

eGov2Go

**Sieben Thesen zu
Mobile Government**

Zusammenfassung

Mobile Government (M-Government) wird einen entscheidenden Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung leisten. Von dieser Überzeugung ausgehend, wollen wir mit diesem Thesenpapier die Potenziale und Herausforderungen der mobilen Behördenkommunikation näher beleuchten. Auf Basis aktueller Trends im Bereich der mobilen Anwendungen sowie vor dem Hintergrund gesellschaftspolitischer und wirtschaftlicher Herausforderungen haben wir Thesen zur zukünftigen Entwicklung mobiler Behördenkommunikation entwickelt, die den Weg zur mobilen Verwaltung weisen aber auch bewusst zur Diskussion anregen sollen.

Ein zentrales Ergebnis: M-Government ist nicht eine Aufgabe, mit der sich allein IT-Verantwortliche auseinandersetzen müssen. Vielmehr betrifft M-Government die Gesamtstrategie der Behördenkommunikation und muss folglich auch in den Dienstleistungsansätzen verankert werden.

Entscheidern in Behörden und Verwaltungen soll dieses Thesenpapier eine Handreichung sein. Es soll Einblicke in die verschiedenen Aspekte mobiler Kommunikationsangebote und -dienstleistungen im öffentlichen Sektor geben und aufzeigen, wie mobile Anwendungen dabei helfen können, die umfangreichen Aufgaben von Behörden einfacher und effizienter zu erfüllen.

Dem interessierten Leser soll dieses Thesenpapier einen kompakten Überblick über das Thema Mobile Government bieten und dazu anregen, sich zu den vorgestellten Thesen zu positionieren und die dargestellten Ansätze weiterzudenken.

Die Thesen in diesem Dokument sind in einem Workshop von]init[auf dem Zukunftskongress Staat & Verwaltung in Berlin am 25. Juni 2013 mit Vertretern aus verschiedenen Verwaltungen diskutiert worden. Die Teilnehmer konnten zusätzlich per Online-Abstimmung den aufgezeigten Thesen zustimmen oder widersprechen. Das Ergebnis der Abstimmung ist jeder These beigefügt.

Einleitung

Mobile Computing oder kurz Mobile, also die auf tragbare Geräte (speziell Smartphones und Tablets) zugeschnittene Datenverarbeitung hat sich in den letzten Jahren von einem Nischenbereich zu einem Massenphänomen entwickelt. Das Potenzial mobiler Technologien für Unternehmen, Mitarbeiter und Verbraucher wurde im privatwirtschaftlichen Bereich längst erkannt. War bis vor einigen Jahren E-Commerce das Zugpferd für zahlreiche Handelsunternehmen, so wird heute das „E“ für elektronisch durch ein „M“ ersetzt. Der Fokus hat sich eindeutig in Richtung mobile Anwendungen verlagert.

Auch der öffentliche Sektor nimmt sich zunehmend des Themas an und lotet Möglichkeiten aus, öffentliche Kommunikationsangebote und Dienstleistungen mobil bereitzustellen. Viele Behörden erproben bereits die Möglichkeiten, die M-Government eröffnet. Insbesondere auf Bundes- und Kommunalebene sind schon eine Vielzahl mobiler Anwendungen verfügbar. Eine übersichtliche Zusammenstellung dieser Angebote findet sich auf www.govapps.de. Dieses von der Bundesbeauftragten der Bundesregierung für Informationstechnik initiierte Projekt bündelt als Informationsplattform öffentliche Apps, die zur besseren und einfacheren Nutzung öffentlicher Orte, Dienste und Einrichtungen beitragen.

Ausgehend von diesen bereits bestehenden Angeboten gilt es nun, weiterzudenken um die Chancen auszuschöpfen, die M-Government Behörden und Verwaltung einerseits und Bürgern andererseits bietet. Der Vergleich mit der Wirtschaft zeigt, dass in diesem Bereich noch große Potenziale schlummern. Dieses Papier soll einen Beitrag dazu leisten, die Möglichkeiten zu erkennen und auszuschöpfen.

Welche Chancen bietet M-Government?

Staat und Verwaltung sehen sich aufgrund gesellschaftspolitischer und wirtschaftlicher Entwicklungen mit Herausforderungen wie immer knapper werdenden Budgets auf der einen Seite und gleichzeitig steigenden Erwartungshaltungen an die Behördenkommunikation auf der anderen Seite konfrontiert.

