

«Die Daten sollen laufen, nicht die Bürger»

Ein Experte erklärt, wie E-Government einen wesentlichen Beitrag zum Abbau von Bürokratie leisten kann

Damit E-Government für Bürger und Unternehmen seinen Nutzen entfalten könne, brauche es ein Umdenken in Verwaltung und Politik, sagt Konrad Walsler. Der Bürger müsse viel stärker als Kunde verstanden werden.

Herr Walsler, Bürokratieabbau ist zurzeit in aller Munde. Welchen Beitrag kann E-Government dazu leisten?

Ein konkretes Beispiel ist der sogenannte One-Stop-Shop, von dem auch Wirtschaftsminister Johann Schneider-Ammann jüngst gesprochen hat. Die Idee dabei ist folgende: Unternehmen oder Bürger sollen für den Kontakt mit den Behörden nur noch zu einer einzigen Anlaufstelle gehen müssen, egal, welches Anliegen sie haben, egal, über welchen Kanal sie Kontakt aufnehmen – also Telefon, Internet oder direkt am Schalter –, und unabhängig davon, ob die Gemeinde-, Kantons- oder Bundesverwaltung zuständig ist.

Für den Bürger oder den Unternehmer wäre das sicher praktisch. Aber steigt damit nicht der Koordinationsaufwand für die Verwaltung?

In einem ersten Schritt steigt der verwaltungsinterne Koordinationsaufwand, das ist richtig. Denn die Wege, die der Bürger einspart, muss dann die Verwaltung machen. Oder wie es der ehemalige deutsche Bundeskanzler Gerhard Schröder einmal formuliert hat: Nicht die Bürger sollen laufen, sondern die Daten. In einem zweiten Schritt geht der Verwaltungsaufwand wieder zurück, vor allem dank Effizienzgewinnen und technologischer Unterstützung. Aber es ist klar: Die bürger- und serviceorientierte Verwaltung bedingt ein grosses Umdenken innerhalb der Behörden und damit verbunden einen kulturellen Wandel.

Können Sie das etwas konkreter formulieren?

Jede Leistung der öffentlichen Verwaltung muss vom Erstkontakt über die Beratung und Umsetzung bis zur Nachbearbeitung als Prozess gedacht werden. In der Privatwirtschaft ist dies teilweise schon länger Realität. Für die Verwaltung, die häufig historisch gewachsen ist – und wo häufig mehrere Verwaltungseinheiten eine Verwaltungsleistung im Verbund erbringen –, ist dies eine Herausforderung. Erstens müssen neue Schnittstellen geschaffen werden, und zweitens müssen Verwaltung und Politik vom klassischen Zuständigkeitsdenken abstrahieren.

Ist dies der Grund, warum von E-Government schon lange gesprochen wird, aber noch nicht viel realisiert wurde?

Die Angst vor dem Verlust von Einfluss und Kontrolle einerseits und die Angst

vor dem Mehraufwand andererseits sind sicher Gründe dafür. Was noch zu wenig erkannt wird, ist das Potenzial solcher Lösungen. Indem man Dienstleistungen und Prozesse standardisiert, gewinnt man an Effizienz und möglicherweise auch an Effektivität im Sinne des Gesetzgebers. Und indem man den Bürger als Kunden versteht, kennt man seine Bedürfnisse besser. Entsprechend steigt auch seine Zufriedenheit mit der Verwaltung. In der Privatwirtschaft hat man den Nutzen von Kundenbeziehungsmanagement schon lange erkannt. In der Verwaltung fehlt oftmals noch der wirtschaftliche Druck für dessen Realisierung.

Wo muss man Ihrer Meinung nach ansetzen, damit diese Bürgerbeziehung zustande kommt?



«Allein die Technologie zur Verfügung zu stellen, reicht nicht.»

Konrad Walsler
Professor an der
Berner Fachhochschule

Entscheidend ist, dass die Verwaltung die Kommunikation mit dem Bürger als eigenen Wert versteht. Wir sind mit unserer Arbeitsgruppe «Front Office eCH» daran, Standards für ein sogenanntes Front-Office auszuarbeiten. In diesem Front-Office findet die Kommunikation mit dem Bürger statt, es wird die Triage der Kundenanliegen gemacht, und Anfragen werden an die betroffenen Back-Offices zur Abwicklung weitergegeben. Ich als Bürger kann mich dann immer an dieselbe virtuelle Stelle wenden und muss meine Geschichte nur einmal erzählen.

Will der Bürger überhaupt, dass seine Kontaktdaten beim Staat alles über ihn weiss?

Es ist heute schon so, dass beispielsweise Steuerdaten strikt von Einwohnerdaten oder Daten über Sozialleistungen getrennt sind. Das soll sich auch in Zukunft nicht ändern. Das verhindert

KONRAD WALSLER

Jfj. · Konrad Walsler ist Professor für Wirtschaftsinformatik und E-Government an der Berner Fachhochschule und Leiter der Arbeitsgruppe Front Office von eCH. Der Verein eCH entwickelt und verabschiedet Standards für E-Government, unter Einbezug von Mitarbeitern der öffentlichen Verwaltung, der Privatwirtschaft und der Wissenschaft. Bund und Kantone verwenden diese Standards in ihren Vereinbarungen mit Kantonen und Gemeinden.

aber nicht ein zweckmässiges Zusammenführen der Daten, die gesehen werden dürfen. Darüber hinaus soll die Maxime gelten, dass der Bürger stets seine Einwilligung geben muss bei der Frage, welche seiner Daten wofür verwendet werden dürfen.

