OZG

Wie kommt der Servicestandard an?

[08.04.2022] Der Servicestandard des BMI will Bund, Länder und Kommunen bei der Entwicklung nutzerfreundlicher digitaler Verwaltungsangebote unterstützen. Nun wurden die Ergebnisse einer Untersuchung veröffentlicht, die zeigt, wie die Nutzer mit der OZG-Orientierungshilfe umgehen.

Im Juni 2021 hat das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) den so genannten Servicestandard für die OZG-Umsetzung veröffentlicht (wir berichteten). Dieser will eine nutzerorientierte Digitalisierung von Verwaltungsleistungen auf allen Ebenen voranbringen. Als Orientierungsrahmen für die OZG-Umsetzung richtet sich der Servicestandard an Bund, Länder und Kommunen, Verwaltungsmitarbeiter und IT-Dienstleister. Nun berichtet das BMI über die mittlerweile zweite Nutzerrecherche zum Servicestandard und zu dessen Unterstützungsangeboten.

Servicestandard zu wenig bekannt und genutzt

Die Nutzerrecherche von 2021 umfasste eine quantitative Online-Umfrage unter rund 220 Personen, dazu kamen acht Nutzerinterviews mit Verwaltungsmitarbeitenden und IT-Dienstleistern. Die Umfrage- und Interviewergebnisse haben deutlich gemacht, dass der Servicestandard noch nicht ausreichend und nicht in der Fläche in den Umsetzungsprojekten bekannt ist. Weniger als die Hälfte (41 Prozent) aller Befragten kannten den Servicestandard zum Zeitpunkt der Befragung, besonders hoch war der Anteil der Nicht-Kenner unter OZG-Ansprechpersonen in Fachressorts von Bund und Ländern. Eher fachkundigen Personen wie etwa Servicedesignern oder IT-Dienstleistern sei der Servicestandard hingegen bekannt gewesen. Die Interviewten hatten zudem einen großen Orientierungsbedarf in der „Informationsflut“ zur OZG-Umsetzung und äußerten den Wunsch, eingehender über den Servicestandard informiert zu werden. Von dem Personenkreis, der angab, den Servicestandard zu kennen, wendet die Mehrheit (59 Prozent) ihn bisher nicht in ihren Projekten an. Die höchste Anwendungsquote liegt bei den IT-Dienstleistern, während bei Umfrageteilnehmern in der Rolle „Projektleitung Behörde“ der Anteil der Nicht-Anwender (66 Prozent) überwiegt. Auffällig sei insbesondere die geringe Anwendung in der Planungsphase, so das BMI: Weniger als zehn Prozent der Befragten, deren Projekt sich in der Planungsphase befindet, hatten angegeben, auf den Servicestandard zurück zu greifen.

Servicestandard als lockere Richtschnur

Die Untersuchung zeigte auch, dass die Anwendung des Servicestandards eher unverbindlich ist. Die Mehrheit derjenigen, die den Servicestandard verwenden (51 Prozent), stimmte der Aussage zu, ihn als grobe Orientierung zu nutzen, dennoch räumten 41 Prozent der Anwendenden dem Servicestandard im eigenen Projekt eine hohe Priorität ein. In den Nutzerinterviews habe sich gezeigt, dass der Servicestandard eher als grober Orientierungsrahmen und Checkliste verstanden werde, so das BMI. Dass der Servicestandard lediglich Empfehlungscharakter hat – ohne verbindlich geforderte Anwendung –, wird eher als hilfreich angesehen. Allerdings sollten durch Konkretisierungen der Servicestandard-Prinzipien die bisherigen Unterstützungsangebote verbessert und erweitert werden. Sowohl die Teilnehmer der Umfrage als auch die Interviewten teilten mit, dass sie den Servicestandard künftig bei mehr Projekten berücksichtigen möchten.

Zeitmangel und unklare Zuständigkeiten verhindern die Anwendung

Einer der häufigsten genannten Gründe für die Nicht-Anwendung des Servicestandards ist Zeitmangel (43 Prozent). Teilweise (17 Prozent) wurde auch angegeben, dass ein anderes Vorgehensmodell genutzt werde. Die Interviews verwiesen zudem auf fehlende Kompetenzen zur Anwendung des Servicestandards, auf das Spannungsfeld zwischen Nutzerfreundlichkeit und schneller Umsetzung bis Ende 2022 sowie auf fehlende Ressourcen, insbesondere auf kommunaler Ebene. Kommunen fühlen sich als nachnutzende Behörden teils nicht zuständig für Aspekte des Servicestandards, sie sehen eher Länder und die Bundesverwaltung in der Pflicht zu dessen Anwendung, etwa in Fall von EfA-Leistungen (Einer für Alle).

Geplante Weiterentwicklung

Während sich viele der Befragten und Interviewten mit der Informationstiefe beim Web-Auftritt des Servicestandards zufrieden zeigten, wünschten sie sich auch eine intensivere Unterstützung beim Aufbau von Know-how – zum Beispiel durch Online-Schulungen sowie eine Konkretisierung des Servicestandards durch Anleitungen, Tools, technische Lösungen und Best Practices.
Die Ergebnisse der Nutzerrecherche lieferten „wertvolle Impulse für die Optimierung und Weiterentwicklung“ des Servicestandards und der Unterstützungsangebote, erklärte das BMI. Im Vordergrund sollen dabei vor allem die weitere Bekanntmachung sowie die Förderung der praktischen Anwendung stehen. Nur so könne der Servicestandard als Instrument zur Qualitätssicherung digitaler Verwaltungsdienstleistungen langfristig seine Wirkung entfalten.

(sib)

Mehr zum Servicestandard

Stichwörter: Panorama, OZG, Servicestandard, BMI