



e government

schweiz · suisse · svizzera

Portfolio der priorisierten Vorhaben
Schlussbericht zur Evaluation nach qualitativen
Kriterien mit dem Modell «Utilitas» 2010



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



KONFERENZ DER KANTONSREGIERUNGEN
CONFÉRENCE DES GOUVERNEMENTS CANTONAUX
CONFERENZA DEI GOVERNI CANTONALI
CONFERENZA DA LAS REGENZAS CHANTUNALAS

Ausgangslage

Die Wirtschaftlichkeit und insbesondere den qualitativen Nutzen von E-Government Vorhaben genau zu beziffern, ist ein aufwendiges und schwieriges Unterfangen. Da dies in einem sehr dynamischen und oft noch nicht klar umrissenen Umfeld geschehen muss, finden vielfach nur subjektive Schätzungen Eingang in die offizielle Statistik. Die Datenbasis zur Ermittlung der monetären Wirtschaftlichkeit ist häufig ungenügend und zudem hat im strategischen Monitoring bisher ein praktisches Modell gefehlt, welches auch die qualitativen Nutzenaspekte der Vorhaben berücksichtigt und aufzeigt.



Aus diesem Grund hat der Steuerausschuss von E-Government Schweiz den Auftrag erteilt, ein homogenes Berechnungsmodell zu Wirtschaftlichkeit und qualitativem Nutzen von E-Government-Vorhaben zu finden, welches sich auf das gesamte Portfolio der priorisierten Vorhaben anwenden lässt. Mit diesem Ziel hat die Geschäftsstelle im Sommer 2009 einen Ideenwettbewerb durchgeführt.

Das ausgewählte Modell «Utilitas» (Beschreibung auf Seite 3) wurde angepasst, mittels eines Piloten überprüft und auf alle priorisierten Vorhaben angewendet.

Generell sollen die erhobenen Daten für E-Government Schweiz eine wichtige Ergänzung zum strategischen Controlling liefern. Das Portfolio der priorisierten Vorhaben wird nun neben den bisherigen Wirtschaftlichkeitsindikatoren auch auf den qualitativen Nutzen hin untersucht und das Cockpit mit diesem neuen Instrument erweitert. Gleichzeitig wird eine Vergleichbarkeit möglich und der aufgezeigte Nutzen kann belegt und kommuniziert werden. Diese Betrachtungen können zudem als zusätzliche Entscheidungsgrundlage für allfällige Priorisierungen verwendet werden. Die Diskussionen auf allen Umsetzungsebenen eines Vorhabens können durch das standardisierte Vorgehen bei der Erhebung und die Anerkennung des Instruments auf eine allgemein gültige Basis gestellt werden.

Ziele der Erhebung

Aufgrund der wenigen belegbaren Aussagen zur monetären Wirtschaftlichkeit, soll die Erhebung zum qualitativen Nutzen folgendes ermöglichen:

- Aussagen zum Nutzen trotz fehlenden finanziellen Angaben
- Gesamtbetrachtung des Portfolios aus Nutzensicht
- Instrument für strategische Ausrichtung / Priorisierung
- Aufzeigen der relevanten Schwerpunkte und deren Vergleich

Vorgehen / Methodik

Im August 2010 wurden alle federführenden Organisationen (ffO) gebeten, einen Fragebogen im Rahmen der ordentlichen Erhebung 2010/II auszufüllen. Im webbasierten Vorhabensportfolio wurde zu diesem Zweck für jedes Vorhaben ein Subprojekt eröffnet, dessen Indikatoren den Fragen im «Utilitas» Fragebogen entsprechen. Ein Anspruch der ffO aus der Pilotphase war die Möglichkeit, die Daten zur Nutzenerhebung jederzeit einsehen zu können. Mit der Umsetzung im Tool wurde diesem Wunsch entsprochen. Ausserdem hat dieses Vorgehen auch einen einfachen Export der Daten in Excel ermöglicht, wo mittels Formeln und Querbezügen die Daten über das ganze Portfolio relativ rasch und genau ausgewertet werden können. Der Fragebogen enthält 19 Fragen zum qualitativen Nutzen und drei zu den finanziellen Auswirkungen. Die einbezogenen Fragen sind auf Seite 4 beschrieben.

