

Praxisbericht eGovernment Service- und Analyse- Dashboard



Wirkungscontrolling für Onlinedienste in der Kommune

Interkommunale Zusammenarbeit Digitale Kommune@Hessen



Impressum

Dieses Werk ist im Rahmen des Projekts eGovernment Service- und Analyse-Dashboard (eGovSAD) der interkommunale Zusammenarbeit Digitale Kommune@Hessen mit Beteiligung der Kommunen Marburg, Fulda, Gießen, Limburg, Offenbach und Wetzlar entstanden.



www.digitalekommunehessen.de/egovsad

DIGITALE KOMMUNE @ HESSEN

Herausgeber

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



Förderung

Gefördert durch das Land Hessen – Hessische Digitalministerin

www.smarte-region-hessen.de



Bildnachweis:

Titelbild: Patricia Grähling, Stadt Marburg
 Seite 4: Daniel Biecker, Stadt Marburg
 Seite 5: Jana Thiemann, Stadt Marburg
 alle weitere Illustrationen:
 Karen Verbist, Stadt Marburg

Ein Dank an

Höhnke, Nicole	Stadt Fulda
Lothar, Happ	Stadt Fulda
Müller, Daniel	Stadt Fulda
Ommert, Selma	Stadt Fulda
Seng, Marius	Stadt Fulda
Göbel, Dominik	Stadt Gießen
Schaus, Hendrik	Stadt Gießen
Dück, Peter	Stadt Limburg
Lang, Thomas	Stadt Limburg
Stöckl, Udo	Stadt Limburg
Arnold, Pauline	Stadt Marburg
Horváth, Árpád	Stadt Marburg
Bertsch, Florian	Stadt Marburg
Biecker, Daniel	Stadt Marburg
Greiner, Sophia	Stadt Marburg
Muijres, Joep	Stadt Marburg
Schorrad, Henry	Stadt Marburg
Thiemann, Jana	Stadt Marburg
Verbist, Karen	Stadt Marburg
Krebs, Frank	Stadt Offenbach
Müller, Marius	Stadt Offenbach
Riedling, Niels	Stadt Offenbach
Ünver, Torun	Stadt Offenbach
Kelschenbach, Björn	Stadt Wetzlar
Schmidt, Michael	Stadt Wetzlar
Selzer, Peggy	Stadt Wetzlar
Herbert, Sven	ekom21
Zahorec, Tomas	ekom21
Rech, Robert	EDAG Production Solutions GmbH Co. KG
Schultz, Christian	Saascom GmbH
Werner, Stefanie	Landkreis Rheingau-Taunus Kreis
Achim, Tobias	Stadt Frankfurt
Freund, Eugenia	Stadt Frankfurt
Lechterbeck, Tanja	Stadt Frankfurt
Leist, Michael	Stadt Frankfurt
Knabe, Stefan	Stadt Kassel
Kucharski, Barbara	Stadt Kassel
Wall, Christian	Stadt Kassel



eGovernment Service- und Analyse-Dashboard (eGovSAD)

Ausgangslage

Im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes werden in den Kommunen und Landkreisen in kurzer Zeit eine Vielzahl von Onlinediensten in Betrieb genommen. Über die Nutzungshäufigkeit der einzelnen Leistungen, Nutzungsabbrüche, Zahlungsarten und genutzten Authentifizierungsarten liegen in der Kommune oder dem Landkreis allerdings kaum Informationen zentral und konsolidiert vor. Um diese Informationen zentralisiert und visualisiert zur Verfügung zu stellen, ist das Projekt „eGovernment Service- und Analyse-Dashboard“ (eGovSAD) entstanden. Im Zuge der voranschreitenden Digitalisierung der Verwaltung setzen die am Projekt beteiligten Kommunen – Marburg, Fulda, Gießen, Limburg, Offenbach und Wetzlar – auf eben dieses innovative Werkzeug. eGovSAD wurde in den letzten zwei Jahren, auch dank eines Förderbudgets aus dem Hessischen Ministerium für Digitalisierung und Innovation, gemeinsam entwickelt. Ab dem Jahr 2024 soll das Dashboard allen hessischen Kommunen und Landkreisen zur Verfügung gestellt werden.

Lösung

Hauptziel des neuen Dashboards ist es, die Nutzungskennzahlen sowie das Feedback der Nutzer*innen zu den Onlinediensten übersichtlich darzustellen und so auf leicht verständliche Art und Weise eine tiefergehende Analyse zu ermöglichen. Auf der Plattform, die vom kommunalen IT-Dienstleister ekom21 betrieben wird, können von den Kommunen und Landkreisen für alle Onlinedienste auch Self-Service-Reports in Form von Dashboardansichten erstellt werden. Dadurch wird ermöglicht, dass die Mitarbeitenden sich die benötigten Kennzahlen und Analysedaten auf einen Blick selbst zusammenstellen können, auch um sie so dauerhaft im Blick behalten zu können. Mit dem Dashboard als innovativer Schnittstelle ist es folglich jeder Kommune oder jedem Landkreis möglich, auf Knopfdruck Nutzungszahlen aus vielen verschiedenen technischen Umsetzungen ansprechend grafisch aufbereitet direkt interpretieren zu können. Dies ermöglicht erstmals eine umfassende Qualitätskontrolle der Onlinedienste und bietet somit neue Wege für eine Verbesserung der digitalen Angebote.





Digitale Kommune@Hessen

Wir, die hessischen Kommunen Fulda, Gießen, Limburg, Marburg, Offenbach und Wetzlar, haben uns in der interkommunalen Zusammenarbeit (IKZ) Digitale Kommune@Hessen zusammengeschlossen, um gemeinsam die Herausforderungen der Digitalisierung anzugehen.

Kern unserer Arbeit ist die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG). Dabei gehen wir von Anfang an von einem breiten Verständnis des OZG im Sinne einer umfassenden Verwaltungsdigitalisierung aus. Wir sind davon überzeugt, dass durch Digitalisierung sowohl für die Bürger*innen, die Unternehmen als auch für die Verwaltungen selbst das Zusammenleben und -arbeiten in unseren Kommunen verbessert werden kann. Um dies zu erreichen, müssen wir jedoch über die Grenzen einzelner Verwaltungen hinausdenken sowie gemeinsame Wege und Lösungen finden.

Neben einem kollegialen Austausch setzen wir gemeinsam Projekte um und profitieren dabei von der gesammelten Expertise aller Beteiligten. Die hessische Digitalministerin Prof. Dr. Kristina Sinemus fördert mehrere unserer Projekte über das Programm „Starke Heimat Hessen“. Diese und weitere Projekte anderer Kommunen sind zu finden unter www.smarte-region-hessen.de.

Weitere Informationen über uns und unsere Projekte finden Sie hier
www.digitalekommunehessen.de





Von Praktikern für Praktiker

Sie finden in dieser Broschüre die ersten Praxisberichte der beteiligten Projektpartner*innen aus Fulda, Gießen, Limburg, Marburg, Offenbach und Wetzlar sowie des Pilotanwenders, dem Landkreis Rheingau-Taunus-Kreis.

Die Implementierung des eGovSAD-Systems ermöglicht eine präzise Erfassung und Analyse von Nutzungsdaten für das immer größer werdende Angebot an Onlinediensten der hessischen Kommunen und Landkreise. Erste Ansätze zur Verbesserung der Servicequalität sind so zügig identifizierbar und gezielte Optimierungsmaßnahmen können in der Folge umgehend eingeleitet werden. Das eGovSAD-Projekt leistet einen wichtigen Beitrag zur Förderung der Digitalisierung in den öffentlichen Verwaltungen in Hessen. Die Schaffung von technisch effizienten Methoden für ein Wirkungscontrolling und die sorgfältige Analyse von Nutzungsdaten sind essenzielle Elemente für eine zeitgemäße, zugängliche und bürger*innenfreundliche Verwaltung.

