

Digitalisierung öffentlicher Verwaltungen: Governance, Umsetzung, Effekte

Prof. Dr. Sabine Kuhlmann Universität Potsdam

Stellvertretende Vorsitzende des Nationalen Normenkontrollrates



"Das hat mich am Anfang sehr irritiert. Ich bekomme das elektronisch, drucke das aus und tippe das per Hand ein. Aber ich hoffe schon, dass das irgendwann kommt. So ist das völlig widersinnig." (ELFE04)

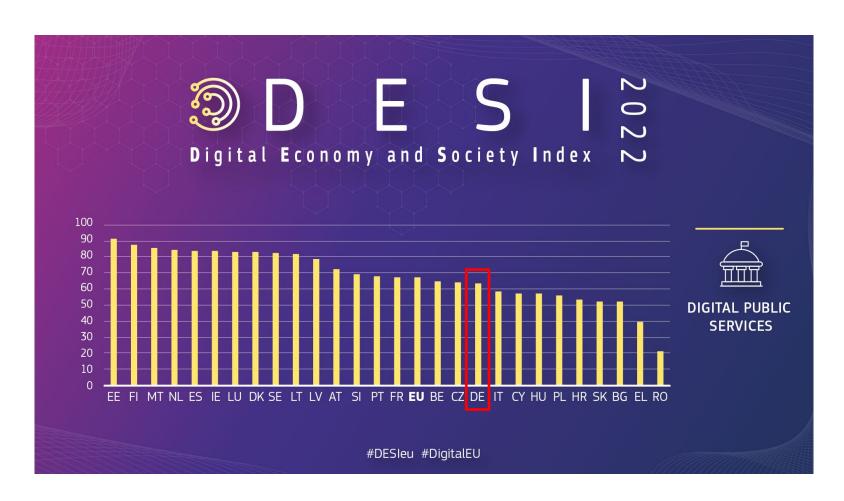


Gliederung

- Verwaltungsdigitalisierung in Deutschland: Überblick
- 2. Forschungsbefunde zum Umsetzungsstand und zu Auswirkungen der Digitalisierung und Automatisierung
- 3. Umsetzungshürden, Chancen und Risiken
- 4. Ausblick und Rolle des NKR

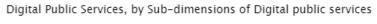


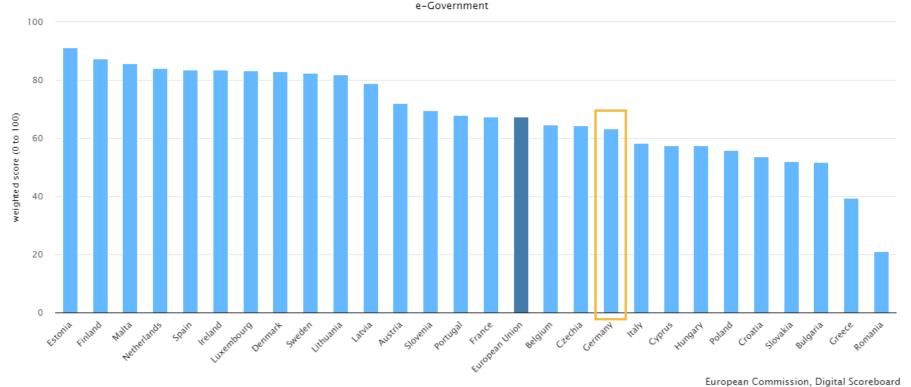
Stand der Verwaltungsdigitalisierungsstand Deutschland im internationalen Vergleich





Deutschlands Position in internationalen Rankings zur Digitalisierung öffentlicher Verwaltung

