

Über kurz oder Lang

– Für ein digitales Deutschland –

Eine Kolumne von **Christina Lang****Digitaler Staat in 40 Jahren? Moment mal!**

40 Jahre: Solange würde es noch dauern, bis alle Menschen in Deutschland Online-Verwaltungsleistungen nutzen – wenn wir weitermachen wie bisher. Diese Erkenntnis liefert der neue eGovernment Monitor. Die Studie erscheint seit 2010 und liefert Jahr für Jahr ein Lagebild der Digitalisierung der deutschen Verwaltung.

Das ist inakzeptabel – und gefährlich. Denn die Studie zeigt, dass es einen massiven Vertrauensverlust der Bevölkerung in die Leistungsfähigkeit staatlicher Institutionen gibt: Laut eGovernment Monitor vertrauen nur 35 Prozent der Befragten dem Staat –

Tendenz sinkend. Das ist auch mit der Unzufriedenheit über die Verwaltungsdigitalisierung verknüpft. Dennoch gibt es Anlass zur Hoffnung. Denn 71 Prozent der Bevölkerung sehen einen echten Mehrwert in eGovernment, 65 Prozent bevorzugen heute schon den Online-Weg, wenn es ihn denn gibt. Das zeigt: Die Bevölkerung ist bereit, den Weg zum digitalen Staat schneller mitzugehen. Wir als Verantwortliche für Verwaltungsdigitalisierung müssen nun an Tempo zulegen, Angebote konsequent ausbauen und sicher gestalten. Wie kann das gelingen?

Erstens: Wir müssen Nutzerzentrierung zur obersten Maxime machen. Endlich raus aus der Theorie und rein in die Entwicklungspraxis. Das heißt, dass User Research und Testen während der Produktentwicklung zum Standardvorgehen werden müssen, um die Bedarfe der Bürgerinnen und Bürger zu berücksichtigen. Die Studie zeigt, – wenig überraschend – dass ein positives Nutzungserlebnis die Wahrscheinlichkeit



Christina Lang ist Chief Executive Officer (CEO) des DigitalService.

Foto: BS/DigitalService

steigert, dass Menschen Online-Verwaltungsdienste erneut nutzen. Nur durch konsequente Nutzerzentrierung – und dazu gehören natürlich auch mobile Angebote – können wir eGovernment so nutzerfreundlich gestalten wie Online-Shopping. Wir haben mit digitalen Angeboten wie dem Steuerlotsen für Rentnerinnen und Pensionäre schon gezeigt, dass ein Entwickeln mit den Zielgruppen zu echter Akzeptanz und sogar Begeisterung führen kann, selbst bei komplexen Themen wie der Steuererklärung und eher digitalfernen Zielgruppen.

Zweitens: Wir müssen Daten erheben und nutzen. Dazu zählen neben Studiendaten und Daten aus User Research und Tests insbesondere reale Nutzungs-Daten. Vor allem Letztere werden bisher kaum erhoben. Dabei gibt uns eine fortlaufende Datenerhebung Erkenntnisse darüber, wie wir einen Online-Dienst weiterentwickeln müssen, um ihn besser zu machen und die Akzeptanz zu steigern.

Drittens: Wir müssen Nutzungsanlässe schaffen und unsere Definition von Erfolg überdenken. Gelungene digitale Verwaltung ist nicht, dass ein Dienst auch online verfügbar ist, sondern, dass er erfolgreich und zufrieden genutzt wird. Ein Beispiel ist der Online-Ausweis: 62 Prozent der Bevölkerung kennen ihn, aber nur 14 Prozent nutzen ihn – das ist kein Erfolg. Und die Studie zeigt konkrete Ansatzpunkte auf: Den Bürgerinnen und Bürgern den Nutzen dort nahe bringen, wo sie sich online ausweisen müssen und für mehr – auch privatwirtschaftliche – Anwendungsmöglichkeiten sorgen.

Viertens: Wir müssen an den Startpunkt guter digitaler Angebote ran – die Gesetzgebung. Hier muss eine digitale Umsetzung von Anfang an mitgedacht werden. Wir sind auf einem guten Weg: Seit Beginn des Jahres gibt es den verbindlichen Digitalcheck, dessen Einhaltung der NKR überprüft.

Fünftens: Wir müssen strukturelle und rechtliche Hürden aufbrechen, um nutzerzentriertem, daten- und erkenntnisgetriebenem Arbeiten den Weg zu ebnet. Ich denke hier zum Beispiel an Herausforderungen bei Vertragsgestaltung und Projektcontrolling, die der agilen Entwicklung von Online-Diensten entgegenstehen. Die heutigen Auftragskonstrukte und Betriebsmodelle in der Verwaltung sind nicht kompatibel mit einem datengetriebenen, iterativen und wirkungsorientierten Vorgehen. Dazu braucht es auch politischen Willen.

