Tu Felix Austria

oder: Stillstand ist Rückschritt

Der Autor

Wolfgang König

Prof. Dr. Wolfgang König
Universität Frankfurt
Institut für Wirtschaftsinformatik
Mertonstr. 17
60054 Frankfurt am Main
koenig@wiwi.uni-frankfurt.de

Viele von uns in Deutschland haben Varianten hiervon am eigenen Leib erfahren: Um eine öffentliche Dienstleistung zu erhalten, muss man sich – trotz aller Entwicklungen in der Informations- und Kommunikationstechnologie und der Verfügbarkeit verschiedener fortschrittlicher Anwendungssysteme in der Welt, die sehr gut als Handlungsmuster dienen könnten – hierzulande persönlich in Amtsstuben begeben, etwa bei Wohnungsummeldungen und der Zulassung eines PKW. So etwas kostet unnötig Zeit und erzeugt häufig Frust, z. B. wegen der begrenzten Öffnungszeiten und des Papierkrieges, der wenig Fortschrittliches verheißt. Auf dem Weg zu einer Servicegesellschaft sollten auch die Behörden eine vernünftige Fortentwicklung vorleben – und wirklichen Service verspürt man als Bürger oder Unternehmen in Ämtern eher selten, wenn man zunächst gezwungen wird, sich vor Ort anzustellen, Formulare mit Kugelschreiber auszufüllen und dann zu warten. Zwar hat Deutschland nach Bekunden des

treibenden Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie einen der fortschrittlichsten E-Commerce-Gesetzesrahmen mit dem bereits 1997 eingeführten Informations- und Kommunikationsdienste-Gesetz (IuKDG), dessen Zielsetzung darin besteht (<http://www.lukdg.de>), den virtuellen Handel und die virtuelle Interaktion der Wirtschaftssubjekte untereinander und zwischen Staat und Einzelinstitution bzw. -person zu regeln und zu fördern – aber entgegen diesem Anspruch: So richtig voran kommen wir insbesondere bei den öffentlichen Dienstleistungen offenbar nicht.

Die Europäische Union, in welcher die größte Volkswirtschaft Deutschland wesentlich die Gesamtentwicklung prägt, hat das E-Government als eine Schwachstelle identifiziert und mit der Initiative i2010 (http://europa.eu/information_society/soccul/egov/index_en.htm) im Juni 2005 ein Rahmenwerk vorgestellt, in dessen Kontext durch einen Aktionsplan auch seine Fortentwicklung in Richtung zu mehr Service, Transparenz und Effizienz erreicht werden soll.

Im Auftrag der EU untersucht Capgemini regelmäßig, wie die einzelnen Länder auf diesem Weg vorankommen (http://www.de.capgemini.com/presse/pressemitteilungen/eu_studie/). Mit Stand April 2006 findet sich Deutschland in einer Liste von 28 Ländern – das sind die Mitgliedsstaaten der EU plus Island, Norwegen und die Schweiz – auf Platz 19, erneut ein Platz schlechter als in der vergleichbaren Untersuchung eineinhalb Jahre davor. Basis sind 20 von der EU definierte Dienstleistungen für Bürger und Unternehmen, die über insgesamt 12.590 Internetadressen angeboten werden. Ausgehend von einem maximal möglichen Online-Umsetzungsgrad erreicht der EU-Durchschnitt 75 %, wobei knapp die Hälfte aller Angebote vollständig über das Internet ab-

