

Mobile Government

Eckpunkte für eine Mobilstrategie
der Landesverwaltung Baden-Württemberg

Stand 22.12.2015

Arbeitsgruppe Mobile Government des Arbeitskreises Informationstechnik

Innenministerium Baden-Württemberg
Referat 51 IT-Koordination

Autoren:

Renate Ebel IM

Ralf Armbruster LGL

Ingrid Ehrmann BITBW

Dr. Clemens Döpmeier KIT

Dr. Christian Kohl IM

Klaus Manny LfD

Inhalt

1	Einleitung	4
2	Vision	6
3	Strategische Ziele	9
4	Handlungsfelder	9
4.1	Transparenz herstellen.....	9
4.2	Mobilfähigkeit herstellen.....	10
4.3	IT-Infrastruktur des Landes für mobile Nutzung ausbauen.....	11
4.4	Mobile Nutzung innerhalb der Verwaltung fördern	12
4.5	E-Government-Standards erweitern um das Thema Mobile	13
5	Weiteres Vorgehen	14

1 Einleitung

Seit der Vorstellung des ersten Smartphones haben mobile Endgeräte wie Smartphones und Tablet-PCs eine weite Verbreitung gefunden. Für viele Bürgerinnen und Bürger sind sie inzwischen ständige Begleiter. Neben der Entwicklung immer leistungsfähigerer Endgeräte hat auch der immer leistungsfähigere Internetzugang über die Mobilfunknetze zu kostengünstigen Tarifen diese Entwicklung begünstigt. Die Möglichkeit Internet-Dienste „von überall“ zu nutzen, geht einher mit einer zunehmend mobileren Gesellschaft. Dementsprechend verschiebt sich die Nutzung von Internet-Diensten weg vom stationären Desktop-PC hin zu den mobilen Endgeräten.

Oft stellen mobile Endgeräte für die Bürgerinnen und Bürger auch eine sinnvolle Ergänzung zu klassischen Desktop-Geräten dar. Damit Bürgerinnen und Bürger Dienste, die über das Internet angeboten werden, sowohl zuhause, als auch unterwegs möglichst nahtlos nutzen können, müssen diese Dienste mit verschiedenen Endgeräten nutzbar sein. Gleichzeitig bieten mobile Endgeräte mit ihren Sensoren zusätzliche Möglichkeiten, speziell auf den jeweiligen Anwender zugeschnittene Informationen bereitzustellen, beispielsweise durch die Nutzung von Kontextinformationen wie dem Standort eines Anwenders. Mit der Mobilstrategie adressiert das Land Baden-Württemberg diese Herausforderung.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Bürgerinnen und Bürger auch in ihren Bedenken gegen neue Technologien ernst genommen werden. In seiner Regierungserklärung vom 15. Oktober 2014 führte Herr Ministerpräsident Winfried Kretschmann aus: "Nur wenn die Bürgerinnen und Bürger wissen, dass ihre Privatsphäre gesichert ist, dass ihre persönlichen Daten vor Missbrauch und Diebstahl geschützt sind, werden sie den digitalen Wandel auf Dauer auch konstruktiv begleiten. Kurz: Ohne Sicherheit gibt es kein Vertrauen und ohne Vertrauen keinen digitalen Wandel. Je digitaler die Welt wird, desto sicherer müssen die digitalen Anwendungen und Werkzeuge sein, die wir verwenden." Daher kommen der IT-Sicherheit und dem Datenschutz bei mobilen Anwendungen und in der Kommunikation mit öffentlichen Stellen ein hoher Stellenwert zu. Die Bürgerinnen und Bürger müssen sich darauf verlassen können, dass ihre Daten bestmöglich geschützt werden.

Mobile Government (M-Government) ist Teil des E-Government. Während E-Government den elektronischen Zugang zur Verwaltung „rund um die Uhr“ und die Automatisierung von Verwaltungsabläufen ermöglicht, erlaubt Mobile Government die Nutzung entsprechender Dienstleistungen „von überall“.

