

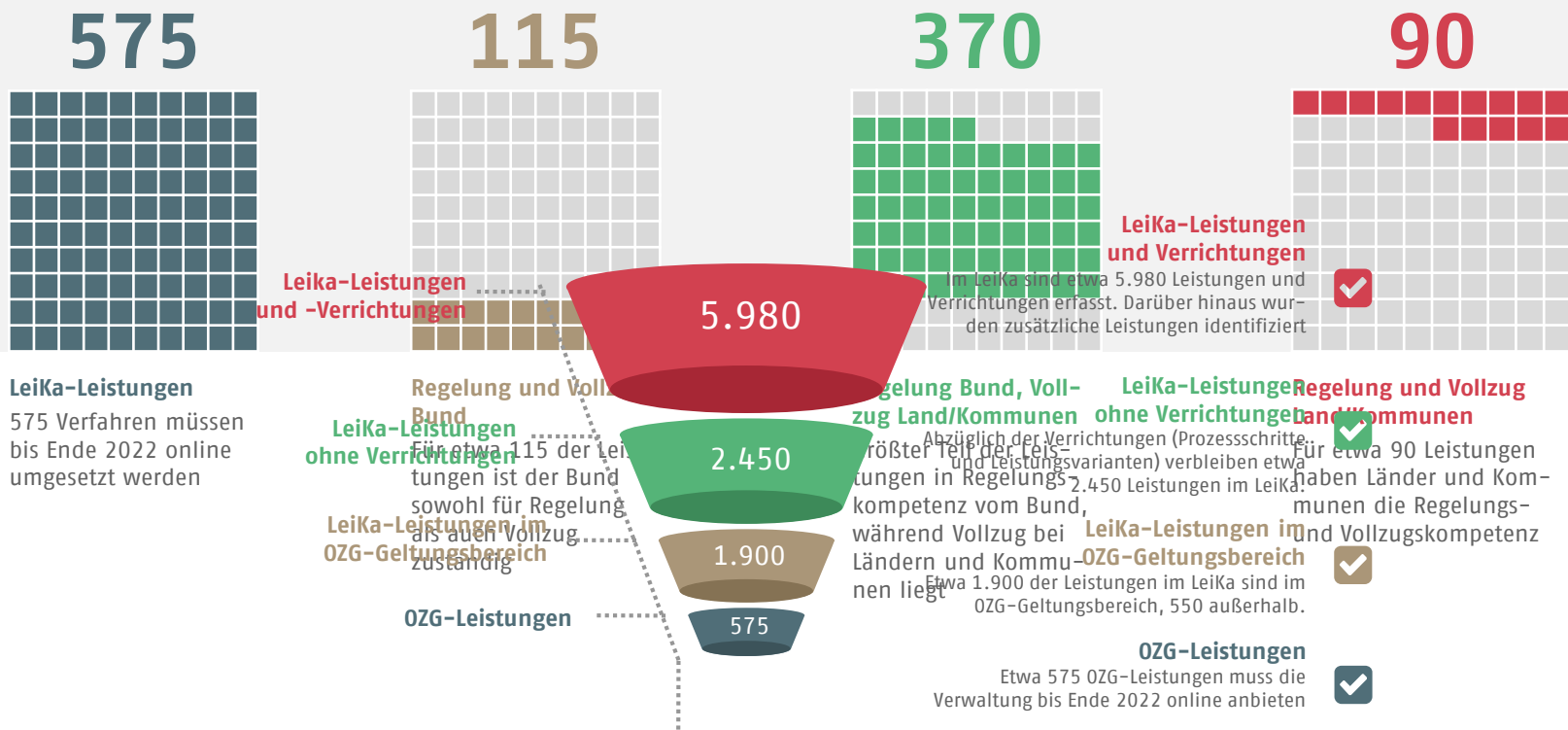
Zusammenspiel von Verwaltungsportalen und transaktionalem E-Government

Lebens- und Geschäftslagenorientierte Umsetzung
von Top 100 und Onlinezugangsgesetz

Agenda

- › Herausforderung OZG-Umsetzung
- › Nutzererwartungen und Nutzerbedürfnisse
- › Lebens- und geschäftslagenorientierte Umsetzung
- › Fazit und Empfehlungen

