



# Das Umdenken ist die Knacknuss

Wie erreicht die öffentliche Hand ihre Kundschaft digital? Und wie kann die Vernetzung der föderalen Ebenen im E-Government verstärkt werden? An einer Abendveranstaltung des Vereins «eCH» waren sich die Experten einig: Der Kunde muss noch mehr ins Zentrum rücken. Von Eveline Rutz\*

So im Fokus wie in diesem Kino möchte der Bürger auch bei der Interaktion mit der Gemeinde stehen.

Bild: Angel Origi/Unsplash

Wer seinen Wohnort wechselt, hatte bisher einen Behördenmarathon vor sich. Man musste sich nicht nur bei den entsprechenden Gemeinden an- und abmelden, sondern seine neue Adresse auch dem Strassenverkehrsamt und je nachdem der AHV-/IV-Ausgleichskasse sowie dem Sektionschef mitteilen.

In der Schweiz werden pro Jahr rund 550 000 Umzüge erfasst. «Unser Ziel ist

es, dass man nur noch eine Meldung machen muss und dann alle involvierten Behörden auf die neuen Daten aufmerksam gemacht werden», sagte Daniel Arber, Geschäftsführer «eOperations Schweiz», kürzlich an einer Abendveranstaltung des Vereins «eCH» zum Thema «Digitale Transformation und Vernetzung zwischen den föderalen Ebenen in der Schweiz». Ein einzelner Behördenkontakt soll demnach einen Prozess aus-

lösen – und somit der Bürger entlastet werden. «Once Only» heisst das Prinzip, welches die öffentliche Hand, aber auch private Unternehmen mit ihren elektronischen Leistungen anstreben (siehe auch «Meine Daten? Habt ihr doch schon», *Kommunalmagazin* 4/2018).

## Gemeinden als Frontoffice

Die Organisation «eOperations Schweiz», die von Kantonen und Städten getragen

wird und seit diesem Juni operativ tätig ist, hat in Sachen E-Government bereits ein erstes Projekt realisiert. Sie hat das Portal «eUmzugCH» ins Leben gerufen, auf dem man einen Wohnortwechsel bequem online melden kann – quasi die Vorstufe zu «Once Only». Noch sind nicht alle Gemeinden involviert, bis Ende 2019 soll der Dienst allerdings schweizweit zur Verfügung stehen.

Ein Drittel aller elektronisch gemeldeten Umzüge würden heute bereits übers Handy mitgeteilt, sagt Daniel Arber. Derartige Angebote gemeinsam aufzugleisen, ermögliche es, von Erfahrungen anderer zu profitieren, sich auf einander abzustimmen und letztlich Kosten zu sparen. Gerade bei Gemeindeverwaltungen sieht Arber grosses Potenzial für IT-Kooperationen. Sie seien nahe bei der Bevölkerung und könnten noch stärker zu Anlaufstellen werden. «Sie könnten als Frontoffice wirken, hinter den Kulissen aber von anderen Stellen entlastet werden.»

## Erfahrungen der User messen

Die Sicht des Kunden müsse bei allen Entwicklungen im Zentrum stehen, sagt Pablo Mandelz, Leiter Digitale Transformation im öffentlichen Sektor bei der Deloitte Consulting AG. Wer hinter einem Service stehe, interessiere den Kunden in der Regel nicht. «Er will eine durchgängige und personalisierte Erfahrung. Dies erfordert eine stärkere Vernetzung der föderalen Ebenen.» Die Kundenerfahrung sei ganzheitlich zu betrachten und zu berücksichtigen, so Mandelz. Sie müsse von der Ideenphase bis zur Umsetzung eines Projekts immer wieder evaluiert werden. Nur durch Empathie und Verständnis lasse sich jemand zu einem neuen Verhalten bewegen.

Der Referent zeigte am Beispiel von Smart-City-Initiativen auf, dass die Vernetzung verschiedener Verkehrsmittel allein nicht unbedingt zum Erfolg führen muss. Befindet sich eine Verleihstation für E-Bikes etwa in einer düsteren Seitengasse, wird sie nur ungern frequentiert. «Der potenzielle Kunde reagiert auch aus emotionalen Beweggründen.»

## Passagiere prüfen Testversion

Die Digital-Verantwortlichen der SBB setzten vor drei Jahren, als sie die neue

Fahrplan- und Ticket-App «SBB Mobile» entwickelten, bewusst auf die Hilfe ihrer Kundschaft. Um das neue Instrument möglichst kundenfreundlich auszugestalten, veröffentlichten sie erst eine Testversion. Verbesserungsvorschläge liessen sie dann ins Endprodukt einfließen. Die Zahl derjenigen Passagiere, die ihr Billett online einkaufen, ist seit der Lancierung der neuen App gestiegen. Die sogenannte Digitalquote dürfte bis Ende Jahr auf rund 40 Prozent steigen.