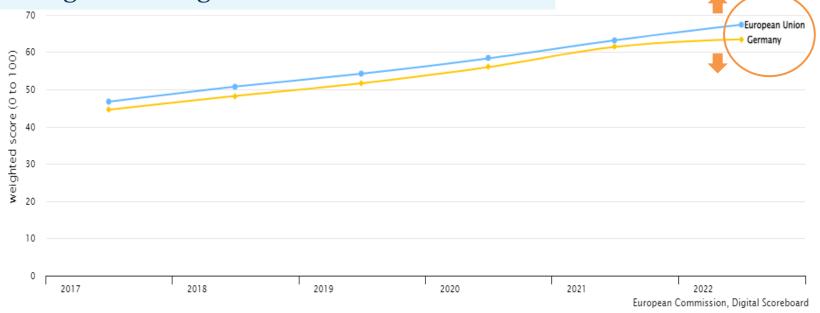






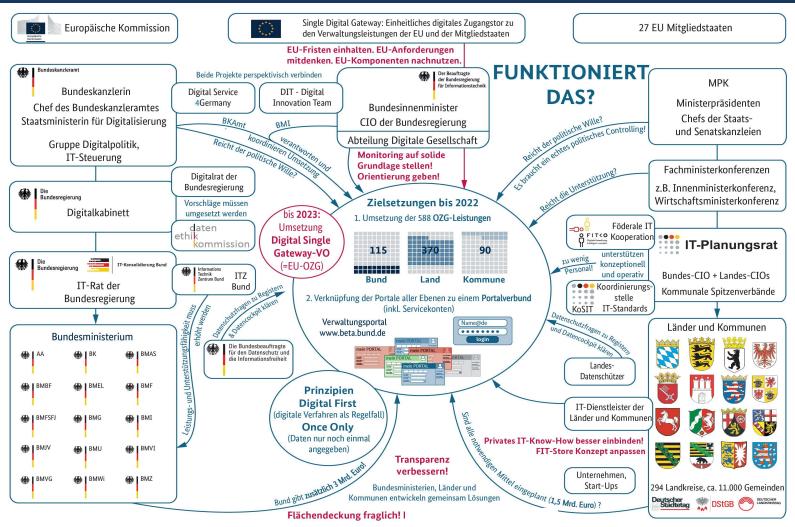
E-Government im Zeitverlauf: Deutschland im EU-Vergleich

- ➤ Einsparpotential durch Digitalisierung: 3 Mrd. Euro pro Jahr bei TOP 60 Verwaltungsleistungen (NKR GA);
- Voraussetzung: hoher Reifegrad; "gute" Digitalisierung





Governance der Digitalisierung in Deutschland





Verwaltungsföderalismus als Kontext

- Digitalisierung kann nicht von einer Ebene bearbeitet werden (Mehrebenenproblem); folglich: Verwaltungsverflechtung als typische Reaktion
- Einerseits mehr "top down" (Autonomiebegrenzung Länder/Kommunen)
 - OZG: Pflicht aller Ebenen zum Portalverbund, zur Einrichtung von Nutzerkonten und zur Digitalisierung von 575 Leistungen (Basis: Art 91c Abs.5 GG)
 - Weitreichende Verordnungsermächtigungen, die von Bundesexekutive auszufüllen sind, z.B. zur elektronischen Verfahrensabwicklung, IT-Sicherheit, Kommunikationsstandards
- Andererseits weiterhin "bottom up" (keine hierarchische Steuerung oder Zwang durch die Bundesebene)
 - Freiwillige Umsetzung der OZG-Lösungen, finanzielle Anreize, bisher keine einheitlichen Standards; Varianz von Digitalisierungsansätzen; "Einer für alle"-Prinzip funktioniert nur begrenzt
- OZG wird von vielen inzwischen als gescheitert angesehen; OZG 2.0 in Vorbereitung



Onlinezugangsgesetz: 16 von 575 Leistungen in 4 Jahren

Arbeit & Ruhestand	BMAS	NW	28	16	8	4	1
Bauen & Wohnen	₩ ВМІ	* ₩ * wv	42	19	16	7	2
Bildung	⊕ ВМВF	ST ST	15	8	5	2	1
Ein- und Auswanderung	⊕ M	ВВ	14	1	11	2	0
Engagement & Hobbies	₩	KSV 🚺 NW	28	20	7	1	0
Familie & Kind	⊕ BMFSFJ	нв	24	12	7	5	0
Forschung & Förderung	⊕ ВМІ	BY	20	11	7	2	2
Gesundheit	⊕ Вмс	NI NI	24	1	18	5	0
Mobilität & Reisen	₩	HE BW	47	3	36	8	2
Querschnittsleistungen	⊕ ВМІ	₩ BE	18	13	5	0	0
Recht & Ordnung	₩	SN SN	7	1	4	2	1
Steuern & Zoll	⊕ BMF	не	23	2	19	2	2
Umwelt	₩ ВМИ	SH RP	46	17	27	2	0
Unternehmensführung und -entwicklung	⊕ Вмwi	нн	45	15	18	12	5
		575	381 (von ca. 575)	139 (von 381)	188 (von 381)	54 (von 381)	16





Forschungsprojekte zur Verwaltungsdigitalisierung

- Durchführung mehrerer Forschungsprojekte zur Digitalisierung öffentlicher Verwaltung
 - Digitalisierung der Bürgerämter
 - Fallstudien internetbasierte Kfz-Zulassung, Kombinierte Elternleistungen Geburtsurkunde, Elterngeld und Kindergeld (ELFE), digitaler Bauantrag und Steuererklärung (ELSTER)

