

Regierungsratsbeschluss

vom 9. September 2003

Nr. 2003/1671

Projekt Guichet virtuel: Aktueller Stand und weiteres Vorgehen

1. Ausgangslage

1.1 www.ch.ch

Das Informationsportal von Guichet virtuel (www.ch.ch) ist seit dem 10. Februar 2003 für die Öffentlichkeit zugänglich.

Der Kanton Solothurn hat den Aufbau des Informationsportals www.ch.ch bisher aktiv unterstützt. Mit Briefen, Mailings, aber auch mit Informationsveranstaltungen und persönlichen Kontakten wurden namentlich die verantwortlichen Personen in den Gemeinden über das Projekt Guichet virtuel informiert, und es wurde versucht, sie für die Verlinkung ihrer Websites mit www.ch.ch zu motivieren. Ende Juli 2003 waren die kantonalen Dienststellen ganz und 90 Prozent der Gemeinden mit dem Guichet virtuel vernetzt.

Mit Hilfe von Web Services soll nun die „digitale Verwaltung“ verwirklicht werden: Diese Hilfs-Systeme werden immer dann automatisch via Internet aktiviert, wenn es für den spezifischen Teil eines Geschäftsprozesses notwendig ist. Konkret werden drei Web Services (Transaktions-Assistenten) miteinander gekoppelt:

- ein Identifikations-System (Identifikation der Kundschaft),
- ein Payment-System (elektronischer Zahlungsverkehr) und
- ein Tracking-System (Erkennung und Registrierung der Fortschritte in der Bearbeitung einer Anfrage).

1.2 Erfahrungen

Schwachpunkte während der Projektentwicklung waren die eher schwerfällige Projektorganisation sowie die etwas konfuse Projektplanung. Die vorgenommenen Ziele konnten entweder nicht zeit- oder nicht sachgerecht umgesetzt werden.

Weiter erwies sich die Koordination einiger E-Government-Projekte innerhalb der Bundesverwaltung als Problem.

Die Kantone stehen vor der Entscheidung, ob und wie sie die geplanten Transaktions-Assistenten nutzen und den Guichet virtuel im Endausbau mitfinanzieren wollen. Dazu war vorerst einmal eine Umfrage bei den Gemeinden des Kantons nötig.

2. Umfrage bei den Gemeinden

Mit einer Umfrage bei den solothurnischen Einwohnergemeinden (113 via Internet, 13 schriftlich) wurde eruiert, ob www.ch.ch als Informationsportal der Öffentlichkeit bekannt ist, ob es von der Bevölkerung genutzt wird und welche Rückmeldungen die Gemeinden erhalten haben. Die Umfrage sollte ebenfalls darüber Auskunft geben, ob und wie sich die Kundenkontakte seit der Öffnung von www.ch.ch geändert haben¹⁾ .

Die Frage nach dem Interesse an den verschiedenen Web Services wurde in dieser Umfrage bewusst nicht gestellt, da viele Gemeinden bereits mit der einfachen Nutzung von www.ch.ch überfordert sind. Erst in einer nachträglich durchgeführten Umfrage bei Gemeinden mit einem gewissen minimalen Standard wurde nach dem Bedarf an Web Services gefragt.

Von den angesprochenen Gemeinden haben 33 den Fragebogen retourniert. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 26 Prozent. Rückfragen bei Gemeinden, die den Fragebogen nicht retourniert hatten, bestätigten das mangelnde Interesse an www.ch.ch.

2.1 Bekanntheitsgrad

Viele der teilnehmenden Gemeinden gaben an, der Bekanntheitsgrad von www.ch.ch sei sehr minim. Ein grosser Teil der Umfrage-Teilnehmer gab an, von Seiten der Bevölkerung noch keine Rückmeldungen zu www.ch.ch erhalten zu haben. Offensichtlich hatte die Öffnung von www.ch.ch am 10. Februar 2003 keine Auswirkungen auf die Kundenkontakte.

2.2 Bedarf an Web Services

Die Entwicklung und Einführung von Web Services wird von den nachträglich befragten Gemeinden mehrheitlich befürwortet. Hier spielt eine wichtige Rolle, was die Web Services tatsächlich leisten und kosten werden. Einige Gemeinden vermeldeten aber auch keinen Bedarf an Web Services, andere wollten sich im jetzigen Zeitpunkt zur Bedarfsfrage nicht äussern. Diese Umfrage ist, dessen war man sich von Anfang an bewusst, nicht repräsentativ.

Augenfällig ist immerhin, dass in letzter Zeit verschiedene Gemeinden im Kanton Solothurn eine neue Homepage aufgeschaltet haben (einige sind momentan noch im Aufbau), mit zum Teil doch erstaunlichen E-Government-Dienstleistungen. Noch ist man aber mehrheitlich skeptisch, da diese Dienstleistungen nur spärlich benützt werden. Fazit: "Es braucht noch viel Zeit und Überzeugungsarbeit bis die Bürger und Bürgerinnen von diesem neuen Service Gebrauch machen".

¹⁾ Der Fragebogen kann unter www.so.ch/e-government eingesehen werden.