Die Mobilstrategie geht jedoch über die mobile Nutzung von E-Government-Diensten hinaus. Sie ist auch ein Teil der IT-Strategie des Landes und umfasst Handlungsfelder, die die IT-Infrastruktur des Landes für mobile Anwendungen ertüchtigen und damit zukunftsfähig machen sollen.

Damit leistet die Mobilstrategie einen Beitrag zur Digitalisierung des Landes und insbesondere der Landesverwaltung.

2 Vision

In der Zukunft wird die mobile Kommunikation in und mit der Verwaltung der Regelfall sein und nicht mehr die Ausnahme. Der Schritt vom E-Government zum M-Government wird vollzogen sein. Die Digitalisierung der Verwaltung wird weiter voranschreiten.

Die Bürgerinnen und Bürger werden Verwaltungsvorgänge mit wechselnden Endgeräten durchgängig bearbeiten können. Daheim am PC oder dem Tablet mit Tastatur werden umfangreiche Formulare mit den persönlichen Daten gefüllt und bei der Fahrt zur Arbeit (mit der Bahn oder dem selbstfahrenden Auto) mit dem Smartphone nochmal geprüft und an die zuständige Stelle versendet. Bei Vorgängen, die noch ein persönliches Erscheinen auf dem Amt erfordern, werden die Öffnungszeiten erst dann spontan von unterwegs abgefragt, wenn man ein Zeitfenster in seiner Tagesplanung sieht. Vom Smartphone aus wird ein Vor-Ort-Termin vereinbart, zu dem laufend die Wartezeit aktuell abgefragt werden kann. Falls alle Termine belegt sind, kann man sich für eine Benachrichtigung bei einem freiwerdenden Termin registrieren und bekommt eine Nachricht auf die Smartwatch, sobald ein Termin abgesagt wurde. Auf dem Amt wird man am Eingang elektronisch auf dem Smartphone begrüßt und über eine Inhouse-Navigation zum richtigen Amtszimmer geführt, da die Zimmerbelegung des Verwaltungspersonals jeden Tag dynamisch festgelegt wird, um die Büroräume bei den zahlreichen Homeoffice-Abwesenden optimal zu nutzen.

Der Bearbeiter hat bei Erscheinen des Antragstellers bereits die vollständige Datenlage auf seinem Endgerät (Glasmonitor, Datenbrille, etc.) sichtbar und begrüßt ihn mit Namen. Er stellt bei der inhaltlichen Prüfung fest, dass durch ein Missverständnis beim Ausfüllen des Formulars nun doch ein zusätzlicher Nachweis notwendig ist, der bisher nicht hochgeladen wurde. Da hier auch schon daheim beim Antragsteller Zweifel aufkamen, hat er diesen Nachweis zur Sicherheit morgens noch schnell mit seinem Smartphone fotografiert und sendet ihn jetzt sofort nach. Der Vorgang kann somit innerhalb weniger Minuten abgeschlossen werden. Die Gebühren werden vor Ort mit dem Smartphone bezahlt, die Rechnung wird verschlüsselt an den Antragsteller geschickt.

Aber nicht nur die mobile Abwicklung von Verwaltungsvorgängen wird für die Bürger selbstverständlich sein, sondern auch die Nutzung von verschiedensten Apps mit fachlichen Inhalten in ganz neuen Szenarien, die erst durch Mobilgeräte möglich werden und damit einen Mehrwert erzeugen. Apps werden auf das mobile Endgerät geladen und dann lokal ausgeführt. Sie können daher nach dem Laden prinzipiell unabhängig von einer bestehenden Internetverbindung genutzt werden und ermöglichen im Gegensatz zu Webseiten auch den Zugriff auf spezielle Gerätefunktionen und Sensoren.

