

Studie sieht mangelnde Bedienungsfreundlichkeit als Killer für E-Government

Bürger sehen den schlechten Umgang mit komplexen Formularen, die vielen Medienbrüche und den mangelnden Bekanntheitsgrad als Hürden für Online-Verfahren in der öffentlichen Verwaltung. Mit modernen assistenten-gestützten Formularen, bewährten Integrationsbausteinen und einem vollständigen Fall- und Anliegenmanagement kann einfach Abhilfe geschaffen werden.

Dettingen/Teck, 26.9.2014 - Die cit GmbH, Spezialist für E-Government-Anwendungen und mobile Lösungen, sieht sich durch den am Mittwoch in Berlin veröffentlichten E-Government-Monitor 2014 bestätigt und fordert eine bessere Umsetzung von Online-Angeboten in der deutschen Verwaltung sowie eine stärkere Bewerbung dieser Anwendungen.

Die Studie beruht auf einer repräsentativen Untersuchung der Marktforscher von TNS Infratest und wurde von der Initiative D21 sowie dem Münchner Forschungsinstitut ipima ausgewertet. Sie zeigt, dass in Deutschland 45 Prozent der Befragten E-Government-Angebote nutzen, damit liegt die Nutzung nach einem Rückgang in 2013 wieder in etwa auf dem Niveau von 2012. Ein Blick auf die Nachbarländer Schweiz und Österreich zeigt, dass hier noch deutlich Luft nach oben ist: In Österreich gibt es 72 Prozent E-Government-Nutzer, in der Schweiz 61 Prozent.

Die Antworten der Befragten in Deutschland sind ebenso breit gestreut wie die Qualität von E-Government-Lösungen. Die Befürworter von E-Government betonen die Zeitersparnis, Bequemlichkeit und Verfügbarkeit der Lösungen.

Als hinderlich empfinden die Nutzer die Komplexität der Anwendungen. Viele Lösungen bilden die komplexen Verwaltungsvorgänge nicht sehr kundenfreundlich ab. *“Die Ergebnisse der Studie zeigen uns doch ganz deutlich, dass Nutzer seitenlange PDF-Formulare und unübersichtliche Bearbeitungsprozesse als wenig kundenfreundlich empfinden. Hier kann man mit modernen, assistenten-gestützten Formularen schnell Abhilfe schaffen”,* sagt **Klaus Wanner, Geschäftsführer bei cit.**

Mit solchen modernen, assistenten-gestützten Formularen wie cit intelliForm sie bietet, werden auch komplexe Verwaltungsvorgänge einfach gestaltet. So werden beispielsweise nur die Felder angezeigt, die im Kontext der bisherigen Eingaben auch notwendig sind. Durch direktes Feedback wird der Benutzer zur richtigen Bedienung geführt. Er sieht jederzeit, wo er sich in der Bearbeitung befindet und was noch zu tun ist.

Ein zweites wesentliches Hindernis sehen die Nutzer darin, dass eine abschließende, rein digitale Bearbeitung von Verwaltungsvorgängen oftmals nicht möglich ist. Ein

vielzitiertes Beispiel sind zusätzliche Unterlagen, die mit dem Antrag eingereicht werden müssen. Fehlt eine solche Möglichkeit online, sind der Komfort und die Zeitersparnis für den Bürger schnell aufgezehrt. Sind Anlagen und Unterlagen im Antragsprozess notwendig, sollte der Nutzer sie einfach und sicher hochladen können.

Gleiches gilt für das Thema E-Payment. *“Wenn Gebühren für einen Verwaltungsvorgang erforderlich sind, sollten diese auch gleich im Online-Vorgang per E-Payment beglichen werden können”,* erklärt Wanner. Moderne E-Government-Plattformen wie cit intelliForm bringen eine Vielzahl an bewährten Bausteinen mit, mit denen Online-Prozesse für den Bürger durchgängig gestaltet werden.

Ein weiteres Plus moderner Antragsverfahren mit Online-Formularen ist die Tatsache, dass derartige Anwendungen nicht nur auf dem PC, sondern ebenso auf mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Tablets laufen.

Werden diese Vorgaben umgesetzt, profitieren alle Beteiligten: die Bürger können die oftmals komplexen Anträge einfach und bequem online ausfüllen und erhalten darüber hinaus ein direktes Feedback zu den gemachten Angaben. Die Behörden erhalten vollständige Anträge, die zügig bearbeitet werden können, reduzieren Aufwände, automatisieren Vorgänge und sparen damit Zeit und Geld.

Ein großes Problem ist jedoch nach wie vor die mangelnde Bekanntheit vieler Angebote. So geben auch 76 Prozent der für den E-Government-Monitor Befragten an, die Verwaltungsdienste nicht zu kennen. *“Mindestens genauso wichtig wie eine attraktive und technisch intelligente Lösung ist, dass das Verfahren bei den Bürgern bekannt gemacht wird”,* erklärt auch Wanner. *“Die Online-Lösungen müssen viel offensiver beworben werden, denn nur so können die Behörden auch hohe Nutzungsraten verzeichnen.”*

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/presse>

Tags: E-Government Monitor 2014, E-Government, öffentliche Verwaltung, intelliForm, Formularserver, Formularmanagement, Anliegen, Fallmanagement, mobile Anwendungen, Initiative D21, ipima



Pressemitteilung

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