



Berner Fachhochschule
E-Government-Institut

Fachzeitschrift «eGov Präsenz» Ausgabe 1/2014

«eGov Präsenz»

Virtuelle Identität

Reinhard Posch:
«Identitätsdiebstahl heisst
für mich ausspähbares Wissen
falsch benutzen. Und das
gilt es zu verhindern.»

IAM – das L ist das Problem!

Reinhard Riedl



Prof. Dr. Reinhard Riedl
Herausgeber «eGov Präsenz»
Leiter Forschung und Dienstleistungen
Fachbereich Wirtschaft
Bernser Fachhochschule
reinhard.riedl@bfh.ch

Warum ist E-Government so supererfolgreich? Warum jagt eine revolutionäre Innovation die andere? Weil es mit den E-Government-Erfolgen so ist wie mit den Romanen der Dichter: Sie sind kühn konzipiert, aber manchmal frei erfunden. Bei der europäischen E-Government-Konferenz im November 2013 in Vilnius wurden tolle Visionen und grandiose Erfolge präsentiert. Tenor: Die Verwaltungsführung werde durch engagierte Bürgerinnen und Bürger übernommen werden – Mobile-Government mache es möglich! Belege dafür gibt es auch schon, so wurde uns erzählt. Es sind die von Bürgerinnen und Bürgern mit offenen Verwaltungsdaten entwickelten Apps. Der Kenner merkt: Was vor zehn Jahren die Onlinebestellung der Hundemarke war, ist heute die Toiletten-App. Sie ist Sinnbild der Verwaltungsinnovation. E-Government ist also vom Hund auf den Menschen gekommen!

Fortschritt ist anders

Vor einem halben Jahrhundert drehten sich die Fortschrittsvisionen um Haushaltsroboter, die die Küche vollautomatisieren und unsere Freizeit vergrössern. Passiert ist etwas ganz anderes: Unsere Art des Kochens hat sich stark verändert. Heute kann fast jeder tolle Gerichte mit wenig Aufwand hinzaubern, wenn er die Tipps und Tricks von Fernsehkochsendungen nutzt. Trotzdem haben wir viel weniger Freizeit als früher. Die Computer haben uns nicht nur Arbeit abgenommen, sondern in viel grösserem Mass auch neue Arbeit ermöglicht. Ihre Enabler-Funktion war in der Wirkung viel grösser als ihre Effizienzsteigerungsfunktion, mit dem Ergebnis, dass wir heute viel weniger Freizeit haben als die Menschen vor einem halben Jahrhundert. Analoges wird mit dem E-Government passieren. Ich überlasse es Ihrer Fantasie, sich das auszumalen.

Was auf der Rückseite geschieht, sieht man nicht

Das Problem ist, dass wir uns alle auf die aufgemotzte, gut ausgeleuchtete Frontseite des E-Governments fokussieren. Wir konzentrieren uns auf die coolen Visionen der E-Government-Experten – und bewundern

oder verspotten diese –, obwohl wir eigentlich genau wissen, dass es auf ganz andere Dinge ankommt, nämlich auf die Verwaltung dahinter. Es ist ein bisschen wie mit dem amerikanischen «Playboy», der 2013 sein 60-jähriges Bestehen feierte (falls es das Magazin in der amerikanischen Originalversion tatsächlich noch gibt?): Man(n) kaufte ihn angeblich wegen der Hochglanzfotos und las nebenbei die Texte. In die Geschichte eingegangen ist er aber, weil in ihm jahrzehntelang die wichtigsten Künstler und die prägendsten Figuren Amerikas schrieben oder interviewt wurden und weil er nebenbei die amerikanische Innenarchitektur massgeblich veränderte. Ich wage die Prophezeiung: Auch vom E-Government werden nicht die coolen Hypes in die Geschichte eingehen, sondern die auf der Rückseite der Hypes stattfindenden Veränderungen des Staatswesens, die radikale Effizienz-, Effektivitäts- und Qualitätssteigerung der Verwaltung. Sie wird einerseits durch Automatisierung einfacher Aufgaben und andererseits durch viel bessere Zusammenarbeit bei anspruchsvollen Aufgaben möglich werden.