Lassen Sie uns gemeinsam die 40-Jahre-Marke unterbieten! Wir haben es in der Hand.

INNOVATIVES
Management
2023

14. November
Lübeck | media docks



DIGITALER  STAAT
ONLINE**DISKUSSION.**
www.digitaler-staat.online

Jetzt kostenfrei anmelden!



Grafik: stock.adobe.com/alexander

7. November 2023: KI-Hype – rettet die Verwaltung!10:30 Uhr: **Thementag**

Was ChatGPT ins Rollen gebracht hat, beschäftigt nun die ganze Gesellschaft: Wie kann man den Einsatz Künstlicher Intelligenz nutzbar machen? Welche Prozesse können verschlankt werden? Der Öffentliche Dienst sucht dringend nach brauchbaren Möglichkeiten den Fachkräftemangel zu bekämpfen und komplexe Prozesse zu automatisieren, ohne die Kontrolle über die Abläufe zu verlieren.

Impulse unter anderem von:

Prof. Dr. Kristina Sinemus, Hessische Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung

Misbah Khan, Mitglied des Deutschen Bundestages (Bündnis 90/Die Grünen)

Holger Lehmann, Leiter des Leitungsstabes, ITZBund

Dr. Sarah Fischer, Project Manager, Bertelsmann Stiftung

Matthias Szymansky, Senior Solution Manager, Data Economics, Materna Information & Communications

Weitere Veranstaltungen

02.11.2023	10:30–12:00 Uhr	High Value Data Sets, Datennutzungsgesetz & Co.
08.11.2023	10:30–12:00 Uhr	Mehr Anträge, höhere Kosten, wenig Personal
09.11.2023	10:30–12:00 Uhr	Erfolgreiche Sicherheits- und Nachhaltigkeitsstrategien bei knappen Ressourcen
14.11.2023	10:30–12:00 Uhr	Vereinfachung und Automatisierung von Verwaltungsprozessen mittels RPA & KI
15.11.2023	10:30–13:30 Uhr	Thementag: Nicht immun – IT-Sicherheit im Gesundheitswesen
16.11.2023	10:30–12:00 Uhr	NEGZ Spezial: Government as a Platform in Deutschland
17.11.2023	10:30–12:00 Uhr	Digitales Immunsystem für interne Bedrohungen und Insider Risiken
22.11.2023	10:30–12:00 Uhr	OZG and beyond – Digitalisierung der öffentlichen Hand
23.11.2023	10:30–12:00 Uhr	Datenschutzkonforme Kommunikation für Behörden: So geht's!
28.11.2023	10:30–12:00 Uhr	Sichere IT-Vernetzung als Fundament der Digitalisierung in der Verwaltung



www.facebook.com/digitalerstaat



twitter #digistaat



www.instagram.com/digitaler_staat

Impressum

Herausgeberin und Chefredakteurin von „Behörden Spiegel Newsletter Digitaler Staat und Cyber Security“ und verantwortlich i.S.d.P.: Dr. Eva-Charlotte Proll.

Redaktionelle Leitung: Guido Gehrt, Benjamin Hilbricht. Redaktion: Jonas Brandstetter, Marco Feldmann, Ann Kathrin Herweg, Bennet Klawon, Lars Mahnke, Sven Rudolf, Paul Schubert, Anna Ströbele. Online-Redaktion: Tanja Klement. Redaktionsassistentin: Kerstin Bauer, Kirsten Klenner (Berlin).

ProPressVerlagsgesellschaft mbH, Friedrich-Ebert-Allee 57, 53113 Bonn, Telefon: 0049-228-970970, E-Mail: redaktion@behoerderspiegel.de; www.behoerderspiegel.de. Registergericht: AG Bonn HRB 3815. UST-Ident.-Nr.: DE 122275444 - Geschäftsführer: Dr. Fabian Rusch.

Herausgeber- und Programmbeirat: Uwe Proll (Vorsitz). Der Verlag hält auch die Nutzungsrechte für die Inhalte von „Behörden Spiegel Newsletter Digitaler Staat“. Die Rechte an Marken und Warenzeichen liegen bei den genannten Herstellern. Bei direkten oder indirekten Verweisen auf fremde Internetseiten („Links“), die außerhalb des Verantwortungsbereiches des Herausgebers liegen, kann keine Haftung für die Richtigkeit oder Gesetzmäßigkeit der dort publizierten Inhalte gegeben werden.