msg

Studie zur digitalen Verwaltungsarbeit

[06.05.2022] Eine Studie zur digitalen Verwaltungsarbeit 2022 hat das Unternehmen msg veröffentlicht. Demnach sind medien- und systembruchfreie Prozesse in den Behörden noch immer die Ausnahme. Meist fehlt ein umfassendes Prozess-Management und auch Digitalisierungsplattformen werden bislang nur selten eingesetzt.

Medien- und systembruchfreie Prozesse sind in Behörden noch immer die Ausnahme. Es fehlen Schnittstellen und Anbindungen, technische und organisatorische Standards, ein professionelles, elektronisch dokumentiertes Prozess-Management sowie geeignete Digitalisierungsplattformen. Zu diesen Ergebnissen kommt eine Studie zur elektronischen Verwaltungsarbeit 2022, die msg jetzt veröffentlicht hat. Wie das Unternehmen mitteilt, wurden dazu 130 Repräsentanten aus Behörden in Bund, Ländern und Kommunen telefonisch befragt. Im Anschluss haben vertiefende Hintergrundgespräche mit Führungspersönlichkeiten auf Behörden-, Referats- und Projektebene stattgefunden. Verantwortlich für die Studie seien die beiden Beratungsunternehmen msg und IMTB, die auch die Hintergrundgespräche umgesetzt haben. Die Telefoninterviews habe das IT-Marktanalyse- und Beratungsunternehmen P.A.C. im Auftrag von msg und IMTB übernommen.

Prozessverständnis fehlt

Die elektronische Akte ist laut msg in mittlerweile fast allen befragten Behörden mindestens geplant oder eingeführt. Der Kulturwandel hin zur digitalen Verwaltungsarbeit komme dennoch nur langsam voran. Neben der Berücksichtigung der fachlichen Anforderungen (89 Prozent) und der Umsetzung der Prozessanforderungen (88 Prozent) seien bei 85 Prozent der Befragten das Akzeptanz- und Schulungsmanagement wesentliche Hürden bei der Einführung der digitalen Akte. Deren Vorteile – etwa die leichtere Auffindbarkeit von Informationen oder schnelleres Arbeiten – würden insgesamt klar gesehen. Trotzdem nehmen nur fünf Prozent der Behörden die Einführung der E-Akte als Anlass zur Reorganisation. 47 Prozent geben an, dass die Einführung einen großen Mehrwert für die Prozessoptimierung bringt. Lediglich zehn Prozent aber haben eine umfassende Prozessdokumentation erarbeitet. Die wäre laut msg allerdings die Basis für ein umfassendes Prozess-Management, das die digitale Transformation der Verwaltung unterstützt. Der Einsatz eines Prozess-Management sei der wesentliche Erfolgsfaktor für die Digitalisierung und bedürfe der uneingeschränkten Förderung seitens der Leitungsebene.

Digitalisierungsplattformen können helfen

Schnittstellen für die Anbindung von Fachverfahren an E-Government-Basiskomponenten sind bei einem Großteil der befragten Behörden lückenhaft umgesetzt, berichtet msg weiter. Es müssen demnach technische und organisatorische Standards geschaffen werden. Eine mögliche Lösung seien Digitalisierungsplattformen, die in der Privatwirtschaft seit einigen Jahren vermehrt Anwendung finden. Sie fungieren als Schnittstellen-Manager, indem sie bereits vorhandene IT-Lösungen und Anwendungen flexibel integrieren. Darüber hinaus ermöglichen sie es, komplexe Prozesse zu automatisieren. Sie seien somit ein unverzichtbarer Bestandteil der Fach- und IT-Architektur. Bei den Behörden ist dies laut der Befragung bislang nur in sehr geringem Umfang angekommen. Demnach haben ein Prozent der Befragten

Low-Code-Plattformen eingeführt, vier Prozent führen sie derzeit ein und acht Prozent planen die Einführung.
Die Befragung hat laut msg außerdem gezeigt, dass 99 Prozent der Studienteilnehmer auch weiterhin den Einsatz von Papierakten planen.

(ve)

Weitere Informationen und Online-Einsicht der Studie

Stichwörter: IT-Infrastruktur, E-Akte, msg, Prozess-Management