Fazit zur Erhebung und Ausblick

Durch die Erhebung mit dem Nutzenmodell «Utilitas» konnte dem Informationsbedürfnis betreffend des qualitativen Nutzens der Vorhaben im Portfolio ausreichend entsprochen werden. Die Erkenntnisse aus dem Bericht werden den federführenden Organisationen zur Verfügung gestellt und in die Faktenblätter zu den Vorhaben sowie als statische Werte in das strategische Monitoring übernommen.

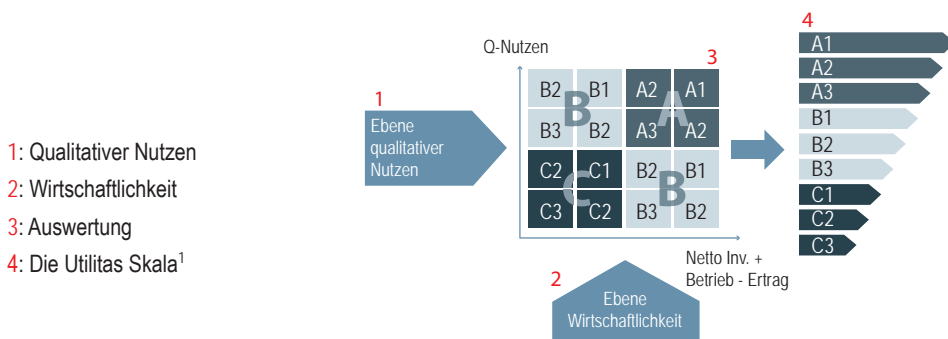
Weitere Erhebungen

Es ist geplant, dass die Daten zur qualitativen Bewertung der Vorhaben während der Umsetzung eines Vorhabens höchstens drei Mal erhoben, respektiv überprüft werden: einmal vor der Aufnahme in den Katalog, einmal während der Umsetzung und schliesslich im Rahmen des Abschlussprozesses. Im strategischen Controlling werden ab sofort die qualitativen Aspekte und deren Vergleich mit dem Umsetzungsstand regelmässig abgeglichen.

Die Daten aus dem strategischen Controlling sind in der Publikation «Facts & Figures» und auf der Webseite von E-Government Schweiz publiziert.

Das Modell «Utilitas»

Das Nutzenbewertungsmodell «Utilitas» basiert auf einem Fragekatalog, der von der jeweiligen ffO eines priorisierten Vorhabens beantwortet wird. Die Antworten sind unterschiedlich gewichtet. Dadurch kann bei der Auswertung der «Qualitative Nutzen» und die «Wirtschaftlichkeit» ermittelt und in eine Matrix übertragen werden. Die daraus resultierende Positionierung der einzelnen Vorhaben in der Matrix (A1-3, B1-3, C1-3) ermöglicht einerseits den direkten Vergleich der Vorhaben untereinander. Andererseits dienen die Werte der Positionierung als Nützlichkeits-Label zur schnell erfassbaren Visualisierung für Interessierte und als Kommunikationsinstrument für die ffO.



- 1: Qualitativer Nutzen
- 2: Wirtschaftlichkeit
- 3: Auswertung
- 4: Die Utilitas Skala¹

Nutzenbewertungsmodell «Utilitas»:

«Utilitas» Tool Kit
 Es ist geplant, das Modell im Laufe des Jahres 2011 als Werkzeug aufzubereiten, dass es als Hilfsmittel für alle Interessierten angeboten werden kann. Konkret werden Fragebogen und Auswertungsinstrumente in drei Sprachen übersetzt und als Paket zum Download angeboten.

¹Energieetikette: Europäische Deklaration des Energieverbrauchs und weiterer Eigenschaften eines Produktes für Elektrogeräte und Autos (www.bfe.admin.ch/energieetikette/index.html). Es wurden daraus Elemente der Darstellung übernommen.

