

Öffentliche Verwaltung im Web - Chance – nicht Alibi!

Michael STERGAR

(Mag. Michael STERGAR, net@value, Marketingberatung und Projekt GmbH & Co KG, Währinger Straße 89, A-1180 Wien,
e-mail mstergar@net-value.com)

1. WWW.NET-VALUE.COM

Praktische Erfahrungen stehen im Vordergrund.

Von net@value werden Projekte konzipiert, realisiert und nach Fertigstellung auch betreut. Die Stärke liegt in der Verbindung von Öffentlichkeitsarbeit und EDV. d.h. Ausgangspunkt ist die menschliche Kommunikation und dann erst kommt die technische Realisierung. Die Verbindung der beiden „konträren Welten“ der Kreativen und der Technik läßt neue Projekte und neue Kommunikationsansätze entstehen, die bisher nicht in dieser Form möglich waren.

1.1. Welche praktischen Erfahrungen hat net@value mit Behördenprojekten im WWW?

- www.help.gv.at – Österreichweite und behördenübergreifende Plattform für Amtswege im Internet. Information und später auch Abwicklung.
- www.euro.gv.at – Die Euro Initiative der Österreichischen Bundesregierung informiert über den Euro. Vorteile und Nachteile, Hintergründe, Umstellung auf den Euro für Private und Unternehmen.
- www.gentechnik.gv.at – Informationen zur freien Meinungsbildung über die Gentechnik. Die Frauenministerin/das Bundeskanzleramt informiert. Eine Plattform für Befürworter und Gegner um dem Bürger die Möglichkeit zu geben, sich seine eigene Meinung zu bilden. Informationen über Freisetzungen, die gesetzliche Lage, aktuelle Presseberichte zum Thema.
- www.traumbad.at – Die Stadt Wien und die Kronen Zeitung veranstalteten gemeinsam einen Wettbewerb im Internet, in dem Kinder und Jugendliche ihr „Traum-Sommerbad“ mittels Bausteinen am Bildschirm zusammensetzen und ihre Beiträge einsenden konnten. Große Beteiligung und öffentliches Interesse im Sommer 1997.

2. GESELLSCHAFTLICHE TRENDS:

- die 24 Stunden-Gesellschaft – die Ladenschlußzeiten als markantes Beispiel
- Cocooning, Convenience – wir haben es gerne bequem und sind gerne zu Hause
- Einsparungen - überall
- „gesamtheitliches Denken“ – nicht mehr nur ausgeschnittene Teilbereiche einer Problemstellung werden behandelt
- Dienstleistungs- & Kundenorientierung – der Trend geht weiter. Der Kunde ist König
- Transparenz, Rechenschaft, Berechenbarkeit – man will die Hintergründe verstehen und ist nur bereit sich einer Sache zu fügen, wenn man sie begreift

3. DIE SITUATION DER BEHÖRDEN

Wie im privatwirtschaftlichen Sektor sind auch die Behörden und öffentlichen Dienststellen unter Druck:

- Kostensenkung bei Erhöhung der Aufgaben
- Bürgernähe – „Kundenorientierung“ sind wichtige Schlagworte

Organisatoren für Verwaltungsvereinfachung kämpfen sich nur mühsam durch die Thematik, da nach wie vor ein starkes „stückweises“ Denken im Gegensatz zum „gesamtheitlichen Ansatz“ besteht: Der Bürger denkt in Lebenssituationen „was mach ich jetzt?“ – Die Behörden sind – gezwungenermaßen – nach wie vor an der Erledigung von einzelnen Amtswegen des Bürgers interessiert.

Outsourcing und Privatisierung sind nolens volens Lösungen dafür. Wer hätte vor wenigen Jahren gedacht, daß die „Autoanmeldung“ privatisierbar ist?

Auf den ersten Blick sollte man meinen, daß das Internet das ideale Behördenmedium ist:

- Bürger als Kunde
- Informationsverpflichtung wird erfüllt
- der Verwaltungsvereinfachung und –verbilligung wird Genüge getan
- es ist relativ billig und es kann viel eingespart werden

Noch dazu gibt es bereits inhärent viele Grundlagen:

- es existiert eine geregelte Organisation und Aufgabenteilung
- ein (relativ) klares Organigramm
- der Amtskalender gibt auch öffentlich Auskunft
- die meisten Daten sind in der EDV der Behörden vorhanden

Aber – es gibt auch ganz wesentliche Hinderungsgründe, die nicht einfach vom Tisch gewiesen werden können:

