



INFORA

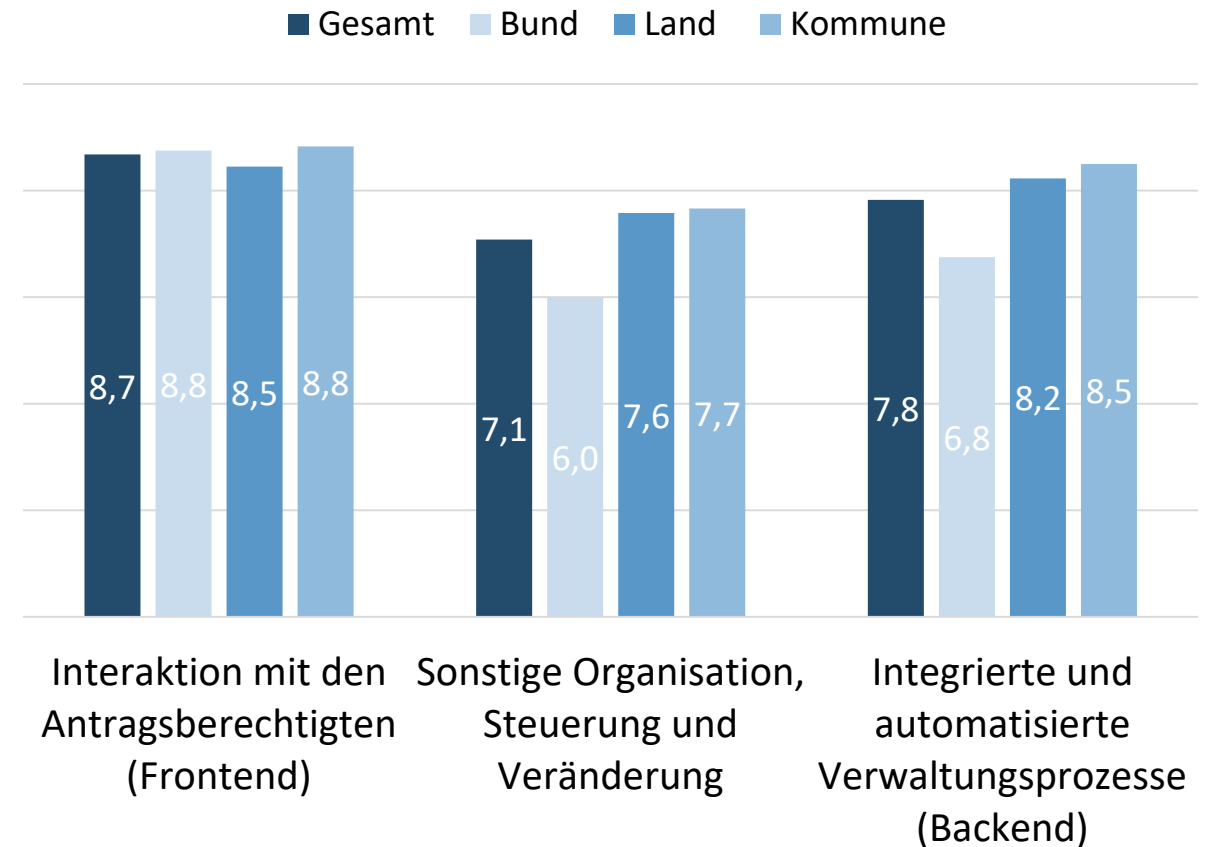
Gemeinsam gestalten

**Infora Case Study:
Die OZG-Umsetzung**

Für die Befragten hängt der OZG-Erfolg neben Portalen & Formularen vor allem auch von weichen Faktoren und vom Prozessmanagement ab.

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet Bund, Länder und Kommunen, ihre Verwaltungsleistungen (auch) elektronisch anzubieten.

Unsere Umfrage zeigt, dass die Verwaltungsexperten nicht nur die Interaktion mit dem Antragsberechtigten als höchst relevant erachten (8,7/10). Sehr hohe Bedeutung messen sie auch verwaltungsinternen Prozessen (7,8/10) sowie der sonstigen Organisation, Steuerung und Veränderung (7,1/10) zu. Dies betonen am stärksten die Länder und die Kommunen.