Methoden

- Schriftliche Befragung der Bürgerämter aller Kommunen über
 15.000 Einwohnern in Deutschland
- Experten-Interviews (n > 60)
- Mitarbeiter- und Bürgerbefragung in ausgewählten Kommunen
- Dokumentenanalysen



Dimensionen von Digitalisierung

- 1. Digitalisierung der Verwaltung i.e.S.: Überführung analoger Daten in digitale Speicherformate als 1:1 Übertragung; "Elektronifizierung" analoger Leistungsprozesse (digitization; Mergel et al. 2019)
- 2. Digitalisierung der Verwaltung i.w.S.:
 Anpassung der Prozessstrukturen, Einführung neuer
 Organisationsmodelle, möglichst vollständige elektronische
 Interaktion mit Bürgern (digitalization)
- 3. Digitale Transformation der Verwaltung:
 Umfassender institutioneller Umbau der Verwaltung durch
 organisatorischen, prozessualen, kulturellen Wandel der
 Behörden, längerfristige Performanzveränderungen der
 Leistungserstellung



Umsetzungsstand der Digitalisierung: Beispiel: KfZ, Elternleistungen

- Kritische Zwischenbilanz: Bisher eher Übersetzung analoger in digitale Prozesse (Digitalisierung i.e.S.; digitization)
- Teils auch Anpassung von Strukturen/Prozessen (Digitalisierung i.w.S.; digitalization)
- Umfassende digitale Transformation als grundlegende kulturelle, organisatorische, relationale Umstrukturierung bisher nicht zu beobachten
- Erschreckend niedrige Nutzungszahlen und keine annähernde Flächendeckung in untersuchten Bereichen i-KfZ (seit 2012) und Elternleistungen (ELFE; seit 2017 im OZG Kontext):
 - KfZ: 2/3 aller KfZ Zulassungsstellen bieten eine Online-Zulassung an; Nutzungsquote von i-KfZ in Fallkommunen bei ca. 2%
 - ELFE: bisher nahezu keine Nutzungen der ersten Stufe (Geburtsurkunde)
- Reifegrad digitaler Angebote selbst in "fortgeschrittenen"
 Verwaltungsbereichen bisher moderat



Umsetzungsstand der Digitalisierung Beispiel: Kommunale Bauverwaltung

- Nutzungsquote des digitalen Baugenehmigungsverfahrens: 20-50%
- Vielzahl individueller Lösungen auf kommunaler Ebene mit z.T. erheblichen Unterschieden zwischen Bundesländern hinsichtlich der Anforderungen und Umsetzung
- In NRW bspw. nur von 15% der Bauverwaltungen angeboten (2018)
- Aktueller Umsetzungsstand ist durch ein Nebeneinander von digitalen und papierbasierten Anträgen charakterisiert
 - Oftmals Medienbrüche durch Schriftformerfordernisse
 - Nur in Hessen dürfen sich Kommunen dazu entscheiden, ausschließlich digitale Anträge entgegenzunehmen



Umsetzungsstand der Digitalisierung: Beispiel: Steuerverwaltung

- ELSTER als zentrale, bundeseinheitliche eGovernment-Infrastruktur für Steuererklärungen/-bescheide (Bereich der Bundesauftragsverwaltung)
- Nutzungsquote von ELSTER steigt stetig
 - 2020: ca. 93% (28,2 Millionen) der Einkommenssteuererklärungen erfolgten über ELSTER; 2021: 31,6 Millionen
- Hohes Digitalisierungsniveau; zunehmend Automatisierung
 - elektronische Übermittlung der Antragsdaten und Nachweise; Zustellung digitaler Bescheide etc.
 - Teils verwaltungsinterner Austausch von Antragsdaten (keinerlei Nachweise mehr durch Bürger nötig)
 - Zunehmend automatisierte Bearbeitung von Steuererklärungen



Digitale Reife in der Verwaltung (Umfrage in deutschen Bürgerämtern)

Dienstleistungen	Online sind Informationen verfügbar	kann tlw. online erledigt werden (Formulare, E-Mails)	lässt sich online final abschließen	n
Passangelegenheiten	87%	21%	2%	210
Urkunden (Geburts-, Eheurkunden)	67%	44%	10%	101
Führungszeugnis	75%	26%	23%	205
An- /Ab- /Ummeldungen	80%	39%	3%	205
Zeugnisse beglaubigen	96%	8%	1%	178
Hundesteueranmeldung	80%	33%	6%	118
Anwohnerparkausweis	81%	27%	8%	84
Parkausweis für Schwerbehinderte	91%	18%	0%	87
Wohngeld	85%	30%	0%	54
Kfz an-/ab-/ummelden (nur Kreisstädte)	83%	33%	10%	48

Angaben als Prozent der Fälle. Quelle: Verwaltungsbefragung.



