

Institut für Öffentliche Dienstleistungen  
und Tourismus



Universität St.Gallen

## Der ewige Ruf nach Kundenorientierung

Swiss eGovernment Forum an den  
InfoSocietyDays vom 10. März 2010

Dr. Lukas Summermatter

Vorstandsmitglied der SGVW

InfoSocietyDays  
10.03.2010  
Seite 2

## Seit 20 Jahren werden diverse Forderung gestellt.

Ende 1980 / Anfang 1990: Total Quality Management (TQM)

- Kundenorientierung als zentrales Element für **qualitätsorientierte** Strategien verlangen nach **engen und direkten Verbindungen** zwischen dem Kunden und der Organisation (du Gay, & Salaman, 1992)

Seit 1990: New Public Management (NPM)

- "customer driven systems" to improve **accountability** and **efficiency**, stimulate **innovation**, and **empower citizens** (Osborne & Gaebler, 1992)
- Kundenorientierung als Metapher für die geforderte **Öffnung der Verwaltung** gegenüber den Anliegen der Bürgerinnen und Bürger (Schedler & Proeller, 2000)

Seit 2000: E-Government

- Die Verwaltungstätigkeit soll mit Hilfe der **Informations- und Kommunikationstechnik (IKT)** so bürgernah und so wirtschaftlich wie möglich gestaltet werden. Dies ist mit dem Begriff E-Government gemeint. (...) Wirtschaft und Bevölkerung erwarten eine **effiziente und flexible** Behandlung ihrer Anliegen **über organisatorische Grenzen und föderale Ebenen hinweg**. (E-Government-Strategie Schweiz, 2007)

InfoSocietyDays  
10.03.2010  
Seite 3

## Vieles in der Verwaltung hat sich verändert.

### Physische One-Stop-Shops



Stadtbüro Aarau

### Verlängerte Öffnungszeiten

Montag	12.00 – 18.30 Uhr
Dienstag	07.30 – 18.30 Uhr
Mittwoch	07.30 – 20.00 Uhr
Donnerstag	07.30 – 18.30 Uhr
Freitag	07.30 – 17.00 Uhr
(Stadtbüro Baden)	

### Bedürfnisgerechte Internet-Angebote

Angaben in % Wohnbevölkerung der jeweiligen Gruppe	entspricht Bedürfnissen	entspricht nicht Bedürfnissen
InnovatorInnen	91	6
frühe ÜbernehmerInnen	90	7
frühe Mehrheit	75	11
späte Mehrheit	32	17

Entspricht das Internet-Angebot der Behörden ganz allgemein Ihren Bedürfnissen?

gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, August 2009



InfoSocietyDays  
10.03.2010  
Seite 4

## Wenige gehen den konkreten Bedürfnissen nach.

Nutzung durch Gemeinden	31%	10%	18%
	Auswertung von Nutzungsstatistiken	Kunden / Einwohner- befragungen	Einbezug in E-Gov- / Prozessgestaltung
Finanzstärke	✗	✗	✗
Grösse	✓	✓	✓
Sprachregion	✓	✓	✓
Ziel Kosten- einsparungen	✗	✗	✗
Ziel Image- steigerung	✓	✓	✗
Bedeutung für Verw.führung	✓	✓	✓



Schedler, K., & Summermatter, L. (2007). Customer orientation in electronic government: Motives and effects. Government Information Quarterly, 24(2), 291-311.

InfoSocietyDays  
10.03.2010  
Seite 5

## Kundenorientierung findet in einem permanenten Spannungsfeld statt.

The diagram consists of two large, opposing arrows pointing towards each other, creating a central space. The left arrow is blue and contains the text 'Individueller Nutzen'. The right arrow is green and contains a list of public interest factors: 'Öffentliches Interesse', 'Kollektive & Opportunitätskosten', 'Gleichbehandlung', 'Rechtsgleichheit', and 'Legitimität'.

Individueller Nutzen

Öffentliches Interesse  
Kollektive & Opportunitätskosten  
Gleichbehandlung  
Rechtsgleichheit  
Legitimität

Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus  
Universität St.Gallen

InfoSocietyDays  
10.03.2010  
Seite 6

## Wieso verklingt der Ruf nach Kundenorientierung im öffentlichen Sektor nicht? (Thesen 1)

Weil...

- ... ein Teil der Rufenden die Veränderungen ignoriert;
- ... ein Teil der Verwaltung den Ruf ignoriert;
- ... sich jede/r Rufende unter Kundenorientierung etwas anderes vorstellt und damit jede/r nach etwas anderem verlangt;
- ... immer wieder die Grenzen der Kundenorientierung vergessen werden;
- ... sich "Kundenorientierung" gut verkaufen lässt und daher im Zielkatalog jedes Projektes und Produktes enthalten ist.

Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus  
Universität St.Gallen

InfoSocietyDays  
10.03.2010  
Seite 7

## Wieso verklingt der Ruf nach Kundenorientierung im öffentlichen Sektor nicht? (Thesen 2)

Weil...

- ... Kundenorientierung kein Zustand sondern ein Prozess ist,
- ... in Wissenschaft und Praxis ein konzeptionelles Defizit besteht bei der Frage, welche Rolle der Kunde bei der Erstellung öffentlicher Leistungen spielt.

➔ **Forschungsprojekt am IDT-HSG:**

*Lassen sich Konzepte des consumer behavior sinnvoll angepasst auf die Situation des Kunden im öffentlichen Sektor übertragen?*



Institut für Öffentliche Dienstleistungen  
und Tourismus



Universität St. Gallen

**Herzlichen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**

Dr. Lukas Summermatter  
lukas.summermatter@unisg.ch