gewickelt werden können und dann 100 Punkte erhalten (50 % der Punkte werden bereits dann vergeben, wenn man sich online die Antragsformulare herunterladen kann). Deutschland liegt bei beiden Größen faktisch im Durchschnitt und konnte sich auch in den jeweiligen Angeboten absolut verbessern. Aber weil sich unsere Konkurrenten offenbar schneller bewegen, reicht das nur zu einem Platz im hinteren Mittelfeld. Selbst wenn man einmal von Malta und Estland, welche die Plätze 2 und 3 dieser Rangliste belegen, absieht, da sich beide Länder in einer im Vergleich zu Deutschland völlig unterschiedlichen Situation befinden: Das in Sachen E-Government am weitesten entwickelte Land der EU ist Österreich – und Deutschland, das 2000 zusammen mit Österreich im Mittelfeld platziert war, fällt seither schrittweise weiter zurück. Und bekanntlich zieht es inzwischen eine wachsende Zahl von Unternehmen und Personen von Deutschland nach Österreich. Das ist sicherlich nicht alleine auf das Ausmaß an E-Government zurückzuführen, aber ohne Einfluss wird dies wohl auch nicht sein. Der junge Finanzminister des Alpenstaates, Karl-Heinz Grasser, rief jüngst in einem Vortrag hierzulande ins Publikum: „Macht's weiter so – das hilft uns enorm!“

Die Gründe für die mangelnde Performanz Deutschlands sind vielfältig. Im Zentrum operativer Überlegungen stehen offenbar immer wieder das Silodenken der Behörden untereinander, die föderalen Überbürokratien sowie die mangelnden Systeme respektive Kompetenzen der Mitarbeiter/innen. Aber auch tief greifende strategische Probleme scheinen gegeben: Was sieht unser Öffentlicher Dienst in diesem Zusammenhang als werthaltiges Ziel an? Offenbar lautet das Paradigma – wie damals im alten Preußen: Der Staat erlegt den Bürgern das Durchführen von Verwaltungsakten auf, für welche diese persönlich

in der Schlange zu stehen haben. Demgegenüber spielen die Bedarfe der Bürger – etwa Informationen und benutzerfreundliche Interaktionen – für die Ämter keine wesentliche Rolle.

Ein spezieller Wert der jüngsten Capgemini-Studie verdient übrigens besondere Beachtung: In der Kategorie „Anmeldung eines Unternehmens“, etwas, was in der offiziellen Politik gerne als besonders gute Form der Fortentwicklung gepriesen wird, beträgt der Umsetzungsgrad in Deutschland gerade einmal gut 35 % – das ist leider nur der letzte Platz in Europa.

Umgekehrt konzentrieren sich die fortschrittlichen Länder nicht mehr alleine auf die reine Bereitstellung von Services, die den Bürgern und Unternehmen den Gang zum Amt ersparen und diesbezügliche Prozesse vereinfachen. Sie schauen vielmehr aktiv auf die – sich auch im Zeitablauf wandelnden – Bedürfnisse der Nutzer und suchen diese mit immer intelligenteren Lösungen zu befriedigen – wir nennen diese einmal, entsprechend einer Wortwahl der New York Times, „next generation public services“. Ein hervorragendes Beispiel findet sich in den USA: Die Service Line 311, die bereits in 45 Städten angeboten wird (in fünf weiteren ist der Dienst in Vorbereitung). Am Beispiel von New York City lassen sich Möglichkeiten und Nutzen besonders schön demonstrieren (http://www.nyc.gov/html/doiit/html/eservices/eservices_311.shtml). 311 ist eine einheitliche Telefonnummer für Services von Stadt und Staat, die nicht Notfälle betreffen, und zwar 24 Stunden pro Tag und 365 Tage pro Jahr für Einwohner wie auch Unternehmen, Institutionen und Besucher verfügbar. Dieses Bürgertelefon steht in nicht weniger als 170 Sprachen zur Verfügung und liefert auf der Basis eines zentralen Katalogsystems Anrufern die notwendigen Informationen oder schaltet sie zu für die jeweilige Frage kompetenten Servicezentren weiter.