Angesichts dieser Herausforderungen müssen interne und externe Kommunikationsabläufe effizienter, budgetschonender und ergebnisorientierter gestaltet werden. Mobile Angebote sind im öffentlichen Sektor zwar bisher nur gering verbreitet, können aber zukünftig einen erheblichen Beitrag zur Bewältigung der aufgeführten Herausforderungen leisten.

M-Government als „die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten mit Hilfe von mobilen Endgeräten“ ist in der Lage, den ehrgeizigen Zielen wie Wirtschaftlichkeit, Transparenz, Effizienz, Bürger- und Unternehmensorientierung sowie Leistungsfähigkeit näherzukommen, die bereits in der Nationalen E-Government-Strategie formuliert wurden¹.

Verwaltung und Behörden interagieren mit verschiedenen Partnern und mit Bürgern (Government to Citizens, G2C), mit der Wirtschaft (Government to Business, G2B), anderen Verwaltungen (Government to Government, G2G) oder den eigenen Angestellten (Government to Employees, G2E). Der Einsatz mobiler Technologien kann dabei helfen, die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Akteuren zum Vorteil aller effektiver und effizienter zu gestalten.



Verbesserung der Verwaltungseffizienz in der G2G und G2E Beziehung

Vor allem im verwaltungsinternen Einsatz können Medienbrüche reduziert und damit kürzere Bearbeitungszeiten ermöglicht, Information in Echtzeit an jedem Ort genutzt, Kosten eingespart und Ressourcen effizienter genutzt werden. Kurz: Verwaltungsvorgänge können vereinfacht werden. Das bringt besonders im Hinblick auf knappe Budgets und auf schrumpfende Personalressourcen entscheidende Vorteile mit sich.

Mittels mobiler Anwendungen können Verwaltungsleistungen unabhängig vom Standort einer Behörde, verschiedener Dienststellen oder einzelner Mitarbeiter erbracht werden. Dabei ist es möglich, dass Mitarbeiter mobil vernetzt arbeiten oder jederzeit mobil auf gemeinsame Informationsquellen zugreifen (Mobile Data Warehouse). So können beispielsweise Außendienstmitarbeiter durch mobile Informations- und Kommunikationstechnologien in ihren Arbeitsabläufen unterstützt werden. Zukünftig werden ihnen alle Möglichkeiten des stationären Arbeitsplatzes auch mobil zur Verfügung stehen.

Mehr Bürgernähe und Transparenz in der Beziehung mit dem Bürger (G2C)

Auch in der Beziehung der Verwaltung mit dem Bürger (G2C) ergeben sich durch den Einsatz mobiler Technologien noch nie dagewesene Möglichkeiten. Zum einen können Menschen, die bereits mobil online gehen, noch stärker in die sie betreffenden Verwaltungsprozesse einbezogen werden. Zum anderen

können erstmals auch Bürger erreicht werden, die in Gebieten leben, die derzeit aufgrund mangelnder technischer Infrastruktur über keinen stationären Breitband-Internetanschluss verfügen. Ihnen wird mit Hilfe mobiler Anwendungen der gleiche Zugang zu öffentlichen Angeboten und Dienstleistungen geboten, wie er für Menschen in Gebieten mit stark ausgebauter Infrastruktur bereits Standard ist.

Weiterhin können dank der mobilen Endgeräte Informationen stärker individualisiert werden. Der Nutzer kann Informationen angezeigt bekommen, die sich auf seinen konkreten Aufenthaltsort beziehen (lokalisierte Adressierung). Zahlreiche Beispiele aus der Wirtschaft (wie z. B. große Online-Handelsplattformen) zeigen, dass individuell zugeschnittene Informationen größere Chancen haben, konsumiert zu werden als Massennachrichten.

Ein weiteres erfolgreiches Einsatzgebiet in der Verwaltung sind Meldeapps. Der Bürger kann durch sie aktiv an der Gestaltung seines Wohnumfeldes mitwirken und Infrastrukturprobleme direkt an die Verwaltung melden. Mit Hilfe der Apps können beispielsweise Straßenschäden oder defekte Ampeln mit entsprechender Lokalisierung direkt an die zuständige Behörde übermittelt werden. Die Verwaltung wird so entlastet, indem z. B. Inspektionsfahrten reduziert werden. Darüber hinaus demonstriert eine solche App gegenüber dem Bürger Erreichbarkeit und Servicequalität.

