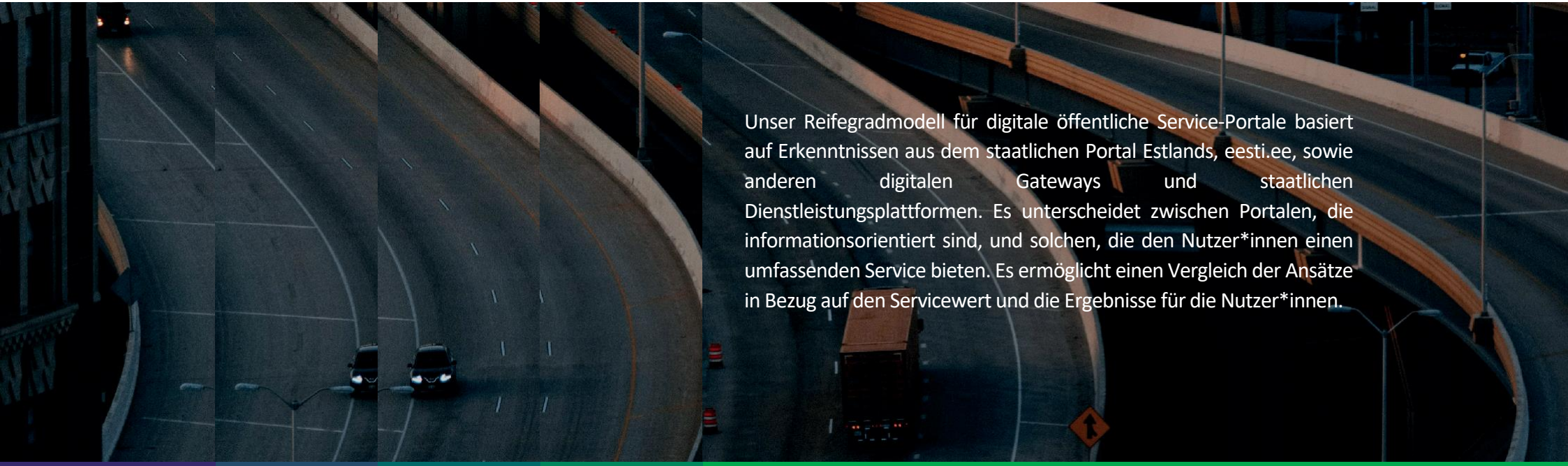
Nortal

Reifegrad-Matrix für öffentliche Service-Portale



Unser Reifegradmodell für digitale öffentliche Service-Portale basiert auf Erkenntnissen aus dem staatlichen Portal Estlands, eesti.ee, sowie anderen digitalen Gateways und staatlichen Dienstleistungsplattformen. Es unterscheidet zwischen Portalen, die informationsorientiert sind, und solchen, die den Nutzer*innen einen umfassenden Service bieten. Es ermöglicht einen Vergleich der Ansätze in Bezug auf den Servicewert und die Ergebnisse für die Nutzer*innen.

Informationsportal oder Digital Service Gateway?

Das Reifegradmodell erklärt, was personalisierte Verwaltung in der Praxis bedeutet. Es hilft bei der Bewertung des Reifegrads staatlicher Informationsportale und bietet Benchmarks für diejenigen, die sich in Richtung einer digital fortschrittlichen Verwaltung bewegen. Das letztendliche Ziel: ein personalisierter Ansatz für Staaten, um ihren Bürger*innen öffentliche Dienstleistungen anzubieten.

