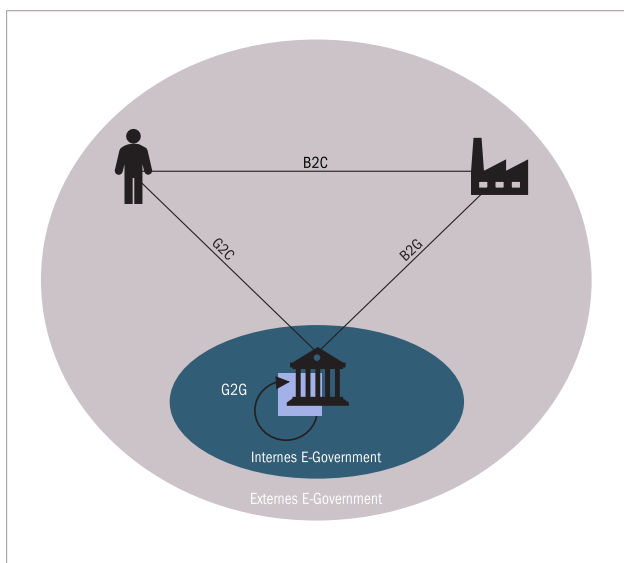
sache kann auch darin liegen, dass die benötigten Daten nicht digital verfügbar sind. Das bedeutet, dass sie beispielsweise auf einem physischen Formular abgelegt und für andere nicht zugänglich sind.

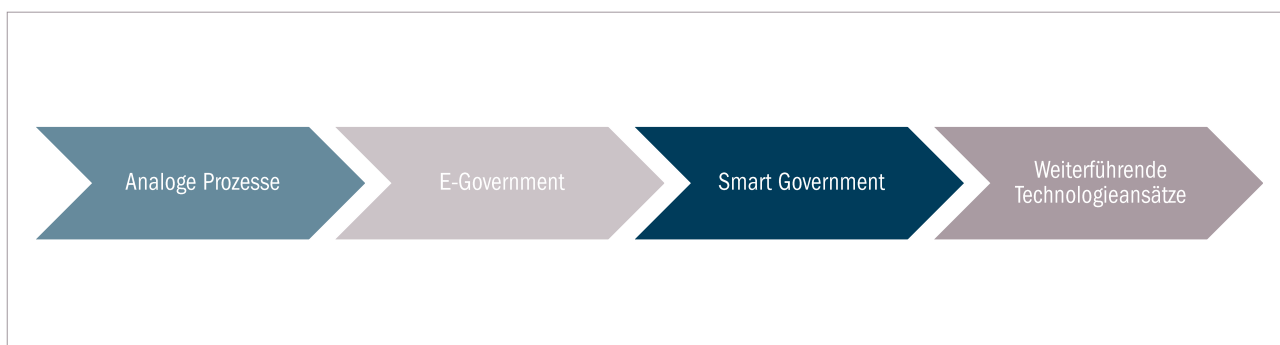
Die Entstehung von aggregierten Datensätzen

Die Problematik der nicht digital verfügbaren, sondern physisch gebundenen Daten wird mit E-Government, der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung, angegangen. Daten sollen dabei nicht mehr (nur) physisch, sondern in jedem Fall elektronisch zugänglich sein und verarbeitet werden können.

Daraus entstehen Datensätze, die teilweise voneinander getrennt in Datenbanken gesammelt werden. Weiter als E-Government geht Smart Government in dieser Hinsicht, indem es durch intelligente Vernetzungen von Systemen, Daten oder auch Objekten die erwähnten Datensilos aufbricht und Daten so aggregieren kann. Sicherlich sind derartige Verbindungen im Hinblick auf den Datenschutz herausfordernd. Sie bergen aber dennoch enormes Potenzial, auf Basis der Daten differenzierte Informationen für Entscheide zu gewinnen – etwa im Rahmen des internen E-Governments, das die elektronische Kommunikation innerhalb der Verwaltung (G2G) umfasst.

Die Anwendung von Smart Government sprengt aber nicht nur interne Barrieren im Sinne der Datenaggregation auf, sondern lässt auch Verbindungen zum externen E-Government zu. Das externe E-Government umfasst die elektronische Kommunikation zwischen Government (G) und Konsumenten (C) und zu Geschäftsorganisationen (B). Kurz gesagt, meint externes E-Government also G2B und G2C. Somit geht Smart Government über den Anspruch von digitalisierten Prozessen





hinaus und nimmt sich der Problematik des Silodenkens in der Verwaltung an. Der Fokus liegt auf der Arbeit mit Daten, um daraus Erkenntnisse für ein optimiertes Verwaltungshandeln ableiten zu können. Wichtige Ansätze sind deshalb das Sammeln, Auswerten und Verknüpfen von Daten, die über G2G, G2B und G2C aggregiert werden können.