Hier einige Beispiele für typische bzw. denkbare Apps:

- Baumodellierung: Gebäudedaten von neu-geplanten öffentlichen Gebäuden werden als dreidimensionales Modell direkt in ein Kamerabild vor Ort eingeblendet, um ein Bauvorhaben in der späteren Umgebung zu verdeutlichen (Augmented Reality). In Kombination aktueller (Kameraansicht) und neuer Ansicht (zukünftige geplante Veränderung an einem Bau) kann ein Vorher-/Nachhervergleich bei Umbauten visualisiert werden.
- Museumsführer: In staatlichen Museen kann die Technik Augmented Reality dazu genutzt werden, eine Führung durch das Museum mit dem eigenen Smartphone als Führer durchzuführen. Informationen zu Ausstellungsgegenständen werden bedarfsgerecht auf das Smartphone übermittelt, so könnten z.B. archäologische Fragmentfunde um virtuelle Gesamtmodelle oder museumspädagogische Inhalte als Animation ergänzt werden (animierte Realität).
- Routenplanung: Bei einem ausgewählten Ort (z. B. einem Naturschutzzentrum oder einem Naturdenkmal in der App „Meine Umwelt“) kann eine Routenplanung (multimodal über alle Beförderungsarten) aktiviert und die Smartphone-Navigation zum Besuch des Ortes genutzt werden. Denkbar wäre hier auch eine verkehrspolitische Steuerung, indem öffentliche Verkehrsmittel bevorzugt werden oder Infrastruktur für Elektrofahrzeuge (E-Bikes, E-PKW) mit angezeigt wird.
- Tourismusführer: Innerhalb eines Naturparks wird der Besucher über eine App durch den Park geführt und mit Informationen versorgt. Ein integriertes Gewinnspiel bietet insbesondere für Kinder und jugendliche Zielgruppen Anreiz und Motivation (Gamification).
- Artenerkennung: Eine Vogelstimme im Naturpark wird mit dem Smartphone aufgenommen und über eine App analysiert. Das Foto des zugehörigen Vogels und ein Artensteckbrief erscheinen direkt auf Smartphone-Display. Ein Foto (z.B. einer Pflanze, eines Tieres) wird mit dem Smartphone aufgenommen und online analysiert. Dann wird der zugehörige Artensteckbrief angezeigt.
- Warndienste: Bei bestimmten Gefahrenlagen (erhöhte Umweltmesswerte oder Wetterlagen wie z.B. Hochwasser, Ozon, Feinstaub, Lawinen) erhalten die Nutzer direkt auf dem Mobilgerät eine Alarmmeldung mit Verhaltensempfehlungen und Alternativvorschlägen (z.B. Skipisten ohne Lawinengefahr). Bei Hochwasser werden die Prognoserechnungen genutzt, um in dreidimensionalen Animationen für frei wählbare

Ortsbereiche die Gefahren zu veranschaulichen. Der Nutzer kann dann von unterwegs sein Rückstausicherungen im Keller auch per Smartphone-App aktivieren, falls er das teurere Modell mit Internet-Anschluss (Internet of Things) eingebaut hat.

- Abfallberatung: Informationen zu Abfall und Abfallentsorgung können ortsabhängig über eine App abgerufen werden. Neben reiner Information ermöglicht die App auch die Vereinbarung eines Sperrmüll-Abholtermins und die Klärung von Fragen zur Entsorgung problematischer Stoffe mit Experten im integrierten Online-Chat. Ein Push-Dienst informiert über aktuelle Änderungen bei der Abfallentsorgung.
- Bildungsberatung: Junge Menschen im Ausbildungsalter können multimedial (z. B. mit Videos) die unterschiedlichen Wege zu einem bestimmten Bildungsziel interaktiv erfahren oder ausprobieren, welche beruflichen Optionen ihnen mit dem persönlichen Notenspiegel offen stehen und zu ihren Neigungen passen. Die gewonnenen Erkenntnisse können lokal gespeichert und in sozialen Medien geteilt werden. Die App informiert ortsbezogen über die passenden Bildungsangebote in der Region und führt mittels Routenplaner die Jugendlichen direkt dort hin.
- Bürgerbeteiligung: Partizipationsmöglichkeiten bei großen Infrastrukturprojekten, z.B. durch Veranstaltungen vor Ort, werden durch eine App kontextsensitiv und bezogen auf den Nutzerstandort angeboten. Bei der Veranstaltung selbst bieten sie die Möglichkeit, über Feedbackfunktionen aktuelle Stimmungsbilder der Teilnehmer aufzunehmen (Online-Voting).

