

Nutzungsdaten von Online-Services

[13.11.2023] Online-Verwaltungsleistungen müssen nutzerfreundlich sein, um tatsächlich erfolgreich zu sein. Ein Indikator der Nutzungsfreundlichkeit ist die Nutzungshäufigkeit einzelner Dienste. Das nun lancierte Auswertungstool Zentrale Statistik-Komponente erfasst diese systematisch.

Im Juli 2023 hatte der IT-Planungsrat (IT-PLR) Bund und Länder gebeten, die Nutzungsdaten für diejenigen Verwaltungsleistungen bereitzustellen, bei denen die Regelungskompetenz beim Bund liegt, die so genannten Typ-1- und Typ-2/3-Leistungen. Für die Erfassung dieser Daten hat der Bund als zentrale Plattform die Zentrale Statistik-Komponente (ZSK) entwickelt. Wie das Bundesinnenministerium (BMI) berichtet, steht die ZSK nach einer Pilotierung in der ersten Jahreshälfte 2023 nun bereit.

Die ZSK erfasst systematisch nicht-personenbezogene Nutzungsdaten von Online-Services. Der zentrale Indikator für die ZSK ist die monatliche Transaktionszahl eines Online-Services. Diesen kann die ZSK regional bis auf Kreisebene aufschlüsseln. Als Transaktionen zählen die initiale Antragstellung, Anzeige oder Meldung Nutzender gegenüber einer Behörde. Sind die Nutzungsdaten erfasst, kann die ZSK diese darstellen. Berechtigte Nutzende haben die Möglichkeit, die Daten monatlich, quartalsbasiert oder jährlich auszuwerten. Sie können außerdem über Filter verschiedene Zeiträume sowie Portale oder Regionen vergleichen.

Zur Datenübermittlung an die Plattform stehen unterschiedliche Möglichkeiten bereit. Damit soll es den zuständigen Stellen erleichtert werden, die Nutzungsdaten für die Betreiber von Online-Services bereitzustellen. Länder und Kommunen können die Daten einfach über externe Systeme wie beispielsweise die Open-Source-Webanalytik-Plattform Matomo übertragen oder automatisiert über eine externe Schnittstelle anliefern. Eine Web-Oberfläche ermöglicht außerdem den manuellen Import der Daten per Formular oder CSV-Datei.

Anbindung an die ZSK

Der IT-Planungsrat unterstreicht die Relevanz von Nutzungsdaten elektronischer Verwaltungsleistungen. Bereits in seiner Entscheidung vom Juli stellte das Gremium fest, „dass die Häufigkeit der Nutzung elektronischer Verwaltungsleistungen neben ihrer Verfügbarkeit eine notwendige Information für die Bewertung der Nutzungsfreundlichkeit elektronischer Verwaltungsleistungen ist“. Der IT-PLR bittet Bund, Länder und Kommunen daher, ein Gesamtbild der Nutzung elektronischer Verwaltungsleistungen in Deutschland zu ermöglichen. Er lädt sie außerdem ein, neben Typ-1- und Typ-2/3-Leistungen auch die Nutzungsdaten für alle Typ-4- und Typ-5-Leistungen zu teilen. Die ZSK ist Teil der OZG-Rahmenarchitektur ([wir berichteten](#)). Neben der Nationalen Feedbackkomponente (NFK) ist sie die zweite Basiskomponente, die eine Optimierung der Nutzerfreundlichkeit von Online-Services und ein Monitoring der fortschreitenden Verwaltungsdigitalisierung ermöglichen soll.

An einer Anbindung an die ZSK Interessierte können sich direkt an das BMI wenden (ZSK@bmi.bund.de). Das Ministerium beantwortet nach eigenen Angaben allgemeine Fragen und kann zudem eine Informationsveranstaltung oder individuelle Vorstellung der ZSK vermitteln. Weitere Informationen zur Anbindung erhalten Interessierte auch im Nutzungsleitfaden auf der Artikelseite der ZSK.

(sib)

ZSK-Infowebseite

Download des ZSK-Informationspakets (Zip-Datei; 4,4 MB)

Stichwörter: Panorama, BMI,OZG, IT-Planungsrat, ZSK, Zentrale Statistik-Komponente, NFK