

The logo for Infora, featuring the word "INFORA" in white, uppercase, sans-serif font. The letter "O" is stylized with a white circle inside it. The logo is set against a dark blue rectangular background.

INFORA

A close-up photograph of a person's hand holding a silver tablet. The hand is positioned at the bottom of the frame, with the index finger touching the screen. The background is a blurred office setting with various charts and documents on a wall.

Gemeinsam gestalten

**Infora Case Study:
Stand zur
OZG-Umsetzung 2021**

Die Infora GmbH führte auf ihrem Berliner Anwendertag am 3. März 2021 eine quantitative Umfrage zur OZG-Umsetzung in der öffentlichen Verwaltung durch.

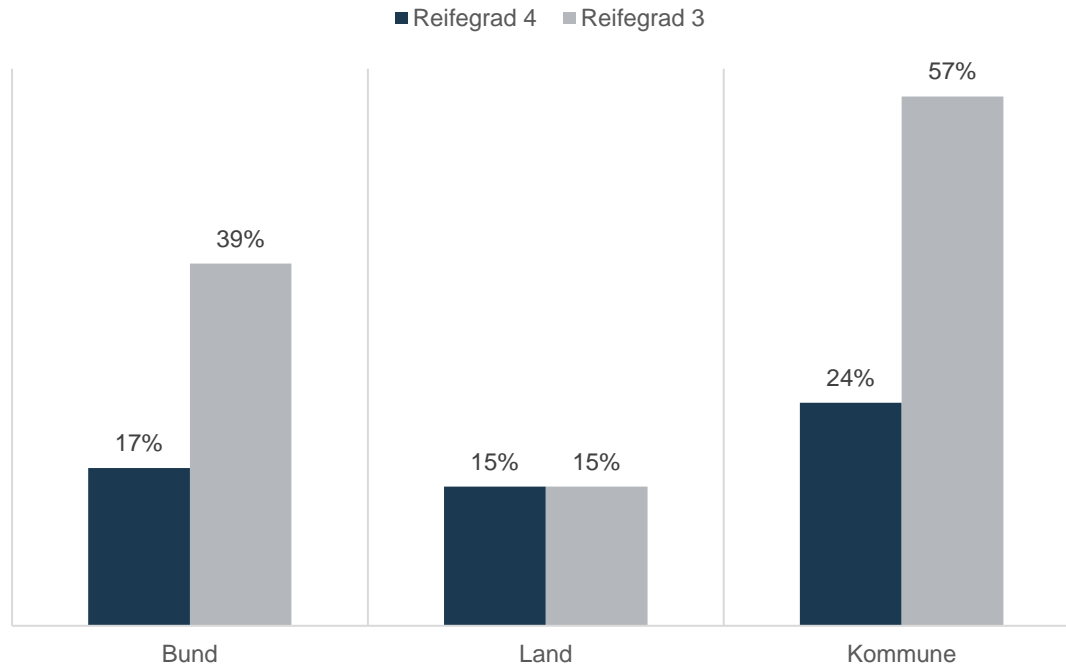
Der Berliner Anwendertag der Infora GmbH fand am 3. März 2021 virtuell über eine eigens entwickelte Event-Plattform statt. Im Rahmen der Veranstaltung wurde eine Umfrage zur OZG-Umsetzung in der öffentlichen Verwaltung durchgeführt.

Hierbei konnten die Teilnehmer:innen der Veranstaltung über einen eigenen Reiter auf der Plattform an der Studie teilnehmen. Sie konnten im Laufe des Tages insgesamt elf Fragen über einen Link anonym beantworten.

Insgesamt haben 57 Anwender:innen und Entscheider:innen teilgenommen. Davon gehören 32 % der Bundesverwaltung, 23 % der Landesverwaltung und 35 % der Kommunalverwaltung an.

