Hochschule Würzburg-Schweinfurt

Bürgerfreundliche E-Government-Angebote

[13.08.2019] Attraktives E-Government kann nur entstehen, wenn die Bürger in die Gestaltung der Online-Prozesse einbezogen werden. Zu diesem Ergebnis kommt ein Projekt im Landkreis Fürth, das von der Hochschule Würzburg-Schweinfurt unterstützt wurde.

Studierende der Fakultät Wirtschaftsingenieurwesen der Hochschule Würzburg-Schweinfurt (FHWS) haben in Bayerns Landkreisen an der Entwicklung bürgerfreundlicher E-Government-Angebote mitgewirkt. Wie die FHWS mitteilt, hat ein studentisches Team im Sommersemester 2019 das Landratsamt Fürth dabei unterstützt, Papierformulare für die Online-Verarbeitung vorzubereiten und zu entwickeln. Ziele waren die einfache, verständliche Bearbeitung für die Bürger bei gleichzeitig optimaler Integration in den Workflow der Behörde. Digitaler Werkzeugkasten nenne sich das dahinterstehende Projekt, in dem Fürth als einer von sieben bayerischen Pilotlandkreisen fungiert. Zusammen mit dem Landkreistag und dem Staatsministerium für Digitalisierung wird daran gearbeitet, die Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung unkomplizierter und komfortabler zu gestalten. Wie der Mitteilung der FHWS weiter zu entnehmen ist, hat die Hochschule dazu im Münchner Landkreistag Ergebnisse präsentiert, welche auf Nutzerbefragungen und die Auswertung aktueller wissenschaftlicher Erkenntnisse bezüglich Nutzerführung und -gewohnheiten im Internet basieren. Einhelliger Tenor der Projektpartner: Ein attraktives E-Government kann nur entstehen, wenn Bürger bei der Gestaltung der Online-Prozesse einbezogen werden und ihr Nutzerverhalten vorab erforscht und berücksichtigt werde. „Warum sollte ein Nutzer nicht an E-Government-Angebote die gleichen Anforderungen hinsichtlich der Verständlichkeit und des Bedienungskomforts stellen wie an die kommerziellen Online-Dienste, mit denen er täglich umgeht?“, hinterfragt der FHWS-Lehrbeauftragte Michael Nordschild. „Usability und User Experience sind also erfolgskritisch dafür, dass Bürger verstärkt elektronische Verwaltungsangebote nutzen. Das wiederum bringt auch den Behörden echte Effektivitätsgewinne durch die einfachere Verarbeitung.“

(ve)

Stichwörter: Panorama, Hochschule Würzburg-Schweinfurt, Kreis Fürth