

(Artikel vom März 2001 von Kaspar Zbinden)

guichet virtuel - ein virtueller Amtsschalter für die Schweiz

Einkaufen per Internet soll ein Erlebnis sein?

Man mag sich fragen, ob einkaufen im Internet wirklich Spass macht. Waren Sie beispielsweise schon einmal in einem spezialisierten Seifengeschäft, in dem man aus einer umfangreichen Auswahl an Seifen in den verschiedensten Farben, Düften und Formen wählen kann? Das Einkaufen wird hier zum Erlebnis, weil es mehrere Sinne gleichzeitig positiv anspricht und man nach dem Kauf davon überzeugt ist, etwas gutes erworben zu haben. Das Gleiche gilt natürlich für Einkäufe in kleinen spezialisierten Läden wie beispielsweise im Bürgin, Klaus oder einer Buchhandlung mit Ambience. Solche Erlebnisse lassen sich im Internet nur sehr schlecht bewirken, die erwähnte Verkaufskette mit den handgemachten Seifen wirkt im Internet wenig unterhaltsam (www.lush.co.uk).

Beim Einkaufen spielt aber nicht nur der Erlebnisfaktor eine Rolle. Gerade wenn in einer Partnerschaft beide berufstätig sind, möchte man sich gerne die Zeit sparen, die man für Routineeinkäufe benötigt. Produkte wie Mineralwasser, Milch, Zahnpasta, Pelati-Büchsen oder Tiernahrung sind Beispiele für mögliche Routineartikel - das Sortiment solcher Artikel, die man regelmässig benötigt, ist natürlich je nach Haushalt grundverschieden. Für solche Artikel bieten sich Internetfirmen wie <http://www.le-shop.ch/> gerade zu an: man hinterlegt eine elektronische Einkaufsliste und muss beim nächsten Besuch nur noch die gewünschte Menge eintragen, die Lieferung kommt am nächsten Tag per Expresspost. Die eingesparte Zeit kann man dann dazu verwenden, die restlichen Produkte die man benötigt gemütlich einzukaufen.

Wo plazieren wir jetzt die öffentlichen Stellen als Anbieter von Produkten und Dienstleistungen?

Unsere Dienstleistungen

Unsere Kundinnen und Kunden sind sehr verschieden: einige werden es schätzen, Dokumente persönlich am Schalter abzugeben, andere ziehen es vor, mit öffentlichen Stellen per Post zu verkehren. Einen Einfluss auf den Entscheid „persönlich“, „telefonisch“ oder „schriftlich“ kann auch die Art der gewünschten Dienstleistung haben: wenn jemand beispielsweise ein Formular zum ersten Mal ausfüllt (das kann ein Antrag auf eine AHV-Rente sein) und sichergehen möchte, dass er es richtig gemacht hat, dann wird er gerne an den Schalter kommen. Dabei wird er vielleicht auch eine gewisse Wartezeit in Kauf nehmen, weil andere vor ihm das gleiche machen. Wenn

aber jemand ganz genau weiss, was er oder sie will - z.B. ein Ortsplan oder ein leeres Formular - dann möchte die Person möglichst schnell zum Ziel kommen und nicht extra am Schalter vorbeikommen und lange anstehen.

Es gibt also auch bei uns Dienstleistungen, die man über das Internet anbieten könnte und solche die den direkten persönlichen Kontakt erfordern.

Vorteile eines virtuellen Amtsschalters

Neben dem Vorteil der verbesserten Kundenorientierung - schliesslich sind die Schalter jeden Tag rund um die Uhr geöffnet und es gibt keine Wartezeit - kann ein zweckmässig aufgebauter virtueller Amtsschalter aber auch noch mehr bieten: eine Kosteneinsparung bei der Leistungserbringung.

Dies ist allerdings nur möglich, wenn die Amtsstelle davon profitiert, weil beispielsweise

- die Gebühr gleich online bezahlt wird ist und deshalb keine Rechnung gestellt werden muss
- die internen Abläufe vereinfacht werden, da die Daten in elektronischer Form vorliegen

Ein Beispiel dafür ist eine Adressänderung, die automatisch ins Einwohnerkontrollprogramm eingetragen wird und - falls die Mutation in Ordnung ist - automatisch übernommen werden kann.