Differenzierung des Nutzens

Um den Nutzen eines Vorhabens neben dem zugewiesenen Nützlichkeitslabel noch genauer zu differenzieren, wurden die Fragen zusätzlich nach fünf Schwerpunktthemen gruppiert. Bei jedem Vorhaben können somit Stärken und Schwächen genauer aufgezeigt werden:

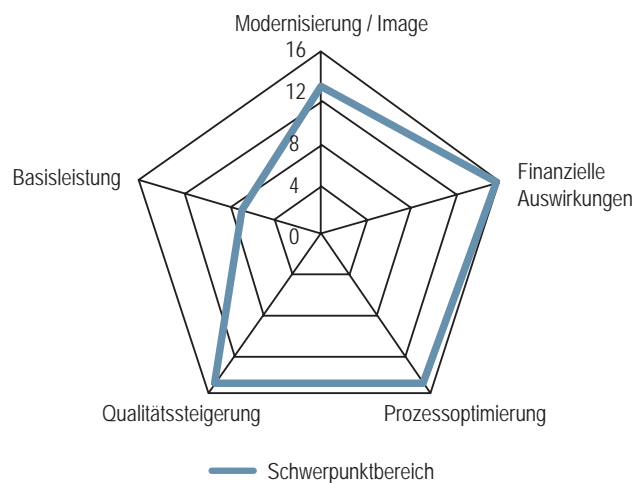
Schwerpunkt	Aussage	Einbezogene Fragen
Modernisierung / Image	Sichtbarer Beitrag zu Modernisierung und Steigerung des öffentlichen Image der Verwaltung.	<ul style="list-style-type: none"> • Steigerung Verfügbarkeit • Abbau Hürden • Verbesserung der Transparenz • Öffentliche Wirkung
Finanzwirksame Auswirkungen	Einsparungen und Erträge im Verhältnis zu den Investitions- und Betriebskosten (wo verfügbar).	<ul style="list-style-type: none"> • Erträge / Einsparungen 4 Jahre – (Investition + Betrieb 4 Jahre) = Positiv
Prozessoptimierung	Verbesserung / Beschleunigung der verwaltungsinternen und externen Abläufe und Arbeitsentlastung.	<ul style="list-style-type: none"> • Durchlaufzeit / Effizienz Transaktion; Durchlaufzeit Prozess • Reduktion Behördenkontakte • Medienbruchloser Durchlauf • Wiederverwendbarkeit der Daten
Qualitätssteigerung	Verbesserung der Resultate und Datenqualität, Steigerung der Verfügbarkeit und Benutzerfreundlichkeit.	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität der Daten • Senkung Fehlerquelle • Steigerung Kundenzufriedenheit • Steigerung Verfügbarkeit
Basisleistung	Erfüllung von gesetzlichen Vorgaben, Voraussetzung für andere Vorhaben, rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen.	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtssicherheit • Vorhaben welche profitieren • Beschreibung Vorhaben = Voraussetzung

Auswertung Schwerpunkte

Um die Schwerpunkte zu evaluieren, wurde ein Punktesystem angewendet, welches die Antworten zu den zugeordneten Fragen bewertet. Jeder Schwerpunkt hat eine maximale Ausprägung von 16 Punkten.

Als in einem Aspekt überdurchschnittlich nützlich gilt ein Vorhaben, wenn über zwölf Punkte im jeweiligen Schwerpunkt erreicht werden.

Grafisch kann der Schwerpunktnutzen bei den einzelnen Vorhaben mit einem Spinnendiagramm dargestellt werden, wie rechts ersichtlich:



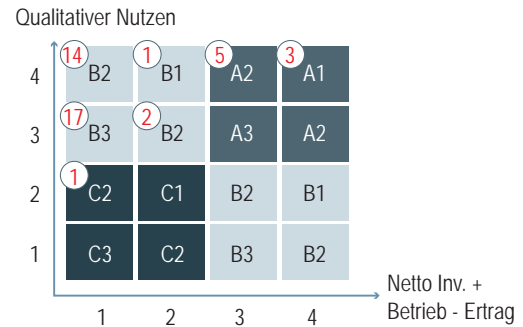
Resultate «Utilitas» 2010

«Utilitas» Label

Gesamtübersicht aller priorisierten Vorhaben

Insgesamt bestätigt die Gesamtübersicht die Vermutung, dass sich die meisten Vorhaben im Bereich B oben links befinden. Auf der vertikalen Achse ganz links stehen diejenigen Vorhaben, welche keine Wirtschaftlichkeit beziffern und sich nur aufgrund qualitativer Kriterien positionieren können. Diejenigen, welche auf der horizontalen Achse etwas weiter rechts, aber vor der Mitte stehen, weisen eine negative Wirtschaftlichkeit auf, diejenigen rechts der Mitte eine positive.