Verständnis von Digitalisierung aus Sicht der Mitarbeitenden (Bürgerämter)

	trifft voll- kommen zu	trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	trifft über- haupt nicht zu	n
Einscannen von Dokumenten inkl. elektronischen Ablagesystems	66,7%	21,7%	11,6%	0,0%	69
Umstellen auf ein elektronisches Aktensystem (E-Akte)	47,8%	37,7%	13,0%	1,4%	69
Online-Terminvereinbarung für Bürger	63,8%	29,0%	5,8%	1,4%	69
Elektronische Beantwortung von Bürgeranliegen (E-Mails)	53,6%	40,6%	2,9%	2,9%	69
Vollständige elektronische Abwicklung von Dienstleistungen	44,1%	30,9%	20,6%	4,4%	68

Angaben als Prozent der Fälle. Quelle: Verwaltungsbefragung.



Veränderungen in der Leistungserbringung und Nutzung digitaler Angebote

- Digitale Vorgangsbearbeitung oft zeitaufwändiger als analoger Kundekontakt (z.B. zusätzliche Arbeitsschritte bei i-KfZ)
- Präferenz der Bürger für unkomplizierte Antragstellung vor Ort statt komplizierter Online-Verfahren (aber: Spezifik der Fallkommunen)
- Erhebliche Usability und Bedienungsprobleme (Authentifizierung, Freilegen von Code-Nummern, Bezahlverfahren; kein Vorab-Ausfüllen/Zwischenspeichern von Anträgen möglich etc.)
- Online-Antragsstellung bisher nicht als Verbesserung des Leistungsprozesses im Vergleich zum analogen Antrag angesehen (kompliziert, langwierig)
- Ausnahme: Steuerverwaltung, wo empirische Erkenntnisse zeigen, dass Verfahren für Bürger vereinfacht und die Effizienz verwaltungsintern gesteigert wurden



Organisations- und personalbezogene Veränderungen

- Bisher keine Übersetzung digitalisierungsbedingter Arbeitsentlastungen in digitale Renditen für Beschäftigte
- Zwar teils reduzierte Fehleranfälligkeit (i-KfZ-Verfahren) und dadurch Entlastung der Sachbearbeiter, aber:
- Wegfallende menschliche Prüfungen erhöhen nicht notwendigerweise die Arbeitszufriedenheit → physischer Publikumsverkehr als Motivationsfaktor (ältere Besch.)
- Problem: Digitalisierungsprojekte sind zusätzlich zum Tagesgeschäft zu bewältigen → Mehraufwand nicht angemessen ausgeglichen (Engagement Einzelner)
- Digitale Rendite infolge von Arbeitsentlastungen "verpufft", denn: Verdoppelung des Aufgabenumfangs in letzten 20 Jahren bei gleichbleibendem/rückläufigem Personalbestand



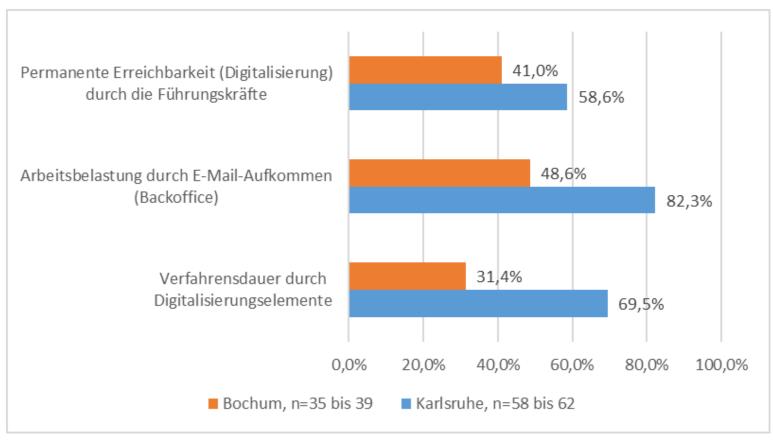
Auswirkungen der Digitalisierung auf die Mitarbeitenden