Die Welt um uns herum

Im Ausland sind schon länger Bestrebungen im Gange, den Zugang zu den Regierungs- und Verwaltungsdienstleistungen über das Internet anzubieten. Im folgenden ein kurzer Überblick über die Angebote.

USA

In der USA, der Heimat vieler Internetfirmen und dem Geburtsort des Internet wurde letztes Jahr von der Regierung eine Website in Auftrag gegeben, die den Zugang zu allen staatlichen Dienstleistungen ermöglichen soll. Die Idee hinter diesem Portal ist es, dass die Bürgerinnen und Bürger nur eine einzige Internetadresse kennen müssen - www.firstgov.gov - um jede gewünschte Dienstleistung online zu finden. Die Kundinnen und Kunden haben dabei die Möglichkeit, sich thematisch über ein Inhaltsverzeichnis der gewünschten Dienstleistung oder Information zu nähern oder aber alle offiziellen Seiten über ein einziges Suchfeld nach frei wählbaren Begriffen zu durchsuchen.

Europa

Von den umliegenden Ländern bieten Deutschland, Österreich, Italien und Frankreich ähnliche Portale wie die USA an. Wie in den USA auch, besteht in den meisten Fällen zusätzlich eine vom Portal getrennte, repräsentative Webseite für das Regierungsoberhaupt oder für die Regierung als solches. Empfehlenswert ist dabei vor allem die Seite des Englischen Premierministers, dort hat es unter anderem eine Online-Führung mit einem Rundgang durch alle Räume des ehrwürdigen Gebäudes an der Downing Street 10 (www.pm.gov.uk).

Ein Vergleich der Angebote der verschiedenen Länder ist schwierig, am besten erkunden Sie die Webseiten direkt online, die Adressen finden Sie am Ende dieses Berichts.

Schweiz

Die Schweiz hat vergleichsweise spät damit begonnen, einen Online-Schalter aufzubauen. Mit der Seite des Bundes "www.admin.ch" besteht seit längerem ein direkter Zugang zu allen Bundesämtern, aber eine Verknüpfung der Dienstleistungen mit denjenigen der Kantone und Gemeinden hat noch nicht stattgefunden.

Das im letzten Jahr neu lancierte Projekt „guichet virtuel“ des Bundes hat zum Ziel, in Zusammenarbeit mit Kantonen und Gemeinden eine Plattform aufzubauen, die den Zugang zu allen Verwaltungsdienstleistungen über alle drei Ebenen ermöglichen soll. Die dafür vorgesehene Adresse lautet "www.ch.ch". Die Kosten für die Technologie und Infrastruktur werden vom Bund übernommen, die Kantone und Gemeinden liefern wo nötig die Inhalte. Das Projekt läuft dieses Jahr an, erste Ergebnisse sind auf Ende Jahr zu erwarten.

Zukunft von Online-Schaltern

Die Online-Schalter können so gestaltet werden, dass sie als blosse Wegweiser dienen und den Kundinnen und Kunden den Weg zur richtigen Amtsstelle weisen, sie können auch zusätzlich Hinweise auf die gesetzlichen Grundlagen und Verfahrensvorschriften beinhalten.

Das alles sind aber nur erste Schritte in die Richtung eines virtuellen Amtsschalter der Zukunft, der die Kundinnen und Kunden mittels elektronischem Ausweis identifiziert, die gewünschte Dienstleistung anbietet, die Gebühren einzieht und den Geschäftsfall auslöst. Gleichzeitig hat die Kundin oder der Kunde laufend die Übersicht, von welcher Amtsstelle sein Anliegen gerade geprüft oder bearbeitet wird und wie lange dieser Arbeitsschritt normalerweise dauert.

Probleme im Zusammenhang mit Online-Schaltern

rechtliche Grundlagen

Die rechtlichen Voraussetzungen für eine elektronische Unterschrift sind noch nicht gegeben, ausserdem gibt es verschiedene Varianten (z.B. Chipkarte) und es zeichnet sich noch kein Trend zu einem bestimmten System ab.

Akzeptanz

Die virtuellen Schalter können sich nur durchsetzen, wenn die Kundinnen und Kunden der Technologie das notwendige Vertrauen entgegenbringen. Ausserdem müssen kostengünstige Internetzugänge vorhanden sein. Dazu sollten auch vermehrt öffentliche Internetterminals in Poststellen, Verwaltungsgebäuden, Schulen oder Bibliotheken eingerichtet werden, die allen zur Verfügung stehen.

