

E-Gov-Rankings: Nicht ins Bockshorn jagen lassen!

Internationale Vergleiche zum Stand des E-Governments in verschiedenen Ländern geniessen grosse Popularität. Doch wie aussagekräftig sind sie wirklich? Letztlich muss der User alias Bürger entscheiden, welche Onlinedienste sinnvoll sind und welche nicht. *Juri Weiss*



Juri Weiss

lic. iur., Leiter der Fachstelle E-Government im Kanton Basel-Stadt, bis 2001 Sekretär der Koordinationsgruppe Informationsgesellschaft im Bund (dort u. a. verantwortlich für das erste Konzept des Guichet virtuel), zuvor diverse Tätigkeiten in beratender und leitender Funktion in der Privatwirtschaft und in der öffentlichen Verwaltung

Bald täglich müssen wir hören, wie schlecht E-Government in der Schweiz im Vergleich zum Ausland sei. Einiges daran stimmt, anderes liegt mehr in der Methodik der Vergleiche begründet. Einen Grossteil zum Lamento tragen aber auch einige eigenartige Mythen bei. Die fünf beliebtesten sollen hier einmal hinterfragt werden:

Mythos Nr. 1: Bürger wollen möglichst alles über Internet abwickeln

In dieser ziemlich selbstverständlich verkündeten Annahme liegt wohl der grösste Irrtum begraben, wenn über die angeblich erbärmlichen Fortschritte in der elektronischen Verwaltung lamentiert wird: Die Kunden bevorzugen das Medium Internet nämlich nur dann, wenn es komfortabler, schneller und sicherer ist als der traditionelle Weg. Das haben verschiedene Umfragen und Erfahrungen im In- und Ausland gezeigt. Fragen wir also zuerst die Kunden, was sie wirklich wollen, und überlegen wir uns dann, ob wir das Gewünschte überhaupt so realisieren können, dass es die damit verbundenen Hoffnungen erfüllen kann.

Wenn wir die von der EU als 20 wichtigste angesehenen Dienstleistungen den 20 gegenüberstellen, die etwa die Kundschaft des Kantons Basel-Stadt in einer Umfrage an oberster Stelle platziert hat, stellen wir wenig Übereinstimmung fest: Auch bei grosszügiger Auslegung ist es nicht einmal die Hälfte! Auch wenn dem EU-Vergleich der (bislang einzigartige) Verdienst zukommt, standardisierte Ländervergleiche auch über einen längeren Zeitraum zu ermöglichen, sollten wir uns also davor hüten, unsere Aktivitäten nach einer Skala auszurichten, die den effektiven Bedürfnissen unserer Bevölkerung gar nicht entspricht.

Das Gleiche gilt übrigens nicht nur im internationalen Vergleich, sondern auch im nationalen: Eine Tourismus-Gemeinde hat eine ganz andere Kundschaft als beispielsweise ein Wirtschaftszentrum. Und dessen

Einwohner/-innen wiederum haben andere Bedürfnisse als diejenigen einer typischen Schlafgemeinde. Erinnern wir uns also an das altbekannte, aber immer noch gültige Motto «Think global - act local»!

Mythos Nr. 2: Online-Lösungen sind viel effizienter

Das ist zunächst eine beliebte Behauptung von IT-Verkäufern – die in der Folge aber ebenso häufig von E-Government-Verantwortlichen als Grundlage für Budgetanträge zu Hilfe gezogen wird. In Tat und Wahrheit gibt es nur ganz wenige Lösungen, bei denen die angeblichen Einsparungen nicht bloss behauptet, sondern auch nachgewiesen werden können. Noch seltener können die errechneten Einsparungen realisiert werden. Letzteres liegt zwar häufig in der wenig flexiblen Stellenplanung der öffentlichen Hand begründet (je 5 Prozent Einsparungen bei 20 Mitarbeitern in 20 verschiedenen Ämtern ergeben noch keine freie Stelle in einer zentralen Funktion!), ebenso häufig aber auch an der schlichten Tatsache, dass es E-Government-fähige Lösungen noch nicht ab der Stange gibt und sie deshalb entsprechend teuer sind. Wenn dann noch bisher einfache Tätigkeiten bloss durch anspruchsvolle ersetzt werden, bleibt schliesslich nur noch eine Substitution von günstigen durch teure Arbeitsstunden. Die Kantone und Gemeinden tun deshalb gut daran, vor grossen Investitionen überprüfbare und in der Praxis erhärtete Berechnungen des Return on Investment zu verlangen – und zu entscheiden, ob sie wirklich willens und in der Lage sind, Sachbearbeiterinnen durch IT-Spezialisten zu ersetzen.