Aktuelle Entwicklungen der Digitalisierung der Verwaltung

Mit der aktuellen Entwicklung der öffentlichen Verwaltung im Bereich des E-Governments bewegt sich die Verwaltung weg von (partiell) analogen und an physische Interaktionen gebundenen Prozessen und Daten. Durch den Einsatz von ICT zur Digitalisierung bereits bestehender Informations- und Kommunikationskanäle entwickeln sich neue Möglichkeiten der Interaktion im internen und externen E-Government. Vorteile lassen sich dabei beispielsweise bei der verringerten Fehleranfälligkeit in der Informationsübertragung bei einem Medienbruch nennen. Ausserdem wurde im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie nochmals verdeutlicht, wie bedeutend die Entwicklung ist, von der Gebundenheit an physische Kontakte mancher Verwaltungsdienstleistungen wegzukommen.

Geschäfte zwischen der Bevölkerung, der Wirtschaft und den Behörden können bereits durch E-Government elektronisch abgewickelt werden. So wird etwa mit der Einführung des «eUmzugs» oder der Möglichkeit, die Steuererklärung vollständig elektronisch auszufüllen, der Behördengang entscheidend vereinfacht und ein physischer Kontakt obsolet. Als Zeichen für die Bereitschaft und Notwendigkeit zur Entwicklung in Richtung E-Government kann auch die aufgrund der Covid-19-Pandemie erlassene Verordnung über die elektronische Signatur (VZertES) angesehen werden. Diese zeitlich begrenzte Verordnung könnte ein Anzeichen für weitere Digitalisierungsschritte von diversen Prozessen sein, denn sie gewährt Einblicke in die Möglichkeiten der Digitalisierung beziehungsweise die Vorteile von E-Government im weiteren Sinne.

Diese Entwicklung zeigt sich auch im Leitbild der E-Government-Strategie Schweiz (auf www.egovernment.ch einsehbar), die sich «Digital First», also die Wahl des elektronischen Verkehrs vor dem physischen, auf die Fahne schreibt. Aber auch die Kantone selbst führen ihre E-Government-Strategien und

erklären damit klar ihre Absichten, sich in Richtung E-Government zu entwickeln.

Der Schritt hin zu Smart Government

Weil E-Government als Basis für Smart Government angesehen werden kann, wird durch die Umsetzung der E-Government-Vorhaben zugleich die Basis für Smart Government gelegt. Die Voraussetzung für die Aggregation elektronischer Daten ist letztlich das Vorhandensein der zu aggregierenden Daten. So lassen E-Government-Vorhaben beispielsweise zu, dass Daten nicht mehr per Formular mit Unterschrift physisch eingereicht werden, sondern dass sie bereits elektronisch übermittelt werden (etwa über die Website der Verwaltung oder via Bürgerportale).

Um darauf aufbauend den Aspekt der Verknüpfung von Daten bei Smart Government zu verdeutlichen, kann das Szenario der auszufüllenden Steuererklärung neu skizziert werden. Anstelle des manuellen Übertragens der Bankauszüge in die elektronische Steuererklärung, werden die Bankdaten direkt an die Steuerverwaltung übermittelt und zugleich in die Steuererklärung integriert (B2G).

Der Weg einer Verwaltung zu Smart Government

Die Entwicklung hin zu Smart Government ist ein Prozess, der an verschiedensten Stellen zu Veränderungen führt. Wie eingangs erwähnt, handelt es sich bei Smart Government um ein Entwicklungskontinuum. Wird ein Teil der vorhandenen Daten und Systeme verknüpft, ist dies auch bereits «Smart Government», obwohl noch etliche weitere Datensilos bestehen können, auf die nicht zugegriffen werden kann.

Die Anwendung von Smart Government sprengt aber nicht nur interne Barrieren im Sinne der Datenaggregation auf, sondern lässt auch Verbindungen zum externen E-Government zu. Somit geht Smart Government über den Anspruch von digitalisierten Prozessen hinaus und nimmt sich der Problematik des Silodenkens in der Verwaltung an. Der Fokus liegt auf der Arbeit mit Daten, um daraus Erkenntnisse für ein optimiertes Verwaltungshandeln ableiten zu können. Wichtige Ansätze sind deshalb das Sammeln, Auswerten und Verknüpfen von Daten, die über G2G, G2B und G2C aggregiert werden können.



Den Beitrag
finden Sie auch
online
www.netzwoche.ch