

Singapurs E-Government-Initiativen

Best Practice mit globaler Signalwirkung

Paul Blazek

Die durch neue Informations- und Kommunikationstechnologien ausgelösten rapiden Veränderungsprozesse erfassen mittlerweile alle Bereiche des täglichen Lebens. So wird das Internet unter anderem auch zunehmend zum Prägestempel für die Kontakte zwischen öffentlichen Institutionen und dem Bürger. Zentraler als bisher wird die digitale „Government-To-People“-Beziehung (G2P) durch Ihren Bedeutungszuwachs die Vernetzung von öffentlichen Institutionen forcieren und dadurch ihrerseits zum Aufbrechen zementierter Arbeitsweisen und Effizienzsteigerung beitragen. Optimisten postulieren bereits das „Ende der Bürokratie“ und sehen im „E-Government“ die neue Revolution der kommenden Dekade.

In Singapur wurde E-Government bereits frühzeitig als aktive Dienstleistung begriffen und musste folgerichtig auch einem Vergleich mit privatwirtschaftlichen Angeboten standhalten.

Konsequente Kundenorientierung wurde zum kommunikativen Schlüsselfaktor öffentlicher Institutionen und konnte die digitalen Initiativen des Stadtstaates als beispielhaft positionieren.

Dass die politische Führung von Singapur eine Vorliebe für große Strategientwürfe hat, ist bekannt. Die durch den „Strategic Economic Plan“ des Jahres 1991 initiierte „IT 2000“-Studie hatte die Errichtung eines inselweiten „Informa-

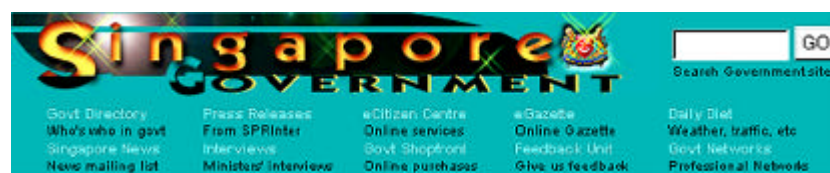
tion-Highways“ eingeleitet und nahezu jegliche öffentliche Instanz mit einer „Schnittstelle“ zum Internet versehen. Auf dieser Ausgangsbasis entsteht derzeit der „ICT 21 Masterplan“ mit der Maxime „to transform Singapore into a vibrant and dynamic global ICT (information communications technology) capital with a thriving and prosperous net economy by the year 2010.“

Das besondere bei der E-Government-Entwicklung in Singapur ist die schlüssige Gesamtheitlichkeit, welche den Auftritt des Staates und seiner Instanzen im Web kennzeichnet. Auch wenn die einzelnen Behörden die Freiräume haben, eigene digitale Innovationen voranzutreiben, so müssen sie diese in den Rahmen einer „one-stop, round-the-clock“-Portallösung integrieren, welche die Suchkosten beim User minimiert und als Anlaufstelle alle Institutionen von einer Seite aus erschließt (<http://www.gov.sg>). Dazu kommt, dass durch die Schaffung des „eCitizen Centre“ mit seiner intuitiven Navigationsform ein Forum geschaffen wird, welches nicht mehr ein eins-zu-eins Abbild realer Or-

ganisationsformen in der virtuellen Welt darstellt, sondern gezielt nach Lebensabschnittsphasen und konkreten Bürgerproblemen strukturiert ist (siehe Screenshot). Unter neun Hauptgliederungskanälen finden sich klare Problemstellungen aufgelistet, welche ihrerseits immer wieder die gleichen Inhaltselemente aufweisen und konkret über die möglichen Leistungen aufklären, Handlungsschritte aufzählen, Online-Transaktionen zulassen und mit weiteren Informationsmöglichkeiten verlinken.

Während die eCitizen-Initiative bereits seit Mitte 1999 erfolgreich integrierte Serviceleistungen anbietet, geht die E-Government-Entwicklung in Singapur weiter: So werden derzeit Marktplatz-Funktionalitäten eingebaut und bis Ende 2000 soll das Projekt „GeBIZ“ im Web umgesetzt sein, welches Behörden durch Kaufkraftbündelung im gesamten Beschaffungsbereich deutliche Kosteneinsparungen bringen soll.

Weitere wirtschaftsrelevante Schritte werden kontinuierlich geplant: Die Ausschreibung von Regierungsprojekten soll genauso wie die Anbahnung von Firmen-



Screenshot aus: <http://www.gov.sg>

partnerschaften und zahlreichen anderen Funktionalitäten das „Produktportfolio“ ausdehnen.

