



egovernment
schweiz · suisse · svizzera

Zugang zu elektronischen Behördenleistungen für die Bevölkerung

Netzwerkveranstaltung

«Online-Portale heute und morgen»

21. September 2016, Bernerhof, Bern

Strategische Leistung 1 im Schwerpunktplan E-Government

«Der Zugang zu elektronischen Behördenleistungen wird für die Anspruchsgruppen optimal ermöglicht und weiterentwickelt.

Dafür ist unter Bund, Kantonen und Gemeinden ein gemeinsames Verständnis erforderlich, wie der Zugang zu elektronischen Behördenleistungen und darauf abgestützt die E-Government-Portale ausgestaltet werden sollen.»

Fragen klären

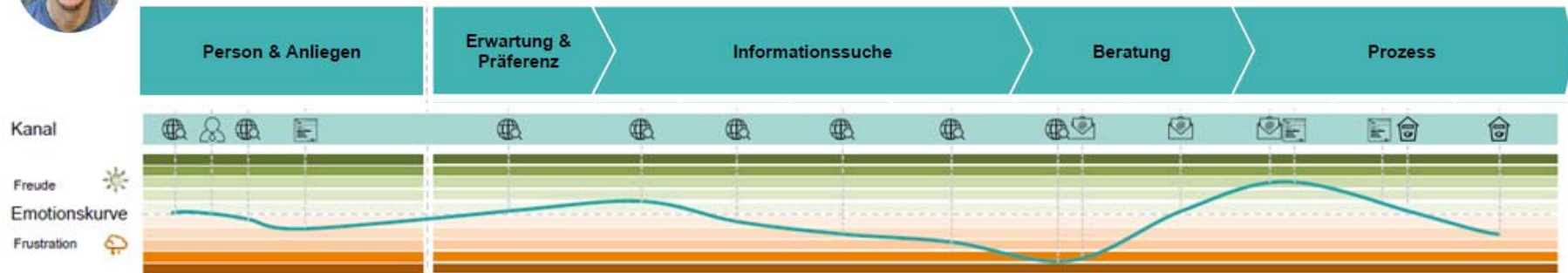
- Wie nehmen die User E-Government wahr?
- Welche Bedürfnisse haben die Behörden bezüglich dem Zugang?
- Wie wirtschaftlich sind E-Gov Portale?

