

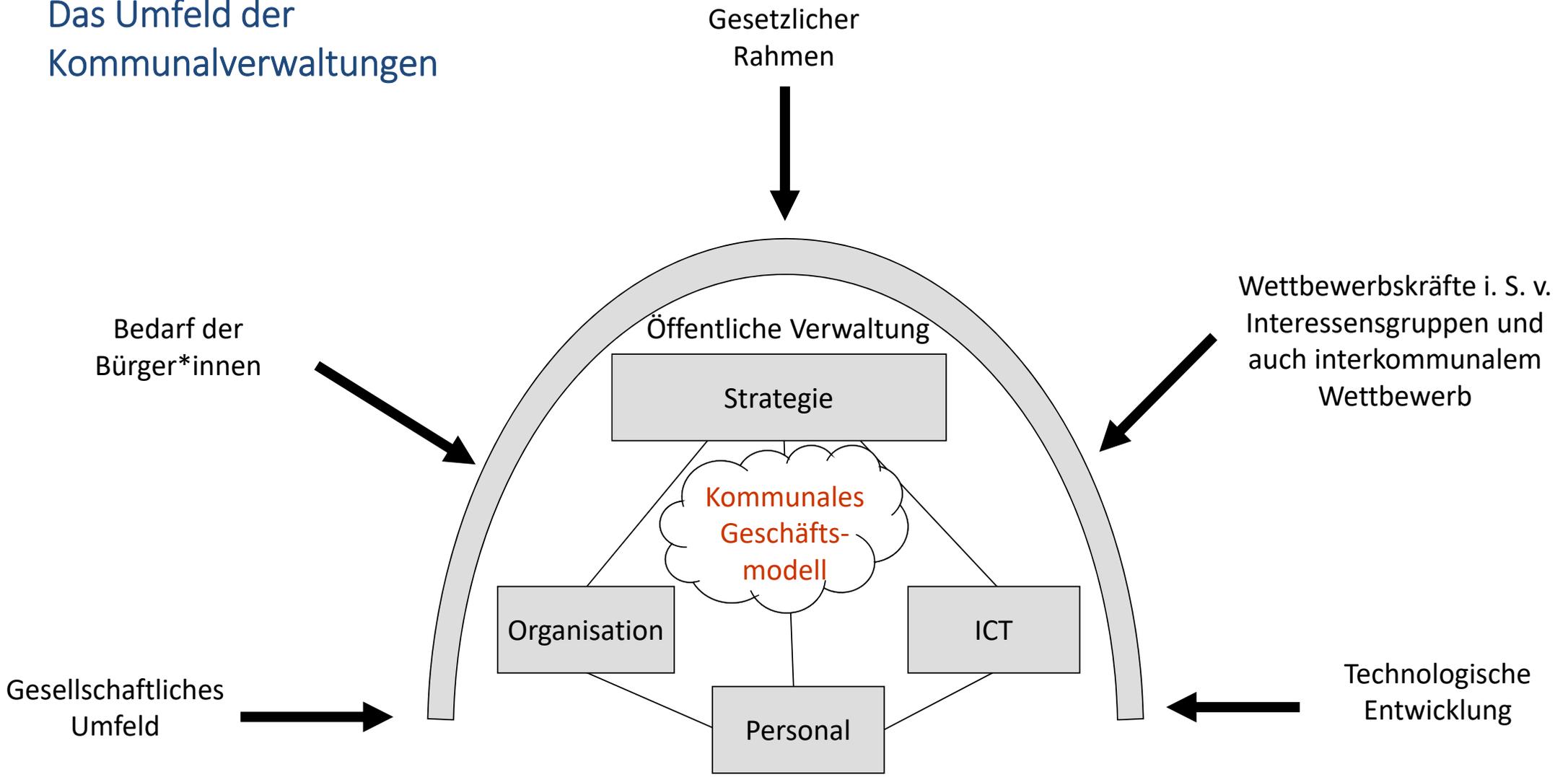


Hochschule für öffentliche  
Verwaltung und Finanzen  
Ludwigsburg  
University of Applied Sciences

# Verwaltung und Interaktion Was bewirkt(e) das OZG?

Prof.'in Dr. Birgit Schenk  
Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen Ludwigsburg

# Das Umfeld der Kommunalverwaltungen



06.10.2022

© Prof. Dr. Schenk

## Bedürfnisse und Bedarf der Bürger\*innen - Was kann Digitalisierung bewirken?

**Digitalisierung hilft, Kundenbedürfnisse effektiver und effizienter zu befriedigen.**

Sie ist kein Selbstzweck.

Digitale Organisationen denken vom Kunden aus und richten interne Prozesse und Strukturen darauf aus. Damit machen sie das Leben leichter für die Bürger\*innen – aber auch für ihre Mitarbeiter\*innen.