Frage: Als wie wichtig schätzen Sie folgende Komponenten für eine erfolgreiche Umsetzung des OZG ein? Von 0 (völlig unwichtig für eine erfolgreiche Umsetzung) bis 10 (allesentscheidend für eine erfolgreiche Umsetzung)

Die Infora GmbH führte auf ihren Berliner Anwendertagen am 12. und 13. Februar 2020 eine quantitative Umfrage zur OZG-Umsetzung in der öffentlichen Verwaltung durch.

Die Berliner Anwendertage der Infora GmbH fanden am 12. und 13. Februar 2020 im Presse- und Informationsamt der Bundesregierung in Berlin statt. Im Rahmen der Veranstaltung wurde eine Umfrage zur OZG-Umsetzung in der öffentlichen Verwaltung durchgeführt.

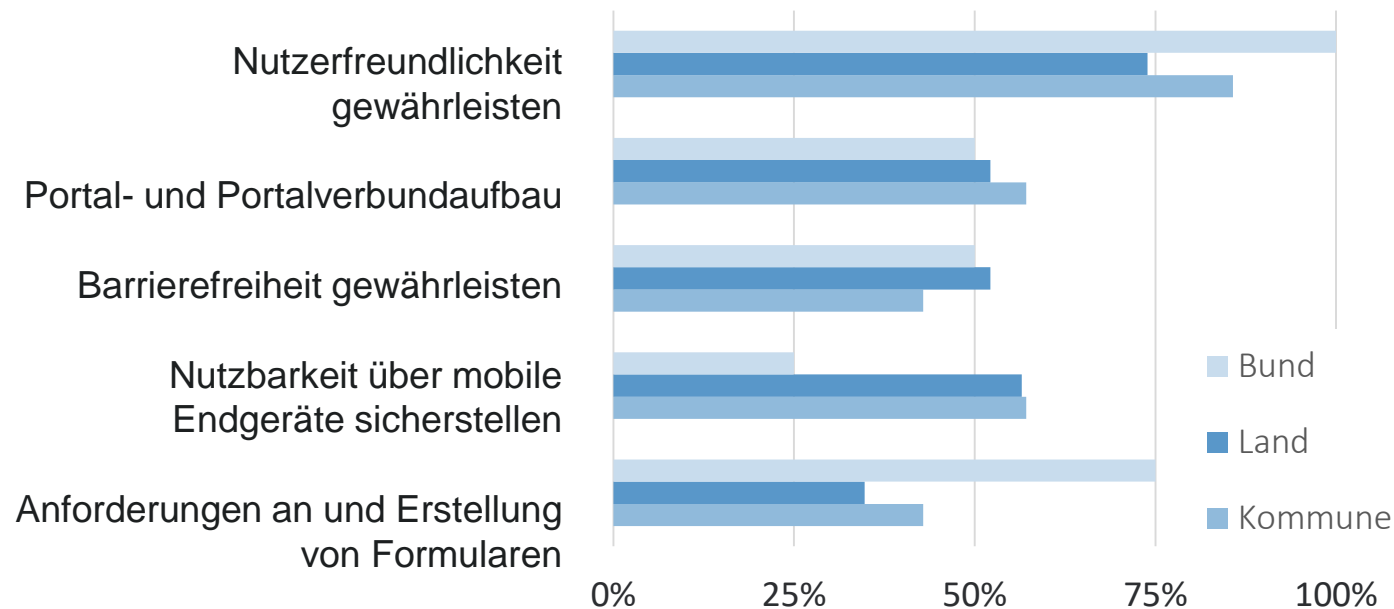
Hierbei sind die Teilnehmer*innen der Veranstaltung per Zufall direkt angesprochen und gefragt worden, ob Sie an der Studie teilnehmen möchten. Sie konnten insgesamt sechs Fragen über ein Tablet beantworten.

Darüber hinaus wurden die Besucher*innen zweier Fachforen zur OZG-Umsetzung zu Ihrer Umfragebeteiligung animiert, indem Sie an einem Live-Voting teilnehmen konnten.

Insgesamt haben 54 zentrale Anwender*innen und Entscheider*innen teilgenommen. Knapp 60 % davon kommen aus der Landesverwaltung. 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.

Umfrageergebnisse: Interaktion (Frontend)

Die Gewährleistung der Nutzerfreundlichkeit und der Barrierefreiheit wird bei der OZG-Umsetzung als besonders relevant bewertet (insg. 68%). Auch die technische Expertise bei Endgeräten und Portalen wird als sehr bedeutsam eingeschätzt (56%).



