

Gemeinsam online Daten offen nutzen in eGovSAD



Wirkungscontrolling für Online-Dienste

eGovernment Service- und Analyse-Dashboard eGovSAD



Kassel

STADT WETZLAR



MARBURG

Die Universitätsstadt



RHEINGAU
TAUNUS
KREIS



STADT  FRANKFURT AM MAIN



Gießen

Impressum

Dieses Werk ist im Rahmen des Projekts „GoDonu – Gemeinsam online Daten offen nutzen“ entstanden – einer Zusammenarbeit der Kommunen Marburg, Fulda, Gießen, Limburg, Offenbach, Wetzlar (gebündelt in der interkommunalen Zusammenarbeit Digitale Kommune@Hessen), der Städte Frankfurt am Main und Kassel sowie des Rheingau-Taunus-Kreises.

Website: <https://www.digitalekommunehessen.de/projekte/godonu/>



GoDonu – Digitale Kommune@Hessen

DIGITALE KOMMUNE @ HESSEN



Herausgeber

Magistrat der Universitätsstadt Marburg
Fachdienst Digitalisierung
Markt 1
35037 Marburg
Telefon: +49 6421 201 1426
E-Mail: digital@marburg-stadt.de
Website: www.marburg.de



MARBURG

Die Universitätsstadt

Gestaltung und Druckproduktion

PaM – Die Produktionsagentur
Uferstraße 2a
35037 Marburg
Website: www.druckerei-marburg.de



Förderung

Gefördert durch das Land Hessen – Hessisches Ministerium für Digitalisierung und Innovation

Website: www.smarte-region-hessen.de



Hessisches Ministerium für
Digitalisierung und Innovation

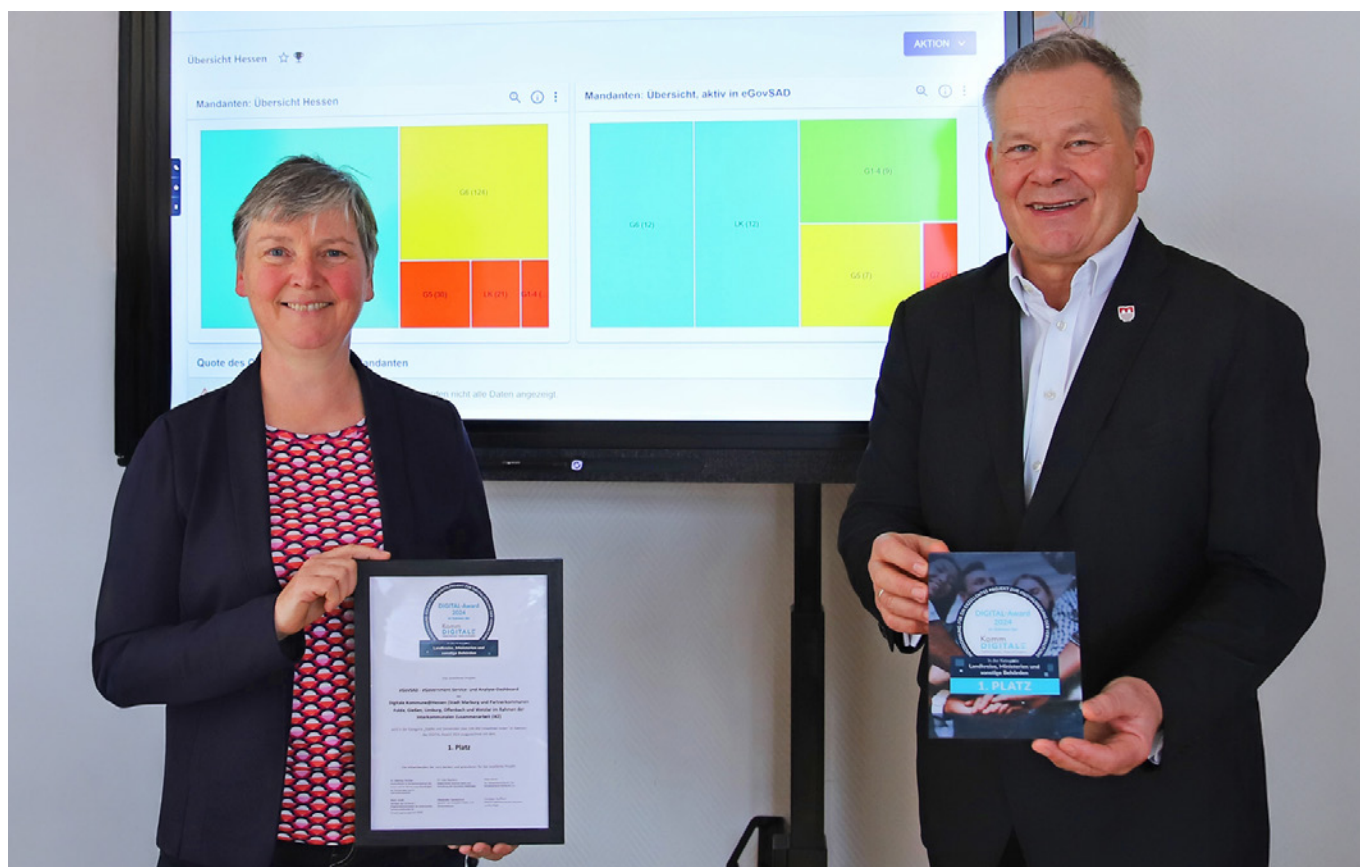


digitales.hessen
SMARTE REGION

Bildquellen

Seite 1: Stefanie Ingwersen, Stadt Marburg; Seite 3: Stefanie Ingwersen, Stadt Marburg; Seite 4: Stefanie Kösling, Stadt Frankfurt am Main; Seite 5: Adobe Stock 629480529 und Bearbeitung Jana Thiemann, Stadt Marburg; Seite 6: Stefanie Ingwersen, Stadt Marburg; Seite 7: Robert Rech, EDAG; Seite 8: Dennis Siepmann, Stadt Marburg; Seite 9: Bildcollage mit Bildern von Robert Rech, EDAG, Johanna Hübel, Stadt Marburg; Seite 10: Karen Verbist, Stadt Marburg; Seite 11: Karen Verbist, Stadt Marburg; Seite 12: Nicole Höhnke, Stadt Fulda; Seite 13: Johanna Hübel, Stadt Marburg; Seite 14: Karen Verbist, Stadt Marburg; Seite 15: Karen Verbist, Stadt Marburg; Seite 16: Karen Verbist, Stadt Marburg; Seite 17: Karen Verbist, Stadt Marburg; Seite 18: Karen Verbist, Stadt Marburg; Seite 19: Karen Verbist, Stadt Marburg; Seite 20: Niels Riedling, Offenbach; Seite 21: Niels Riedling, Offenbach; Seite 22: Karen Verbist, Stadt Marburg; Seite 23: Karen Verbist, Stadt Marburg; Seite 24: Nicole Höhnke, Stadt Fulda; Seite 25: Nicole Höhnke, Stadt Fulda; Seite 26: KI generiert, Karen Verbist, Stadt Marburg; Seite 27: Bildcollage mit Bildern (li nach r) von Manfred Pollert, Databund, Jonas Wagner, Marburg, Helena Fux, ekom21





Liebe Leserinnen und Leser,

es freut mich sehr, dass Sie sich für unser Projekt „GoDonu“ - Gemeinsam online Daten offen nutzen - interessieren. Die enge Zusammenarbeit über kommunale Grenzen hinweg hat uns in den vergangenen Jahren bereits viele Chancen eröffnet. Mit der Weiterentwicklung des eGovernment Service- und Analyse-Dashboards (eGovSAD) – nun mit dem Schwerpunkt auf gemeinsamer und offener Nutzung – gehen wir einen weiteren wichtigen Schritt hin zu einer modernen, serviceorientierten Verwaltung.

Wir alle wissen: Die Digitalisierung gehört zu den zentralen Herausforderungen unserer Kommunen. Unser gemeinsames Ziel ist es, möglichst viele digitale Services bereitzustellen und Verwaltungsangebote effizienter zu gestalten. Dabei dürfen wir eines nicht aus dem Blick verlieren: Im Mittelpunkt stehen die Bürgerinnen und Bürger. Entscheidend ist nicht nur, ob ein digitaler Service existiert, sondern wie er genutzt wird, welche Hemmnisse möglicherweise bestehen und wo wir unsere Angebote gezielt weiterentwickeln können.

Das Projekt und der aktuelle Praxisbericht wurden bewusst aus der Praxis für die Praxis entwickelt – nah an den realen Anforderungen und mit Blick auf konkrete Handlungsmöglichkeiten. Er zeigt, wie das Daten-Dashboard eGovSAD bereits im Alltag eingesetzt wird, welche Erkenntnisse daraus gewonnen wurden und welche Potenziale in einer noch breiteren Nutzung liegen.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Dr. Thomas Spies
Oberbürgermeister der Universitätsstadt Marburg

Wirkungscontrolling und eGovSAD

Was ist Wirkungscontrolling für Online-Dienste?

In einer zunehmend digitalisierten Welt spielen Online-Dienste – etwa digitale Verwaltungsangebote – eine immer wichtigere Rolle. Mit der steigenden Nutzung dieser Dienste wächst auch der Anspruch, ihren Einsatz systematisch zu überprüfen. Hier setzt das Wirkungscontrolling (auch Wirkungsmonitoring genannt) an.

Im Unterschied zu reinen Leistungs- oder Nutzungsstatistiken, die beispielsweise nur Klickzahlen erfassen, geht das Wirkungscontrolling einen Schritt weiter. Im Fokus steht die Frage, welche konkreten Ergebnisse und Veränderungen durch die Nutzung des Online-Dienstes erzielt werden. Es geht also um das „Warum?“ und das „Wie gut?“. Damit rückt die gezielte Bewertung der tatsächlichen Wirkung eines Online-Dienstes in den Mittelpunkt.

Digitale Verwaltungsangebote lassen sich systematisch erfassen, bewerten und steuern – und damit auch im Hinblick auf die angestrebten Ziele kontrollieren. Diese Transparenz ermöglicht den gezielteren Einsatz von Ressourcen, sichert die Qualität und stärkt das Vertrauen in digitale Verwaltungsleistungen – insbesondere bei sensiblen oder gesellschaftlich relevanten Diensten.

Das Konzept hilft, Angebote zielgerichtet zu verbessern, ihre Weiterentwicklung passgenau zu steuern und den digitalen Reifegrad von Online-Diensten realistisch einzuschätzen. Wirkungscontrolling ist damit ein wesentlicher Bestandteil einer modernen, nutzerorientierten Verwaltungsdigitalisierung.

Dabei ist Wirkungscontrolling durchaus anspruchsvoll: Wirkungen treten häufig indirekt und zeitverzögert auf, die Nutzergruppen sind heterogen und haben unterschiedliche Bedürfnisse. Zudem sind Datenschutz und ethische Aspekte zu berücksichtigen. Mit der Verordnung über Standards für den

Onlinezugang zu Verwaltungsleistungen (OZSV) (1) und der darauf bezogenen DIN SPEC 66336 (2) ist eine verlässliche Grundlage geschaffen. Sie definiert überprüfbare Qualitätsanforderungen für Online-Dienste und -Portale der öffentlichen Verwaltung.

eGovSAD kann als technisch-organisatorisches Instrument dazu dienen, die geforderten, messbaren Qualitätsnachweise zu erheben, zu validieren und für Governance, Audits sowie ein wirkungsorientiertes Reporting bereitzustellen.