Mythos Nr. 3: Die Kunden kommen zur Verwaltung wie ins Warenhaus

«One Stop Shop», «Single Point of Contact» oder gar «Single Sign-on»: Wie wunderbar

das alles tönt. Bloss: Was nutzt dies dem Durchschnittskunden, der etwa einmal pro Jahr mit der Verwaltung Kontakt hat? Auch wenn der Staat mehr und mehr Aufgaben zu erfüllen hat und aus jedem Verwaltungsakt im Rahmen von New Public Management ein Produkt zu machen versucht, sind es doch in erster Linie Pflichten, die unsere Einwohnerinnen und Einwohner zu erfüllen haben. Pflichten aber werden – bleiben wir menschlich – in erster Linie zu vermeiden gesucht.

Und wenn wir schon beim Marketing angelangt sind: Es ist offenkundig, dass erfolgreiche Unternehmen konsequent ihr Produkteportfolio zusammenstreichen. Das gilt gerade auch für Finanzdienstleister (also Betriebe, die von den Tätigkeiten her am besten mit einer Verwaltung zu vergleichen sind). Diese Entwicklung wird vor allem, und auch nicht gerade überraschend, von der Informatik getrieben. Denn nur standardisierte und einfache Abläufe lassen sich erfolgversprechend automatisieren. Wollen wir also dank E-Government wirklich effizienter werden, müssten wir zuerst die Abläufe verschlanken. Das ginge auch, am effizientesten etwa durch eine konsequente Streichung von Ausnahmeregeln, Sonderwünschen und dergleichen. Wie aber wollen Sie einem Politiker erklären, dass wir auch ohne all die hart erkämpften Abzüge in der Steuererklärung gerechte Steuern erheben könnten?

Mythos Nr. 4: Für jedes Formular muss der Kunde auf der Gemeindekanzlei stundenlang anstehen

So beginnt fast jede Präsentation, wenn einer E-Government verkaufen will. Bloss: Das Produkt «Verwaltung» wurde in den letzten Jahren massgeblich verbessert, der Bürger wurde auch ohne Internet zum Kunden. Schöpfen wir also zuerst das Verbesserungspotenzial des Produkts selbst aus, bevor wir die Verpackung nochmals verschönern. Steuern werden nämlich vor allem dann besser, wenn sie gesenkt werden.

Mythos Nr. 5: E-Government heisst Transaktion – alles andere ist banal

Einverstanden: Eine Gemeinde, die ihren Webauftritt auf eine Postkarte mit dem Grusswort des Präsi beschränkt, hat wohl noch ein gewisses Potenzial. Aber: Schauen wir doch mal die Bedürfnisse unserer Kundschaft an, wie wir sie in der Praxis erleben, dann werden wir schnell feststellen, dass es in erster Linie Informationsbedürfnisse



Der Stadtladen im Basler Rathaus ist ein realer One Stop Shop: Der Kunde kann frei zwischen Bedienung und Self Service auf dem Internet wählen

sind, angefangen mit der simplen Kontaktadresse und dem zugehörigen Plan. Darüber könnten wir uns eigentlich freuen, denn für die Wirtschaftlichkeit von E-Government gilt, was in der Ökonomie auch sonst gilt: Das Kosten-Nutzen-Verhältnis verschlechtert sich überproportional mit dem zunehmendem Perfektionsgrad einer Lösung (siehe Abbildung 1).

