

MOBILES E-GOVERNMENT – HEUTE UND MORGEN



Ansprechpartner

Jens Fromm
Leiter Kompetenzzentrum
Öffentliche IT
Tel. +49 (0)30 3463-7173
Fax +49 (0)30 3463-99-7173
jens.fromm@fokus.fraunhofer.de

Fraunhofer FOKUS
Kaiserin-Augusta-Allee 31
10589 Berlin

www.fokus.fraunhofer.de
www.oeffentliche-it.de



GEFÖRDERT VOM



Motivation

Immer mehr Lebensbereiche werden durch elektronische Medien entscheidend beeinflusst und ganz oder teilweise in digitalen Welten gespiegelt. Unter dem Stichwort E-Government unterstützt die öffentliche Verwaltung (ÖV) diese Entwicklung mit der elektronischen Bereitstellung von Verwaltungsdiensten.

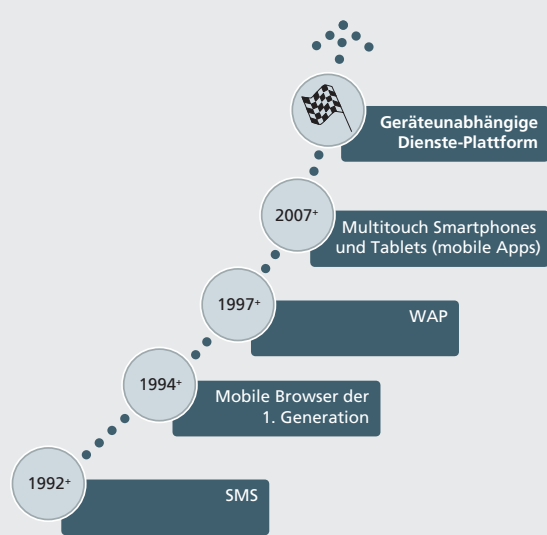
Mit der Ausweitung mobiler Datennetze steigt auch die Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürger, elektronische Dienste der ÖV auf einfache Art jederzeit mobil nutzen zu können. Für die ÖV erhöht sich so der Druck, ihre Dienste für mobile Endgeräte (Smartphones, Tablets etc.) zuverlässig anzubieten. Mit den neuen mobilen Systemen entstehen zugleich neue Herausforderungen; dazu zählen unter anderem die steigende Komplexität der Entwicklung aufgrund der Vielfalt der Endgeräte, die Integration bestehender E-Government-Dienste und die

Beschränkungen der Ökosysteme privater Anbieter. In den letzten Jahren sind in der ÖV bereits diverse Angebote für mobile Systeme entstanden, oftmals als Ergänzung, parallel zu den existierenden E-Government-Lösungen. Die Nachhaltigkeit und Effizienz dieser Angebote wird in Zukunft davon abhängen, ob es gelingt, die unterschiedlichen Entwicklungsstränge effektiv zu bündeln und dabei das Sicherheitsniveau klassischer E-Government-Anwendungen zu erhalten.

Herausforderung

Heute sind viele Dienste der öffentlichen Hand online verfügbar. Die dabei entstandenen Lösungen sind jedoch in der Regel nicht direkt auf die mobile Welt übertragbar. Beispiele dafür sind bestehende Webauftritte und Formulardienste. Mobile bzw. geräteunabhängige Lösungen erfordern erhebliche Mehraufwände für Entwicklung und Betrieb.

Mobiles E-Government ist kein separates Thema mehr. Die Zukunft liegt in einer ganzheitlichen Betrachtung von E-Government über alle Geräteklassen hinweg.



Die Bürgerinnen und Bürger erwarten zunehmend maßgeschneiderte Lösungen für ihr jeweiliges Endgerät. Die Vielfalt der Endgeräteklassen und Ökosysteme auf Nutzerseite führt jedoch zu einer Vielzahl von pflegender Anwendungsvarianten. Außerdem wird erwartet, dass mobile Lösungen ein vergleichbares Sicherheitsniveau bieten wie klassische Anwendungen. Im mobilen Bereich sind dabei jedoch zusätzliche Maßnahmen zu treffen.