Die Software-Plattform ist von Praktiker*innen für Praktiker*innen entwickelt worden. Wir hoffen, dass diese Lektüre Sie zur Nachnutzung unseres Systems inspiriert und wünschen viel Spaß beim Lesen.



Onlinedienste in Marburg



MARBURG
Die Universitätsstadt

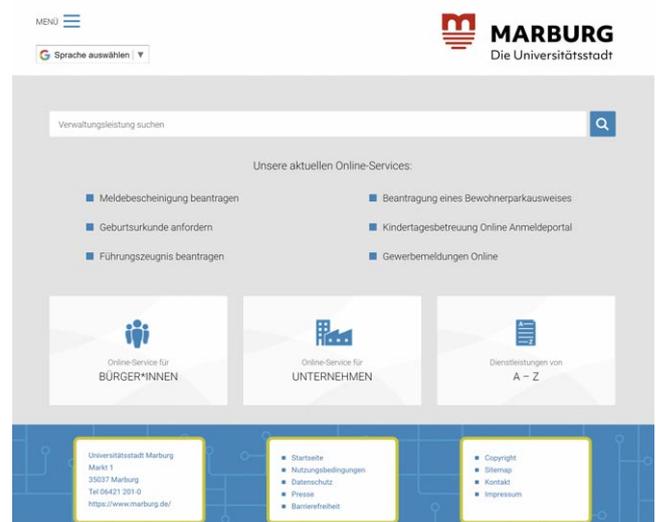
Überblick Onlinedienste und Ausgangspunkt

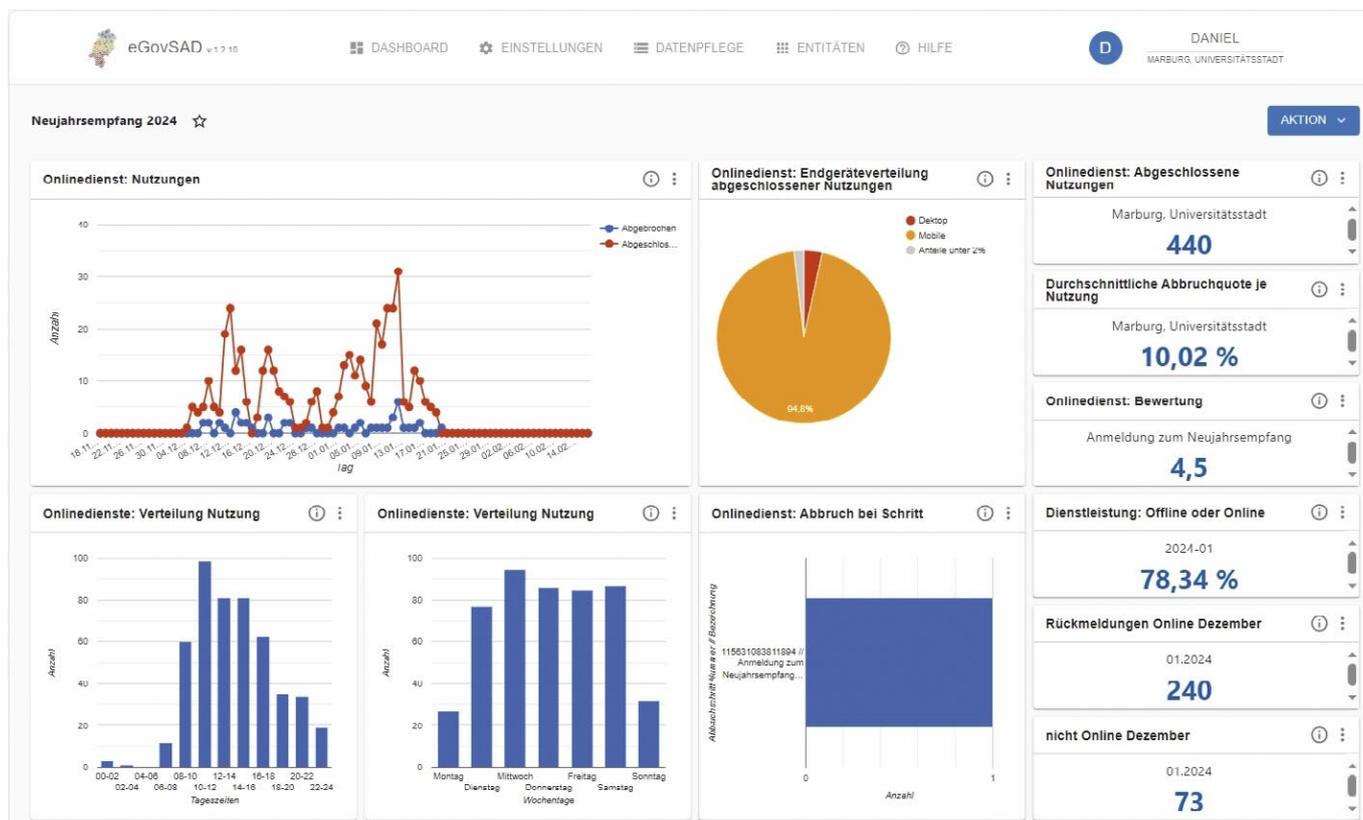
Die Stadt Marburg bietet ihren Bürger*innen auf www.marburg.de bereits seit vielen Jahren zahlreiche Onlinedienste an. Im Jahr 2020 wurde unter www.marburg.de/digital ein zusätzliches Digitalportal etabliert. Das optisch ansprechende Design garantiert eine gute Auffindbarkeit der angebotenen Onlinedienste. Im Rahmen der stetigen Optimierung städtischer Angebote sowie durch die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) wurden immer mehr Onlinedienste zur Verfügung gestellt. Durch die schnell ansteigende Nutzung ergab sich verwaltungsintern die Notwendigkeit, einen umfassenden Überblick über das Onlineangebot und die Nutzung (durch Bürger*innen sowie Unternehmen) zu erhalten. Erste Versuche einer manuellen Auswertung in verschiedenen Systemen beanspruchten zu viel Zeit und waren am Ende nicht zielführend.

Der Wunsch nach einem möglichst einfach bedienbaren und optisch ansprechenden Dashboard, in das alle relevanten Daten automatisch einfließen, war geboren. Eine wirkliche Erleichterung bei der Datenakquise könnte nur erreicht werden, wenn man konsequent auf automatische Schnittstellen setzt. Diese Vorüberlegungen schufen eine gute Anforderungsbasis für das in der Folge gestartete eGovSAD-Projekt.

Da die Stadt Marburg über eine automatische bidirektionale Schnittstelle zwischen dem Content Management System der städtischen Webseite und dem Verwaltungsportal Hessen (verwaltungsportal.hessen.de) verfügt, war eine technische Basis von Anfang an gegeben.

Wenn möglich, werden Onlinedienste über Online-Module der Fachverfahrenshersteller realisiert. So kann eine optimale Verbindung zwischen dem Frontend für die Bürger*innen (Internetseite der Onlinedienste) und dem Backend für die Sachbearbeitung sichergestellt werden. Für viele Verwaltungsleistungen existieren derzeit noch keine passenden Online-Module. In diesen Fällen werden E-fA-Onlinedienste (Einer-für-Alle; Nachnutzung von Onlinedienste anderer Bundesländer) oder solche aus dem OZG-Dashboard genutzt. Falls auch dies nicht möglich ist, werden mit der Low-Code-Plattform „civento“ passende Onlinedienste nachgenutzt oder selbst entwickelt.