Neben der auf diese Weise gestalteten Mobilisierung bzw. aktiveren Prozessbeteiligung spielen mobile Technologien vor allem in Krisen- und Notfallsituationen eine herausragende Rolle. Studien zur Nutzung mobiler Kommunikation von NGOs haben ergeben, dass die schnelle Organisation und Mobilisierung von Menschen einen erheblichen Mehrwert mobiler Kommunikation gegenüber herkömmlicher Online-Kommunikation darstellt.

Zusammenfassend lässt sich also sagen, M-Government ist ein Motor zur Transformation des Verhältnisses zwischen Bürger und Staat von einem unidirektionalen Informationsfluss hin zu einer bidirektionalen Funktionskette.

Wirtschaftsförderung mit mobiler Kommunikation (G2B)

Die Wirtschaft profitiert ebenfalls von der erhöhten Qualität mobiler Verwaltungsdienstleistungen. Vor allem Unternehmen, deren Kontakt mit Behörden nicht ausschließlich am Schreibtisch stattfindet, könnten aus einer mobilen Schnitt-

stelle zur Verwaltung erhebliche Vorteile ziehen. Bereits im Jahr 2005 zeigte eine Studie der OECD² die Bewegung hin zur elektronischen Abwicklung von Interaktionen zwischen Unternehmen und Behörden. Zum damaligen Zeitpunkt waren es bereits 43 % der mittelständischen Unternehmen und 44 % der großen, die eine elektronische Interaktion mit staatlichen Institutionen bevorzugen würden. Der Grund ist einfach: Die Vereinfachung von Verwaltungsabläufen führt zu einer administrativen Entlastung der Unternehmen. Bei rund 50 Mil-



liarden Euro an Bürokratiekosten der Wirtschaft im Jahr kann eine Reduzierung der Aufwände in diesem Bereich als echte Wirtschaftsförderung gelten.

7 Thesen

für eine mobile
Behördenkommunikation und
-dienstleistungslandschaft
der Zukunft

1

M-Government etabliert sich als der Innovationsmotor

2

„The always connected society“ – Bürgerdienste werden mobil genutzt

3

Mobile Government macht den Gang zum Amt überflüssig

4

Digital Overload – Behörden müssen sich in der Informationsgesellschaft behaupten

5

Inhalte müssen neu gedacht werden

6

Are you experienced – M-Government will erlebt werden

7

Mobile Anwendungen benötigen langfristige Strategien

1

M-Government etabliert sich als der Innovationsmotor

Das mobile Internet ist bereits ein Wirtschaftsfaktor.

Die Verwaltung kann den Innovations- und
Wirtschaftsstandort stärken, wenn sie
mobile Technologien selber einsetzt.

Die Weiterentwicklung des Internets und der Kommunikationstechnologien wird mobil erfolgen. Während die Zahl der Internetnutzer in den letzten Jahren in Deutschland nur noch leicht anstieg, gewinnen das mobile Web und Apps mehr und mehr an Bedeutung. Der Anteil der Nutzer, die in Deutschland das Internet über Smartphones, Handy oder Tablet nutzen, liegt 2013 bereits bei 40 Prozent³. In einigen Ländern übertrifft die Zahl der Zugriffe auf das Internet über mobile Endgeräte bereits jetzt die mittels Desktop-Geräte, so beispielsweise in China oder Südkorea⁴.

Es ist zu erwarten, dass sich diese Entwicklung weiter fortsetzen wird. Laut der Studie „The Future of the Internet III“ von 2008 wird bereits im Jahr 2020 das Mobiltelefon das wichtigste Verbindungsgerät zum Internet sein⁵. Heute ist davon auszugehen, dass dies bereits früher geschehen wird. Mobile Kommunikation ist also keinesfalls ein Strohhalm.

Die Verwaltung kann sich als Akteur in diesem zentralen Innovationsfeld durch gezielte Förderung positionieren. Sie schafft nicht nur innovationsfördernde Rahmenbedingungen und bietet Entwicklungsanreize für Unternehmen und Forschungseinrichtungen. Sondern sie selbst rückt in den Mittelpunkt des Innovationssystems. Als Nachfrager von mobilen Lösungen setzt die Verwaltung Impulse. Auf diese Weise kann sie mit direkten und indirekten Mitteln die Situation der deutschen Wirtschaft im regionalen und internationalen Wettbewerb verbessern⁶.