	trifft vollkommen & eher zu	trifft eher & überhaupt nicht zu	n
eher positive Effekte			
Erhöhung der Transparenz von Bearbeitungsständen	67,2%	32,8%	64
Verringerung der Bindung an klassische Öffnungszeiten und Werktage	65,7%	34,4%	67
Reduktion von Zeitaufwand	62,3%	37,7%	69
Verbesserung der Verwaltungsprozesse	61,2%	38,8%	67
Verringerung des Arbeitsaufwandes	38,8%	61,2%	67
eher negative Effekte			
Permanente Erreichbarkeit	86,9%	13%	69
Technikprobleme	84%	15,9%	69
Software-Schwierigkeiten, v.a. durch mangelhafte Qualität der Dienstleister wie Rechenzentren, Bund, Land	77,6%	22,4%	67
Zeitlicher Mehraufwand der Fallbearbeitung	76,4%	23,5%	68
Gefühl der Kontrollierbarkeit durch Digitalisierung	72,3%	27,7%	65
Verlagerung der Arbeitszeit vom Front- ins Backoffice	67,7%	32,4%	68

Quelle: Mitarbeiterbefragung Karlsruhe.



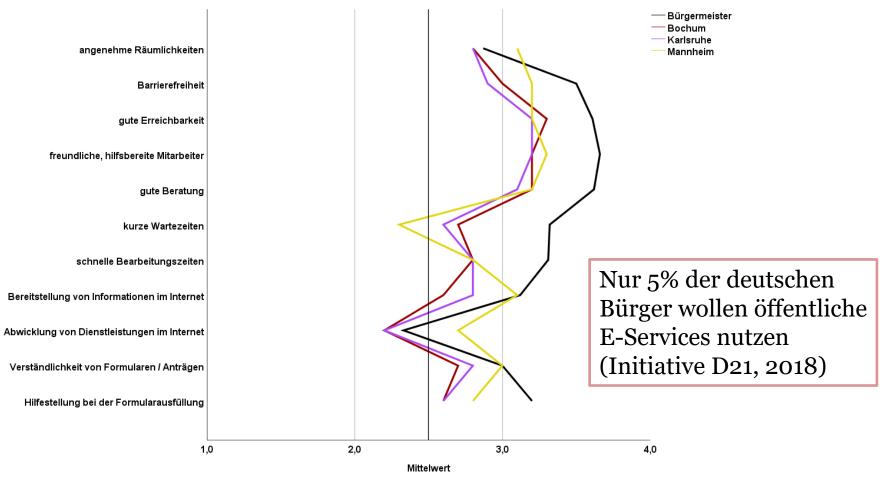
Veränderungen durch Digitalisierung in den letzten fünf Jahren aus Sicht der Mitarbeiter



Quelle: Mitarbeiterbefragung. Frage: "Inwiefern haben sich in Ihrem Bürgerbüro in den letzten fünf Jahren die folgenden Aspekte verändert?" Dargestellt sind die zusammengefassten Anteile der Kategorien "stark zugenommen" und "eher zugenommen".



Zufriedenheit der Bürger mit digitalen Dienstleistungen



1 = nicht realisiert; 2 = eher nicht realisiert; 3 = eher realisiert; 4 = vollständig realisiert

Bürgermeister n=208 bis 218, Bochum n=370 bis 410; Karlsruhe n=1029 bis 1129; Mannheim n=181 bis 198



Umsetzungshürden

- Rechtliche Komplexität, vor allem bei ELFE:
 - Fünf Leistungen aus unterschiedlichen Verwaltungs-/Rechtsbereichen bündeln führt zu vielen Interdependenzen/Schnittstellen
 - Sozialleistungen mit unterschiedlichen Einkommensbegriffen (Teilharmonisierung/Modularisierung für verfahrensübergreifende digitale Anwendung nötig → Bund gefragt)
 - Fehlendes überörtliches Standesamtsregister und nötige Nachdigitalisierung von Standesamtsdaten
- Komplexe Governance-Strukturen im Umsetzungsprozess
 - i-KfZ: über 60 beteiligten Organisationen der Bundes-, Länder-, Kommunalverwaltung + Hersteller, Versicherungen, Fachgremien
 - ELFE: Vielfalt involvierter Akteure (Bundesressorts, Land Bremen, Familienkasse, Rentenkasse etc.)
- Fehlende Basiskomponenten für "once only-Prinzip" (Registerverknüpfung nötig → Bund)



Governance-, Personal-, Rechtsprobleme wiegen schwerer als technische Probleme

Hindernis

Beschreibung

Rechtlich

Schriftformerfordernisse, Dokumentations-, Anwesenheits-, Aufbewahrungspflichten; Datenschutzregeln; aber: teils wird Recht als ein vorgeschobenes Hindernis genutzt

Finanziell

Fehlende Digitalisierungsbudgets; pol. Präferenzen entscheiden über Zuweisung von Haushaltsmitteln zu Digitalisierungsprojekten;

