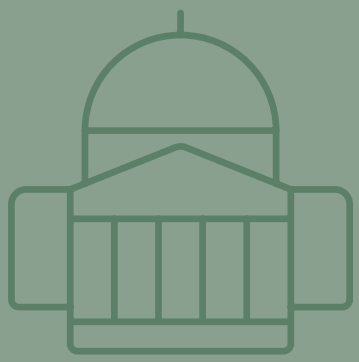
Smart City
Monitoring als Steuerungsinstrument

Die digitale Verwaltung benötigt ein Monitoring, das nicht nur Strategien und Ziele dokumentiert, sondern auch einen Blick in den Maschinenraum wirft und Transformationsprozesse bewertet. Dies ermöglicht eine fundierte Steuerung und Weiterentwicklung.



Die Vielzahl an Rankings und Benchmarks im Bereich des E-Government und der digitalen Verwaltung macht eine konsistente, neutrale Bewertung des digitalen Reifegrads staatlicher Institutionen unmöglich. Zahlreiche unterschiedliche Studien, methodische Ansätze, Indikatoren und Schwerpunkte erschweren den Überblick über das Thema. In der Schweiz existieren neben internationalen Vergleichen wie dem UN E-Government Development Index, dem EU-DESI oder dem E-Government Monitor (DACH-Raum) auch nationale Studien und Ambitionen zu E-Government. Die grosse Heterogenität der Erhebungen trägt mutmasslich zur Fragmentierung der Debatte bei und lenkt den Fokus von substanziellen Verbesserungen weg, hin zu oberflächlicher Kritik. Notwendige Massnahmen werden zerredet – eine kritisch-reflektierte Auseinandersetzung mit der Aussagekraft solcher Rankings ist daher unerlässlich.

Ranking- und Benchmark-Kritik

Trotz zahlreicher Indikatoren und Berichte fehlt in der Schweiz ein integriertes, mehrdimensionales Monitoring der digitalen Verwaltung (vgl. «Intelligence im Beschaffungswesen», S. 22). Es braucht dabei den Blick auf operative Themen und Projekte, strategische Ansätze und Wirkungszusammenhänge, bestehende Strategien und die Realisierung guter digitaler Dienstleistungen. Bestehende Instrumente erfassen meist nur Teilaspekte – etwa den Stand einzelner Projekte oder die Umsetzung von Strategiepapieren – ohne die Wechselwirkungen zu analysieren. Ein solches ganzheitliches Monitoring wäre essenziell, um nicht nur Ergebnisse zu dokumentieren, sondern auch Fortschritte in der Transformation transparent zu machen und damit eine Steuerung der Transformation der digitalen Verwaltung zu ermöglichen (vgl. «Nachhaltigkeit in der Beschaffung», S. 24).

Integrierte und mehrdimensionale Monitoring-Ansätze

Die digitale Transformation der Verwaltung erfordert ein Monitoring, das über oberflächliche Rankings hinausgeht und die tatsächlichen Veränderungsprozesse sowie die zugrunde liegenden Strategien, Ideen, Projekte und Umsetzungen systematisch erfasst und bewertet (vgl. «Organisationaler Wandel», S. 30). Ein gutes Monitoring, das die Transformation hin zur digitalen Verwaltung begleitet, sollte gleichermassen operative Themen, strategische Ansätze und Wirkungszusammenhänge zwischen Transformationsaktivitäten der Verwaltung, den bestehenden Strategien und der Realisierung guter digitaler Dienstleistungen thematisieren. Hierbei sollte neben der Umsetzung von Technologien auch der Bezug auf Ressourcen, Governance, User Experience (S. 52) und Wirkungsmessung vorhanden sein. Mit diesem Blick in den Maschinenraum lassen sich Fortschritte, Herausforderungen und Steuerungsbedarfe fundiert identifizieren und adressieren.

Unsere Empfehlungen

1. Entwicklung eines integrierten Monitoringsystems
Strategische wie operative Entwicklungen müssen gleichermassen beobachtet und kontrolliert werden.

2. Bewertung der Transformationsprojekte im Monitoring
Nicht nur die Ergebnisse, sondern auch der Weg zu den Ergebnissen sind zu bewerten, z. B. in Bezug auf Nachhaltigkeit und Bürgerbeteiligung.

3. Rückflüsse in die Strategie sicherstellen
Die Ergebnisse des Monitorings müssen Folgen haben für die Umsetzung von neuen und bestehenden Projekten und Massnahmen.

Mehr Informationen

Kontaktmöglichkeiten und weitere Informationen zu Smart City:
bfh.ch/ipst/smart-city

Kontakt

Prof. Stephan Haller
Dozent

stephan.haller@bfh.ch
T +41 31 848 44 16

Prof. Dr. Christian Geiger
Professur Digital Government, Innovation und Transformation

christian.geiger@bfh.ch
T +41 31 848 65 78