Solche und ähnliche Szenarien sind nicht nur denkbar, sondern in Teilen bereits Realität. Die Kommunen, andere Bundesländer und insbesondere europäische Länder (z. B. Großbritannien, Estland) sind hier jedoch wesentlich aktiver beim Erschließen dieses neuen Nutzungspotenzials als die Landesverwaltung Baden-Württemberg. Ob es um das Bezahlen von Parkgebühren geht, um die Anmeldung von Unternehmen, die Beantragung der virtuellen estnischen Staatsbürgerschaft, das Auffinden von Behindertentoiletten, die Buchung von Konzerttickets, Live-Streaming von Theateraufführungen - alles wird mit den passenden Apps erledigt.

Auch in der Landesverwaltung Baden-Württemberg müssen die Geschäftsprozesse, die Arbeits- und Kommunikationskultur und vor allem auch die IT darauf vorbereitet werden. Der Zeitpunkt für einen gezielten und koordinierten Ausbau der mobilen Möglichkeiten und Szenarien ist denkbar günstig und sollte genutzt werden.

3 Strategische Ziele

Bürger und Unternehmen können alle Informations- und Serviceangebote der Verwaltung auch mit mobilen Geräten nutzen.

Die Verwaltung stellt Informationen und Daten für die Bürger zur Verfügung und bietet Verwaltungsdienste im Internet an – elektronisch und mobil.

Verwaltungsmitarbeitenden wird ermöglicht, wo es fachlich geboten und wirtschaftlich sinnvoll ist, mit dienstlichen mobilen Geräten zu arbeiten.

Die Informationen und Daten der Verwaltung können in internen Verwaltungsvorgängen von mobilen Geräten aus bearbeitet werden, die internen Fachanwendungen können mit Mobilgeräten genutzt werden.

Ausschließlich mobil nutzbare Informations- und Serviceangebote der Verwaltung werden in fachspezifischen Szenarien zur Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit mit fachspezifischen Zielgruppen bereitgestellt.

Mobile Szenarien sind nicht nur als Ergänzung zu mobil nutzbaren Fachportalen zu sehen, sondern ermöglichen ganz neue Nutzererlebnisse, die mit klassischen Web-Portalen gar nicht oder nicht so einfach denkbar sind.

Um diese drei Ziele zu erreichen, skizziert die Mobilstrategie im Folgenden die dafür erforderlichen Handlungsfelder

4 Handlungsfelder

4.1 Transparenz herstellen

Die AG Mobile Government wurde vom Arbeitskreis Informationstechnik (AK-IT) beauftragt, einen Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen den Ressorts zu dem Thema Mobile Anwendungen in die Wege zu leiten. Dabei sind die dort vertretenen IT-Leitstellen der Ministerien gefordert, innerhalb ihrer Häuser und nachgeordneten Stellen für den Informationsfluss und die ressortinterne Koordination zu sorgen. In jeder Sitzung werden die Planungen und Neuentwicklungen in den Ressorts abgefragt und zu Protokoll genommen.

In der Landesverwaltung gibt es bereits eine Vielzahl von mobilfähigen Webauftritten. Eine erste Bestandsaufnahme soll zeigen, welche Webauftritte noch nicht für die Nutzung von Mobilgeräten geeignet sind und Prioritäten festlegen, wo besonderer Handlungsbedarf besteht (siehe 4.2).

Die Landesverwaltung bietet auch mobile Apps in diversen App-Stores an. Die Apps in den Stores sind jedoch nicht immer als Apps der Landesverwaltung identifizierbar, da die Behörde nicht in allen Fällen als Autor angegeben ist, sondern die Entwicklerfirma. Es ist deshalb geplant, im Style-Guide des Landes Vorgaben für Apps zu ergänzen, damit bereits auf der Benutzeroberfläche die Zugehörigkeit zur Landesverwaltung erkennbar ist. Auch die Präsentation der Apps in den Stores sollte durch einige wenige Vorgaben vereinheitlicht werden.

In einem Informationsportal Landes-Apps-BW könnten nach dem Vorbild auf Bundesebene (govapps) alle Apps der Landesverwaltung mit beschreibenden Informationen zur Verfügung gestellt werden. Dies sollte bei einer wachsenden Anzahl (> 20) von Landes-Apps realisiert werden.