Matrix-Elemente

01

Reifegrad-Metriken:

Von Informations-portalen der ersten Ebene bis hin zu personalisierten Diensten der vierten Ebene

02

Geforderte Charakteristika:

Bürgerzentrierung, Zugänglichkeit, Proaktivität, Vertrauenswürdigkeit

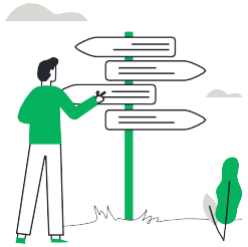
03

Parameter und Entwicklungsphasen für Charakteristika und Fokusbereiche

Beziehung zwischen Bürger*innen und Verwaltung

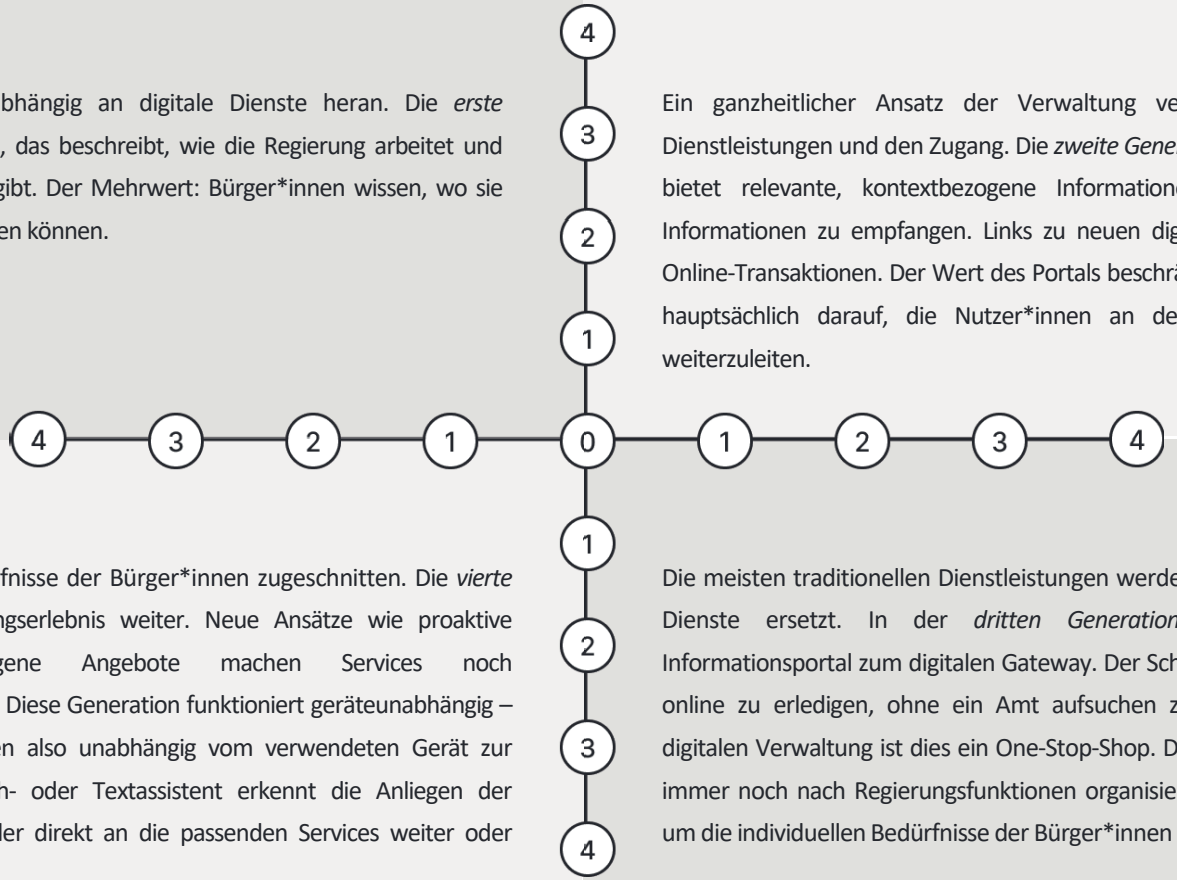
Schauen Sie sich Personal Government aus Bürgersicht an und erfahren Sie, wie staatliche Dienstleistungsportale das Vertrauen der Bevölkerung und die Effizienz der Regierung beeinflussen können.

