

Servicekonto

Die richtige Basis schaffen

[18.10.2017] Das Servicekonto ist eine wichtige Basiskomponente für das E-Government. Anders als bei der De-Mail und der eID des Personalausweises sollten aber von Anfang an passende Anwendungen bereitstehen, um für entsprechende Akzeptanz bei den Nutzern zu sorgen.

In der E-Government-Szene ist das Thema Servicekonto derzeit in aller Munde. In vielen Bundesländern sind Fachleute außerdem mit der Umsetzung beauftragt. Es entsteht der Eindruck, dass mit diesem Thema der Durchbruch im E-Government nun endlich unmittelbar bevorsteht.

Bei all dem Hype um ein Thema wird aber gerne aus den Augen verloren, worum es eigentlich geht. Dann ist die Enttäuschung groß, wenn der zuvor immer höher prognostizierte Nutzen des geliebten Produkts nicht richtig eintritt. So ähnlich war das auch bei der De-Mail, einer wirklich guten Idee, um die Sicherheit und Verbindlichkeit von E-Mails zu erhöhen. Am Ende war die De-Mail als Lösung jedoch nicht erfolgreich, weil Nutzen und Akzeptanz fehlen.

Beim Thema Servicekonten geht es zunächst um nichts anderes als eine wichtige Basiskomponente für das E-Government, welche die Usability digitaler Serviceangebote für Bürger und Unternehmen verbessern soll. Neu ist: Mit der Schaffung von Interoperabilität und Standardisierung wird eine der Grundvoraussetzungen für die Digitalisierung erfüllt. Die Erfahrung des kommunalen IT-Dienstleisters ekom21 zeigt aber, wie aufwendig solche Projekte sind, wie schwierig die Akzeptanz von Bürgern, Behörden, Institutionen sowie der Wirtschaft zu erlangen ist und wie schwer sich somit die Umsetzung von Standards gerade auch im Zusammenspiel von Bund, Ländern und Kommunen gestaltet.

Effizienz und Transparenz steigern

Es geht nun nicht darum, das Thema Servicekonto zu diskreditieren, im Gegenteil: Wir brauchen diese Basiskomponente, lieber heute als morgen und bundesweit standardisiert. Mit dem gleichen Engagement sollte man sich aber auf die Services hinter den Servicekonten konzentrieren, da sie für deren Nutzen und Akzeptanz exorbitant wichtig sind. In Hessen hat die ekom21 damit begonnen, diesen Weg zu beschreiten. Gemeinsam mit Land und Kommunen fiel rasch die Entscheidung, die bereits in Bayern etablierten und standardisierten Basiskomponenten der Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) auch in Hessen einzusetzen. Die Lösung umfasst ein Servicekonto mit Postfach, zentraler Authentisierung und rechtssicherer elektronischer Erreichbarkeit. ekom21 baut nun gemeinsam mit dem Land Hessen die Erfahrungen aus dem Bereich des Fall- und Antragsmanagements mit Bürgern, Unternehmen, Kammern, Verbänden und Vereinen stetig aus und teilt diese Erkenntnisse mit dem Freistaat Bayern.

Damit können auf kommunaler und auf Landesebene sehr schnell Lösungen bereitgestellt werden, durch die die Servicekonten sinnvoll ergänzt und damit ihrer eigentlichen Aufgabe, nämlich der Digitalisierung der Verwaltung, gerecht werden. Damit lassen sich dann auch die Nutzung und vor allem die Akzeptanz durch Bürger und Unternehmen erreichen. Kern der Lösung ist die E-Government-Suite civento von ekom21, eine intelligente E-Government-Prozessplattform, die zur Verbesserung des Bürgerservices sowie zur Steigerung der Effizienz und Transparenz in der Verwaltung beiträgt.

An E-Commerce-Angeboten orientieren

Ob es nun zur Abwicklung von digitalen Services der Verwaltung ein Servicekonto überhaupt braucht, wird oft infrage gestellt. Kann man sich nicht direkt bei der Verwaltung anmelden, wenn notwendig authentisieren und über Google die geeigneten Services suchen, ohne erst den Umweg über Zuständigkeitsfinder zu gehen? Ebenso könnte man fragen, warum immer mehr Menschen eine E-Commerce-Plattform wie Amazon nutzen. Auch hier wäre es möglich, alternativ über Suchmaschinen zu gehen und vielleicht günstigere Angebote, schnellere Lieferzeiten oder bessere Konditionen zu finden. Aber: Dort muss sich der Nutzer anmelden, seine Daten und Zahlungsinformationen hinterlegen und sich bei Problemen mit jedem Anbieter neu auseinandersetzen, statt dafür den Plattformbetreiber zu nutzen. So siegt in immer mehr Fällen der Anspruch an Bequemlichkeit und Sicherheit vor dem günstigsten Preis alternativer Anbieter.

Wenn es gelingt, diese Effekte im übertragenen Sinn auch bei Servicekonten zu nutzen – und das im Kontext der erforderlichen Datensicherheit –, ist das Ziel erreicht. Da in der Basisplattform die dazu wichtigen Sicherheitsfeatures bereits enthalten sind und die Betreiber als solvent gelten, fehlt nur noch ein umfassender Warenkorb an Services, die sich in der Usability an E-Commerce-Angeboten orientieren müssen und schon könnte das Servicekonto für einen Durchbruch im E-Government sorgen.

Schnelle Umsetzung der Basiskomponente wichtig

Wenn wir es aber mit dem Bereitstellen eines Servicekontos in jedem Bundesland bewenden lassen, wird auch diese Applikation in die lange Reihe derjenigen E-Government-Projekte eingehen, die zwar technisch spannend waren, die aber leider niemand richtig genutzt hat. Zu diesen Misserfolgen hat in der Vergangenheit auch beigetragen, dass Projekte viel zu früh ohne wirkliche Nutzenanwendungen auf den Markt gebracht wurden. Ein Beispiel ist die eID des Personalausweises: Hier existieren bislang nur wenige Anwendungen, die außerdem nur selten benötigt werden.

Es ist daher notwendig, das Projekt Basiskomponente Servicekonto schnell umzusetzen und parallel dazu Lösungen einzuführen, die den Ansprüchen an eine echte elektronische Vorgangsbearbeitung in der Verwaltung gerecht werden. Dann wird sich Deutschland bei Ranking-Analysen über Akzeptanz, Nutzungszahlen und Verbreitung von E-Government-Services auch rasch nach oben bewegen.

()

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

Stichwörter: CMS | Portale, Servicekonto