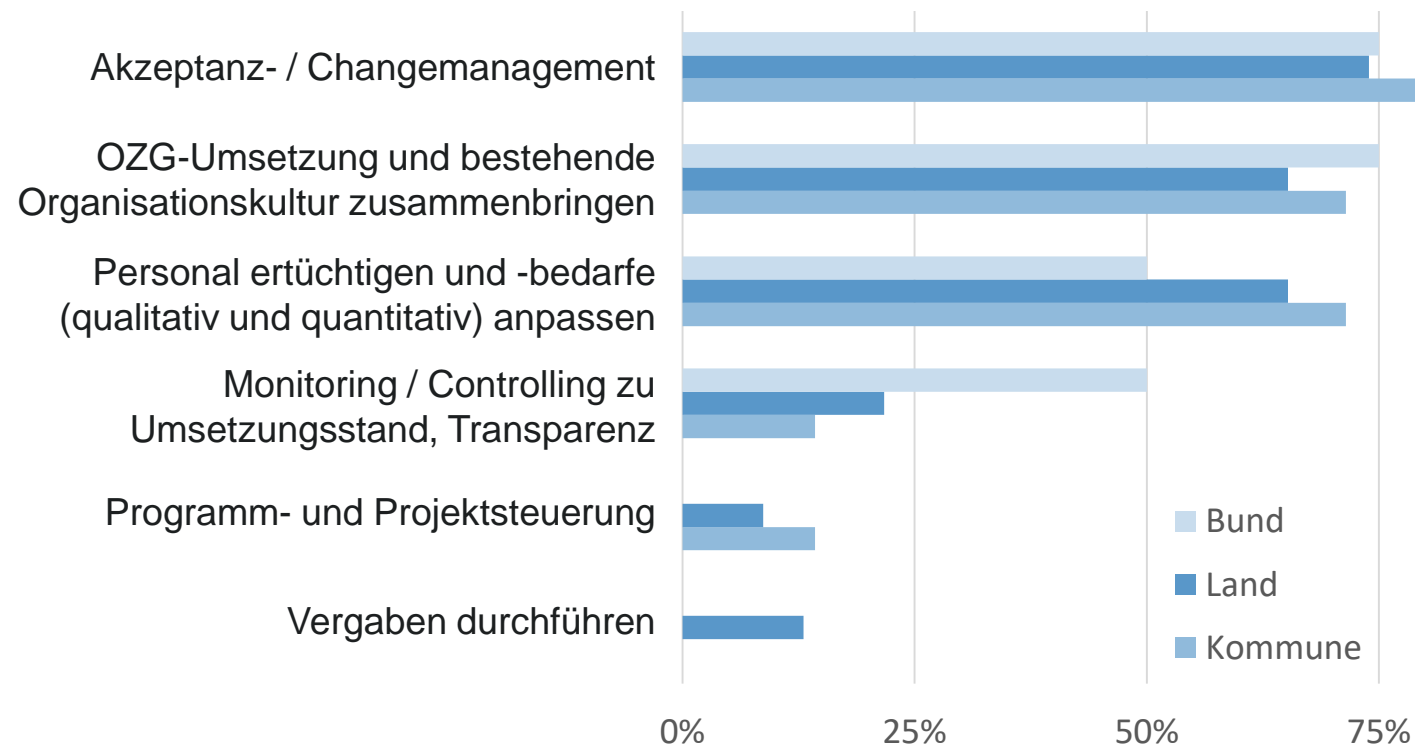
*Die Verwaltung orientiert sich bei der Umsetzung stark am Nutzen der Anwender*innen.*

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

Bewertung von Infora/Materna: Die Bedeutung und Komplexität des Designs intelligenter Formulare erscheinen mitunter als unterschätzt (42%). Dass die technische Umsetzung als zweitrangige Herausforderung angesehen wird, könnte auf die insgesamt eher frühen Umsetzungsstadien der einzelnen OZG-Vorhaben zurückzuführen sein (vgl. Folie 7).

Umfrageergebnisse: Sonstige Organisation

Dem Akzeptanzmanagement (83%) und der Organisationskultur (71%) werden gewichtige Bedeutung zugemessen – das passt zu Ergebnissen anderer Studien zum Thema Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung. Die Experten wissen zudem: Ohne das eigene Personal qualitativ und quantitativ auf die Veränderungen einzustellen, wird auch das OZG nicht zum Erfolgsfall werden können.

