

## Presseinformation

An die  
Vertreterinnen und Vertreter  
der Medien

11. Januar 2024

### **Digitalministerin Sinemus: „So wird Digitalisierung der Verwaltung ein Erfolgsprojekt“ eGovernment Service- und Analyse-Dashboard ermöglicht Kommunen Rückschlüsse zur Nutzung von Online-Services in Behörden**

Wiesbaden/Marburg. 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 entsprechend gut konzipiert sein. Um eine stetige Qualitäts- und Optimierungskontrolle zu haben und die Nutzung analysieren zu können, haben die Kommunen Marburg, Fulda, Gießen, Limburg, Offenbach und Wetzlar in den vergangenen zwei Jahren ein eGovernment Service- und Analyse-Dashboard (eGovSAD) entwickelt. Dieses soll nun allen hessischen Kommunen zur Verfügung gestellt werden. Das Projekt wurde aus dem Geschäftsbereich der Hessischen Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung mit 868.320 Euro gefördert.

„Behördengänge quasi vom Sofa aus sind unser Ziel. Aber diese müssen auch komfortabel und einfach zu nutzen sein. Daher ist es äußerst sinnvoll, ein Tool zu haben, das Rückschlüsse zum Beispiel auf Nutzungszahlen und abgebrochene Vorgänge oder Zahlungsarten zulässt oder Feedback der Nutzenden ermöglicht. Denn nur so können Prozesse verbessert und die Verwaltungsdigitalisierung zu einem wirklichen Erfolgsprojekt werden“, sagte Digitalministerin Prof. Dr. Kristina Sinemus.

Ziel des Dashboardsystems 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. Mit dem Dashboard als Schnittstelle kann jede Kommune Nutzungszahlen aus vielen verschiedenen technischen Umsetzungen auf Knopfdruck und ansprechend grafisch aufbereitet direkt interpretieren. Die Kommunen versprechen sich dadurch einen Mehrwert an Transparenz, Optimierung, Standardisierung und Partizipation in den Fachämtern sowie bei Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen.

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.

Marburgs Oberbürgermeister Dr. Thomas Spies sagte stellvertretend für die antragstellenden Kommunen: „Für uns als Verwaltungen ist das Tool eine große Bereicherung, denn genau so einfach, wie Bürgerinnen und Bürger unsere Online-Dienste nutzen, können wir nun nachverfolgen, wie sie angenommen werden. Ein tolles Beispiel sind die Anmeldungen für unseren diesjährigen Neujahrsempfang in Marburg, die nun zum ersten Mal auch online eingehen. Es ist schön zu sehen, wie gut das Online-Angebot angenommen wird. Noch wichtiger ist für uns jedoch, dass wir auch nachvollziehen können, was noch verbessert werden muss.“

\*\*\*

Sie finden uns auf folgenden Kanälen:

