

# Bürgerforum E-Government

---

Dr. Ronald Roedl, 5/2004

## Intention des Bürgerforums E-Government

**Bürger/-innen sollen in den Erstellungsprozess von Online-Formularen integriert sein, um Kosten für die Verwaltung zu reduzieren und andererseits die Services aus Bürgersicht zu beurteilen.**

Die Zukunft der Verwaltung liegt im E-Government. Rasche interne Abläufe und Arbeitsprozesse sowie der neue „Kundenkontakt“ mit den Bürgern/-innen sorgen für einen schlanken und hoch effizienten Dienstleistungsstaat. E-Government bedeutet eine wesentliche Reform der öffentlichen Verwaltung und ihrer Beziehung zu ihren Kunden. Es ist daher notwendig, dass die Bedürfnisse und konkreten Erwartungen der Bürger in diesem Wandelprozess integriert werden. Dafür wurde auf Initiative von Frau Landeshauptmann Waltraud Klasnic und den E-Government Experten des Landes Steiermark ein Bürgerforum gegründet. Bürger/-innen werden eingeladen, gemeinsam mit der Verwaltung, Handlungsempfehlungen und konkrete Optimierungsvorschläge für den Einsatz von E-Government in der Steiermark zu erarbeiten.

## Zielsetzung des Bürgerforums E-Government

**Hauptzielsetzung des Bürgerforums ist die Verbesserung der E-Government Aktivitäten in der Steiermark und die verstärkte Ausrichtung auf die Ansprüche der Bürger.**

Weitere Ziele wurden als Vorgabe des Landes Steiermark definiert und gemeinsam mit den Teilnehmern des Bürgerforums abgesprochen und beschlossen:

- Erwartungen des Bürgerforums von E-Government und Vergleich mit den Ergebnissen der Internet-Erhebung über die Bürgerzufriedenheit mit dem Webangebot des Landes Steiermark
- Evaluierung der Benutzerfreundlichkeit von bestehenden Online Services
- Auswahl und Priorisierung der Dienstleistungen des Landes Steiermark, die online angeboten werden sollen
- Sammlung von Ideen und Konzepten für die Zukunft des E-Government in der Steiermark
- Erstellung eines Maßnahmenkatalogs für die Steiermark

Für weitere Informationen:

Dr. Ronald Roedl, M.A.  
Land Steiermark  
FA 1B/E-Government  
Tel.: +43 (316) 877 3260  
Mobil: +43 (676) 8666 3260  
E-mail: ronald.roedl@stmk.gv.at

## Vorgehensweise

### a. Onlinebefragung

Im Vorfeld wurde eine Befragung durchgeführt, wo die Nutzungszufriedenheit mit dem Steiermark-Server erhoben wurde. Künftig sollen alle E-Government Leistungen in Bezug auf die Nutzungszufriedenheit permanent evaluiert werden. Im Folgenden werden die Kernaussagen der Online Befragung, an der 572 User des Online-Angebots des Landes Steiermarks teilnahmen, vorgestellt.