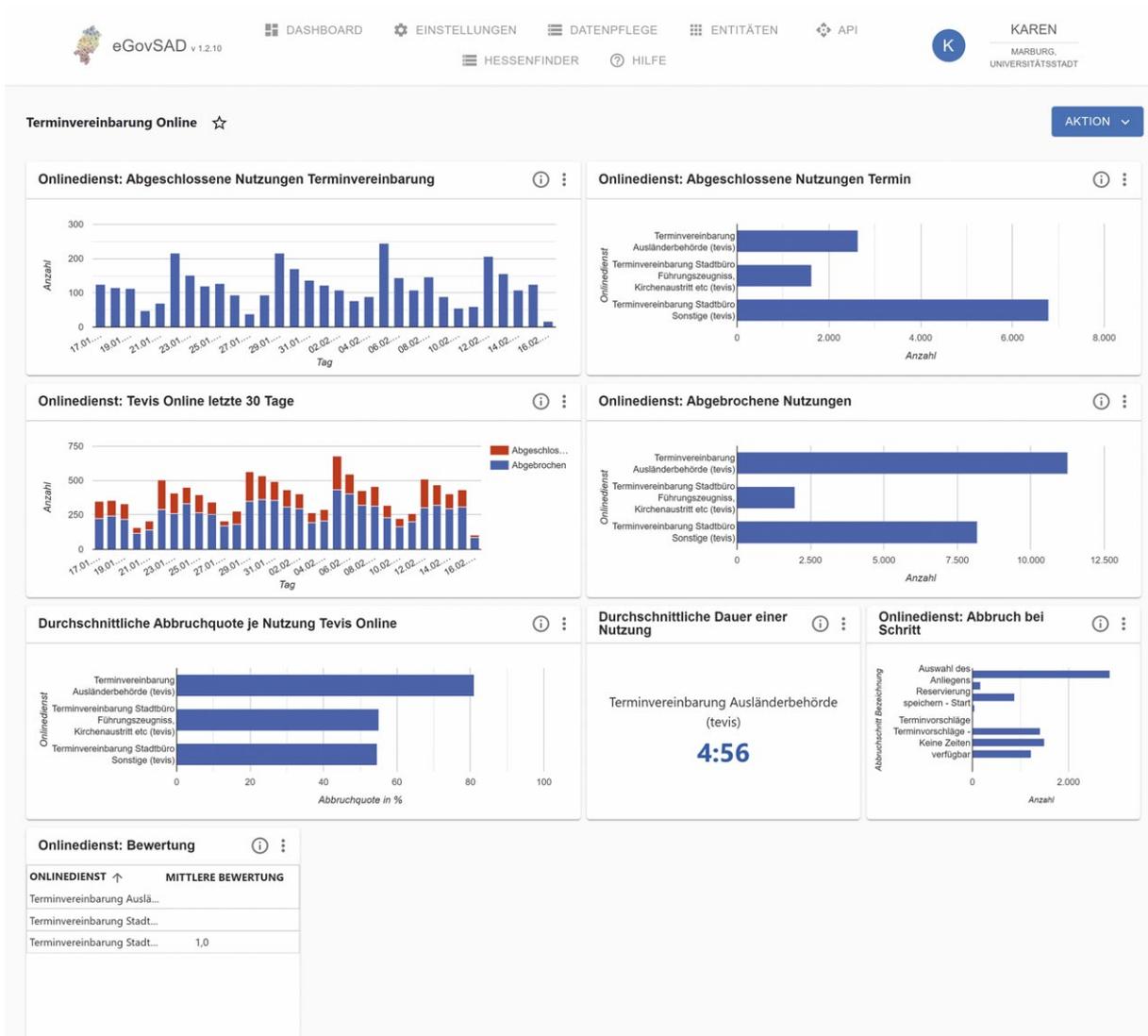




Dashboard zum Neujahrsempfang 2024

Für den Neujahrsempfang der Stadt Marburg im Januar 2024 wurde eine digitale Anmeldemöglichkeit realisiert, wobei Anmeldungen weiterhin auch telefonisch möglich waren. Durch eine Anbindung des Prozesses an eGovSAD konnte auf der Dashboard-Seite zum Neujahrsempfang 2024 u. a. sehr einfach die Zahl der Anmeldungen verfolgt werden. Der Verlauf der Anmeldungen pro Tag oder auch abgebrochene bzw. leider nicht erfolgreiche Versuche sind grafisch ebenfalls leicht zu erkennen. 78 % der geladenen Gäste nahmen die digitale Anmeldemöglichkeit in Anspruch, nur wenige Anmeldungen gingen sonntags ein und 90% der Nutzer*innen verwendeten mobile Geräte. Dies liefert einen deutlichen Hinweis darauf, dass Smartphones bzw. Tablets die beliebtesten Mittel der Bürger*innen für schnelle und unkomplizierte Rückmeldungen an die Verwaltung sind. Knapp 10% der geladenen Gäste wollte eine Online-Anmeldung vornehmen, brachen den Anmeldeprozess jedoch währenddessen ab. Detaillierte Information, wo im Prozess genau die Abbrüche erfolgten, liegen ebenfalls im Dashboard vor. Ungefähr 20% der Nutzer*innen gaben freiwillig eine Bewertung (von 1 bis 5 Sternen) an die Stadt Marburg ab, was zu einer Endnote von sehr guten 4,5 Sternen führte. Neben der Sternbewertung wurde auch textliches Feedback abgegeben, welches wertvolle Hinweise für zukünftige Verbesserungen lieferte.





„Für uns als Stadtverwaltung ist das Tool eine große Bereicherung. Genauso einfach wie Bürger*innen unsere Onlinedienste nutzen, können wir nun nachverfolgen, wie sie angenommen werden. Es ist schön zu sehen, wie gut das Onlineangebot angenommen wird. Noch wichtiger ist für uns jedoch, dass wir nun auch nachvollziehen können, was noch verbessert werden muss.“

Dr. Thomas Spies,
Oberbürgermeister der Universitätsstadt Marburg

Fulda: Kurzportrait Einsatz eGovSAD



EGOV SAD OPTIMIERT BÜRGERDIENSTE UND ERHÖHT TRANSPARENZ

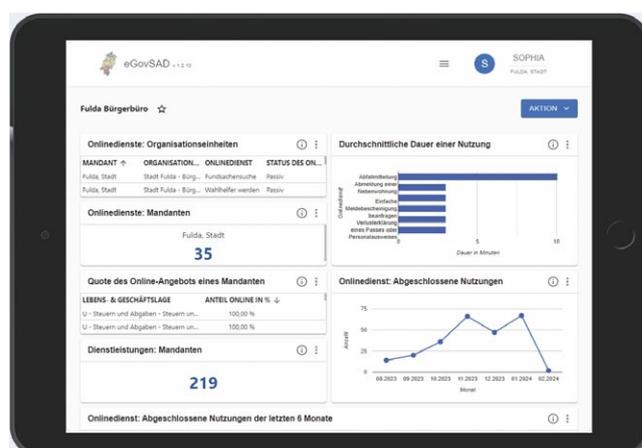
Die Stadt Fulda nutzt künftig das eGovSAD (eGovernment Service- und Analyse-Dashboard) als zentrales Instrument zur Optimierung ihrer Bürgerdienste und zur Erhöhung der Transparenz in der Verwaltung. Durch die kontinuierliche Überwachung und Analyse der Nutzung ihrer Online-dienste gewährleistet die Stadt eine effiziente und bedarfsgerechte Bereitstellung digitaler Services für ihre Bürgerinnen und Bürger. Mit eGovSAD kann Fulda detaillierte Einblicke in das Nutzerverhalten gewinnen und darauf basierend gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Online-Dienste ergreifen. Die automatische Datenerfassung ermöglicht es der Stadt, verschiedene Kennzahlen wie abgeschlossene und abgebrochene Nutzungen, die Dauer der Nutzung und die Zufriedenheit der Nutzenden zu verfolgen.

Ein wichtiger Schwerpunkt liegt dabei auf der Gewährleistung der Anonymität und des Datenschutzes. Durch die Nichtspeicherung personenbezogener Daten und die vollständig anonyme Darstellung der Nutzungsdaten können die Privatsphäre der Bürgerinnen und Bürger und die geltenden Datenschutzbestimmungen jederzeit gewahrt werden.

