

# Von E-Voting bis Behördenbot - Tagungsbericht vom Swiss E-Government Forum

**Autor** : Anne-Careen Stoltze

**Datum** : 5. März 2019



**Wie die Verwaltung digital wird, haben ReferentInnen am Swiss E-Government Forum in Bern gezeigt. So hilft in St. Gallen etwa ein Chatbot beim Umzug. Mehr solcher E-Services und auch E-Voting wünscht sich die Schweiz, zeigt die [Nationale E-Government-Studie](#), die E-Government-Schweiz-Geschäftsleiter Cedric Roy vorstellte.**

"Der Beamte ist ein Roboter" lautet der Titel des Referats, mit dem Labinot Demaj (im Titelbild) das Swiss E-Government Forum eröffnet. Er ist Mitbegründer der Beyerley AG Zürich und Associate Fellow Smart Government Lab an der Hochschule St. Gallen und hat im Auftrag der Stadtverwaltung St. Gallen einen digitalen Verwaltungsassistenten, den Chatbot "Gallus" entwickelt. "Gallus" hilft bei verschiedenen Behördengängen, wie etwa einem Umzug hilft. Der Verwaltungsassistent kann zudem verschiedene Probleme lösen auch Formulare ausfüllen. Für das Betreibungsregister haben beyerley und Abraxas den Bot entsprechend angepasst.

## Wenn der Beamte ein Bot ist

Aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger wandle sich die klassische Schalteransicht zum Smart Government. „Je smarter der Service wird, umso weniger sichtbar wird die Verwaltung für die Bevölkerung noch sein“, erläutert Demaj. Die Schalterbeamten von früher würden nach und nach durch Bots abgelöst.

Der Bot greift bei seinen Antworten nicht nur auf Backend-Daten zu sondern auf alle Daten, die im Netz und in der Umgebung verfügbar sind. Auch Echtzeitdaten werden genutzt. Technisch gesehen braucht der Assistent eine Infrastruktur (App o.ä.), Module, eine Plattform und Schnittstellen zu wichtigen Programmen. „Aber bis der Bot ein Beamter wird, ist es noch ein langer Weg“, sagt Demaj. Die Herausforderungen liegen vor allem bei den Protokollen – also an der Stelle, wo sich entscheidet, ob ein Mensch oder ein Bot die Aufgabe lösen sollte. Der Bot muss eines Tages erkennen, wann er ein Problem an den Menschen delegiert muss. Zudem brauche es Verbesserungen bei den Backend-Daten, mehr Sign-in-Möglichkeiten und Schnittstellen sowie bessere Kommunikationsfähigkeiten der Bots, so dass dieser auch auf ein „Tschüss“ adäquat reagieren kann und nicht antwortet „Ich habe Sie nicht verstanden.“

## **Zürich plant bürgerzentrierte Verwaltung**

Die nächste Referentin Dr. Kathrin Arioli, Staatsschreiberin der Staatskanzlei des des Kantons Zürich stellt die digitale Verwaltung von Zürich vor. Zu ihren strategischen Zielen zählen:

- Vereinfachung und Ausbau der digitalen Leistungen
- Verbesserungen der Rahmenbedingungen
- Nutzung von Behördendaten
- Förderungen der digitalen Informationen
- Etablierung des Kulturwandels
- und die Einrichtung des digitalen Arbeitsplatzes für die Mitarbeitenden.

Die Teilprojekte für die Realisierung setzen Arioli und ihr Team mit einem Impulsprogramm entsprechend den strategischen Zielen um. Einzelne Projekte haben Innovationscharakter andere bieten „quick wins“.

Besondere Bedeutung habe der Kulturwandel, betont Arioli: „Wir müssen weg vom Silodenken.“ Das Projekt [ZHweb2019](#) ist hierfür ein Schlüsselprojekt, bei dem Mitarbeitende aus allen Abteilungen mitwirken. Es entsteht die neue Webpräsenz, die sich über die Themen präsentiert und sich besonders eng an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger orientiert. Die Staatskanzlei ist vernetzt mit Partnerorganisationen in Wirtschaft, Wissenschaft, Politik, Bundesverwaltung, Zürcher Gemeinden u.a..

## **SchweizerInnen wollen E-Voting für alle**



Cedric Roy, Leiter E-Government Schweiz. Foto: Daniel Rihs / 13 Photo

Cédric Roy, Leiter der Geschäftsstelle E-Government Schweiz stellt die [Nationale E-Government-Studie 2019](#) vor. Herausgeberinnen sind [E-Government Schweiz](#) und das [Staatssekretariat für Wirtschaft Seco](#). Eingeflossen sind qualitative Interviews mit 19 Privatpersonen und eine repräsentative Erhebung bei Unternehmen und Verwaltungen.

Diese haben ergeben, dass der Behördenkontakt heute zwar überwiegend persönlich ist, der Kontakt über digitale Wege aber zunimmt. Die Hauptgründe dafür sind Zeitersparnis und Flexibilität. Am meisten genutzt wird demnach die elektronische Steuererklärung, es werden aber deutlich mehr digitale Behördenleistungen gewünscht. Auffallend ist jedoch, so Roy, dass im Tessin E-Services deutlich weniger genutzt werden als in der Deutschschweiz. Die Ergebnisse geben keinen Aufschluss über die Gründe. Roy vermutet, dass gesetzliche Grundlagen und finanzielle Ressourcen fehlten.

