

Erste Etappe

von Willi Kaczorowski

Allen Erfolgen zum Trotz: Beim E-Government dominiert noch immer die Sicht der Anbieter. Echte Transformation setzt dagegen einen grundsätzlichen Wechsel der Perspektive voraus: Die Bedürfnisse der Bürger und Unternehmen müssen verstärkt berücksichtigt werden.

Fraglos hat der Einsatz innovativer Informations- und Kommunikationstechnologien das Erscheinungsbild der deutschen Verwaltung verändert. Auf Bundesebene bieten derzeit mehr als 100 Behörden insgesamt gut 400 verschiedene Dienstleistungen im Internet an. Hinzu kommen ungezählte kommunale Web-Präsenzen.

Imposante Projektzahlen und punktuelle Erfolge dürfen aber nicht über die Tatsache hinwegtäuschen, dass die technologischen Potenziale zur Modernisierung der Verwaltung bisher bei weitem nicht ausgeschöpft werden: Meist bleibt die Digitalisierung von Verwaltungsverfahren auf reines Datenmanagement beschränkt. Im Fokus steht hier oft nur die Optimierung behördeninterner Fachverfahren – wo es doch eigentlich um mehr Effizienz und Flexibilität für das gesamte Gemeinwesen geht. Den Adressaten öffentlicher Dienstleistungen – Wirtschaft und Bürgern – wird dafür aber generell noch eine viel zu geringe Priorität beigemessen. Kundenorientierung ist aber kein leeres Schlagwort, sondern im Gegenteil der Schlüssel für einen wirklich tiefgreifenden Wandel sämtlicher Verwaltungsstrukturen, ohne den sich der Standort

Deutschland im internationalen Wettbewerb letztlich nicht behaupten wird.

So gesehen markieren bestehende Portal-Angebote lediglich

die erste Etappe eines Weges, dessen größter Streckenabschnitt noch vor uns liegt. Die nächsten Schritte müssen in Richtung verbesserter Koordinierung zwischen Bund, Ländern und Gemeinden führen. Hier bietet sich zum Beispiel eine Neujustierung der Initiative Deutschland-Online an: Erforderlich ist eine Art Masterplan, der den Kundengedanken als Fundament für den koordinierten Aufbau einer übergreifenden digitalen Wertschöpfungskette fest verankert. Positive Signale senden in diesem Zusammenhang die Ankündigungen der Bundesregierung aus, eine Hightech-Strategie zu erarbeiten und noch in diesem Jahr einen nationalen IT-Gipfel einzuberufen.

Auf die komplexen Herausforderungen rund um die horizontale und vertikale Integration zwischen



Videokonferenz: Telefon als Multifunktionsgerät.

Verwaltung und Gesellschaft antwortet das Unternehmen Cisco Systems mit dem ausgearbeiteten und zwischenzeitlich weltweit bewährten Konzept einer Connected Republic. Dahinter steht ein ganzheitlicher Ansatz, der sich auf vier Leitprinzipien stützt: Schaffung von gesellschaftlichem Nutzen, universelle Vernetzung, absolute Kundenorientierung und die Befähigung der Bürger zur Teilhabe an einem hoch integrierten Gemeinwesen.

Auf die gegenwärtige Problemsituation in Deutschland bezogen, spielt beispielsweise die optimale Mischung verschiedener Kommunikationsformen eine besondere Rolle. Denn hierzulande galt E-Government bislang fast als Synonym für Verwaltungsportale im Web. Andere Medien wie Telefon, aber auch Videokommunikation

fanden in der Vergangenheit nur unzureichende Beachtung – und dies, obgleich vorhandene Datennetze vielerorts schon heute alle wesentlichen Voraussetzungen erfüllen, um auch Sprache und bewegte Bilder kosteneffizient zu transportieren.

Ohnehin ist der vergleichsweise zögerliche Einsatz von Kommunikationslösungen, die auf dem Internet-Protokoll basieren, angesichts chronisch enger Budgets im öffentlichen Sektor kaum nachzuvollziehen. Denn Produktivitätssteigerungen durch verbesserte Integration von Telefon und Computer-Anwendungen, flexiblere Arbeitsorganisation durch Mobilität plus dauerhafte Ersparnis bei den laufenden Infrastrukturkosten sorgen fast immer für eine überdurchschnittlich schnelle Refinanzierung der eingesetzten Investitionen. Hinzu kommt, dass für viele Bürger das Telefon (das immer mehr zu einem mobilen Multifunktionsgerät wird) das Kommunikationsinstrument schlechthin ist.

Das belegen zum Beispiel Erfahrungen aus der Stadt New York, wo es für alle öffentlichen Dienstleistungen – egal ob Einwohnermeldeamt, öffentliches Gesundheitswesen oder Familienfürsorge – die einheitliche Einwahlnummer

311 gibt. Dahinter sind automatische Telefondialoge geschaltet, die den Anrufer dann zur jeweiligen Zielbehörde weiterleiten und es ihm sogar ermöglichen, sich nach dem Verfahrensstand seiner Anträge zu erkundigen. One Face to the Customer heißt dieses kundenfreundliche Prinzip in der Wirtschaft. Die Stadt New York hat Call Center und vormals parallel laufende papierbasierte Verfahren zusammengeführt und das gesamte Ablaufgefüge erheblich gestrafft. Als zweites Beispiel für verbesserten Kundenservice und signifikante Kostenreduktion kann Australien herangezogen werden. Die staatliche Agentur Centrelink ist so aufgestellt, dass die Zusammenarbeit zwischen Behörden, Organisationen und Privatunternehmen systematisch ausgebaut wurde.

Gemäß dem vernetzten Gesellschaftskonzept, wie es hier knapp skizziert wurde, werden dort messbare Effizienzgewinne vor allem dadurch erzielt, dass Verwaltungen sich auf ihre Kernkompetenzen beschränken und alle anderen Aufgaben an externe Anbieter delegieren, entweder an Privatunternehmen oder an solche Behörden, die sich auf bestimmte Dienstleistungen spezialisiert haben. Soll E-Government in dieser Weise auch in Deutschland ein Erfolgsmodell werden, kommt es also auf enge Zusammenarbeit mit der Wirtschaft an und – wie es ja schon die Bezeichnung sagt – auf starke Governance.

Willi Kaczorowski ist leitender Berater beim Bereich Public Sector der Internet Business Solutions Group (IBSG) des Unternehmens Cisco Systems.

Link-Tipp

Informationen über den zentralen Telefonservice der Stadt New York:

- www.nyc.gov

Die australische Agentur Centrelink hat folgende Internet-Adresse:

- www.centrelink.gov.au

Den Deep Link finden Sie unter www.kommune21.de.