Personell

Personalrekrutierung als erhebliches Problem, insb. Digitalkompetenzen; Anpassungsprobleme des Bestandspersonals; fehlendes Know How und unzureichende personelle Kapazitäten im IT Bereich

Politisch

Kaum politischer Druck in Richtung strategischer Digitalisierungsprojekte; E-Government Initiativen eher sporadisch, inkrementell; Fehlen von klaren Zielvorgaben bzgl. digitaler Dienstleistungen & wirksamer Governance-Strukturen für dig. Transformation

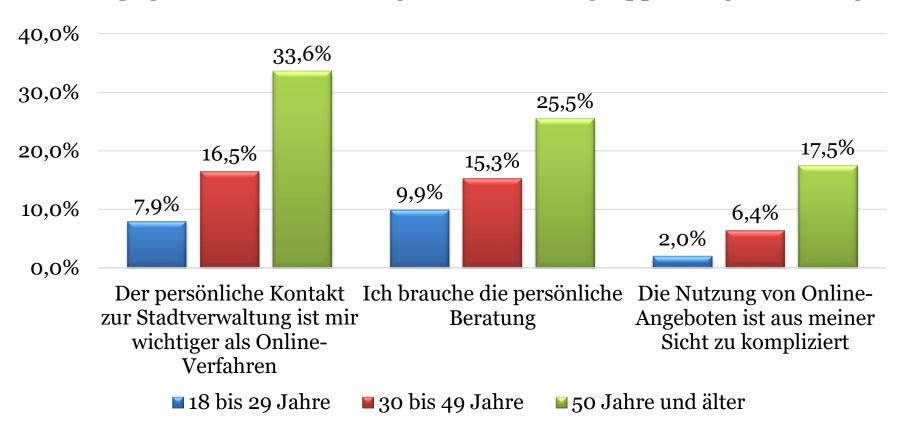
Technisch

Technische Barrieren vorhanden (z.B. Serverarchitektur, veraltete DMS, Nicht-Passfähigkeit alter und neuer IT Komponenten/Systeme etc.); aber dieser werden als lösbar und weniger gewichtig erachtet



Risiken: Generationen Gap?

Gründe **gegen** mehr Online-Angebote im Altersgruppenvergleich (Bürger)





Chancen und Risiken von Digitalisierung

Chancen	Risiken
Vereinfachung/Erleichterung	Zusatzbelastung durch
der Arbeit durch (Teil-)	Umstellungsaufwand und
Automatisierung	neue Aufgaben
Standardisierung von	Fehlende Flexibilität für
Routinefällen	Sonderfälle
Schnellerer Datenaustausch	Zeitdruck und höhere
und Leistungserstellung	Arbeitstaktung
Flexibilität und höhere	Psychische/physische
Vereinbarkeit	Arbeitsbelastung

Quellen: Martini, Mario. Digitalisierung als Herausforderung und Chance für Staat und Verwaltung Forschungskonzept des Programmbereichs "Transformation des Staates in Zeiten der Digitalisierung" (2016); Wrede, S.J.S. Risk factors for digital stress in German public administrations. (2021).



Ausblick und offene Fragen

- Perspektivische Personaleinsparungen und organisatorische Umstrukturierungen aufgrund von Aufgabenveränderungen?
- Digitalisierung kann nicht "nebenher" erledigt werden → systematische Personal- und Organisationsentwicklungsstrategie erforderlich
- Mögliche Einengung von Entscheidungsspielräumen (Algorithmisierung) und Dominanz maschineller Entscheidungen (curtailment)?
- Oder: Konzentration auf komplexere/interessantere Aufgaben + Beratungstätigkeit wegen Wegfall v. Routine-Aufgaben (*enablement*)?
- Aber: kann "verdichtete" Arbeit acht Stunden durchgehalten werden?
- Neue Aufgabenverteilung im Mehrebenensystem, z.B. durch Hochzonung von "ermessensarmen" Pflichtaufgaben? (sog. Dresdener Forderungen; aber Kritik komm. Spitzenverbände)
- Verbesserung der Rahmenbedingungen: Digitaltaugliche Ausgestaltung des Rechts (Digitalcheck, OZG 2.0) und Modernisierung des "Maschinenraums" (Register)

Koalitionsvertrag für die 20. Legislaturperiode: Digitalisierung als Modernisierungsziel, aber ...



MEHR FORTSCHRITT WAGEN

BÜNDNIS FÜR FREIHEIT, GERECHTIGKEIT UND NACHHALTIGKEIT

KOALITIONSVERTRAG ZWISCHEN SPD. BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN UND FDP

SPD.DE / GRUENE.DE / FDP.DE

Gute Vorsätze...