Fazit: Wirkungscontrolling bei Online-Diensten spielt eine zentrale Rolle, um nicht nur die Nutzung, sondern auch den tatsächlichen Mehrwert digitaler Angebote zu erfassen. Es unterstützt Organisationen dabei, gezielt zu steuern, Verantwortung zu übernehmen und die Qualität ihrer Online-Dienste kontinuierlich zu verbessern. In einer digital vernetzten Verwaltung ist Wirkungscontrolling damit ein unverzichtbarer Bestandteil moderner Steuerungs- und Evaluationsprozesse – und mit dem eGovernment Service- und Analyse-Dashboard eGovSAD steht dafür ein innovatives Instrument zur Verfügung.



- (1) Bundesgesetzblatt Teil I – Verordnung über Standards für den Onlinezugang zu Verwaltungsleistungen – Bundesgesetzblatt (abgerufen am 25.11.2025; www.recht.bund.de/bgbl/1/2025/221/VO)
- (2) DIN SPEC 66336 (abgerufen am 25.11.2025; servicestandard.gov.de/din-spec-66336/#einleitung)

Das Projekt eGovernment Service- und Analyse-Dashboard

Das interkommunale Projekt eGovSAD wurde von sechs hessischen Kommunen (Marburg, Fulda, Gießen, Limburg, Offenbach, Wetzlar) initiiert und vom Hessischen Ministerium für Digitalisierung und Innovation gefördert. Ziel war es, ein Auswertungstool zu schaffen, um die Nutzung digitaler Verwaltungsdienste besser zu verstehen und auf dieser Grundlage analysieren sowie optimieren zu können. Das Dashboard-Tool erfasst, wertet aus und visualisiert den Einsatz digitaler Verwaltungsservices.

Mit eGovSAD und dem Erweiterungsprojekt GoDonu (Gemeinsam online Daten offen nutzen) kommen Funktionen in einem Dashboard-Tool zum Einsatz, die die Qualität, Transparenz und Nutzerfreundlichkeit der Verwaltungsdienstleistungen stärken. Auf einen Blick lässt sich erkennen, welche Online-Dienste gut funktionieren und an welcher Stelle Nutzende auf Probleme stoßen oder den Prozess abbrechen. Auch die Bereitstellung von Open-Data-Publikationen und die Veröffentlichung von Nutzungsdaten unterstützen den Transparenzgedanken. In der Stadtverwaltung Frankfurt betreiben wir seit 2014 ein Open-Data-Portal und stellen dort Datensätze in offenen, maschinenlesbaren Formaten zur freien Nutzung bereit. Dieses Know-how haben wir gerne in das Projekt GoDonu eingebracht.

Ein weiterer Mehrwert entsteht durch eine übergreifende Nutzung in verschiedenen Kommunen: Gemeinsame Auswertungen ermöglichen Vergleiche, um Best Practices zu identifizieren. So lässt sich eine Vergleichbarkeit erreichen, die Standardisierungen vorantreibt – für uns als Stadt Frankfurt ein besonders wertvoller Benefit.

Eileen O'Sullivan,
Dezernentin für Bürger:innen,
Digitales und Internationales

Timeline

Dezember 2021

eGovSAD wird ab Dezember 2021 als Förderantrag bewilligt – mit dem Ziel, die Wirkungskontrolle der im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes (OZG) eingeführten digitalen Services zu ermöglichen. Das Projekt endet im Februar 2024.

Mai 2024

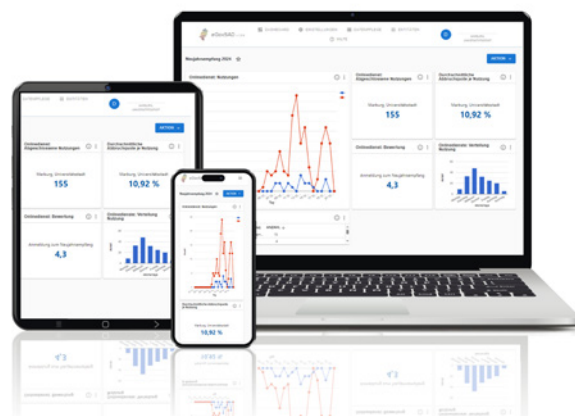
Die sechs bisher beteiligten Kommunen sowie die neu hinzugekommenen Kassel, Rheingau-Taunus-Kreis und Frankfurt am Main erhalten die Förderbewilligung für das Projekt GoDonu.

November 2024

eGovSAD gewinnt den DIGITAL-Award in der Kategorie „Landkreise, Ministerien und sonstige Behörden“. Die Auszeichnung basiert auf einem Publikums-Voting.

Dezember 2025 und Ausblick

Das Projekt GoDonu endet. eGovSAD ist in mehr als 100 hessischen Kommunen und Landkreisen im Einsatz. Eine weitere Verbreitung über Hessen hinaus in andere Bundesländer wird angestrebt.





Erfolgreiche Digitalisierung mit eGovSAD in Hessen

Die Rolle von ekom21 im Projekt

Als hessisches Gebietsrechenzentrum begleitet die ekom21 das Projekt als Umsetzungspartner und verantwortet den landesweiten Rollout von eGovSAD in Hessen. Das innovative Analysetool ermöglicht Kommunen einen tiefen Einblick in ihre Online-Prozesse.

Dank der Kooperationsvereinbarung „Kommunale Verwaltungsdigitalisierung“ (1) wird der Betrieb von eGovSAD bis Ende 2029 vollständig durch das Land Hessen finanziert – hessische Kommunen und Landkreise können das Analyse-Dashboard somit kostenfrei nutzen. Bei der Einrichtung durch ekom21 wird civento an eGovSAD angebunden. Auch andere Fachverfahren wie tevis oder VOIS lassen sich problemlos integrieren.

eGovSAD ist bereits in verschiedenen Projekten im Einsatz – unter anderem pilotiert das Hessische Ministerium für Wirtschaft, Energie, Verkehr, Wohnen und ländlichen Raum das Tool, um Nutzungsdaten des eFA-Online-Dienstes „Digitaler Führerscheinantrag“ auszuwerten. Doch nicht nur große Projekte oder Städte profitieren: Auch zahlreiche kleine und mittlere Kommunen setzen eGovSAD erfolgreich zur Analyse und Optimierung ihrer Online-Prozesse ein, etwa bei der Hundesteuer oder der Urkundenbeantragung. Besonders wertvoll sind die Abbruchsanalysen, die aufzeigen, wann und an welcher Stelle Nutzende einen Antrag abbrechen – und damit gezielte Verbesserungen ermöglichen.

Die ekom21 hat von Anfang an die geförderten Projekte eGovSAD und GoDonu als Umsetzungspartner begleitet. Im November 2024 nahm die „Digitale Kommune@Hessen“ den Digital-Award für die Anwendung eGovSAD entgegen. Bei der Preisverleihung auf der Messe KommDIGITALE war die ekom21 vertreten.



(1) „Kommunen werden zielgerichtet bei der Digitalisierung der Verwaltungen unterstützt“ | digitales.hessen.de (abgerufen am 25.11.2025; digitales.hessen.de/presse/kommunen-werden-zielgerichtet-bei-digitalisierung-der-verwaltungen-unterstuetzt)



eGovSAD in die Fläche bringen

Neben der technischen Einführung bietet die ekom21 auch praxisorientierte Schulungen für alle Anwenderinnen und Anwender an (2):

- Die Schulung für Dashboard-Designer vermittelt, wie eigene Analysen erstellt und Online-Services effektiv ausgewertet werden können.
- Die Schulung für Fachadministratoren führt detailliert in die Menüstruktur sowie in das Konzept von Stamm- und Bewegungsdaten ein.

Der Erfolg spricht für sich: Bereits über 100 Mandanten – Kommunen und Landkreise aus Hessen – sind an eGovSAD angebunden. Der 100. Kunde wurde Ende November 2025 in das System aufgenommen.

eGovSAD wurde seit 2022 jedes Jahr in Vorträgen oder am Messestand auf der Hausmesse EXPO der ekom21 vorgestellt, um die Anwendung allen ekom21-Kunden näherzubringen.

Mit eGovSAD und der ekom21 gelingt Digitalisierung datenbasiert, praxisnah und nachhaltig – für mehr Transparenz und bessere Online-Angebote in hessischen Kommunen.



Kooperationsvereinbarung Kommunale
Verwaltungsdigitalisierung (1)



civento-Konnektor und
eGovSAD Schulungen

(2) eGovSAD | digitalisierung.ekom21.de
(abgerufen am 25.11.2025; www.hessen-kommunal.digital/de/werkzeuge/egovsad/)





Das Projekt GoDonu



MARBURG
Die Universitätsstadt

Gemeinsam online Daten offen nutzen

Bereits während der Projektlaufzeit von eGovSAD kam unter den beteiligten Städten immer wieder die Frage auf: „Wie erfolgreich ist dieser Online-Dienst denn so bei Euch?“. Es wurde deutlich, dass erst der Vergleich von Kennzahlen zwischen Kommunen eine solide Interpretation der Daten ermöglicht. Der interkommunale Vergleich schafft eine Bezugsgröße für die Begriffe „viel“ oder „gering“. Gibt es Kommunen, in denen die Digitalquote für eine bestimmte Leistung besser ist als innerhalb der eigenen? So entstand die Idee, gemeinsam online Daten auszuwerten und erste Ansätze wurden gesammelt, um das künftig auf Knopfdruck zu ermöglichen.

Durch Gespräche mit weiteren Städten und Landkreisen konnte die Anzahl der Projektpartner für GoDonu gesteigert werden. Die Stadt Frankfurt brachte eine umfassende Expertise im Bereich Open Data mit. Kassel nutzt civento bereits seit vielen Jahren intensiv zur Erstellung von Online-Diensten. Der Rheingau-Taunus-Kreis brachte die Perspektive eines Landkreises in das Projekt ein. Alle Partner der interkommunalen Zusammenarbeit Digitale Kommune@Hessen (Marburg, Gießen, Fulda, Limburg, Offenbach, Wetzlar) waren wieder mit an Bord. Alle Projektpartner waren zudem bereit, eigene finanzielle Mittel – immerhin 10 % der gesamten Projektkosten – in die Realisierung der neuen Ideen zu investieren. Im Herbst 2023 wurde eine Förderskizze erstellt. Diese wurde positiv bewertet und im November 2023 erfolgte die Förderantragstellung.

Ende April 2024 wurde die Förderzusage erteilt und im Juli 2024 überreichte der Hessische Staatssekretär für Digitalisierung und Innovationen, Herr Stefan Sauer, den Förderbescheid an Marburgs Oberbürgermeister Dr. Thomas Spies – stellvertretend für alle Partnerkommunen.





