



Brauchen wir M-Government in der Schweiz?

Marc Schönholzer, Bruno Schaible

Abstrakt

Mobile Government (M-Government) – ein neues Thema, welches innovative Lösungen im Verkehr zwischen Wirtschaft bzw. Privatpersonen und Verwaltung ermöglicht? Oder lediglich eine technisch bedingte Ausweitung bestehender E-Government-Anwendungen? In welchen Bereichen sind sinnvolle M-Government-Lösungen überhaupt möglich und wirtschaftlich realisierbar?

Fragen über Fragen. Die Autoren versuchen den Begriff M-Government zu definieren und gegenüber E-Government abzugrenzen. Im Fokus stehen mögliche wirtschaftliche Anwendungen. Sie sollen zum Nachdenken anstossen und der Phantasie Raum lassen. Letztlich soll sich der Leser / die Leserin nicht mit der richtigen Begrifflichkeit auseinandersetzen müssen, sondern sich auf die Umsetzung der richtigen, sinnvollen, wirtschaftlichen und nützlichen Lösung konzentrieren können.

Einleitung

Kommt nun nach der intensiven Auseinandersetzung mit E-Government das Thema M-Government (Mobile Government) auf uns zu? Im Gegensatz zur rasanten Verbreitung der mobilen Kommunikation in Wirtschaft und Gesellschaft sind mobile Angebote in der öffentlichen Verwaltung bis heute eher die Ausnahme. Beispiel für eine Ausnahme: Handy-Parking in Fehraltorf (www.myhandyticket.ch).

Tatsache ist, dass Verwaltungsprozesse mit mobilen Lösungen durchaus effizienter und effektiver ausgestaltet werden können. Ist aber überhaupt ein Bedürfnis da? Und wie steht es um die Wirtschaftlichkeit solcher Lösungen, sowohl auf Seite der Verwaltung als auch auf jener der Wirtschaft?

In unserem Beitrag konzentrieren wir uns auf die Abwicklung von Verwaltungsprozessen mit Hilfe mobiler Kommunikationstechnologien. Es geht also nicht nur darum, reine Verwaltungsinformationen auf dem Handy-Display abrufen zu können, sondern auch um echte Transaktionen.

M-Government im Kontext von E-Government und G2B

Was ist überhaupt unter M-Government zu verstehen? M-Government orientiert sich sehr stark an der Konzeption von E-Government. M-Government wird häufig als dessen Verlängerung, Weiterentwicklung oder Teilmenge¹ charakterisiert. Elektronische Anwendungen werden über drahtlose Internet-Infrastruktur auf mobile Plattformen zu den Endgeräten (Handy, Notebook, PDA) verteilt. M-Government schliesst aber auch die strategische Sicht mit ein, wie man mobile Angebote der öffentlichen Hand am besten platziert.

Eine weitere Analogie zu E-Government findet sich in den drei Interaktionsstufen: Informationen bereitstellen, Informationen austauschen (Kommunikation) oder Verwaltungsvorgänge abwickeln (Transaktion).

Die neue E-Government-Strategie Schweiz, welche Bund, Kantone und Gemeinden in einem gemeinsamen Rahmen einbindet, will die Verwaltungstätigkeit mit dem Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologie so bürgernah, effizient und wirtschaftlich wie möglich gestalten. Die Strategie ist in erster Linie auf die Optimierung des (elektronischen) Verkehrs zwischen Verwal-

tung und Wirtschaft (G2B, Government to Business) ausgelegt. M-Government ist in der Strategie zwar nicht explizit erwähnt, wir gehen aber davon aus, dass sie solche Anwendungen nicht ausschliesst. Wir werden im Folgenden Möglichkeiten für mobile Verwendungen ausloten, die im Katalog der priorisierten Vorhaben der E-Government-Strategie erwähnt sind.

Mobile Lösungen für die Wirtschaft im reduzierten Rahmen

Nicht im Austausch mit der Wirtschaft, sondern mit Bürgerinnen und Bürgern (G2C, Government to Citizen) verspricht die mobile Fortführung des E-Government am erfolgversprechendsten zu sein. Dies ist alleine auf die Tatsache zurückzuführen, dass da die Nutzungsziffer von mobilen Geräten deutlich höher als beim Internet ist. Etwas mehr als 60%² der Schweizerinnen und Schweizer nutzen das Internet regelmässig, hingegen liegt die Marktdurchdringung bei Mobile-Kunden schon bei 92%³ (siehe Fernmeldestatistik 2005 des BAKOM). Diese grosse Marktchance steht aber im Widerspruch zur strategischen Absicht der E-Government-Strategie Schweiz, bei der die Zielgruppe der Bürgerinnen und Bürger erst nach Wirtschaft und Verwaltung genannt wird.

