Adobe Systems

Anleitung zum E-Government

[08.03.2017] Elektronische Signaturen und Formulare bedeuten Effizienzeinsparungen für kommunale Verwaltungen. Bei der Umsetzung von E-Government zählen aber auch die richtigen Zutaten.

Deutsche Kommunen sehen sich derzeit mit vielen Herausforderungen konfrontiert: Knappe Haushalte, eine gestiegene Nachfrage nach Dienstleistungen aufgrund des demografischen Wandels sowie strenge Vorgaben von Landes- und Bundesebene. Diese Faktoren zwingen die Kommunen dazu, neue kreative und innovative Wege zu finden, um den Bedürfnissen der Bürger gerecht zu werden – und diese erwarten heutzutage gerade bei digitalen Anwendungen dasselbe Kundenerlebnis wie im privaten Sektor. Aktuell bieten mehrere E-Government Projekte, wie die Reform des Schriftformerfordernisses oder das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (E-Government-Gesetz) große Potenziale für die Kommunen.

Richtige Weichenstellungen

Doch um die richtigen Ergebnisse zu erzielen, müssen auch die richtigen Weichenstellungen vorgenommen werden – wie mehr Service bei weniger Aufwand, eine bessere Erreichbarkeit und gestiegene Bürgerzufriedenheit sowie ein Ansteigen der internen Produktivität. Daher werden die kommunalen Verwaltungen gefordert sein, sich auf vier Zutaten für das digitale Nutzererlebniss zu fokussieren:

Mobile first: Bürger, die öffentliche Dienstleistungen am häufigsten nachfragen, nutzen dazu wahrscheinlich eher ein Smartphone als einen Computer oder ein Festnetz. Insbesondere die so genannten Digital Natives sind es gewöhnt, Dienstleistungen komplett über mobile Endgeräte abzurufen – wie sie es bereits bei ihrem Mobile Banking oder Online Shopping tun. Lokale Behörden sollten auf diesen Trend reagieren und die Erwartungen erfüllen, indem sie Technologien anwenden, die einen Mobile-first-Ansatz für ihre Anwendungen und die Bereitstellung von Web-Inhalten ermöglichen.

Personalisierung: Viele lokale Behörden verstehen den Nutzen, die richtigen Informationen für die richtige Person zur richtigen Zeit bereitzustellen. Weniger bekannt ist, dass die Kosten der Bereitstellung von Dienstleistungen im direkten Verhältnis zu deren Zielgenauigkeit stehen: Je mehr Behörden Inhalte personalisieren, desto schneller können sie die Bürger exakt mit den Informationen, Formularen und Anwendungen verbinden, die diese benötigen. Das führt zu schnelleren und effizienteren Arbeitsabläufen und reduziert papierintensive Prozesse. Und resultiert letzendlich in einer besseren Erfahrung für den Bürger und den Verwaltungsmitarbeiter.

Messbarkeit: Die Wirksamkeit von Verwaltungsdienstleistungen zu analysieren ist wichtig, aber reine Statistiken beispielsweise über Seitenzugriffe sind nutzlos, sofern kein integriertes System zur Datenanalyse existiert. Denn erst basierend auf den Daten zum Nutzerverhalten und seinem Gerät können optimierte Inhalte bereitgestellt werden. Jede Messplattform muss daher sinnvoll ins Content-Management-System integriert werden, sodass die Prozesse automatisiert laufen – ohne die Unterstützung des IT-Supports.

Effiziente Transaktionen: Durch die Reform des Signaturgesetzes ist der rechtliche Rahmen für elektronische Signaturen nun deutlich klarer geworden. So können Kommunalverwaltungen bessere

Dienstleistungen erbringen, die Zeit sparen, den Papierverbrauch senken und insgesamt die Transaktionskosten verringern, da der ganze Verwaltungsprozess digital abläuft.

Fazit

Diese vier Kernansätze ermöglichen es den Kommunen im vohandenen Rechtsrahmen den Bürger in den Mittelpunkt der digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltung zu stellen. So könnte das digitale Kundenerlebnis bald zum Bürgererlebnis werden.

()

Stichwörter: Politik, Formular-Management, E-Formulare