GoDonu - Projektdurchführung

Das Projekt wurde in drei zeitliche Phasen unterteilt, mit dem Ziel, agil zu entwickeln und die jeweiligen Neuerungen am Ende jeder Phase produktreif an alle Kunden von eGovSAD in Hessen zu übergeben. Dies wurde durch die Bereitstellung eines neuen Software-Updates im Software-as-a-Service-Betrieb realisiert.

Die Zusammenarbeit erfolgte überwiegend über eine Kollaborationsplattform sowie in Online-Meetings.

Jeweils zu Beginn einer Entwicklungsphase trafen sich alle Fachexpertinnen und -experten aus den Partnerkommunen und der ekom21, um die Anforderungen in einem eintägigen Präsenzworkshop zu präzisieren und Inhalte aus Sicht der Anwenderinnen und Anwender festzulegen. Häufig nahmen auch weitere eingeladene Gäste teil, die eGovSAD nutzen oder das Projekt unterstützen – so zum Beispiel Vertreterinnen und Vertreter der Kompetenzstelle Kommunale Verwaltungsdigitalisierung in Hessen (KKV) oder des Hessischen Ministeriums für Wirtschaft, Energie, Verkehr, Wohnen und ländlichen Raum. Die Ergebnisse aus diesen Anforderungsworkshops wurden anschließend jeweils in ein Backlog überführt. Die für die Entwicklung zuständige Teilprojektleitung brachte regelmäßig Anforderungen aus diesem Backlog in die jeweiligen Entwicklungssprints ein.

Gegen Ende einer Entwicklungsphase erhielten alle Fachexpertinnen und -experten Zugang zu einem Testsystem. Die Testaufgaben für die verbesserte Anwendung wurde unter den Fachexperten aufgeteilt. Jeder Fachexperte testete einen Teilbereich und meldete eventuell aufgetretene Probleme. Diese wurden von den Entwicklern behoben und in einem weiteren Versionsupdate berücksichtigt. Schließlich wurden noch Release Notes für alle Anwenderinnen und Anwender erstellt. In einem Online-Release-Workshop wurden alle eGovSAD-Nutzenden aus ganz Hessen über die Neuerungen informiert. Die eGovSAD-Versionen 1.5.x, 1.6.x und 1.7.x stellen die inhaltliche Umsetzung unserer Projektideen zu „Gemeinsam online Daten offen nutzen“ dar.





Datenkonnektoren

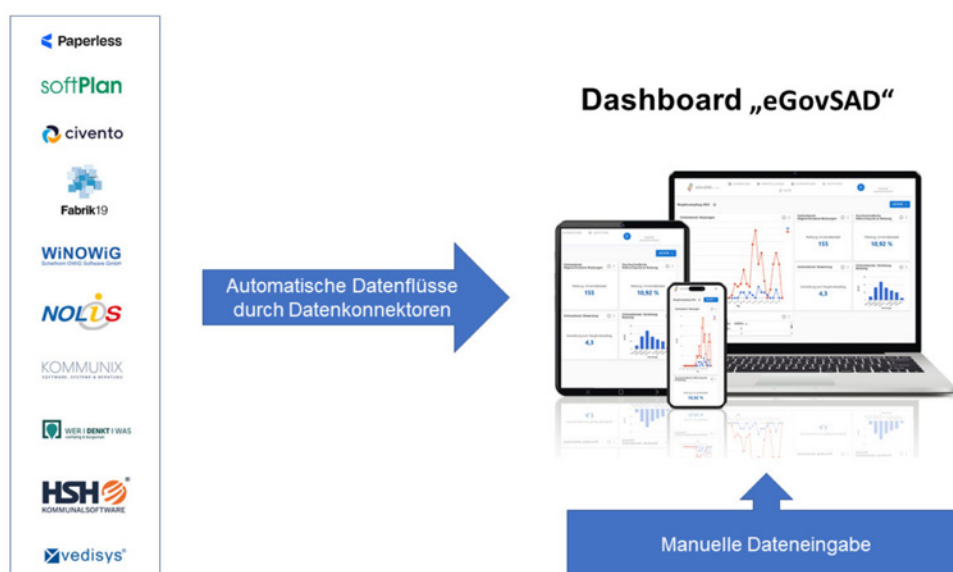
Wie kommen die Daten in eGovSAD?

Für die öffentliche Verwaltung gibt es eine Vielzahl an Online-Angeboten. Bei deren Nutzung fallen Daten über das Nutzungsverhalten an. Die zentrale Erhebung dieser wertvollen Daten bildet die Grundlage für das eGovSAD-Dashboard. Ziel war es, eine einfache und unkomplizierte Datenübertragung in Form einer herstellernerutralen Schnittstelle zwischen den verschiedenen Online-Angeboten der öffentlichen Verwaltung und dem eGovSAD-Dashboard zu ermöglichen. Die Realisierung der Datenübertragung erfolgt über einen sogenannten Datenkonnektor. Der Datenkonnektor basiert auf

einer Rest-API-Schnittstelle und kann somit von verschiedenen Anbietern (z.B. Anbieter von Fachverfahren) sowie Entwicklern frei genutzt werden. Die eGovSAD-Community stellt hierfür eine umfangreiche Schnittstellenbeschreibung mit detaillierten Informationen und einigen Praxisbeispielen bereit. Zusätzlich steht allen interessierten Entwicklern für die Erstentwicklung ein Testsystem zur Verfügung. Sollte der automatische Datentransfer nach eGovSAD nicht möglich sein, bietet die Anwendung auch Eingabemasken zur manuellen Erfassung von Daten.

„Mit eGovSAD als herstellernerneutalem Analyse- und Auswertungssystem war es uns möglich, Nutzerdaten aus den verschiedenen städtischen Fachverfahren schnell und effizient abzubilden. Dank der flexiblen Architektur des Systems ist für die Anbindung weiterer Anwendungen kein umfangreiches Entwicklungsprojekt erforderlich – bestehende Datenquellen lassen sich unkompliziert integrieren.“

Michael Schmidt,
Digitalisierungsbeauftragter der Stadt Wetzlar





Entwicklung Datenkonnektoren

Für die Anbindung von Online-Angeboten an das eGovSAD-Dashboard und damit die Erstellung eines neuen Datenkonnektors benötigt die interessierte Kommune oder der Landkreis zunächst die Schnittstellenbeschreibung. Diese kann direkt in der Anwendung eGovSAD heruntergeladen werden. Anschließend wird die Schnittstellenbeschreibung dem jeweiligen Anbieter des Online-Angebots zur Verfügung gestellt. Dabei spielt es keine Rolle, ob das Online-Angebot vor Ort oder in einem externen Rechenzentrum gehostet wird. In einem zweiten Schritt erfolgt die Entwicklungsarbeit durch den Anbieter, auch bezeichnet als Datenlieferant. Damit die Datenübertragung aufgebaut werden kann, erhält der Datenlieferant bei Entwicklungsbeginn einen API-Key, der im eGovSAD-System generiert wird. Nach erfolgreicher Implementierung und Übermittlung einiger Datensätze in ein Testsystem, erfolgt in einem letzten Schritt die Anbindung des Datenkonnektors an das produktive eGovSAD-System. Ab diesem Zeitpunkt fließen die Daten kontinuierlich in das eGovSAD-System ein und können ausgewertet werden. Dank der Standardisierung der API-Schnittstelle können andere Kommunen die einmal entwickelten Datenkonnektoren nachnutzen.

Profitieren Sie von den Erfahrungen der großen eGovSAD-Community und nutzen Sie die detaillierten Informationen und Praxisbeispiele. Erarbeiten Sie gemeinsam mit Ihrem Anbieter passende Datenkonnektoren für Ihre Online-Angebote. Für die Erstentwicklung sind in der Regel keine langen Entwicklungszeiten erforderlich – mit vergleichsweise geringem Aufwand erhalten Sie Ihre Nutzungsdaten gebündelt in einem zentralen System. Zudem steht bereits eine Vielzahl an bestehenden Datenkonnektoren für verschiedene Hersteller und Online-Angebote zur Verfügung. Diese können Sie selbstverständlich im Sinne der Nachnutzung übernehmen. Einen Überblick über die aktuell verfügbaren Datenkonnektoren zum eGovSAD-Dashboard finden Sie auf der folgenden Website: Übersicht der aktuellen Datenkonnektoren (1).

(1) Gemeinsam nutzen und verbessern – Digitale Kommune@Hessen
(abgerufen am 25.11.2025; www.digitalekommunehessen.de/egovsad-community/)

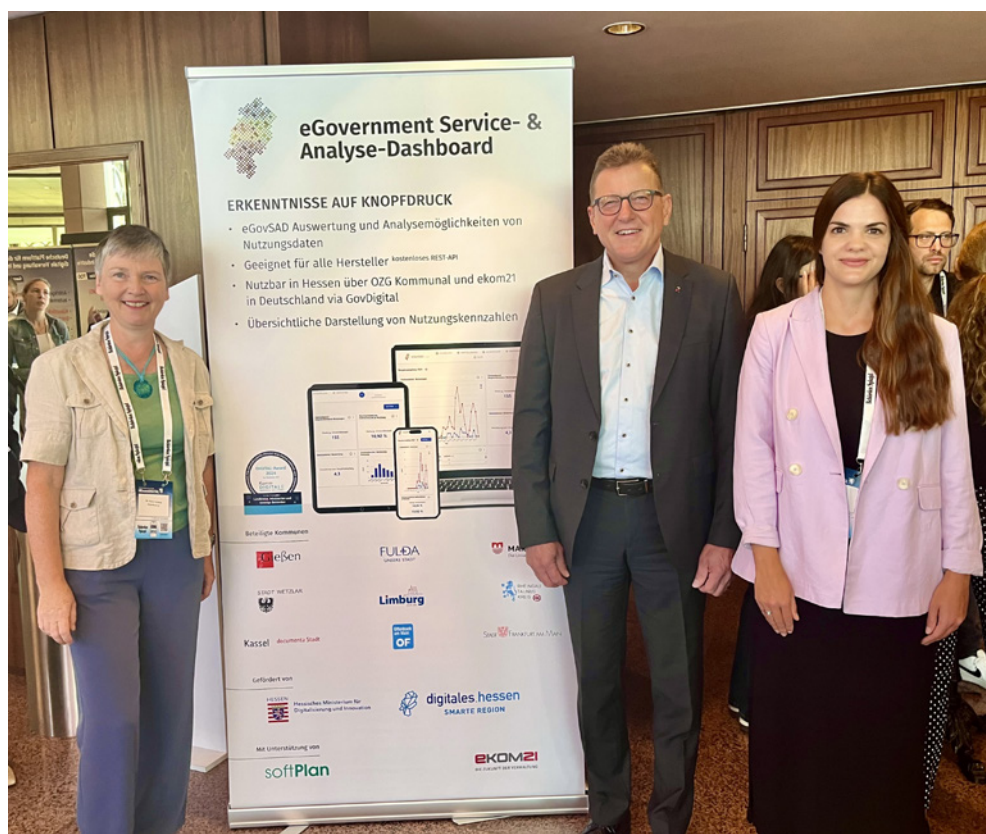


Fachforum Wirkungscontrolling Online-Dienste

Das Projekt GoDonu beteiligte sich am 21. August 2025 an der Fachtagung HESSENDIGITAL „Digitales Hessen 2030 – Vision und Weg“ und organisierte dort ein Fachforum mit dem Thema „Wirkungscontrolling von Online-Diensten“. Die Veranstaltung diente als zentrale Plattform für den Austausch über die digitale Transformation in Hessen.