Priorisierte Vorhaben nach Label:



A1	A1.02; B1.11, B2.06
A2	A1.01; A1.18; A2.02; A2.03; B1.07
A3	
B1	B2.04
B2	A1.06; A1.14; A1.16; A1.19; A2.01; A1.07; A2.04; B1.03; B1.04; B1.05; B1.08; B1.09; B2.05; B2.06; B2.07
B3	A1.03; A1.12; A1.13; A1.17; A2.05; A2.06; A2.08; A2.10; B1.02; B1.06; B1.10; B1.12; B2.02; B2.08; B2.09; B2.10; B2.11
C1	B2.01
C2	Keine
C3	Keine
Nicht bewertet	A1.15; B1.01

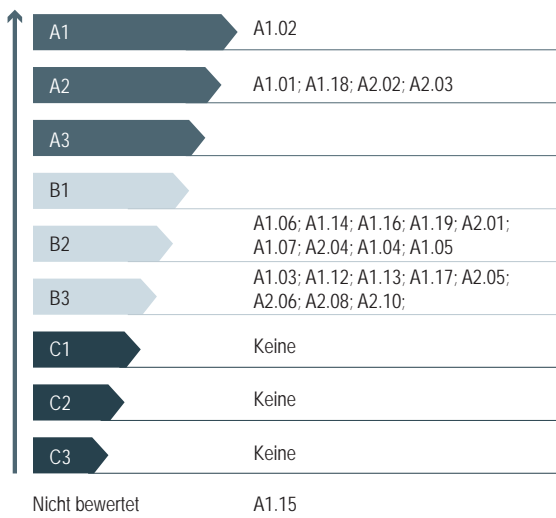
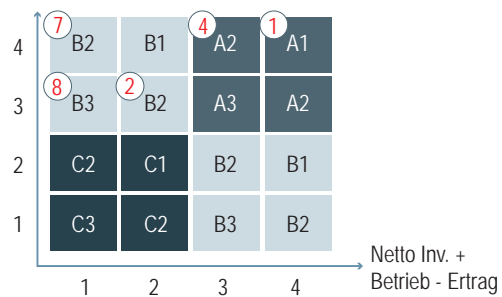
Priorisierte Leistungen (A)

Das Portfolio der Leistungs-Vorhaben bewegt sich mehrheitlich im Bereich B auf der Seite Qualität. Die meisten Vorhaben können ihre monetäre Wirtschaftlichkeit nicht oder nur sehr ungenau einschätzen, jedoch geht man bei fast allen Leistungen vor allem von hohen Einsparpotentialen aus.

Priorisierte Leistungen nach Label:



Qualitativer Nutzen



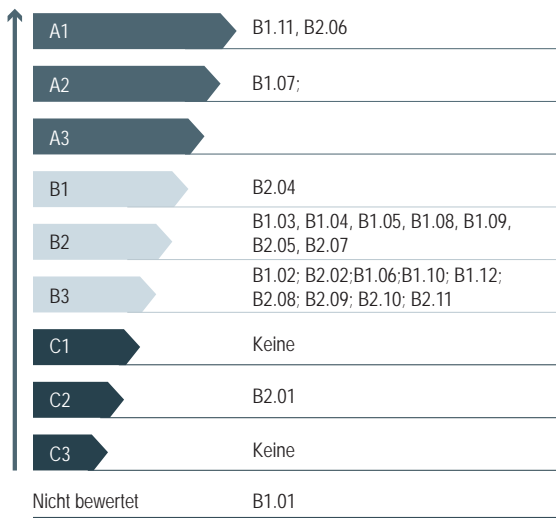
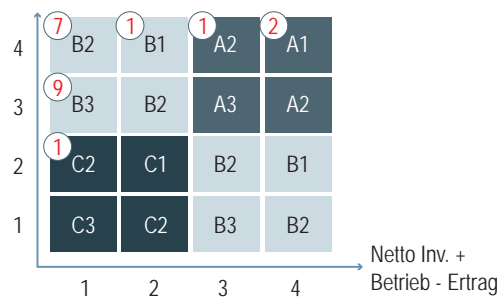
Priorisierte Voraussetzungen (B)

Auch das Portfolio der Voraussetzungs-Vorhaben bewegt sich mehrheitlich im Bereich B, jedoch ist die Streuung breiter verteilt. Wiederum haben viele eine geringe oder nicht einschätzbare Wirtschaftlichkeit. Ein Vorhaben schätzt seinen qualitativen Nutzen eher gering ein.