*Einfluss auf die Effizienz von Bürger*innen und Verwaltungen sowie auf das Vertrauen*

	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
	Behördengetrieben	Informationsanbieter	Digital Gateway	Persönlich & „unsichtbar“
				
Menschenzentriert „Ich betrachte die Verwaltung als eine Person und ich sollte nicht die Komplexität ihrer Regeln und Institutionen verstehen müssen – nur das, was mich oder meine Angehörigen betrifft.“	„Ich muss wissen, welche Behörden es gibt und wo ich nach welchen Informationen suchen muss.“	„Ich kann Informationen über verfügbare Services aus einer einzigen Quelle erhalten.“	„Ich kann alles an einem Ort erledigen. Für die meisten Angelegenheiten muss ich nicht einmal eine Behörde aufsuchen.“	„Ich muss nicht wissen, welche Behörden und Dienste es gibt – alles ist um mich und mein Leben herum organisiert.“
Zugänglich „Ich sollte in der Lage sein, Dienste über Kanäle zu nutzen, zu denen ich Zugang habe und die mir gefallen.“	„Ich erfahre zwar, wie die Dienste funktionieren, aber meistens muss ich ein Amt aufsuchen, um das zu bekommen, was ich brauche.“	„Ich erhalte an einem Ort Infos darüber, wie die Dienste funktionieren, aber ich muss ein Amt aufsuchen, um das zu bekommen, was ich brauche.“	„Ich kann alle wichtigen Dinge rund um die Uhr über Online-Kanäle erledigen.“	„Ich kann alle wichtigen Angelegenheiten über den von mir bevorzugten Kanal erledigen, wenn ich sie benötige.“
Proaktiv „Warum sollte ich mich für Dinge bewerben müssen, auf die ich Anspruch habe? Die Regierung weiß, für welche Leistungen ich berechtigt bin, und ich bin damit einverstanden, dass sie diese Dinge für mich erledigen.“	Proaktivität beschränkt sich auf die Bereitstellung von Informationen, aber die Bürger*innen müssen wissen, wo sie diese beziehen können. Einige Daten können übermittelt werden, um den Service zu beschleunigen.	Bürger*innen können sich ganz einfach für verschiedene Benachrichtigungen der Verwaltung anmelden, um wichtige Informationen zu erhalten.	Dienstleistungen liefern meist automatische (Echtzeit-) Ergebnisse. Formulare und Anträge werden überflüssig.	Dienstleistungen werden automatisch initiiert, für die Bürger*innen laut Regierung anspruchsberechtigt sind. Einige Services werden vorausschauend erbracht.
Vertrauenswürdig „Wenn ich es verstehen kann, dann vertraue ich auch. Ich bin bereit, es zu versuchen, wenn es genug Anreize gibt.“	Die Vertrauenswürdigkeit beschränkt sich auf die Bereitstellung von Informationen darüber, wie der Datenschutz gewährleistet wird und wie der Service funktioniert.	Vertrauen steigt, wenn erklärt wird, wie mit Datenschutz-Bedenken umgegangen wird.	Die Bürger*innen erhalten Transparenz und Kontrolle über die sekundäre Nutzung ihrer Daten.	Behörden erklären, wie und wofür sie Daten nutzen und welche Vorteile genutzt werden können, wenn die Bürger*innen dem Dienst mehr vertrauen.
Befähigend „Ich bekomme Möglichkeiten, die auf mich zugeschnitten sind. Ich habe das Gefühl, als geschätztes Mitglied einer Gesellschaft behandelt zu werden, in der ich meine Ziele erreichen kann.“	Bürger*innen finden eine Liste der Möglichkeiten, die ihnen zur Verfügung stehen, aber sie müssen wissen, wo sie suchen müssen.	Bürger*innen erhalten an einem einzigen Ort eine Übersicht über die ihnen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten.	Den Bürgern*innen werden kontextspezifische Möglichkeiten geboten, die für sie relevant sind.	Bürger*innen erhalten alle Informationen zu ihren Pflichten und den ihnen zustehenden Vorteilen aus einer einzigen zuverlässigen Quelle.

