

Good Practice im Schweizer E-Government?

Lippenbekenntnis der Schweizer Bundesbehörden zum Multikodierungspotenzial der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien

Colette R. Brunschwig

Dieser Aufsatz nimmt das Schweizer E-Government unter die Lupe, indem er erörtert, wie die Bundesbehörden der Schweizerischen Eidgenossenschaft E-Government praktizieren und warum sie es so und nicht anders tun. Um den Guichet virtuel, *die* E-Government-Strategie in der Schweiz, kritisch prüfen zu können, verwendet der Artikel zwei Methoden: einerseits die im strategischen Management gebrauchte SWOT-Analyse, andererseits die Institutionentheorie, die in den Sozialwissenschaften entwickelt worden ist. Es wird dahin gehend argumentiert, dass die Schweizer E-Government-Strategie logozentrisch ist und es daran fehlen lässt, den effektivsten Gebrauch vom Potenzial der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien zu machen, welches unter anderem darin besteht, (Rechts)informationen zu multikodieren, zum kognitiven und emotionalen Nutzen der User. Es wird daran gezweifelt, ob die gegenwärtige E-Government-Praxis adäquat ist. Deswegen wird eine grundsätzliche Revision gefordert, und zwar mit Hilfe von *Legal Design*, einer neuen und zukunftssträchtigen Disziplin, die darauf spezialisiert ist, Visualisierungen von Rechtsinformationen zu konzipieren, zu produzieren sowie zu evaluieren.

I. Fragen, Zweck und Methode

Mein Beitrag wird folgende Fragen diskutieren: Wie praktiziert die Schweiz E-Government bzw. wie praktizieren die Bundesbehörden der Schweizerischen Eidgenossenschaft E-Government? Wie effizient und effektiv benutzen sie die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (im Folgenden IKT)? Schöpfen sie beim E-Government das Potenzial der neuen IKT aus, rechtliche oder rechtlich bedeutsame Informationen (im Folgenden Rechtsinformationen) multikodal aufzubereiten? Werden also Rechtsinformationen in E-Government-Websites

gleichzeitig textuell *und* visuell präsentiert? Auf welche Annahmen stützen sich die Schweizer Behörden bei ihrer Praxis? Inwieweit erfüllen sie mit ihrer Praxis Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse der Adressaten von E-Government (Bürger, Kunden und Unternehmen)?

Zweck meines Aufsatzes ist es, damit zu beginnen, die aufgeworfenen Fragen zu beantworten. Bevor diese Fragen ansatzweise gelöst werden können, wird es nötig sein, Antworten auf nachfolgende Unterfragen zu entwickeln: Welche Kodierungsformen, um Rechtsinformationen zu kommunizieren, stellen die neuen IKT dem E-Government zur Verfügung? Welche Kommunikationsformen werden von den Bundesbehörden der Schweizerischen Eidgenossenschaft tatsächlich benutzt und wie oft? Welches sind die Stärken und Schwächen des schweizerischen E-Governments? Was die Schwächen angeht, lässt sich insbesondere fragen, warum und wozu der Gebrauch des verbalen Kodes bzw. verbaler Zeichen bei der Rechtskommunikation dominiert. Welches sind die Chancen und Risiken im Umfeld des schweizerischen E-Governments? Welche Schlussfolgerungen lassen sich aus der Beantwortung all dieser Fragen ziehen? Alle diese Fragen sollen anhand des Guichet virtuel¹ aufgerollt werden, zumal er ein Projekt darstellt, das im schweizerischen E-Government von zentraler Bedeutung ist und von der Schweizerischen Bundeskanzlei massgeblich betreut wird.² Kantone und Gemeinden beteiligen sich aber auch daran.³ Der Guichet virtuel liefert Rechtsinformationen.

In methodischer Hinsicht werde ich, während ich nach möglichen Antworten auf die gestellten Fragen suche, eine SWOT-Analyse durchführen. Bei dieser Analyse werde ich auch soziologische Denkansätze verwenden, zum Beispiel jene der Institutionentheorie.

¹ Vgl. <http://www.ch.ch>; besucht am 25. 6. 2003.

² Vgl. MURALT MÜLLER 2001, S. 9 [1], und HOLENSTEIN 2002, S. 244 [2].

³ Vgl. WEISS 2001, S. 301 [3].

II. Status quo des Guichet virtuel

1. Inhalt

Der Guichet virtuel ist ein in der Testphase befindliches, seit 2002 allgemein zugängliches Portal, das heisst, ein elektronischer Zugang zu virtuellen staatlichen Räumen.⁴ Nicht entsprechend der traditionellen Verwaltungsstruktur aufgebaut, wie etwa das bestehende Portal des Bundes,⁵ bietet er Rechtsinformationen an, die im Wesentlichen nach Alltagsthemen oder auch nach dem Lebens- oder Problemlagenmodell geordnet sind.⁶ Mit Hilfe von Alltagsbegriffen, die als Links ausgestaltet sind, werden User zu den zuständigen Stellen geführt, seien sie auf Bundes-, Kantons- und/oder Gemeindeebene, seien es Organe der Exekutive, der Legislative und/oder der Judikative.⁷ Es gibt drei Datenkategorien im Guichet virtuel: eigene Inhalte (eigens für den Guichet virtuel kreierte Daten), vermittelte Inhalte (externe Daten, auf die der Guichet virtuel verweist) und Metainhalte (Daten, welche die Eigenschaften der eigenen und der vermittelten Inhalte umschreiben).⁸ Da sich der Guichet virtuel noch in der Testphase befindet, ist er nicht vollständig. Die bereits vorhandenen Informationen sind detailliert und werden in vier Sprachen, nämlich Deutsch, Französisch, Italienisch und Rätoromanisch, präsentiert. Der Sprachstil ist einfach. Die inhaltliche Grobstruktur des Guichet virtuel sieht so aus: Privatleben, Gesundheit und soziale Sicherheit, Mobilität, Staat und Politik, Gesellschaft, Arbeit, Sicherheit, Wirtschaft, Support, Informationen.

⁴ Vgl. SPAHNI 2001, S. 228 [4]; WEISS 2001, S. 280 [3]; zum aktuellen Stand des Guichet virtuel vgl. <http://www.admin.ch/e-gov>.

⁵ Vgl. <http://www.admin.ch>; besucht am 25. 6. 2003.

⁶ Vgl. MURALT MÜLLER 2001, S. 6 ff. [1]; SCHEDLER 2001, S. 36 f. [5], und WEISS 2001, S. 280 [3]; zur nicht konsequenten Durchführung des Lebenslagenprinzips im Guichet virtuel vgl. WEISS 2002, S. 160 [6].

⁷ Vgl. MURALT MÜLLER 2001, S. 6 und 9 [1], sowie SPAHNI 2001, S. 240 ff. [4].

⁸ Zu den drei Datenkategorien vgl. SPAHNI 2001, S. 242 f. [4].

2. Funktionalität

Die Navigationsstruktur des Guichet virtuel beachtet folgende Aspekte: a. Lebenssituationen: Unter dem Titel „Privatleben“ finden sich die Link-Wörter wie „Ausweise“ und „Leben im Ausland“; b. Mehrsprachigkeit: Über die Link-Abkürzungen „de“, „fr“, „it“, „rm“ kann man alle vier Sprachversionen des Guichet virtuel (Deutsch, Französisch, Italienisch, Romanisch) aufrufen; c. Themen: Der Titel „Gesundheit, soziale Sicherheit“ steht über den Links, die zu den entsprechenden Themen führen; d. Benutzergruppen: Unter der Überschrift „Privatleben“ sind auch gewisse Benutzergruppen berücksichtigt, etwa Kinder, Senioren und Ausländer in der Schweiz. Der Guichet virtuel bietet auch eine Volltext- und eine Stichwortsuche.⁹

3. Zielpublikum

Der Guichet virtuel richtet sich vorrangig an natürliche Personen mit Wohnsitz in der Schweiz oder an Schweizer mit ausländischem Wohnsitz sowie – später – auch an Unternehmen.¹⁰

4. Ziele

Bezüglich der vom und mit dem Guichet virtuel verfolgten Ziele möchte ich differenzieren zwischen solchen, die sich auf den Guichet virtuel selber beziehen (*produktbezogene* Ziele), und solchen, die dessen Zielpublikum betreffen (*kundenbezogene* Ziele). Soweit ich die Literatur überblicke, äussert sie sich nur vereinzelt zu den produktbezogenen Zielen. Deshalb besitzen die nachfolgenden Ausführungen teilweise hypothetischen Charakter. Es ist wohl davon auszugehen, dass der Inhalt des Guichet virtuel öffentlich (allgemein zugänglich), transparent (deutlich, verständlich), sofort verfügbar, aktuell, integer (vollständig und genau) und strukturiert sein soll.¹¹ Mit Bezug auf die Form bzw. das

⁹ Zur Funktionalität einer Website vgl. SPAHNI 2001, S. 229 und 237 [4].

¹⁰ Vgl. SPAHNI 2001, S. 228 und 240 f. [4].

¹¹ Zum Geschwindigkeitsziel vgl. BOLLER/BEUCHAT 2001, S. 57 [7]; WEISS 2001, S. 281 und 298 [3], sowie HOLENSTEIN 2002, S. 244 [2]; zum Integritätsziel vgl. BOLLER/BEUCHAT 2001, S. 57 [7], und WEISS 2001, S. 281 [3].

Design des Guichet virtuel wird zum Beispiel dieses Ziel genannt: „Der Staat soll sich viel mehr so präsentieren, wie auch ein privater Dienstleistungsanbieter seine Produkte verkauft (nämlich in einem ansprechend gestalteten Laden und nicht in einer Produktionshalle).“¹² Hinsichtlich der Funktionalität dürften gute Navigationsmöglichkeiten und Suchfunktionen (Stichwort- und Volltextsuche) anvisiert werden. Was die kundenbezogenen Ziele anbelangt, wird davon gesprochen, dass der Guichet virtuel sich an den Bedürfnissen seiner Kunden orientiert.¹³ Es fällt indes auf, dass – zumindest in der mir zugänglichen Literatur – prinzipiell nicht spezifiziert wird, welches denn die Erwartungen, Wünsche, Bedürfnisse, Forderungen der Adressaten des Guichet virtuel sind, insbesondere was dessen Design betrifft.

5. Design

Die neuen IKT ermöglichen es, Rechtsinformationen nicht nur textuell, sondern auch visuell zu übermitteln. Deshalb stellt sich die Frage, wie die eigenen Inhalte und Metainhalte des Guichet virtuel kodiert werden. Diese Frage lässt sich leicht beantworten: Textuelle Informationen überwiegen, während visuelle nur ausnahmsweise vorkommen.

