Digitalisierung

Einfachheit ist Trumpf

[07.06.2024] Bürger wollen Verwaltungsdienste online nutzen, aber es bestehen immer noch viele Hürden. Eine All-in-one-Lösung könnte für mehr Nutzerfreundlichkeit sorgen. Ganz wichtig ist stets die einfache Bedienbarkeit

Deutschland hinkt bei der Digitalisierung hinterher. Es scheitert an vielen Stellen: Sicherheits- und Datenschutzbedenken, fehlende Unterstützung durch die Politik und schwerfällige Entscheidungswege bremsen die digitale Transformation aus. So ist das Land noch meilenweit davon entfernt, die Ziele der Bundesregierung und die Vorgaben aus Brüssel zu erfüllen. Und die sind hochgesteckt: Die Europäische Kommission fordert bis 2030 unter anderem, 100 Prozent aller wesentlichen öffentlichen Dienstleistungen online anzubieten und allen Bürgern eine digitale ID bereitzustellen. Zwar gibt es Bewegung beim Onlinezugangsgesetz (OZG). Doch das reicht nicht aus. Wie lässt sich die Digitalisierung beschleunigen? Schlüsselfaktor sind die Bürger. Laut einer PwC-Studie zur vernetzten Verwaltung wünschen sich 92 Prozent der Befragten, Verwaltungsvorgänge online erledigen zu können. Dafür müssen Technologien bereitstehen, die den Alltag erleichtern und die Nutzer überallhin begleiten: mobile Apps ebenso wie Web-Seiten, die durch responsives Design und barrierefreie Zugänglichkeit den Zugriff von verschiedenen Endgeräten aus ermöglichen.
Zudem müssen Verwaltungsdienstleistungen intuitiv und schnell zugänglich sein. Dafür ist der Einsatz einer Microservices-Architektur sinnvoll, die es erlaubt, Dienste flexibel zu aktualisieren, ohne das Gesamtsystem zu beeinträchtigen. Ganz gleich, ob Führerscheinantrag, Auto ummelden oder Hund registrieren, die Services sollten auf den ersten Blick auffindbar und leicht zu bedienen sein – am besten mit wenigen Klicks. E-Government muss künftig so schnell, leicht und alltäglich sein wie Onlineshopping.

Hohe Sicherheit und Datenschutz

Die größte Herausforderung bei der Digitalisierung der Verwaltung und einer der Hauptgründe, warum sich bei uns noch die Aktenberge türmen, sind die hohen Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz. Gleichzeitig ist Sicherheit das drängendste Bedürfnis der Bürger. Sie müssen sich sicher fühlen. Nur dann nehmen sie digitale Verwaltungsdienstleistungen an.
Die Sicherheitsregularien einzuhalten, erfordert ausgefeilte Technologien. Diese müssen höchste Standards erfüllen, wirksam gegen Cyber-Attacken schützen und DSGVO- sowie OZG-konform sein. Außerdem ist der Sozialdatenschutz nach SGB X zu gewährleisten. Viele Kommunen sind hier noch nicht so weit. Persönliche Daten online erfassen, vertrauliche Dokumente digital austauschen, online bezahlen oder kommunizieren – dafür müssen zu jeder Zeit volle Sicherheit und Verbindlichkeit garantiert sein. Technologien wie Blockchain für die Verwaltung digitaler Identitäten und der Einsatz von AES-Verschlüsselungen sichern die Integrität und Vertraulichkeit der Daten. Die Einhaltung geltender Regularien kann technologisch unterstützt werden, indem sie Transparenz und Kontrolle über persönliche Daten bietet und gleichzeitig einen wirksamen Schutz gegen Cyber-Angriffe garantiert.

Verifizierte digitale Identität

Über die digitale Identität wird derzeit viel diskutiert. Sie ist Grundvoraussetzung für den Zugang zu elektronischen Verwaltungsservices. Es besteht allerdings noch viel Aufklärungsbedarf, denn die Skepsis ist groß. Gleichzeitig sieht man anhand des Online-Ausweises, dass die Nutzung digitaler IDs noch zu

wünschen übrig lässt. Das liegt daran, dass es zu wenig sinnvolle Anwendungsmöglichkeiten gibt – die eID ist noch kaum in relevante Dienste integriert.
Damit die digitale Identität breite Akzeptanz findet, muss auch hier eine 100-prozentige Sicherheit gewährleistet sein. Jeder Bürger braucht eine eigene verifizierte digitale Identität. Personenbezogene Daten müssen verschlüsselt in der Cloud liegen und die Server in Deutschland stehen. Der Einsatz von Public-Key-Infrastruktur und biometrischen Verfahren ermöglicht eine sichere und eindeutige Authentifizierung der Nutzer. Zudem braucht es Anwendungsmöglichkeiten auf breiter Ebene. Dies erfordert eine flächendeckende Integration der digitalen Identität nicht nur in Behördendienste, sondern auch in digitale Angebote von Shops, Restaurants, Banken oder Versicherungen.

Herausforderungen für Kommunen

Für Kommunen ist die einfache Integration digitaler Lösungen in die bestehende Infrastruktur entscheidend. Insbesondere kleinere Kommunen verfügen jedoch häufig nicht über ausreichend Expertise, Ressourcen und Umsetzungskraft. Dafür spielen APIs eine entscheidende Rolle, indem sie die Anbindung an diverse Back-End-Systeme drastisch vereinfachen. Dies reduziert den Implementierungsaufwand und die benötigte Fachkenntnis, denn auch hier gilt: Einfachheit ist Trumpf. Die digitale Lösung sollte sich unkompliziert und schnell einführen und integrieren lassen. Wichtig ist, dass die Verwaltung keine aufwendigen Investitionen in eine eigene IT-Infrastruktur tätigen und kein Fachpersonal einstellen muss. Der Schulungsaufwand sollte überschaubar sein. Und: Die Mitarbeiter sollten auf dem Weg zur digitalen Transformation mitgenommen werden.

Vorteile einer All-in-one-Lösung

Für die Umsetzung der Digitalisierung empfiehlt sich eine zentrale Technologieplattform, die alle Behördendienste vereint. Die All-in-one-Lösung muss sämtliche Sicherheitsanforderungen erfüllen sowie gesetzeskonform und flexibel anpassbar sein. Ein solches System bietet durch Single-Sign-on eine vereinfachte Nutzung diverser Dienste, verstärkt die Sicherheit durch kontinuierliche Anpassungen an neue Bedrohungen und schafft eine reibungslose Benutzererfahrung über verschiedenste Dienstleistungen und Angebote hinweg. Bürger haben es damit maximal einfach. Einmal authentifiziert, können sie alle Dienste der Verwaltung, aber auch des Nahverkehrs, der Lieferdienste oder Onlineshops sicher nutzen, ohne die Plattform verlassen zu müssen.
Wie es geht, machen Länder wie Dänemark oder Estland vor. Die Voraussetzungen und die technischen Möglichkeiten sind auch in Deutschland längst gegeben. Werden diese genutzt, könnten deutsche Städte innerhalb eines Jahres komplett digital sein. Dafür müssen alle an einem Strang ziehen: Politik, Kommunen und die Wirtschaft. Und es braucht mehr Mut, um neue Wege zu gehen und Innovationen voranzutreiben.

()

Stichwörter: Bürgerservice, Apps, eID, KOBIL