# Ein Beispiel: Bau einer Dachgaube – Untersuchung mit „Testbürger\*innen in 41 Kommunen

## 1. Informationssuche: Navigieren durch die Webseite

**Informationssuche über das Bauen einer Gaube auf der Webpage**

**Uneindeutige Begriffe in der Navigationsleiste. Bürger\*in verirrt sich!**

Von 41 Kommunen hatte 13 trennscharfe und 28 unscharfe Begriffe

**Informationssuche zum Bauantragsprozess**

**Spezifische Fach-Termini in den Erklärungen. Welche bezieht sich auf den Bau einer Dachgaube?**

Bei 41 Kommunen führten die Erklärungen 8 Mal zum Verständnis, 33 Mal nicht

Versuche ich es nochmal?!



## 2. informationssuche: Nutzung der Suchfunktion

**Informationssuche über die Schlagworteingabe**

**Welches Schlagwort? Je nachdem die Trefferquote – doch die ersten fünf sind Fehlanzeigen.**

Von 41 Kommunen brachten 13 Allgemeines zu Umbau, alle anderen brachten Archiv-Artikel oder Texte aus Service-BW mit anderen Bauthemen

**Antragssuche über die Schlagworteingabe**

**Einige Suchergebnisse Doch welches ist das korrekte Formular?**

Bei 41 Kommunen wurden in 30 Fällen Bauantragsformulare gefunden. In 11 Fällen nicht. Problem: Welcher ist der richtige?

Ende der Selbstbedienung!

## Was sagt der eGovernment Monitor D21?

„Die Digitalisierung des Staates geht nur schleppend voran und bleibt weit hinter den Entwicklungen der Wirtschaft und Privatleben der BürgerInnen zurück. Das Vertrauen der BürgerInnen in die staatliche Leistungsfähigkeit im Bereich der Daseinsvorsorge droht zu erodieren, wenn nicht bald ein Umsteuern geschieht.“

...

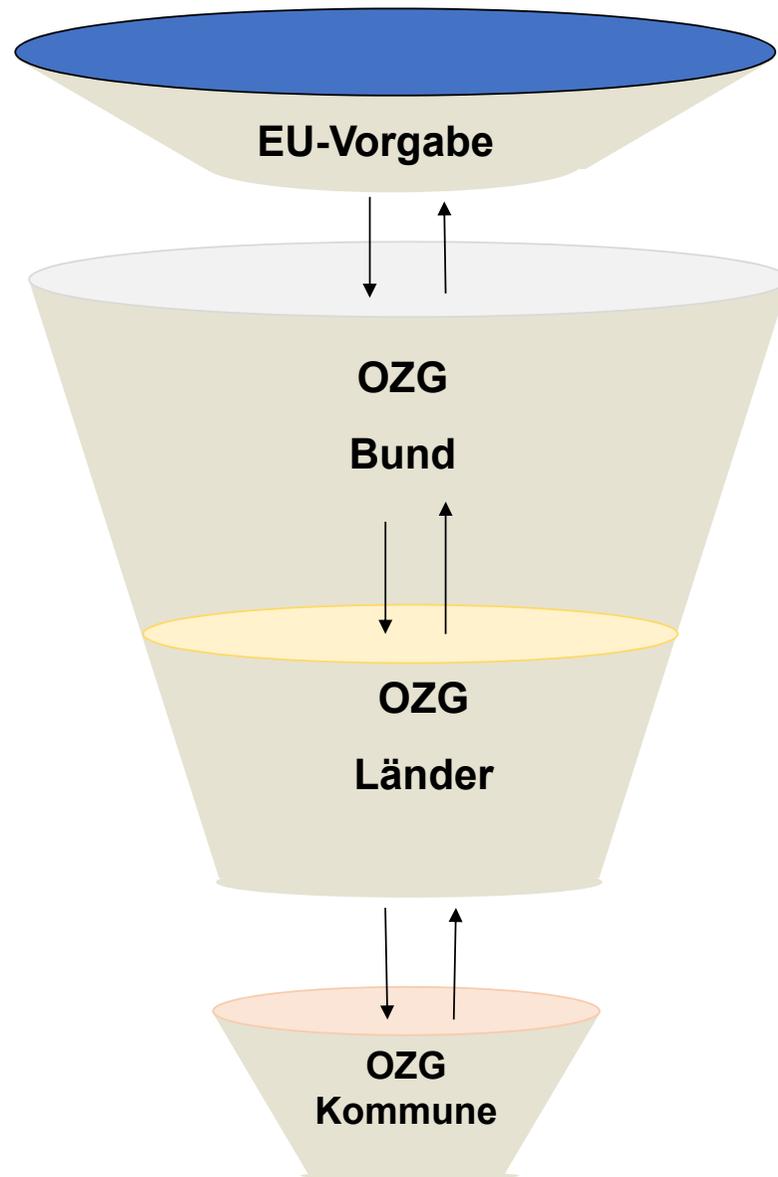
„Der moderne Staat stellt den Menschen in den Mittelpunkt. One-Size-fits-all funktioniert nachweislich nicht.“

...

„Der innovative Staat lässt auf sich warten – trotz des pandemiebedingten Digitalisierungsschubs.“

„Die Zufriedenheit mit dem E-Government-Angebot 2021 ist in allen drei D-A-CH-Ländern gesunken.“

Was bewirkt(e)  
das OZG?



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!