

Hessen

## Erfolgsmessung für digitale Dienste

**[12.01.2024] Die Verwaltungsdigitalisierung ist nur erfolgreich, wenn die angebotenen Dienste den Bedürfnissen der Nutzenden entsprechen. In Hessen steht den Kommunen nun via Civento ein Auswertungstool zur Verfügung, das beispielsweise Nutzungszahlen, abgebrochene Vorgänge und genutzte Zahlungsarten offenlegt.**

Immer mehr Services der Kommunen sind online nutzbar, so dass der klassische Gang aufs Amt entfällt. Um allerdings eine Zufriedenheit und damit verbunden hohe Nutzungszahlen bei den Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen zu erreichen, müssen die Angebote auch gut konzipiert sein. Die hessischen Kommunen Marburg, Fulda, Gießen, Limburg, Offenbach und Wetzlar haben in den vergangenen zwei Jahren ein eGovernment Service- und Analyse-Dashboard (eGovSAD) entwickelt, um eine stetige Qualitäts- und Optimierungskontrolle zu haben und die Nutzung analysieren zu können.

Wie aus einer Meldung des hessischen Digitalministeriums hervorgeht, soll dieses Dashboard nun allen hessischen Kommunen zur Verfügung gestellt werden. Die Kommunen erhalten dadurch einen Mehrwert an Transparenz, Optimierung, Standardisierung und Partizipation in den Fachämtern sowie bei Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen. Das Projekt wurde aus dem Geschäftsbereich der Hessischen Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung mit 868.320 Euro gefördert.

### **Neues Element von Civento**

Ziel des Dashboard-Systems ist es, Nutzungskennzahlen und Nutzungs-Feedback von Online-Services übersichtlich darzustellen und eine tiefergehende Analyse leicht verständlich zu ermöglichen. Zudem können auf der Plattform, die vom kommunalen IT-Dienstleister ekom21 betrieben wird, Self-Service-Reports in Form von Dashboard-Ansichten durch Kommunen und Landkreise für alle Online-Services erstellt werden. Künftig können in Hessen alle Kommunen eGovSAD nutzen, da diese nun Teil der landesweit allen Kommunen zur Verfügung stehenden Digitalisierungsplattform Civento ist. In Civento ist eine Schnittstelle zur Übernahme von Statistikdaten in Drittsysteme wie eGovSAD mit Auswertungs- und Analysemöglichkeiten von Nutzungsdaten implementiert. Mit dem Dashboard als Schnittstelle kann jede Kommune Nutzungszahlen aus vielen verschiedenen technischen Umsetzungen auf Knopfdruck und ansprechend grafisch aufbereitet direkt interpretieren.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Hessen