

# Cockpit für die Steuerung der Strategieumsetzung

**Das Kennzahlensystem – aufbereitet in einem «Cockpit» – liefert eine umfassende Sicht auf den Stand von E-Government in der Schweiz. Grafisch aufbereitet, schaffen die Informationen Transparenz über Stand und Entwicklung der Strategieumsetzung. Das Cockpit dient als Steuerungsinstrument, indem es das Ableiten von korrigierenden Massnahmen zur Zielerreichung unterstützt.**

Thomas Berger



**Thomas Berger**  
Organisations- und Informatikberater  
für den öffentlichen Dienst  
Berger Consulting  
t.berger@berger-consulting.ch

Die verantwortlichen Gremien für die E-Government-Strategie Schweiz<sup>1</sup> (Steuerausschuss, Expertenrat und Geschäftsstelle) wollen die Entwicklungen im E-Government der Schweiz zielgerichtet weiterführen. Ein Kennzahlensystem erfasst dazu den Ist-Zustand und ermöglicht den Vergleich mit dem durch die E-Government-Strategie Schweiz angestrebten Zielzustand.

## Monitoring der Strategieumsetzung und des Umfeldes

Das Kennzahlensystem betrachtet E-Government Schweiz aus vier verschiedenen Blickwinkeln:

- In der Dimension *Umsetzungsstand* wird die Umsetzung des Vorhabensportfolios gemäss dem Katalog priorisierter Vorhaben<sup>2</sup> und das Erreichen der strategischen Ziele der E-Government-Strategie Schweiz erfasst.
- Die Dimension *Mitwirkung* misst die Umsetzung der Verpflichtungen zur Zusammenarbeit aus der Rahmenvereinbarung der E-Government-Strategie.<sup>3</sup>
- Mit der Dimension *Internationaler Vergleich* wird der Stand des E-Governments der Schweiz im Vergleich mit anderen Volkswirtschaften gemessen.
- Die Dimension *Sicht der Zielgruppen* misst die Anforderungen und Leistungen des E-Governments der Schweiz aus Sicht der beiden Zielgruppen Wirtschaft und Bevölkerung sowie die Wahrnehmung von E-Government durch Politik und Medien.

Diese vier Dimensionen mit ihren Kennzahlen geben ein vollständiges Bild für die politisch-strategische Führung. Es erfolgt sowohl eine Messung des Vollzugs (Stand der Umsetzung der Vorhaben) als auch der Wirkung (Erreichen der Ziele in Beurteilung der Verwaltung und der Zielgruppen).

## Messbarkeit durch Kennzahlen

Mit dem Konzept für das Controllingssystem wurden für jede Kennzahl die Be-

rechnungformel und die Datenbasis sowie ein Soll-Wert und die Periodizität der Erhebung definiert.

Bei der Festlegung der Kennzahlen wurde auf einen gangbaren Weg zwischen Aussagekraft, Erhebungsaufwand und Aktualität geachtet. Die folgende Liste gibt Beispiele von Kennzahlen für die vier Dimensionen.

### Umsetzungsstand

- Anteil der Vorhaben mit Projektstatus, «Umsetzung gemäss Plan»
- Anteil Vorhaben, bei denen die Federführung geklärt ist
- Anteil Vorhaben, bei denen die Finanzierung geregelt ist
- Gesamtsumme Kosten Portfolio vs. Gesamtsumme Nutzen Portfolio
- Entwicklung Vorhabensportfolio (Anzahl Vorhaben / Zugänge / Abgänge)
- Anteil der erfolgreich realisierten Leistungen

### Mitwirkung

- Anteil der Kantone, welche ihre E-Government-Strategie auf die Strategie Schweiz ausgerichtet haben
- Anteil der Kantone, welche die Standards für den Datenaustausch von eCH und SIK in interne Regelwerke überführt haben
- Anteil der Kantone und Städte, welche Regelungen für Datenschutz und Informationssicherheit im E-Government definiert haben

### Internationaler Vergleich

- Ranking in der Studie «eEurope Benchmarking»<sup>4</sup> (Online-Fähigkeit von 20 Dienstleistungen der Verwaltung im Vergleich von 31 europäischen Staaten)
- Ranking in «The Global Information Technology Report»<sup>5</sup> (ICT-Infrastruktur und Rahmenbedingungen, Globaler Vergleich über 127 Staaten)
- Ranking in «E-readiness»<sup>6</sup> (ICT-Infrastruktur und Rahmenbedingungen, Studie über 70 Volkswirtschaften)