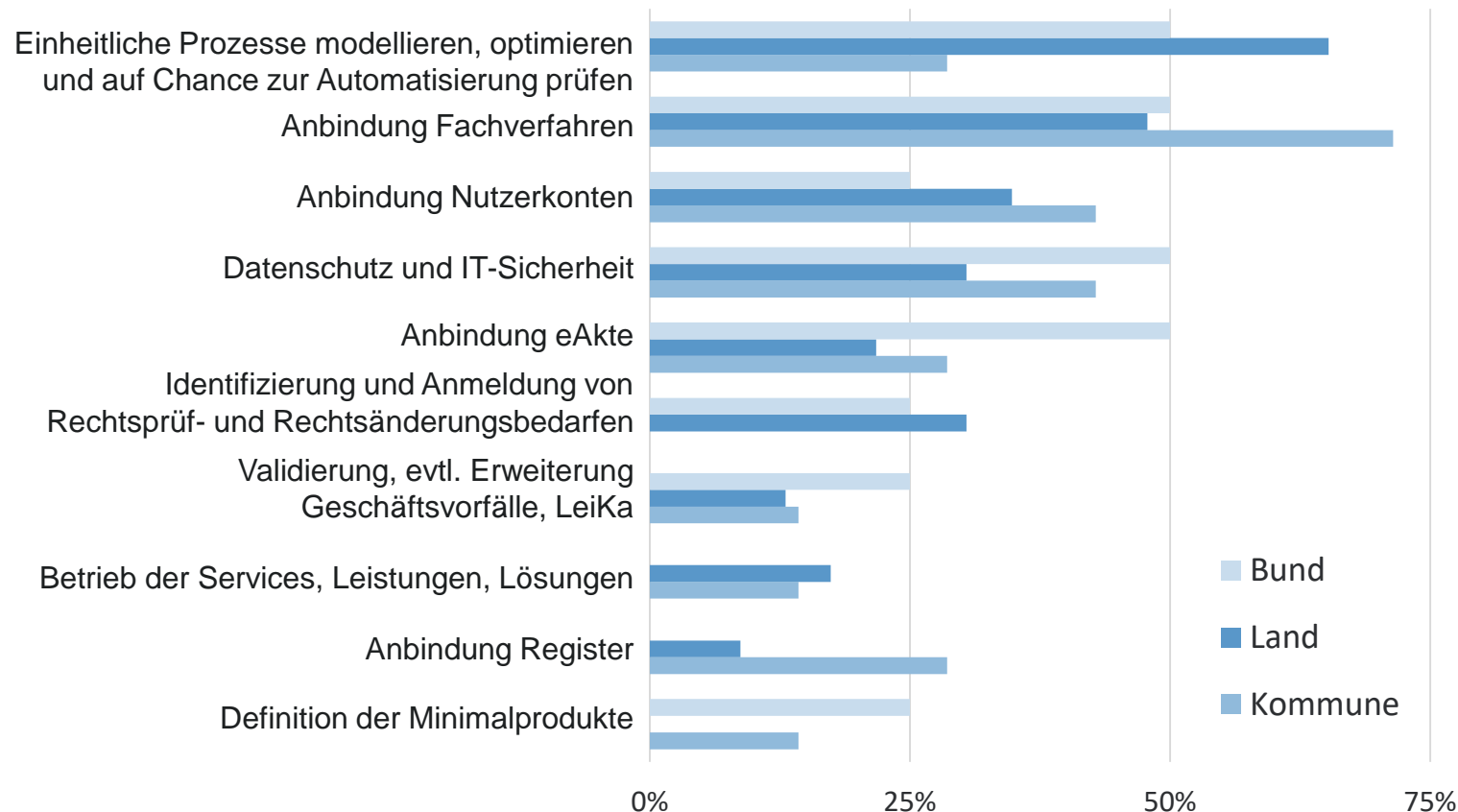


Vermeintlich „weiche“ Faktoren werden für die OZG-Umsetzung ebenfalls als sehr bedeutsam eingeschätzt.

Frage: Welche der folgenden Herausforderungen bei Organisation, Steuerung und Veränderung halten Sie für die relevanteste bei der OZG-Umsetzung? Max. 3 Antworten.

Umfrageergebnisse: Verwaltungsprozesse (Backend)

Die hohen Bewertungen für die Themen Prozessmanagement/-automatisierungen (60%) und die Anbindung von Fachverfahren (57%) ergänzen den Blick der Experten auf das Thema um Aspekte der Fachlichkeit.