Im Workshop auf dem Zukunftskongress (siehe Seite 2) haben 69,6 % der abstimmenden Teilnehmer dieser These zugestimmt und 30,4 % widersprochen.



2

„The always connected society“ - Bürgerdienste werden mobil genutzt

Bürger wollen Informationen von unterwegs abrufen und passende Dienstleistungen mobil erledigen.

Mobile Verwaltungsangebote werden von den meisten Bürger genutzt werden.

Konnektivität zu jeder Zeit und an jedem Ort ist für einen Großteil unserer Gesellschaft schon heute kein Zukunftsszenario mehr. Menschen rufen zu jeder Zeit und an jedem Ort Informationen ab, erledigen Bankgeschäfte oder planen ihren nächsten Urlaub. Die moderne Gesellschaft ist eine mobile Gesellschaft. „The always connected society“ ist Realität geworden.

Apps sind hierbei ständige Wegbegleiter der Einwohner der digital society. Es stellt sich also nicht mehr die Frage ob, sondern in welcher Geschwindigkeit sich Apps auch im Behördenkontext fest etablieren werden und welche Rolle Verwaltungs-Apps im App-Kanon spielen sollen. Dass Gov-Apps ein großes Potenzial haben, zeigen nicht nur erfolgreich umgesetzte Apps wie die Zoll und Reise-App (vgl. BMF 2013) oder die Schilder-App (vgl. BMVBS 2013), die sich teilweise auf höchsten Positionen der AppStore-Bestenlisten platzieren konnten.



Auch die Ergebnisse des „eGovernment Monitors 2012“ belegen das Potential von M-Government eindrucksvoll. Der Studie zufolge hat ein Großteil der Besitzer mobiler Endgeräte zwar bisher noch keinen Gebrauch von Gov-Apps gemacht, allerdings planen derzeit rund 1/3 der Nicht-Nutzer zukünftig die Dienste einzusetzen (vgl. InitiativeD21/IPIGMA 2012, S.29). M-Government ist somit keine Zukunftsvision, die es umzusetzen gilt, sondern bereits jetzt integraler Bestandteil in Behördenkommunikation und -dienstleistungen die es intelligent auszubauen gilt.

Im Workshop auf dem Zukunftskongress (siehe Seite 2) haben 95,7 % der abstimmenden Teilnehmer dieser These zugestimmt und 4,3 % widersprochen.

Mobile Government macht den Gang zum Amt überflüssig

M-Government ist die konsequente Fortsetzung des Dienstleistungsgedankens im E-Government.

Mobile Angebote werden die Servicequalität der Verwaltung erhöhen.

Lange Wartezeiten waren gestern. Da die Bürger aus anderen Lebensbereichen wie z. B. Online-Shopping die schnelle und unkomplizierte Abwicklung von Aufträgen losgelöst von Öffnungszeiten und Filialstandorten mittlerweile gewohnt sind, können sich Staat und Verwaltung dieser Entwicklung nicht entziehen. Bürger sind immer weniger bereit, ihre wenige Zeit damit zu verbringen, im Vorzimmer einer Behörde darauf zu warten, um zum Beispiel ihr Auto zuzulassen oder den neuen Personalausweis zu beantragen.

M-Government ist die konsequente Fortsetzung des Dienstleistungsgedankens, der bereits durch E-Government in die Behörden und Verwaltung Einzug gehalten hat. Im EU-Durchschnitt wird bereits jeder fünfte Behördengang vollelektronisch abgewickelt. In Dänemark und Schweden nutzt bereits jeder fünfte Besitzer eines mobilen Endgeräts dieses auch für Behörden-Onlinedienste. In Frankreich, Estland und Irland ist es sogar jeder Dritte. Demnach hat die deutsche Behördenlandschaft im Vergleich zum wirtschaftlichen Sektor und auch im



EU-Vergleich hinsichtlich der Bereitstellung und Nutzung mobiler Government Anwendungen einen erheblichen Aufholbedarf⁴. Durch das neue E-Government Gesetz, das der Deutsche Bundestag am 18. April 2013 beschlossen hat, wurden nun jedoch wichtige Weichen für den Ausbau zeit- und ortsunabhängiger Verwaltungsdienste gestellt.