III. SWOT-Analyse – Verhältnis zwischen dem Guichet virtuel und seinem Umfeld

1. Skizze der SWOT-Analyse

Bei der SWOT-Analyse handelt es sich um eine Methode, die im strategischen Management verwendet wird. Die Abkürzung „SWOT“ steht für Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats.¹⁴ Diese Methode stellt eine Verbindung her zwischen den Umweltfaktoren eines Unter-

¹² WEISS 2001, S. 276 [3].

¹³ Vgl. statt vieler WEISS 2001, S. 277 und 280 [3].

¹⁴ Vgl. LOMBRISER/ABPLANALP 1998, S.186 [8]; KOHLÖFFEL 2000, S. 155 [9], und MÜLLER-STEWENS/LECHNER 2003, S. 225 [10].

nehmens und den Faktoren, die in ihm eine Rolle spielen.¹⁵ Die Analyse bezweckt, die Situation des Unternehmens zu verdeutlichen sowie – auf dieser Situationsanalyse aufbauend – eine Unternehmensstrategie zu entwickeln.¹⁶ Sie geht so vor sich, dass einerseits die Stärken und Schwächen des Unternehmens aufgedeckt werden; andererseits werden die Chancen und Gefahren im Unternehmensumfeld ermittelt.¹⁷

Aufgrund dieser Erhebungen lassen sich Schlüsselerkenntnisse und Vorschläge für dringende Massnahmen formulieren.¹⁸ Zudem erlauben es diese Ermittlungen, eine Strategie auszuarbeiten, beispielsweise die WO-Strategie (Weaknesses, Opportunities), mit der durch Wahrnehmung von Chancen im Umfeld des Unternehmens seine vorhandenen Schwächen reduziert bzw. seine fehlenden Stärken entwickelt werden,¹⁹ etwa indem das Unternehmen neues Personal einstellt oder mit anderen Unternehmen zusammenarbeitet.²⁰

Mich an die herrschende Denkweise des New Public Managements anlehnend, gehe ich davon aus, dass der Guichet virtuel ein Unternehmen des Staates darstellt. Darum werden im Folgenden Stärken und Schwächen des Guichet virtuel beleuchtet, und zwar hauptsächlich hinsichtlich seiner eigenen Daten und seiner Metadaten. Ausserdem werden Chancen und Gefahren ausgelotet, die sich im Umfeld des Guichet virtuel abzeichnen. Aus dieser Situationsanalyse des Portals soll dann eine Strategie für dieses Portal abgeleitet werden.

¹⁵ Vgl. KOHLÖFFEL 2000, S. 155 [9].

¹⁶ Vgl. LOMBRISER/ABPLANALP 1998, S. 186 [8]; KOHLÖFFEL 2000, S. 155 [9], und MÜLLER-STEWENS/LECHNER 2003, S. 224 [10].

¹⁷ Vgl. LOMBRISER/ABPLANALP 1998, S. 186 f. [8]; KOHLÖFFEL 2000, S. 155 [9], und MÜLLER-STEWENS/LECHNER 2003, S. 225 [10].

¹⁸ Vgl. LOMBRISER/ABPLANALP 1998, S. 187 [8].

¹⁹ Vgl. LOMBRISER/ABPLANALP 1998, S. 189 [8]; KOHLÖFFEL 2000, S. 156 [9], und MÜLLER-STEWENS/LECHNER 2003, S. 225 [10].

²⁰ Vgl. LOMBRISER/ABPLANALP 1998, S. 189 [8]; KOHLÖFFEL 2000, S. 156 [9], und MÜLLER-STEWENS/LECHNER 2003, S. 225 [10].

2. Stärken und Schwächen des Guichet virtuel

Es lassen sich produktbezogene, kundenbezogene, wertbezogene und prozessbezogene Stärken und Schwächen unterscheiden.²¹

a) Stärken

Zu den *produktbezogenen* Stärken, das heisst, zu Stärken, über die der Guichet virtuel selber verfügt: In inhaltlicher Hinsicht zeichnet er sich dadurch aus, dass er allgemein zugänglich, transparent, sofort verfügbar sowie grundsätzlich aktuell und integer ist. Was die Integrität angeht, macht der Guichet virtuel selber eine Einschränkung in dem Sinne, dass „die Inhalte keinen Anspruch auf juristische Korrektheit [erheben]“.²² Die User werden dazu angehalten, sich für vollständige und genaue Informationen an die zuständigen Stellen zu wenden. Das Design des Guichet virtuel zeigt eine gewisse – allerdings selbstverständliche – Stärke im Layout. Die Links sind deutlich erkennbar (rote oder lila bzw. gräuliche Farbe). Die Wörter, die auf die inhaltliche Grobstruktur hinweisen, sind fett formatierte Schriftzeichen. Durch die Formatierung heben sich diese gegenüber den übrigen normal formatierten Textbestandteilen ab. Die Funktionalität des Guichet virtuel ist gut, zumal er ein leichtes Navigieren ermöglicht und die User in die Lage versetzt, eine Stichwort- oder Volltextsuche zu beginnen.

Zu den *kundenbezogenen* Stärken (*Effektivität*): Den Leistungsempfängern des Guichet virtuel erwächst folgender Nutzen: Sofern sie über einen Computer und einen Internetanschluss verfügen, ist er ihnen zugänglich. Ob die Inhalte des Portals für alle User verständlich sind, kann hier nicht beantwortet werden. Die Rechtsinformationen sind sofort verfügbar, wenn sie von den Adressaten benötigt werden, und zwar unabhängig davon, wo sie sich aufhalten und wann sie die Informationen abfragen.²³ Die User wissen, wohin sie sich mit ihrem Thema wenden sollen, über das sie Informationen einholen wollen, sie wissen, wohin sie sich mit ihrem Problem, wohin sie sich in ihrer Lebenslage wenden

²¹ Zu dieser dem Qualitätsmanagement im öffentlichen Sektor entstammenden Differenzierung vgl. SCHEDLER/PROELLER 2003, S. 69 f. [11].

²² <http://www.ch.ch>; besucht am 25. 6. 2003.

²³ Zur Verfügbarkeit der Daten für die Benutzer des Guichet virtuel vgl. HOLENSTEIN 2002, S. 245 [2].

sollen.²⁴ Ob die Kunden mit dem Guichet virtuel zufrieden sind, ob er positive Verhaltensänderungen bei ihnen bewirkt und in ihnen neue Fähigkeiten erzeugt, all dies sind Fragen, welche in der mir zugänglichen Literatur nicht oder lediglich summarisch beantwortet werden und vorliegend demnach offen bleiben müssen.

Zu *wertbezogenen* Stärken (*Effizienz*) des Guichet virtuel: Um diese Stärken herauszufinden, ist danach zu fragen, ob der Guichet seinen Preis wert ist. Wie steht es also um das Kosten-Leistungsverhältnis (Input-Output-Verhältnis)? Im Jahr 2001 wurden SFr. 6'055'000, im Jahr 2002 SFr. 7'600'000 und im Jahr 2003 sind SFr. 3'800'000 für den Guichet virtuel budgetiert. Aus diesem Budget resultiert ein beachtlicher Gesamtbetrag von SFr. 17'455'000.²⁵ Angesichts der bisher aufgezeigten produkt- und kundenbezogenen Stärken ist es um die Effizienz des Guichet virtuel nicht schlecht bestellt. Bei dieser Aussage handelt es sich indessen um eine Grobeinschätzung, weil die aus dem eben erwähnten Anhang II zitierten Summen dort nicht näher aufgeschlüsselt worden sind. Hinzu kommt, dass die Schwächen des Guichet virtuel vorliegend noch nicht berücksichtigt worden sind.

Um etwas über *prozessbezogene* Stärken des Guichet virtuel aussagen zu können, ist – im Rahmen dieses Aufsatzes – lediglich die Frage zu beantworten, ob die Erstellung des Portals rechtmässig erfolgt ist. Zu den rechtlichen Grundpfeilern mit Bezug auf die Kreation des Guichet virtuel gehören die Vereinbarung über die Zusammenarbeit von Bund und Kantonen bezüglich Aufbau eines Guichet virtuel vom 11. 12. 2000 (Geltungsdauer bis zum 31. 12. 2002) sowie die Vereinbarung über die Zusammenarbeit von Bund und Kantonen während der ersten Betriebs- und Weiterentwicklungsphase des Guichet virtuel (www.ch.ch) vom 30. September 2002 (voraussichtliche Geltungsdauer bis zum 31. 12. 2004).²⁶ Studiert man die beiden Verträge, kann man feststellen, dass der Guichet virtuel rechtmässig entstanden ist und weiterentwickelt wird. Dementsprechend offenbart er eine wichtige prozessbezogene Stärke.

²⁴ Vgl. *Center for Science and Technology Studies* 2002, S. 6 [12].

²⁵ Vgl. Anhang II: Strategische Leitprojekte, S. 35, der auf folgender Webseite heruntergeladen werden kann: <http://www.admin.ch/ch/d/egov/egov/strategie/strategie.html>; besucht am 25. 6. 2003.

²⁶ Vgl. <http://www.admin.ch/ch/d/egov/gv/organisation/organisation.html>; besucht am 25. 6. 2003.

b) Schwächen

Zu den *produktbezogenen* Schwächen: Wie bereits erwähnt, führt der Guichet virtuel das Lebenslagenprinzip nicht konsequent durch. Damit hat er eine inhaltliche Schwäche. Was das Design angeht, zeichnet sich auf den Webseiten des Guichet virtuel die Tendenz ab, dass Rechtsinformationen grundsätzlich nur in Worte gefasst werden, während Graphiken und Bilder grundsätzlich fehlen. Rechtsinformationen werden also praktisch immer verbalisiert, indes selten bis gar nie visualisiert. Falls überhaupt visuelle Elemente eingesetzt werden, lässt deren Qualität teilweise zu wünschen übrig: So sollte die aus Wörtern, Buchstaben und zwei Punkten gebildete Einstiegsgrafik des Guichet virtuel, wenn ich die Darstellung richtig deute, ein Portal, ein Tor, einen grossen Eingang darstellen.²⁷ Alle an der Darstellung des „Portals“ beteiligten Zeichen sind indessen nicht drei-, sondern zweidimensional gestaltet. Zudem ist das Bildschirmweiss, nämlich der „Raum“, zu dem das „Tor“ Zugang gewähren sollte, ebenfalls flächig gehalten. Die Absicht, ein Portal darzustellen oder zumindest anzudeuten, ist schlecht bzw. gar nicht realisiert worden. Der Guichet virtuel gleicht folglich eher einer „Produktionshalle“ als einem „ansprechend gestalteten Laden“, wie ihn Weiss postuliert hat.²⁸ Die Funktionalität des Guichet virtuel betreffend, lassen sich keine Schwächen ausmachen.

