

((Backgrounder))

Vom E-Government zum M-Government

Das Handy als Zentrale des Behörden-Bürger-Dialogs!

Mobile Government, das Anbieten und Abwickeln von Verwaltungsdienstleistungen auf mobilen Endgeräten, bietet zahlreiche Möglichkeiten, den Behördenkontakt für Bürger und Unternehmen einfacher, schneller und angenehmer zu gestalten. Der hohe Verbreitungs- und Nutzungsgrad mobiler Endgeräte stellt heute längst die dafür nötige Infrastruktur bereit. Das Interesse an mobilen Angeboten sowohl seitens der Bürger als auch bei Verwaltungsmitarbeitern ist groß. Zu diesem Schluss kommen sowohl ein White Paper der Arbeitsgruppe Mobile Government, mit Vertretern aus Wissenschaft und Wirtschaft (u. a. Beteiligung der Uni St. Gallen) als auch ein Papier der OECD.

Trotz dieser deutlichen Erkenntnisse tun sich viele Schweizer Behörden noch schwer mit dem M-Government und priorisieren traditionelle Internet-Anwendungen, etwa bezüglich Daten-Pflege. Doch natürlich wird der Megatrend letztlich auch vor der Schweizergrenze nicht Halt machen und sich durchsetzen. Das Winterthurer Unternehmen anthrazit AG bietet dazu mit ihrer «Gemeinde-App» eine leistungsfähige und kostengünstige Plattform.

Die mobilen Anwendungen können neben des gesteigerten Bürger-Komforts auch auf technische Vorteile mobiler Geräte zurückgreifen, etwa Pushmeldungen, Ortung, Telefoniefunktionen oder weitere Sensoren. Dies lässt spezifische Lösungen zu, die bei Desktop-Anwendungen nicht möglich sind. Zudem sind verschiedenste Applikationen erst dadurch überhaupt möglich, dass die Geräte eben mobil sind. In verschiedenen deutschen Städten wird das Handy zum Beispiel zum Park-Leitsystem und dient dann vor Ort zum Bezahlen der Parkgebühr. Auch dringende behördliche Warnmeldungen, gegenwärtig besonders aktuell, nutzen herzlich wenig, wenn der Nutzer das empfangende Gerät nicht bei sich hat.

Auf dem Weg zu einer mobilen Lösung bedarf es bei den Anbietern, Entscheidern und Nutzern neuer mobiler Technologien eines Umdenkens im Hinblick auf die Implementierung und Organisation traditioneller Arbeitsprozesse. Erforderlich ist eine Partizipationsstrategie, die Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung und zukünftige Nutzer frühzeitig bei der Entwicklung von Lösungsszenarien einbindet. Eine weitergehende Durchdringung von Mobile Government erfordert Standards und Blaupausen für die Entwicklung von mobilen Lösungen in der Verwaltung, da ein Rückgriff auf vorhandene und weitestgehend standardisierte App-Frameworks, etwa die Gemeinde-App von anthrazit, vollständige Neuentwicklungen erspart und Entwicklungskosten senkt.

Wenn die Verwaltung bereit ist, mit modernen Kommunikationsmitteln den Bedürfnissen der Bürger zu entsprechen, erschliesst sie sich damit das Potenzial, Prozesse zu vereinfachen, zu verbessern und neue Prozesse attraktiv zu gestalten. Jedoch bedarf der Weg dorthin eines aufgeschlossenen Blicks, eines interdisziplinären Angangs und einer langfristigen Strategie. Sonst besteht das Risiko, Mobile Government unreflektiert lediglich als einen neuen weiteren Zugangskanal zu interpretieren, ohne sich dabei den tatsächlichen Potenzialen zu widmen.

28. September 2016 - Weitere Medien-Informationen:

Christian Schwengeler, Mitbegründer und Geschäftsführer anthrazit AG
Telefon 052 203 11 23, cs@anthrazit.org