

Kurztext: Smart Government

Kuno Schedler

Electronic Government kennen wir seit 20 Jahren. Heute diskutieren wir «Smart Government». Was ist eigentlich der Unterschied? Was bringt Smart Government für den öffentlichen Sektor in der Schweiz?

Vereinfacht gesagt, hat das E-Government versucht, analoge Verwaltungsprozesse durch digitale Prozesse zu ersetzen. Die Schnittstelle zur Bürgerin ist in der Regel die Website eines Gemeinwesens. Dank dieser Digitalisierung entsteht ein grosses Potenzial, Prozesse zu verschlanken, über Ämter und Gemeinwesen zu verknüpfen, 24 Stunden pro Tag verfügbar zu machen, der Bürgerin staatliche Leistungen nach Lebenslagen anzubieten, sprich: die Dienstleistungsqualität deutlich zu erhöhen. Das hat bisher in der Schweiz nur zum Teil funktioniert.

Smart Government denkt Verwaltung anders: Im Zentrum stehen Daten, nicht die bisherigen Prozesse und Zuständigkeiten. Daten werden gesammelt (z.B. mit IoT, Stimm-Erkennung, Bildanalysen), verbunden, analysiert und für neue Leistungen verwendet. Der Kreativität, was mit den Daten entwickelt werden kann, sind kaum Grenzen gesetzt. Funktionalitäten, d.h. die Stiftung von Nutzen, dominieren die Anwendungen. Warum muss beispielsweise ein übergewichtiges Kind regelmässig ins Kinderspital fahren, um mit der Ärztin über Verhaltensänderung zu sprechen? Diese Gespräche können ebenso gut mit einem Computerprogramm auf dem Handy des Kindes erfolgen – mit einem sogar höheren Wirkungsgrad, wie aktuelle Studien zeigen.

Für die öffentliche Verwaltung in der Schweiz bedeutet Smart Government, dass sie sich selbst, ihr eigenes Verhalten und vor allem das Verhalten ihrer «Kundinnen» aus einer ganz neuen Perspektive anschaut. Dagegen ist E-Government nachgerade konservativ. Vielleicht ist Smart Government aber auch eine Chance, das oft noch blockierte E-Government zu überwinden und in die tatsächliche Entwicklung in der Digitalisierung einzusteigen.

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=jLRUo8eB9zs>

Grafik-Vorlage bezüglich Inhalten

