

Evaluation von E-Government

E-Government analysieren, bewerten und steuern

Erfolgreiches E-Government ist kein Zufall, sondern Ergebnis zielgerichteter strategischer Ausrichtung und konsequenter Umsetzung in den Behörden. Die Evaluation von E-Government ist entscheidender Faktor für die Analyse, Bewertung und Steuerung des aktuellen und zukünftigen Angebots. Sopra Steria begleitet Sie als erfahrener Partner – nach wissenschaftlichen Methoden und anerkannten Standards.

E-Government braucht ein übergreifendes Management und eine strategische Richtung

Die fachliche, technologische und technische Komplexität nimmt im E-Government stetig zu. Wurde E-Government früher oft nur für einen bestimmten Geschäftszweck eingeführt und in einer monolithischen IT-Lösung realisiert, so stehen heute Prinzipien der intelligenten Vernetzung und Service-Orientierung im Mittelpunkt. Dies führt zu einer deutlich gestiegenen Komplexität, da fachliche und technologische Prozesse und Plattformen zu integrieren sind. Digitale Technologien erfordern Investitionen, Effizienzgewinne werden erwartet.

Hinzu kommt, dass E-Government-Vorhaben bei Verwaltungen, Bürgern und Unternehmen gleichermaßen Akzeptanz finden müssen. Ein erfolgreiches Management von E-Government ist daher immer stärker auf wissenschaftliche Methoden zur Evaluation bzw. Erfolgsmessung angewiesen, um festzustellen, ob und wie Zielstellungen für E-Government erreicht werden.

Durch die systematische Erhebung und Analyse von Kennzahlen, Trendbestimmungen und qualitativen Erfahrungswerten unterstützt die Evaluation die Umsetzung von E-Government, ermöglicht eine stärkere Vergleichbarkeit von Angeboten und fördert Standardisierung und Optimierung im E-Government. Eine Evaluation erlaubt darüber hinaus die Weiterentwicklung strategischer Zielsysteme und fördert deren Transparenz. Nicht ohne Grund sind Evaluationen integrierter Bestandteil von Gesetzen – wie beispielsweise im E-Government-Gesetz des Bundes.

Erfolg ist abhängig von einer Vielzahl von Einflussfaktoren

Aufgrund der komplexen fachlichen und technologischen Wirkungszusammenhänge von E-Government muss eine Vielzahl von Zielstellungen und Rahmenbedingungen bei der Evaluation berücksichtigt werden. Grundlage hierfür bilden politische Zielsetzung, Strategien im E-Government und IT, technologische Trends, rechtliche Rahmenbedingungen und zielgruppenspezifische Anforderungen. Die Analyse bezieht sich dabei sowohl auf das bestehende als auch das zukünftige Portfolio, um Abhängigkeiten frühzeitig erkennen zu können. Diese unterschiedlichen Faktoren stellen wichtige Quellen für Indikatoren und Informationen für die Durchführung der Evaluation dar. In unserem Evaluationsvorgehen wählen wir einen Ansatz, der Rahmenbedingungen und Handlungskontexte systematisch berücksichtigt.

Wir bewerten Handlungsfelder mit wissenschaftlichen Methoden

Um die Evaluation handhabbar durchzuführen, werden die zu untersuchenden Ziele oder Vorhaben in Handlungsfelder unterteilt. Dabei kann sich die Evaluation ganzheitlich auf mehrere Aspekte von E-Government beziehen oder auch nur einzelne Teilaspekte beleuchten, beispielsweise Wirkzusammenhänge im Kontext elektronischer Zugänge zur Verwaltung.

Hierauf aufbauend erfolgt die Durchführung der Evaluation auf Basis eines erprobten wissenschaftlichen Vorgehensmodells. Dabei legen wir eine Input-Output-Analyse zugrunde, die aber um weitere für die Evaluation relevante Informationsbedürfnisse flexibel ergänzt wird.