3. Schlussfolgerungen

3.1 www.ch.ch

Die Erkenntnisse aus der Umfrage und den persönlichen Gesprächen sind ernüchternd: das Projekt Guichet virtuel als reines Informationsportal ist zum jetzigen Zeitpunkt –trotz hoher Vernetzungsdichte– praktisch unbekannt; der Benutzungsgrad ist sehr gering. Auf die Kundenkontakte der Gemeinden hatte die Plattform www.ch.ch bisher keine Auswirkungen.

www.ch.ch ist in der momentanen Ausgestaltung wenig wirksam, der praktische Nutzen muss dem Bürger verstärkt kommuniziert und –vor allem– bewusst gemacht werden. Auch besteht noch verschiedentlich eine gewisse, nicht zu unterschätzende Skepsis dem Internet gegenüber.

3.2 Web Services

Die nachträglich gezielt befragten Gemeinden sind grundsätzlich an Web Services interessiert. Wichtig ist auch hier, im voraus genau zu wissen, was die Transaktionsassistenten leisten und was sie kosten werden. Verbindliche Aussagen zur Beanspruchung von Web Services sind erst möglich, wenn die Projektleitung des Guichet virtuel die notwendigen Informationen und die Ergebnisse der verschiedenen Praxistests geliefert hat.

Dennoch ist der Kanton an der Weiterentwicklung des Informationsportals Guichet virtuel in Richtung eines Transaktionsportals interessiert. Er ist bereit, diese Entwicklung aktiv zu unterstützen und –im Rahmen der bestehenden Vereinbarung vom 3. Oktober 2002 – mitzufinanzieren. Über die bei der Umsetzung zu befolgende Reihenfolge wird noch zu entscheiden sein. Insbesondere sollte so rasch als möglich die Tauglichkeit und der praktische Nutzen der verschiedenen Systeme offengelegt werden.

Weiter ist zu betonen, dass Web Services nur dann benutzt werden, wenn die Gemeinden davon im Sinne eines ergänzenden Internet-Angebots Gebrauch machen können. Eine gesamtschweizerische Informatikkoordination darf und kann nicht Ziel des Projekts Guichet virtuel sein. Die öffentlichen Verwaltungen haben ihre Geschäftsverwaltungen und andere Instrumente, die für die Geschäftsführung und den Bürgerservice wichtig sind, zu einem guten Teil selber entwickelt. Gründe des Investitionsschutzes sowie unterschiedliche Bedürfnisse sprechen gegen die Möglichkeit, im grossen Stil über Web Services kantonale oder kommunale Lösungen im Bereich Geschäftsverwaltung abzulösen.

3.3 Verbesserte Projektorganisation und Koordination der E-Government-Projekte

Es liegt in erster Linie am Bund, die strategische Ausrichtung des Projekts Guichet virtuel festzulegen (Informationsportal oder Transaktionsportal). Die Projektorganisation wird dieser strategischen Ausrichtung folgen müssen. Die volle Projektverantwortung bleibt wie bisher beim Bund. Evtl. wäre es möglich, die Kooperation und die Kommunikation mit den Kantonen und Gemeinden auf eine neue Basis zu stellen.

Eine Verbesserung der heutigen Projektorganisation von Guichet virtuel sowie eine Zusammenarbeit der verschiedenen E-Government-Projekte zwischen Bund und Kantonen sind dringend erforderlich. Nur wenn Kantone und Gemeinden über die verschiedenen E-Government-Projekte des Bundes umfassend informiert sind, ist eine erfolgsversprechende Zusammenarbeit möglich, so wie es bspw. mit vote électronique in den Kantonen Zürich, Neuenburg und Genf der Fall ist.

4. Beschluss

- 4.1 Es wird festgestellt, dass das Informationsportal www.ch.ch im Kanton Solothurn noch kaum bekannt und der Benutzungsgrad entsprechend minim ist. Auf die Kundenkontakte der Gemeinden und kantonalen Dienststellen hatte die Informationsplattform bisher keine nennenswerten Auswirkungen.

- 4.2 Ein grundsätzliches Interesse an Web Services ist vorhanden. Noch ist aber grosse Überzeugungsarbeit zu leisten. Insbesondere wird kaum jemand über die Einführung entscheiden ohne vorherige Kenntnis der Leistungsfähigkeit und der entstehenden Kosten. Über die Reihenfolge der Einführung der verschiedenen Web Services kann noch nicht entschieden werden.
- 4.3 Die Projektleitung des Guichet virtuel wird ersucht, die notwendigen Informationen und die Ergebnisse der Praxistests zu den geplanten Web Services raschmöglichst zu beschaffen.
- 4.4 Die heutige Projektorganisation ist zu schwerfällig, die verschiedenen E-Government-Projekte im Bund sowie zwischen Bund und Kantonen sind besser zu koordinieren.
- 4.5 Der Kanton ist bereit, weiterhin aktiv an der Entwicklung des E-Government mitzuwirken und diese –im Rahmen der geltenden Vereinbarung vom 3. Oktober 2002 – finanziell mitzutragen.



Dr. Konrad Schwaller
Staatsschreiber

Verteiler

Regierungsrat

Staatskanzlei (8) Sch, Stu, Ast, Bre, Cah, sca

Departemente

Amt für Informatik und Organisation (5)

Amt für Informatik und Organisation (zur Aufschaltung unter www.so.ch/e-government)

Präsidien der Einwohnergemeinden

Kanzleien der Einwohnergemeinden

Verband Solothurner Einwohnergemeinden, Ulrich Bucher, Postfach 123, 4528 Zuchwil

Schweizerische Bundeskanzlei, Bundeshaus West, 3003 Bern

Schweizerische Staatsschreiberkonferenz, Dr. Claudio Riesen, Präsident, Standeskanzlei Graubünden,
Regierungsgebäude/Reichsgasse 35, 7001 Chur (30)

Medien (lie)