Die Befragung samt Analysen und Ergebnissen ist nicht repräsentativ. Gleichwohl dient sie einer aktuellen Bestandsaufnahme und zeigt auf, welche Herausforderungen bei der OZG-Umsetzung noch zu meistern sind.

Einleitung und aktueller Stand – Reifegrad



Die OZG-Vorhaben streben aktuell die minimalen Standardumsetzungen an und hinken dem angestrebten Zeitplan deutlich hinterher.

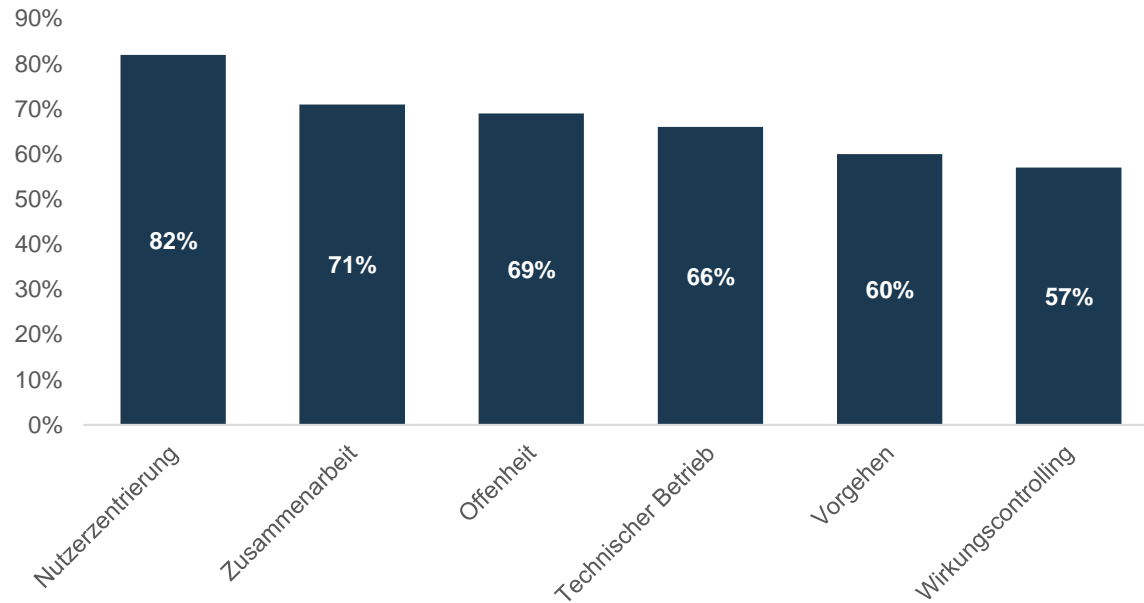
Das Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet Bund, Länder und Kommunen, ihre Verwaltungsleistungen (auch) digital anzubieten. Neben den nachfolgenden Auswertungen zeigt sich insgesamt, dass bis 1.1.2023 noch viel zu tun ist.

Erfüllung des Reifegrades

Viele Umsetzungsvorhaben sind nach wie vor im Anfangsstadium. So sagen 37 % der Befragten, dass die Erfüllung des Reifegrades 3 bis zum 1.1.2023 angestrebt wird. Lediglich 19 % erwarten eine realistische Umsetzung des Reifegrades 4 bis 2023.

Bewertung von Infora/Materna

Erst der Reifegrad 4 (Onlinetransaktion) hebt die Verwaltungsdigitalisierung auf die nächste Qualitätsstufe und entlastet Bürger:innen, Unternehmen und die Verwaltung. Ein wichtiger Baustein hierfür ist die Registermodernisierung, die nun angegangen werden sollte.



Für die Befragten hängt der OZG-Erfolg, neben der Nutzerfreundlichkeit, zunehmend von kommunikativen und kooperativen Faktoren innerhalb der Verwaltungslandschaft ab.

