

# Externe Services entlasten die Verwaltung

**[19.12.2022] Der Formular-Komplettanbieter S-Management Services erwartet für 2023 eine verstärkte Nutzung von externen Services und mehr Kooperationen zwischen Anbietern. Der Ausbau von Online-Leistungen in der Verwaltung werde auch nach OZG-Fristende im Vordergrund stehen.**

Angesichts des Endes der OZG-Umsetzungsfrist blickt der Formular-Komplettanbieter S-Management Services positiv auf die weitere Entwicklung von E-Government und Formular-Management in der öffentlichen Verwaltung. Das zur DSC-Gruppe gehörende Unternehmen erwartet für 2023 eine Zunahme an Kooperationen, die verstärkte Auslagerung von fachlichen Services und einen weiterhin forcierten Ausbau von Online-Leistungen, heißt es in einer Pressemeldung. Peter Höcherl, Abteilungsleiter Forms Development Public bei S-Management Services, rechnet damit, dass der deutliche Ausbau digitaler Verwaltungsleistungen bei den Kommunen weiter im Vordergrund stehen wird. Auch wenn mit dem OZG-Fristende der Druck wegfalle, bleibe die Erwartungshaltung der Bürger, die immer mehr Leistungen online abwickeln wollen.

### **Externe Anbieter fangen Personalnot auf**

Dabei stoßen die Verwaltungen jedoch nach wie vor an Grenzen. Höcherl geht auch für das Jahr 2023 von einer zunehmenden Personalnot in den Kommunen aus, wodurch die Umsetzung von IT-Vorhaben weiterhin erschwert sei. Eine Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) hatte deutlich gemacht, dass Personalmangel der Hauptgrund ist, warum Kommunen ihre Digitalisierung nicht schneller voranbringen ([wir berichteten](#)).

Das Unternehmen S-Management Services sieht als Ausweg aus diesem Dilemma eine Auslagerung von fachlichen Services. Kümmern sich externe Anbieter wie S-Management Services um das konkrete, fortwährende Bereitstellen von Online-Formularen und übernehmen auch deren Anpassung – etwa bei Gesetzesänderungen – würden Kommunen entlastet. Dies treffe insbesondere auf kleinere Kommunen zu, die neben dem Tagesgeschäft die Digitalisierung ihrer Verwaltungsleistungen kaum stemmen können.

### **Fachliche Services rücken in den Fokus**

Die technischen Möglichkeiten für „breites E-Government“ sind nach Beobachtung von S-Management Services in der Regel gegeben. So hätten die großen IT-Dienstleister für die öffentliche Verwaltung erkannt, dass die Zukunft in ausgelagerten fachlichen Services liege. Um ihr technisches Angebot fachlich ergänzen zu können, suchten sie deshalb zunehmend nach Kooperationspartnern. So habe beispielsweise die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) das Formularangebot von S-Management Services in ihr Leistungsportfolio aufgenommen ([wir berichteten](#)). Höcherl rechnet damit, dass im kommenden Jahr die Nutzung von Full-Service-Angeboten wie dem Formular-Katalog von S-Management Services weiter stark zunehmen wird.

### **Kooperationen können Medienbrüche schließen**

Der Formularspezialist nimmt in seinen Prognosen für das kommende Jahr auch Bezug auf Ergebnisse des eGovernment Monitor 2022 ([wir berichteten](#)). Dieser machte eine „digitale Nutzungslücke“ bei den Online-Diensten der Verwaltung aus. Sprich: Trotz Online-Verfügbarkeit werden die meisten der

betrachteten Behördenleistungen von weniger als der Hälfte der Menschen online genutzt. Ursächlich dafür sind fehlende Bekanntheit und mangelnde Nutzungsfreundlichkeit der Services, die oft nicht durchgängig digital seien. Wer einen Verwaltungsvorgang nicht vollständig online abschließen kann, etwa weil Gebühren nicht beglichen werden können oder Anträge manuell zu unterschreiben sind, wird lieber gleich aufs Amt gehen. Daher erwartet S-Management-Services im kommenden Jahr eine intensivere Zusammenarbeit unterschiedlicher Anbieter. Im Kern geht es darum, für Bürger ein durchgehendes Nutzungserlebnis zu schaffen, auch wenn mehrere unabhängige Anbieter beteiligt sind. S-Management Services haben bereits in diesem Jahr eine enge Integration für E-Payment mit S-Public Services und für Termin-Management mit FrontDesk ([wir berichteten](#)) etabliert, so Höcherl.

(sib)

Stichwörter: Dokumenten-Management, Formular-Management, OZG