

cit kommentiert Bitkom-Studie zur Stagnation der E-Government-Nutzung: Online-Angebote müssen bekannter werden

cit empfiehlt differenzierte Betrachtung des Themas und zeigt Beispiele für sehr erfolgreiche Lösungen auf. Konkrete Tipps für erfolgreiche E-Government-Vorhaben.

Dettingen/Teck, 23.06.2014 - Die cit GmbH, Spezialist für E-Government-Anwendungen und mobile Lösungen, begrüßt die Aufmerksamkeit, die die am Dienstag vergangener Woche vom Bitkom-Verband veröffentlichte Studie zur Stagnation der Nutzung von E-Government-Angeboten in Deutschland erfährt.

In der aktuellen Untersuchung der Bitkom wurde deutlich, dass die Bürger in Deutschland trotz des breiteren und verbesserten Angebots E-Government-Anwendungen seit Jahren nicht stärker nutzen. Nur knapp die Hälfte der Bevölkerung nutzte im vergangenen Jahr Online-Angebote ihrer Verwaltung. Bitkom nennt drei wesentliche Gründe für die stagnierende Nutzung. Erstens sind die Online-Angebote der Verwaltung oftmals schlichtweg zu wenig bekannt. Zweitens ist die Bedienung oft wenig benutzerfreundlich und drittens werden immer noch verwaltungstechnische Hürden wie der Zwang zur Unterschrift aufgebaut.

*„Wir begrüßen es sehr, dass die aktuelle Bitkom-Studie zur stagnierenden Nutzung von E-Government-Angeboten dieses wichtige Thema aufgreift und zu kontroversen Diskussionen führt“, sagt **Klaus Wanner**, Geschäftsführer bei cit. „Für die Verwaltungen in Deutschland bleibt so leider ein enormes Einsparungspotential unerschlossen. Dabei zeigen viele positive Beispiele, dass auch in Deutschland E-Government-Lösungen sehr erfolgreich sein können.“*

So wurden beispielsweise in Berlin mit der Lösung ERNA für die Beantragung von verkehrsrechtlichen Anordnungen seit der Inbetriebnahme vor acht Monaten mehr als 10.000 Anträge vollständig online gestellt. Dies bedeutet für die Verwaltung mehr als 10.000 Mal kein Papierhandling, keine Datenerfassung und keine Nachfragen, sondern zügige und weitgehend automatisierte Bearbeitung. Der Nutzer profitiert vom geringen Aufwand der Antragsstellung und einer schnellen Bearbeitung.

Übereinstimmend mit dem Bitkom sieht cit die mangelnde Sichtbarkeit des Angebots als einen Grund für die mangelnde Nutzung. *„Wir können Prof. Kempf nur zustimmen, dass der Bekanntheitsgrad mancher E-Government-Angebote zu gering ist“, ergänzt **Wanner**. „Die Verwaltungen sollten die Online-Kanäle offensiver nutzen und bekannt machen. Wir sehen dies sehr deutlich bei unseren Kunden. Wer offensiv die Online-Lösungen bekannt macht, wird auch mit hohen Nutzungsraten belohnt.“*

Als Hilfestellung für die Verwaltungen hat cit seine Erfahrungen aus vielen hundert erfolgreichen Projekten in sieben Tipps für die Planung und Umsetzung erfolgreicher E-Government-Lösungen zusammengefasst.

1. Wählen Sie Verfahren aus, die generell von hohen Fallzahlen geprägt sind. Je mehr Vorgänge pro Jahr auflaufen, desto größer ist der Effizienzgewinn durch ein Online-Verfahren. Bevorzugen Sie Verfahren, in denen ein Nutzer die gleiche Transaktion mehrfach im Jahr ausführen muss. Dies ist insbesondere bei E-Government-Angeboten, die sich an Unternehmen wenden, oft der Fall.

2. Setzen Sie die Online-Angebote durchgängig um, indem Sie möglichst viele Schritte online ohne Medienbrüche anbieten. Dazu gehört, dass alle Anlagen und Nachweise digital hochgeladen werden können oder Gebühren online per E-Payment bezahlt werden können. Wenn dann am Ende des fertigen Vorgangs noch ein Ausdruck zur Unterschrift notwendig ist, ist dies ein Schönheitsfehler aber kein Beinbruch.

3. Machen Sie die Online-Angebote bei den Bürgern bekannt, indem Sie sie prominent auf der Website positionieren, in Pressearbeit und Kommunikation benennen und Ihre Mitarbeiter als Multiplikatoren und Botschafter nutzen.

4. Führen Sie die Nutzer proaktiv auf die Online-Angebote. So kann beispielsweise mit einem individuellen QR-Code in einem Anschreiben der Bürger direkt auf das entsprechend vorausgefüllte Online-Formular geführt werden und es bequem zuhause mit seinem Tablet ausfüllen und den Vorgang abschließen.