Priorisierte Voraussetzungen nach Label:



Qualitativer Nutzen



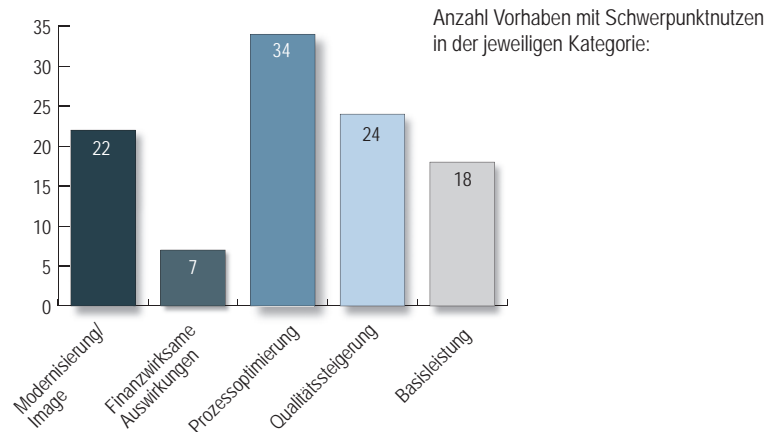
Schwerpunktnutzen

Definition Schwerpunktnutzen siehe Seite 4.

Gesamtübersicht aller priorisierten Vorhaben

Das meiste Nutzenpotenzial bei den priorisierten Vorhaben zeigt sich im Bereich «Prozessoptimierung», gefolgt von «Modernisierung / Image» und «Qualitätssteigerung». Immerhin 40% der Vorhaben erbringen Basisleistungen.

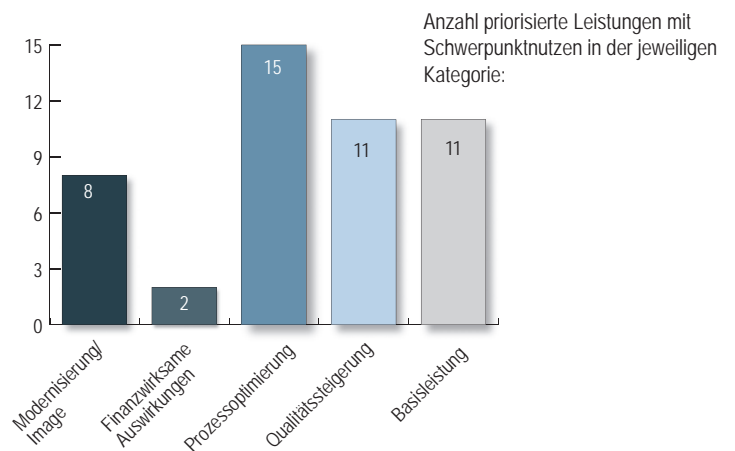
Aufgrund der schwierigen Einschätzbarkeit des monetären Nutzens figuriert der Schwerpunkt «finanzwirksame Auswirkungen» an letzter Stelle.



Priorisierte Leistungen (A)

Auch bei den Leistungen zeigt sich insgesamt der meiste Nutzen im Bereich «Prozessoptimierung», gefolgt von «Modernisierung / Image», und «Qualitätssteigerungen».

Die Grafik zeigt nur die Anzahl Leistungs-Vorhaben, welche bei entsprechenden Schwerpunkten mehr als zwölf Punkte erreicht haben.