Das Projekt GoDonu präsentierte sich als erfolgreich umgesetztes Vorhaben zur Unterstützung der digitalen Verwaltung in Hessen. Das Ziel ist es, durch umfassende Nutzungsanalysen und Self-Service-Reporting die Qualität und Transparenz von Online-Diensten zu verbessern. Ein zentrales Element des Förderprojekts ist der Wissenstransfer – und dieser wurde bei der Fachtagung in besonderem Maße realisiert. Das Fachforum brachte die Anwendung eGovSAD und die neuen Funktionen des Projekts „GoDonu – Gemeinsam online Daten offen nutzen“ in den Fokus der hessischen Digitalisierungs-Community. Vorträge und Workshops boten praxisnahe Einblicke und förderten den Austausch zwischen Kommunen. Staatssekretär Stefan Sauer unterstrich in seinem Grußwort die Bedeutung von eGovSAD und nannte das Tool ein Beispiel für wirksame Digitalisierung in der Verwaltung. Das Fachforum erwies sich damit als exzellentes Mittel, um Innovationen sichtbar zu machen und den Transfer in die Breite zu tragen.

Im Rahmen des Fachforums wurden die Funktionen des Dashboards zur Analyse von Nutzungskennzahlen und Feedback vorgestellt und die Möglichkeiten zur kontinuierlichen Optimierung von OZG-Services demonstriert. Die Vorträge beleuchteten unter anderem vergleichende Analysen zwischen Kommunen zur Bewertung digitaler Services, Qualitätssicherungsmodule für Stammdaten aus dem Verwaltungsportal Hessen sowie Open-Data-Publikationen und öffentliche Dashboards zur Steigerung der Transparenz. Darüber hinaus wurden Erkenntnisse zum Nutzerverhalten vorgestellt, beispielsweise bevorzugte Zahlungsarten und Abbruchpunkte bei der Nutzung von Online-Anträgen.





Referenten Fachforum Wirkungscontrolling Online-Dienste

- Dr. Karen Verbist (Stadt Marburg)
Einleitung des Fachforums: „GoDonu – technische Umsetzung und Datenarchitektur“
- Johanna Hübel (Stadt Marburg)
Kurzvortrag: „Wirkungscontrolling von Online-Diensten“
- Simon Jakob (Hessisches Ministerium für Wirtschaft, Energie, Verkehr, Wohnen und ländlicher Raum)
Kurzvortrag: „eGovSAD zum Monitoring von EfA-Online-Diensten“
- Marius Müller (Stadt Offenbach)
Kurzvortrag: „DIN SPEC 66336 – Qualitätsanforderungen für Online-Services und -Portale“
- Vertreter und Vertreterinnen der Städte Frankfurt, Kassel, Fulda, Offenbach und ekom21: Interaktive Workshops in Kleingruppen: Praxisbeispiele aus der Anwendung, Übungen zur Erstellung von Dashboards mit eGovSAD, Analysen und Vergleiche mit Mittelwerten aus Hessen.

Der Beitrag von eGovSAD wurde von den Teilnehmenden als praxisnah und zukunftsweisend bewertet. Besonders hervorgehoben wurde die Möglichkeit zur eigenständigen Erstellung von Reports durch Fachämter, was die Partizipation und Effizienz in der Verwaltung stärkt.

Ein Stimmungsbild aus dem Fachforum

„eGovSAD zeigt, wie Digitalisierung konkret und wirksam in der Verwaltung ankommt.“

Stefan Sauer, Staatssekretär im Hessischen
Ministerium für Digitalisierung und Innovation

- „Endlich ein Werkzeug, das nicht nur Zahlen liefert, sondern auch echte Erkenntnisse für die Weiterentwicklung unserer Services.“
- „Die Möglichkeit, eigene Reports zu erstellen, stärkt unsere Eigenverantwortung.“



Datenkonnektoren

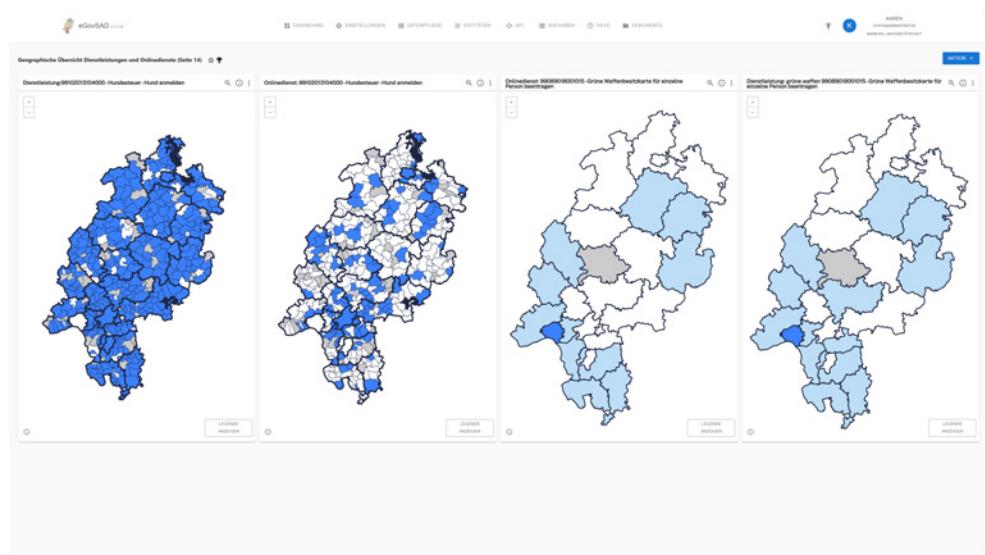


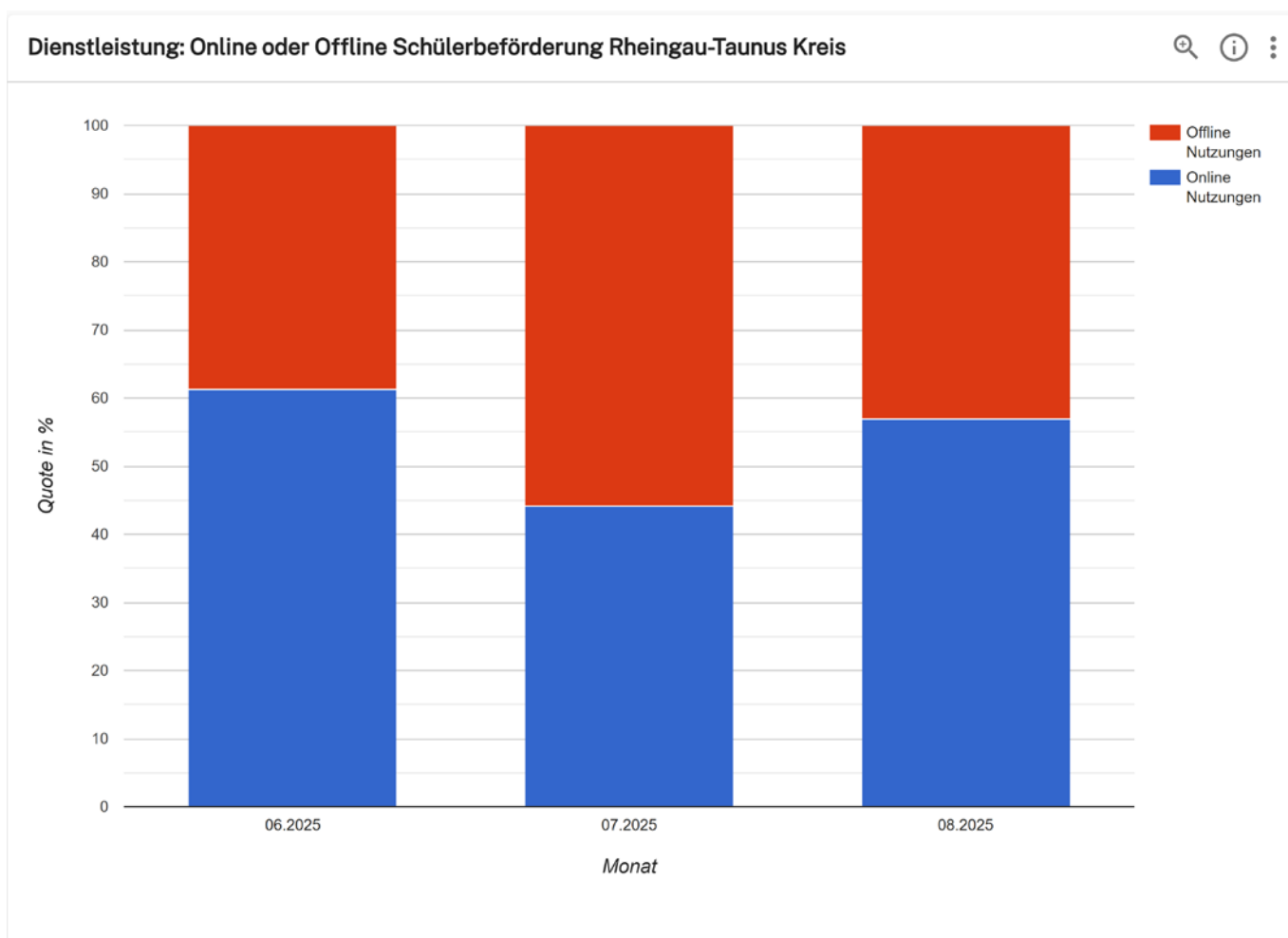
Stammdaten in eGovSAD

Der Rheingau-Taunus-Kreis ist bestrebt, möglichst viele Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger zeit- und ortsunabhängig online anzubieten. Die digital zu beantragenden Dienstleistungen sind über die Startseite der Website des Kreises unter „Alle digitalen Anträge“ direkt zugänglich unter www.rheingau-taunus.de. Gleichzeitig soll das digitale Angebot auch zur Entlastung der Mitarbeitenden in der Kreisverwaltung beitragen. Um beide Anliegen kontinuierlich weiterzuentwickeln, ist ein Monitoring der Nutzungszahlen sowie ein Vergleich mit den Angeboten anderer vergleichbarer Kommunen und Landkreise unerlässlich.

Das Dashboard eGovSAD bietet hierfür vielfältige Möglichkeiten. Die Auswertungsmodule – zusammengefasst unter dem Begriff „Stammdaten“ – erlauben einen schnellen und komfortablen Überblick über alle Dienstleistungen und Online-Dienste in den hessischen Kommunen und Landkreisen.