Notwendige Servicestandards (Top 3)

„Der Nutzer und seine Handlungsfähigkeit stehen eindeutig im Fokus“, sagen 82 % der Befragten. Dafür ist eine reibungslose Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltungen notwendig (71 %), was auch die fachliche Expertise externer Stakeholder betrifft. Die frei verfügbare Nutzungsmöglichkeit sowie Offenheit der Systeme spielen ebenso eine wichtige Rolle, um eine Akzeptanz der OZG-Leistungen bei Nutzer:innen zu erzeugen (69 %).

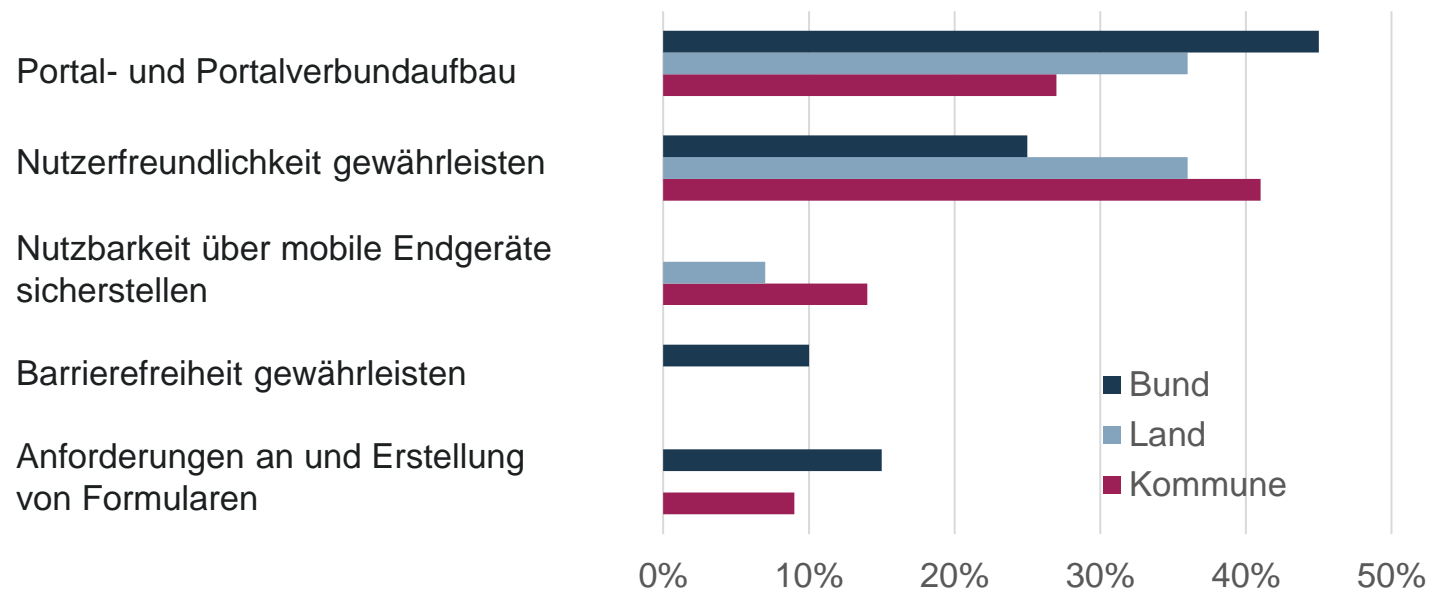
Bewertung von Infora/Materna

Um die Nutzerzentrierung zu gewährleisten, müssen letztendlich alle Schnittstellen kooperativ zusammenarbeiten. Das betrifft sowohl die Prozesse innerhalb der Verwaltung als auch die Einbindung externer Berater:innen. Nur so können die OZG-Leistungen optimal umgesetzt werden und Akzeptanz bei den Nutzer:innen erzeugen.

Umfrageergebnisse: Nutzer-Interaktion (Frontend)

Frage:

Welche der folgenden Herausforderungen bei der Nutzer-Interaktion halten Sie für die relevanteste bei der OZG-Umsetzung? (max. 3 Antworten)



Die Verwaltung orientiert sich bei der Umsetzung stark am Portalverbund und Nutzen der Anwender:innen.