**Sicht der Zielgruppen**

- Zufriedenheit der Wirtschaft mit dem E-Government-Angebot
- Zufriedenheit der Bevölkerung mit dem E-Government-Angebot

**Darstellung in Form eines Cockpits**

Als Führungsinstrument für die politisch-strategische Ebene ist eine verdichtete, aber gleichzeitig umfassende Betrachtungsweise erforderlich. Die Kennzahlen werden grafisch zu einem Cockpit aufbereitet, sodass die Berichterstattung komprimiert auf einigen wenigen Folien erfolgen kann. Ergänzende Reports zu den einzelnen Kennzahlen ermöglichen die Beantwortung der Quelle von Abweichungen. Die Abbildungen 1 und 2 zeigen beispielhaft je zwei Kennzahlen der Dimensionen *Umsetzungsstand* und *Internationaler Vergleich*. Die enthaltenen Daten beziehen sich auf die Berichterstattung per 30. September 2008.

Als Arbeitsinstrument für die federführenden Organisationen zwecks Controllings ihrer Vorhaben ist ein Web-basiertes Tool im Aufbau. Dieses soll in Zukunft auch der Aufbereitung der Daten für das Cockpit und der Analyse der Daten am Bildschirm dienen.

**Controllingprozess**

Die Informationen für das Cockpit stammen von den federführenden Organisationen für die zurzeit 42 priorisierten Vorhaben, aus internationalen Studien und aus Umfragen bei den Zielgruppen und Verwaltungsfachstellen. Die Geschäftsstelle E-Government führt die Daten zusammen und erstellt eine konsolidierte Auswertung. Die Berichterstattung an den Steuerungsausschuss und den Expertenrat liefert diesen Entscheidungsgrundlagen für Korrekturmassnahmen. Auf der Website [www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch) werden Kennzahlen des Cockpits publiziert. Abbildung 3 zeigt den Kreislauf zur Steuerung der Strategieumsetzung.