Was die *kundenbezogenen* Schwächen betrifft (*Ineffektivität*), lässt es sich angesichts der Textüberlastigkeit des Guichet virtuel nicht ausschliessen, dass die von ihm vermittelten Rechtsinformationen zu wenig oder sogar nicht deutlich oder unverständlich sind. Darum fragt es sich, ob die Adressaten in jedem Fall tatsächlich wissen, wohin sie sich mit dem sie beschäftigenden Thema oder Problem wenden sollen. In diesem Sinne ist hinter den vermeintlichen Nutzen des Guichet virtuel ein Fragezeichen zu setzen. Gleiches gilt für die Kundenzufriedenheit. Ob mit dem logozentrischen Design Bedürfnisse, Wünsche, Erwartungen der Adressaten des Guichet virtuel erfüllt werden, muss bezweifelt werden, insbesondere, was die jüngere Generation der Benutzer der Guichet-virtuel-Website betrifft, sind doch jüngere Menschen bereits in der Weise sozialisiert worden, Informationen auch über Bilder aufzunehmen.

²⁷ Vgl. <http://www.ch.ch>; besucht am 25.6.2003.

²⁸ Vgl. WEISS 2001, S. 276 [3].

Losgelöst von dieser Tatsache, fragt es sich, ob die textuelle Rechtsinformationsmasse, die mit Bildern weder aufgelockert noch strukturiert wird, die auf den Bildschirm gerichteten Augen der Rezipienten nicht überfordert, vom kognitiv-emotionalen Aufnahmevermögen der Leser ganz zu schweigen. Soviel ich weiss, befasst sich die einschlägige Literatur nicht mit der Frage, ob das Schweizer Portal das Verhalten der Kunden negativ beeinflusst und ob es ihre Fähigkeiten in irgendeiner Weise vermindert. Demzufolge sollen diese Fragen hier nicht näher erörtert werden.

Zu *wertbezogenen Schwächen (Nicht-Effizienz)*: Ist der Guichet virtuel SFr. 17'455'000 wert? In Anbetracht der geoffenbarten oder auch nur angedeuteten produkt- und kundenbezogenen Schwächen darf diese Frage mit einem klarem Nein beantwortet werden. Der Guichet virtuel steht somit vor einem ebenso ernsten wie akuten Effizienzproblem.

Soweit mir die Fachpublikationen zugänglich sind, lassen sich keine *prozessbezogenen Schwächen* erkennen.

3. Chancen und Gefahren im Umfeld des Guichet virtuel

Nachfolgend sollen Chancen und Gefahren im technischen, wissenschaftlichen, rechtlichen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Umfeld des Guichet virtuel unter die Lupe genommen werden.

a) Chancen

Das *technische* Umfeld, in dem die neuen IKT eine enorme Rolle spielen, bietet dem Guichet virtuel die Möglichkeit, Bilder problemlos in seine Webseiten zu integrieren.

Zum *wissenschaftlichen* Umfeld äussert sich das *Center for Science and Technology Studies* wie folgt: „In der schweizerischen Wissenslandschaft gibt es verschiedene Kompetenzen, die zur Begleitung der Bundesaktivitäten durch Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler vermehrt hätten genutzt werden können.“²⁹ Und weiter: „Zu wenig Beachtung hat in einigen Projekten allerdings die Kommunikation und Kooperation mit Akteuren ausserhalb der Bundesverwaltung gefunden: der Privat-

²⁹ *Center for Science and Technology Studies* 2002, S. 12 [12].

wirtschaft, den Lehrenden an Schulen, den Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern an den Hochschulen, teilweise auch parlamentarischen Gruppen.“³⁰ Aufgrund dieser Feststellungen steht dem Guichet virtuel ein weites wissenschaftliches Feld offen, dessen Früchte nur darauf warten, geerntet zu werden. In diesem Zusammenhang ist vor allem das *Legal Design* zu nennen. Dabei handelt es sich um eine interdisziplinäre, anwendungsorientierte Wissenschaft, die sich mit der Konzeption, der Produktion und der Evaluation von Visualisierungen rein geltend-rechtlicher oder einfach rechtlich relevanter Inhalte (zum Beispiel wirtschaftliche Inhalte, die eine rechtliche Grundlage haben) befasst.³¹ Mit „Visualisierungen“ sind hier in erster Linie gegenständliche Bilder gemeint. Das *Legal Design* befasst sich aber auch mit diagrammatischen Darstellungen. Die Forschung auf diesem ebenso viel versprechenden wie zukunftssträchtigen Gebiet wird im Rechtswissenschaftlichen Institut der Universität Zürich (Schweiz) betrieben.

Das *rechtliche* Umfeld bzw. die rechtlichen Rahmenbedingungen (*legal framework*) geben dem Guichet virtuel ebenfalls gute Entwicklungschancen: Auf Bundesebene hat das Regierungs- und Verwaltungsorganisationsgesetz vom 21. 3. 1997 (in Kraft seit dem 1. 10. 1997) Gewicht. Gemäss Art. 5 dieses Gesetzes entwickelt der Schweizer Bundesrat zukunftsgerichtete Lösungen für das staatliche Handeln. Ausserdem leistet er seinen Beitrag, damit die anderen Staatsorgane ihre Aufgaben nach Verfassung und Gesetz zweckmässig und zeitgerecht erfüllen können (Art. 6 Abs. 4). Ferner fördert der Bundesrat die Leistungs- und Innovationsfähigkeit der Bundesverwaltung (Art. 8 Abs. 2). Die Verordnung über die elektronische Publikation von Rechtsdaten vom 8. 4. 1998 (in Kraft seit dem 1. 7. 1998) bezieht sich zwar auf Rechtsdaten, worunter Gesetzgebung und Staatsverträge (einschliesslich der zugehörigen Materialien und Ratsprotokolle), Rechtsprechung, Doktrin der Bundesbehörden und Daten von Registern mit Rechtswirkung fallen (vgl. Art. 3 lit. a). Es wäre aber durchaus möglich, die Verordnung – im Sinne einer extensiven Auslegung – auch auf „sämtliche Publika-

³⁰ *Center for Science and Technology Studies* 2002, S. 13 [12].

³¹ Zum *Legal Design* vgl. BRUNSWIG 2001a, S. 1 ff. [13]; dies. 2001b, S. 361 ff. [14]; dies. 2002a, S. 297 ff. [15]; dies. 2002b, S. 430 ff. [16], und dies. 2003, S. 411 ff. [17].

tionen von staatlichen Daten und auch für eGovernment³² (Rechtsdaten im weiteren Sinne) anzuwenden. „Soweit ein gesellschaftlicher Bedarf oder ein öffentliches Interesse besteht und die Privatwirtschaft diesen Bedarf oder dieses Interesse nicht abdeckt, können Bundesstellen auch Werke veröffentlichen, in denen Rechtsdaten des Bundes mit Kommentaren von Privaten oder ähnlichen Zusätzen versehen sind.“ (Art. 4 Abs. 2 lit. a der Verordnung) Dieser Artikel – extensiv ausgelegt – würde es Bundesstellen ermöglichen, Rechtsdaten zu publizieren, denen Private visuelle Kommentare bzw. bildliche Zusätze hinzugefügt haben. Auf Bundesebene darf die Strategie des Bundesrates für eine Informationsgesellschaft in der Schweiz vom 18. 2. 1998 nicht unerwähnt bleiben. In diesem Papier hält er fest, dass „der anwendungsorientierten Forschung [spezielles Gewicht beizumessen ist]“.³³ Gestützt auf diese bundesrechtlichen Bestimmungen könnte der Guichet virtuel durch visualisierte Rechtsinformationen ergänzt werden, was – angesichts des visuellen Zeitalters, das mit all seinen Implikationen auch über die Schweiz hereingebrochen ist – zeitgerechtem, zukunftsgerichtetem, innovativem und zweckmässigem staatlichem Handeln gleichkäme. Dabei könnten diese Rechtsbilder auch von Privaten geschaffen und später vom Bund übernommen werden. Würde die Chance genützt, Fachleute des *Legal Designs* zu veranlassen, Rechtsinformationen des Guichet virtuel zu verbildlichen, würde gleichzeitig die anwendungsorientierte Forschung des *Legal Designs* gefördert, was ganz im Sinne der bundesrätlichen Strategie wäre. Auf kantonaler Ebene ist zunächst das Gesetz über die Universität Zürich vom 15. 3. 1998 (in Kraft seit dem 1. 10. 1998) als Chancenfaktor aufzuführen. Nach § 2 Abs. 1 dieses Erlasses leistet die Universität wissenschaftliche Arbeit in Forschung und Lehre im Interesse der Allgemeinheit. Sie erbringt in diesem Zusammenhang auch Dienstleistungen. Überdies ist § 7 Abs. 2 zu erwähnen, wonach die Universität zugunsten der Öffentlichkeit besondere wissenschaftliche und kulturelle Leistungen erbringen kann. Die Universitätsordnung der Universität Zürich vom 4. 12. 1998 (in Kraft seit dem 1. 1. 1999) geht in eine ähnliche Stossrichtung: Gemäss § 1 Abs. 2 ermöglicht und fördert die Universität die Tätigkeit ihrer Angehörigen in der Grundlagenforschung

³² HOLENSTEIN 2001, S. 202 [18].

³³ Strategie des Bundesrates für eine Informationsgesellschaft in der Schweiz vom 18. 2. 1998, S. 4; das Dokument kann auf folgender Webseite heruntergeladen werden: <http://www.admin.ch/ch/d/egov/egov/kig/kig.html#strategie>; besucht am 25. 6. 2003.

und in der angewandten Forschung. Darüber hinaus erbringt die Universität im Zusammenhang mit der Forschung Dienstleistungen zugunsten Dritter (§ 3 Abs. 1 dieser Verordnung). Die rechtlichen Grundlagen dafür, dass die Universität Zürich bzw. das Rechtswissenschaftliche Institut dem Guichet virtuel Visualisierungsdienstleistungen erbringen könnte, wären gegeben, zumal solche Dienste zweifelsohne im Interesse der Allgemeinheit bzw. der Öffentlichkeit lägen. Ausserdem würde damit die angewandte Forschung des *Legal Designs* an der Universität Zürich gefördert.