- neues Bürokratieentlastungsgesetz
- Dauer von Planungs- und Genehmigungsverfahren halbieren
- Sozialstaat vereinfachen: Kindergrundsicherung, Bürgergeld
- Gesetzgebung verbessern, Einbindung der Erfahrungen/Erfordernisse der Praxis/Länder/Kommunen
- Digital-Check für Gesetzentwürfe, Praxis-Checks mit Ländern, Kommunen und Betroffenen
- OZG 2.0, Digital-Agentur, Registermodernisierung
- Moderne Führungs- und Verwaltungskultur fördern
- "Föderalismusdialog" zur transparenteren und effizienteren Verteilung der Aufgaben im Bundesstaat

... aber: auf die Umsetzung kommt es an

- Politischer Wille: Wer fühlt sich zuständig? Wer treibt an?
- Umsetzungsmechanismus: Verbindliche Zeitplanung. Wer monitort und kontrolliert?
- Institutionalisierung: z.B. Stresstests & Audits für Behörden, Benchmarking, Modernisierung IT PLR





t Jahrgang 2022 Teil I Nr. 20, ausgegeben zu Bonn am 22. Juni 2022

Zweites Gesetz zur Änderung des Gesetzes tzung eines Nationalen Normenkontrollrates

Vom 19. Juni 2022

de Gesetz beschlossen:

nes Nationalen Normen-006 (BGBI, I S. 1866), erordnung vom 19. Juni rt worden ist, wird wie

tolgt geangert:

1. In § 1 Absatz 1 Satz 1 wird das Wort "Bundeskanzleramt" durch die Wörter "Bundesministerium der Justiz" ersetzt.

- 2. § 3 wird wie folgt geändert:
 - a) In Absatz 1 Satz 2 wird das Wort "Bundeskanzler" durch die Wörter "Bundesminister der Justiz" ersetzt.
 - b) Absatz 3 Satz 3 wird wie folgt gefasst:

"Die Mitglieder dürfen eine Stellung oder ein Verhältnis nach Satz 1 auch nicht innerhalb des letzten Jahres vor ihrer Berufung zum Mitglied de Nationalen Normenkontrollrates gehalt jedoch steht eine Stellung in eine den Körperschaft oder of artnis zu einer solerufung in den Nationachen nach Satz "rollrat nicht entgegen." len Norma

- 4 wird wie folgt gefasst:
 - "(4) Das Bundesministerium der Justiz bestimmt das den Vorsitz im Nationalen Normenkontrollrat führende Mitglied. Eine erneute Bestimmung dieses Mitglieds ist nur einmal zulässig."
- d) In Absatz 7 werden das Wort "Bundeskanzler" durch die Wörter "Bundesministerium der Justiz" und die Wörter "Mitgliedern der Bundesregierung" durch das Wort "Bundesministerien" er-

- e) In Absatz 8 werden die Wörter "der Chef des Bundeskanzleramtes" durch die Wörter "das Bundesministerium der Justiz" ersetzt.
- f) In Absatz 9 Satz 1 wird das Wort "Bundeskanzleramt" durch die Wörter "Bundesministerium der Justiz" ersetzt.
- g) In Absatz 10 Satz 2 werden die Wörter "Chef des Bundeskanzleramtes" durch die Wörter "Bundesministerium der Justiz" und die Wörter "Bundesminister des Innern, für Bau und Heimat" durch die Wörter "Bundesministerium des Innern und für Heimat" ersetzt.
- § 4 wird wie folgt geändert:

"(3) Die Prüfung des Nationalen Normenkontrollrates kann sich über die Prüfung nach § 1 Absatz 3 hinaus ebenso darauf erstrecken, inwieweit die Möglichkeiten der digitalen Ausführung neuer Regelungen geprüft wurden (Digitalcheck)."

sätze 4 bis 6.

- 4. In § 6 Absatz 2 Satz 1 werden die Wörter "dem Bundeskanzler" durch die Wörter "der Bundesregierung" ersetzt.
- § 9 wird wie folgt gefasst:

"§ 9

Übergangsvorschrift

§ 4 Absatz 3 ist ab dem 1. Januar 2023 anzuwenden."