Im Einklang mit den rechtlichen Randbedingungen sind die Nutzer über die Verarbeitungsvorgänge, zum Beispiel über die Speicherdauer von personenbezogenen Daten, aber auch über das Löschen, zum Beispiel von Kontoinformationen, angemessen zu informieren. Die Nutzer müssen ihre Rechte aus der informationellen Selbstbestimmung effektiv wahrnehmen können.

4.2 Mobilfähigkeit herstellen

Alle Internetangebote der Landesverwaltung sollten in einem absehbaren Zeitraum von max. drei Jahren für die mobile Nutzung ertüchtigt werden. Da dies in vielen Fällen nur mit einer Neuentwicklung möglich sein wird, muss eine Übergangslösung gefunden werden, die zumindest die Erreichbarkeit sicherstellt und entsprechende Hinweise auf die Defizite für den mobilen Nutzer gibt. Jede Neuentwicklung muss die Vorgaben des responsiven und adaptiven Designs erfüllen, d.h. sich automatisch an jede Geräteart und Displaygröße anpassen können.

Die Verwaltungs- und Fachverfahren, die innerhalb der Landesverwaltung eingesetzt werden, müssen bei jeder Neuentwicklung ebenfalls vollständig mobilfähig nutzbar in diesem Sinne sein.

Bei der Neuentwicklung des zentralen Verwaltungsportals des Landes „service-bw“ (<http://service-bw.de>) wird die Mobilfähigkeit bereits berücksichtigt. Die Bürger werden das Portal von Mobilgeräten aus genauso bedienen können wie von ihren PCs daheim.

Mobilfähigkeit sollte jedoch darüber hinaus interpretiert werden. Bestimmte häufig genutzte Funktionalität sollte bei den Bürger- und Fachportalen in einer App in konzentrierter vereinfachter Form mobiloptimiert ausgegliedert werden. Auch sind Szenarien zu überlegen, die als App einen Anreiz zur Nutzung der Internetportale bieten könnten oder einen besonders interessanten Mehrwert liefern, der mit dem Portal selbst gar nicht leistbar wäre (siehe Kap. 2 und 3).

Ein Beispiel für eine ergänzende App zu service-bw wäre die auch in Bürgerumfragen am häufigsten genannte Funktionalität der Auskunft über die Öffnungszeiten von allen Behörden in Baden-Württemberg.

Ein zusätzliches rein mobiles Nutzungsszenario wäre z.B. die kartenbasierte Bereitstellung aller Behörden in Baden-Württemberg mit der Möglichkeit zur Routenplanung ab dem aktuellen Standort des Nutzers.

Mobilfähigkeit bezieht sich auch auf die gesamte IT-Infrastruktur (siehe Kap. 4.3) mit einer IT-Architektur, die es künftig erlauben muss, mobile Anwendungen und Apps mit Daten zu versorgen, und die eine schnelle Bereitstellung durch wiederverwendbare Dienste ermöglicht. Dafür ist eine neue IT-Gesamt-Architektur der Landesverwaltung notwendig, die insbesondere auch flexibel die stark schwankenden Nutzerzahlen (z. B. im Alarmfall) mit hochskalierbaren Serverleistungen abfängt.

4.3 IT-Infrastruktur des Landes für mobile Nutzung ausbauen

Die BITBW stellt als zentraler IT-Dienstleister des Landes bereits heute Services für Mobilgeräte (Mobile Device Management, Dokumentenaustausch) bereit. Das Serviceangebot im Betriebsbereich sollte zeitnah deutlich ausgebaut werden und z. B. auch ein Mobile Application Management, Sicherheitsinfrastrukturen und Basisdienste für Apps umfassen.

Die Entwicklung von mobilfähigen webbasierten Verfahren sollte künftig in BITBW durch zentrale Dienstleistungen unterstützt werden. Durch die Bereitstellung eines Entwicklungsframeworks kann die Einhaltung der E-Government-Standards und weiteren Landesstandards sichergestellt werden. In einer Gesamtarchitektur sollten Dienste aus einer zentralen Bibliothek mehrfach nutzbar sein, die z. B. für die sichere Authentisierung, die Verschlüsselung oder elektronische Bezahlvorgänge (E-Payment) sorgen.