Im *wirtschaftlichen* Umfeld des Guichet virtuel existiert (noch) kein Unternehmen, das darauf spezialisiert ist, Visualisierungen rein geltend-rechtlicher oder einfach rechtlich relevanter Inhalte zu konzipieren, zu produzieren und/oder zu evaluieren. Es ist aber eine Frage der Zeit, bis ein neu zu gründendes Unternehmen oder bereits bestehende Unternehmen, beispielsweise solche, die sich im Bereich des Legal Knowledge Managements betätigen, wie etwa die *Weblaw GmbH*,³⁴ diese Aufgabe wahrnehmen und die fraglichen Dienstleistungen dem Staat und damit auch dem Guichet virtuel anbieten werden.

Das *gesellschaftliche* Umfeld dieses Portals eröffnet ihm ebenso Chancen. Die Soft- und Hardware-Infrastruktur in der schweizerischen Gesellschaft ist vorteilhaft. Es gibt „eine grosse Anzahl von Betrieben und privaten Haushalten, die über Computer mit Internetzugang verfügen“.³⁵ Die jüngeren und nächsten Generationen sind geübt im Umgang mit dem Internet und seinen textuell, visuell sowie akustisch aufbereiteten Informationsangeboten.³⁶ Daher darf wohl davon ausgegangen werden, dass diese Generationen nicht nur für die Übertragung von Informationen mit Bildern offen sind, sondern dass sie – zusätzlich zu den textuell vermittelten Informationen – visualisierte Informationen in Websites geradezu erwarten. Das Interesse der Öffentlichkeit, informiert zu werden, ist gross. Gerade die vom Guichet virtuel offerierten Informationen erregen das Interesse der Allgemeinheit, weil jene für diese bedeutsam sind. Sämtliche angesprochenen Tatsachen im sozialen Umfeld des Guichet virtuel wirken sich günstig auf dessen Weiterentwicklung aus.

³⁴ Vgl. <http://www.weblaw.ch>; besucht am 25. 6. 2003.

³⁵ *Center for Science and Technology Studies* 2002, S. 5 [12].

³⁶ Vgl. SCHUBERT 2001, S. 94 f. [19], und BAUMBERGER 2002, S. 86 [20].

b) Gefahren

Vom *technischen* und *wissenschaftlichen* Umfeld drohen dem Guichet virtuel grundsätzlich keine Gefahren, während sie im *rechtlichen* Umfeld schon eher lauern, und zwar zunächst im Recht selber: Wie oben bereits erwähnt, stellt die Verordnung über die elektronische Publikation von Rechtsdaten vom 8. 4. 1998 (in Kraft seit dem 1. 7. 1998) einen Erlass dar, bei dem der Anwendungspielraum dahin gehend ausgedehnt werden könnte, ihn nicht nur für Rechtsdaten im engeren, sondern auch für Rechtsdaten im weiteren Sinne, das heisst also auch für den Guichet virtuel, gelten zu lassen. Gemäss dieser Verordnung beschränkt sich der Bund auf die Publikation beider Arten von Rechtsdaten.³⁷ Daher besteht die Gefahr, dass visualisierte Rechtsdaten bzw. Rechtsinformationen, wie sie der Guichet virtuel liefert bzw. zu liefern imstande wäre, nicht als zur Grundversorgung gehörig betrachtet, sondern als Datenveredelung qualifiziert würden, welche in den Zuständigkeitsbereich der Privatwirtschaft fällt.³⁸ Es kann sich auch die Situation ergeben, wo Art. 4 Abs. 2 der zur Debatte stehenden Verordnung restriktiv interpretiert wird. Dann böte diese Norm keine Handhabe mehr dafür, dass der Staat Werke veröffentlicht, in denen Rechtsdaten des Bundes mit visuellen Kommentaren bzw. bildlichen Zusätzen versehen sind, obwohl ein gesellschaftlicher Bedarf danach oder ein öffentliches Interesse daran bestehen würden und die Privatwirtschaft diesen Bedarf oder dieses Interesse (vorläufig) nicht abdeckt. Weiter muss der Gefahr ins Auge gesehen werden, dass die oben angeführten universitätsrechtlichen Vorschriften – aus welchen Gründen auch immer – eng ausgelegt würden, falls der Guichet virtuel beabsichtigte, die Universität Zürich bzw. das Rechtswissenschaftliche Institut um Visualisierungsdienstleistungen nachzusuchen. Dies hätte zur Folge, dass derartige Leistungen nicht erbracht werden könnten.

Eine weitere Gefahr, die dem Guichet virtuel im rechtlichen Umfeld erwächst, ist der Umstand, dass sich die logozentrische und diagrammatische Rechtskommunikation dort als Institution präsentiert. Deswegen soll nachfolgend der Frage nachgegangen werden, warum und wozu die Akteure des E-Governments Rechtsinformationen in erster Linie

³⁷ Grundversorgung; Art. 4 Abs. 1 dieser Verordnung; vgl. auch HOLENSTEIN 2001, S. 205 f. [18].

³⁸ Vgl. HOLENSTEIN 2001, S. 205 f. [18].

verbal kommunizieren, Diagramme hingegen lediglich vereinzelt und Bilder fast gar nie verwenden. Zu dieser Frage habe ich mich bereits im Aufsatz „Tabuzone juristischer Reflexion – Zum Mangel an Bildern, die geltendrechtliche Inhalte visualisieren“³⁹ geäußert, indem ich die Hypothese aufgestellt habe, dass die logozentrische und diagrammatische Rechtskommunikation eine Institution im soziologischen Sinne darstellt. Um den Rahmen dieses Aufsatzes nicht zu sprengen, beschränke ich mich darauf, einige Kerngedanken dieser Veröffentlichung festzuhalten. Für Einzelheiten verweise ich die Leser auf die Publikation. Da diese in der vorliegenden Publikation den Lesern nicht zugänglich ist, erlaube ich mir, einige Passagen relativ ausführlich zu zitieren.

Zur Verdeutlichung des Nachfolgenden sei noch etwas zu den Akteuren des E-Governments angemerkt. Sie sind Sender und Empfänger von Rechtsinformationen. Als solche gehören sie zur Gruppe der Rechtsakteure, die sich zum Beispiel aus Anwälten, Richtern, Mitarbeitenden der Verwaltung und Parlamentsmitgliedern zusammensetzt. Öfters besitzen die E-Government-Akteure eine juristische Ausbildung. Es gibt aber auch Angehörige anderer Berufe, die sich im E-Government betätigen, etwa Ökonomen, Informatiker, Politologen etc. Meine Überlegungen setzen voraus, dass die Juristen und die Nicht-Juristen unter den Akteuren des E-Governments sich der im rechtlichen Feld geltenden sozialen Regel unterwerfen, die – stillschweigend – vorschreibt, wie Rechtsinformationen zu kodieren sind, nämlich textuell, allenfalls diagrammatisch, das heisst, in Form von Diagrammen, nicht jedoch mit gegenständlichen Bildern.

Nun also zum soziologischen Begriff der Institution: „Institutionen sind geronnene *Kultur*: Sie transformieren kulturelle Wertvorstellungen in eine normativ verbindliche soziale Ordnung. Institutionen sind Ausdruck einer den Menschen gegenüberstehenden objektiven Macht. [...] Institutionen sind also Ideen über die Welt, denen ein sozialer Verpflichtungscharakter zukommt. Institutionen sind zu sozialen Regeln geronnene kulturelle Vorstellungen. Institutionen stellen eine kontrafaktische Ordnung her: Man weiss, welches die Regeln sind, auch wenn man sich nicht an sie hält. Diese Stabilität wird über interne und externe Sanktionen gewährleistet. Institutionen sind sowohl durch Internalisierung der Regeln

³⁹ Vgl. BRUNSCHWIG 2003, S. 411 ff. [17].

verfestigte Verhaltensmuster als auch durch externe Sanktionsinstanzen stabilisierte Regeln.“⁴⁰

Weshalb ist die logozentrische und diagrammatische Rechtskommunikation als Institution zu qualifizieren? „Im rechtlichen Feld herrscht die Auffassung, dass nur der Text und – wenn überhaupt – das Diagramm fähig sind, die abstrakten Inhalte des geltenden Rechts wiederzugeben. Deshalb werden die zwei verschiedenen Zeichen als wertvoll betrachtet. Die Ausrichtung an diesen semiotischen Werten verwandelt sich in eine für die Rechtsakteure bindende Sozialordnung, wonach es geboten ist, ausschliesslich Texte und Diagramme zu benutzen, um rechtliche Inhalte auszudrücken. Dieser institutionalisierte Zeichengebrauch besitzt zwingenden Charakter, vergleichbar einer Autorität, mit der die Akteure konfrontiert sind. Die Annahme, dass nur der Text und das Diagramm zur Kommunikation über rechtliche Inhalte taugen, verpflichtet die Angehörigen des rechtlichen Feldes in sozialer Hinsicht. Sie verinnerlichen diese Kommunikationsnorm und verhalten sich danach.“⁴¹

Wie sieht das personelle Substrat der Institution aus? „Die Institution gehört zum Bewusstsein des Kollektivs, wobei mit Letzterem die Gesellschaft als Ganze oder auch ihre Gruppen (Akteure bestimmter sozialer Felder) gemeint sind.“⁴² Das Kollektivbewusstsein „bildet gewissermassen die Klammer, durch die die Individuen zusammengehalten werden. Das Kollektivbewusstsein als das mehr oder weniger bewusste Einverständnis über zentrale Werte und Normen regelt das Handeln der Menschen untereinander, [...]“⁴³ „Wie und warum dringt die Institution in dieses Kollektivbewusstsein ein? Die Mitglieder des jeweiligen Kollektivs ordnen sich der Institution unter, und zwar aus verschiedenen Gründen: Wegen ihrer gewichtigen Tradition und ihres Ansehens ist die Institution zwingend. Die Akteure beugen sich ihr, um gesellschaftlichen Nachteilen aus dem Weg zu gehen. Diese Sanktionen bestehen beispielsweise darin, dass die Gruppe ‚Institutionsbrecher‘ nicht (mehr) ernst nimmt, sich von ihnen distanziert und sie damit isoliert.

⁴⁰ EDER 1997, S. 159 [21]; weitere Stimmen zum vielschichtigen Institutionenbegriff vgl. etwa ABELS 2001, S. 129 ff. [22], und ESSER 2000, S. 1 ff. [23].

⁴¹ BRUNTSCHWIG 2003, S. 414 [17].

⁴² BRUNTSCHWIG 2003, S. 414 [17]).

⁴³ ABELS 2001, S. 130 [22].

