

Acht Erfolgsfaktoren für „richtig gute“ Onlinedienste der Verwaltung

Zentrale Erkenntnisse aus der Beratung von Digitalisierungsprogrammen der Länder

Das seit 2017 geltende Onlinezugangsgesetz verpflichtet Bund und Länder dazu, ihre Dienste bis 2022 auch digital anzubieten. Doch was macht „richtig gute“ Onlinedienste aus und wie können Verwaltungen diese umsetzen?

Wir stellen acht Erfolgsfaktoren vor.

1

Öffentliche Verwaltungen, die „richtig gute“ Onlinedienste anbieten, stellen die **Nutzer:innen in den Mittelpunkt** ihres Handelns. Sie kennen deren Bedürfnisse, denken sich in ihre vernetzten Lebenswelten hinein – und schaffen so echte Erlebnisse für Bürger:innen und Unternehmen, aber auch für die eigenen Beschäftigten.

2

Landes- und kommunale Behörden, die digitale Dienste anbieten, werden seitens ihres Bundeslandes **von zentraler Stelle aus fachkompetent unterstützt**. Sie profitieren von bereits umgesetzten Beispielen, technischem Support und nutzen Synergieeffekte. Sie bilden ihre Beschäftigten weiter und bauen so IT-Wissen in der eigenen Organisation auf.

3

Um erfolgreich zu digitalisieren, erwerben auch die **Fachressorts Digitalisierungskompetenzen** und bringen sich aktiv in den Transformationsprozess ein. Begleitet werden sie dabei von Lotsinnen oder Lotsen, die beim Aufbau des IT-Fachwissens unterstützen und auf die Einhaltung der prozessualen Regeln achten.

4

Beschäftigte aus verschiedenen Ressorts und/oder Verwaltungsebenen arbeiten mit IT-Fachleuten einer zentralen Digitalisierungsstelle **in agilen Teams** zusammen, um den Digitalisierungsprozess in ihrer Behörde voranzutreiben. Flache Hierarchien und individuelle Entscheidungskompetenzen zeichnen diese Teams aus.

5

Dienstleistungen in der digitalen Verwaltung werden als Produkte betrachtet. Ein **begleitendes Produktmanagement** sorgt dafür, dass diese in ihrem Lebenszyklus kontinuierlich an neue gesetzliche Regelungen angepasst werden. Für die Weiterentwicklung der Dienste spielt auch das **Feedback der Nutzer:innen** eine wichtige Rolle.

6

Neben den dezentralen, agil arbeitenden Umsetzungsteams übernimmt die zentrale Stelle die Verantwortung für die **Gesamtsteuerung des Portfolios** der bereits digitalisierten oder noch zu digitalisierenden Verwaltungsleistungen. Sie hat alle Einzelmaßnahmen im Blick und sorgt für einen **effizienten Ressourceneinsatz**.

7

Die zentrale Digitalisierungsstelle verfügt über **Mittel für die Verwaltungsdigitalisierung** und verteilt diese – in einem standardisierten Abstimmungsverfahren mit den Fachressorts – gezielt auf einzelne Projekte. Die Umsetzungsteams legen anschließend Rechenschaft über die Verwendung der Mittel ab.

8

Die Digitalisierung gelingt nur, wenn bei allen Beteiligten der **Willen zur Transformation** vorhanden ist. Eine klare Kommunikation seitens der obersten politischen Ebene, die Bereitstellung der notwendigen Mittel und eine verlässliche Unterstützung bei Eskalationen sind dafür essentiell.



Wigand Grabner
Direktor



Julian A. Georg
Manager

Sie möchten mehr erfahren?



pd-g.de/pd-perspektiven-reihe/onlinedienste-der-verwaltung

PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH
Friedrichstr. 149, 10117 Berlin

pd-g.de/