Auch die Entwicklung von Apps sollte künftig durch die BITBW unterstützt werden. Entwicklerzertifikate in der BITBW für alle verbreiteten Betriebssysteme (iOS, Android, Windows) und die zentrale Bereitstellung der Apps durch die BITBW garantieren, dass künftig die Apps der Landesverwaltung auch als solche erkannt werden. Weiterhin sollte hier auch ein landesweiter interner Enterprise App Store mit zertifizierten Apps aufgebaut werden, der sicherheitsgeprüfte Apps für die dienstlichen Mobilgeräte bereitstellt.

Eine Erweiterung der Desktopapplikationen und Informationsportalen hin zu den mobilen Geräten (Mobile Enterprise Apps), bedeutet einen ständigen „sicheren“ Zugriff auf die bisher internen Daten auch außerhalb der Behördenstandorte, dies bedingt eine entsprechend angepasste Security Policy (Mobile Security).

4.4 Mobile Nutzung innerhalb der Verwaltung fördern

Die mobile Nutzung der IT innerhalb der Landesverwaltung bedeutet den Wandel zu einer neuen Arbeitskultur. Teilweise hat der Wandel bereits begonnen, das zeigt sich z.B. in der zunehmenden Anzahl von Homeoffice-Arbeitsplätzen. Auch einzelne Fachverfahren in den Ressorts, bei denen eine mobile Nutzung bei Außenterminen besonders dringlich und hilfreich ist, haben schon heute die Tablet-Nutzung vorgesehen (z. B. Kontrollbesuche der Gewerbeaufsicht, Aufgaben in der Forstwirtschaft). Auch die fachunabhängigen IT-Grundverfahren und Infrastruktursysteme (z. B. E-Akte) müssen künftig die mobile Nutzung ermöglichen und gleichzeitig Sicherheitsanforderungen erfüllen, wie sie im Rahmen der Landesstandards zur Informationssicherheit definiert werden (siehe E-Government-Gesetz).

Eine Förderung der mobilen Nutzung innerhalb der Landesverwaltung muss auch die technischen Voraussetzungen in der IT-Infrastruktur der Häuser schaffen, die zentral bei der BITBW bestellt werden kann. Ziel wäre hier die flächendeckende Ausstattung aller Häuser mit WLANs, beginnend mit den Besprechungsräumen, sowohl für den Gästezugang ins Internet als auch für die Mitarbeitenden in das Landesintranet. Auch hierfür sind Sicherheitsbetrachtungen und ggf. eine Abstufung für sicherheitsrelevante Bereiche erforderlich.

Die mobile Nutzung sollte z. B. mit folgenden Maßnahmen gefördert werden:

- Der Standard-BK-Arbeitsplatz der Landesverwaltung umfasst künftig auch eine mobile Ausprägung bzw. Ergänzung. Eine Ausstattung mit PC und/oder Notebook und/oder Tablet sollte jedem Bediensteten zur Wahl stehen. Ein dienstliches Smartphone sollte nicht mehr die Ausnahme, sondern eine selbstverständliche

Wahlausstattung sein. Gleichzeitig wird geregelt, zu welchen Zeiten die Erreichbarkeit erwartet wird.

- Sicherheitsaspekte sind einheitlich geregelt und allen bekannt. Bei Verlust des Mobilgeräts ist jedem Nutzer klar, welche Maßnahmen sofort ergriffen werden müssen.
- Bereitstellung kostenfreier oder –reduzierter App-Angebote für Bedienstete aus den Bereichen Fortbildung, insbesondere Sprachen, Ernährung, Gesundheitsprävention und Sport über einen landeseigenen Shop
- Qualifizierung und Schulung von Beschäftigten für den Umgang mit Mobile-Government-Verfahren und mobilen Szenarien
- Entwicklung und Bereitstellung hilfreicher Apps für Mitarbeitende:
 - Telefonverzeichnis, Adressverzeichnis aller Behörden im Land
 - Arbeitshilfen für Einsteiger/-innen
 - interner, ressortübergreifender Zuständigkeitsfinder
 - Stellenangebote / Ausbildungsangebote
- Mobilgerechte Unterstützung gängiger Arbeitsschritte
 - Terminmanagement (Eintragen, Abrufen und Verwalten von Terminen)
 - Kontaktaufnahme und kurze Abstimmung mit räumlich entfernten Kollegen über sichere Messenger (landesinternes „WhatsApp“)
 - Sicherer Dokumentenzugriff und –austausch und die Präsentation von Mobilgeräten aus, z. B. drahtlose Übertragung von Vorträgen auf größere Präsentationswände in Besprechungs- und Konferenzräumen