Gruppenangehörige folgen der Institution aber auch, weil ihnen dies Vorteile bringt: Mit ihr übereinstimmend, werden sie in der Gesellschaft aufgenommen und anerkannt. Die Institution verschafft sich nicht nur autoritativ einen Platz im Kollektivbewusstsein, sie wird auch freiwillig verinnerlicht von den Angehörigen des jeweiligen Kollektivs, während sie sozialisiert werden. Dies geschieht oft, ohne dass diese es merken, oder weil sie die Institution als etwas Selbstverständliches betrachten. Der Zwang, den die Institution auch ausübt, wird unter Umständen nicht erkannt, weil die Akteure andere Handlungsformen nicht kennen lernen.⁴⁴

Jetzt gilt es, zwischen diesen abstrakten Ausführungen und dem personellen Substrat der logozentrischen und diagrammatischen Rechtskommunikation eine Beziehung herzustellen: „Dass über rechtliche Inhalte nur mit Worten und Diagrammen, nicht aber mit Bildern kommuniziert wird, erfüllt das Bewusstsein der Rechtsakteure. Sie beugen sich dieser Institution, weil sie seit dem 19. Jahrhundert, wo Bildhaftigkeit in der [europäischen; meine nachträgliche Einfügung!] Rechtsliteratur sich nunmehr bloss marginal präsentiert, historisches Gewicht hat und Ansehen genießt. Wer sich im rechtlichen Feld dafür einsetzt, die Kommunikation durch Bilder, die geltendrechtliche Inhalte visualisieren, zu ergänzen, wird – zumindest heute noch – nicht ernst genommen und erfährt, dass die Rechtsakteure auf Distanz gehen. Wer sich so gegen die zur Debatte stehende Institution ‚auflehnt‘, wird nicht anerkannt und desintegriert. Während ihrer Ausbildung und in der praktischen Tätigkeit internalisieren die Rechtsakteure diese Institution. Ob sie dies aus freien Stücken tun, kann nicht allgemein gesagt werden. Es lässt sich indes feststellen, dass sie den Vorgang der Internalisierung gar nicht bemerken. In ihren Augen stellt sich die herrschende Kommunikationsform als selbstverständlich dar. Da die berufliche Sozialisation den Akteuren keinen Zugang verschafft zu dem Kommunikationsraum mit Rechtsbildern, nehmen sie den zwingenden Wesenszug der beleuchteten Institution wohl nicht wahr.“⁴⁵

Bleibt noch zu fragen, warum und wozu es die Institution gibt. „Sie gründet einerseits darauf, dass sie durch Sanktionen abgesichert ist.

⁴⁴ BRUNSWIG 2003, S. 414 f. [17].

⁴⁵ BRUNSWIG 2003, S. 415 f. [17].

Andererseits beruht sie auf Legitimität.⁴⁶ „Die Legitimität einer Institution ist also eine bestimmte subjektive *Einstellung* der Akteure zu der Regel. Sie besteht aus zwei Teilen: Richtigkeit und Gerechtigkeit. *Richtigkeit* meint die Beurteilung, dass die Regel insgesamt als *kognitiv* zutreffend und nach dem derzeitigen Erkenntnisstand sachgerecht eingeschätzt wird; *Gerechtigkeit* bedeutet, dass sie als *moralisch* vertretbar und vor dem Hintergrund übergreifender Bewertungsstandards als angemessen empfunden wird.“⁴⁷ Der Zweck der Institution ist insbesondere „die Schaffung von *individueller Orientierung* und von *kollektiver Ordnung* in einer komplizierten Welt dadurch, dass mit ihnen die Unberechenbarkeiten der psychischen Motive und die Unwägbarkeiten des sozialen Handelns einigermaßen kontrollierbar und vorhersehbar werden.“⁴⁸ ESSER sei nochmals das Wort erteilt: „Wir wollen die Funktion der Entlastung von Unsicherheit und Entscheidungsdruck die *Orientierungsfunktion* und die der Absicherung der sozialen Ordnung und der Kooperation die *Ordnungsfunktion* der Institutionen nennen.“⁴⁹

Aufgrund des Gesagten ist es möglich, einen Erklärungsversuch der logozentrischen und diagrammatischen Rechtskommunikation zu unternehmen. „Wer im rechtlichen Feld mit Worten und Diagrammen kommuniziert, erhält sich die soziale Wertschätzung (positive Sanktion). Wer hingegen zusätzlich mit geltendrechtlichen Bildern operiert, erntet grundsätzlich leisen Spott oder stösst unter Umständen auf Missbilligung (negative Sanktion). Gedanklich sehen die Akteure ein, dass die abstrakten Inhalte des Rechts mit Texten und Diagrammen kommuniziert werden müssen. Überdies erachten sie diese Kommunikationsform als fachgerecht. Die gleiche Haltung wird zur Frage eingenommen, wie das dem Recht inhärente Sollen und wie rechtswissenschaftliche Inhalte auszudrücken sind. Es gehört zum Ethos der Rechtsakteure, sich der erwähnten Kommunikationsmittel zu bedienen, umso mehr, als diese in einer langen Tradition verankert sind, und umso mehr, als die Akteure sich gefühlsmässig auf sie verlassen und von ihrem Wert überzeugt sind, denn Texte und Diagramme tragen zur Lösung der alltäglichen Probleme im rechtlichen Feld nicht unwesentlich bei. Die institutionalisierte

⁴⁶ BRUNSCHWIG 2003, S. 416 [17].

⁴⁷ ESSER 2000, S. 9 [23].

⁴⁸ ESSER 2000, S. 14 [23].

⁴⁹ ESSER 2000, S. 15 [23].

logozentrische und diagrammatische Rechtskommunikation zielt darauf ab, dem Handeln der Rechtsakteure eine bestimmte Richtung zu geben. Insbesondere steuert die Institution darauf hin, die Akteure sicher zu machen bezüglich des Problems, wie im rechtlichen Feld zu kommunizieren ist. Ihr Zweck ist es auch, die Handelnden vom Druck zu befreien, in jeder Interaktion jedes Mal neu über die gängigen Kommunikationsmittel entscheiden zu müssen. Ausserdem verfolgt sie das Ziel, kommunikative Ordnung im rechtlichen Feld zu schaffen, das heisst, sie zu stabilisieren und zu gewährleisten, dass die Rechtsakteure zu kooperieren vermögen.⁵⁰ So weit zu den Gefahren, denen der Guichet virtuel im rechtlichen Umfeld ausgesetzt ist.

Was das *wirtschaftliche* Umfeld dieses Portals angeht, erweist es sich auch nicht als gefahrlos. Sollte es so weit kommen, dass private Rechtsinformationsanbieter den unerschlossenen Markt des *Legal Designs* für sich entdecken und erobern, werden sie die Urheberrechte an den von ihnen konzipierten und produzierten Rechtsbildern besitzen. Falls der Staat dereinst beabsichtigt, diese Bilder etwa im Guichet virtuel zu reproduzieren, läuft er Gefahr, sich die entsprechenden Lizenzen für die Reproduktion der Bilder teurer erkaufen zu müssen, als wenn er deren Konzeption und Produktion selber in die Hände genommen hätte.

Schliesslich zeigen sich im *gesellschaftlichen* Umfeld des Guichet virtuel weitere Risiken. Noch nicht alle potenziellen Kunden des Guichet virtuel haben einen Computer mit Internetanschluss. MURALT MÜLLER sieht die „Gefahr eines möglichen digitalen Analphabetismus“⁵¹ heraufziehen. Die ältere Generation und schlecht Ausgebildete sind ungeübt, mit dem Internet, seinen Informationsangeboten und sonstigen Möglichkeiten umzugehen. Das Lebens- und Problemlagenkonzept des Guichet virtuel ist mental noch nicht verarbeitet.⁵² „Erfahrungen, Blockaden und innere Schutzsysteme lassen Veränderungsimpulse, neue Ideen und Initiativen Einzelner oft verpuffen.“⁵³ Diese Beobachtung dürfte auch für das gesellschaftliche Umfeld des Guichet virtuel zutreffen, womit er auch in diesem Sinne einer Gefahr gegenübersteht.

⁵⁰ BRUNSCHWIG 2003, S. 416 f. [17].

⁵¹ MURALT MÜLLER 2001, S. 10 [1].

⁵² Vgl. SCHEDLER 2001, S. 37 [5].

⁵³ VON ROHR 2001, S. 124 [24].

IV. Ergebnisse und Schlussfolgerungen

1. Schlüsselerkenntnisse

- a) *Wie gut ist die bisherige Strategie des Schweizer E-Governments (Guichet virtuel)?*

Die SWOT-Analyse hat Stärken und Schwächen des Guichet virtuel an den Tag gebracht sowie Chancen und Gefahren in seinem Umfeld aufgedeckt. Was beobachtet worden ist, ergibt keinen positiven, aber auch keinen negativen Befund. Die Strategie des Schweizer E-Governments ist weder als gut noch als schlecht zu bewerten.

- b) *Wie wirksam wird die bisherige Strategie des Schweizer E-Governments (Guichet virtuel) in der Zukunft sein?*

Die oben gezeigten kundenbezogenen Stärken des Guichet virtuel (*Effektivität*) lassen die Schweizer E-Government-Strategie in der Zukunft ebenso als wirksam erscheinen. Dies allerdings nur unter der Voraussetzung, dass diese Stärken beibehalten werden. Werden die oben geoffenbarten kundenbezogenen Schwächen (*Ineffektivität*) nicht behoben, wird der Guichet virtuel künftig ebenfalls an einem Effektivitätsdefizit leiden.

- c) *Wo bestehen weiterhin ungenutzte Stärken, wo liegen noch besondere Schwächen im Schweizer E-Government (Guichet virtuel)?*

Im Rahmen dieser Untersuchung habe ich keine Stärken im Schweizer E-Government entdeckt, die weiterhin ungenutzt bleiben. Was die besonderen Schwächen des Schweizer E-Governments anbelangt, sei auf das, was oben zu den produkt-, kunden- und wertbezogenen Schwächen des Guichet virtuel gesagt worden ist, verwiesen.

