Mobile Government

In Zukunft mobil

[01.10.2015] Die rasant steigende Verbreitung von Smartphones zwingt die Ämter und Behörden, ihre mobilen Angebote auszubauen. Die Online-Services von Verwaltungen in Deutschland sind jedoch von einer Optimierung für mobile Geräte noch weit entfernt.

Binnen fünf Jahren stieg die Anzahl der Smartphone-Nutzer in Deutschland rasant an. Besaßen im Dezember 2010 noch gut 14 Millionen Deutsche ein Smartphone, waren es laut dem Statistik-Portal Statista im Februar 2015 bereits 45,6 Millionen Deutsche – Tendenz steigend. In der Konsequenz dient das Smartphone den Bürgern immer stärker als Instrument, den eigenen Alltag zu organisieren und Aufgaben zu erledigen. Flüge und Reisen, die persönliche Kommunikation oder Einkäufe werden bereits heute in hohem Maße über mobile Endgeräte abgewickelt. Die Digitalisierung wirkt sich damit zunehmend auf die tägliche Lebenswelt der Bürger aus. In Zukunft werden ihre Ansprüche an individualisierte und nutzerfreundliche digitale Serviceleistungen weiter steigen. Digitale Serviceangebote des Handels beispielsweise offerieren bereits heute professionelle mobile Informations- und Dienstleistungsangebote. Die Bürger erwarten das auch von den Verwaltungen, wie die aktuelle Accenture-Studie Digital Government Citizen Pulse Survey zeigt. Demnach haben 84 Prozent der Deutschen dieselben oder sogar höhere Erwartungen an digitale Verwaltungsdienstleistungen als an die digitalen Services kommerzieller Anbieter. Im Bereich der mobilen Serviceangebote von Verwaltungen klaffen in Deutschland jedoch Anspruch und Wirklichkeit auseinander. Die Online-Dienste von Verwaltungen sind in Deutschland vielfach von einer mobilen Optimierung weit entfernt. Darunter leidet die Nutzerfreundlichkeit der digitalen Serviceangebote. Laut der Accenture-Studie nutzen zwar 90 Prozent der 18- bis 29-Jährigen digitale Verwaltungsservices, allerdings sind nur 11 Prozent davon mit den angebotenen Services zufrieden.

Defizite in Deutschland

Angesichts der hohen und in Zukunft steigenden Zahl von Smartphone-Nutzern müssen die Verwaltungen schnell tätig werden und ihre Mobile-Government-Angebote ausbauen. Die Studie hat gezeigt, dass digitale Verwaltungsdienstleistungen in Deutschland von drei Vierteln aller Befragten (73 Prozent) genutzt werden. Im Vergleich zu den europäischen Nachbarn Frankreich (88 Prozent) und Großbritannien (87 Prozent) hinkt Deutschland somit hinterher. Bei der Nutzung von mobilen Government-Angeboten bildet Deutschland das Schlusslicht, wie eine Umfrage der Statistikbehörde Statista zeigt: Nur fünf Prozent nutzen mobile E-Government-Angebote der Behörden in Deutschland. In der Schweiz und in Schweden lag dieser Anteil bei 21 Prozent, in Österreich bei 17 Prozent und in Großbritannien bei 12 Prozent. Mobile Government ist als zukunftsfähige Weiterentwicklung des digitalen Angebots von Verwaltungsservices zu verstehen. Diese werden parallel zur gestiegenen Bedeutung des Smartphones für die Erledigung von Alltagsaufgaben der Menschen immer wichtiger. Die Rendite der Investitionen in diese mobilen Services wird durch die Verringerung der Bearbeitungskosten bisheriger analoger Verwaltungsleistungen von Bedeutung sein. Ein Ausbau der mobilen Serviceleistungen erhöht zudem Nutzerakzeptanz und -freundlichkeit digitaler Verwaltungsangebote. Am Ende profitieren sowohl die Verwaltung als auch die Bürger von einem verbesserten und professionellen Angebot mobiler Verwaltungsservices.

Vorbild Großbritannien

Australien und Großbritannien haben erkannt, dass die Verbreitung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsdienstleistungen durch eine konzertierte Transformation und eine hohe Transparenz der Angebote gesteigert wird. Australien hat zum 1. Juli 2015 ein Digital Transformation Office eingesetzt, welches Standards für digitale Verwaltungsdienstleistungen definiert und deren Umsetzung in jeder Behörde steuert. Konzertierte Transformationsmaßnahmen wie diese fehlen bislang in Deutschland. Transparenz des Angebots digitaler Verwaltungsdienstleistungen wird auch in Großbritannien groß geschrieben. Auf einem öffentlich zugänglichen Web-Portal werden Rankings für digitale Verwaltungsdienstleistungen erstellt. Diese erfassen neben den Transaktionskosten auch Nutzungshäufigkeiten, Quoten für den Anteil online abgeschlossener Vorgänge, Zufriedenheitswerte und anderes mehr. Die Verwaltung kann auf diesem Wege auf die Bedürfnisse der Bürger reagieren, indem sie diese Rankings auswertet. Zeitgleich eröffnet diese Transparenz den Bürgern ein gutes Informationsangebot und eine Übersicht über die für ihre individuelle Situation benötigten und zur Verfügung stehenden Verwaltungsservices. Der Government Digital Service (GDS) in Großbritannien steuert die digitale Transformation von Behördendiensten und legt das Augenmerk seit dem vergangenen Jahr vor allem auf die Optimierung mobiler Services.

Schlüssel zur Zufriedenheit

Die Verwaltung muss im Bereich der Servicegestaltung die Bedürfnisse der Zielgruppe kennen und insbesondere dem Trend zur gestiegenen Nutzung des Smartphones Rechnung tragen. Es müssen neue Technologien eingesetzt und zukunftsfähige Lösungskonzepte erstellt und kontinuierlich weiterentwickelt werden. Unerlässlich dabei ist die Funktionsfähigkeit der digitalen Services auf allen Browsern und Endgeräten. Die Serviceleistungen müssen gemessen und ihre Performance-Daten veröffentlicht werden. Einer Accenture-Umfrage zufolge fühlt sich knapp die Hälfte der Befragten nicht ausreichend informiert, welche digitalen Verwaltungsservices verfügbar sind. Bei den 18- bis 29-Jährigen beklagen dies sogar 58 Prozent. Das zeigt, dass neben der Schaffung digitaler und mobiler Angebote unbedingt auch darüber informiert werden muss. Die Optimierung mobiler Services bietet der Verwaltung die Chance, ein exzellentes digitales Benutzererlebnis zu schaffen und die Akzeptanz der Dienste enorm zu steigern. Mobile Government ist der Schlüssel zu einer zunehmenden Zufriedenheit der Bürger mit den Leistungen der Behörden und ermöglicht über neue Formen der Interaktion mehr Teilhabe der Bürger.

()

Dieser Beitrag ist in der Oktober-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, mobile Government