NTT

Der Weg zur smarten Verwaltung

[22.12.2021] Nur mit einem ganzheitlichen Ansatz lässt sich die Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung vorantreiben. Das weltweit tätige IT-Dienstleistungsunternehmen NTT macht Vorschläge für die nächsten Schritte auf dem Weg zu einer smarten Verwaltung.

Der globale Technologiedienstleister NTT sieht in der Verwaltung viele Möglichkeiten, um digitale Technologien und Prozesse so einzusetzen, dass Abläufe effizienter und die Services bürgerfreundlicher werden. NTT nennt eine Reihe von Punkten, die Behörden und andere öffentliche Einrichtungen bei der Umsetzung einer smarten Verwaltung berücksichtigen sollten. So sollten Bund, Länder und Kommunen gesetzliche Vorgaben als Chance begreifen. Rechtliche Vorgaben wie das E-Government-Gesetz des Bundes oder das Onlinezugangsgesetz (OZG) fungierten als Treiber. Doch auch andere Regelungen könnten Prozesse voranbringen. NTT nennt die von der WHO empfohlenen, deutlich schärferen Grenzwerte für die Luftqualität. Diese hätten zwar lediglich Empfehlungscharakter, in der Vergangenheit habe sich jedoch gezeigt, dass sich die EU bei ihren Normen häufig an der WHO orientiere. Würden diese verschärft, seien die Städte und Gemeinden gezwungen, mit intelligenten Maßnahmen gegenzusteuern.

Nicht Papiere, sondern Prozesse digitalisieren

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung müsse als Neugestaltung von Prozessen verstanden werden. Zum Konzept der smarten Verwaltung gehöre deutlich mehr, als einen Prozess „irgendwie“ zu digitalisieren. Grundlegend gelte: Sind Abläufe kompliziert und damit ineffizient, wird ein reiner Wechsel von analog zu digital Verwaltungsleistungen für die Bürger nicht einfacher zugänglich machen. So verhindere eine fehlende Zusammenarbeit in den Behörden komfortable Ende-zu-Ende-Prozesse, etwa bei der An- und Ummeldung eines Wohnortes oder der Unternehmensgründung. Bei der Neugestaltung von Verwaltungsverfahren und der Entwicklung digitaler Dienste gelte es, von Anfang an die Bedürfnisse der späteren Nutzer, die aus ganz unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen kommen, zu berücksichtigen. Wenn Services wirklich für alle Menschen zugänglich sein sollen, müssen einfache Sprache, Barrierefreiheit, intuitive Bedienung sowie proaktives Hinweisen auf Fristen selbstverständliche Bestandteile werden.

Mitarbeiter einbeziehen

Digitale Projekte in der öffentlichen Verwaltung scheiterten nach Ansicht von NTT bei ihrer Umsetzung in die Praxis häufig an der zu geringen Bereitschaft der Mitarbeiter, Veränderungen anzunehmen und in ihrer täglichen Arbeit anzuwenden. Behörden müssten schon jetzt mit immer weniger Personal immer mehr Aufgaben abwickeln, die der nationale Gesetzgeber und die EU auf den Weg brächten. Kämen dazu noch unklare Anforderungen, eine hohe Komplexität und eine ungenügende Kommunikation im Vorfeld von Digitalisierungsprojekten, seien Ablehnung und Überforderung das Ergebnis. Der digitale Wandel in der Verwaltung gelinge nur, wenn die Mitarbeiter eingebunden und Kompetenzen ausgebaut würden. Letzteres klappe nicht mit unspezifischen Weiterbildungen oder einem Anwendungshandbuch – vielmehr müssten die Mitarbeiter rollenspezifisch abgeholt und geschult werden.

Organisatorische und technische Silos einreißen

NTT sieht bereichsübergreifendes Denken als einen Grundpfeiler der smarten Verwaltung. Bislang sei die Arbeit in Behörden und Ämtern jedoch stark strukturiert und reglementiert. Infolgedessen agierten Mitarbeiter häufig isoliert von anderen Abteilungen und Fähigkeiten. Dadurch werde ein Wandel blockiert. Künftig müssten einzelne Behörden enger zusammenarbeiten. Ein Beispiel seien die CO2-Messungen von Luftqualitäts-Sensoren, die auch dazu dienen könnten, Verkehrsströme zu lenken. Speziell in der Kommunikation mit Bürgern gelte es, Medienbrüche zu reduzieren. Würden Dienstleistungen modular angeboten, können sie auch als Best Practices von anderen Behörden eingesetzt werden.

(sib)

Stichwörter: Panorama,