Es zeigt sich, dass neben den finanziellen Implikationen dieser Initiativen auch starke qualitative Entwicklungselemente zum Tragen kommen. So werden kraftvolle Katalysatoreffekte beobachtet, da sowohl die Bevölkerung zum Umgang mit neuen Technologien angeregt und unterstützt wird, als auch ein wirtschaftlicher Schub für kleine und mittlere Unternehmen des Staates ausgelöst wird, da sie forciert werden, ihre Kommunikation mit den Behörden auf elektronischem Wege zu führen.

Globale Entwicklungen

Die Überlegungen, die Potentiale des Internets zu nutzen um die üblicherweise geballte Trägheit von Behörden aufzubrechen, begannen global betrachtet vergleichsweise spät.¹ Der mangelnde Marktdruck durch die generelle Monopolstellung von Behörden, aber auch Bedenken bezüglich mangelnder Zugangskanäle zu potentiellen digitalen Dienstleistungen aufgrund der lange Zeit nur partiellen Verbreitung von Internetanbindungen in privaten Haushalten und Unternehmen, genauso wie Sicherheitsbedenken in Bezug auf die generierten und angebotenen individuellen Informationen, führten zum Aufschieben der durch Vordenker angeregten Projekte. Der Wandel des Internets zum Breitenmedium sowie die Erkenntnis, dass bei zunehmender Globalisierung eine schnelle Verwaltung

zu einem eindeutigen Standortvorteil wird, führte in der letzten Zeit zu einem kräftigen Onlineschub von öffentlichen Instanzen aller Sparten. Dieses massive Drängen in das neue Medium scheint aber genauso problematisch zu sein, wie das allzu lange Verharren auf alten Strukturen. 85 % aller öffentlichen Webinitiativen gelten bereits jetzt als gescheitert, da sie bei weitem nicht die gewünschten Effekte zeigen. Als ursächlich dafür können grobe Fehler bei der Realisierung identifiziert werden. Gerade die Komplexität von Inhalten, welche die Sites der öffentlichen Hand abbilden müssen, verlangt eine präzise Strukturierung mit besonderem Augenmerk auf Navigations-, Interaktions- und Kommunikationselementen. Werden gar Transaktionsmöglichkeiten angeboten, so erweist sich als zunehmend hinderlich, dass es noch keine allgemeingültigen Rechtsstandards im Web gibt, bzw. dass eine rechtsverbindliche digitale Unterschrift derzeit fehlt.

E-Government der zweiten Generation, bei dem die Schaffung eines einheitlichen Portals als Einstiegsschnittstelle für alle Bürger im Zentrum der Bemühungen steht, steckt - mit Ausnahme des realisierten „Central Government Portals“ in Singapur - noch immer in den Kinderschuhen.²

Mit dem in Singapur verfolgten Phasenkonzept scheint eindeutig der richtige Weg eingeschlagen worden zu sein. Durch die umfassende Portallösung wurde ein Fundament für Wachstum gelegt, in welches sukzessive neue Elemente

integriert werden können, sobald neue Bedürfnisse beim Bürger identifiziert werden oder neue Entwicklungen die Einbindung erweiterter Funktionalitäten ermöglichen.

Immer wieder wird darauf verwiesen, dass die vergleichsweise überschaubaren Behördenstrukturen in dem Stadtstaat nicht auf die komplexeren Situationen in anderen Ländern übertragbar sei. Auch wenn diese Argumentation unter Hinblick auf die Skalierbarkeit digitaler Lösungen eher fraglich ist, so bleibt doch kein Zweifel, dass der visionäre Ansatz in Singapur, die Bemühungen des Staates völlig auf die Bedürfnisse des Bürgers in Form einer einheitlichen, transparenten Anlaufstelle auszurichten und kein halbherziges Stückelwerk im Internet zu betreiben, als „Best Practice“ für die weltweite Entwicklung von E-Government-Aktivitäten dienen kann.

Stand: November 2000

1 Erste erfolgreiche Pionierprojekte, wie der seit 1996 schrittweise aufgebaute Online-Service des amerikanischen Bundesstaates Arizona („ServiceArizona“), bei dem eine wachsende Zahl von Dienstleistungen (von der Bestellung von Autonummernschildern bis zur Beantragung von Reisepässen) über das Internet erledigt werden können, wurden viel zu lange nicht ernst genommen.

2 Erst im Dezember 1999 startete beispielsweise die deutsche Bundesregierung mit der Initiative „Moderner Staat – Moderne Verwaltung“ unter Federführung des Innenministeriums den ersten deutschen gesamtheitlichen E-Government-Versuch.