Auch zu einem politisch sehr heissen Eisen wurden Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltung befragt: E-Voting. Die Mehrheit der Bevölkerung möchte demnach elektronisch abstimmen. Fast 70% der Befragten wollen E-Voting in der Schweiz und etwa die Hälfte der Befragten würde dann sogar öfter wählen, wenn es elektronisch ginge. Nur 8% möchten E-Voting verbieten.

Zwei Drittel der Befragten nutzen jeden digitalen Behördendienst oder zumindest die Hälfte davon. 90 % haben die Dienste erfolgreich genutzt, trotzdem finden 23 % die Nutzung schwierig.

Bei den Unternehmen zeigt sich ein etwas anderes Bild, sagt Roy. 73 % der Unternehmen nutzen alle oder die Hälfte der digitalen Dienste und das zum grössten Teil ohne Probleme. Oft nutzen Unternehmen Telefon und Email, um mit den Behörden in Kontakt zu treten. Allerdings sind die digitalen Dienstleistungen für Unternehmen eher unbekannt wie etwa [easygov](#).

Die befragten Verwaltungen können bislang nur wenige digitale Dienste anbieten, 86% der Angestellten wissen jedoch, dass das Angebot ausgebaut werden muss. Als Grund für das noch kleine Angebot sehen die Befragten bei den fehlenden finanziellen und personellen Ressourcen sowie teilweise fehlenden rechtlichen Grundlagen.

In seinem Fazit empfiehlt Roy unter anderem „digital first“ entsprechend dem „digital by default“-Prinzip der Tallinn-Deklaration.

## In Österreich startet Digitales Amt



Dr. Gerhard Popp, Bundesministerium für Digitalisierung, Österreich. Foto: Daniel Rihs / 13 Photo

Wie sich das E-Government in Österreich entwickelt hat, schildert Dr. Gerhard Popp, Bundes-Chief Digital Officer des Bundesministeriums für Digitalisierung der Republik Österreich. Seit Januar 2018 gibt es ein eigenes Ministerium für die Digitalisierung.

„Wir müssen nicht E-Government machen sondern mobile Government“, betont Popp. Der Grund: immer weniger Leute haben einen PC daheim, aber fast alle haben ein Smartphone. Das ist für Popp einer der zentralen Punkte und seine Maxime heisst „mobile first“. Neu geschaffen wurde die Plattform [oesterreich.gv.at](https://www.oesterreich.gv.at) für die Verwaltungen von Bund, Ländern und Gemeinden. Bürgerinnen und Bürger finden auf ihr konkrete digitale Amtswege zu Geburt,



Umzug, Reisepass, Wahlkarte und andere. Besonders daran sei: „die Dienstleistungen werden im gleichen Medium erbracht“ und nicht am Schluss doch auf Papier zugeschickt. Zudem sehen weitere Services angegliedert wie FinanzOnline und ein Steuerrechner. Die Plattform geht am 15. März online.

Weiter arbeitet Österreich am "[Digitalen Amt](#)" der Verwirklichung des Only-Once-Prinzips und der Konsolidierung der IT-Infrastruktur. Dazu gehören auch der Ausbau von „shared services“ beim Bund.

## Digitale Verwaltung braucht Durchhaltevermögen

„Stehen die Bürgerinnen und Bürger wirklich im Zentrum der Politik?“ – mit dieser Frage beschäftigt sich Anja Wyden Guelpa, Direktorin des [civicLab](#). „Die digitale Verwaltung entwickelt sich schon weiter, aber es braucht sehr viel Energie, Geduld und Durchhaltevermögen“, resümiert sie. Leider seien die Verwaltungen zu vorsichtig und wollten nicht scheitern. Deshalb kämen einige digitale Projekte nicht voran. Letztlich braucht es einen Kulturwandel. Aus ihrer Sicht sollten diese Punkte umgesetzt werden, um die digitale Verwaltung zu beschleunigen:

- In der Politik müsse der Mensch im Zentrum stehen. Klingt banal, aber so Wyden Guelpa: Nur wer ein Regierungsprogramm so schreibt, dass es auch Lernende verstehen, habe seine Aufgabe richtig gemacht.
- Es braucht mehr Versuchslabore, in denen PolitikerInnen mit BürgerInnen, HackerInnen und Forschenden diskutierten und Ideen entwickeln - "eine Community aufbauen". Dies sei in der Privatwirtschaft gang und gäbe.
- PolitikerInnen sollten talentierte Mitarbeitende engagieren, fördern und ihnen Verantwortung übertragen. Dies vermittele den eigentlichen Sinn für politisches Handeln.
- Um eine mutige und innovative Kultur zu fördern, sollten die Führungspersönlichkeiten ihren Mitarbeitenden einen Safe Space geben, in dem sie Risiken eingehen dürften und wüssten, dass die Führung hinter ihnen stehe.

---

Das Swiss E-Government Forum ist Teil der [Infosocietydays](#), zu denen auch das [Swiss E-Health Forum](#) gehört, das am 7. und 8. März stattfindet.

Wir haben am 5. März im Liveblog vom ersten Tag des [Swiss E-Government Forums](#) berichtet, diesen finden Sie hier unten.

Alle Refereate finden Sie [hier](#).