M-Government wird jedoch die Institution „Amt“ ebenso wenig obsolet machen, wie der Online-Handel konventionelle Ladengeschäfte aus der Handelslandschaft verschwinden ließ und lassen wird. Allerdings wird es – analog zum E-Commerce – zu einer Änderung im Dienstantritt in der öffentlichen Verwaltung kommen, der stärker auf den Bedarf der Bürger bezüglich der Verfügbarkeit und der Reaktions- bzw. Bearbeitungszeit abgestimmt ist.

Im Workshop auf dem Zukunftskongress (siehe Seite 2) haben 38,1 % der abstimmenden Teilnehmer dieser These zugestimmt und 61,9 % widersprochen.

4

Digital Overload – Behörden müssen sich in der Informations- gesellschaft behaupten

Mobile Technologien tragen zum Informationsüberfluss bei.

Aufmerksamkeit wird auch für Behörden immer
schwerer zu gewinnen sein.

Die mobile Revolution bringt neben vielen Chancen auch Herausforderungen mit sich. Echtzeitkommunikation, ständige Verfügbarkeit und Informationsüberfluss erfordern Kompetenzen vom Nutzer, über die selbst sogenannte „digital natives“ nicht zwangsläufig verfügen. Neue Kompetenzen müssen entwickelt werden. Als Gesellschaft und als Individuen müssen wir beispielsweise lernen, die verschwimmende Grenze zwischen Arbeit und Privatleben neu zu definieren und mit einer generellen Beschleunigung des Lebens umzugehen. Medienkompetenz ist gefragt.

Die öffentliche Hand kann mit gutem Beispiel bei der Entwicklung von Angeboten vorangehen. Wie bei jeder Neuerung ist das technisch Machbare vom sinnvoll zu Realisierenden zu unterscheiden. Durchdachte Konzepte für (mobile) Webseiten und Apps für klar abgegrenzte Nutzungsszenarien sind also nicht nur für den Erfolg des Angebotes an sich notwendig, sondern ordnen sich in eine gesamtgesellschaftliche Perspektive ein.

Informationsüberfluss heißt für Herausgeber von Internetseiten, Apps und anderen Kommunikationsangeboten, dass die gewünschten Zielgruppe immer schwieriger zu erreichen ist. Die Aufmerksamkeit des Nutzers wird in der digitalen Welt zu einem hart umkämpften Gut. Öffentliche Verwaltungen

genießen als Informationsanbieter dabei zwar hohes Vertrauen, müssen sich aber auch in diesem Wettbewerb stellen. Eine App beispielsweise konkurriert im Apple App-Store mit fast 1 Mio. weiteren Apps. Mobile Webseiten und Anwendungen müssen deshalb wie „normale“ Internetangebote gezielt durch Marketing ergänzt und zu einer integrierten Kommunikationsstrategie verknüpft werden. Wie das Rennen um die Aufmerksamkeit gewonnen werden kann, zeigt die „Zoll und Reise“-App, die es in die Top-Ten bei iTunes geschafft hat.



Neben einer langfristigen Produktplanung und -entwicklung ist die Etablierung einer fundierten App Store Optimierung (ASO) ein wichtiger Aspekt. ASO hat für mobile Apps denselben Stellenwert wie die Suchmaschinenoptimierung (SEO) für Websites, damit Nutzer die Angebote finden. Kommunikation wird somit zum zentralen Erfolgsfaktor - auch im M-Government.

Im Workshop auf dem Zukunftskongress (siehe Seite 2) haben 33,3 % der abstimmenden Teilnehmer dieser These zugestimmt und 66,7 % widersprochen.

5

Inhalte müssen neu gedacht werden

Webseiteninhalte können nicht 1:1 auf mobile Lösungen übertragen werden.

Das große Potenzial von M-Government liegt in Transaktion und Kommunikation.

Anders als Internetseiten und -portale sind mobile Anwendungen und Seiten eher als kleine Helfer und nicht als komplexe Informationsangebote und Fachanwendungen zu verstehen. Wenn das Smartphone das universell einsetzbare Taschenmesser ist, dann sind Apps die einzelnen Werkzeuge, wie Schere oder Korkenzieher. Es ist also nicht ausreichend, die von Websites bekannten Gestaltungselemente einer Online-Anwendung einfach zu verkleinern, um sie für die Nutzung auf einem mobilen Endgerät zur Verfügung zu stellen. Vielmehr sind die signifikanten Funktionalitäten – im Besonderen die mit ubiquitärem Mehrwert – zu identifizieren und in eine App zu extrahieren.