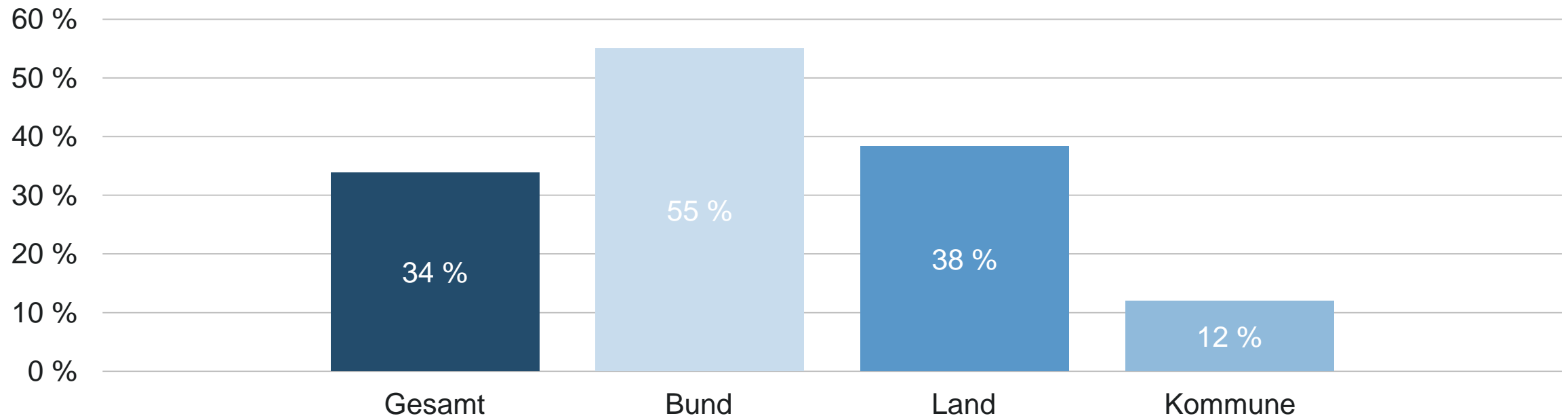
Je ausführender die Verwaltungsebene, desto wichtiger das Prozessmanagement & die Anbindung von Fachverfahren.

Frage: Welche der folgenden Herausforderungen bei den Verwaltungsprozessen halten Sie für die relevanteste bei der OZG-Umsetzung? Max. 3 Antworten.

Bewertung von Infora/Materna: Die Bedeutung der Register im OZG-Kontext (14%) und die Relevanz von Datenschutz und IT-Sicherheit (34%) sehen wir als noch zu gering bewertet an.

Die Umsetzung von OZG-Leistungen ist derzeit auf Bundesebene am weitesten fortgeschritten.

Insgesamt ist der Umsetzungsstand der OZG-Leistungen derzeit zwischen den Verwaltungsebenen sehr unterschiedlich und in der Gesamtbetrachtung noch eher im Anfangsstadium. Auf Ebene der Länder und insbesondere auf derjenigen der Kommunen besteht aber bereits jetzt nachholender Planungs- und Umsetzungsbedarf.



Frage: Wie ist der Umsetzungsstand von OZG-Leistungen in Ihrer Behörde (nach Ihrem persönlichen Kenntnisstand)?
Bewertung: 0 % = Noch nicht angefangen; 100 % = OZG vollständig umgesetzt.

Infora GmbH

Wir gestalten gemeinsam die digitalen Möglichkeiten der öffentlichen Verwaltung.

Mit bedarfsgerechten und modularen Vorgehensmodellen unterstützen wir Sie bei der Digitalisierung Ihrer Verwaltungsprozesse nachhaltig. In zahlreichen Erfolgsprojekten auf allen Verwaltungsebenen und einem hohen Maß an Individualität für Ihre Anforderungen, sind wir Ihr Partner für die Gestaltung der Zukunft Ihrer digitalen Verwaltung. Das macht Ihr Vorhaben zu unserem gemeinsamen Projekt!

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.





Infora & Materna
Unser
Leistungsangebot
je OZG-
Reifegradstufe(n)

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



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



Folgen Sie uns!



@Infora GmbH



@Infora_GmbH



@Infora GmbH



INFORA

Gemeinsam gestalten

**Erfolg ist das Ergebnis
gelungener Organisation.**