Der Portalverbund für digitale Verwaltungsdienstleistungen (36 %) und die Gewährleistung der Nutzerfreundlichkeit (34 %) werden insgesamt auf allen Verwaltungsebenen als besonders relevant angesehen. Während der Fokus der Bundesebene auf dem Portalverbund liegt (45 %), legen Länder und Kommunen besonderen Wert auf Gewährleistung der Nutzerfreundlichkeit (39 %).

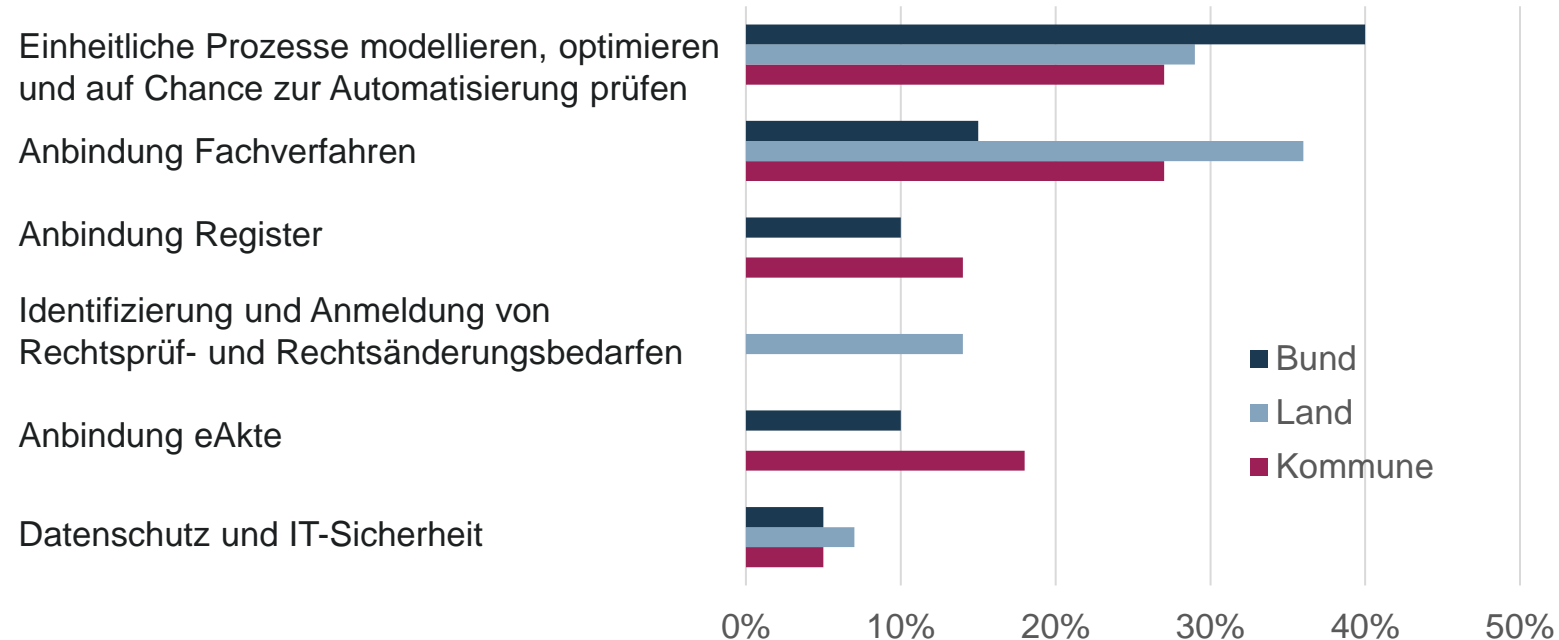
Bewertung von Infora/Materna:

Die Anforderung und Erstellung von Formularen wird lediglich mit 8% als relevant eingestuft – Landesvertreter erwähnen diesen Punkt überhaupt nicht. Aus unserer Sicht hängt die Tragfähigkeit der Nutzerinteraktion im Frontend stark von den Prozessen und der technischen Umsetzung ab. Denn hier wird die Basis für nutzerfreundliche OZG-Services gelegt.