Durch eine kundenorientierte Herangehensweise möchte die Stadt das Vertrauen ihrer Bürgerinnen und Bürger in die digitale Verwaltung stärken.

Das Dashboard wird durch Schnittstellen zum Content Management System der Webseite und dem Verwaltungsportal Hessen unterstützt, wo-

durch eine nahtlose und automatische Erfassung der Nutzungsdaten ermöglicht wird. Diese integrative Funktionalität ermöglicht es der Stadt Fulda, umfassende Daten über die Nutzung ihrer Online-dienste zu sammeln und zu analysieren, ohne manuelle Eingriffe oder Datenerhebungen durchführen zu müssen. Durch die bidirektionalen Schnittstellen werden Informationen aus verschiedenen Quellen aggregiert und zusammengeführt, was zu einem ganzheitlichen Verständnis der Nutzungsdynamik führt. Die automatische Erfassung über die Schnittstellen gewährleistet zudem eine zeitnahe und zuverlässige Datengrundlage, auf deren Grundlage schnell auf veränderte Nutzungsverhalten reagiert und Onlinedienste optimiert werden können.





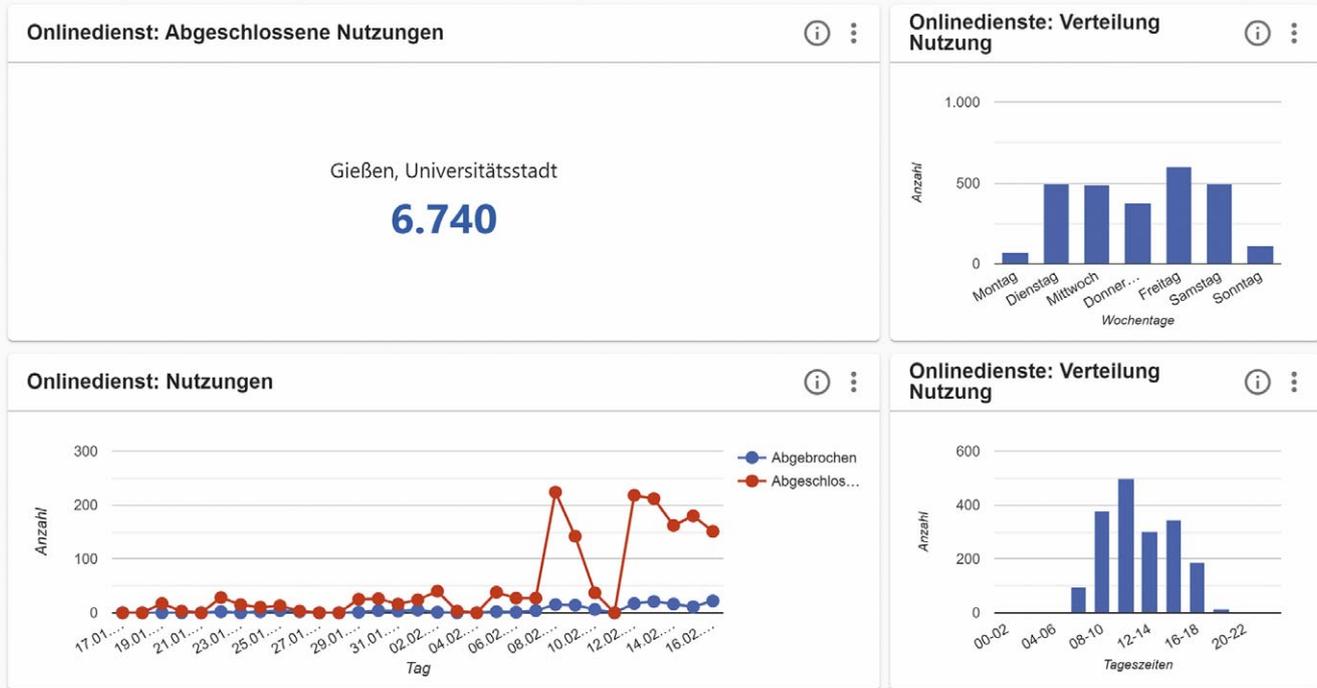
Das Tool stellt einen Meilenstein bei der angestrebten digitalen Transformation dar, indem es die Verwaltung serviceorientierter und gleichzeitig die Nutzung unserer Onlinedienste für Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeitende transparenter macht. Somit können wir Onlineprozesse optimieren und unsere Servicequalität nutzerzentriert verbessern. Mit anonymen Daten als Basis können wir die Bedürfnisse unserer Bürgerinnen und Bürger besser verstehen und mit daraus gewonnenen Erfahrungen unsere Dienstleistungen verbessern.

Lothar Happ,
Hauptamtsleiter und Digitalisierungsbeauftragter, Stadt Fulda





Februar 2024 ☆



„ eGovSAD stellt den ersten wichtigen Schritt für eine transparente Darstellung der Entwicklung und Nutzung von Onlinediensten im Verwaltungskontext dar. Für eine bürgergerechte und Dienstleistungsorientierte Digitalisierung ist ein solches Tool unabdingbar. “

Dominik Göbel,
Stabsstelle Organisationsentwicklung & digitale Strategie
bei der Universitätsstadt Gießen





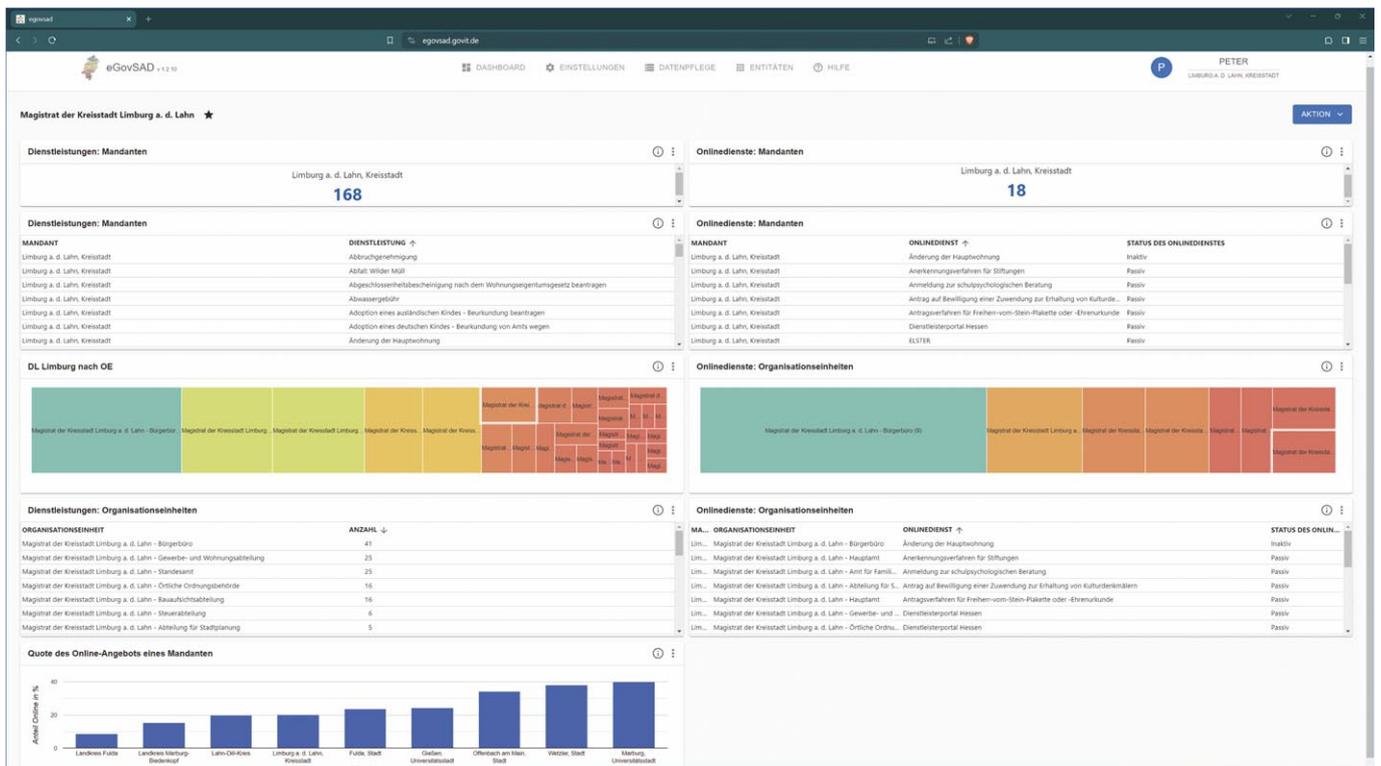
Ein innovatives Werkzeug für die Verwaltungsdigitalisierung