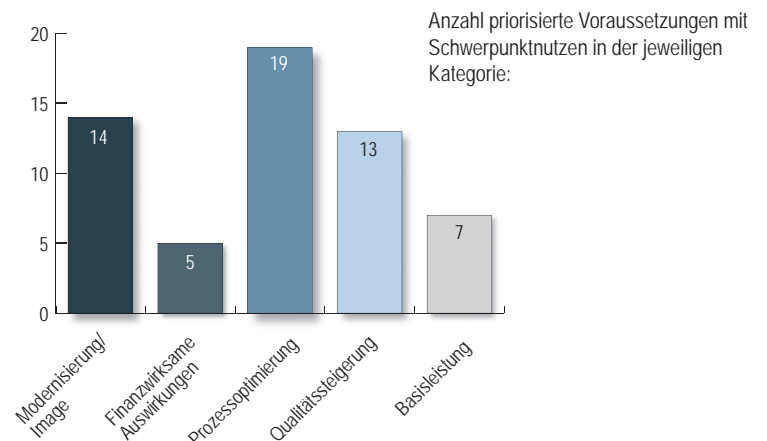


Priorisierte Voraussetzungen (B)

Auch bei den Voraussetzungen-Vorhaben wird der meiste Nutzen in der Prozessoptimierung gesehen, am zweitmeisten wird eine Qualitätssteigerung vermutet oder das Vorhaben wird als Basisdienstleistung deklariert.

Der markanteste Unterschied zu den Leistungen bei der «Modernisierung / Image» liegt im Teilaspekt «öffentliche Wirkung», der bei den Voraussetzungenvorhaben oftmals nicht gegeben ist.

Auch hier zeigt die Grafik die Anzahl Voraussetzungen, welche bei entsprechenden Schwerpunkten mehr als zwölf Punkte erreicht haben.



Beste Resultate nach Schwerpunkten

Schwerpunkt Prozessoptimierung

Vorhaben	Name	Punkte
A1.03	Abwicklung der Geschäfte zwischen Ausgleichskassen und deren Mitgliedern (Unternehmen), z.B. Mutationen von Mitarbeitenden	16
A1.04	Zollabfertigung von Waren (Einfuhr, Ausfuhr, Durchfuhr)	16
A1.14	Schweizweiter, einfacher, vernetzter Zugang zu Geobasisdaten, Geodienste und interaktiven Kartenanwendungen durch ein nationales schweizerisches Geoportal	16
A1.18	Meldungen von Zivilstandesänderungen	16
A1.19	Elektronisches Grundstück-Informationssystem (eGRIS)	16
A2.02	Abwicklung der Erklärung von Gewinn- und Kapitalsteuer / Steuererklärung Privatpersonen	16
A2.05	Parkkarte beantragen und bezahlen	16
B1.05	Einheitlicher Unternehmensidentifikator	16
B2.04	Dienst für elektronische Formulare	16

Schwerpunkt Qualitätssteigerung

Vorhaben	Name	Punkte
A1.02	Übertragung der Lohndaten aus der Lohnbuchhaltung von Unternehmen an die relevanten Behörden und Versicherungen	16
A1.03	Abwicklung der Geschäfte zwischen Ausgleichskassen und deren Mitgliedern (Unternehmen), z.B. Mutationen von Mitarbeitenden	16
A1.04	Zollabfertigung von Waren (Einfuhr, Ausfuhr, Durchfuhr)	16
A1.06	Baubewilligung beantragen	16
A1.19	Elektronisches Grundstück-Informationssystem (eGRIS)	16
A2.01	Portal Mehrwertsteuer	16
A2.06	Suchen und Melden von Fundgegenständen	16
A2.08	Zugang zu Rechtsdaten	16
B1.05	Einheitlicher Unternehmensidentifikator	16
B1.08	Standardisierung der Unternehmens- und Lohndaten	16
B2.04	Dienst für elektronische Formulare	16

Schwerpunkt Modernisierung / Image

Vorhaben	Name	Punkte
A1.02	Übertragung der Lohndaten aus der Lohnbuchhaltung von Unternehmen an die relevanten Behörden und Versicherungen	15
A1.05	Abwicklung öffentlicher Ausschreibungen inkl. Einreichung, Evaluation	15
A1.19	Elektronisches Grundstück-Informationssystem (eGRIS)	15
A2.08	Zugang zu Rechtsdaten	15
B1.08	Standardisierung der Unternehmens- und Lohndaten	15
B2.07	SuisseID	15

