

▲ Hochschule Harz

Domplatz 16, 38820 Halberstadt

Landtag NRW



Prof. Dr. Jürgen Stember

Professur für Verwaltungswissenschaften

Domplatz 16

38820 Halberstadt

Telefon 03943 – 659-419

Telefax 03943 – 659-499

E-Mail jstember@hs-harz.de

Aktenzeichen

Bearbeitung

Datum 04.10.2023

Gutachterliche Stellungnahme zum Antrag der FDP-Landtagsfraktion NRW zum Thema „Verwaltungsdigitalisierung aus der Perspektive der Bürger neu denken“ (Drucksache 18/4355)

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit diesem Schreiben nehme ich wunschgemäß Stellung zum vorliegenden Antrag der FDP-Fraktion des Landtags, Drucksache 18/4355, vom 16.05.2023:

1 Ausgangslage - Defizite beim OZG und bei der bisherigen Diskussion

Zur beschriebenen Ausgangslage und dem bisherigen Management von E-Government wäre dem Antrag noch einiges hinzuzufügen, was ich an dieser Stelle aber nur in Bezug auf die angesprochene Thematik der unzureichenden Bewertungsperspektiven der OZG-Dienstleistungen tun möchte.

Die beschriebene Umsetzung des OZG in einem Dashboard berücksichtigt in keiner Weise die wirklich dahinterstehenden Ansätze und den Sinn von E-Government. Es berücksichtigt ausschließlich die interne „Input-Perspektive“ und diese nicht einmal vollständig. Denn hier wird – wie richtig geschrieben wurde – die flächendeckende grundsätzliche Nutzbarkeit einer Dienstleistung, z. B. in einer Kommune, nur am Rande berücksichtigt. So sind die bisherigen Zahlen für Deutschland, aber auch für viele Bundesländer, darunter auch Nordrhein-Westfalen, ernüchternd (vgl. u.a. auch IW (Hrsg.): Behörden-Digimeter Juni 2023: Langsame

Seite 1 von 4

OZG-Fortschritte und Defizite in der Digitalinfrastruktur. Köln 07/2023.). Entstandene Anwendungen werden aus interner Sicht entwickelt und hergestellt, aber einen flächendeckenden „Rollout“ gibt es aufgrund ganz anderer, vielschichtiger technischer Infrastrukturen und Voraussetzungen kaum bzw. sehr selten.

Neben diesen internen Umsetzungsherausforderungen liegt aber bei der OZG-Umsetzung ein zentrales Defizit darin, dass der interne Umsetzungsblickwinkel nicht durch einen externen Gestaltungsblickwinkel mindestens ergänzt wurde oder gar in den Vordergrund gestellt worden ist. Denn die Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen ist vielleicht zwar ein internes Gesamtziel, aber kein Selbstzweck. Wie richtig im Antrag bemerkt wurde, geht es um die Verbesserung der Verwaltungsdienstleistungen, allen voran für die Bürger, aber auch für die Unternehmen.

2 Die externe Perspektive der Bürger und Unternehmen ist wichtig

Und diese externe Perspektive des E-Government kommt in diesen Dashboards überhaupt nicht vor, sie spielt schlichtweg keine Rolle und ist deshalb auch nicht mit entsprechenden Indikatoren, Kennzahlen oder Zielgrößen verbunden. Dabei gibt es durchaus schon seit Jahren entsprechenden Monitore, die diese Nutzungsaktivitäten der Bevölkerung messbar gestaltet haben und auch jährlich messen. Der eGovernment-Monitor der Initiative d21 ist hier das beste Beispiel (<https://initiated21.de/publikationen/egovernment-monitor/2022>).

Gerade in Bezug auf die deutschsprachigen Nachbarländer wird deutlich und erkennbar, dass es hier entscheidende Defizite gibt, Bürger und Unternehmen bei der Dienstleistungsgestaltung an den entscheidenden Stellen einzubinden (vgl. u.a. dazu eine umfangreiche Studie aus dem Jahr 2018: Stember, J, Eixelsberger, W. und Andreas Spichiger (Hrsg.): Wirkungen von E-Government. Impulse für eine wirkungsgesteuerte und technikinduzierte Verwaltungsreform. Wiesbaden 2018, S. 82). In der Beratungs- und Forschungspraxis erlebe ich darüber hinaus regelmäßig Re-Organisationen und Digitalisierungen von Verwaltungsprozessen, die tatsächlich keine Beteiligung der Zielgruppen vorsehen und auch entsprechend wenig kunden- oder bürgerorientiert ausfallen. Das Ergebnis sind Nutzungsquoten, die weit hinter den Erwartungen der Verwaltungen liegen: Warum nur?