Wo liegt denn nun aber das Potenzial beim Verkehr zwischen Verwaltung und Wirtschaft in der Schweiz wirklich? Heute schon befassen sich Verwaltungskader und Informatikfachleute im Rahmen von verschiedenen E-Government-Projekten mit der Umsetzung der neuen Möglichkeiten, doch geht es in erster Linie um die Vernetzung mobiler Endgeräte mit der IT-Infrastruktur, was vorerst den eigenen Mitarbeitenden und den engsten Partnern dient. Erfahrungen im Ausland (insbesondere USA, Japan, Skandinavien, Malta und andere Länder) unterstreichen diese Einschätzung. In verschiedenen Praxisanwendungen geht es darum, mittels mobiler Technologien Verwaltungsangestellte bei ihrer Aussen-tätigkeit zu unterstützen, indem sie Daten mit ihrem Arbeitgeber austauschen und Berichte senden können. Verwaltungsbereiche wie Rechtsinstanzen, Wehr- und Notfalldienste sowie Bildung, Gesundheit und Transport zählen zu den ersten, die M-Government-Services adoptierten.

Kurzfristig drängen sich im Kontakt zwischen Wirtschaft und Verwaltung Leistungen im Bereich Datenzugang auf, sei es nun zu geschützten Register- (z. B. Handelsregister, Grundbuch), Rechts-, Geo- oder Kontaktdaten. Weitere mögliche Anwendungsszenarien sind unter anderem die Nutzung von M-Government-Systemen für alle Bereiche des nicht stationären Verkehrs wie beispielsweise im Bauwesen, die dringliche Beantragung und Erteilung von Genehmigungen vor Ort oder aber auch die Durchführung von auswärtigen Prüfungen. Womöglich zählt noch das Einreichen von statistischen Daten dazu.

Das wahre Potenzial zur Effizienzsteigerung im M-Government liegt in der Schweiz weitgehend noch brach. Wir sprechen von der Verlängerung von Verwaltungsprozessen hin zum Mobilnutzenden, was nur ansatzweise erkennbar ist. Hierfür muss zuerst die kommunikationstechnische Voraussetzung geschaffen werden. Sobald die Netze vollständig mit Übertragungsstandards wie UMTS, WLAN oder HSDPA ausgerüstet sind und hohe Bandbreiten ermöglichen, ist auch die Basis für die Abwicklung von komplexen Verwaltungsvorgängen geschaffen. Produktivitätsgewinne durch Effizienzsteigerung bei der Verarbeitung und Optimierung der Personalauslastung würden sich schnell einstellen.

Sinn und Wirtschaftlichkeit bestimmen den Lösungsfortschritt

Reicht aber eine ständige Datenverbindung aus, um Unternehmen dazu zu bewegen, auf dem mobilen Kommunikationsweg Baubewilligungen zu beantragen, Mutationsmeldungen einzureichen, Lohndaten an die Ausgleichskasse zu übertragen oder Erklärungen zu Gewinn- und Kapitalsteuern abzuwickeln? Ist tatsächlich das Bedürfnis da, eine komplexe Abrechnung wie die Mehrwertsteuer mobil einzureichen? Hier können wir beim besten Willen keine eindeutigen Vorteile erkennen, welche ausschliesslich für die mobile Transaktion sprechen. In Kombination mit einer webbasierten Portallösung sieht es anders aus. Als Zusatzleistung kann der mobile Portalzugang gewährt werden, um allfällige ergänzende Informationen nachzuliefern, welche im Moment nicht gerade verfügbar sind oder nur in einem Aussen- bzw. Offline-Einsatz erhoben werden können.

In den meisten Fällen hat das Business einen permanenten Zugang zum Internet. Somit macht es wirtschaftlich nur Sinn, mobile Anwendungen anzubieten, welche einen klaren Vorteil gegenüber dem Internet aufweisen. Deshalb ist es auch nicht erstaunlich, dass gerade in Ländern mit erschwertem Internetzugang die Chancen für M-Government am höchsten sind. Dies sind nicht selten Zweit- oder Drittweltländer mit einem tiefen Volkseinkommen, in denen die Anzahl Mobilanschlüsse die Anzahl der Festnetz- und Drahtlos-telefone (stark) übertreffen, meint ein aktueller Bericht der Vereinten Nationen⁴.

In der praktischen Applikation ist es in der Regel ausserdem so, dass nur Teile eines gesamten Prozesses «mobilisiert» werden. Der Weg zu einem Output-Ergebnis, das auf einem mobilen Endgerät landet, wird zu grossen Teilen auf der herkömmlichen IKT-Infrastruktur abgewickelt. Um den Nutzen und die Wirtschaftlichkeit bewerten und priorisieren zu können, gibt es gemäss einer Zusammenstellung in der Diplomarbeit von K. Roggenkamp⁵ verschiedene Methoden:

– E-GOV-Rechner des Fraunhofer IAO

(siehe auch <http://www.egovment.iao.fraunhofer.de>):

Mit Hilfe des E-GOV-Rechners werden klassische Verwaltungsprozesse und E-Bürgerservices beschrieben und unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten für die Behörden- sowie die Bürgerseite analysiert und einander gegenübergestellt.