eGovSAD ist ein innovatives Werkzeug für die Verwaltungsdigitalisierung, das die Qualitäts- und Optimierungskontrolle der digitalen Angebote ermöglicht. Limburg ist eine der sechs Kommunen, die das Dashboard mitentwickelt haben und nutzen können und davon profitieren. Mit eGovSAD kann Limburg die Transparenz, Optimierung, Standardisierung und Partizipation des Online-Services erhöhen und somit die Verwaltungsdigitalisierung zu einem wirklichen Erfolgsprojekt machen.

Für Limburg hat eGovSAD verschiedene Vorteile, wie zum Beispiel:

- **Transparenz:** ... die Nutzung und Qualität seiner Online-Services nachvollziehen und öffentlich machen. Das schafft Vertrauen und Akzeptanz bei den Bürgerinnen und Bürgern und zeigt den Fortschritt der Verwaltungsdigitalisierung.
- **Optimierung:** ... die Schwachstellen und Verbesserungspotenziale seiner Online-Services identifizieren und beheben. Das steigert die Effizienz und Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer und reduziert die Kosten.
- **Standardisierung:** ... die Online-Services mit anderen Kommunen vergleichen und von den Best Practices lernen. Das fördert die Harmonisierung und Interoperabilität der digitalen Angebote.
- **Partizipation:** ... das Feedback der Nutzerinnen und Nutzer einholen und berücksichtigen. Das stärkt die Bürgerbeteiligung und die Demokratie.



Online-Dienstleistungen in Offenbach



Überblick Online-Dienstleistungen

Für ihre zahlreichen Online-Dienstleistungen stellt die Stadt Offenbach die Übersichts- und Einstiegsseite www.offenbach.de/buerger-service bereit, die die aktuellen digitalen Angebote bündelt.

Bürger-Service

Sie finden auf dieser Seite alle Dienstleistungen der Stadt Offenbach und der Stadtwerke Offenbach, die Sie online bestellen können, den Zugang zu allen Ämtern und Dienstleistungen sowie wichtige Bürger-Informationen und Meldungen.

Auf dieser Seite ▾

Online-Dienstleistungen Stadt und Stadtwerke

- BÜRGERBÜRO - TERMINE
- AUFENTHALTSERLAUBNIS
- BEISSVORFALL / AGGRESSIVEN HUND ANZEIGEN
- BEWOHNERPARKAUSWEIS
- ☑ BILDUNG UND TEILHABE - LEISTUNGEN BEANTRAGEN
- ☑ BRIEFWAHL BEANTRAGEN
- CONTAINER BESTELLEN
- ☑ FÜHRERSCHEIN ANTRAG ZUM ERSTERWERB
- ☑ FÜHRERSCHEIN - KARTEIKARTENABSCHRIFT
- ☑ FUNDÜRDÖ - ONLINE
- GESUNDHEITSBERUF ANZEIGEN - MEDIZINALAUFSICHT
- ☑ GEWERBE AN-, UM- UND ARMELDEN
- HAUSNUMMERN - ANTRAG AUF ERTEILUNG
- HUNDESTEUER ABMELDUNG
- HUNDESTEUER ANMELDUNG
- HUNDESTEUER ANTRAG AUF BEFREIUNG
- HUNDESTEUERMARKE VERLUSTANZEIGE
- IDEEN UND BESCHWERDEN EINREICHEN
- KFZ-ZULASSUNGSPORTAL

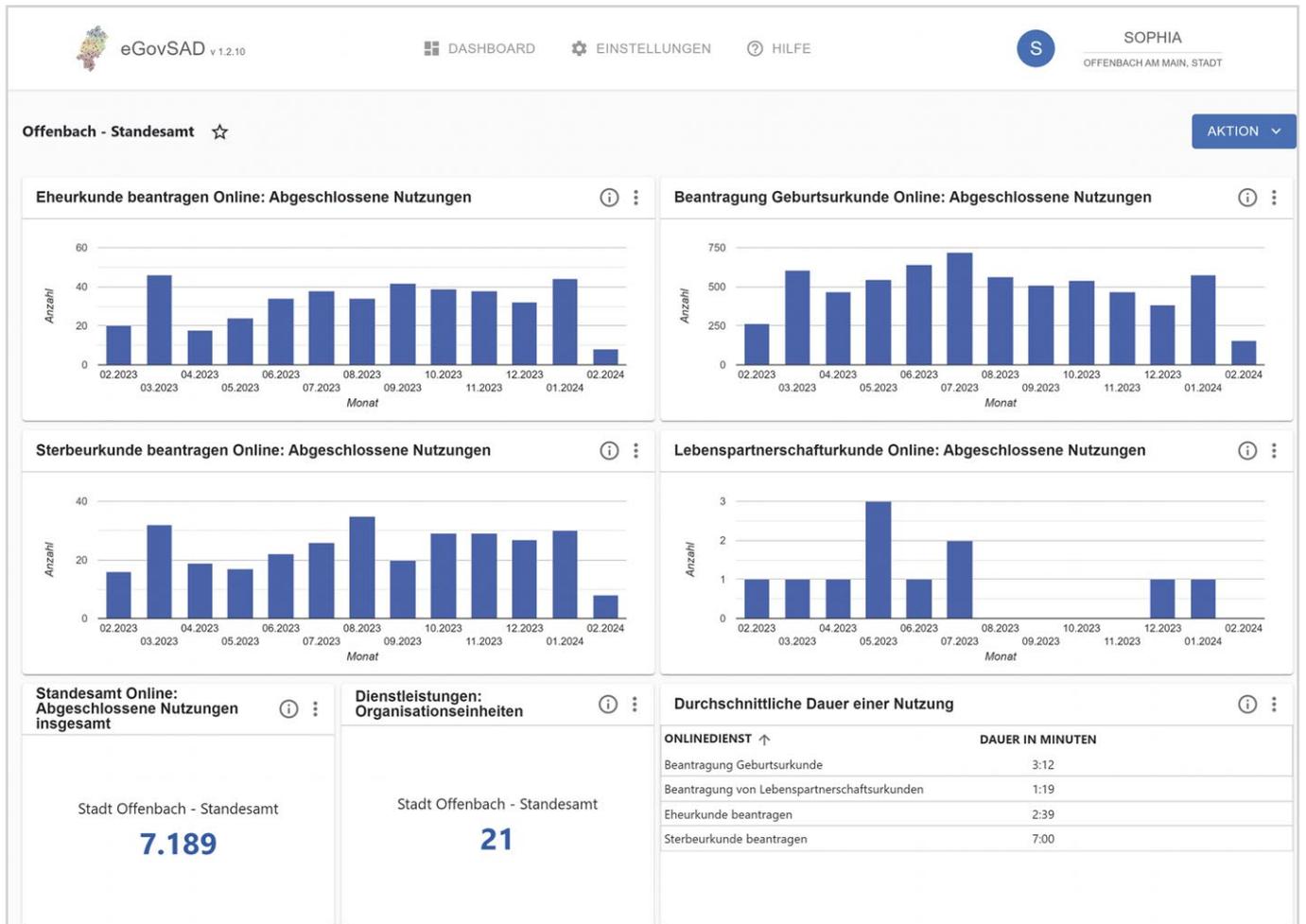
Was aber passiert, nachdem die Bürgerinnen und Bürger die Formularstrecke einer Online-Dienstleistung aufgesucht haben? Wie ist die Benutzerführung? Welche Verfahren werden häufig abgebrochen und ggf. an welcher Stelle? Wie viel Zeit wird zum Durchlaufen benötigt? Wo treten womöglich sogar Probleme auf?