#### Userprofil Durchschnittsnutzer/-nutzerin

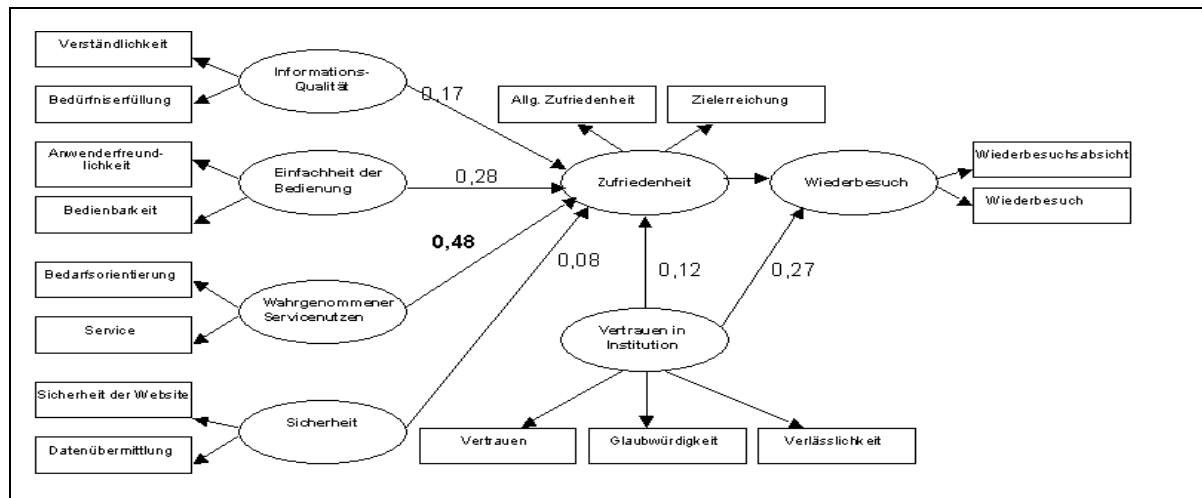
- zwischen **30 und 49 Jahre** alt
- zu **58 % männlich**
- besitzt eine **höhere Ausbildung** oder Maturaniveau
- ist vom Beruf **Angestellte/r** oder **öff. Bedienstete/r**
- benutzt das Internet beinahe **täglich**
- stuft sich als **erfahrene/r Internetnutzer/in** ein
- hat das **Steiermark Portal** mehrmals im letzten Monat besucht

#### Beurteilung des Steiermarkservers

- Die jüngste und die älteste Altersgruppe erwarten sich eine **grafische Aufbereitung der Website**.
- **Information, Navigation** und **Suchfunktion** werden von allen Altersgruppen als gleich wichtig eingestuft.
- Die Personen, die die Website häufiger besuchen, haben auch ein größeres **Vertrauen in Sicherheit** und **Glaubwürdigkeit der Institution**.
- Die **allgemeine Zufriedenheit mit der Website** wirkt positiv auf das Vertrauen in die Institution.
- Die **Sicherheit der Website** wird positiver beurteilt, je stärker das Vertrauen in die Institution ist.
- Die **Wiederbesuchsabsicht** hängt stark von der Nutzerzufriedenheit und der Bedürfniserfüllung (Informationen, Services,..) ab.

Es konnte nachgewiesen werden, dass die Zufriedenheit mit der Website Einfluss auf das Image der Verwaltung hat. Mittels eines Kausalmodells wurden die Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit der User untersucht. Den stärksten Einfluss auf die Zufriedenheit nimmt der wahrgenommene Servicenutzen und die Einfachheit der Bedienung ein. Das Vertrauen in die Institution beeinflusst ebenso die Zufriedenheit.

### Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit der User



### b. Bürgerforum

Im Anschluss an die Befragung wurden Bürger/-innen über Medien aufgefordert eine Idee, einen Vorschlag oder ein Konzept für E-Government in der Verwaltung, bis zu einem Stichtag, einzureichen. Aus den Einsendungen wurden schließlich die Autoren der 15 interessantesten Vorschläge, unter Berücksichtigung eines sozialen und geschlechtlichen Gleichgewichts, ausgewählt und in die Landesregierung eingeladen.

Die Teilnehmer des Bürgerforums diskutieren in vier Workshops gemeinsam mit den E-Government Experten des Landes Steiermark und unter Moderation des Malik Management Zentrums St. Gallen, Themenschwerpunkte nach dem unten dargestellten Schema und erarbeiten konkrete Maßnahmen zur Umsetzung ihrer Vorschläge.

