

cit

Sieben Tipps zum E-Government

[24.06.2014] Für erfolgreiche E-Government-Vorhaben hat Software-Anbieter cit sieben Empfehlungen veröffentlicht. Neben der Benutzerfreundlichkeit spielt auch der Bekanntheitsgrad digitaler Angebote eine Rolle.

Sieben Tipps für die Planung und Umsetzung von E-Government-Angeboten hat jetzt cit zusammengefasst. So empfiehlt der Software-Anbieter zunächst Verfahren auszuwählen, die generell von hohen Fallzahlen geprägt sind. Je mehr Vorgänge pro Jahr auflaufen, desto größer sei der Effizienzgewinn durch Online-Verfahren. Zudem sollten laut cit Verfahren bevorzugt werden, in denen ein Nutzer die gleiche Transaktion mehrfach im Jahr ausführen muss. Dies sei oft bei solchen Angeboten der Fall, die sich an Unternehmen richten. Die Online-Angebote sollten außerdem möglichst durchgängig angeboten werden. Es sollten deshalb nicht nur alle Anlagen und Nachweise digital hochgeladen werden können, sondern auch E-Payment angeboten werden. „Wenn dann am Ende des fertigen Vorgangs noch ein Ausdruck zur Unterschrift notwendig ist, ist dies ein Schönheitsfehler aber kein Beinbruch“, heißt es in der Meldung. Online-Angebote müssen außerdem bei den Bürgern bekannt gemacht werden. cit empfiehlt deshalb, diese prominent auf der Website zu platzieren, sie in der Pressearbeit und Kommunikation zu benennen und die Verwaltungsmitarbeiter als Multiplikatoren und Botschafter zu nutzen. Zudem rät der Software-Anbieter dazu, die Nutzer proaktiv auf die Online-Angebote zu führen. Der Bürger könne etwa mit einem individuellen QR-Code in einem Anschreiben direkt auf das entsprechend vorausgefüllte Online-Formular geführt werden. Verwaltungen sollten außerdem mobile Endgeräte, vor allem Smartphones und Tablets, unterstützen. Auch eine hohe Benutzerfreundlichkeit sei wichtig. Diese könne etwa mit der Verwendung moderner assistentengestützter Formulare gelingen, die den Nutzer durch die im Kontext relevanten Teile des Formulars führen und Fehlbedienungen vermeiden. Die siebte Empfehlung widmet sich schließlich der Plattform, auf der das Online-Angebot errichtet wird. Sie sollte laut cit leistungsstark sein. Gute E-Government-Plattformen bringen demnach eine Vielzahl vorgefertigter Bausteine und Schnittstellen mit und erlauben es, sich eine eigene Bausteinbibliothek für wiederkehrende Antrags- oder Formularbausteine aufzubauen. cit reagiert mit den Empfehlungen auf die jetzt veröffentlichte BITKOM-Studie, wonach die E-Government-Nutzung in Deutschland stagniert ([wir berichteten](#)). „Die BITKOM-Studie sollte von allen Akteuren als Weckruf verstanden werden“, sagt Klaus Wanner, Geschäftsführer bei cit. „Es gibt viele interessante und erfolgreiche Beispiele für E-Government-Lösungen mit hohen Nutzungszahlen. In der Masse gibt es jedoch noch erhebliches Verbesserungspotenzial. Das E-Government-Gesetz hat für klare Voraussetzungen gesorgt, nun gilt es, es erfolgreich umzusetzen. Begreifen wir dies als Chance.“

(ve)

Stichwörter: Panorama,