Im Projekt GoDoNu wurde der Fokus gezielt auf Vergleichs- und Mittelwerte zwischen den Kommunen gelegt. Dies schafft eine übergreifende Perspektive und erlaubt eine gemeinsame Betrachtung. Über eine geographische Übersicht lässt sich schnell ermitteln, welche anderen Kommunen oder Landkreise eine bestimmte Leistung anbieten und ob diese auch als Online-Dienst verfügbar ist, um eventuell in einen Austausch über Nutzungszahlen, Neueinführungen oder Effizienzgewinne durch die Digitalisierung zu gehen. Neben der geographischen Darstellung sind auch tabellarische Auflistungen sowie Balken- und Säulendiagramme möglich. Per Klick können die Stammdaten aller hessischen Kommunen visualisiert und Leistungsbeschreibungen oder Online-Dienste aufgerufen werden. Ein großer Vorteil des Dashboards eGovSAD ist die intuitive Benutzerführung, die automatische Aktualisierung der Stammdaten aus dem Verwaltungsportal Hessen sowie die breite Nutzung in vielen hessischen Kommunen.





Automatische Datenkonnektoren helfen

Zukünftig sollte jeder neu entwickelte Online-Dienst idealerweise direkt bei seiner Entwicklung oder Einführung mit einer Schnittstelle zu eGovSAD ausgestattet werden. Durch eine automatische Schnittstelle für On- und Offline-Transaktionen, füllt sich das System automatisch mit Daten. Auswertungen sind dann jederzeit per Knopfdruck möglich. Das ist notwendig, um die tatsächliche Wirkung digitaler Antragsverfahren zu bewerten. So konnte der Rheingau-Taunus-Kreis über eGovSAD zum Beispiel die Vergleichszahlen für digital und analog eingegangene Anträge zur Schülerbeförderung unkompliziert ermitteln, da alle Transaktionen in diesem Bereich automatisch übermittelt werden. Die Digitalquote dieser Antragsart ließ sich mit weiterer Werbung für die Bürgerinnen und Bürger und einer besseren Auffindbarkeit des Online-Angebots direkt auf rund 50 % der eingehenden Anträge anheben.

„Für uns ist das Tool ein wichtiger Faktor zu Etablierung und Verbesserung unseres Angebots an digitalen Dienstleistungen.“

Stefanie Werner, Leiterin der Stabsstelle
Strategie und Innovation Rheingau-Taunus-Kreis



Benchmarking: Mittelwerte im Bundesland nutzen



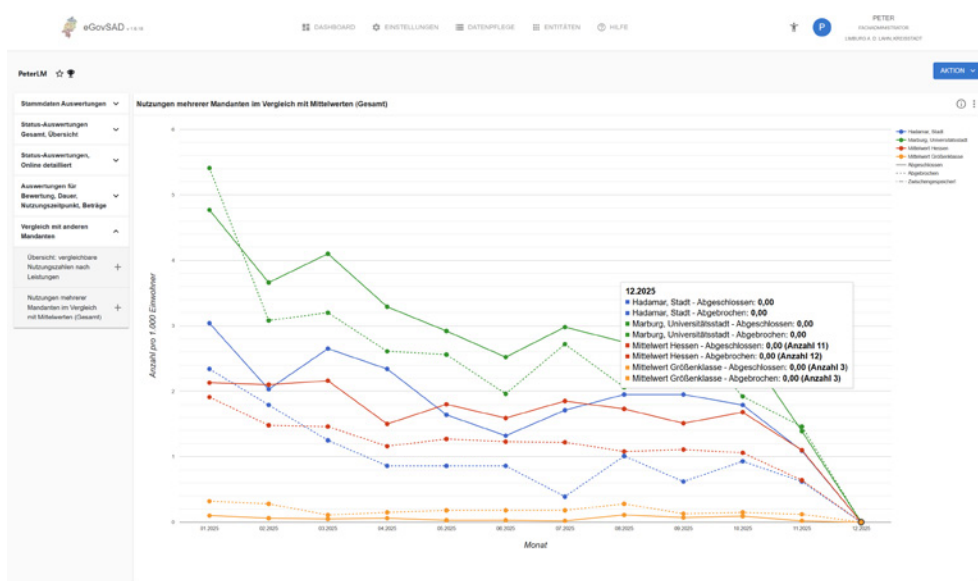
Mittelwerte und Vergleiche

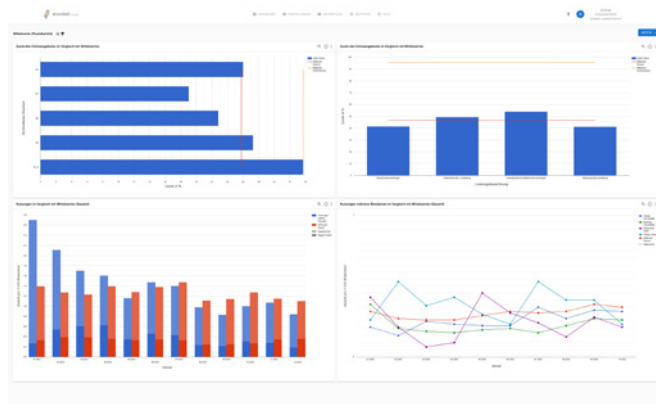
Der Hauptgrund für Benchmarking besteht darin, die eigene Position im Vergleich zu anderen Kommunen und Landkreisen bzw. dem Bundesland insgesamt gegenüber zu bestimmen. Ein Mittelwert bietet einen neutralen und objektiven Referenzpunkt, anhand dessen man feststellen kann, ob die eigene Leistung im Durchschnitt darunter oder darüber liegt.

Liegt die eigene Leistung deutlich über dem Mittelwert (z.B. eine hohe Online-Quote), deutet dies auf eine Stärke oder eine mögliche Best Practice hin. Liegt sie hingegen deutlich darunter, identifiziert dies einen potenziellen Verbesserungsbereich oder Handlungsbedarf (z.B. bei der Digitalisierung von Dienstleistungen).

eGovSAD bietet verschiedene Analysetools, mit denen Mandanten die Digitalisierung ihrer Dienstleistungen sowie deren Nutzung im Vergleich zu relevanten Mittelwerten bewerten können (Benchmarking). Die Vergleiche können dabei sowohl mit Durchschnittswerten aus dem ganzen Bundesland (hier Hessen) als auch mit spezifischen Mittelwerten innerhalb der eigenen Größenklassen, also Städten oder Gemeinden mit ähnlicher Einwohnerzahl, erfolgen.

Jede Kommune und jeder Landkreis entscheidet eigenständig über die Teilnahme am Benchmarking. Erst wenn einer Teilnahme zugestimmt wird, kann ein Benchmarking in der Anwendung erfolgen. Neben der Bildung von Mittelwerten besteht auch die Möglichkeit, die eigenen Daten für alle Kommunen und Landkreise, die eGovSAD nutzen, freizuschalten. Der direkte Vergleich der Nutzungszahlen erlaubt einen intensiven Austausch unter den Vergleichspartnern mit dem Ziel, die Servicequalität kontinuierlich zu verbessern.





Auswertungsmodule

Die Anwendung eGovSAD bietet folgende Möglichkeiten für Benchmarking:

1. Quote des Online-Angebots im Vergleich mit Mittelwerten:
 - Zweck: Analysiert, welchen Anteil die als Online-Dienst bereitgestellten Leistungen am Gesamtangebot eines Mandanten ausmachen.
 - Vergleich: Der individuelle Anteil wird Mittelwerten von Mandanten in Hessen oder solchen vergleichbarer Größenklasse gegenübergestellt.
2. Dienstleistung: On- oder Offline (gesamt) im Vergleich mit Mittelwerten:
 - Zweck: Bietet eine Übersicht über die Anteile der On- und Offline-Nutzung von Dienstleistungen.
 - Vergleich: Das Benchmarking gegenüber dem Mittelwert ermöglicht es, für jede Leistung nachzuvollziehen, ob die eigene Digitalquote über oder unter dem Mittelwert von Mandanten in Hessen oder der gleichen Größenklasse liegt.
3. Nutzungen im Vergleich mit Mittelwerten (gesamt):
 - Zweck: Analysiert Nutzungsdaten einer ausgewählten Leistung für verschiedene Status.
 - Vergleich: Die Nutzungszahlen werden stets auf 1.000 Einwohner normiert, um einen fairen Vergleich zu ermöglichen. Natürlich gibt es weitere Faktoren (soziokulturell, geographisch) die eine Nutzung beeinflussen können.
4. Nutzungen mehrerer Mandanten im Vergleich mit Mittelwerten (gesamt):
 - Zweck: Daten von einer oder mehreren Leistungen von bis zu fünf spezifischen Mandanten werden dargestellt.
 - Vergleich: Die eigenen Online-Nutzungszahlen können mit anderen Mandanten verglichen werden. So ist es möglich, Mandanten mit hohen Nutzungszahlen zu identifizieren.
 - Hinweise: Die Mandanten, die zur Auswahl aufgelistet werden, haben einem direkten namentlichen Vergleich zugestimmt.