Aus diesen Überlegungen heraus misst man sich bei der OZG-Umsetzung aus meiner Sicht mit unzureichenden Kennzahlen, die - wenn überhaupt - nur einen verwaltungsinternen Mehrwert bringen und für grundsätzliche Performanzverbesserung der Verwaltungen eine geringe, wenn nicht sogar gar keine Relevanz haben.

3 „Form follows function“ – die Digitalisierung sollte „guten Prozessen“ folgen und die Zielgruppen stärker berücksichtigen

Neben diesen wichtigen Ausrichtungsdefiziten gibt es aber auch ein zweites großes Problem der Dienstleistungsgestaltung und Digitalisierung innerhalb der Verwaltungen: Die

notwendige Entbürokratisierung der Verwaltungsdienstleistungen. Wenn bestehende Verwaltungsprozesse digitalisiert werden sollen, bietet es sich nicht nur an, sondern drängt sich förmlich auf, dass diese Prozesse einer intensiven Prüfung unterzogen werden, ob tatsächlich alle Schritte und Beteiligungen notwendig oder vorgeschrieben sind oder ob z.B. Formulare deutlich einfacher, schlanker oder verständlicher gestaltet werden können. Auch hier würde sich die externe Perspektive in Form einer grundlegenden Beteiligung und Mitwirkung von Bürgern oder Unternehmen anbieten.

Hintergrund dieser Überlegungen ist vor allem der Umstand, dass komplizierte, schwierige Prozesse auch nach der Digitalisierung Prozesse bleiben, die eben schwierig und kompliziert sind. Das Potenzial der Digitalisierung kann deshalb an diesen Stellen ihr Potenzial kaum oder nur in Absätzen entfalten.

4 Zusammenfassende Bewertungen des Antrags der FDP-Fraktion

Die Vorschläge der FD-Landtagsfraktion bestehen aus vier zentralen Elementen, die wie folgt formuliert worden sind:

„Der Landtag beauftragt die Landesregierung,

- im Dialog mit den Kommunen darauf hinzuwirken, dass Kommunen bestehende EGovernment- Angebote nachnutzen, damit diese Angebote so schnell wie möglich flächendeckend verfügbar sind.*
- beim OZG-Dashboard des Landes Nordrhein-Westfalen den Anteil der digital gestellten Anträge an den insgesamt gestellten Anträgen sowohl landesweit als auch pro Kommune kenntlich zu machen.*
- zusammen mit den Kommunen dafür zu sorgen, dass diese den jeweiligen Stand bei der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen fortlaufend und zeitnah an das Dashboard des Landes sowie des Bundes melden.*
- sich auf Bundesebene dafür einzusetzen, im Dashboard Digitale Verwaltung des Bundesministeriums des Innern den Anteil der digital gestellten Anträge an den insgesamt gestellten Anträgen zu veröffentlichen.“*

In der Zusammenfassung unterstütze ich die Ideen und die vorgeschlagenen Aktivitäten grundsätzlich und nachhaltig, würde aber bezüglich der o.g. externen Indikatoren und Verbesserungen im Rahmen einer prozessualen Verwaltungsreform noch einen deutlichen Schritt weitergehen. Denn die Berücksichtigung der zentralen Nutzungsindikatoren, d.h. die wichtigen Daten zur tatsächlichen Nutzung der Online-Dienste in den Verwaltungen, werden die digital-orientierte Verwaltungsreform erst in die richtige und vor allem entscheidende Richtung lenken. Und dazu gehört die wichtige Beteiligung der Zielgruppen an entscheidenden Stellen und in den relevanten Phasen.

Dass ich nicht an der Anhörung am 19.10.2023 teilnehmen kann, bedauere ich sehr, bitte aber dafür um Verständnis. Für weitere Fragen oder Informationswünsche stehe ich gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Prof. Dr. Jürgen Stember

Seite 4 von 4

▲ Hochschule Harz
Hochschule für angewandte Wissenschaften
info@hs-harz.de
www.hs-harz.de

Wernigerode
Friedrichstraße 57 – 59
38855 Wernigerode
T +49 3943 – 659-0
F +49 3943 – 659-109

Halberstadt
Domplatz 16
38820 Halberstadt
T +49 3943 – 659-400
F +49 3943 – 659-499

Deutsche Bundesbank
Filiale Magdeburg
IBAN DE 91 8100 0000 0081 0015 01
BIC MARKDEF1810
USt-IdNr. DE231052095