Inhalte für mobile Anwendungen müssen also in Bezug auf die Nutzungssituation sowie die technischen Möglichkeiten der Zielplattform hinterfragt und neu gedacht werden.

Die Nutzung von mobilen Anwendungen weicht in Zeitaufwand und Intensität deutlich von dem stationären Gebrauch von Online-Diensten



ab. Betrachtet man die Apps der Bestenlisten der einzelnen Stores, so wird schnell deutlich, was die Menschen unterwegs abseits von Unterhaltung von Anwendungen auf ihrem Smartphone erwarten: einfache Vernetzung und Kontaktpflege sowie die schnelle Verfügbarkeit von Informationen. Diese Anforderungen muss das Inhaltskonzept einer App reflektieren.

Von zentraler Bedeutung ist weiterhin, dass bei der Konzeption von mobilen Angeboten die technischen Rahmenbedingungen der Zielplattform einfließen, um den Möglichkeitsraum voll auszuschöpfen. So bieten etwa neue Darstellungsmethoden wie Augmented Reality, in dem das reale Kamerabild eines Gerätes mit virtuellen Inhalten angereichert wird, die Möglichkeit Daten anschaulich zu machen und Inhalte einfach zu vermitteln.

Über die Bereitstellungen von Informationen hinaus eignen sich Apps hervorragend dazu, die beiden anderen Anwendungsbereiche von E-Government, Transaktion und Kommunikation, zu bedienen. Wenn mobile Behördenapps diese Möglichkeiten bieten, werden die Potenziale von Mobile Computing auch in der Verwaltung vollständig nutzbar. Künftig werden sich vor allem Anwendungen durchsetzen, die den Austausch mit anderen Kommunikationspartnern vereinfachen und den rechtsgültigen Abschluss von Verwaltungsvorgängen ermöglichen.

Im Workshop auf dem Zukunftskongress (siehe Seite 2) haben 94,1 % der abstimmenden Teilnehmer dieser These zugestimmt und 5,9 % widersprochen.

6

Are you experienced – M-Government will erlebt werden

User Experience steht im Zentrum mobiler Angebote.

Barrierefreiheit kann mit mobilen Technologien
neu gedacht werden.

Der Trend von der reinen Bedienbarkeit eines Angebots hin zum Nutzererlebnis (User Experience oder kurz UX) spielt vor allem bei mobilen Anwendungen eine zentrale Rolle. Ein hohes Nutzererlebnis ist dann gegeben, wenn Anwendungen nicht nur leicht und intuitiv zu bedienen sind (Usability), sondern in der Wahrnehmung der User auch einen hohen persönlichen Nutzen haben sowie über eine ansprechende Oberflächengestaltung verfügen.

Daher sollte der Nutzer bzw. das Nutzererlebnis im Mittelpunkt der Konzeption und Gestaltung mobiler Anwendungen stehen. Das wird vor allem durch eine Reduktion auf Kerninhalte und -funktionen, eine einfache und auf Gesten basierende Navigation sowie eine klare und auf Visualisierungen basierende Gestaltung der Benutzeroberfläche erreicht. Die Anreicherung der Inhalte kann durch den vermehrten Einsatz spieltypischer Elemente (Gamification) in fachlichen Government Apps erfolgen.

Gewünschter Nebeneffekt: Damit wird auch Bürgern der Zugang zu digitalen Behördenangeboten ermöglicht, die von komplexen Angeboten abgeschreckt werden.

Mobile Anwendungen bringen beste Voraussetzungen für Barrierefreiheit mit, die Menschen mit motorischen oder sinnlichen Einschränkungen die Nutzung erleichtert. Schon jetzt bieten viele mobile Geräte und Plattformen standardmäßig alternative Bedienhilfen an, sogenannte integrierte Hilfssoftware, um Barrieren in der Nutzung von Apps abzubauen. Dazu zählen Screenreader, Sprachsteuerung, Unterstützung von Braille-Geräte, Generierung alternative Bedienoberflächen und viele mehr.