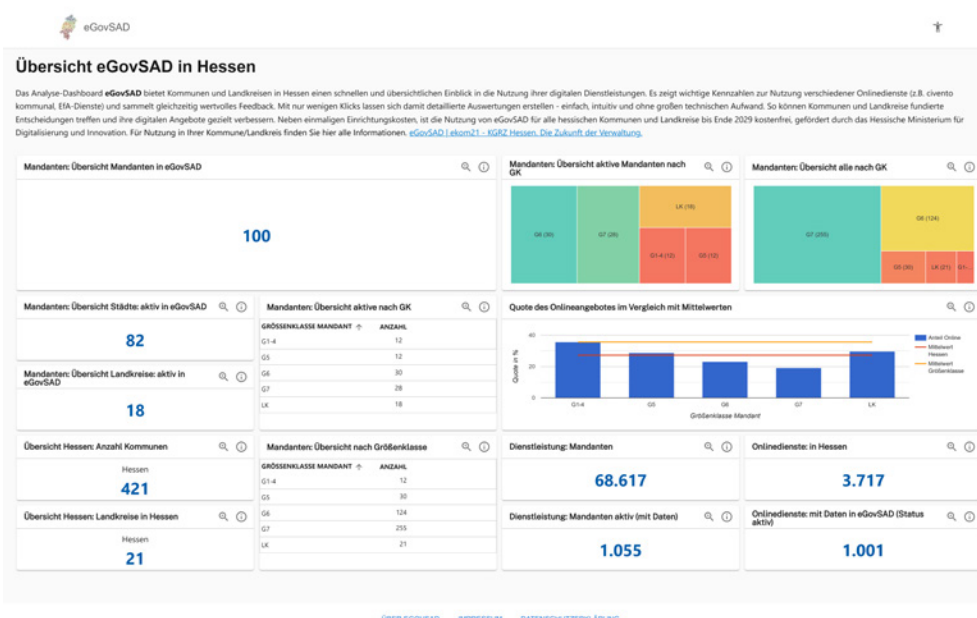
Dashboard veröffentlichen

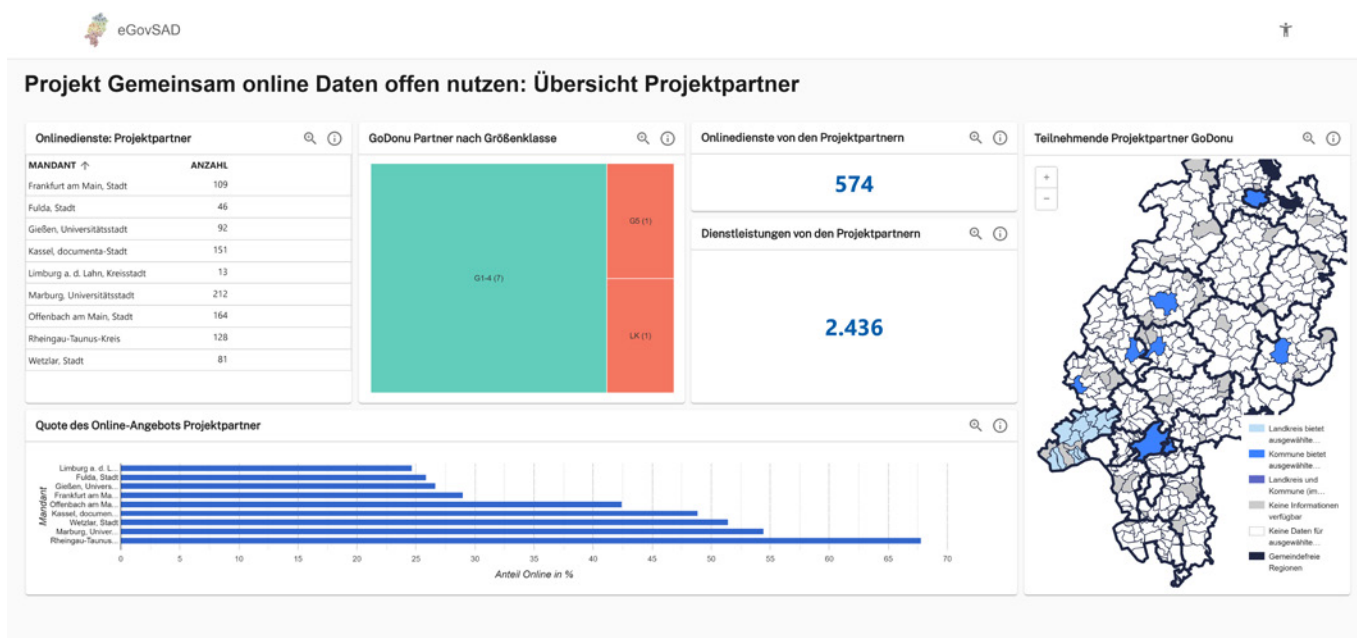
Auf Knopfdruck

Die Veröffentlichungsfunktion von eGovSAD stellt ein zentrales Element für eine transparente und datenbasierte Verwaltungssteuerung dar. Sie ermöglicht es, intern erstellte Dashboards ohne zusätzlichen technischen Aufwand öffentlich zugänglich zu machen und somit einer breiteren Zielgruppe einschließlich Bürgerinnen und Bürgern, politischen Entscheidungsträgern und externen Stakeholdern zur Verfügung zu stellen. Die Funktion ist bewusst niedrigschwellig gehalten: Die Freigabe erfolgt über eine integrierte Veröffentlichungsoption, ohne dass separate Berechtigungsstufen eingerichtet oder komplexe Konfigurationen vorgenommen werden müssen. Für jede veröffentlichte Ansicht wird automatisch ein öffentlicher Link generiert, über den die entsprechenden Dashboards ohne Authentifizierung abrufbar sind.

Ein wesentliches Merkmal dieser Funktion besteht darin, dass die zugrundeliegenden Daten in Echtzeit aktualisiert werden. Veränderungen an Nutzungsstatistiken oder fortlaufend erhobene Prozesskennzahlen werden unmittelbar im öffentlichen Dashboard reflektiert. Dadurch entsteht eine dynamische, stets aktuelle Darstellung digitalisierungsbezogener Entwicklungen innerhalb der Verwaltung. Die Veröffentlichung bildet somit keinen statischen Bericht ab, sondern dient als kontinuierlich aktives Monitoring-Instrument, das jederzeit Auskunft über den Stand und die Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen geben kann.

Die Bereitstellung öffentlich einsehbarer Dashboards erfüllt mehrere Zwecke: Erstens stärkt sie die Verwaltungs- und Entscheidungstransparenz. Interessierte Bürgerinnen und Bürger sowie lokale Akteure können nachvollziehen, wie stark bestimmte digitale Angebote genutzt werden, wo Optimierungsbedarf besteht und welche Trends sich über die Zeit hinweg abzeichnen. Zweitens unterstützt die Funktion das Prinzip der datengetriebenen Modernisierung: Indem Daten nicht nur intern zur Steuerung herangezogen, sondern auch extern sichtbar gemacht werden, entsteht ein zusätzlicher Anreiz zur Qualitätssteigerung, da auch die Öffentlichkeit Einblick in die Verwaltungsarbeit erhält. Drittens kann die Veröffentlichungsfunktion als erster Baustein kommunaler Open-Data-Strategien verstanden werden.





Einfach veröffentlichen

Darüber hinaus trägt die einfache Bedienbarkeit maßgeblich dazu bei, dass die Veröffentlichungsfunktion im Verwaltungsalltag tatsächlich genutzt wird. Da weder tiefgehende technische Kenntnisse noch zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, lassen sich Dashboards schnell und unkompliziert bereitstellen. Die intuitive Nutzbarkeit ist ein entscheidender Faktor für die breite Akzeptanz innerhalb der Organisationseinheiten der Kommunen und Landkreise. Sie ermöglicht es Fachämtern, selbstständig und ohne externe Unterstützung Daten sichtbar zu machen und so einen Beitrag zur übergeordneten Digitalisierungsstrategie der Verwaltung zu leisten.

Insgesamt zeigt sich, dass die Veröffentlichungsfunktion von eGovSAD mehr ist als ein rein technisches Zusatzfeature. Sie stellt ein praxisnahes Instrument zur Förderung von Transparenz, datenbasierter Steuerung und bürgernaher Kommunikation dar. Durch die Kombination aus Echtzeit-Aktualisierung, intuitiver Bedienung und öffentlicher Zugänglichkeit schafft sie einen Mehrwert sowohl für die interne Steuerung als auch für die externe Wahrnehmung digitaler Verwaltungsprozesse. Bei Bedarf kann diese Funktion zudem gezielt in Berichte, Präsentationen oder Open-Government-Initiativen eingebunden werden und damit als sichtbarer Indikator für Fortschritte bei der Digitalisierung kommunaler Leistungen dienen.



eGovSAD Community in Hessen

Offene Daten

eGovSAD und offene Daten

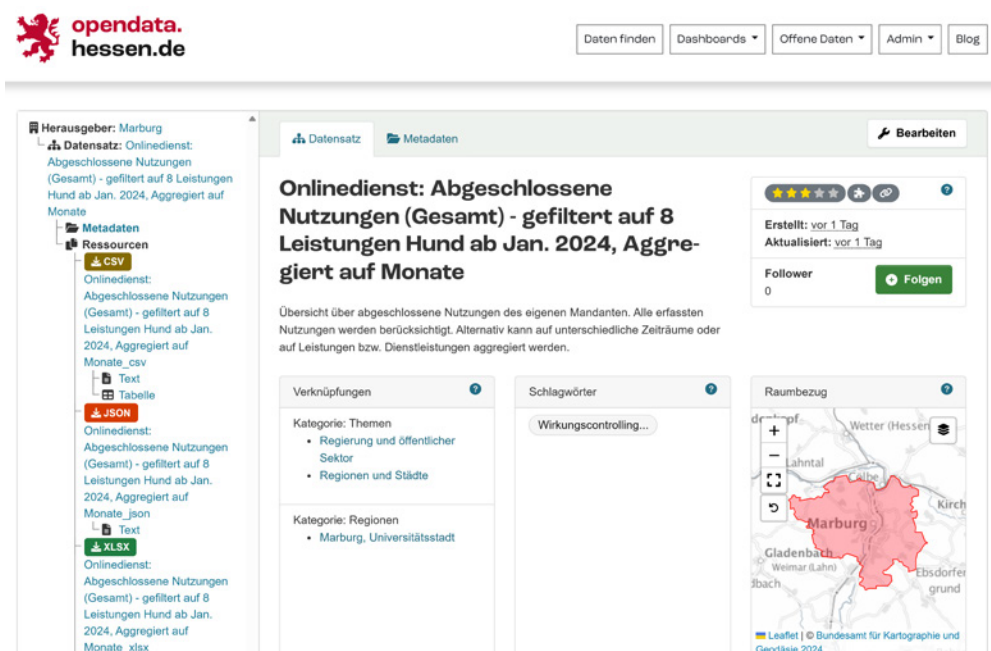
Man spricht von offenen Daten (engl. *open data*), wenn diese eine Lizenz aufweisen, die jegliche Art der Nachnutzung erlaubt. Das beinhaltet auch das Bearbeiten der Daten oder die Nutzung der Daten für kommerzielle Zwecke. Einzige Einschränkung darf sein, dass man die sogenannte „Namensnennung“ verlangt, also dass bei Verwendung der Daten der Herausgeber mit anzugeben ist. Kein Pflichtpunkt – aber ein sehr sinnvoller – ist, dass die Daten in möglichst maschinenlesbarer Form angeboten werden. Das bedeutet, dass ein Nutzer die Daten leicht in eine Software importieren kann, um diese dann dort zu verwenden (1).

eGovSAD unterstützt den kontinuierlichen Verbesserungsprozess von Online-Dienstleistungen in öffentlichen Behörden. Die integrierten Funktionalitäten in eGovSAD bzgl. öffentlicher Dashboards und der Bereitstellung von Kennzahlen als offene Daten verfolgen ein weiteres Ziel: die Steigerung der Transparenz des Verwaltungshandelns. So kann die Öffentlichkeit beispielsweise nachvollziehen, wie sich die absoluten Zahlen eines Online-Dienstes monatlich entwickeln, oder für eine andere Online-Dienstleistung beobachten, wie die Online-Quote steigt. Offene Daten richten sich generell besonders an dateninteressierte Bürgerinnen und Bürger, Akteure aus Wissenschaft und Bildung, an den Journalismus sowie Unternehmen.

Ein Metadatenportal, über das offene Daten auffindbar sind, bietet zahlreiche Such- und Filtermöglichkeiten zur gezielten Recherche. Die über eGovSAD bereitgestellten Daten sind unter dem Schlagwort „Wirkungscontrolling Online-Dienste“ zu finden – zum Beispiel im hessischen Open-Data-Landesportal (2):



Open Data Hessen



The screenshot shows the 'opendata.hessen.de' portal. The main content area displays a dataset titled 'Onlinedienst: Abgeschlossene Nutzungen (Gesamt) - gefiltert auf 8 Leistungen Hund ab Jan. 2024, Aggregiert auf Monate'. The dataset is categorized under 'Wirkungscontrolling' and 'Online-Dienste'. The left sidebar shows a list of datasets, including 'Onlinedienst: Abgeschlossene Nutzungen (Gesamt) - gefiltert auf 8 Leistungen Hund ab Jan. 2024, Aggregiert auf Monate'. The right sidebar shows a map of Marburg and a list of related datasets.