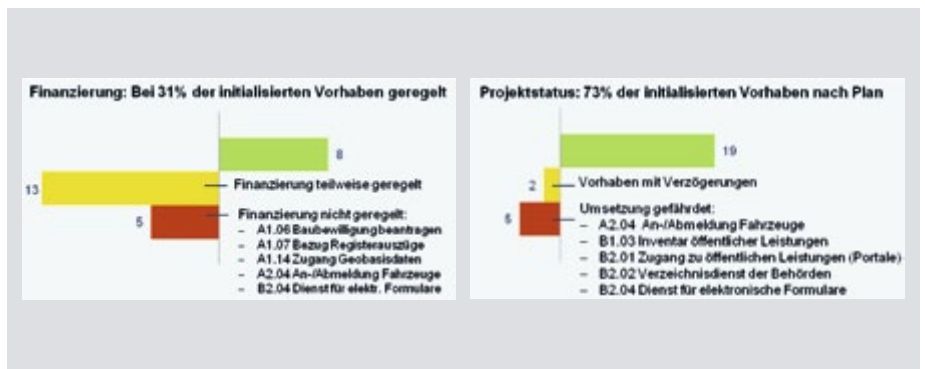


Abbildung 1: Umsetzungsstand

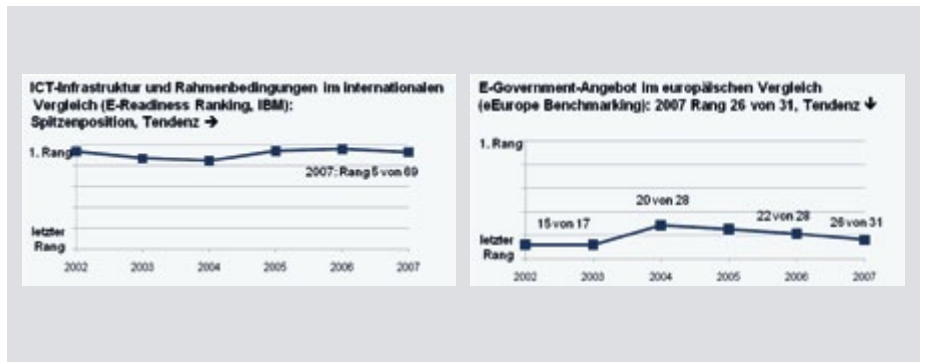


Abbildung 2: Internationaler Vergleich

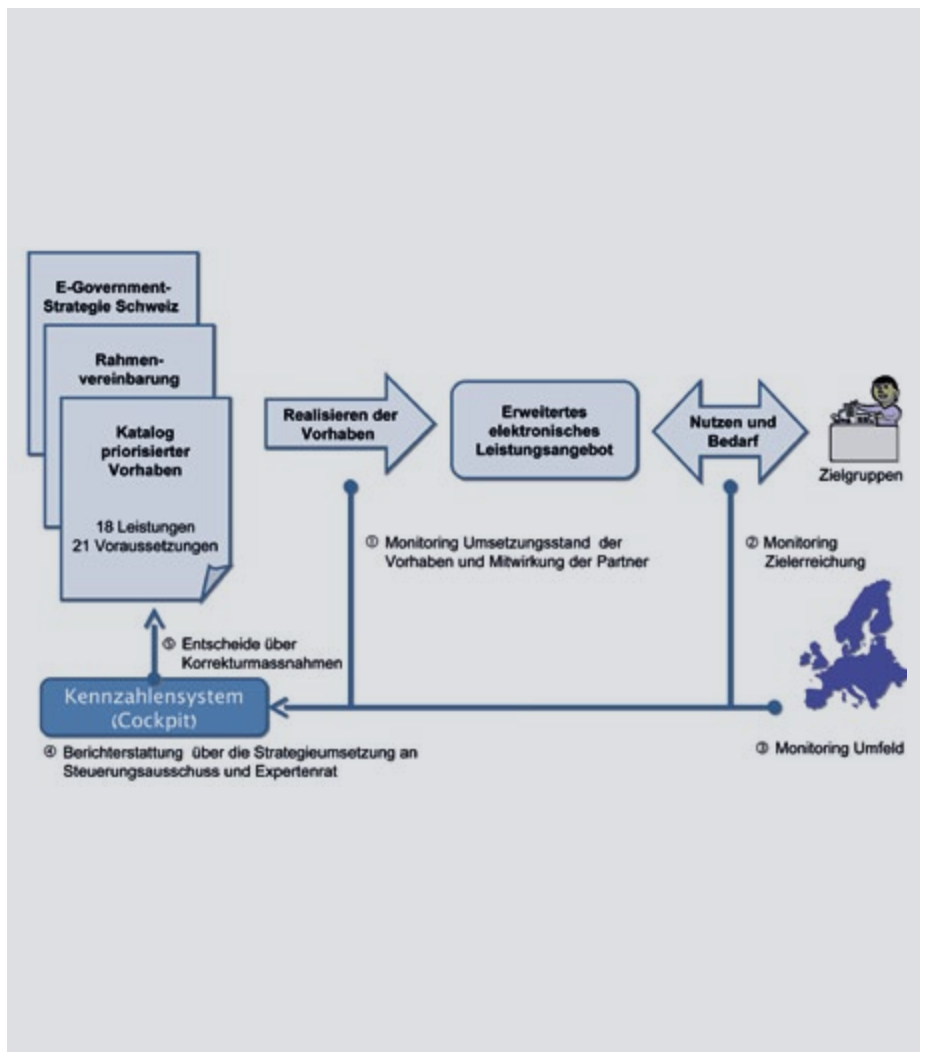


Abbildung 3: Controlling E-Government-Strategie Schweiz

1 E-Government-Strategie Schweiz vom 24. Januar 2007, siehe [www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch).  
 2 Katalog priorisierter Vorhaben vom 28. Oktober 2008, siehe [www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch).  
 3 Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz. Durch die Plenarversammlung der Konferenz der Kantonsregierungen am 22. Juni 2007 genehmigt. Vom Bundesrat am 29. August 2007 verabschiedet. Siehe [www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch).  
 4 European Commission Directorate General for Information Society and Media, The User Challenge, Benchmarking the supply of online public services.  
 5 The Global Information Technology Report, World Economic Forum.  
 6 E-readiness rankings, Economist Intelligence Unit.