Schwerpunkt Basisleistung

Vorhaben	Name	Punkte
B1.05	Einheitlicher Unternehmensidentifikator	16
B2.04	Dienst für elektronische Formulare	16
A1.02	Übertragung der Lohndaten aus der Lohnbuchhaltung von Unternehmen an die relevanten Behörden und Versicherungen	15
A2.01	Portal MWST	15
B1.02	Rechtsgrundlagen	15
B1.08	Standardisierung der Unternehmens- und Lohndaten	15
B1.11	Schweizweiter Austauschstandard für elektronische Dossiers und Dokumente	15
B2.05	Dienst für den Übergreifenden elektronischen Datenaustausch	15
B2.06	Dienst für die Identifikation und Berechtigungsverwaltung	15
B2.10	Dienste zur Unterstützung bei der Verarbeitung von elektronischen Belegen	15

Schwerpunkt Finanzielle Auswirkungen

Vorhaben	Name	Punkte
A1.01	Unternehmensgründung, Mutationsmeldungen	16
A1.02	Übertragung der Lohndaten aus der Lohnbuchhaltung von Unternehmen an die relevanten Behörden und Versicherungen	16
A2.03	Abwicklung von Fristerstreckungsgesuchen für die Einreichung der Steuererklärung	16
B1.07	Standardisierung der Personendaten	16
B1.11	Schweizweiter Austauschstandard für elektronische Dossiers und Dokumente	16

Weitere Auswertungen aus der Gesamtsicht

Zusammensetzung des Vorhabensportfolios

Rund die Hälfte der Vorhaben können mehreren Aktionsfeldern zugeordnet werden. So wurden oftmals Anwendungen im Bereich «Datenaustausch/Transaktionen» gleichzeitig als «Bereitstellung von Informatiksystemen» oder als «Vorbereitungsleistungen» deklariert.

Zwei Vorhaben stellen rein organisatorische Basisleistungen bereit.



Zielgruppen

Vor allem die Voraussetzungs-Vorhaben richten sich an mehrere Zielgruppen gleichzeitig, während die Leistungen spezifischer ausgerichtet sind.



Risikobeurteilung

Zwei Drittel der Vorhaben beurteilen ihre Umsetzungsrisiken als mittel bis hoch. In Interviews wurde oft erwähnt, dass neben der Finanzierung des Betriebs vor allem die Umsetzung in den Kantonen als Risiko angesehen wird.

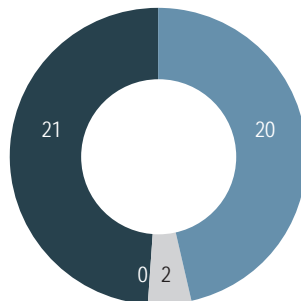
Von den 27 Vorhaben, die im Rahmen der Erhebung ihr Umsetzungsrisiko als mittel bis hoch einstufen, haben 16 einen gesetzlichen Auftrag.



Öffentliche Wirkung

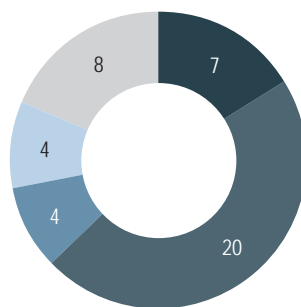
Vor allem die Leistungs-Vorhaben bescheinigen eine grosse Sichtbarkeit und öffentliche Wirkung.

Von den 21 Vorhaben mit hoher öffentlicher Wirkung melden vier Verzögerungen in der Umsetzung und zwölf konnten ihre Finanzierung noch nicht voll regeln.