In vielen Unternehmen werden bereits interne Business-Apps für die Mitarbeitenden in einem Enterprise App Store bereitgestellt. So haben z. B. IBM und SAP eigene interne „social Apps“ wie Messenger und Umfrage-Apps, mit denen schnell und einfach kommuniziert werden kann. Auch Abfragen und Interessensbekundungen zu Fortbildungen und Terminvereinbarungen können durchgeführt werden. Ein mobil zugängliches konzernweites Telefonverzeichnis ist ebenso selbstverständlich wie ein Zuständigkeitsfinder über selbst gepflegte Profile der Mitarbeitenden im firmeninternen sozialen Netzwerk.

4.5 E-Government-Standards erweitern um das Thema Mobile

Mobile Anwendungen und deren Nutzung wird integraler Bestandteil der IT-Strategie und der E-Government-Strategie des Landes. Die E-Government-Standards müssen um sinnvolle Vorgaben für den Betrieb und die Entwicklung von mobilen Anwendungen erweitert werden. Technische Standards für mobilfähige Webseiten und mobile Apps in verschiedenen Varianten (native Apps, WebApps, hybride Apps) müssen zusammen mit

geeigneten Entwicklungsframeworks und standardisierten Bereitstellungs- und Betriebsprozessen die mobile Nutzung von Verwaltungsinformationen und Verwaltungsdienstleistungen zu einer Selbstverständlichkeit werden lassen.

Während mobilfähige Webseiten flächendeckender Standard werden müssen, ist die Entscheidung für die Entwicklung von Apps nach folgenden Kriterien zu treffen:

- Das Nutzungsszenario erfordert die Sensorik von Mobilgeräten.
- Das Nutzungsszenario erfordert Offline-Funktionalität.
- Die Zielgruppe ist besser über eine mobile App erreichbar.
- Eine zeitlich begrenzte Kampagne im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit wird begleitet.

Dabei sind erhöhte Datenschutz- und Sicherheitskriterien im Umgang mit internen Daten zu berücksichtigen:

- In der App werden Daten aus internen Datenbeständen genutzt, die sicher und performant bereitgestellt werden können.
- Daten, die mit der App von den Nutzern erfasst werden, können auf sicheren Wegen intern zur Weiterverarbeitung zur Verfügung gestellt werden.

Ziel der IT-Koordination ist es hier Best-Practice-Beispiele bereitzustellen, um unnötige Neuentwicklungen zu vermeiden und die Wiederverwendbarkeit von zentralen Services mit einer sicheren Bereitstellung der Daten zu fördern.

5 Weiteres Vorgehen

Die Mobilstrategie setzt ambitionierte Ziele, die in einem langjährigen Prozess schrittweise zusammen mit der IT-Strategie und der E-Government-Strategie im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten und unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Gesichtspunkte umgesetzt werden müssen. Erste Schritte sind bereits erfolgt, das neue Bürgerportal service-bw geht bereits mit IT-Architektur und technischen Lösungen in die aufgezeigte Richtung.

Weitere Schritte sind jedoch unverzichtbar, wenn die Landesverwaltung attraktiv werden und bleiben will - ein attraktiver Dienstleister für die Bürger mit modernen überall nutzbaren Serviceangeboten und ein attraktiver Arbeitsplatz für junge Menschen. Dies wird nicht zuletzt auch im Hinblick auf die demografische Entwicklung des Personals künftig an Bedeutung gewinnen.