Artikel 2

Dieses Gesetz tritt am Tag nach der Verkündung in

Neu: Digitalcheck von Regelungsentwürfen des Bundes

NKR: unabhängiges Gremium

seit 2006; im BMJ angesiedelt;

unterstützt und kontrolliert die

Bürokratieabbau und Besserer

Bundesregierung bei

Rechtsetzung



Veröffentlichungen

Modernisierung des öffentlichen Sektors | Standard 44

Bogumil | Kuhlmann | Gerber | Schwab

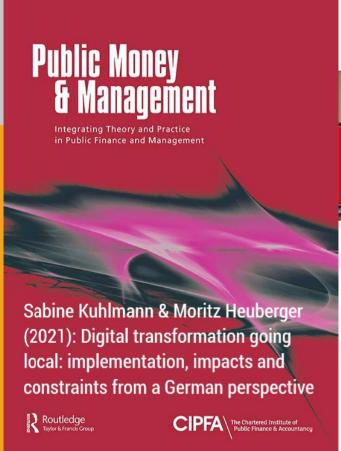
Bürgerämter in Deutschland

Organisationswandel und digitale Transformation

Bogumil, Kuhlmann, Gerber, Schwab







J. Bogumil, S. Kuhlmann, M Heuberger, J. Marienfeldt



AUF EINEN BLICK

Das Onlinezugangsgesetz verpflichtet Bund, Linder und Kommunen, ihre Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 auch digital anzubieten. Doch von einem flächendeckenden Angebot digitaler oder teilautomatisierter Lösungen ist man selbst bei Voreiterprojekten noch weit entfernt. Auffallend sind vor allem die niedrigen Nutzungsquoten der neuen Angebote. Offensichtlich lieffenn die digitalen Verwaltungsleistungen (noch) nicht den gewünschten Mehrwert für die Bürger innen. Auch für die Beschäftigten des öffentlichen Dienstes hat die Digitaler und verweit die Beschäftigten der Arbeitsbedingungen geführt. Her wiewelt die Beschäftigten in Zukunft von den Vorteilen der Digitalisierung profitieren werden, hängt maßgeblich von der organisatorischen, finanziellen und (beschäftigungs-)-politischen Ausgestaltung der digitalen Transformation als

EINLEITUNG

Seit einigen Jahren intensivieren sich die Bemühungen in der öffentlichen Verwaltung, Arbeitsprozesse und Leistungsangebet zu digitalisieren. Mit dem Onlinezugangsgestet (DZG) wurde 2017 dafür auf Bundesebene die rechtliche Basis geschaffen. So sollen bis Ende 2022 fast 600 Verwaltungsleistungen digital angeboten werden, was derzeit bundesweit in

ne und ist für die öffentliche Verwaltung mit großen Anstrengungen, insbesondere aber auch Veränderungen bei Arbeitsprozessen und Arbeitsorganisation verbunden.

Bisher gibt es wenig Praxisforschung dazu, wie sich die Digitalisierung der Verwaltung auf die Beschäftigten im öffent lichen Dienst auswirkt und wie gute digitale Arbeit im Verwaltungsbereich aussieht. Erkenntnisse hierzu liefert ein Praxis forschungsprojekt, das die Autor_innen im Auftrag der Dienstleistungsgewerkschaft ver.di 2021 durchführten. 1 Mit den beiden Bereichen Kfz-Dienstleistungen und Elternleistunger (Elterngeld, Kindergeld, Geburtsanzeige) wurden hierfür zwei Verwaltungsbereiche ausgesucht, deren Verbesserung für viele Bürger_innen einen Mehrwert liefert und in denen die Digitalisierungsbemühungen vergleichsweise weit fortgeschritten sind. Ziel war es, in ausgewählten Untersuchungsbereichen Praxisberichte zu digitaler Arbeit auf kommunaler Ebene zu erstellen und daraus erste Empfehlungen für guten digitalen Service zu gewinnen. In diesem FES impuls fassen wir die wichtigsten Ergebnisse der Untersuchungen zusammen.

DIMENSIONEN DER VERWALTUNGS-DIGITALISIERUNG

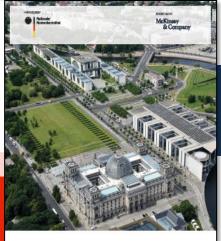
Um Digitalisierung als verwaltungspolitische Reform konzep tionell zu fassen, empfiehlt sich zunächst eine begriffliche Unterscheidung von drei Dimensionen der Umsetzung (vgl. Mergel et al. 2019: 12):

 Digitalisierung der Verwaltung im engeren Sinne: Damit ist die pure Überführung analoger Daten in digitale Speicher









Erst der Inhalt, dann die Paragrafen.

Gesetze wirksam und praxistauglich gestalten. Oktober 2019

Mehr Leistung für Bürger und Unternehmen: Verwaltung digitalisieren. Register modernisieren.





RUB Institut für Steuerre und Steuervollzu