Föderalismus

Ein zentralistischer Staat - wie zum Beispiel Frankreich – hat es natürlich einfacher, alle Dienstleistungen auf einer einzigen Website zusammenzufassen. In der Schweiz ist das ein schwierigeres Unterfangen, da die Strukturen in jedem Kanton und jeder Gemeinde wieder anders sind. Es ist aber denkbar, dass der Bund ein Grundgerüst aufbaut und sich die Kantone und Gemeinden daran anhängen können. Ein Teil des Angebots würde somit zentral verwaltet, der Rest dezentral.

Chancen eines virtuellen Amtsschalters

Kundenservice

Ein Online-Schalter mit den richtigen Dienstleistungen und dem richtigen Aufbau ist ein Schritt in Richtung eines besseren Kundenservices. Durch eine konsequente Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden wird es möglich, dass die Benutzer nicht mehr wissen müssen, bei welcher staatlichen Stelle Sie eine bestimmte Dienstleistung erhalten. Die Benutzer wählen nur noch aus, was sie tun möchten: „Heirat“, „Einbürgerung“, „Wegzug ins Ausland“ – der virtuelle Amtsschalter weist dann den Weg zur richtigen Amtsstelle. Unabhängig ob der Bund, die Kantone oder die Gemeinden zuständig sind. Ausserdem kann man jederzeit nachprüfen, wo beispielsweise das Einbürgerungsgesuch gerade bearbeitet wird und findet Hinweise auf gesetzliche Grundlagen des Bundes, des Kantons und der Wohngemeinde.

Neben den Kundenwünschen steht somit auch die Transparenz im Mittelpunkt.

Nebeneffekte

Eine Nebenwirkung von E-Government könnte sein, dass diejenigen Kundinnen und Kunden ohne Internetanschluss oder ohne entsprechende Kenntnisse von den neuen Möglichkeiten ausgeschlossen werden.

Dies ist solange kein Problem, als man die gleichen Dienstleistungen auch auf die herkömmliche Art in Anspruch nehmen kann. Das ist heute im Zahlungsverkehr auch so: neben Telebanking und Zahlungsaufträgen gibt es immer noch den Schalter an dem man seine Rechnungen bar bezahlen kann. Das gleiche sieht man auch bei Wahlen und Abstimmungen: neben der Abstimmung an der Urne gibt es auch die Möglichkeit, brieflich abzustimmen. Obschon bereits sehr viele Leute von der Möglichkeit der brieflichen Abstimmung Gebrauch machen, besteht die Möglichkeit der persönlichen Stimmabgabe weiterhin.

Wenn der Online-Schalter sinnvoll eingesetzt wird, dann erspart er den Verwaltungsfachleuten die Routineaufgaben und ermöglicht es den Kundinnen und Kunden diese online zu erledigen.

Durch den Wegfall von Routineaufgaben stehen für Wünsche und Bedürfnisse, die nicht über den virtuellen Amtsschalter erledigt werden können weiterhin Verwaltungsfachleute zur Verfügung, die in einem persönlichen Gespräch kompetent und motiviert Auskunft erteilen.

Die Internetadressen dazu

Land	virtueller Schalter	Repräsentative Seiten	Parlament
Deutschland	www.bund.de www.bundesregierung.de www.government.de	www.bundeskanzler.de	www.bundestag.de
England	www.open.gov.uk	www.pm.gov.uk	www.parliament.uk
Frankreich	www.service-public.fr	www.elysee.fr	www.assemblee-nat.fr www.senat.fr www.conseil-constitutionnel.fr
Italien	www.governo.it	www.quirinale.it	www.parlamento.it www.senato.it/senato.htm www.camera.it
Österreich	www.help.gv.at	www.austria.gv.at	www.parlinkom.gv.at
EU		europa.eu.int	www.europarl.eu.int
USA	www.firstgov.gov	www.whitehouse.gov	www.house.gov www.senate.gov
Schweiz	www.ch.ch (ab Ende Jahr)	www.switzerland.com	www.parlament.ch www.staenderat.ch