- d) *Welche Chancen muss die neue E-Government-Strategie der Schweiz wahrnehmen und welche Gefahren muss sie abwenden?*

Es sind möglichst alle sich bietenden Chancen, wie sie oben beschrieben worden sind, wahrzunehmen. Besondere Bedeutung kommt den Chancen

im *wissenschaftlichen* und *technischen* Umfeld zu. Nach Möglichkeit sollen sämtliche Gefahren, die dem Guichet virtuel von seinem Umfeld her drohen, abgewendet werden. Vor allem ist der im rechtlichen Umfeld anzusiedelnden Gefahr zu begegnen, dass die logozentrische und diagrammatische Rechtskommunikation eine Institution darstellt. Dies soll dadurch geschehen, dass diese Institution ins Kreuzfeuer der Kritik geworfen wird, und zwar aus Gründen, die im Folgenden angegeben werden: Angesichts der Tatsache, dass diese Rechtskommunikation eine Institution im soziologischen Sinne darstellt, leuchtet der Mangel an Bildern zwar ein. „Die Frage drängt sich aber auf, ob er – nicht nur in Anbetracht des visuellen Zeitalters mit seinen vielfältigen technischen Möglichkeiten – gerechtfertigt ist und Sinn macht. Mit anderen Worten: Müsste sich diese Institution nicht wandeln, und zwar in die Richtung, dass der ergänzende Gebrauch von Bildern, die geltendrechtliche Inhalte visualisieren, darin mit eingeschlossen wird?“⁵⁴ Die zur Debatte stehende „Institution [legitimiert sich] unter anderem damit, dass es richtig ist, die abstrakten Inhalte des Rechts, sein ihm anhaftendes Sollen sowie seine Wissenschaftlichkeit nur mit Texten und Diagrammen mitzuteilen. Diese Legitimität erwächst implizit aus folgenden prinzipiell binären Gedankenmustern: Der Text ist abstrakt, das Bild konkret. Der Text kann Sein und Sollen ausdrücken, während das Bild Letzteres nicht zu leisten imstande ist. Der Text eignet sich, wissenschaftliche Inhalte zu kommunizieren, doch das Bild nicht. Es trifft zu, dass das gegenständliche Bild nicht unbedingt dazu tauglich ist, Abstraktes darzustellen.“⁵⁵ Es „eignet sich gut zur Beschreibung von Konkreta bzw. einzelnen konkreten Sachverhalten. Auf diesem Gebiet vermag es an eine aussergewöhnliche Differenziertheit heranzukommen.“⁵⁶ „An der Richtigkeit der Aussage, dass das Bild Normativität nicht darzustellen vermag, lässt sich zweifeln, zumal es möglich ist, etwa mit Hilfe von Gebärden (beispielsweise Verbots- und Gebotsgeste) Normatives zu verbildlichen. Anlass zum Zweifel gibt auch die Verallgemeinerung, das Bild sei unfähig, wissenschaftliche Inhalte wiederzugeben. Die Inhalte, mit denen sich die Rechtswissenschaft [und -praxis; mein nachträglicher Zusatz!] befass[en], können auch konkret sein, zum Beispiel wenn sie Sachverhalte

⁵⁴ BRUNSWIG 2003, S. 418 [17].

⁵⁵ BRUNSWIG 2003, S. 418 [17].

⁵⁶ BRUNSWIG 2001a, S. 106 [13].

beschreib[en] und analysier[en], die unter eine bestimmte Norm [oder bestimmte Normen; meine nachträgliche Ergänzung!] subsumiert werden können. Das Vorurteil, das Bild transportiere lediglich unwissenschaftliche Informationen, erinnert mich an die fragwürdige, in rechtswissenschaftlichen Diskussionen andeutungsweise vorgebrachte Betrachtung, dass der Text rational sei, währenddessen das Bild ein Rationalitätsdefizit aufweise, also emotional sei.⁵⁷

2. Dringende Massnahmen

Die vorhandenen und noch zu schaffenden eigenen und Metainhalte des Guichet virtuel sind zu multikodieren. Dies bedeutet Folgendes: Sobald diese Inhalte textualisiert sind, müssen sie auch visualisiert werden. Warum? Einerseits gilt es, die grosse Designschwäche des Guichet virtuel zu beheben (*produktbezogene* Schwäche). Andererseits sollen damit *kundenbezogene* Schwächen beseitigt werden. Falls die Konzeption und die Produktion der für den Guichet virtuel zu schaffenden Rechtsbilder wissenschaftlich begleitet werden, ist davon auszugehen, dass diese Bilder die eigenen Inhalte und Metainhalte veranschaulichen und gleichzeitig erläutern werden. Daraus wird den Kunden des Bundesportals ein Nutzen erwachsen. Die Wahrscheinlichkeit wird wachsen, dass ihnen die erwähnten Inhalte des Guichet virtuel deutlich und verständlich sein werden, dass sie praktisch in jedem Fall wissen werden, wohin sie sich mit ihrem Thema oder Problem wenden sollen. Ebenso wahrscheinlich ist, dass unter diesen Umständen die Kundenzufriedenheit mit dem Design des Guichet virtuel sich verringern wird. Denn die Rechtsbilder werden hoffentlich den Kundenbedürfnissen und -erwartungen nach attraktiv gestalteten Rechtsinformationen im Guichet virtuel entsprechen. Ausserdem werden die Visualisierungen den Gewohnheiten der jüngeren Generation, Informationen auch über Bilder aufzunehmen, entgegenkommen. Indem die Rechtsbilder die textuelle Rechtsinformationsmasse auflockern und strukturieren werden, werden sie dabei mithelfen, die Augen der Rezipienten zu schonen und ihr kognitiv-emotionales Aufnahmevermögen nicht zu strapazieren.

⁵⁷ BRUNSCHWIG 2003, S. 418 [17].

3. Strategieoption

Die bisherige E-Government-Strategie der Schweiz ist zu revidieren.⁵⁸ Bezüglich des Guichet virtuel drängt sich eine WO-Strategie (Weakness-Opportunity-Strategie) auf, mit der durch die Wahrnehmung von Chancen im Umfeld des Guichet virtuel seine vorhandenen Schwächen bzw. seine fehlenden Stärken entwickelt werden. Bei der Umsetzung dieser Strategie gibt es zwei Möglichkeiten. Entweder stellt die Bundesverwaltung Fachleute des *Legal Designs* an, damit diese ein visuelles Detailkonzept für den Guichet virtuel erarbeiten (Personalentwicklung). Oder die Schweizer Bundesverwaltung zieht Legal Designer bei und kooperiert mit ihnen, um ein visuelles Detailkonzept für den Guichet virtuel zu entwickeln.⁵⁹ So würde gleichzeitig das *Legal Design* als anwendungsorientierte Forschung gefördert.⁶⁰ Sollten die rechtlichen Rahmenbedingungen (*legal framework*) für ein solches Vorgehen – wider Erwarten – nicht gegeben sein oder nicht ausreichen, müssten sie neu gestaltet werden (regulierendes E-Government bzw. E-Governance). Die hier vorgeschlagene WO-Strategie geht übrigens in eine ähnliche Stossrichtung wie die Empfehlungen, welche das *Center for Science and Technology Studies* hinsichtlich der E-Government-Aktivitäten des Bundes macht. Dieses empfiehlt: „Die Umsetzung der Strategie Informationsgesellschaft soll (weiterhin) wissenschaftlich begleitet werden“;⁶¹ beispielweise von Wissenschaftlern an Hochschulen.⁶² Auf diese Weise wird der Content des Guichet virtuel valorisiert. MEIR sieht die erforderliche E-Government-Strategie im Bereich der Personalentwicklung und des Wissensmanagements.⁶³ Die hier vorgebrachte Option der WO-Strategie sollte den Akteuren des E-Governments, besonders Politikern und Verwaltungsträgern, zur Kenntnis gebracht und von ihnen unterstützt werden.⁶⁴ Die Umsetzung der vorliegend propagierten WO-

⁵⁸ Zur Notwendigkeit einer E-Government-Strategie mit grösserer Kundenorientierung vgl. MURALT MÜLLER 2001, S. 5 [1].

⁵⁹ Vgl. GÖLDI 2001, S. 132, 134 f. und 140 [25].

⁶⁰ Zur Förderung anwendungsorientierter Forschung im E-Government vgl. GISLER 2001, S. 17 [26].

⁶¹ *Center for Science and Technology Studies* 2002, S. 16 [12].

⁶² Vgl. *Center for Science and Technology Studies* 2002, S. 18 [12].

⁶³ Vgl. MEIR 2002, S. 170 [27].

⁶⁴ Vgl. SCHEDLER 2001, S. 44 [5].

Strategie würde dazu beitragen, dass sich das Multikodierungspotenzial der neuen IKT auch auf dem Gebiet des Schweizer E-Governments ganz entfalten könnte. Auf diese Weise würde dieses Potenzial nicht im unerfreulichen Zustand eines blossen Lippenbekenntnisses seitens der Schweizer Bundesbehörden verbleiben.

V. Epilog

1. Guichet virtuel im Fluss

Seit dem Erscheinen der englischen Ursprungsversion dieses Aufsatzes⁶⁵ ist die Studie über E-Government in der Schweiz veröffentlicht worden.⁶⁶ Die Studie wurde im Auftrag der Schweizerischen Bundeskanzlei erstellt, mit dem Ziel, die Bedürfnisse der Wohnbevölkerung in der Schweiz in Bezug auf E-Government und insbesondere auch hinsichtlich des Guichet virtuel zu untersuchen. Zusätzlich zu dieser Studie wurde E-Quest in den Guichet virtuel integriert. Der Link „E-Quest“⁶⁷ führt zu Rating-Formularen, die mit Feedback-Funktionen ausgestattet sind. Die Formulare ermöglichen es den Benutzern des Guichet virtuel, ihre Meinung dazu zu äussern und zu sagen, was sie von ihm halten.

Da die englische Ursprungsfassung dieser Arbeit publiziert worden ist, bevor die beiden Neuerungen eingeführt wurden, konnte dazu noch nicht Stellung genommen werden. Folglich möchte ich dies hier nachholen. Der Epilog bezweckt, auf dem Weg, den die E-Government-Studie eingeschlagen hat, weiterzugehen. Das heisst, ich werde mich zu dem in dieser Studie eruierten Bedürfnis der Wohnbevölkerung äussern, dass das Internetangebot des Staates bzw. des Guichet virtuel *informativ* sein bzw. dass er *Informationsqualität* haben solle.⁶⁸ Ausserdem verfolgt dieses

⁶⁵ Dieser Aufsatz wurde zum ersten Mal veröffentlicht in: PISTA'03, International Conference on Politics and Information Systems: Technologies and Applications, July 31, August 1-2, 2003, Orlando, Florida, USA, Politics and Information Systems: Technologies and Applications, Proceedings, ed. JOSÉ V. CARRASQUERO [et al.], trans. MARK KYBURZ, ISBN 980-6560-04-3, S. 344–351 [28].

⁶⁶ Vgl. *GfS-Forschungsinstitut* 2003, S. 2 ff. [29].

⁶⁷ Vgl. <http://www.ch.ch>; besucht am 24. 9. 2003.

⁶⁸ Vgl. *GfS-Forschungsinstitut* 2003, S. 3, 6, 8, 43 ff., 68 ff., 72 und 79 [29].