Möglich ist dieses Dienstleistungsangebot, indem viele – am Ende idealerweise alle – Telefonannahmestellen von Stadt und Staat New York über Voice-over-IP zu einem virtuellen Callcenter zusammenschaltet werden. Der Anrufer erreicht mit hoher Wahrscheinlichkeit einen freien Platz, der wiederum, wie alle anderen auch, mit einem System ausgestattet ist, das die häufigsten Fragestellungen einfacher Natur (etwa mit Blick auf die tageweisen Parkverbote auf Straßenseiten: welche Seite ist heute betroffen) direkt beantwortet. Darüber hinaus sind in dem Netzwerk Anrufe an

Mitarbeiter mit Kenntnissen in weniger gängigen Sprachen weiterleitbar und für selten vorkommende Sprachen sind freie Mitarbeiter in das Netz integriert. Ein Zuständigkeitsregister in dem System identifiziert, welche Sachbearbeiter für schwierigere Fragen zuständig sind, und falls diese Aufgabe nicht sofort gelöst werden kann, wird eine Fallnummer vergeben, mit deren Hilfe man nachfolgend den Arbeitsfortschritt in Erfahrung bringen kann.

Seit Inbetriebnahme Anfang 2003 wurden weit über 30 Mio. Telefonanrufe beantwortet, was eine hohe Akzeptanz dieses Dienstes bezeugt. Das sich dauernd ausweitende Angebot an Services umfasst neben den oben schon erwähnten Informationen z. B. Wertstoff-Abholtermine, Meldungen über nicht abgeholten Müll, Fahrpläne von Bahnen und Schiffen, das Melden von Schlaglöchern (sodass die Behörden gezielt Reparaturtrupps entsenden können) sowie Beschwerden über Vermieter respektive über Mieter (hier geht es etwa um Informationen, wie der Einzelne etwa mitten in der Nacht gezielt vorgehen kann). Darüber hinaus können sich Bürger z. B. über kurzfristige Absagen von Kulturereignissen informieren und Wegbeschreibungen zu Restaurants erhalten. Bedenkenträger hatten bezüglich des letztgenannten Punktes die gut vorstellbaren Einwände mit Blick auf eine mögliche einseitige Bevorzugung von Dienstleistungsangeboten vorgebracht, zumal sich eine hohe vierstellige Anzahl von anbietenden Unternehmen gegen Gebühr in eine Förderliste eingetragen hat und bei offen gehaltenen Anfragen („bitte ein Restaurant in dem Stadtviertel“) entsprechend häufiger von 311 genannt werden. Aber angesichts des großen Vorteils der Einheitlichkeit – *single point of contact* –, der Integration, der hohen Verfügbarkeit und der Dienstleistungsorientierung für die Bürger und die Unternehmen hat man diese Angebote beibehalten.

Und wie werden sich die Bürger-Services der nächsten Generation fortentwickeln? Die BBC, die im Mai 2006 eine Reportage über die geplante Einführung des Services in Großbritannien brachte, berichtete von einer Abnahme der Anzahl der Telefonate der allseits bekannten Notrufnummer 911 um 25 %, was dort wichtige Zeitscheiben für die wirkliche Notfallbearbeitung freischaufelt. Und während eines Stromausfalls 2003 wurde die täglich durchschnittliche Anzahl von 40.000 Anrufen um den Faktor 6 bis 7 übertroffen – die technisch-personelle Infrastruktur hielt

hierbei Stand. Ein Problemfeld, das vorher niemand hinsichtlich möglicher Strukturen und Lösungswege analysiert hatte, war: Viele Diabetiker riefen an und fragten, bis wann unter diesen Umständen ihre Insulindosis, welche im Kühlschrank zu lagern ist, weiter benutzt werden kann. Nachdem man das Problem durch Auswerten der Anrufe erkannt hatte und es in den Katastrophenbearbeitungssystemen nach oben eskaliert wurde, hat Bürgermeister Bloomberg wenige Stunden später in einer Pressekonferenz dieses Thema öffentlichkeitswirksam adressiert. Es wird auch über positive Anwendungserfahrungen im Umfeld der Sicherheit berichtet, etwa: „Hier schleicht andauernd ein Mann um das Haus. Was soll ich tun?“ Und ein nächster Schritt soll sein, dass Anrufer z. B. Antwort auf folgende Frage bekommen: „Ich fahre eben auf der xyz-Straße am Central Park entlang. Welches ist die gerade dort stattfindende Veranstaltung?“ An allen diesen Beispielen wird deutlich: Der Mensch respektive das Information nachfragende Unternehmen und insbesondere ihre Bedürfnisse und Nutzen stehen im Mittelpunkt und werden bedient.