Gibt es aktuelle Beispiele in der Schweiz, welche in die aus Ihrer Sicht gewünschte Richtung gehen?

Die Stadt Bern hat beispielsweise gemerkt, dass viele Leute, die sich beim Einwohneramt melden, auch Fragen zu den Steuern haben. Neu arbeitet jetzt ein Mitarbeiter des Steueramts auf dem Einwohneramt, der diese Fragen direkt beantworten kann. Es wurde also eine neue Schnittstelle geschaffen. Ein anderes Beispiel ist der Kanton Neuenburg. Dort gibt es einen «güichet unique» für Leistungen aus den unterschiedlichsten Bereichen, etwa Steuern, Schulen, Strassenverkehrsamt, Baugesuche und so weiter. Wer sich via Internet persönlich anmeldet, bekommt zudem Dienstleistungen vorgeschlagen, die auf seine Lebenslage zugeschnitten sind. Der Kanton Aargau hat eine Stelle eingerichtet, welche hinter dem E-Government-Portal die Triage der Kommunikation macht.

Gibt es weitere Beispiele, allenfalls auch ausländische?

In Deutschland gibt es die Telefon-Servicenummer 115, die für sämtliche Behördenanliegen zuständig ist. Allerdings werden dort lediglich Auskünfte erteilt. Dennoch ist dies eine riesige Leistung, wenn man bedenkt, dass es in Deutschland 12 000 Gemeinden und 16 Bundesländer gibt. Der Bürger kann dort anrufen und erhält Auskunft zu allen Fragen, egal, ob sie Bund, Land oder Gemeinde betreffen. Die Servicecenter sind dezentral organisiert, aber greifen auf eine gemeinsame Wissensdatenbank zu, die täglich aktualisiert wird. Natürlich hat es in Deutschland geholfen, dass das Projekt von Bundeskanzlerin Angela Merkel persönlich unterstützt und gefördert wurde. Widerstände liessen sich so einfacher aus dem Weg räumen.

Was ist die technische Voraussetzung, damit ein solches Projekt funktioniert?

Für die 115 war keine grosse technische Anschaffung nötig. Es brauchte lediglich moderne Telefonanlagen, die heute zum Standard gehören, sowie eine relativ simple Wissensdatenbank. Entscheidend war aber, dass zu sämtlichen Leistungen und Informationen, welche Bund, Länder und Gemeinden anbieten, ein einheitlich gestalteter Leistungsbeschrieb erstellt werden musste. Solche Standards sind wichtig, wenn man Dienstleistungen über verschiedene Bereiche hinweg anbieten will. Und genau darauf hin arbeiten wir auch in unserer Arbeitsgruppe.

Ist es überhaupt möglich, die Vielzahl von unterschiedlichen Leistungen in den einzelnen Gemeinden einheitlich abzubilden?

Auf jeden Fall. Die Leistungen sind ja an vielen Orten auch ähnlich. Entscheidend ist, dass man auch die dazugehörigen Prozesse abbilden kann. Trotzdem stellt die Vielfalt der Leistungen von Gemeinden, Kantonen und Bund im Zusammenhang mit dem Front-Office eine zentrale Herausforderung dar.

Was braucht es, damit solche E-Government-Lösungen noch weiter verbreitet werden?

Es braucht drei Dinge: Erstens müssen die Mitarbeiter der Verwaltung noch mehr Bereitschaft zeigen zur Zusammenarbeit. Zweitens muss die Verwaltung den Wert der Kommunikation und der Beziehungspflege zu ihren Kunden erkennen. Und drittens muss das politische Bewusstsein für E-Government geschärft und die entsprechende Führungsarbeit der Verwaltung gestärkt werden. Eigentlich müsste bereits bei der Gesetzgebung für jeden neuen Verwaltungsakt definiert werden, wie die Leistung technisch und auf mehreren Kommunikationskanälen erbracht werden kann.

Ist das Bewusstsein für E-Government in der Politik aus Ihrer Sicht genügend vorhanden?

Da gibt es noch viel Potenzial. Mit E-Government gewinnt man keine Wahlen. Mit dem Thema Bürokratieabbau schon eher. Wichtig ist, dass man nicht das Gefühl hat, allein durch das Bereitstellen einer Technologie sei genügend getan. Mindestens ebenso wichtig ist das Wissen der Leute in der Verwaltung, wie die Technologien genutzt werden können. Dazu braucht es entsprechende Schulungen, und das geht nicht von heute auf morgen.

Der flächendeckende One-Stop-Shop ist also noch weit entfernt?

Ich gehe davon aus, dass das noch Jahrzehnte dauern wird. Umso wichtiger ist es, jetzt bereits mit dem Umdenken anzufangen und nicht zuzuwarten aus Angst vor Veränderungen. Schliesslich könnte eine konsequente Umsetzung unserer Ideen auch Alternativen zu unpopulären Gemeinde- und Kantonsfusionen bieten.

Das müssen Sie näher erklären.

Wenn Dienstleistungen und Prozesse in der Verwaltung vereinheitlicht und über ein gemeinsames Front-Office abgewickelt werden, kann eine kleinere Gemeinde gewisse Dienstleistungen auslagern, ohne dass der Bürger etwas davon merkt und ohne dass die politische Identität einer Gemeinde preisgegeben werden muss.

Interview: Jan Flückiger