### Projekttablauf

| 16.1.2004   | 6.2.2004   | 27.2.2004  | 26.3.2004   |
|---|--|--|---|
| <p><b>Workshop I</b></p> <p><b>Bürgerzufriedenheit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorstellung des Projekts, Aufgaben, Rollenverteilung, Termine, Teilnehmer</li> <li>• Erwartungen des Bürgerforums von E-Government, Definition von Schwerpunkten für das Bürgerforum</li> <li>• Ergebnispräsentation der Umfrage Bürgerzufriedenheit</li> <li>• Diskussion und Ableitung von Maßnahmen</li> </ul> | <p><b>Workshop II</b></p> <p><b>Evaluierung bestehender E-Gov. Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskussion über Erfahrungen mit bestehenden E-Gov. Services (Familienpass)</li> <li>• Ableitung von Maßnahmen</li> <li>• Präsentation und Diskussion der Top-5 E-Government Services des Bürgerforums</li> <li>• Weitere Schwerpunkte aus Workshop I</li> </ul> | <p><b>Workshop III</b></p> <p><b>Zukünftige E-Gov. Services, Best-Practices</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskussion der Umsetzung weiterer E-Gov. Services (Wohnbeihilfe)</li> <li>• Ableitung von Maßnahmen</li> <li>• Präsentation von Navigationskonzepten und Best-Practice Beispielen, Übergabe von Web-Links</li> <li>• Weitere Schwerpunkte aus Workshop I</li> </ul> | <p><b>Workshop IV</b></p> <p><b>Maßnahmenkatalog</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskussion der Gestaltungsideen zur Bürgerservice Seite</li> <li>• Präsentation aller bisherigen Ergebnisse</li> <li>• Erarbeitung eines Maßnahmenkatalogs</li> </ul> |

## Ergebnisse

### Erwartungen des Bürgerforums von E-Government

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| ▪ Zeitersparnis / Beschleunigung der Wege  | ▪ Services die sich Bürger erwarten   |
| ▪ Ersparnisfaktoren für Bürger/ Verwaltung | ▪ Transparenz der Verwaltungsprozesse |
| ▪ Vereinfachung der Prozesse               | ▪ Sicherheit                          |
| ▪ Benutzerfreundlichkeit und Kundennähe    | ▪ E-Government für alle               |

Die Erwartungen des Bürgerforums von E-Government decken sich mit der Bürgerzufriedenheitsumfrage, die vor dem Beginn des Bürgerforums durchgeführt wurde. Als wichtigste E-Government Angebote ermittelte das Bürgerforum folgende Leistungen:

### Die wichtigsten künftigen E-Government Anwendungen

- |  |  |
|--|--|
| 1. Gewerbe - Anmeldung, Rücklegung     | 6. Reisepass                                 |
| 2. Sozialhilfe                         | 7. Meldezettel                               |
| 3. Wohnbeihilfe                        | 8. Leistungen im Rahmen der Behindertenhilfe |
| 4. Kinderbetreuungsbeihilfe des Landes | 9. Online Wahlen / Elektronischer Wahlgang   |
| 5. Führerschein                        | 10. Personalausweis                          |

### Optimierungsvorschläge für E-Government Angebote

Es wurden wertvolle Vorschläge zur Verbesserung der Online-Formulare Musterverfahren Familienpass und Wohnbeihilfeansuchen gemacht. Die Vorschläge werden im Zuge einer Verbesserung der Benutzerführung und der Nutzung des Formulars umgesetzt.

### Resümee

Kundenzufriedenheitsanalysen sind aus dem Marketing bekannte Verfahren, um Produkte und Dienstleistungen kundengerecht zu gestalten. Im Rahmen des Bürgerforums wurde dieses Instrument nun erstmals in der öffentlichen Verwaltung eingesetzt, um eine gesicherte Basis für die Diskussion mit den Mitgliedern des Bürgerforums zu erhalten.

Im Rahmen der einzelnen Workshops wurde dann konkret auf Wünsche und Verbesserungsmöglichkeiten in Bezug auf E-Government eingegangen. Vorschläge der Mitglieder des Bürgerforums wurden, soweit möglich, sofort umgesetzt. Das Instrument Bürgerforum ist ein (kostengünstiges) Instrument um bestehende E-Government Services zu verbessern und um geplante Services in der Entwicklungsphase kundenorientiert zu gestalten, und um damit künftige Kosten, die durch Änderungen erwachsen, zu vermeiden.

Die Meinungen und Beurteilungen der Mitglieder des Bürgerforums sind ein entscheidender Beitrag zur weiteren Akzeptanz und Benutzungsfreundlichkeit von E-Government. Aus diesem Grund wird dieses Projekt als dauerhaftes Evaluierungsinstrument für E-Government auch fortgesetzt.