Umfrageergebnisse: Verwaltungsprozesse (Backend)

Frage:

Welche der folgenden Herausforderungen bei den Verwaltungsprozessen halten Sie für die relevanteste bei der OZG-Umsetzung? (max. 3 Antworten)



Innerhalb der Verwaltung sind einheitliche Prozesse und intelligente Schnittstellenlösungen gefragt.

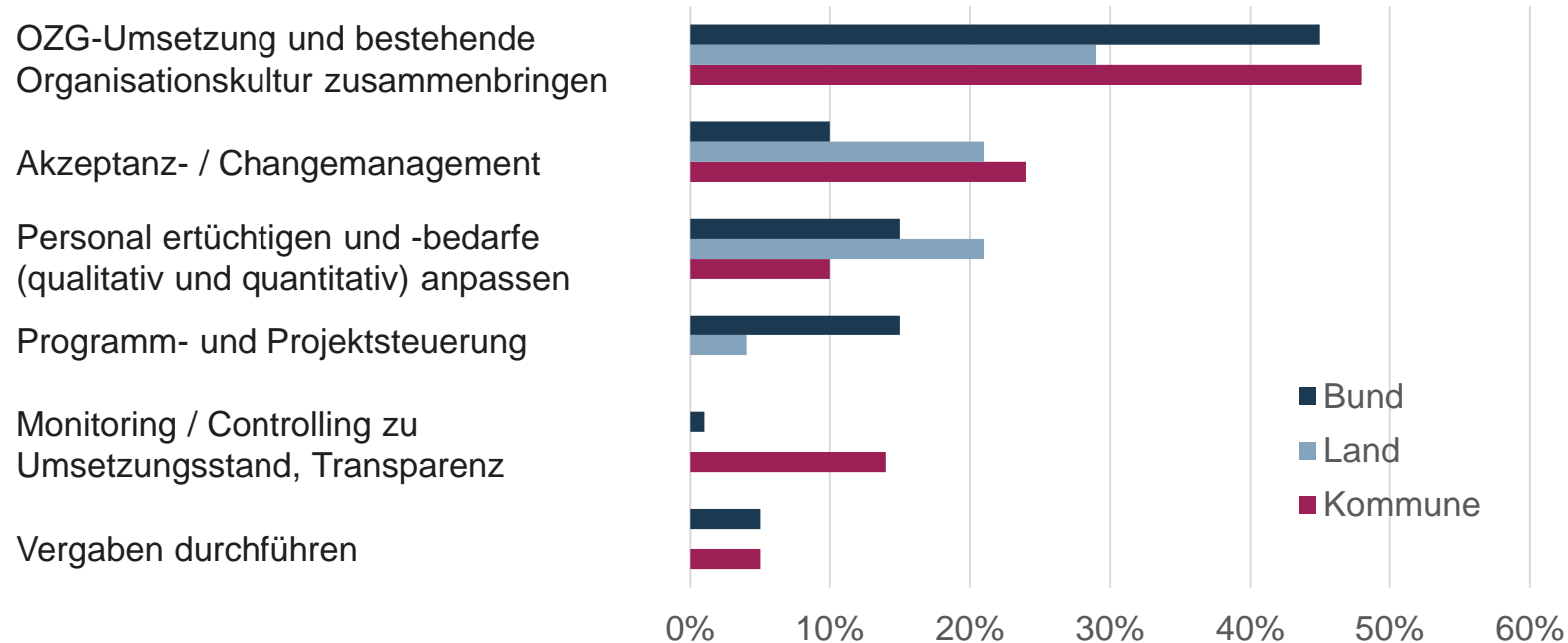
Ein einheitliches Prozessmanagement (32 %) und die Anbindung an Fachverfahren (13 %) werden als relevant innerhalb der Verwaltung bewertet. Auf Landes- und Kommunalebene liegt der Fokus verstärkt auf der Anbindung von Back-End-Komponenten, wohingegen die Vertreter aus dem Bund ein einheitliches Vorgehen im Bereich Prozesse und Automatisierung angeben.