Auch bei den Inhalten gilt es, die gestalterischen und technischen Vorgaben der Barrierefreien Informationstechnik-Verordnung (BITV) auf Government Apps anzuwenden und zu interpretieren. Entsprechend gilt es vor allem, ausreichend lange Timeouts zu setzen, Textalternativen für grafische und spezielle Inhalte anzubieten, eine optimale Skalierbarkeit zu gewährleisten, für eine übersichtliche Navigation sowie für akustische Rückmeldungen bei der Navigation zu sorgen⁸.

Im Workshop auf dem Zukunftskongress (siehe Seite 2) haben 88,9 % der abstimmenden Teilnehmer dieser These zugestimmt und 11,1 % widersprochen.

Mobile Anwendungen benötigen langfristige Strategien

Die Realisierung ist nur der erste Schritt
im Lebenszyklus einer App.

Rechtliche, technische und organisatorische
Fragestellungen müssen beleuchtet werden.

Mobile Apps sind mehr Produkt als Projekt. Das typische Projektdenken vom definierten Start und singulärer Konzeption bis hin zur Realisierung und Projektabschluss muss sich verändern. Der Realisierungsprozess stellt bei einer App nur den ersten Schritt im Produktlebenszyklus dar, der mittel- bis langfristig geplant und durchgeführt werden muss. Dementsprechend bedarf es neben einer strukturierten Produktentwicklung auch einer langfristigen Produktbetreuung und -pflege. Dies erfordert ein grundlegendes Umdenken in allen Bereichen der Leistungsketten und benötigen von Anfang an ein Kommunikations- und Umsetzungskonzept, das den Besonderheiten der mobilen Kommunikation Rechnung trägt.

Damit eine solche Strategie auch implementiert werden kann, müssen die nötigen Voraussetzungen innerhalb der Behörden und Verwaltungen geschaffen werden. Dazu gehört unter anderem die Anpassung der Systeminfrastruktur. Schon in naher Zukunft müssen Behörden Antworten auf das Phänomen der Consumeration, also die



Vermischung privater und beruflicher Nutzung von Geräten, Programmen und Diensten, vorweisen können. Modelle wie „Bring Your Own Device“ (BYOD) oder die berufliche Nutzung privater Cloud-Dienste sind dabei nur zwei Beispiele für die anstehenden infrastrukturellen Herausforderungen.

Doch die strategischen Überlegungen, die angestellt werden müssen, um erfolgreiche mobile Lösungen zu entwickeln, gehen weit über rein rechtliche und technologische Fragestellungen hinaus. Denn die Nutzer interessieren sich nicht für technologische Probleme oder technokratische Details: „Users want your service, not your system.“ Das ist gelungen, wenn der Mehrwert, den die Nutzung der mobilen Anwendung bietet, für beide Seiten realisiert wird, sei es in der G2E-, in der G2C- oder in der G2G-Beziehung.

Organisationale Bedingungen müssen in diesem Zusammenhang ebenfalls beleuchtet werden. Stellenanzeigen von öffentlichen Verwaltungen, die explizit Mobile Koordinatoren suchen, lassen sich als erste Zeichen eines neuen Trends in der Personalstruktur innerhalb der Organisationen lesen.

Im Workshop auf dem Zukunftskongress (siehe Seite 2) haben 76,2 % der abstimmenden Teilnehmer dieser These zugestimmt und 23,8 % widersprochen.

Autoren



Markus Aeugle

Markus Aeugle ist Leiter des Bereichs Application & Platforms der]init[AG.

Er verantwortet unter anderem das Geschäftsfeld Mobile Communication und fungiert als Berater für die Entwicklung mobiler Lösungen - insbesondere für Kunden aus dem öffentlichen Sektor.