Um Antworten auf diese Fragen zu finden und im Rahmen des Wirkungscontrollings des Online-Zugangsgesetzes einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess dieser Dienstleistungen zu ermöglichen, nutzt die Stadt Offenbach das „eGovernment Service- und Analyse-Dashboard“ (kurz eGovSAD) der Interkommunalen Zusammenarbeit Digitale Kommune@Hessen.

Über dieses Browser-basierte Werkzeug lassen sich grundsätzlich Online- und Offline-Dienstleistungen auswerten, die auch im Hessenfinder aufgelistet sind. Darüber hinaus können Leistungen hinzugefügt werden, die keine eigenen Leistungskatalog-Schlüssel (LeiKa-ID) aufweisen. Dienstleistungen mit LeiKa-ID, wie der Offenbacher Mängelmelder, einer App, über die Bürgerinnen und Bürger Missstände wie wilden Sperrmüll oder abgebrochene Bordsteine melden können, werden direkt der LeiKa-ID zugeordnet.

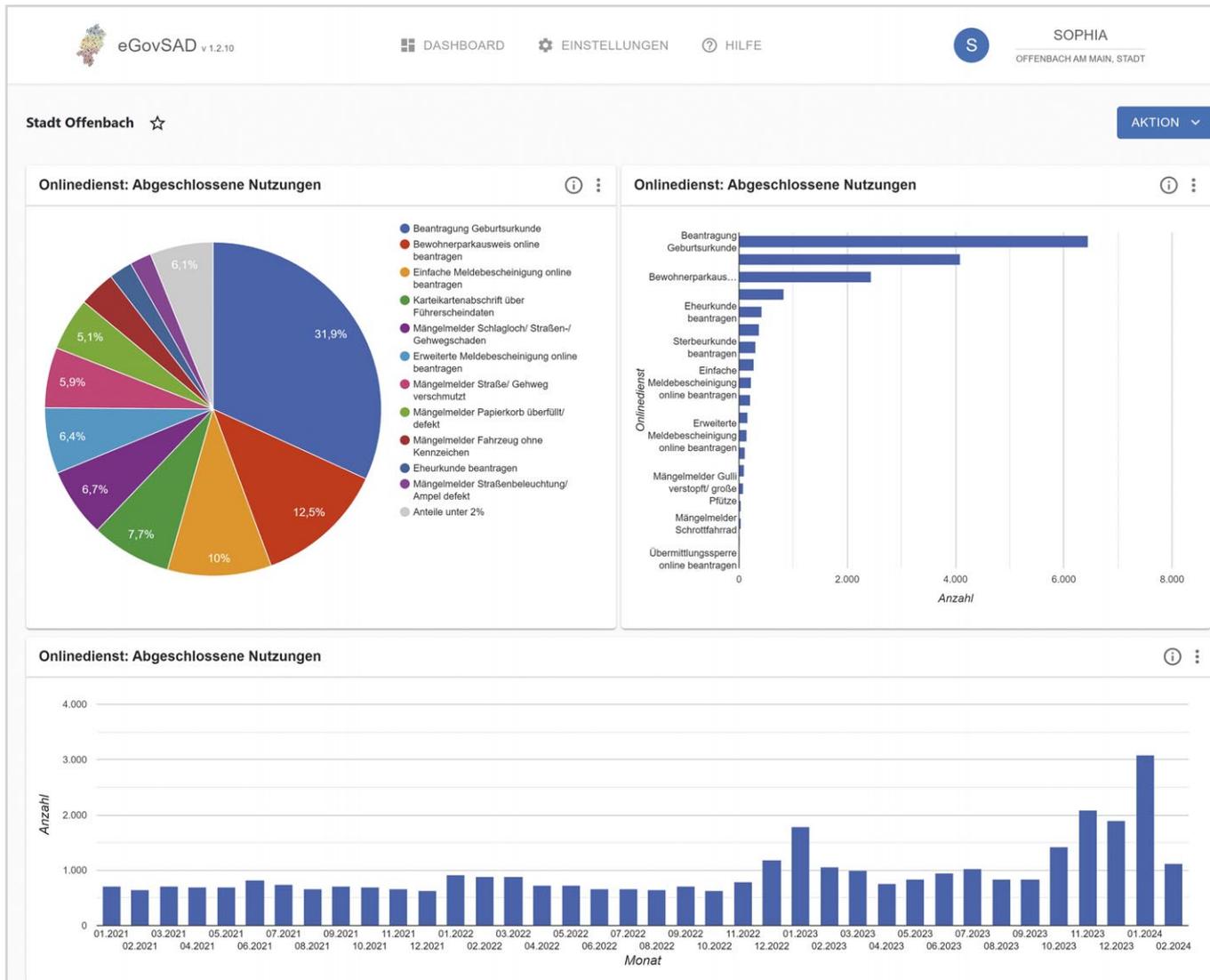
Aus den datenschutzkonform erhobenen Daten lassen sich mit eGovSAD relativ einfach Visualisierungen erstellen, die sowohl Auskunft über die generelle Nutzung als auch Optimierungspotenziale geben. Auch hinterlassene Feedbacks können ausgewertet werden.





Dashboard Standesamt

In der Stadt Offenbach werden die Online-Dienstleistungen des Standesamtes häufig genutzt. Ein Blick auf eGovSAD verrät schnell, wie sich die Nutzung im Verlauf der Zeit ggf. ändert oder etwa ob seit kurzem keine Anträge mehr eingehen – ein möglicher Hinweis auf ein technisches Problem. Auch lassen sich potenziell über größere Zeiträume Muster erkennen, die aus Sicht des Standesamtes interessante Erkenntnisse zu Tage fördern, die wiederum dazu genutzt werden können, das Service- Angebot für Bürgerinnen und Bürger noch weiter zu verbessern.



„ eGovSAD, von dem wir uns versprechen, bald die meisten unserer Online-Dienstleistungen auswerten und zielgerichtet verbessern zu können. Denn ein digitaler Prozess muss nicht automatisch ein bestmöglicher Prozess sein – hier hilft uns eGovSAD beim genaueren Hinschauen. “