Bewertung von Infora/Materna:

Die Bedeutung der Register im OZG-Kontext (21 %) nimmt immer mehr Fahrt auf. Im Zuge dessen wird jedoch die Relevanz von Datenschutz und IT-Sicherheit (6 %) als zu gering gewertet – hier muss im Sinne der Cyber Security schneller gehandelt werden.

Frage:

Welche der folgenden Herausforderungen bei den Verwaltungsprozessen halten Sie für die relevanteste bei der OZG-Umsetzung? (max. 3 Antworten)



Die eintretenden Veränderungen durch die OZG-Umsetzung wirken sich unmittelbar auf die Verwaltungskultur aus.

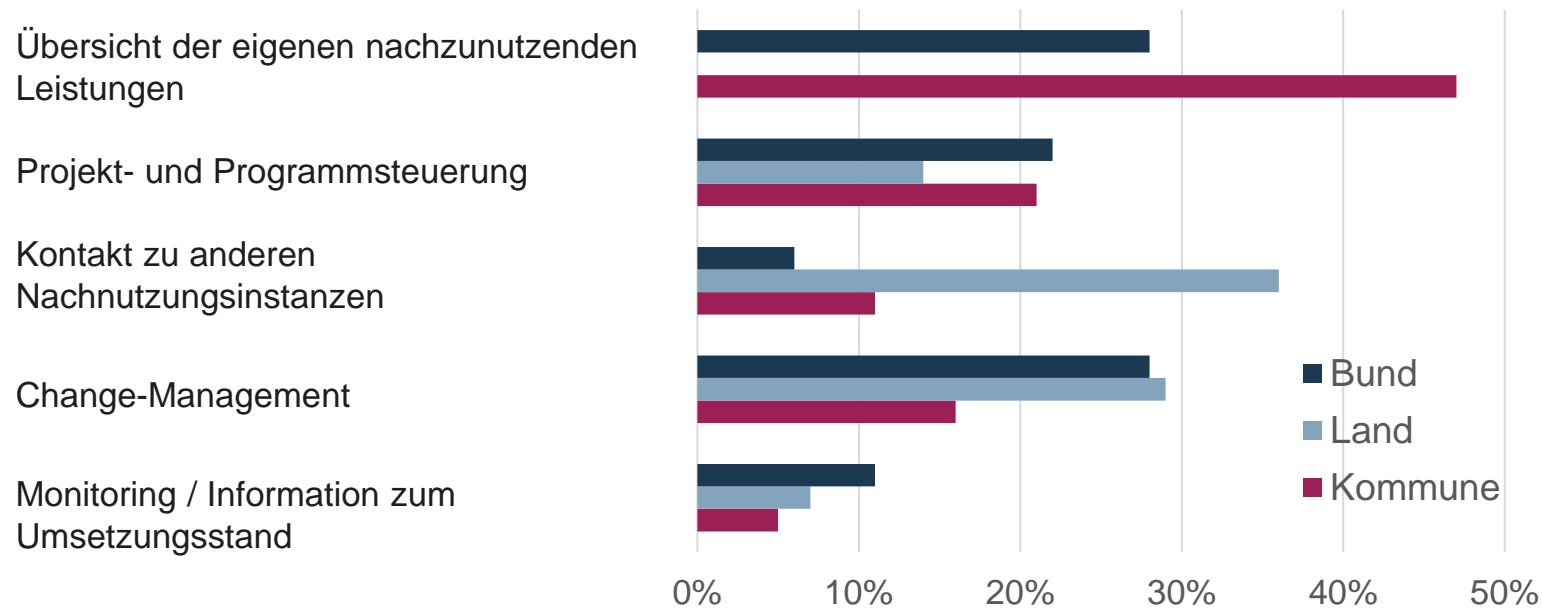
41 % erachten die kulturellen Gegebenheiten als einen wichtigen Baustein bei der OZG-Umsetzung. Akzeptanzmanagement wird im Vergleich zu vergangenen Studien keine große Bedeutung mehr zugeschrieben (19 %).