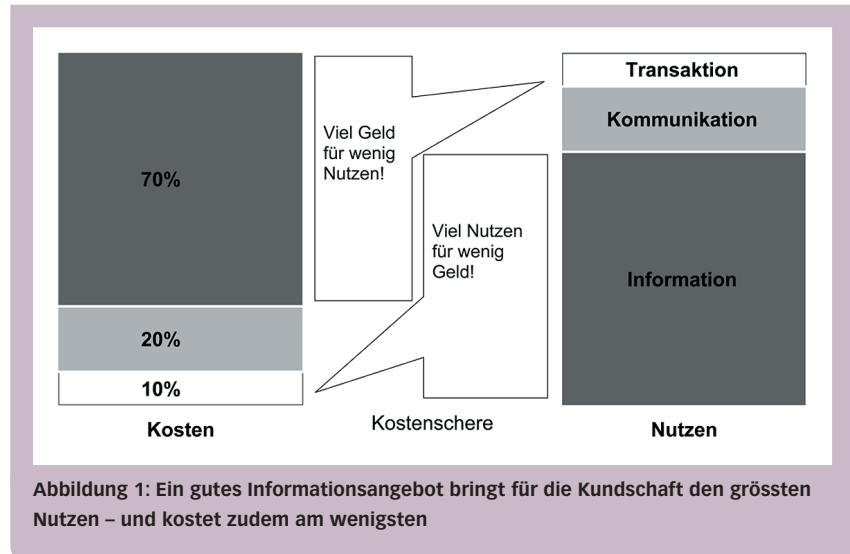
Dass wir damit nicht so falsch liegen können, zeigt im Übrigen auch eine aktuelle Umfrage unter den Nutzerinnen und Nutzern des bestehenden E-Government-Angebots im Kanton Basel-Stadt: Rund 80 Prozent sind zufrieden oder sogar sehr zufrieden (was gegenüber der Umfrage aus dem Jahre 2002 ei-

ner Verbesserung um rund 10 Prozentpunkte entspricht). Dies, obwohl in erster Linie «bloss» das Informationsangebot forciert wird und Transaktionsangebote nur punktuell, aber gezielt, realisiert wurden.

Fazit

Bleibt also gar nichts mehr zu tun? Keine Angst, wir müssen die E-Government-Verantwortlichen noch nicht frühpensionieren lassen: Für die nächsten paar Jahre bleibt noch einiges an Arbeit. Doch sollten wir den Fokus weniger auf Rankings, sondern auf die wirklichen Bedürfnisse unserer Kundschaft legen – und diese auch kritisch hinterfragen. Einige Anregungen dazu:

- Gleiches gleich tun: Das Internet hat den grossen Vorteil der Transparenz (daher ja auch die durchaus nützliche Lust am Wettbewerb). Wir können daher sehr einfach von unseren Kolleginnen und Kollegen im In- und Ausland abkupfern. Oder etwas moderner ausgedrückt: «Learn from the best.»
- Zwischen machbar und nützlich unterscheiden: So einfach das tönt, so schwierig ist das häufig. Denn vielfach zeigt es sich erst nach der Realisierung, ob die an sich erwünschte Lösung auch so «praktisch und bequem» ist, wie wir uns das zusammen mit den Kunden erhofft haben. Als einfacher, aber in der Praxis bewährter Massstab hat sich auch dabei der geforderte Kostenrahmen bewährt: Bei Projekten, die auf mehr als 100 000 Franken veranschlagt werden, zuerst eine Billiglösung (z. B. E-Mail-basierte «Transaktionen») realisieren. So kann man mit einer Art Prototyping oder Provisorium vorerst Erfahrungen sammeln und das Verhältnis von



spektakuläre, weil häufig äusserst mühsame und undankbare Aufgabe. Aber wenn E-Government die erhoffte Effizienzsteigerung bringen soll, dann nur, wenn zuerst die Hausaufgaben gemacht sind. So

wir es noch besser könnten – auch mal sagen, dass die schweizerischen Verwaltungen im internationalen Vergleich punkto Effizienz, Verlässlichkeit und Kundenfreundlichkeit bereits ohne Internet von ihrer Kund-