Im Rahmen des OZG umzusetzende Leistungen

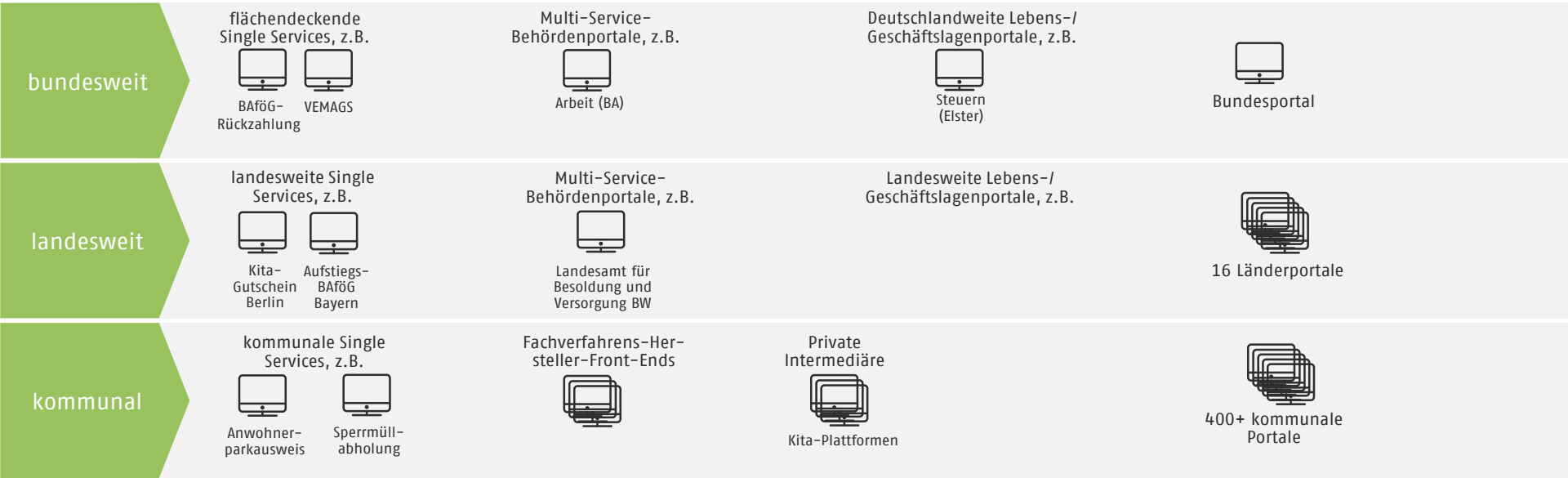


Herausforderung für die nutzerorientierte Umsetzung ist die Bündelung der Behörden mit ihren Einzel-Services in Lebenslagen



Typisierung von Online-Angeboten

Bündelungsgrad und Reichweite



Single Services

Behördenportale

Lebens-/Geschäftslagenportale

Gebietskörperschaftsportale

niedrig



Leistungsbreite

Single Service vs. Leistungsbündel vs. Gesamtportfolio

hoch

Nutzererwartungen und Nutzerbedürfnisse

Nutzer erwarten einen anhand ihrer Bedürfnisse gebündelten Zugang zu Angeboten



Grundsätzliche Beobachtungen:

- **Alle Akteure** auf allen politischen Ebenen haben **eigene Webseiten**.
- Die E-Government Landschaft Deutschlands ist entsprechend gekennzeichnet von vielen Webseiten mit **unterschiedlichen Schwerpunkten**.
- Diese Webseiten stehen teilweise **singulär** für sich, treten aber teilweise auch **integriert in andere Webseiten** auf.

Status ~~Verwaltungs~~portale in Deutschland



...aber

es wurde noch nicht geschafft die Angebote so
zu aggregieren, dass die Bürger erreicht werden
können. Die öffentliche Verwaltung bietet den Bürgern eine Vielzahl an Portalen und einzelnen verstreuten Services...
Rankings
keine kritische Masse



Begründung:

- Es fehlen „Online-Services“ und transaktionale Angebote
- Kaum digitale Angebote zur tatsächlichen Abwicklung von Behördengängen auf deutschen Verwaltungsportalen

United Nations E-Government Survey

Online Service Index

1	Vereinigtes Königreich
2	Australien
3	Singapur
4	Kanada
5	Südkorea
6	Finnland
7	Neuseeland
8	Frankreich
9	Niederlande
10	Vereinigte Staaten
11	Österreich
12	Spanien
...	
17	Italien
...	
19	Slowenien
...	
21	Deutschland
...	