Bewertung von Infora/Materna:

Das eigene Personal muss nach wie vor auf die Veränderung eingestellt und angepasst werden. Die niedrige Zustimmung bei der Transparenz des Umsetzungsstandes zeigt, dass an der Einbindung der Beteiligten gearbeitet werden muss. Nur so kann die kulturelle Integration gelingen.

Frage:

Welche der folgenden Herausforderungen der Organisation, Steuerung und Veränderung halten Sie für die relevanteste bei der Nachnutzung von OZG-Dienstleistungen? (max. 3 Antworten)



Die Nachnutzung von OZG-Leistungen hängt stark vom eigenen Portfolio und anderen Organisationen ab.

Bund (28 %) und Kommunen (47 %) legen den Fokus auf die Übersicht der eigenen nachzunutzenden Leistungen. Die Länder erachten den Kontakt zu anderen Nachnutzungsinstanzen als relevant (36 %).

Bewertung von Infora/Materna:

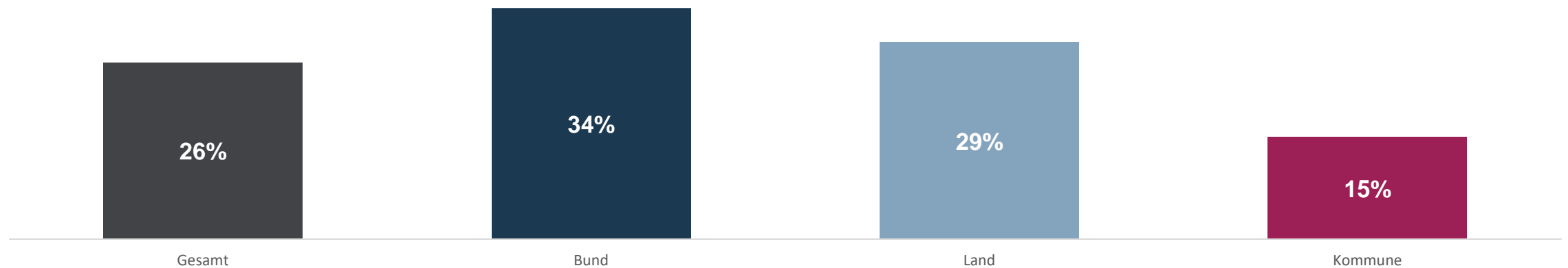
Unsere Erfahrung zeigt, dass gerade der Kontakte zu weiteren nachnutzenden Instanzen ausbaufähig ist und eindeutige Kommunikationsschnittstellen zugewiesen werden sollten. Der Nachnutzungsgedanke kann nur dann greifen, wenn die Zusammenarbeit funktioniert.

Frage:

Wie ist der Umsetzungsstand von OZG-Leistungen in Ihrer Behörde (nach Ihrem persönlichen Kenntnisstand)?

Bewertung: 0 % = Noch nicht angefangen; 100 % = OZG vollständig umgesetzt.

■ Gesamt ■ Bund ■ Land ■ Kommune



Die Umsetzung von OZG-Leistungen ist derzeit auf Bundesebene am weitesten fortgeschritten und hinkt insgesamt den Planungen hinterher.