«Verhaltensänderungen brauchen Zeit», sagt Christof Zogg, Director Digital Business bei den SBB. Die Bundesbahnen zählten fünf Millionen Kunden, davon drei Millionen «Stammkunden» mit GA oder Halbtax. Manche hätten noch einen langen Weg vor sich, bis sie digital unterwegs seien. Um den Prozess zu beschleunigen, führen die SBB unter anderem Kurse für Pensionierte durch. Laut aktuellen Zahlen werden 84,8 Prozent aller SBB-Fahrkarten in Selbstbedienung gelöst. Befragungen zeigen, dass sich die Kunden damit wohl fühlen. «Sie sind mit jenem Weg am glücklichsten, der für uns der günstigste ist», so Zogg.

## Hürden da und dort

«Wie holen wir die Leute ab?», wollte ein Zuhörer in der abschliessenden Diskussion wissen. «Das Technische ist noch das Einfachste, das Umdenken ist die Knacknuss.» Man müsse möglichst aus der Sicht der Betroffenen kommunizieren und mit einfachen Visualisierungen arbeiten, antwortete Pablo Mandelz von Deloitte. Es empfehle sich nicht, einen Wechsel zu digitalen Lösungen zu erzwingen. «Wir müssen auch jene Kunden mitnehmen, die sich nicht so schnell bewegen.»

Es bestehe die Gefahr einer Zweiklassengesellschaft, meinte ein Anwesender und erwähnte beeinträchtigte Menschen sowie Migranten, die mit Online-Angeboten teilweise Mühe hätten. «Das ist absolut ein Thema», sagte Christof Zogg. Als staatsnaher Betrieb seien die SBB verpflichtet, an alle Kundensegmente zu denken. Ticketkäufe könne man daher weiterhin auch ohne Tablet und ohne Kreditkarte tätigen. Daniel Arber, Geschäftsführer von «eOperations Schweiz», zeigte sich über-

zeugt, dass die Digitalisierung für analoge Zeitgenossen ebenfalls von Nutzen ist. «Sie macht verwaltungsinterne Abläufe effektiver und schafft damit Freiräume, um Menschen zu integrieren.»

## Nicht schnell, aber gründlich

Ein weiteres Diskussionsthema war die Frage, ob die Schweiz in Sachen Digitalisierung schnell genug unterwegs ist. Finnland und Estland seien sicher besser aufgestellt, meinte Zogg von den SBB. «Wir sind vielleicht nicht schnell genug, aber wir machen es gründlich.» Innovative Köpfe könnten durchaus etwas bewegen, sagte er und erwähnte das «Check in, Check out»-System, bei dem der Kunde nachträglich für die tatsächlich genutzte Leistung bezahlt. Dieses ist von einem ehemaligen Mitarbeiter der Bundesbahnen entwickelt und dann unter anderem von den SBB aufgenommen worden. «Gesetze sind oft Hürden», gab Arber zu bedenken. Es brauche auf dieser Ebene Vereinheitlichungen. Der Bund und die Kantone müssten zudem Berührungspunkte überwinden und gewisse Daten zusammenlegen. Zentral seien darüber hinaus gemeinsame Standards: «Sie machen den Digitalisierungsprozess durchlässig.»

\* Eveline Rutz ist freie Journalistin. Der Text ist im Auftrag von «eCH» entstanden.

## Verein für E-Government-Standards

Der Verein «eCH» entwickelt Standards im Bereich E-Government – für eine effiziente digitale Zusammenarbeit zwischen Behörden, Unternehmen und Privaten. Er baut auf die Zusammenarbeit privater und öffentlicher Partner. Neben dem Bund, allen Kantonen und rund 40 Gemeinden sind über 100 Firmen sowie Fachhochschulen, Verbände und Einzelpersonen Mitglied von «eCH». Rund 20 Fachgruppen stellen sicher, dass die Standards mit hoher Qualität und frei von Einzelinteressen entwickelt und gepflegt werden. Bis heute hat das Gremium über 200 Standards festgelegt und jedes Jahr kommen rund 20 weitere hinzu. Diese sind allesamt kostenlos und frei verfügbar.

Weitere Informationen: [www.ech.ch](http://www.ech.ch)