Sein Geschäftsbereich deckt dabei alle Facetten der mobilen Entwicklung ab:

- Strategische Beratung und Planung
- Fachkonzeption und Prototyp-Entwurf
- Oberflächengestaltung, Usability, UX
- Technische Realisierung auf Basis von iOS, Android, MS Windows und Crossplattformtools (Hybrid-Apps)
- App Store Marketing
- App-Statistik und -Monitoring

Mitautoren:

Stefan von Hunolstein,]init[AG

Ariane Jordan,]init[AG

Michael Scheske,]init[AG

Stephanie Wölke,]init[AG

Endnoten

- 1 http://www.it-planungsrat.de/SharedDocs/Downloads/DE/Pressemitteilung/NEGS.pdf?__blob=publicationFile, S. 7 und Celen-sü et al. 2003, S. 26
- 2 OECD 2005: E-Government for Better Government, Paris OECD, S. 192.
- 3 Initiative D21 2013, S.4
- 4 Kleiner Perkins Caufield Byers 2013, S. 33f.
- 5 Quitney Anderson/Rainie 2008, S.6
- 6 Winkler/Ernst 2011, Zefferer 2011, OECD/ITU 2011 und Fraunhofer FOKUS 2012, S. 9
- 7 siehe InitiativeD21/IPIGMA 2012, S.9
- 8 Ein bisher fast vollständig vernachlässigtes Thema im Zusammenhang mit Barrierefreiheit sind Test-Verfahren für bereits entwickelte Apps. Vor allem für Government Apps wird die Herabsetzung von Zugangs- und Nutzungsbarrieren ein wesentlicher Erfolgsfaktor hinsichtlich der Akzeptanz der Apps darstellen.

Quellenverzeichnis

BMF 2013: mobile App Zoll und Reise, Bundesministerium für Finanzen, https://play.google.com/store/apps/details?id=de.init.zollapp&feature=search_result.

BMFSFJ 2013: mobile App Erste Schritte, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, <https://itunes.apple.com/de/app/erste-schritte/id481339479?mt=8>

BMVBS 2013: mobile App Schilder, Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, https://play.google.com/store/apps/details?id=de.init.verkehrszeichenapp&feature=search_result#?t=W251bGwsMSwyLDEsImRILmluaXQudmVya2VocnN6ZWljaGVuYXBwIIO

Celensü et al. 2003: Mobile Government, Institute of Electronic Business der Universität der Künste Berlin, EDS Deutschland GmbH, http://www.m-government.info/files/Mobile-Government_booklet-print.pdf.

Fraunhofer FOKUS 2012: Public Innovation. Innovationen und Innovationsmanagement in der öffentlichen Verwaltung in Deutschland und Europa, http://www.fokus.fraunhofer.de/de/fokus/_pdfs/Public_Innovation.pdf

Initiative D21 2013: Mobile Internetnutzung - Entwicklungsschub für die digitale Gesellschaft, Eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von TNS Infratest, http://www.initiated21.de/wp-content/uploads/2013/02/studie_mobilesinternet_d21_huawei_2013.pdf.

InitiativeD21/IPIGMA 2012: eGovernment Monitor 2012, Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich, <http://www.egovernment-monitor.de/die-studie/2012.html>.

IT-Planungsrat 2010: Nationale E-Government-Strategie, http://www.it-planungsrat.de/SharedDocs/Downloads/DE/Pressemitteilung/NEGS.pdf?__blob=publicationFile

Kleiner Perkins Caufield Byers 2013: Internet Trends D 11 Conference <http://de.slideshare.net/kleinerperkins/kpcb-internet-trends-2013>

Life Project, http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2008/PIP_FutureInternet3.pdf.pdf.

OECD/ITU 2011, M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies, OECD Publishing, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en>.

Picot, Schmid 2009: Mobilisierung von Wertschöpfungsprozessen durch innovative und sichere Informationstechnologie, http://www.simobit.de/documents/Picot_Schmid_2009_Mobilisierung_von_Wertschoepfungsprozessen.pdf

Quitney Anderson/Rainie 2008: The Future of the Internet III, Pew Internet & American

Winkler/Ernst 2011: Innovationen im Mobile Government – Eine Analyse von Dienstattributivitäten und Motivationen von deutschen Kommunen, Humboldt Universität zu Berlin, <http://warhol.wiwi.hu-berlin.de/aigaion2/index.php/publications/show/263>.

Zefferer 2011: Mobile Government, E-Government for mobile Societies, Stocktaking of current Trends and Initiatives, VERSION 1.0, 16.02.2011, Austria Secure Information Technology Center Zürich, http://www.a-sit.at/pdfs/Technologiebeobachtung/mobile_government_1.0.pdf.

]init[Aktiengesellschaft für digitale Kommunikation

Köpenicker Straße 9

10997 Berlin

Fon +49 30 97006 0

Fax +49 30 97006 135

E-Mail: init@init.de

www.init.de

Stand: September 2013