Nachwort das Ziel, Verbesserungsvorschläge bezüglich E-Quest zu machen. In methodischer Hinsicht werde ich nachfolgend Ansätze des *Qualitätsmanagements von Informationen* mit jenen des *Legal Designs* verbinden.

2. **Stellungnahme zur Studie über E-Government in der Schweiz sowie zu E-Quest**

a) *Studie über E-Government in der Schweiz*

Wie bereits erwähnt, hat die Schweizer Wohnbevölkerung ein dringendes Bedürfnis danach, dass der Guichet virtuel informativ sei bzw. Informationsqualität habe. Prinzipiell konkretisiert die Studie das Adjektiv „informativ“ und das Substantiv „Informationsqualität“ nicht. Lediglich an einer Stelle werden Vollständigkeit, Wahrheit und Transparenz als Qualitätskriterien von Informationen genannt.⁶⁹ Angesichts des grundsätzlichen Fehlens einer näheren Bestimmung der beiden Wörter drängt es sich auf, dies vorliegend zu tun, besonders, was die Qualität des Informationsdesigns bzw. des Rechtsinformationsdesigns betrifft. Erachtet doch die Wissenschaft, deren Gegenstand unter anderem das Qualitätsmanagement von Informationen im Web darstellt, das Design als Kriterium der Informationsqualität.⁷⁰

Verbindet man Ansätze des Qualitätsmanagements von Informationen im Web mit Erkenntnissen des *Legal Designs*, lassen sich Fragen bezüglich der Anforderungen entwickeln, die an das Design von Informationen bzw. Rechtsinformationen im Web gestellt werden:⁷¹

1. Besteht ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Text und Bild oder auch Diagramm?
2. Wird das Multikodierungspotenzial des Web adäquat genutzt bzw. wird zu viel oder zu wenig multikodiert?

⁶⁹ Vgl. *GfS-Forschungsinstitut* 2003, S. 44 [29].

⁷⁰ Vgl. ALEXANDER/TATE 1999, S. 4 [30], und <http://www.i-a-l.co.uk/ciqmqcriteria.html>; besucht am 27. 9. 2003.

⁷¹ Vgl. BRUNTSCHWIG 2001a, S. 101 ff. und 200 ff. [13], und <http://www.i-a-l.co.uk/ciqmqcriteria.html>; besucht am 27. 9. 2003.

3. Für den Fall, dass Rechtsinformationen visualisiert worden sind: Wie sieht das Verhältnis zwischen Ausgangstext [= visualisierter Text] und Zielbild [= Visualisierung des Ausgangstextes] aus?
 - a. Besteht eine Konvergenz zwischen Ausgangstext und Zielbild?
 - b. Verhalten sich Ausgangstext und Zielbild divergent zueinander?
4. Entsprechen die ikonischen Zeichen (Icons, Bilder, Diagramme) den Gestaltungsabsichten der Urheber bzw. Auftraggeber?
5. Werden geeignete Farben gebraucht?
6. Gehen die Informationen in einem komplexen Design unter?

Stellt man die eben aufgeworfenen Fragen hinsichtlich des Guichet virtuel mit der Absicht, die Qualität seines Rechtsinformations-Designs beurteilen zu können, ergeben sich folgende Antworten:

1. Das Verhältnis zwischen Text und Bild oder auch Diagramm ist nicht ausgewogen, zumal der Text überwiegt.
2. Im Guichet virtuel wird das Multikodierungspotenzial des Web nicht adäquat genutzt, das heisst, die Rechtsinformationen dieser Site werden zu wenig bzw. praktisch gar nicht multikodiert.
3. Da bisher grundsätzlich keine Rechtsinformationen visualisiert worden sind, erübrigt es sich, Fragen nach dem Verhältnis zwischen Ausgangstext und Zielbild zu beantworten.
4. Ob die Einstiegsgrafik des Guichet virtuel und die anthropomorphe Figur in dem Einstiegsformular von E-Quest den Gestaltungsabsichten der Urheber bzw. Auftraggeber entsprechen, kann hier nicht beantwortet werden, weil ich deren Intentionen nicht kenne.
5. Der Guichet virtuel präsentiert sich vor allem in den Farben Weiss, Schwarz, Lila-Grau und Rot. Das Zusammenspiel dieser Farben wirkt nüchtern und eignet sich wohl kaum dazu, das Zielpublikum zu erfreuen.
6. Da das Design des Guichet virtuel nicht komplex ist, droht keine Gefahr, dass die Rechtsinformationen darin untergehen.

b) *E-Quest*

In Anbetracht der oben angeführten Qualitätskriterien für das Design von Informationen bzw. Rechtsinformationen im Web soll nun die Frage beantwortet werden, wie sich das fünfte Feedback-Formular („Wie gefällt

Ihnen das grafische Erscheinungsbild?“) von E-Quest verbessern lässt. Es wäre sinnvoll, die allgemein gehaltene Frage durch folgende Unterfragen zu ergänzen:

1. Finden Sie, dass das Verhältnis zwischen Text und Bild bzw. Diagramm ausgewogen ist?
2. Werden die Informationen zu oft mit Text *und* Bild bzw. Diagramm dargestellt oder geschieht dies zu wenig?
3. Werden geeignete Farben benutzt?

Es fällt übrigens auf, dass sich die allgemeine Frage des fünften E-Quest-Formulars („Wie gefällt Ihnen das grafische Erscheinungsbild?“) an das Gefühl der Auskunftspersonen richtet. Muss daher davon ausgegangen werden, dass die Verantwortlichen des Guichet virtuel das Design als etwas ausschliesslich Emotionales erachten?

Im Übrigen wäre es nötig, die zweite Frage von E-Quest („Wie würden Sie die verfügbaren Informationen bezüglich ihrer Qualität und Dichte beurteilen?“) ebenfalls durch Subfragen zu konkretisieren. Diese Subfragen liessen sich mit Hilfe von Erkenntnissen aus dem Qualitätsmanagement von Informationen formulieren. Es würde indes den Rahmen dieser Arbeit sprengen, dies zu tun, weshalb auf die einschlägige Literatur verwiesen sei.⁷²

3. Glänzender Rechtsinformationsfluss

Die Studie über E-Government in der Schweiz schliesst folgendermassen: „Staatliche Internetangebote müssen einfach, informativ und sicher sein. ‚E‘, ‚I‘ und ‚S‘ sind die wichtigsten Stichworte an die kommenden Anforderungen. Doch muss dieses EIS zuerst noch durchbrochen werden.“⁷³ Dieses etwas schiefe Sprachbild sei durch Folgendes ersetzt:

⁷² Vgl. MICHELSON 2001, S. 24, unter Verweis auf gleichlautende Meinungen bezüglich der Anforderungen an die Qualität von Informationen in Anmerkung 10 [31], sowie NOHR 2001, S. 57 ff. [32]. Die beiden Arbeiten beziehen sich auf das Management der Qualität von Informationen im Unternehmen. Wie bereits erwähnt, lässt sich der Guichet virtuel als Unternehmen des Staates qualifizieren. Daher lassen sich die einschlägigen Überlegungen der eben zitierten Veröffentlichungen auf den Guichet virtuel übertragen.

⁷³ GfS-Forschungsinstitut 2003, S. 79 [29].

Wird Informationsqualität auch im Bereich des Designs von Rechtsinformationen realisiert, erhöht sich die Chance, das „EIS“ zum Schmelzen zu bringen und es in einen glänzenden Rechtsinformationsfluss zu verwandeln.

Résumé: Good practice au e-Government suisse?

Ou comment les autorités suisses prétendent utiliser les possibilités de multi-codage offertes par les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

La principale stratégie en matière de e-Government, au niveau de l'administration fédérale suisse, est le Guichet virtuel (www.ch.ch). La présente contribution investigate l'utilisation que ce portail Internet fait des possibilités de multi-codage, offertes par les nouvelles technologies de l'information et de la communication et, plus particulièrement, par le "Legal Design". Cette dernière est une nouvelle branche interdisciplinaire de recherche théorique et appliquée qui a pour but de concevoir, de développer et d'évaluer des visualisations de contenus juridiques.

Plus concrètement, la question qui préoccupe l'auteur est celle de savoir si l'information juridique est simultanément présentée sous forme de texte et d'image sur le site www.ch.ch. D'une manière plus générale il s'agit d'analyser et de comprendre dans quelle mesure le e-Government suisse satisfait aux attentes et aux besoins de ses utilisateurs.

A l'aide de méthodes d'analyse empruntées au management stratégique et aux sciences sociales (théorie des institutions), l'auteur examine les points forts et les points faibles du Guichet virtuel et passe en revue les opportunités ainsi que les menaces qui se profilent à l'horizon.

Le Guichet virtuel a le mérite d'être un site public facilement accessible où, contrairement au site de l'administration (www.admin.ch), l'information est organisée selon des thèmes et des sujets pertinents de la vie de tous les jours. Le contenu est transparent, immédiatement disponible, généralement à jour et intègre. La présentation est claire et les liens sont bien soulignés. La fonctionnalité est généralement bonne, la navigation facile et les utilisateurs peuvent effectuer des recherches par mots-clé ou en plein texte. Le public cible du Guichet reste, pour l'instant, principalement le citoyen.

La principale faiblesse dont souffre le Guichet virtuel serait le logocentrisme, soit la présentation de l'information juridique uniquement sous forme de texte et l'absence d'éléments visuels tels que schémas, graphiques et images. Le Guichet virtuel, selon l'auteur, n'utilise pas efficacement les possibilités de multi-codage du contenu juridique. Le manque de visualisation signifierait que le Guichet ne répond pas aux attentes du public et surtout du jeune public qui, de plus en plus, assimile l'information au travers d'images. A l'époque du visuel, le caractère logocentrique de l'information juridique devrait être remis en question.

A l'avenir, selon l'auteur, le Guichet virtuel devra tirer davantage profit des possibilités offertes par la science et la technique. Il devrait ainsi coopérer avec les milieux "hors-administration", par exemple avec les universités, les chercheurs, ainsi qu'avec le secteur privé. Dans ce cadre, un domaine de recherche promettant est le "Legal Design". La recherche théorique et appliquée dans cette branche est conduite à la Faculté de droit de l'Université de Zurich.

L'environnement légal fournirait de bonnes possibilités de développement au Guichet virtuel. Une interprétation large des normes existantes, et plus particulièrement de l'art. 5 et de l'art. 8 al. 2 de la Loi fédérale du 21 mars 1997 sur l'organisation du gouvernement et de l'administration, ainsi que de l'art. 3 lit. a et de l'art. 4 de l'Ordonnance du 8 avril 1998 concernant la publication électronique de données juridiques, encouragerait l'administration fédérale à innover et à publier des données juridiques accompagnées de commentaires visuels. L'environnement social favoriserait aussi un tel développement, compte tenu du haut degré de computer literacy en Suisse en général et parmi les jeunes en particulier.

