

ERFOLGSFAKTOREN FÜR STAATLICHE E-SERVICES

Das Bundesamt für Informatik und Telekommunikation hat während der Pandemie gezeigt, dass es möglich ist, innert kürzester Zeit benutzerfreundliche E-Services einzuführen. Verschiedene Faktoren haben dazu beigetragen und bilden die Leitplanken für künftige Digitalisierungsvorhaben.



Dirk Lindemann
Direktor, Bundesamt
für Informatik und
Telekommunikation BIT

Die Corona-Pandemie ist unberechenbar. Die rasanten Entwicklungen und Wendungen haben nach unkomplizierten digitalen Lösungen zur Krisenbewältigung verlangt und uns die enorme Bedeutung von benutzerfreundlichen E-Services noch einmal eindrücklich vor Augen geführt. Ein Beispiel: Das Bundesamt für Informatik und Telekommunikation (BIT) hat im Frühjahr 2021 den Auftrag erhalten, bis Ende Juni ein EU-kompatibles System zur Ausstellung und Prüfung von Covid-Zertifikaten zu entwickeln. Pünktlich zu Beginn der Sommerferien konnten geimpfte, negativ getestete und genesene Personen dank dem Covid-Zertifikat in die Sommerferien reisen. Wie ist es der Bundesverwaltung gelungen, dieses System innert gerade mal fünf Wochen in Betrieb zu nehmen?

TRANSPARENZ SCHAFFT VERTRAUEN Ein wichtiger Baustein ist der Einsatz von Open-Source-Technologien. Der Code – also quasi die DNA der Software – ist quelloffen und von allen Interessierten einsehbar. Das hat zwei entscheidende Vorteile.

Erstens schafft diese Transparenz Vertrauen, denn der öffentlich publizierte Code kann von unabhängiger Seite sowohl in Bezug auf Fragen des Datenschutzes als auch auf die Sicherheit einfach über-

prüft werden. Der Public Security Test, den das Nationale Zentrum für Cybersicherheit NCSC seit Ende Mai 2021 durchführt, baut darauf auf: Die Meldungen möglicher Schwachstellen von Inter-

essierten aus der Bevölkerung werden durch das NCSC beurteilt, priorisiert und wenn nötig, wird die Behebung beauftragt. Alle Befunde sind auf der Webseite des NCSC einsehbar. Solche Public Security Tests sind für das Vertrauen in digitale Lösungen der öffentlichen Schweiz von unschätzbarem Wert.

Die Publikation des Codes bot aber auch die Möglichkeit, Anwendungen von Ärzten, Apotheken, Test- und Impfzentren rasch über Schnittstellen anzubinden. Weit über 100 sogenannte Primärsysteme wurden innert Kürze eingebunden und die Verantwortlichen können Covid-Zertifikate direkt über ihre bestehenden Impf- oder Testsysteme ausstellen.

DATENSARSAM UND DEZENTRAL Privacy by Design – dieses Prinzip ist für die Akzeptanz von digitalen Dienstleistungen zentral. Das Misstrauen der Bevölkerung bei digitalen Vorhaben basiert häufig auf dem Datenhunger, den wir von populären Online-Dienstleistungen kennen. Was heisst das konkret für das BIT? Wir entwickeln unsere Lösungen so, dass

nur die für die Kernfunktion notwendigen Informationen gespeichert werden und wenn immer möglich die Daten dezentral beim Nutzer bleiben, statt auf einem zentralen Server. Wir haben diesen Grundsatz beim Covid-Zertifikat sowie bei der SwissCovid-App beherzigt und werden auch in Zukunft auf datensparsame Lösungen ohne zentrale Speicherung setzen.