In sieben Schritten E-Government bewerten und steuern

Unser Vorgehensmodell umfasst sieben Schritte:



1. Ziele festlegen:

Hier werden die Voraussetzungen für die Evaluation geschaffen. In enger Zusammenarbeit mit Ihnen ermitteln und dokumentieren wir für jedes Handlungsfeld die Ziele. Im späteren Verlauf wird bewertet, ob diese durch die ergriffenen Maßnahmen erreicht wurden und Input, Ergebnis und Wirkung im Verhältnis zueinander stehen.



2. Ausgangssituation ermitteln:

Um eine Entwicklung darstellen zu können, betrachten wir die Ausgangssituation zum Zeitpunkt der Initiierung der Maßnahmen. Hierfür werden die Voraussetzungen für den späteren Vorher-Nachher-Vergleich geschaffen.



3. Input ermitteln:

Es wird dokumentiert, welche Aktivitäten seit der Zielsetzung durchgeführt wurden.



4. Implementierung dokumentieren:

Die Herausforderung im E-Government besteht häufig nicht in der Bereitstellung entsprechender Lösungen, sondern in der sich hieran anschließenden technischen oder organisatorischen Umsetzung. Diese Phase widmet sich gezielt dieser Fragestellung.



5. Ergebnisse erheben und bewerten:

Idealerweise erfolgt dies auf Basis identischer Indikatoren, die in der Ausgangssituation festgelegt werden. Dies erlaubt die Durchführung eines Vorher-Nachher-Vergleichs und ermöglicht eine Anschlussfähigkeit in der Zeitreihenbetrachtung.



6. Kosten-Nutzen-Analyse:

Die Durchführung von Kosten-Nutzen-Analysen im E-Government ist vielschichtig und komplex, da einzelne Vorhaben größere Veränderungsprozesse in der E-Government-Landschaft, deren Infrastruktur und in der Gesamtarchitektur nach sich ziehen können.



7. Empfehlungen entwickeln:

Unserer Erfahrung zufolge konzentrieren sich Evaluationen häufig auf eine Input-Output-Analyse. Um die Evaluation als Steuerungsinstrument einzusetzen, kommt der Entwicklung von Handlungsempfehlungen eine zentrale Bedeutung zu. Hier werden konkrete Bedarfe benannt, Umsetzungsmöglichkeiten und Stellschrauben aufgezeigt.

Mit Sopra Steria zur digitalen Exzellenz im E-Government

Sopra Steria gestaltet und begleitet seit vielen Jahren Entwicklungen, Trends und Treiber auf allen Ebenen der öffentlichen Verwaltung. Wir beraten Bund, Länder und die Kommunalverwaltung zur gesamten Wertschöpfungskette im E-Government: Von der Strategieentwicklung bis hin zur Entwicklung und den Betrieb von Fachanwendungen. Unser Beratungshaus verbindet die Kompetenz im E-Government mit wissenschaftlichen Methoden der Evaluation und legt damit den Grundstein zur digitalen Exzellenz.

Sopra Steria ist Mitglied der deutschen Gesellschaft für Evaluation.



Über Sopra Steria

Als ein führender europäischer Management- und Technologieberater unterstützt Sopra Steria mit 45.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 25 Ländern seine Kunden dabei, die digitale Transformation voranzutreiben und konkrete und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen. Sopra Steria bietet mit Beratung, Digitalisierung und Softwareentwicklung umfassende End-to-End-Lösungen, die große Unternehmen und Behörden wettbewerbs- und leistungsfähiger machen – und zwar auf Grundlage tiefgehender Branchenexpertise, innovativer Technologien und eines kollaborativen Ansatzes. Das Unternehmen stellt die Menschen in den Mittelpunkt seines Handelns mit dem Ziel, digitale Technologien optimal zu nutzen und eine positive Zukunft für seine Kunden zu gestalten.

Sopra Steria SE
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29
22085 Hamburg
info.de@soprasteria.com
www.soprasteria.de