User-Experience



Erich Erledigers Umzug in einen anderen Kanton

mmi Forschungsschwerpunkt
Mensch - Maschine Interaktion

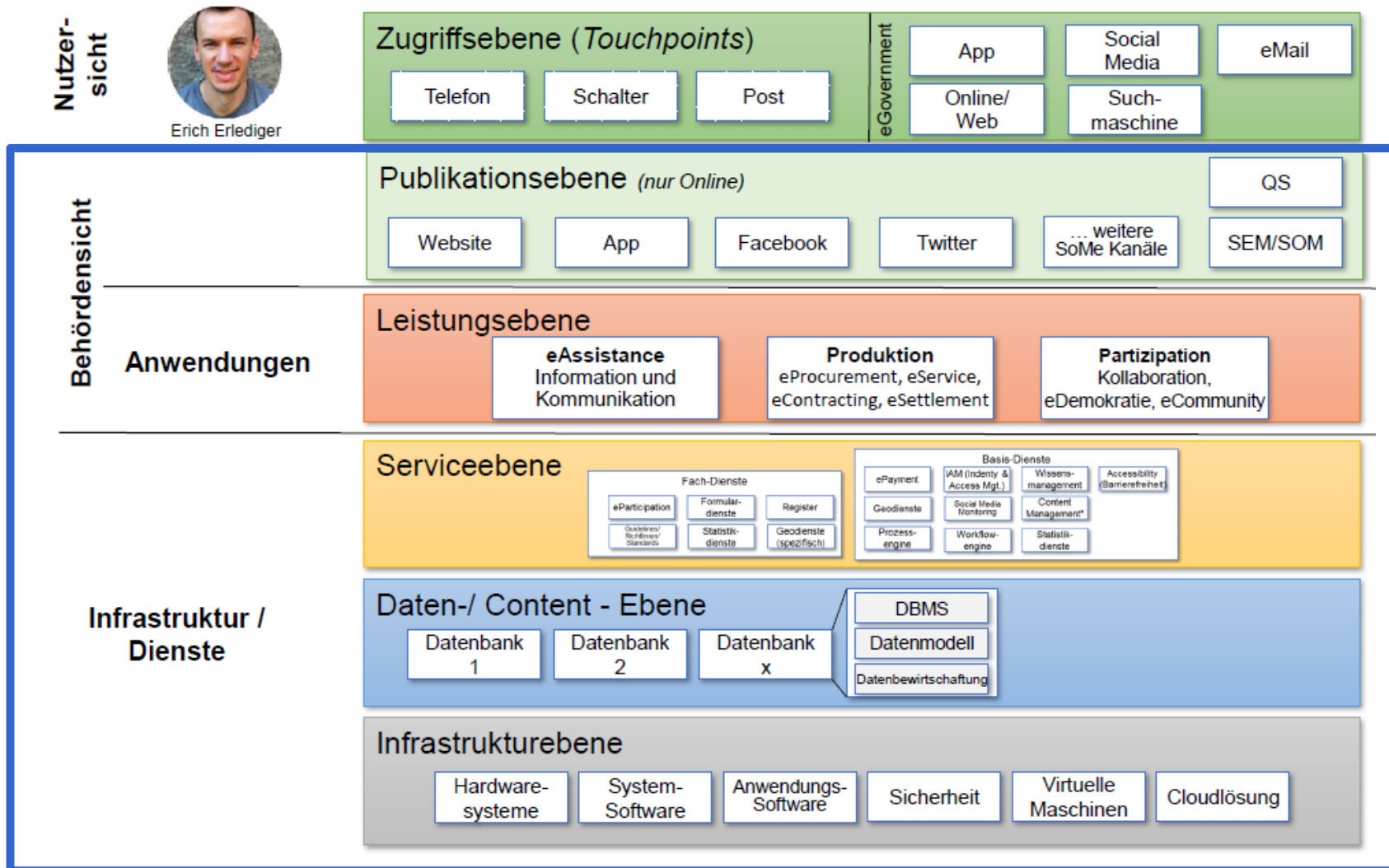


Leistungen sind bekannt und werden gefunden: Hilfsmittel für die Suchmaschinenoptimierung, Schwerpunktthemen in Kooperation erstellen, Telefon-Hotline (in Kooperation)

Behördenleistungen sind userzentriert: Strukturen sind nach Themen aufgebaut, individuelle Leistungen sind für alle verfügbar, mehr kooperieren (Beispiel Raiffeisen), gemeinsame Kommunikation, Usersprache standardisieren

User werden bedürfnisgerecht beraten. Die Bewertung der Behördenleistungen ist nachhaltig: Online Set für die Behörden, CRM, Feedback einholen, User mehr einbeziehen, Qualitätssicherung,

Wirtschaftlichkeit von E-Gov Leistungen



Nutzer-sicht



Erich Erlediger

Behördensicht

Anwendungen

Infrastruktur / Dienste

- Was ist für Erich Erlediger in fünf Jahren anders und was braucht es dazu?
- Wie können der Aufwand für Aufbau und Betrieb des Zugangs reduziert werden?
- Wie kann die Wirtschaftlichkeit von E-Government-Leistungen verbessert werden?

Wie?

Kooperation -
gemeinsam optimieren, erzielt mehr
Wirkung.

Informationen – «einmal für alle»

- Informations civiques (Informationen für Stimmberechtigte)
- erklärende Basisinformationen
- Schwerpunktinformationen für Armutsbetroffene, MigrantInnen, AusländerInnen aus dem Ausland, Menschen mit Behinderungen (Filme, Infografiken, einfache Sprache, Fremdsprachen)

Kooperation: schweizweites Redaktionsnetzwerk (koordiniert
gemeinsam nutzbare Inhalte)

Leistungen – «einmal für alle»

- Individuell realisierte Leistungen (allen zur Verfügung stellen)
- Schweizweite Leistungen und Portale (Integration auf einem Portal)
- Erkennbarkeit offizieller Leistungen (gleiches Erscheinungsbild für alle)
- Beratung der User (Videotelefonie, Chat, CRM)

Kooperation: schweizweites Kompetenznetzwerk (koordiniert
Integration von Leistungen)

Qualitätssicherung – «einmal für alle»

- Workshops, Fachgruppen, Coaching (QS, SEO, Accessibility, Usability)
- Standards, Handbücher, Checklisten (QS, SEO, Accessibility, Usability)
- Beratung und Assessments (QS, SEO, Accessibility, Usability)
- Wissensplattform zum Thema «Zugang»

Kooperation: schweizweites Kompetenznetzwerk (Erarbeitung und Vermittlung von Wissen zur Qualitätssicherung)

Zugang zu elektronischen Behördenleistungen für die Bevölkerung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!