

11.12.2013 :: **Printausgabe 25/2013** :: Michael Bechinie\*

## Gastkommentar: E-Government und User Experience

**Bürger sehen sich heutzutage zunehmend als Kunden der Behörde. Die Frage ist, wie sich User Experience (UX)-Maßnahmen im Umfeld elektronischer Behördendienste nicht nur punktuell, sondern nachhaltig umsetzen lassen, um eine durchgängige UX zu erreichen.**



Michael Bechinie, USECON

© USECON

Seit 2007 führt die Europäische Kommission Benchmarkingstudien durch, in denen der Status der Umsetzung elektronischer Behördendienste in den europäischen Ländern beobachtet wird. Ein wesentliches Ergebnis der aktuellen Studie ist, dass seit 2007 die Verfügbarkeit von elektronischen Behördendiensten ständig zunahm, die User Experience aber signifikant abgenommen hat. Die Kommission formuliert daher eine Empfehlung für die EU-Länder, Maßnahmen für die Verbesserung der Kundensichtweise umzusetzen, um dadurch die stärkere Nutzung elektronischer Behördendienste zu fördern. Der Nachholbedarf bei Usability und User Experience erfordert ein Umdenken bei der Konzeption, Entwicklung und Pflege von eGovernment Services auf Anbieterseite.

Im Rahmen einer Metaanalyse von umfangreichen Langzeit-Beratungsprojekten haben sich eine Reihe von Faktoren ergeben, die die UX-Arbeit im E-Government erfolgreich gestalten lassen: Die Definition eines maßgeschneiderten Projektsetups, das alle internen und externen Projektpartner einbezieht, die Nutzung "Sozialer Intelligenz" für die Vernetzung mit allen Stakeholdern für eine optimierte Kommunikation innerhalb eines Projekts. Ebenfalls zur erfolgreicher UX-Arbeit tragen bei: Eine geschäftsorientierte Argumentation getroffener UX-Maßnahmen, die projektinterne Vermarktung von UX-Ergebnissen zur nachhaltigen Verankerung des Themas User Experience und der Einsatz von internen Promotoren (aus Management- und Prozesssicht) für die Überwindung von Widerständen.

Zum wichtigsten "Survival-Tool" werden daher Projekt-Retrospektiven, aus denen hervorgehen, welche Aktivitäten im nächsten Projekt beibehalten werden sollen, und welche Maßnahmen gestrichen oder zumindest geändert werden müssen. Diese Einsichten helfen, die Qualität der UX-Arbeit zu steigern, und die User Experience, ganz im Sinne der EU-Empfehlungen, im hochpolitischen Umfeld elektronischer Behördendienste weiter zu optimieren.

**\* Michael Bechinie ist Head of Experience Design bei USECON.**