Marius Müller,
Co-Leitung Stabsstelle Digitalisierung
Stadt Offenbach am Main





Onlinedienste in Wetzlar

STADT WETZLAR

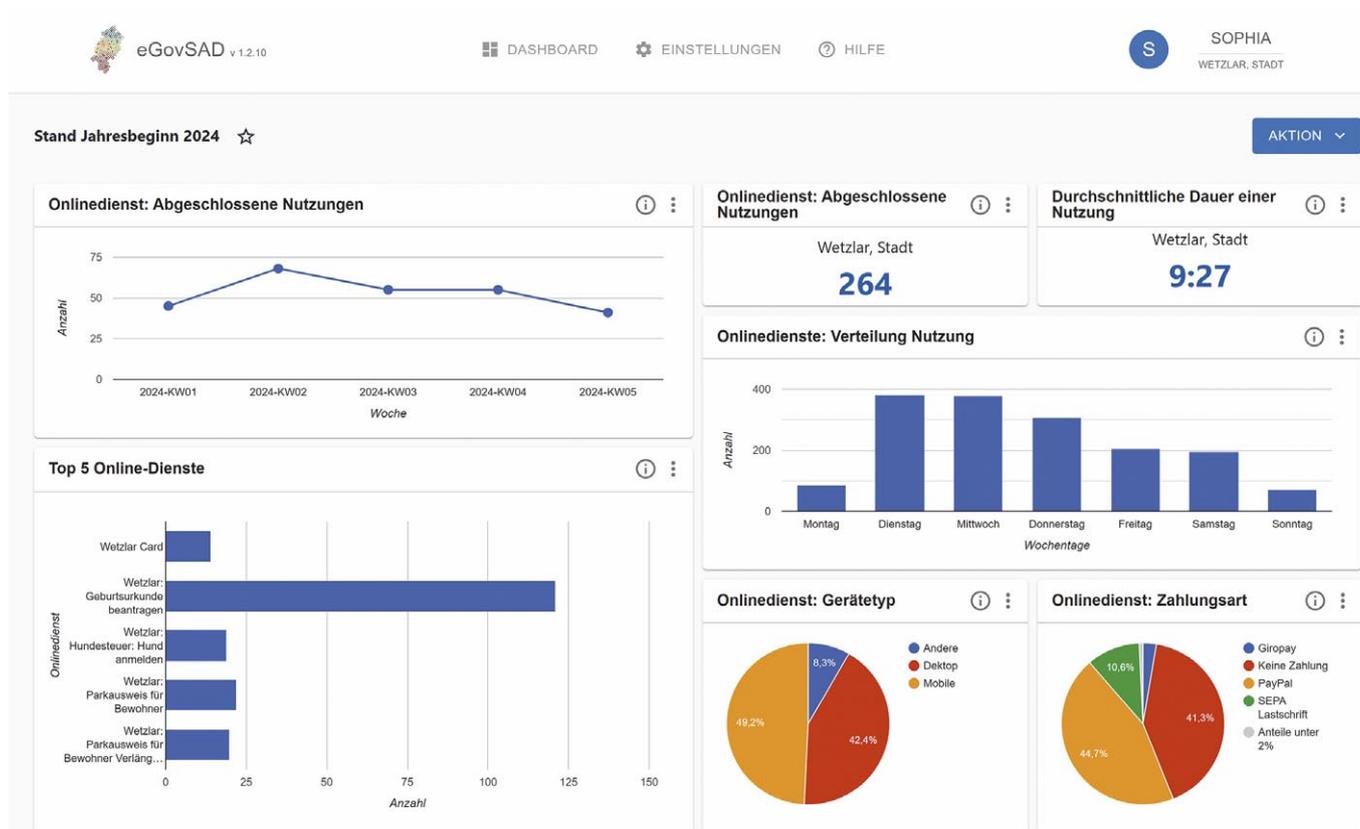


Überblick Onlinedienste

Die Stadt Wetzlar bietet für ihrer Bürger*innen Onlinedienste auf ihre Webseite www.wetzlar.de an. Diese sind gebündelt in der Rubrik „Online-Rathaus“ zu finden. Das Onlinezugangsgesetz (OZG) hat dazu geführt, dass dort bereits verschiedene Leistungen digital zur Verfügung stehen. Ein zentraler Fokus liegt auch weiterhin in dem kontinuierlichen Ausbau des Angebotes an digitalen Dienstleistungen. Die digitalen Dienstleistungen der Stadt Wetzlar werden mit einer hohen Nutzerzentrierung entwickelt.

Daraus resultiert, dass nicht nur der Antragsprozess digitalisiert wird, sondern auch die dahinterliegenden internen Prozesse. Zudem werden die Kunden aktiv in die Prozessentwicklung mit einbezogen, um deren Bedürfnisse und Anliegen berücksichtigen zu können. Die technische Umsetzung der entwickelten Prozesse erfolgt überwiegend über die Low-Code Plattform „civento“ oder das jeweilige Fachverfahren. Zudem werden auch sog. EfA-Leistungen (Einer-für-Alle) bei der Stadtverwaltung Wetzlar eingesetzt.

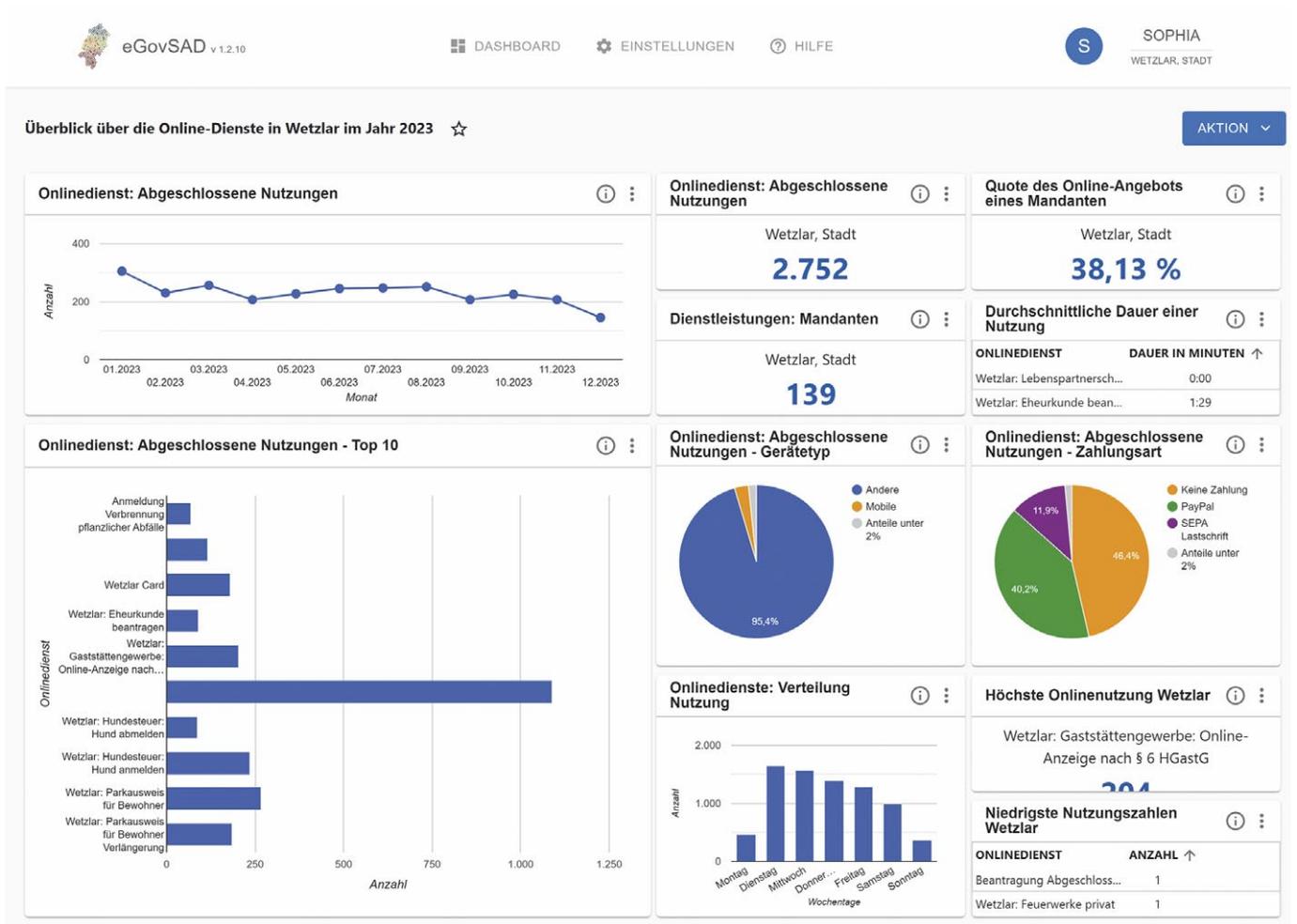
The screenshot shows the website interface for the 'Online-Rathaus' (Online City Hall) of Wetzlar. The top navigation bar is dark red and contains the 'Wetzlar' logo, a 'Login' button, and social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, and Email. Below the navigation bar, there are links for 'Startseite', 'Rathaus', 'Tourismus', 'Kultur', 'Leben in Wetzlar', and 'Wirtschaft', along with a search bar containing the text 'suchen ...'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Online-Rathaus' and lists various services with a downward arrow next to each: 'Abfallentsorgung und Straßenreinigung', 'An- und Abmeldung von Hunden', 'Aufenthaltstitel', 'Brennholz', 'Digitaler Briefkasten', 'Ehrenamts-card', 'Familie', 'Gaststättengewerbe', and 'Heimaufsicht'. The right column is a dropdown menu titled 'Rathaus' with a downward arrow. It lists several sub-categories, each with a rightward arrow: 'Aktuelles', 'Ämter und Abteilungen', 'Anträge und Leistungen von A bis Z', 'Arbeiten bei der Stadt Wetzlar', 'Bürgerbeteiligung', 'Ehrenbürger der Stadt Wetzlar', 'Goldenes Buch der Stadt Wetzlar', 'Haushalt und Finanzen', 'Online-Rathaus' (which is highlighted with a dark red background), 'Organisationsübersicht', 'Ortsrecht', 'Politik', 'Preise und Auszeichnungen', and 'Verwaltungsreform'.