Mais la visualisation du contenu juridique pourrait aussi être confrontée à plusieurs menaces. Ainsi, par une interprétation stricte de l'art. 4 de l'Ordonnance sur la publication électronique de données juridiques, la visualisation du contenu juridique serait définie comme dépassant le cadre de la desserte de base. Elle constituerait alors une plus-value dont la réalisation doit être confiée au secteur privé.

La menace la plus tenace viendrait de la conception, élevée au rang d'institution, qui veut que le verbe soit le seul moyen de présentation de l'information juridique. Il ne faut pas, selon l'auteur, considérer la présentation logocentrique de l'information juridique comme une institution immuable. Il serait nécessaire de re-examiner sa justification. Une éventuelle évolution de l'institution juridique dans le sens de

l'utilisation de l'image pour visualiser la norme de droit serait envisageable. Ainsi il y aurait de bonnes raisons de remettre en question l'idée reçue selon laquelle l'image est incapable d'exprimer une idée abstraite ou de représenter la normativité. N'est-il pas parfaitement possible de visualiser la normativité au travers de gestes et d'images comme le démontrent les interdictions, les obligations et autres commandes et signaux qui règlent la circulation routière?

Après avoir exprimé de sérieux doutes sur les capacités de la stratégie actuelle du Guichet virtuel suisse de répondre aux besoins du client (citoyen), l'auteur appelle à sa révision complète et à la prise en considération des possibilités de développement et de collaboration offertes par les milieux de recherche intéressés tel que le "Legal Design". Grâce au multi-codage des données du site du Guichet virtuel, on parviendrait à casser et à réordonner l'imposante information juridique, offerte actuellement uniquement sous forme de texte. On obtiendrait ainsi une présentation plus attractive de cette information, au bénéfice d'une meilleure expérience cognitive et émotionnelle des utilisateurs.

LITERATURVERZEICHNIS

- [1] H. MURALT MÜLLER, eGovernment als neue Herausforderung, in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M. GISLER und D. SPAHNI, 2., aktualisierte A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2001, S. 3–12.
- [2] U. P. HOLENSTEIN, Guichet virtuel und eVoting, in: eGovernment 2, Perspektiven und Prognosen, hrsg. v. D. SPAHNI, Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2002, S. 243–247.
- [3] J. WEISS, Die Idee des guichet virtuel, in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M. GISLER und D. SPAHNI, 2., aktualisierte A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2001, S. 275–303.
- [4] D. SPAHNI, Massgeschneiderter Webauftritt für Gemeinden, in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M. GISLER und D. SPAHNI, 2., aktualisierte A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2001, S. 227–247.
- [5] K. SCHEDLER, eGovernment und neue Servicequalität der Verwaltung?, in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M.

- GISLER und D. SPAHNI, 2., aktualisierte A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2001, S. 33–51.
- [6] J. WEISS, eGovernment-Strategie auf Kantonsebene, in: eGovernment 2, Perspektiven und Prognosen, hrsg. v. D. SPAHNI, Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2002, S. 139–164.
- [7] R. BOLLER/A. BEUCHAT, Vertrauen und Sicherheit im Netz, in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M. GISLER und D. SPAHNI, 2., aktualisierte A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2001, S. 53–71.
- [8] R. LOMBRISER/P. A. ABPLANALP, Strategisches Management, Visionen entwickeln, Strategien umsetzen, Erfolgspotentiale aufbauen, 2., durchgesehene und ergänzte A., Zürich: Versus Verlag AG, 1998, S. 186–189.
- [9] K. M. KOHLÖFFEL, Strategisches Management, Alle Chancen nutzen – Neue Geschäfte erschliessen, München [u.a.]: Carl Hanser Verlag, 2000, S. 155 f.
- [10] G. MÜLLER-STEWENS/C. LECHNER, Strategisches Management, Wie strategische Initiativen zum Wandel führen, Der St. Galler General Management Navigator, 2., überarbeitete und erweiterte A., Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, 2003, S. 224 ff.
- [11] K. SCHEDLER/I. PROELLER, New Public Management, 2., überarbeitete A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2003, S. 69 f.
- [12] CENTER FOR SCIENCE AND TECHNOLOGY STUDIES, Auf dem Weg in die Informationsgesellschaft, Die Aktivitäten des Bundes kritisch durchleuchtet, Ergebnisse der Evaluation im Auftrag der Koordinationsgruppe Informationsgesellschaft (KIG) und der Arbeitsgruppe Wissenschaftliche Begleitung, Bern: Hausverlag, März 2002, <http://www.admin.ch/ch/d/egov/egov/kig/kig.html>; besucht am 1.7.2003, S. 2–19.
- [13] C. BRUNSCHWIG, Visualisierung von Rechtsnormen, Legal Design, Diss. Zürich 2001, Zürcher Studien zur Rechtsgeschichte, Bd. 45, hrsg. v. MARIE THERES FÖGEN [u.a.], Zürich: Schulthess Juristische Medien AG, 2001, S. 1 ff.
- [14] DIES., Legal Design, Ein Bilderbuch für den Rechtsunterricht, in: Rechtsgeschichte und Interdisziplinarität, Festschrift für

- CLAUSDIETER SCHOTT zum 65. Geburtstag, hrsg. v. MARCEL SENN und CLAUDIO SOLIVA, Bern [u.a.]: Peter Lang, 2001, S. 361–371.
- [15] DIES., Legal Design und Web Based Legal Training, Evaluation von Visualisierungen im Web Based Training der Credit Suisse, in: IT in Recht und Staat, Aktuelle Fragen der Rechtsinformatik 2002, hrsg. v. E. SCHWEIGHOFER, T. MENZEL und G. KREUZBAUER, Schriftenreihe Rechtsinformatik, Bd. 6, hrsg. v. E. SCHWEIGHOFER und F. LACHMAYER, Wien: Verlag Österreich, 2002, S. 297–308.
- [16] DIES., Legal Design and e-Government, Visualisations of Cost & Efficiency Accounting in the *wif!* e-learning Environment of the Canton of Zurich (Switzerland), in: Electronic Government, First International Conference, EGOV 2002 Aix-en-Provence, France, September 2-6, 2002 Proceedings, hrsg. v. R. TRAUNMÜLLER und K. LENK, Lecture Notes in Computer Science, Bd. 2456, hrsg. v. G. GOOS, J. HARTMANIS und J. VAN LEEUWEN, Berlin [u.a.]: Springer, 2002, S. 430–437.
- [17] DIES., Tabuzone juristischer Reflexion, Zum Mangel an Bildern, die geltendrechtliche Inhalte visualisieren, in: Zwischen Rechtstheorie und e-Government, Aktuelle Fragen der Rechtsinformatik 2003, hrsg. v. E. SCHWEIGHOFER [u.a.], Schriftenreihe Rechtsinformatik, Bd. 7, hrsg. v. E. SCHWEIGHOFER, Wien: Verlag Österreich, 2003, S. 411–420.
- [18] U. P. HOLENSTEIN, Grund- und Mehrwertrechtsinformation im Netz, in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M. GISLER und D. SPAHNI, 2., aktualisierte A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2001, S. 201–212.
- [19] P. SCHUBERT, eBusiness, eGovernment und Cyber Space, in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M. GISLER und D. SPAHNI, 2., aktualisierte A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2001, S. 75–96.
- [20] P. BAUMBERGER, eDemocracy, Voraussetzungen politischer Partizipation über Internet, in: eGovernment 2, Perspektiven und Prognosen, hrsg. v. D. SPAHNI, Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2002, S. 63–91.

- [21] K. EDER, Institution, in: Vom Menschen, Handbuch historische Anthropologie, hrsg. v. C. WULF, Weinheim [u.a.]: Beltz Verlag, 1997, S. 159–168.
- [22] H. ABELS, Einführung in die Soziologie, Bd. 1, Der Blick auf die Gesellschaft, Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 2001, S. 129–160.
- [23] H. ESSER, Soziologie, Spezielle Grundlagen, Bd. 5, Institutionen, Frankfurt am Main: Campus Verlag GmbH, 2000, S. 1 ff.
- [24] U. R. VON ROHR, eGovernment und die Auswirkungen auf die Verwaltung, in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M. GISLER und D. SPAHNI, 2., aktualisierte A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2001, S. 113–128.
- [25] A. GÖLDI, Web-Projekte outsourcen oder selber machen? in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M. GISLER und D. SPAHNI, 2., aktualisierte A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2001, S. 129–140.
- [26] M. GISLER, Einführung in die Begriffswelt des eGovernment, in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M. GISLER und D. SPAHNI, 2., aktualisierte A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2001, S. 13–30.
- [27] J. MEIR, Geschäftsprozesse im eGovernment, in: eGovernment 2, Perspektiven und Prognosen, hrsg. v. D. SPAHNI, Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2002, S. 165–180.
- [28] C. BRUNSCHWIG, Good Practice in Swiss e-Government?, How the Swiss authorities pay lip service to the multi-coding potential of the new information and communication technologies, in: PISTA'03, International Conference on Politics and Information Systems: Technologies and Applications July 31, August 1–2, 2003, Orlando, Florida, USA, Politics and Information Systems: Technologies and Applications, Proceedings, ed. JOSÉ V. CARRASQUERO [et al.], trans. MARK KYBURZ, S. 344–351.
- [29] GfS-FORSCHUNGSINSTITUT, Studie über E-Government in der Schweiz: Einfach, informativ und sicher, Was den Internauten wichtig ist und wie das Eis gebrochen werden kann: eine Bedürfnisanalyse zu den Internetangeboten des Bundes, Bern [u.a.]:

Hausverlag, 24. 6. 2003; <http://www.admin.ch/ch/d/egov/gv/aktuell/aktuell.html>; besucht am 27. 9. 2003, S. 2–79.

- [30] J. E. ALEXANDER/ M. A. TATE, *Web Wisdom, How to Evaluate and Create Information Quality on the Web*, Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., 1999, S. 1 ff.
- [31] M. MICHELSON, *Betriebliche Informationswissenschaft*, in: *Informationswirtschaft, Innovation für die Neue Ökonomie*, hrsg. v. W.-F. RIEKERT und M. MICHELSON, Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag, 2001, S. 19–38.
- [32] H. NOHR, *Management der Informationsqualität*, in: *Informationswirtschaft, Innovation für die Neue Ökonomie*, hrsg. v. W.-F. RIEKERT und M. MICHELSON, Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag, 2001, S. 57–77.