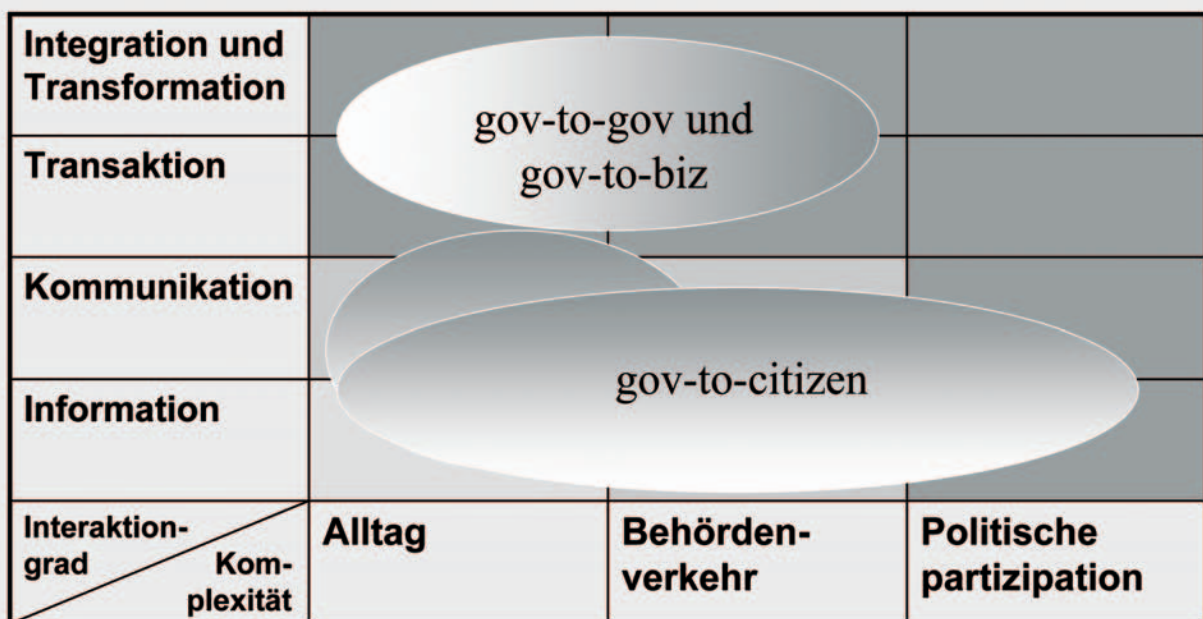


Abbildung 2: Schwerpunkte der E-Government-Entwicklung gemäss der revidierten Strategie des Kantons Basel-Stadt

Wünschen zu Möglichkeiten besser abstecken. Nicht selten bewahrheitet sich dann einen andere Erfahrung: «C'est le provisoire qui dure.»

- Der Inhalt kommt vor der Verpackung: Bei vielen Prozessen, die informatisiert werden sollen, merkt man sehr schnell, dass eigentlich zuerst diese selbst verbessert werden sollten. Das ist zwar eine wenig

hat denn z. B. die baselstädtische Steuerverwaltung bewusst zuerst die Automatisierung der Steuerveranlagung in Angriff genommen und dabei echte Einsparungen generieren können. Die Anbindung der ganzen Lösung an das Internet ist dann bloss noch der «Punkt auf dem i».

Und schliesslich dürfen wir uns – bei aller Bescheidenheit und im Bewusstsein, dass

schaft (gerade auch von der ausländischen!) regelmässig Lob und Anerkennung erhalten. Vielleicht tun ja die Schlussränge in den E-Government-Rankings gerade deshalb besonders weh. Ich hoffe deshalb, etwas zur Linderung beigetragen zu haben, in der festen Überzeugung, dass es sich dabei eigentlich um ein «Beklagen auf hohem Niveau» handelt!