Dashboard Jahresbeginn 2024

Die Stadt Wetzlar bietet ihren Kunden bereits zahlreiche Online-Dienste an. Das Analysetool „eGovSAD“ zeigt, dass die Online-Dienste von den Kunden auch angenommen werden. Demnach sind seit Januar 2024 bereits 264 Anträge gestellt worden. Besonders beliebt ist die Dienstleistung „Beantragung einer Geburtsurkunde“. Hier wurden bereits über 120 Anträge gestellt. Die durchschnittliche Nutzungsdauer bei einem Online-Prozess beträgt etwa 9 Minuten. Am häufigsten nutzen die Kunden die Online-Dienste der Stadt am Dienstag und am Mittwoch. Dabei verwenden sie überwiegend mobile Geräte wie Smartphones oder Tablets. Darüber hinaus ist PayPal mit 44,7% die bevorzugte Zahlungsmethode der Kunden. Die Zahlen belegen, dass die Online-Dienste der Stadt Wetzlar auf eine hohe Akzeptanz bei den Kunden stoßen.





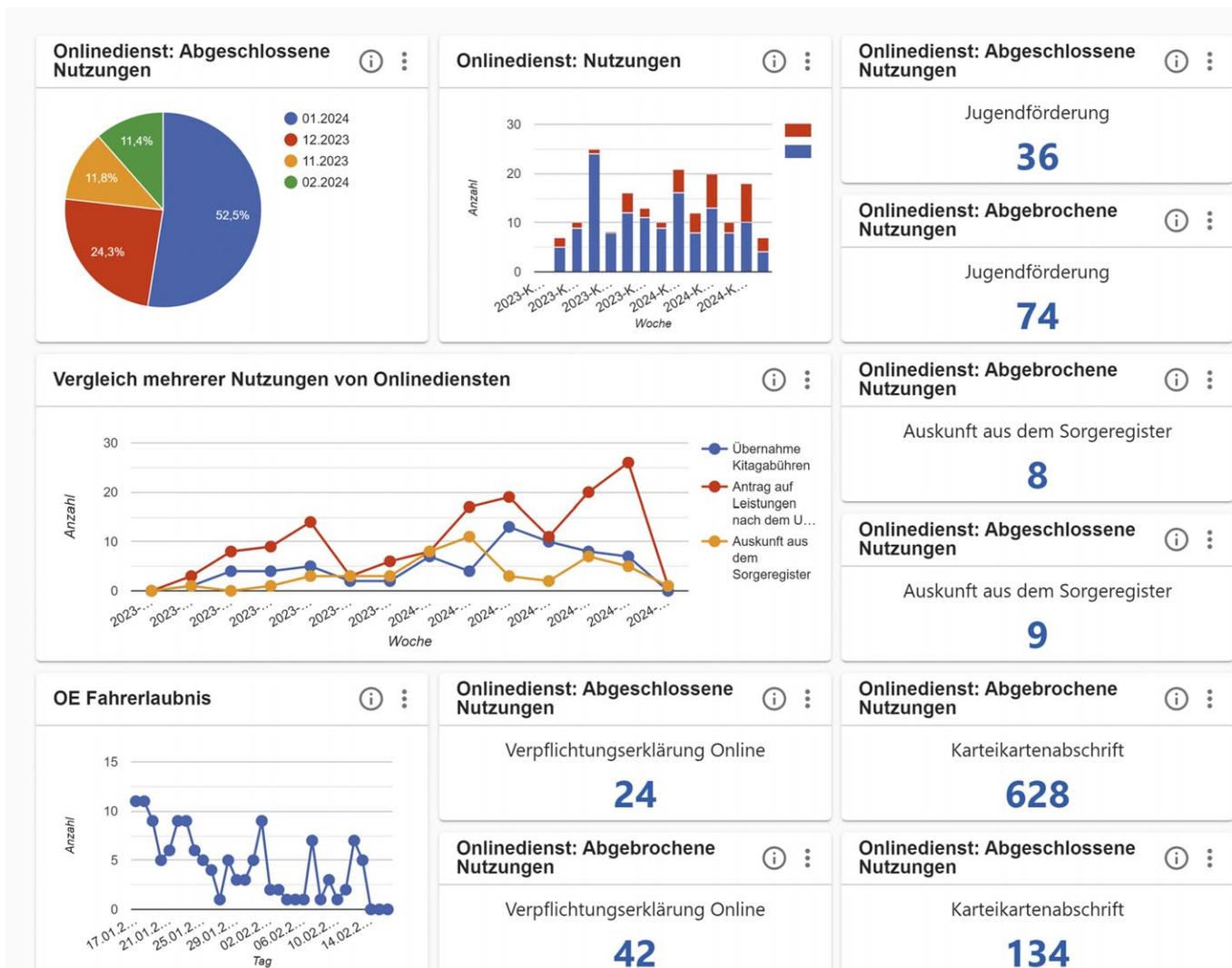
Das Analysetool stellt einen entscheidenden Schritt dar, um unsere Dienstleistungen und Abläufe noch stärker am Bedarf unserer Kunden auszurichten. Durch die Erkenntnisse, die wir daraus gewinnen, können wir effektiver auf ihre Anliegen und Bedürfnisse eingehen und somit die Lebensqualität in unserer Stadt nachhaltig verbessern.



Manfred Wagner,
Oberbürgermeister der Stadt Wetzlar

STADT WETZLAR





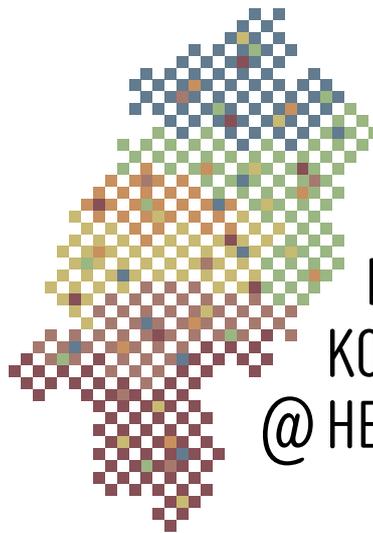
“ Für die Evaluierung der vom Rheingau-Taunus-Kreis angebotenen Online-Dienste ist ein Tool wie eGovSAD zur einfachen und tagesaktuellen Darstellung des Nutzerverhaltens unabdingbar. Nur so kann die Verwaltung die Digitalisierung für die Bürgerinnen und Bürger wirksam gestalten und kontinuierlich verbessern. ”

Stefanie Werner,
Stabsstelle Strategie und Innovation beim
Rheingau-Taunus-Kreis





MARBURG
Die Universitätsstadt



DIGITALE
KOMMUNE
@ HESSEN



STADT WETZLAR



www.digitalekommunehessen.de