Was könnte uns also der Fortschritt von der Online-Hundemarkenbestellung zur mobilen Toiletten-App lehren? Ich meine, die Moral der Geschichte ist: E-Government war tatsächlich sehr erfolgreich! Wir haben in den letzten zehn Jahren grosse Fortschritte gemacht, und in den nächsten Jahren werden wir darauf aufbauend substantielle Veränderungen des Staatswesens erleben. Wobei es nicht die Frage ist, ob wir das wollen oder nicht, sondern nur, ob wir uns die Mühe machen, diese Veränderungen bewusst zu gestalten. Für dieses Gestalten muss man aber ein sauberes Fundament schaffen. Womit wir beim Thema IAM sind: IAM steht für Identitäts- und Zugriffsverwaltung, nur halt auf Englisch.

Ist IAM überflüssig?

Wenn man die Stars der Szene über IAM reden hört, klingt das oft so, als ob alle Probleme gelöst wären: «... IAM! ... IAM! ... Mmmmh, was für ein gutes E-Government...» Die Wirklichkeit sieht ein bisschen anders aus. Wobei sich auch hier am Ende der schöne Schein vermutlich als wahrer erweisen wird als das scheinbar triste Hier und Jetzt.

Eigentlich ist die Sache simpel: IAM ist immer dabei, wenn ich Computer benutze. Zugriffskontrolle findet praktisch immer statt, ausgenommen bei Fahrkartenauto-

maten und Haushaltsgeräten, die die meisten sowieso nicht als Computer wahrnehmen. Mit der Zugriffskontrolle ist aber ein implizites Identitätsmanagement schon mit inbegriffen. Selbst mit dem Eintippen eines identitätsungebundenen Passwortes demonstriere ich, dass ich zum Kreis jener gehöre, die das Passwort kennen. Sollten sich irgendwelche Geheimdienste dafür interessieren, können sie mich sofort einer meist sehr kleinen Gruppe von Menschen zuordnen. Häufig muss ich aber sowieso viel mehr von meiner Identität preisgeben, um Zugriff auf Computerdienste zu bekommen. Im Internet ist dies meist die E-Mail-Adresse, ein mit einer E-Mail-Adresse verbundener Benutzername oder ein mit einer Telefonnummer verbundener Benutzername. Letzteres bedeutet in der Schweiz nichts anderes, als dass ich im Bedarfsfall als Person eindeutig identifizierbar bin. Das heisst, sofern ich mir die Telefonnummer nicht mit einem falschen Pass oder einer falschen Identitätskarte besorgt habe, was aber eindeutig kriminelle Energie voraussetzt. Darüber hinaus ist es in vielen Unternehmen seit Jahren üblich, die Authentifikation mit Smartcard und Pin für den Zugriff auf unternehmensinterne Computersysteme zu verlangen. Und last, but not least ist im E-Banking, das mittlerweile die meisten von uns praktizieren, der Einsatz von besonders sicheren digitalen Identifikationsmitteln eine Selbstverständlichkeit.

Nein, IAM passiert dauernd!

Zusammenfassend muss man also feststellen: Die meisten von uns verwenden viele unterschiedliche digitale Identitäten von

NEU: CAS E-Government

Der Fachbereich Wirtschaft bietet neu das CAS E-Government an. Diese Weiterbildung richtet sich an Personen aus dem Bereich der öffentlichen Verwaltung, aus der Wirtschaft und verwaltungsnahen Organisationen, die für E-Government-Vorhaben tätig sind oder sein werden und sich mit Strategie und Planung, Konzeption, Umsetzung und Evaluation, Controlling und Führung von E-Government-Vorhaben und -Programmen bzw. Verwaltungsmodernisierung im Allgemeinen auseinandersetzen.

Die Weiterbildung umfasst folgende thematische Schwerpunkte: Staatliche Aufgaben und Instrumente, Organisation und Kollaboration, Recht und Finanzen, Architektur und Infrastruktur.