(1) Siehe 5-Sterne-Modell für Offene Daten (abgerufen am 25.11.2025; 5stardata.info/de/)
 (2) <https://opendata.hessen.de/dataset/?tags=Wirkungscontrolling+Onlinedienste>

Konfiguration für die Bereitstellung offener Daten

Open-Data-Portal *
Open-Data-Portal Hessen (PRODUKTIV) - https://opendata.hessen.de/

API-Token CKAN
Neuen API-Token CKAN eingeben

Herausgeber (im Datenportal) *
Offenbach am Main

Ebene der geographischen Abdeckung *
kommunale Ebene

Lizenz *
Creative Commons Namensnennung - 4.0 International (CC BY 4.0)

Autor *
Teststadt - Testamt

E-Mail-Kontakt *
digital@offenbach.de

← ZURÜCK SPEICHERN

Wie veröffentliche ich Kennzahlen aus eGovSAD als offene Daten?

Der Nutzer erstellt ein spezielles Dashboard für offene Daten, das bestimmte Auswertungsmodulare umfasst. Für die Bereitstellung sind anschließend einige Angaben erforderlich. eGovSAD kennt bereits einige dieser Angaben, die für die Befüllung von Metadaten – also Daten, die andere Daten beschreiben – auf den Datensatzseiten eines Metadatenportals erforderlich bzw. empfehlenswert sind. Diese Informationen stammen aus dem eGovSAD-Mandanten, der wiederum auch vom Verwaltungsportal Hessen gespeist wird. Der Nutzer muss somit nur wenige zusätzliche Angaben ergänzen bzw. aus einem vordefinierten Katalog auswählen. Für jeden Datensatz wird zudem standardmäßig eine Beschreibung mitgeliefert, die den Ursprung des jeweiligen Datensatzes erläutert. Diese Beschreibung sowie der Titel des Datensatzes können in eGovSAD nach Belieben angepasst werden – zum Beispiel, um näher auf den Inhalt einzugehen. Technisch betrachtet werden diese Metadaten dann über die CKAN-API an ein definierbares und CKAN-basiertes Metadatenportal wie <https://opendata.hessen.de/> übermittelt. Dies geschieht unmittelbar nach Aktivierung der Bereitstellung und danach jeweils automatisch zum Monatsanfang. Mit wenigen Klicks können Kommunen so eigenständig Daten aus eGovSAD als offene Daten veröffentlichen. Das vom Land Hessen bereitgestellte Open-Data-Portal kann von allen Kommunen und Landkreisen verwendet werden. Es besteht für sie keine Notwendigkeit, ein eigenes Open-Data-Portal zu betreiben.

Für offene Daten lautet die aktuelle Empfehlung, auf die international anwendbaren „Creative Commons“-Lizenzen zuzugreifen. Sie bieten sowohl kurze verständliche Lizenztexte für Nutzer als auch juristische Langfassungen.

In eGovSAD stehen derzeit folgende zwei Lizenzen zur Auswahl:

- Creative Commons Namensnennung 4.0 International
- Creative Commons CC0 1.0 Universell





Gemeinsam in einen Gruppenmandanten

Gruppenmandant

Im Projekt GoDonu entwickeln mehrere Kommunen gemeinsam neue Funktionalitäten für eGovSAD, das Dashboard für Verwaltungskennzahlen mit besonderem Fokus auf Vergleichbarkeit, Gemeinsamkeit und Offenheit. Im Mittelpunkt stehen dabei die Online-Dienstleistungen, die im Leistungskatalog (LeiKa) des Landes Hessen gelistet sind. Für diese Leistungen – etwa die Abgabe von Verpflichtungserklärungen, die Bereitstellung von Bewohnerparkausweisen oder die Beantragung von Ehe- und Geburtsurkunden – sollen Nutzung und zeitliche Entwicklung sichtbar und vergleichbar gemacht werden.

Ziel ist es, auf einen Blick zu erkennen, wie stark digitale Angebote in den einzelnen Verwaltungen tatsächlich genutzt werden und wo es noch Potenziale oder einen Optimierungsbedarf gibt.

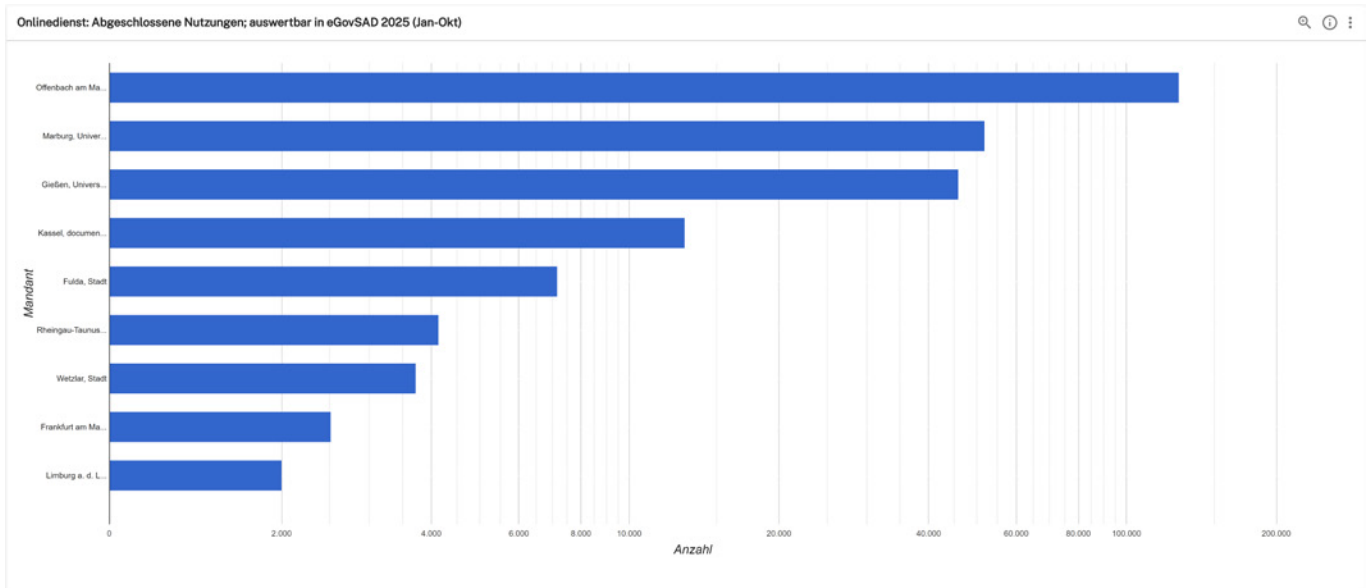
Bereits zu Beginn des Projekts war klar: Eine rein kommunaleninterne Betrachtung der eigenen Daten reicht nicht aus: Die Projektkommunen wollten ihre Kennzahlen nicht nur intern analysieren, sondern sich gezielt miteinander vergleichen. Welche Stadt hat besonders hohe Online-Quoten? Wo funktionieren bestimmte Prozesse schon sehr gut? Wo besteht noch Nachholbedarf?

Um solche Fragen sauber beantworten zu können, braucht es eine technische Lösung, die gemeinsame Auswertungen erlaubt – ohne die Eigenständigkeit der einzelnen Kommunen einzuschränken. Genau zu diesem Zweck wurde der Gruppenmandant entwickelt.

Ein Gruppenmandant fasst mehrere eigenständige Mandanten zu einer geschlossenen Einheit zusammen. Jede Kommune behält ihren eigenen Mandanten mit den zugehörigen Daten, Berechtigungen und Zuständigkeiten. Gleichzeitig werden die beteiligten Mandanten technisch zu einer Gruppe verbunden. Ein Wechsel zwischen dem eigenen Mandanten und dem Gruppenmandanten ist jederzeit einfach möglich.

Innerhalb dieser Gruppe ist die gegenseitige Dateneinsicht vollständig gewährleistet: Alle teilnehmenden Kommunen können die Kennzahlen der anderen Kommunen transparent einsehen, jedoch keine Änderungen an fremden Daten vornehmen. Nach außen bleibt dieser Datenraum strikt geschlossen. Die Funktionalitäten „öffentliches Dashboard“ und „Open-Data-Bereitstellung“ sind in einem Gruppenmandanten nicht verfügbar.





Gruppenmandant für die interkommunale Zusammenarbeit

Für die interkommunale Zusammenarbeit ist das Modell des Gruppenmandanten besonders geeignet. Anstatt Auswertungen zu Online-Diensten mühsam per Excel, E-Mail oder Einzelauskünften zusammenzutragen, um sich in der interkommunalen Zusammenarbeit auszutauschen, stehen im eGovSAD-Dashboard alle relevanten LeiKa-Leistungen auf Knopfdruck zur Verfügung – mit einheitlichen Definitionen und Berechnungslogiken. Das erleichtert das Benchmarking: Jede Kommune sieht sofort, wo sie im Vergleich zu den anderen steht, kann Vorreiter identifizieren und von deren Lösungen gezielt lernen.

Im Projektalltag bedeutet das: Die Kommunen liefern ihre Daten zu den ausgewählten Online-Dienstleistungen in ihren jeweiligen Mandanten an. Über den Gruppenmandanten werden diese Kennzahlen zusammengeführt und in gemeinsamen Dashboards visualisiert. Damit wird der Gruppenmandant von einer rein technischen Funktion zu einem praktischen Werkzeug für eine gemeinsame Steuerung.

Die Verwaltungen arbeiten nicht länger isoliert nebeneinander, sondern können ihre Digitalisierungsfortschritte im Bereich der Online-Dienste gemeinsam verfolgen – transparent, vergleichbar und mit klarem Fokus auf die angebotenen Leistungen. Der Gruppenmandant bietet zudem Möglichkeiten für interkommunale Zusammenarbeit, bei der nur wenige Personen die Digitalisierung für mehrere Mitglieder koordinieren. Mit ihm lassen sich im Gruppenmandanten Dashboards erstellen, die wahlweise Daten eines, mehrerer oder aller Mitgliedsmandanten enthalten.