Fokus Bürger: Transaktionen & Online-Services

Fester Bestandteil im privaten Alltag

Selbst komplexe Transaktionen werden von Bürgerinnen und Bürgern wegen des großen Komforts und der hohen Flexibilität heutzutage bevorzugt digital erledigt:



Banken



Reiseportale

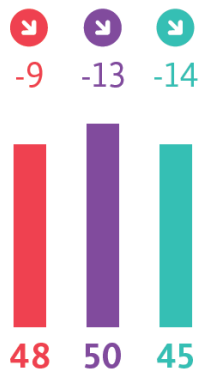


Vergleichsportale



Fokus Bürger: Transaktionen & Online-Services

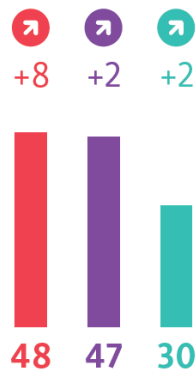
Auch bei Online-Behördendiensten gewünscht!



Online-Angebote sind
NICHT BEKANNT

1

Anschaffung zusätzlicher
notwendiger **HARDWARE**,
z. B. Kartenlesegerät



**MANGELNDE
DURCHGÄNGIGKEIT**,
d. h. keine vollständige
Abwicklung der Angebote
im Internet möglich

2

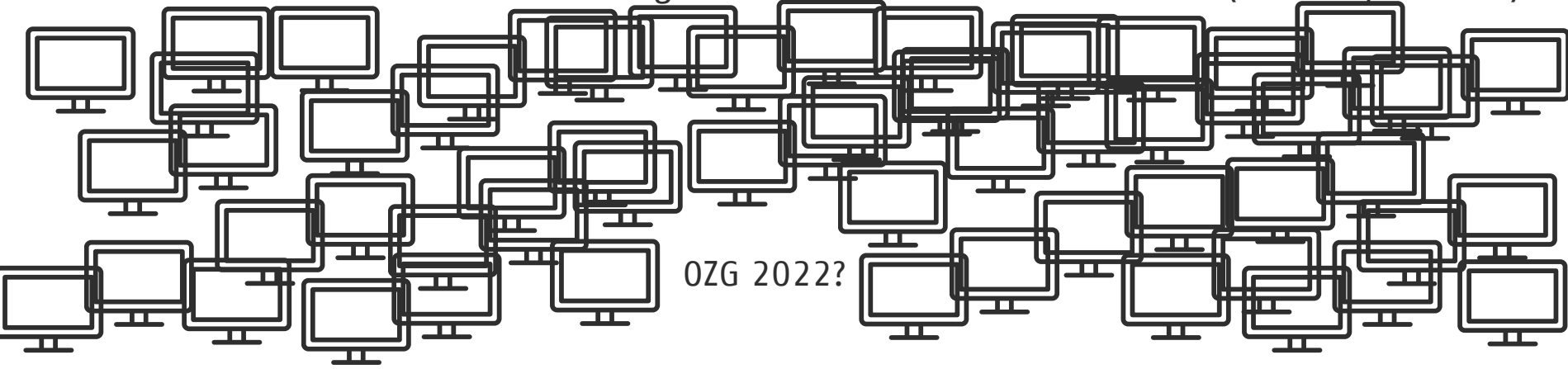
Transaktionen & Online-Services

Ausgangslage für verantwortliche Akteure



Anforderungen:

- ✓ Online-Services müssen bekannt sein
- ✓ Online-Services müssen leicht auffindbar sein
- ✓ Online-Services müssen vollständige Abwicklung im Internet erlauben (One-Stop-Service)



OZG 2022?

Lebens- und Geschäftslagenorientierte Umsetzung der Top 100 Wirtschaft und Top 100 Bürger

Gemeinschaftliche Erarbeitung

Die 100 wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen für Unternehmen



Erstellt im Auftrag des



unter Mitarbeit von mehr als 20 Organisationen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung, u.a.



Gemeinschaftliches Engagement

Erklärung des Top 100 Projektbeirates aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung für **Wirtschaftsorientiertes E-Government**



Gemeinschaftliche Umsetzung



Umsetzung der Top 100 Wirtschaft in Bremen in Kooperation von Wirtschaft und Verwaltung

Fazit:

- ein Erfolg ist die Umsetzung des OZG nicht, wenn alle Services online sind, sondern wenn die Nutzer Online-Services verwenden
- damit sich E-Government in Deutschland ändert, muss sich die Verwaltung ein Stück weit verändern
- die Verwaltung kann die Regeln des Internet nicht beliebig verändern, wenn sie in der digitalen Welt erfolgreich sein will

Vielen Dank!

Sirko Hunnius

 Sirko.Hunnius@init.de

 +49 30 97006 328

 www.init.de