Start: 24. April 2014

Anmeldung: bis 15. März 2014

Weitere Informationen:

<http://www.wirtschaft.bfh.ch/weiterbildung>

niedriger Qualität, viele nutzen auch gleich mehrere digitale Identitäten hoher bis sehr hoher Qualität. Dabei ist der militärische Bereich noch gar nicht mitberücksichtigt. Man kann es auch so betrachten: Unser Alltag ist eine Abfolge von IAM. Je nach Beruf und Lebensstil sind es ein paar pro Monat oder auch Dutzende am Tag. IAM is everywhere – prüfen Sie es einmal in Ihrem eigenen Alltag nach! Trotzdem gibt es im Schweizer E-Government weder einfach einsetzbare IAM-Plug-in-Lösungen noch ein rollenbasiertes systemübergreifendes IAM. Ja der Bedarf nach solchen Lösungen wird sogar bestritten. Dabei verwenden die IAM-Kritiker fünf Argumente:

1. Das braucht nicht!

Das erste Argument lautet, die Schweizer Verwaltung sei so toll, dass es gar kein E-Government brauche, schon gar nicht eines, das auf einem sauberen IAM-Fundament beruht. Das stimmt leider nicht. Die Frustration unter den Verwaltungsmitarbeitenden über unsinnig komplizierte Prozesse und ungenügende Informatikunterstützung der eigenen Arbeit ist gross. Ich arbeite selber für den Staat, und sowohl als Mitarbeiter wie als Chef einer Abteilung mit 80 Mitarbeitenden ist die Kompliziertheit der administrativen Prozesse für mich ein Dauerthema, das unsinnig viel Kraft und Energie kostet. Das typische Konfliktmuster besteht darin, dass ich von unseren Forscherinnen und Forschern mehr Commitment zu den notwendigen administrativen Prozessen einfordere und sie mir die Komplexität und schwierige Benutzbarkeit der Administrationsinstrumente entgegenhalten. Beide sind wir im Recht, entsprechend schwierig gestaltet sich die Entwicklung unserer Organisationsmaturität. In der Kernverwaltung ist es nicht anders. Das Nichtfunktionieren des verwaltungsinternen E-Governments hält gerade hoch motivierte Verwaltungsmitarbeitende von wichtigeren Aufgaben ab und schafft Ärger, der emotional strapaziert. Ein Teil des Ärgers betrifft das IAM direkt. Beispielsweise wenn von extern der Zugriff auf völlig ungeheime Informationen schwierig bis unmöglich ist, oder wenn beim Arbeiten im Zug mehr als ein Dutzend Mal das Passwort abgefragt wird (wobei es selbst mir schwerfällt, zu glauben, dass das die Sicherheit erhöht).

2. Das gibts schon!

Das zweite Argument gegen nachhaltige IAM-Lösungen für das Schweizer E-Government ist, dass fast immer ein reiner Passwortschutz ausreicht und jeder Softwareanbieter solche Möglichkeiten anbietet. Dahinter steckt die Tradition, dass IAM möglichst eng an die Applikationen gekoppelt wird. Das ist a) schlechtes Softwareenginee-

ring, erschwert b) das GRC, ist c) teuer und d) benutzerunfreundlich und unsicher. Wer verwendet schon Dutzende verschiedene Passwörter und merkt sich die auch noch auf sichere Art und Weise? Wenige. Dazu kommt e) noch ein weiteres Problem: Meistens ist es für andere viel einfacher, meine unterschiedlichen Identitäten miteinander zu verknüpfen als für mich selber. Während neben diversen Geheimdiensten auch viele Unternehmen der Privatwirtschaft fast alles über mich wissen, muss ich noch immer grossen Aufwand treiben, um im Fall die benötigten Attributzertifikate bereitzustellen, weil sie entweder gar nicht elektronisch vorhanden oder an unterschiedlichen elektronischen Identitäten angebunden sind, die ich selber nicht einfach verbinden kann. Wir haben die absurde Situation, dass der Schutz der Privatsphäre sich weitgehend aufgelöst hat, aber wir noch immer viel Aufwand treiben müssen, um selber Informationen über uns zusammenzuführen. Eine gänzlich verkehrte Welt!

