Digitalisierungsindex

Digitale Reifeprüfung

[14.12.2016] Accenture hat die Methode der digitalen Reifegradmessung der Wirtschaft für die öffentliche Verwaltung angepasst. Ein Digitalisierungsindex soll zeigen, wie weit die Behörden tatsächlich sind. Im internationalen Vergleich mischt eine deutsche Behörde ganz vorne mit.

Laut dem Zukunftspanel Staat & Verwaltung 2016 sieht die Mehrheit der Behördenleiter die Digitalisierung und Weiterentwicklung des E-Governments als größte Herausforderung der kommenden fünf Jahre. Einige Faktoren behindern allerdings die Umsetzung. Konkret danach gefragt, nennt die Mehrheit der Behördenleiter die Qualifizierung von Führungskräften und Mitarbeitern in digitalen Kompetenzen als eine der wichtigsten zu bewältigenden Aufgaben. Dazu zählt darüber hinaus die technische Umsetzung. Interessant ist, dass nicht einmal die Hälfte der Befragten die fehlende Koordination im föderalen System als Problem bei der fortschreitenden Digitalisierung sieht. Dabei kooperieren Bund, Länder und Kommunen nach wie vor zu wenig im Bereich der digitalen Verwaltung.
Vor-Ort-Termine, lange Wartezeiten, Medienbrüche, mangelnde mobile Nutzbarkeit und wenig integrierte Online-Angebote prägen vielfach das Bild öffentlicher Verwaltungsdienstleistungen. Dabei liegt hier kein Erkenntnis-, sondern ein Umsetzungsproblem vor. Das gilt vor allem für Online-Services und das Nutzungserlebnis für Bürger und Unternehmen bei der Erledigung von Behördengängen. Die Zusammenarbeit zwischen den unterschiedlichen Verwaltungsebenen oder Behörden ist aufgrund mangelnder Vernetzung ebenfalls unzureichend. Damit der Standort Deutschland zukunftsfähig ist, müssen Standardisierung und Digitalisierung schnell, flächendeckend und gezielt umgesetzt werden. Die Herausforderung heute ist, Digitalisierung in Front und Back Office zugleich voranzutreiben – und das bei einem hohen Datensicherheitsniveau. Es gilt, Bürger wie Verwaltungsmitarbeiter weiter zu entlasten. Behördenleistungen müssen mit Blick auf die individuelle Lebenslage online bereitstehen. Um die Effizienz und Qualität von Leistungen zu steigern, ist eine Bestandsaufnahme und Analyse des Status quo der Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung und der vielfältigen Chancen durch digitale Technologien hilfreich.

Bewertung in drei Aktionsfeldern

Mit dem Digitalisierungsindex wurde erstmals ein Instrument entwickelt, das bereits erzielte Fortschritte beim Einsatz digitaler Technologien in Behörden und Regierungsorganisationen misst. Nach seiner Anwendung können Aussagen über die Digitalisierung in den Bereichen Strategie, Organisation und Prozesse sowie Services getroffen werden. Der Digitalisierungsindex wird damit zu einem geeigneten Werkzeug für eine Bestandsaufnahme und Analyse des Status quo. Er lehnt sich an das Konzept der digitalen Reifegradmessung in der Wirtschaft an, mit dem das Unternehmen Accenture regelmäßig die Technologienutzung in den deutschen Top-500-Unternehmen misst und vergleicht. Accenture hat den Digitalisierungsindex für die öffentliche Verwaltung angepasst und weiterentwickelt.
Die Methodik sieht vor, dass in den drei genannten Aktionsfeldern digitale Strategie, digitale Organisation und Prozesse sowie digitale Services jeweils die Ausprägung von vier Faktoren auf einer Skala von 1 (minimal digitalisiert) bis 5 (größtenteils digitalisiert) bewertet wird. Am Ende sind beispielsweise Aussagen über die Wirkung der Strategie einer Organisation auf die Digitalisierung der internen Abläufe und der Arbeitsplätze oder auf den Kompetenzaufbau und die Organisationsentwicklung möglich.
In einer internationalen Studie untersuchte Accenture mithilfe des Digitalisierungsindex für die öffentliche

Verwaltung zunächst Rentenversicherungen und Arbeitsmarktbehörden in Deutschland sowie elf weiteren Ländern, darunter Frankreich, Großbritannien, die USA, Japan und Australien. Die beiden deutschen Behörden liefern hohe Fallzahlen. Aufgrund ihrer hohen Kosten sowie des Reformdrucks, dem sie sich aufgrund des demografischen Wandels ausgesetzt sehen, werden sie von Bürgern und der Politik ganz besonders wahrgenommen.

Behörden auf dem Prüfstand

Die internationale Untersuchung von Accenture hat ergeben, dass die Arbeitsmarktbehörden große Fortschritte bei der Digitalisierung erreicht haben. Im internationalen Vergleich gehört etwa die Bundesagentur für Arbeit (BA) mit ihrer Digitalisierungsreife zu den Spitzenreitern. Ihre Stärke liegt dabei in einer gleichmäßigen Digitalisierung in allen drei Aktionsfeldern Strategie, Organisation und Prozesse sowie Services. Sie überzeugt auf den Feldern digitale Vision und bei der Umsetzungsplanung. Zudem weist sie einen hohen Vernetzungsgrad sowie eine systematische, zentrale Datennutzung auf. Die Bundesagentur für Arbeit hat verstanden, worauf es bei einer erfolgreichen Digitalisierung ankommt: Sie hat den Kunden im Blick und bietet kundenzentrierte, personalisierte sowie häufig selbstbedienbare digitale Services an. Die Deutsche Rentenversicherung (DRV Bund) liegt laut der Analyse international im Mittelfeld und steht damit hinsichtlich ihrer Digitalisierungsreife ebenfalls gut da. Es gelingt ihr, auf Personalisierung zu setzen, eine Fülle an Dienstleistungen bereitzustellen und die eigene Infrastruktur und Kompetenz im Bereich der Datenanalyse zu nutzen.
Insgesamt zeigt die Untersuchung vor allem eines: Neben einer digitalen Strategie müssen die Organisationsstrukturen, die Belegschaft sowie die internen Prozesse weiterentwickelt werden. Zu den Erfolgsfaktoren zählt zudem, dass einzelne Maßnahmen und Initiativen einem ganzheitlichen Ansatz folgen. Einer erfolgreichen Strategie müssen klare Ziele für die Weiterentwicklung der Organisation und der Services zugrunde liegen. Zu dieser Weiterentwicklung gehört, dass Leistungen klar auf die Bedürfnisse von Bürgern und Unternehmen ausgerichtet werden. Zu den Erfolgsfaktoren zählen zudem ein hoher Vernetzungsgrad sowie die Zentralisierung und Standardisierung.

()

Dieser Beitrag ist in der Dezember-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, Studie