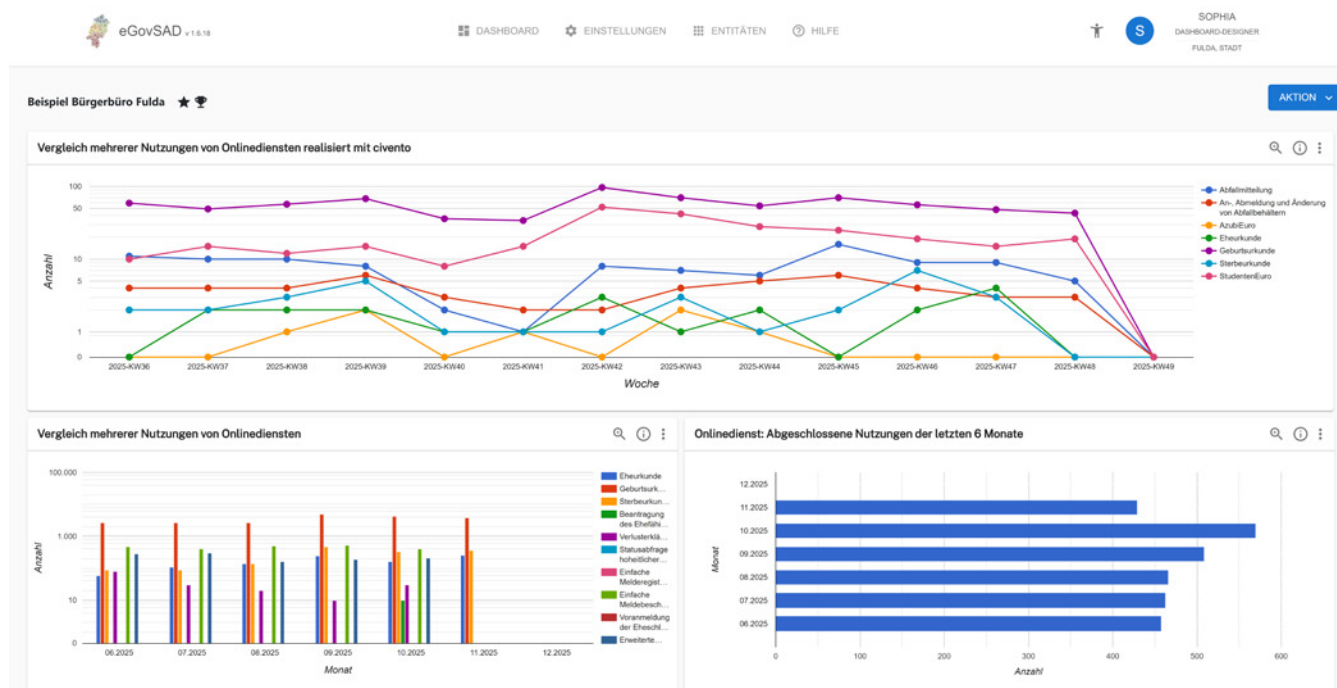
Vom Pilotprojekt zum Standard-Werkzeug

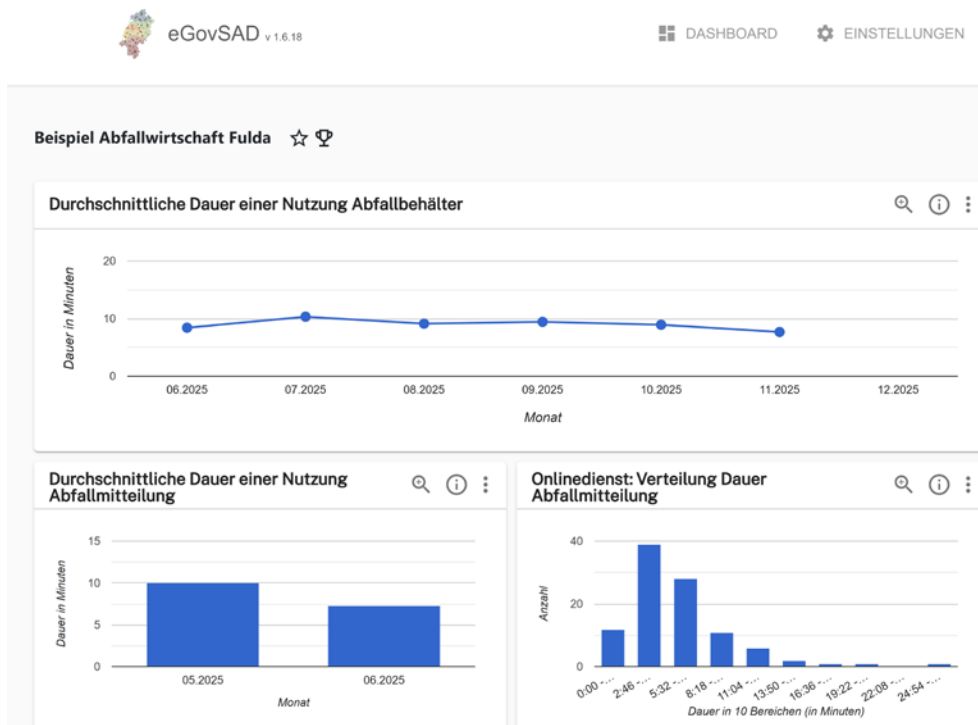
Rollout in die fachlich zuständigen Bereiche

Der Rollout von eGovSAD erfolgt in der Verwaltung schrittweise und orientiert sich an den bereits vorhandenen digitalen Anträgen. Nach der erfolgreichen Einführung im Bürgerbüro und der Statistikstelle wird das System bei jedem neuen Online-Dienst direkt in die jeweils fachlich zuständigen Bereiche integriert. Dadurch kann die Entwicklung und Nutzung eines Online-Dienstes von Anfang an transparent nachverfolgt werden. Die Analysefunktion von eGovSAD ermöglicht es uns, Soll- und Ist-Werte systematisch zu erfassen und den Abgleich mit den erwarteten Zahlen sichtbar zu machen.

Die jeweils verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden im Umgang mit ihrem Online-Dienst sowie mit eGovSAD geschult. Bereits während der Schulung wird ein erstes, praxistaugliches Dashboard erstellt, das als Grundlage für die spätere Arbeit dient. Durch dieses Vorgehen werden die geschulten Personen zu Multiplikatorinnen und Multiplikatoren für weitere Kolleginnen und Kollegen und tragen so aktiv zur erfolgreichen Verbreitung des Systems bei.

Besonders motivierend für die Fachbereiche ist es, die zeitliche Entwicklung der Nutzung eines Dienstes nachvollziehen zu können. Treten Probleme oder Unregelmäßigkeiten auf, ermöglicht eGovSAD eine schnelle Analyse, sodass Optimierungsmaßnahmen unmittelbar eingeleitet werden können. Systemänderungen lassen sich dokumentieren und der aktuelle Status ist jederzeit sofort ersichtlich. So entsteht ein transparenter, dynamischer und lernorientierter Rollout-Prozess.





Einfache und selbstständige Bedienung

Ein wesentlicher Vorteil von eGovSAD ist die einfache und intuitive Bedienung. Bereits nach einer kurzen Einweisung sind die fachlich zuständigen Mitarbeitenden in der Lage, ihre Dashboards selbstständig anzupassen und zu pflegen. Die Bedienung ist nicht nur leicht verständlich, sondern auch umfassend dokumentiert, sodass sich die Fachbereiche schnell sicher im System zurechtfinden. Für die Mitarbeitenden bedeutet dies eine enorme Bereicherung: Ebenso unkompliziert wie Bürgerinnen und Bürger die Online-Dienste nutzen, können sie nun nachvollziehen, wie gut diese angenommen werden. Auf einen Blick lässt sich erkennen, ob ein Service reibungslos funktioniert oder an welcher Stelle Optimierungsbedarf besteht.

Ein praktisches Beispiel liefert der Antrag „Abfallmitteilung“. Die Auswertung zeigte, dass dieser Antrag häufig abgebrochen wurde oder das Ausfüllen deutlich länger dauerte als erwartet. Durch die Analyse konnte festgestellt werden, welcher Schritt im Prozess zu Verzögerungen oder Abbrüchen führte. Nachdem das betreffende Feld nicht mehr als Pflichtfeld definiert wurde, sank die durchschnittliche Bearbeitungszeit von rund 10 Minuten auf 7 Minuten und 16 Sekunden. Dieses Beispiel zeigt, welchen Mehrwert datenbasierte Analysen bieten können.

Ein weiteres anschauliches Beispiel ist die Einführung des Systems im Bereich Tourismus- und Marketingmanagement. Das Dashboard zur Erhebung eines Tourismusbeitrags zeigte eine auffällige Häufung von Abbrüchen an einer bestimmten Stelle im Prozess. Die Analyse dieses konkreten Prozessschritts machte einen Fehler bei den Zahlungsarten im e-Payment-System sichtbar. Die aktivierte Feedback-Komponente bestätigte diesen Befund. Durch die Einführung einer zusätzlichen Zahlungsoption und die Behebung des technischen Fehlers sank die Abbruchquote deutlich. Ergänzende und verständlichere Hinweistexte verbesserten zusätzlich die Nutzerführung. Der Erfolg zeigte sich in einer höheren Abschlussquote.



Eine Million Mal Danke!

Unser Projekt bedankt sich herzlich beim Fördermittelgeber – dem Hessischen Ministerium für Digitalisierung und Innovation.

Erst durch diese Förderung konnte eine Idee, die aus einem konkreten Bedarf in Kommunen entstanden ist, in die Praxis umgesetzt werden. Darüber hinaus hat das Land Hessen durch die Aufnahme von eGovSAD in die Vereinbarung für kommunale Verwaltungsdigitalisierung dessen Verbreitung im Land ermöglicht. Mittlerweile wird eGovSAD in Hessen bereits über 100-mal nachgenutzt.

Ein ebenso großer Dank gilt allen kommunalen Projektpartnern. Sie haben das Förderprojekt über mehrere Jahre hinweg mit großem Engagement unterstützt und dabei eigene finanzielle Mittel sowie nicht geförderte Personalkapazitäten eingebracht.

Mein persönlicher und spezieller Dank sowie der Dank unseres gesamten Projektteams gilt dem Entwicklungsteam der Softplan GmbH. Durch Euer Know-how und Eure Kreativität ist eine gelungene Anwendung entstanden. Auch die Geschäftsleitung von ekom21 hat sich im Verlauf des Projekts für dessen Umsetzung eingesetzt und in entscheidenden Momenten die richtigen Weichen gestellt.

Ein Dank gilt zudem allen Teilnehmenden aus unserer Anforderungsworkshop-Reihe. Eure praxisnahen Ideen haben uns dabei geholfen, nicht komplett betriebsblind zu werden.

Und natürlich ein herzliches Dankeschön an alle Autorinnen und Autoren für ihre wertvollen Beiträge zu diesem Bericht.

Name	Vorname	Organisation
Lechterbeck	Tanja	Frankfurt
Leist	Michael	Frankfurt
Reichardt	Daniela	Frankfurt
Höhnke	Nicole	Fulda
Seng	Marius	Fulda
Feick	Paula	Gießen
Göbel	Dominik	Gießen
Schmidt	Timo	Gießen
Knabe	Stefan	Kassel
Kucharski	Barbara	Kassel
Dück	Peter	Limburg
Lang	Thomas	Limburg
Bertsch	Florian	Marburg
Horváth	Árpád	Marburg
Schorradt	Henry	Marburg
Hübel	Johanna	Marburg
Verbist	Karen	Marburg
Wagner	Jonas	Marburg
Krebs	Frank	Offenbach
Müller	Marius	Offenbach
Riedling	Niels	Offenbach
Witzel	Alexander	Offenbach
Werner	Stefanie	Rheingau-Taunus Kreis

Schmidt	Michael	Wetzlar
Selzer	Peggy	Wetzlar
Johanna	Bauer	EDAG
Rech	Robert	EDAG
Herbert	Sven	ekom21
Moos	Alexander	ekom21
Surma	Lisa	ekom21
Zahorec	Tomas	ekom21





Beteiligte Kommunen



Hessisches Ministerium für
Digitalisierung und Innovation



digitales.hessen
SMARTE REGION

Gefördert durch das Land Hessen –
Hessisches Ministerium für Digitalisierung und Innovation

www.digitalekommunehessen.de