3. Das ist gar nicht machbar!

Das dritte Argument gegen IAM-Lösungen als Fundament für eine nachhaltige E-Government-Entwicklung lautet: Die IAM-Projekte kommen nur schwer vorwärts. Die SuisseID hat wenige Nutzerinnen und Nutzer, und das legendäre priorisierte Vorhaben B2.06 zu generischen IAM-Lösungen für das Schweizer E-Government wird noch einige Zeit benötigen, um abzuheben. Man wird bei diesen Diskussionen unwillkürlich an die späten 90er-Jahre erinnert, als in Podiumsdiskussionen Professoren zum Besten gaben, dass sie noch nie eine einzige nützliche Computeranwendung erlebt hätten und dass sie im Klo lieber Bücher lesen als Computer benutzen würden. (Denkwürdig die damalige Podiumsdiskussion im Zürcher Neumarkttheater – eine Rezension finden Sie in Zürichs Zynischem Theaterindex, dem Blog aus der Zeit, als es noch keine Blogs gab.)

Doch abseits aller Probleme mit der Nutzerakzeptanz lieferte die SuisseID eine extrem nützliche Lernerfahrung – und ohne Lernen geht es in der Informatik nicht. B2.06 wiederum hat 2013 mit seinen drei Standards zum Informationsmodell, zum Qualitätsmodell und zum Identitätsbrokerkonzept endlich eine brauchbare Basis für zukünftig nachhaltige Entwicklungen geschaffen. Es hat Zeit gebraucht, aber Schweizer Qualität ist selten schnelle Qualität. Das Design der staatlichen eID, die ab 2016/17 Teil der neuen Schweizer Identitätskarte sein wird, kann die Erfahrungen der SuisseID und die neuen Standards nutzen und wird zugleich der SuisseID zu mehr Nutzerinnen und Nutzern verhelfen. (Man kann damit die SuisseID samt Signa-

turfunktion online lösen.) Durch den Einbezug der Erfahrungen im Ausland wird die Entwicklung des Ökosystems rund um die eID wesentlich erleichtert. Und dank den neuen Standards ist erstmals ein sachlicher Vergleich unterschiedlicher IAM-Lösungen möglich.

4. Das rentiert nicht!

Das vierte Gegenargument bezieht sich auf das Fehlen von Geschäftsmodellen. Dazu ist zu sagen: Geschäftsmodelle ergeben primär für etablierte Dienste/Produkte etablierter Firmen Sinn, ansonsten funktionieren Geschäftsmodelle fast nie. Beziehungsweise funktionieren sie am Ende anders, als ursprünglich gedacht. Wo Nutzen geschaffen wird, entstehen irgendwann nachhaltige Geschäftsmodelle, nicht umgekehrt! Der Nutzen von digitalen Identitäten im Speziellen und guten IAM-Lösungen im Allgemeinen besteht darin, dass zugleich die Komplexität für alle involvierten Akteurinnen und Akteure verringert und die systemweite Sicherheit erhöht wird. Das ist ein beträchtlicher Nutzen! Was bislang für seine Valorisierung fehlt, ist eine hohe Usability für alle Involvierten!

5. Die rechtlichen Fragen sind nicht gelöst!

Das fünfte Gegenargument lautet, dass die rechtlichen Fragen nicht gelöst sind und dass insbesondere die Haftungsrisiken den Betrieb von Identitätsbrokern verhindern. Dieses Argument ist gewichtig und nicht zu unterschätzen, aber es ignoriert die Macht des Faktischen. Wenn es irgendwann Identitätsbroker geben wird und sie auch die Haftung weitgehend ausschliessen, werden trotzdem viele Relying Parties (der Fachbegriff für Serviceanbieter, die digitale Authentifikation verlangen) deren Dienste nutzen.

Zugegeben, ich habe etwas vereinfacht und ich kenne die Zukunft genauso wenig wie Sie. Aber ich meine, dass beim IAM weder das I noch das A noch das M das Problem sind, sondern das L, die fehlende Leadership. Das gute an L-Problemen ist, dass es Leadership gar nicht braucht, wenn alle in die gleiche Richtung ziehen. Dafür ist primär notwendig, dass bekannt ist, in welche Richtung es gehen soll. Unser Commitment an der BFH ist, dass wir dieses Wissen vermitteln, den Erfahrungsaustausch fördern und Klarheit über den zukünftigen Weg schaffen wollen – sodass durch die Zusammenarbeit von Verwaltung, Wirtschaft und Hochschulen ein gutes Fundament für die nachhaltige Entwicklung des Schweizer E-Governments gebaut werden kann. Die Zeit ist dafür reif!

Herzlichst, Ihr Reinhard Riedl