- **jedes** Schriftstück hat Bescheidcharakter – e-mail und andere Schriftstücke im Internet müssen genau überprüft und von einem Verantwortlichen abgezeichnet werden
- nicht jeder Verantwortliche hat PC mit Internetzugang
- ressortorientiertes Denken – wenn Behördenwege bzw. –anfragen via Internet abgewickelt werden sollen, muß es im Internet einen Vorteil bringen. Nur ein Wechsel des Mediums vom Papier zum Bildschirm ist zu wenig. 7 ressorteigene Formulare ausfüllen um verschiedenen Ämtern die Geburt meines Kindes anzuzeigen verdrießt mich im Internet nicht weniger als auf Papierformularen
- schwierige Personalsituation – ist die Arbeit mit dem Internet zusätzlich oder erspart sich die Behörde nun anderswo Aktivitäten? – zusätzliche Mitarbeiter für Internetaktivitäten sind fast unmöglich zu bekommen
- gesetzliche Formulierungen oder inkorrekt! – Nur die gesetzliche Formulierung ist formell gesehen die korrekte. Jede Interpretation zwecks Verständlichkeit ist schon ein wenig unschärfer und kann Lücken beinhalten
- Sicherheitsaspekte des Internet – es ist sicherer geworden, aber noch nicht sicher genug
- wer bereitet Inhalte (“Contents”) auf? - wer ist bei der Behörde verantwortlich - EDV - Öffentlichkeitsarbeit - Fachbereich? – von jedem ein bißchen?

4. DIE FORDERUNGEN DES KUNDEN – EHEM. BÜRGER

Er will sich vor allem Wege, Geld und Ärger ersparen und:

- schnelle, jederzeitige allgemeine Auskunft
- schnelle Antwort auf individuelle Anfragen
- schnelle Entscheidungsgrundlagen für den Kunden
- Wissen, Überblick – warum und mit welchem Hintergrund muß er etwas machen?

5. DIE KULTUR DES INTERNET

- offen
- intuitiv
- interaktiv
- schnell, dynamisch – es kann absolut aktuell sein
- bunt
- “Wettbewerb der Präsentation”
- fördert die positive Eigendynamik – jeder kann es und kann es schnell an die Öffentlichkeit bringen. Wenn „Bremsen“ bei Aktivitäten „abwürgen“ können, ist es hier viel schwerer. Der nach vorne Eilende

zwingt meist die „Bremsen“, mit ihm in Konkurrenz zu treten und es besser zu machen. Der Kunde und damit der Erfolg entscheidet.

5.1. Sind die beiden Welten Internet und Amtskultur überhaupt vereinbar?

WWW Kultur	Amtskultur
• offen	klare Grenzen
• intuitiv	überlegt
• interaktiv	Bescheide
• schnell, dynamisch	gesetzliche Grundlagen
• bunt	schwarz auf weiß
• freies Angebot	für alle oder für keinen

6. LÖSUNGSANSÄTZE

Es werden keine Papierberge vernichtet, nur weil in einer Broschüre bzw. in einer Vorschrift etwas geändert wird. Dies erleichtert pragmatisches, schrittweises Vorgehen.

Projekte werden möglich, die früher zu groß waren, um überhaupt angegangen zu werden.

Das schrittweise Vorgehen macht es auch möglich, zu priorisieren und die brennendsten und häufigsten Probleme zuerst anzugehen, die oft weniger komplex sind als die letzten 20 % in einer 80 : 20 Proportion. z.B. ist es einfacher und wichtiger darzustellen, wie ein lediger volljähriger Österreicher eine ledige volljährige Österreicherin heiratet, als darzustellen, wie eine minderjährige geschiedene Usbekin einen mehrfach geschiedenen Amerikaner in Wien heiratet.

Oft wird vergessen, daß Computer, die Entscheidungen auf Basis von Daten fällen können, auch zur Navigation verwendet werden können: Glossare, geführte Suche mittels Stichworten, etc., die interaktiv bedient werden können, bis der User die Abteilung bzw. den Beamten findet, den er sucht.

„Der Web-Kunde hat guten Willen“ und freut sich, wenn neue, nützliche Schritte gesetzt werden. Er sucht meist das Positive.

Es muß nicht alles aus einer Hand sein. Gemeinschaftsarbeiten und Präsentation von mehreren Dienststellen zwecks „Rezeptur“ von Amtswegen des Bürgers sind durch Hyperlinks möglich.

Auch die „Dezentralisierung der Inhaltsverantwortung“: Jeder wartet seine eigenen Seiten innerhalb seiner Verantwortlichkeit nach dem Verursacherprinzip. Dem User präsentiert es sich aus einem Guß.

Wie in Schule und Universität: Es gibt eine relativ beschränkte Anzahl von Fragen und Stichworten, die sich häufen. Jeder Beamte kennt sie. Sie können in einer Frage-Antwort Liste beantwortet werden und helfen dem Bürger weiter. Dies gilt auch für Unklarheiten und Fehler, die immer wieder passieren.

Viele Barrieren sind noch zu nehmen. Technologisch bedingte, rechtliche, organisatorische – und auch in der zwischenmenschlichen Kommunikation.

Nur wenn wir vor diesen Barrieren stehen, können wir uns Lösungen erarbeiten. Auf Distanz wird es nicht funktionieren.