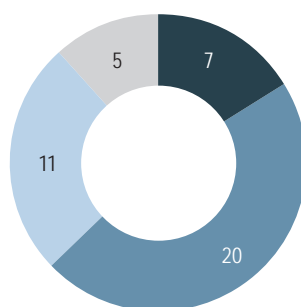
Anzahl Vorhaben in den Bereichen:

- Mehrere
- Datenaustausch / Transaktionen
- Vorbereitungsleistungen im Bereich Organisation



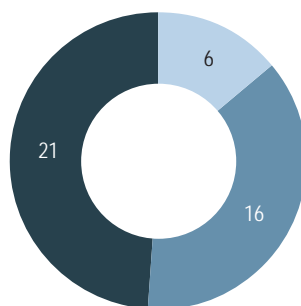
Zielgruppen der Vorhaben:

- Alle
- Mehrere
- Privatwirtschaft
- Bürger
- Verwaltung



Risikoeinschätzung zur Umsetzung:

- Hoch
- Mittel
- Gering
- Keine Angaben



Öffentliche Wirkung der Vorhaben:

- Tief
- Mittel
- Hoch

Beobachtungen im Bezug zur Strategieumsetzung

Indem man die eruierten Schwerpunktnutzen den strategischen Zielen² zuordnet, kann man die hier gemachten Nutzenbeobachtungen dazu benutzen, die Strategierelevanz der einzelnen Vorhaben zu prüfen.

Verwaltungsmodernisierung und Kundenzufriedenheit
 Aufgrund der erwarteten hohen Prozessoptimierungen kann davon ausgegangen werden, dass das Programm zur vielgenannten «Verwaltungsmodernisierung» wesentlich beitragen wird. 80% der Vorhaben geben an, die Kundenzufriedenheit teilweise bis wesentlich zu heben, und ebenso viele bescheinigen ihren Vorhaben eine mittlere bis hohe öffentliche Wirkung. ▶

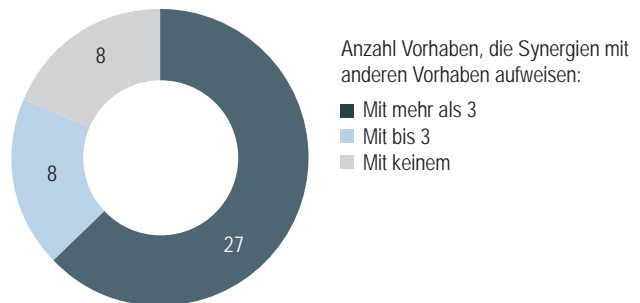
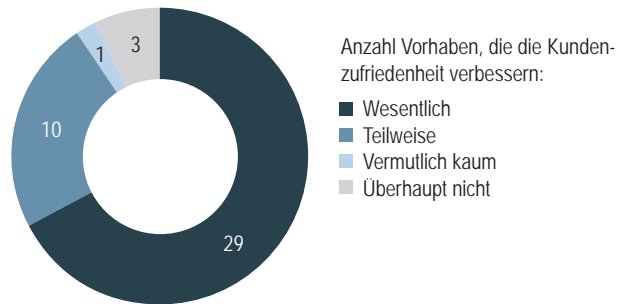
Synergieeffekte

Die Erhebung zeigt auch, dass der Aufbau des Netzwerks E-Government Schweiz die gewünschten Synergien bringt. Die Umsetzung von 35 der 43 gemessenen Vorhaben dient gleichzeitig auch anderen Projekten. ▶

Die Untersuchungen zeigen, dass jedes Vorhaben einen strategierelevanten Nutzen aufweist. Interessant ist auch der Vergleich der qualitativen Angaben mit den Daten aus dem strategischen Controlling³. So war zum Beispiel die Finanzierung von 30% derjenigen Vorhaben, die ihre Leistung aufgrund ihres gesetzlichen Auftrages erbringen, im Sommer 2010 erst teilweise geregelt.

² Ziele der E-Government Strategie Schweiz vom 24. Januar 2007:

1. Die Wirtschaft wickelt den Verkehr mit den Behörden elektronisch ab.
2. Die Behörden haben ihre Geschäftsprozesse modernisiert und verkehren untereinander elektronisch.
3. Die Bevölkerung kann die wichtigen – häufigen oder mit grossem Aufwand verbundenen – Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln.



³ Die Daten aus dem strategischen Controlling sind in der Publikation «Facts & Figures» und auf der Website von E-Government Schweiz publiziert.



Impressum

Herausgeber, Redaktion:
Geschäftsstelle E-Government Schweiz
Informatikstrategieorgan Bund ISB
Friedheimweg 14
CH-3003 Bern
info@egovernment.ch
www.egovernment.ch

Auflage:
November 2010

Rechte:
Alle Rechte vorbehalten
© Copyright E-Government Schweiz