Pexip

Videokommunikation im öffentlichen Sektor

[02.08.2023] Online-Angebote können den Gang zum Amt ersetzen. In komplexen Fällen ist ein direkter Kontakt zur Behörde aber oft unverzichtbar. Videoanrufe können nicht nur die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgern vereinfachen, sondern auch dazu beitragen, interne Prozesse effektiver zu machen.

Zu den wichtigsten Zielen der Verwaltungsdigitalisierung zählt einerseits, den Bürgerinnen und Bürgern den Kontakt mit der zuständigen Behörde zu erleichtern. Andererseits sollen behördeninterne Prozesse vereinfacht und zielgerichteter gestaltet werden. Ein möglicher Baustein: Termine mit Bürgerinnen und Bürgern per Videotelefonie abhalten. Eine solche Interaktion ermöglicht eine neue Form der Beratung, indem Prozesse verkürzt und die Antragsbearbeitung – einschließlich der Beantwortung von Rückfragen – beschleunigt werden. Die Anwendungsgebiete können dabei vom digitalen Bürgerservice bis hin zur virtuellen Gerichtsverhandlung reichen.
Die Digitalisierung des öffentlichen Sektors verfolgt den Anspruch, Behördengänge insgesamt zu vereinfachen. Dies betrifft nicht nur die großen Behörden auf Bundesebene, wo eine Vielzahl von Anträgen erfasst und bearbeitet wird, sondern auch die kommunalen Verwaltungen von Städten oder Ortsteilen. Da spätestens seit der Corona-Pandemie Videokonferenzen in verschiedenen Lebensbereichen und Unternehmen immer mehr zum Alltag gehören, steigt die Erwartung der Bürgerinnen und Bürger, wichtige Behördenangelegenheiten ebenfalls per Videoanruf erledigen zu können. So wollen laut einer Studie im Auftrag des Digitalverbands Bitkom im Jahr 2022 76 Prozent der Befragten künftig digital mit Behörden kommunizieren. Ein planbarer Video-Termin erspart nicht nur den Gang zum Amt und damit Fahrt- und Wartezeit, sondern kann auch besser in den Alltag integriert werden.

Videoberatung als Chance für mehr Bürgernähe

Viele Anliegen lassen sich mithilfe online verfügbarer Anleitung erledigen – etwa durch mitdenkende digitale Formulare, die nur die für den jeweiligen Fall notwendigen Felder anzeigen, Checklisten für einzureichende Unterlagen und vieles mehr. Wie aber können Bürgerinnen und Bürger bei komplexeren Themen unterstützt werden? Wenn eine persönliche Beratung sinnvoll erscheint, kommt die Videoberatung ins Spiel: Behörden und Bürgerbüros können per Video beim Ausfüllen von Formularen unterstützen, auch die Antragstellung ist auf diesem Weg denkbar. Gleichzeitig entsteht ein persönlicherer Kontakt zum Bürger. Schließlich ist Video mehr als die freundliche Stimme am Telefon – der direkte Blickkontakt und die Wahrnehmung der Mimik ermöglichen eine persönlichere Kommunikation, ein besseres Verständnis und damit mehr Bürgernähe auch auf digitalem Wege.
Aber nicht nur die Bürgerinnen und Bürger profitieren von Videogesprächen mit der Verwaltung. Auch auf Behördenseite ergeben sich zahlreiche Vorteile. So können durch die sichere Integration von Videokommunikation nicht nur Kosten, sondern langfristig auch Arbeitszeit eingespart und Prozesse verschlankt werden.
Voraussetzung dafür ist eine unkomplizierte Terminbuchung und Teilnahme am Videocall. Dieser muss mit den unterschiedlichen Endgeräten und Technologien der Bürger kompatibel sein. Gleiches gilt für die Einbindung und Integration der Technik in die von den Behördenmitarbeitern genutzten Systeme. Die Einwahl in entsprechende Videokonferenzen sollte sowohl per Laptop als auch per Videokonferenzraumsystem einfach und sicher möglich sein.

IT-Sicherheit und Datensouveränität im Fokus

Wichtig bei der Umsetzung digitaler Bürgerdienste sind neben einer zuverlässig funktionierenden Technik auch eine hohe IT-Sicherheit und die Gewährleistung von Datenschutzaspekten. Gerade im öffentlichen Sektor werden oft sensible Daten der Bürger verarbeitet, die im Einklang mit den gesetzlichen Datenschutzvorgaben wie etwa der EU-DSGVO geschützt werden müssen. #bild2
Vor allem seit Bestehen des CLOUD Act (Clarifying Lawful Overseas Use of Data Act von 2018), der US-amerikanische Unternehmen zur Herausgabe von Daten an US-Behörden verpflichtet, spielt der Aspekt der Datensouveränität eine noch bedeutendere Rolle. Das spiegelt sich auch in den Anforderungen an eine sichere Videokommunikation. Ziel sollte es sein, eine vollständige Datenkontrolle zu gewährleisten, die nicht nur die Mediendaten, sondern auch die Metadaten umfasst. Daher ist für viele Ämter und Städte die lokale Speicherung der Daten in einer Self-hosted oder On-Premise-Lösung das Mittel der Wahl. Die Speicherung der Daten erfolgt dann im eigenen Rechenzentrum oder dem Rechenzentrum eines kommunalen IT-Dienstleisters oder des Landes.

()

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Pexip Germany, Videokonferenzen