Und was passiert hierzulande auf diesem Gebiet? Erste zentrale Bürgeranlaufstellen werden eingerichtet, mit einer Telefonnummer, ohne anspruchsvolle Hintergrundvernetzung (Formulare können zumeist nur herunter geladen, nicht jedoch elektronisch verarbeitet werden) und natürlich nur zu normalen Bürozeiten geöffnet – etwa jüngst geschehen in Aschaffenburg. Ein erster kleiner Schritt Nach Ausrufen der i2010-Initiative der EU wurde – so macht man das ja heutzutage offenbar – die sog. Initiative Informationsgesellschaft Deutschland 2010 gegründet (<http://www.id2010.de>), welche sich der Umsetzung der EU-Vorgaben widmen soll. Am 17. März 2006 ging die entsprechende Webseite ans Netz – mit dem Hinweis, dass sich ausführliche Informationen in wenigen Wochen an dieser Stelle finden werden – und nichts passierte mehr seitdem. Kenner der Szene berichten, dass der ID2010 weder Personalressourcen noch Finanzmittel zur Verfügung stehen. Na denn: Die nächste Untersuchung von Capgemini findet bald statt. Deutschland wird weiter zurückfallen. Aber schlimmer noch: Die Bürger und Unternehmen hierzulande werden weiter schlecht bedient und von den zukunftsweisenden Bürger-Services der nächsten Generation entfernen wir uns mehr und mehr. Tu Felix Austria!

Wir suchen die 200 Besten Ihres Jahrgangs.

Advisory wächst. Wachsen Sie mit uns als Berater (m/w) im Bereich Advisory.

www.kpmg.de/careers

Ihre Perspektiven: Sie begeistern sich für eines dieser Themen:

- **Mergers & Acquisitions**
- **IT-Performance & - Management**
- **Financial Management & - Reporting**
- **Performance Optimization & Restructuring**
- **Risk Management & Corporate Governance**

Sie suchen Ihre Herausforderung als Berater für große, internationale Mandanten aus verschiedensten Branchen.

Sie wollen von den Entwicklungsmöglichkeiten bei einer der international führenden Beratungs- und Prüfungsgesellschaften profitieren. Und Sie möchten sich in abwechslungsreichen Projekten im In- und Ausland persönlich und fachlich weiterentwickeln.

Ihr Profil: Sie haben Ihr Studium der Wirtschaftswissenschaften oder des Wirtschaftsingenieurwesens hervorragend abgeschlossen. Sie haben eine Leidenschaft für Rechnungslegung, Controlling, Unternehmensbewertung, Finanzierung oder strategische und organisatorische Fragestellungen. Sie denken und urteilen analytisch, sind teamfähig, leistungsbereit und kreativ. Sie reisen gerne und bringen sehr gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift mit. Eine weitere Fremdsprache und fundierte Kenntnisse der gängigen Office-Anwendungen runden Ihr Profil ab.

Ihr Kontakt: Bewerben Sie sich auf www.kpmg.de/careers über das Online-Bewerbungsformular oder schicken Sie uns Ihre Unterlagen per E-Mail an: recruiting@kpmg.de. Bitte geben Sie den folgenden Referenzcode an: AdvFestFPrint50322488. Falls Sie Fragen haben, rufen Sie bitte unser Human Resources Service Phone an: 0800 KPMG JOB (0800 5764 562).