– 3P Value Model for mGovernment applications von Yu B. (Dublin 2004):

Der Wert eines mobilen Angebots wird mit den drei Dimensionen Prime Value (direkter Nutzen), Pleasure Value (angenehmer Gesamtnutzen) und Post Value (Nutzen über die gesamte Dauer hinweg) beschrieben. Das Resultat wird mit existierenden Angeboten verglichen, um die Vergleichbarkeit mit der Praxis herzuleiten.

– Portfolioanalyse:

Klassische Methoden sind das Marktwachstum-/Marktanteil-Portfolio der Boston Consulting Group und das Marktattraktivität-/Wettbewerbsvorteil-Portfolio von McKinsey. Diese Portfolioanalysen dienen zur Vorgabe einer strategischen Stossrichtung.

Die Einführung von M-Government ist eine grosse Herausforderung

M-Government einzuführen, heisst, einige schwere Hindernisse aus dem Weg zu räumen. Dies ist zwar nichts Neues, bereits bei E-Government-Projekten gilt es, ähnlichen Vorbehalten zu

begegnen. Folgende Herausforderungen akzentuieren sich ganz besonders: Führen einer Auseinandersetzung um Anpassungen der Prozesse und Organisation, Fällen von nachhaltigen Technologieentscheiden, rechtskonformes Umsetzen von Verwaltungsverfahren mit mobilen Lösungen sowie Überwinden der Kluft zwischen der mobilen und der nicht mobilen Gesellschaft.

Dem Change Management ist ein hoher Stellenwert beizumessen. Es gilt, Ängste, Vorbehalte und Widerstände abzubauen, um die notwendigen strukturellen Optimierungen in der Organisation einzuleiten. Erschwerend kommt auf der Nutzerseite der Negativeinfluss und Stress durch steigenden Anspruch an Flexibilität, Mobilität und Erreichbarkeit dazu. Es ist nicht einfach, den Brückenschlag erfolgreich zu gestalten. Vertrauensbildende Massnahmen sind rechtzeitig einzuleiten.

Sind mobile Transaktionen rechtsverbindlich abzuschliessen, ist die Einbindung der digitalen Signatur sowie einheitlicher M-Payment-Systeme unumgänglich. Die Berücksichtigung aktueller sowie zukünftiger Standards sichert die Übertragbarkeit der entwickelten Lösungen sowie ihre Interoperabilität untereinander und zu bestehenden Systemen. Interoperabilität und Standardisierung beschränken sich dabei nicht nur auf technologische Aspekte, sondern sollen sich auch auf Modelle von Prozess- und Wertschöpfungsketten beziehen.

Und nun?

Im Grundsatz ist man sich einig, dass M-Government für Mitarbeitende und Kundschaft der öffentlichen Verwaltung neue Chancen der Datenkommunikation eröffnet. Trotz einiger Vorbehalte ist es zentral, dass man sich im Rahmen von E-Government-Projekten konsequent mit Aspekten der mobilen Applikation auseinandersetzt, um aus Gründen der Kosteneffizienz die begrenzten Mittel gezielt einzusetzen.

Man muss sich aber bewusst sein, dass es noch eine gewisse Zeit braucht, bis die öffentliche Verwaltung und auch die Unternehmen das Potenzial überhaupt richtig einschätzen können. Es verhält sich gleich mit E-Government. Mit einer gemeinsamen Strategie ist die Basis für eine kohärente Entwicklung geschaffen. Wir stehen am Beginn einer mobilen Evolution, die sich in den nächsten Jahren Schritt für Schritt, aber kontinuierlich, vollziehen wird.

1 Arazyan H.: m-Government: Definition and Perspectives, http://www.developmentgateway.org/download/143909/m-Government_Interview_2.doc

2 WEMF Report Plus, August 2006

3 Amtliche Fernmeldestatistik 2005 des Bundesamts für Kommunikation, Oktober 2006 (provisorische Ergebnisse)

4 Ahmed, Nahleen: An Overview Of E-Participation Models, Division for Public Administration and Development Management (DPADM), Department of Economic and Social Affairs (UNDESA), April 2006

5 Roggenkamp, Klas: Sinnhaftigkeit mobiler Angebote der öffentlichen Hand, Diplomarbeit zur Erlangung des akademischen Grades Diplom-Designer Electronic Business am Institute of Electronic Business der Universität der Künste Berlin, 02.02.2005

Der Beitrag ist elektronisch abrufbar unter www.csp-ag.ch

Bruno Schaible, Eidg. dipl. Organisator, Projektleiter bei der CSP AG St. Gallen/Bern
> bruno.schaible@csp-ag.ch

Marc Schönholzer, Betriebsökonom FH/HWW, Projektleiter bei der CSP AG St. Gallen/Bern
> marc.schoenholzer@csp-ag.ch