Insgesamt ist der Umsetzungsstand der OZG-Leistungen derzeit zwischen den Verwaltungsebenen sehr unterschiedlich und in der Gesamtbetrachtung nach wie vor im Anfangsstadium. Auf Ebene der Länder und insbesondere auf derjenigen der Kommunen besteht aber nachzuholender Planungs- und Umsetzungsbedarf.

Bewertung von Infora/Materna:

Es werden die eigentlich einfachen Ansätze durch den Verwaltungsapparat verkompliziert komplexe Methoden, unklare Begrifflichkeiten und Zuständigkeiten sowie Überregulierung stehen hierbei im Weg. Die OZG-Umsetzung kann wiederum nur durch Einfachheit, Nutzerzentrierung, reibungslose (IT-) Prozesse und feste Ansprechpartner:innen gelingen. Zudem muss sich die Kommunikation zwischen den Verwaltungsebenen verbessern, da aktuell die Intransparenz innerhalb der Verwaltung zu Frustration führt.



Infora GmbH

Wir gestalten gemeinsam die digitalen Möglichkeiten der öffentlichen Verwaltung.

Infora ist der zuverlässiger Partner für die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung. Unsere Beratungsschwerpunkte sind Organisations- und Digitalisierungsprojekte: beim OZG und in weiteren E-Gov-Bereichen, in Personalbedarfsermittlungen, beim Prozessmanagement und der Optimierung von Aufbaustrukturen. Change- und Akzeptanzmanagement oder die Organisationskultur zählen ebenso zum Leistungsportfolio.



MATERNA Information & Communications SE

Wir digitalisieren Ihre Welt!

Materna begleitet Unternehmen und Behörden entlang der gesamten Wertschöpfungskette von IT-Projekten: von der Beratung zur Digitalisierung Ihrer Prozesse über Entwicklung und Implementierung bis zum Managed Service der Applikation in der Cloud oder on Premise. In allen Projektphasen liefern wir auf Basis marktführender Technologien innovative Ideen und lösungsorientiertes Fachwissen für Ihre digitale Welt.

STUFE
3

Digitale Interaktion

- User Experience und Design
- Barrierefreiheit
- Portale, Apps, Formular- und Content-Management
- Chatbots und Digitaler Bürgerassistent

STUFE
3-5

Digitale Organisation

- Organisationsentwicklung
- Akzeptanz- und Change-management
- Programm- und Projektmanagement
- Datenschutz und IT-Sicherheit

STUFE
4-5

Digitale Prozesse

- Prozessmanagement
- Anforderungsmanagement
- Fachkonzeptionen
- Fachanwendungen
- E-Akte
- Registerverfahren
- Integration Basisdienste

Kontakt und Ansprechpartner



Dr. Markus König
Infora GmbH
Friedrichstr. 200, 10117 Berlin

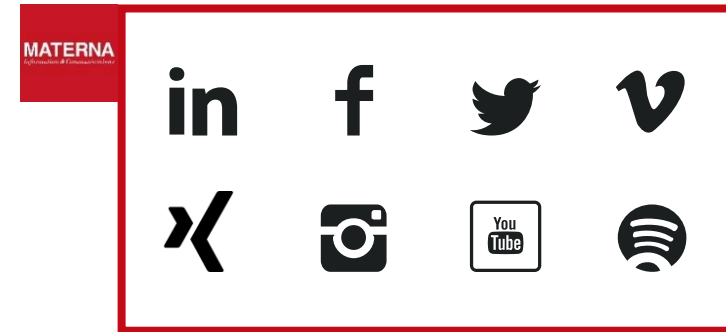
+49 30 8936 5876
markus.koenig@infora.de

Folgen Sie uns:



Thomas Steffen
Materna SE
Friedrichstr. 200, 10117 Berlin

+49 30 8938 3712
thomas.steffen@materna.de



Nils Brechbühler
Materna SE
Vahrenwalder Straße 236, 30179 Hannover

+49 231 5599 8588
nils.brechbuehler@materna.de