Wie kommt man zu personalisierten und nahtlosen digitalen Diensten

Ein entscheidendes Unterscheidungsmerkmal in Bezug auf den Reifegrad ist die Art und Weise, wie eine Gesellschaft Vertrauen in ihre digitalen Dienste aufbaut. Ein hohes Maß an Zusammenarbeit zwischen Behörden und Bürger*innen ist die Grundvoraussetzung für eine datenbasierte Regierungsführung. Aber die richtige Strategie ermöglicht es einer Regierung, von einem Informationsportal der ersten Generation zu personalisierten öffentlichen Diensten der vierten Generation zu gelangen.



Stufe 1

Jede staatliche Behörde geht unabhängig an digitale Dienste heran. Die *erste Generation* ist ein Informationsportal, das beschreibt, wie die Regierung arbeitet und welche Abteilungen und Dienste es gibt. Der Mehrwert: Bürger*innen wissen, wo sie eine Dienstleistung in Anspruch nehmen können.

Stufe 2

Ein ganzheitlicher Ansatz der Verwaltung vereinfacht die Suche nach Dienstleistungen und den Zugang. Die *zweite Generation* ist nutzerorientiert und bietet relevante, kontextbezogene Informationen sowie die Möglichkeit, Informationen zu empfangen. Links zu neuen digitalen Diensten ermöglichen Online-Transaktionen. Der Wert des Portals beschränkt sich jedoch nach wie vor hauptsächlich darauf, die Nutzer*innen an den eigentlichen Dienstleister weiterzuleiten.

Stufe 4

Dienstleistungen sind auf die Bedürfnisse der Bürger*innen zugeschnitten. Die *vierte Generation* vereinfacht das Nutzungserlebnis weiter. Neue Ansätze wie proaktive Dienste und lebenslagenbezogene Angebote machen Services noch benutzerfreundlicher und effizienter. Diese Generation funktioniert geräteunabhängig – hochwertige Dienstleistungen stehen also unabhängig vom verwendeten Gerät zur Verfügung. Ein KI-gestützter Sprach- oder Textassistent erkennt die Anliegen der Bürger*innen und leitet sie entweder direkt an die passenden Services weiter oder beantwortet ihre Anfragen.

Stufe 3

Die meisten traditionellen Dienstleistungen werden durch digitale End-to-End-Dienste ersetzt. In der *dritten Generation* wird der Dienst vom Informationsportal zum digitalen Gateway. Der Schwerpunkt liegt darauf, Dinge online zu erledigen, ohne ein Amt aufsuchen zu müssen. Im Zeitalter der digitalen Verwaltung ist dies ein One-Stop-Shop. Dieses Serviceportal ist jedoch immer noch nach Regierungsfunktionen organisiert und nicht komplex genug, um die individuellen Bedürfnisse der Bürger*innen zu erkennen und zu erfüllen.

Wichtige Überlegungen zu Strategien mit personalisiertem Ansatz

Die vollständige Umsetzung der Ziele von Personal Government erfordert sowohl die Einführung neuer Technologien als auch die Umstrukturierung der Arbeitsmethoden einer Regierung in Bezug auf die Bereitstellung von Dienstleistungen und die interinstitutionelle Zusammenarbeit.

Dies sind die wesentlichen Fähigkeiten zur Erreichung der Ziele:

- Die Fähigkeit, Vertrauen in personalisierte Dienstleistungen zu schaffen, indem den Bürger*innen Dateneigentum, Kontrolle und Transparenz geboten werden.
- Den Bürger*innen müssen Möglichkeiten und Pflichten aufgezeigt werden, nicht Dienstleistungen und Behörden. Durch Plattformdienste öffnet eine Regierung den Markt für das Angebot von öffentlichen Mehrwertdiensten.
- Umfassende Anwendung von KI zur Bereitstellung von bürgerzentrierten und effizienten öffentlichen Dienstleistungen.
- Kontinuierliche Erneuerung von Dienstleistungen, um Effizienz, Effektivität und öffentliche Zustimmung sicherzustellen.

Diese Fähigkeiten sind technologisch möglich oder stehen kurz vor der Entwicklung.

Schreiben Sie uns!

Erfahren Sie mehr über öffentliche Service-Portale und unsere Vision zum Personal Government: govtech@nortal.com