5. Unterstützen Sie mobile Endgeräte wie v.a. Tablets und auch Smartphones. Mehr als die Hälfte aller Internetzugriffe erfolgt mittlerweile nicht mehr vom klassischen PC aus. Moderne E-Government-Plattformen wie beispielsweise cit intelliForm unterstützen alle Endgeräte vom PC bis zum Smartphone automatisch ohne Mehraufwand.

6. Schaffen Sie eine hohe Benutzerfreundlichkeit beispielsweise durch die Verwendung moderner assistenten-gestützter Formulare, die den Nutzer durch die im Kontext relevanten Teile des Formulars führen und Fehlbedienungen vermeiden. Solche Online-Formulare sind gegenüber PDF-Formularen einfacher zu bedienen, auch auf mobilen Endgeräten nutzbar und kostengünstiger in der Pflege.

7. Bauen Sie Ihr Online-Angebot auf eine leistungsstarke Plattform auf. Gute E-Government-Plattformen bringen eine Vielzahl von vorgefertigten Bausteinen und Schnittstellen mit und erlauben es, sich eine eigene Bausteinbibliothek für wiederkehrende Antrags- oder Formularbausteine aufzubauen.

*“Die Bitkom-Studie sollte von allen Akteuren als Weckruf verstanden werden“, schließt **Wanner**. “Es gibt viele interessante und erfolgreiche Beispiele für E-Government-Lösungen mit hohen Nutzungszahlen. In der Masse gibt es jedoch noch erhebliches Verbesserungspotential. Das E-Government-Gesetz hat für klare Voraussetzungen gesorgt, nun gilt es, es erfolgreich umzusetzen. Begreifen wir dies als Chance. ”*



Pressemitteilung

Mehr Informationen zu den Lösungen im Bereich Formularmanagement, Fallmanagement und Antragsmanagement für die öffentliche Verwaltung und Unternehmen finden Sie hier:

<http://www.cit.de/loesungen>

Weitere News im Kontext von Formularmanagement, mobilen Anwendungen, E-Government oder Fall-Management finden Sie hier:

<http://www.cit.de/news>

Tags: Bitkom, E-Government, Nutzungszahlen, E-Government-Gesetz, öffentliche Verwaltung, intelliForm, mobile Anwendungen, Formularserver, Formularmanagement, Anliegen, Fallmanagement

Über cit GmbH

Die cit GmbH ist ein führender Anbieter von flexiblen Plattformen für die Erstellung von mobilen Anwendungen, WebApps, Online-Formularen, für Formularmanagement und Formularserver, Antrags- und Fallmanagement sowie für alle dokumentbasierten Prozesse.

Mit der innovativen Produktfamilie cit intelliForm unterstützt die cit öffentliche Auftraggeber und Unternehmen wie Banken und Versicherungen bei der webbasierten Umsetzung komplexer Antrags- und Verwaltungsabläufe im E-Government und im Kundenservice. Die assistentengestützten Formulare, mobilen Anwendungen und Formularlösungen von cit verbessern den Kundenservice, beschleunigen Prozesse und reduzieren Aufwände und Kosten. Dabei erstreckt sich das Lösungsspektrum von cit von einfachen, ausfüllbaren PDFs bis hin zu komplexen Formular-Assistenten.

Zu den Kunden der cit gehören viele Behörden und Institutionen im öffentlichen Bereich wie zum Beispiel die Länder Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, die Landeshauptstädte Stuttgart, Dresden und Erfurt ebenso wie die Deutsche Forschungsgemeinschaft. Weiterhin gehören zu den Kunden namhafte Unternehmen wie der W. Kohlhammer Verlag und die netbank AG. Die Produkte von cit werden auch von innovativen Partnern wie u.a. der Datenzentrale Baden-Württemberg, der OpenLimit SignCubes AG oder der T-Systems erfolgreich eingesetzt.

Die cit GmbH wurde 1993 gegründet und hat ihren Stammsitz in Dettingen/Teck. Mehr Informationen zum Unternehmen und dem Produktportfolio finden Sie unter www.cit.de.

Ansprechpartner bei cit GmbH:

Herr Andreas Mühl
cit GmbH
Kirchheimer Str. 205
D-73265 Dettingen/Teck
Deutschland
E-Mail: andreas.muehl@cit.de
Telefon: +49 7021 / 950 858 -65

Ansprechpartner für Presse:

Herr Bernd Hoeck
bloodsugarmagic GmbH & Co. KG
Gerberstr. 63
D-78050 Villingen-Schwenningen
Deutschland
E-Mail: bernd.hoeck@bloodsugarmagic.com
Telefon: +49 7721 / 9461 - 222