ENGE ZUSAMMENARBEIT ÜBER ORGANISATIONS- GRENZEN HINWEG Wie in allen komplexen Vorhaben ist die enge Zusammenarbeit auf allen Ebenen der Schlüssel zum Erfolg. Das Projekt- und die Entwicklungsteams haben agil Funktionalität um Funktionalität erarbeitet und zur Verfügung gestellt – anders wäre das Vorhaben gar nicht umsetzbar gewesen. Aber auch die enge Zusammenarbeit zwischen Technik und Fach, sowie mit den Generalsekretariaten des EDI und EFD war entscheidend. Die Kantone und Verbände waren von Anfang an in das Projekt eingebunden und der Informationsfluss über die föderalen Ebenen hinweg sichergestellt. Alle hatten dasselbe Ziel und zogen am selben Strang: Nur so konnte der ehrgeizige Terminplan eingehalten werden.

BENUTZERFREUNDLICHKEIT ENTSCHEIDET ÜBER ERFOLG ODER MISSEERFOLG User Centricity – ein weiteres Prinzip, das entscheidend für den Erfolg von staatlichen E-Services ist. Was ist damit gemeint? Wir müssen digitale Lösungen aus der Sicht der User denken, die Anwendung muss einfach und intuitiv zu bedienen sein. Denn, anders als bei Fachanwendungen im Arbeitsalltag, richten sich digitale Dienstleistungen an die gesamte Bevölkerung. Wir können die Bedienung einer komplizierten Anwendung also nicht einfach schulen. Im Gegenteil, der erste Eindruck zählt. Wenn jemand eine App herunterlädt und sie ist zu kompliziert, wird diese einfach wieder gelöscht. Eine zweite Chance gibt es nicht.

GESETZGEBUNG IN IT-VORHABEN Zum Abschluss möchte ich auf einen wichtigen, aber oft vernachlässigten Aspekt eingehen: Im Unterschied zu digitalen Dienstleistungen von privaten Unternehmen benötigen staatliche E-Services oft eine eigene gesetzliche

Grundlage. Auch hier sind wir mit dem Covid-Zertifikat neue Wege gegangen. Die agile Softwareentwicklung erfolgte nicht dem Gesetzgebungsprozess nachgelagert, sondern parallel. Die technologische Entwicklung ist rasant; was wir heute planen, müssen wir vielleicht schon in Kürze mit anderen Technologien umsetzen. Darum ist es wichtig, dass der Gesetzgebungsprozess diesem Umstand Rechnung trägt. Wenn wir parallel bereits erste Erfahrungen mit Prototypen sammeln, können diese Erkenntnisse in die gesetzliche Grundlage einfließen. So minimieren wir das Risiko, dass das Gesetz die technische Umsetzung oder Weiterentwicklung erschwert oder gar verunmöglicht.

Das BIT leistet zur Digitalisierung der öffentlichen Schweiz einen entscheidenden Beitrag. Dazu arbeiten wir bei verschiedenen Vorhaben eng mit unseren Kunden zusammen und unterstützen sie bei der Einführung von intuitiven E-Services. Bekannte Beispiele sind das Programm SUPERB des Bundesamts für Bauten und Logistik (BBL), das Transformationsprogramm DaziT des Bundesamts für Zoll und Grenzsicherheit (BAZG) sowie das Projekt zur Schaffung einer staatlichen E-ID des Bundesamts für Justiz (BJ). Die genannten Erfolgsfaktoren wie Open-Source-Technologien, Privacy by Design, eine intuitive Benutzerführung und ein gut auf die technischen Herausforderungen abgestimmter Gesetzgebungsprozess werden auch zentral sein für die Einführung einer staatlichen E-ID. DIRK LINDEMANN ■■

ZUM UNTERNEHMEN

Das BIT betreut mit seinen rund 1200 Mitarbeitenden die Bundesverwaltung in allen IT-Sparten, vom ersten Kundenkontakt bis zum fertigen Produkt. Mit grossem Know-how in agilen Methoden und viel Erfahrung mit komplexen Digitalisierungsvorhaben, unterstützt das BIT die öffentliche Verwaltung bei der Digitalisierung ihrer Prozesse und der Schaffung benutzerfreundlicher Services für die Wirtschaft und Bevölkerung.