Im Rahmen des E-Government-Gesetzes werden in naher Zukunft eine Reihe neuer elektronischer Verwaltungsdienste hinzukommen. Die Unterstützung mobiler Endgeräte ist dabei unerlässlich.

Ziel

In Zukunft muss die Denkweise von *mobile Government* als separates Thema aufgebrochen werden. Ziel muss es sein, E-Government-Dienste auf allen Endgeräten angemessen zu unterstützen, die Abhängigkeit von bestimmten Endgeräteklassen abzuschaffen und Herstellerbindungen zu vermeiden.

Die Technologien dafür sind verfügbar und vielfach erprobt. Internationale und nationale Standards sind vorhanden und bieten eine hohe Investitionssicherheit. Es bedarf einer Gesamtstrategie für zukünftige E-Government-Dienste, die auf einer geräteunabhängigen Dienste-Plattform basiert.

Native Anwendungen sind in den meisten Fällen kostenintensiv. Mit Webtechnologien

wie HTML5 und responsivem Design sind portable, geräteübergreifende Lösungen schneller und kostengünstiger realisierbar. Ein einheitliches Layout über Geräteklassen hinweg und eine gerätespezifische Nutzerführung sind dabei kein Widerspruch.

Neue Möglichkeiten

Smartphones und Tablets sind nicht nur mobiler als Laptops und PCs. Sie verfügen zusätzlich über vielfältige Sensoren für Lokalisierung, Lage etc. Werden diese Sensoren genutzt, so sind neue, innovative Verwaltungsdienste möglich. Dies setzt jedoch eine Überarbeitung der technischen und organisatorischen Prozesse in der Verwaltung voraus.

Der Lokalisierung kommt im Zusammenspiel mit georeferenzierten Daten im zukünftigen E-Government eine sehr wichtige Rolle zu. Anhand der aktuellen Position können Bürger in Zukunft beispielsweise Daten zum örtlichen Flächennutzungsplan oder Informationen zu lokalen Bürgerbeteiligungsverfahren abrufen.

Nutzbarkeit

Eine der wichtigsten Voraussetzungen für die Akzeptanz ist eine intuitive Nutzerführung. *Mit nur drei Klicks* lässt sich heute in modernen Anwendungen fast jeder gewünschte Vorgang durchführen. Auch E-Government-Dienste müssen in Zukunft so einfach nutzbar sein.

Außerdem müssen die Kriterien der Barrierefreiheit mit den technologischen Entwicklungen Schritt halten und angepasst werden. Die Möglichkeiten der Bedienung mobiler Geräte über multimodale Schnittstellen (Sprache, Gesten) bieten dabei auch neue Chancen für einen breiteren Zugang zur Verwaltung.

Sicherheit und Datenschutz

Grundlegend für die Akzeptanz mobiler Dienste ist Vertrauen in die Technik. Dieses muss durch wirksame IT-Sicherheitsmaßnahmen, ausgeprägten Datenschutz, datensparsames Systemdesign und Aufklärung der Nutzer gestärkt werden. Dabei dürfen keine signifikanten Einschränkungen der Bedienbarkeit entstehen. Dienste, die datenschutzrelevante Daten verwenden, müssen in einer besonderen Weise geschützt werden, dazu zählen beispielsweise auch Lokalisierungsinformationen. Die Sicherheitsstandards der klassischen E-Government-Dienste müssen in gleicher Weise im mobilen Bereich gelten.

Ausblick

Mobiles E-Government ist längst keine Theorie mehr, sondern wird zunehmend gelebt, sich schnell entwickelnde Praxis und dadurch zugleich Forderung der Bürgerinnen und Bürger. Mit mobilen Geräten eröffnen sich neue qualitative Möglichkeiten für das E-Government der Zukunft. Strategien und Masterpläne müssen diese Entwicklung berücksichtigen und dabei die Bürgerinnen und Bürger in den Mittelpunkt stellen.