

# Die Wissenschaft Verwaltungsinformatik und das Onlinezugangsgesetz

Netzwerk Bessere Rechtsetzung und Bürokratieabbau,  
Jahreskonferenz Digitalisierung der Verwaltung, 15.09.2020

Prof. Dr. Jörn von Lucke

The Open Government Institute

Zeppelin Universität Friedrichshafen, Deutschland



# Agenda

- Wissenschaft Verwaltungsinformatik
- Wesentliche Leitbilder: Hochleistungsportale
- Recht als Motor seit 2017: Onlinezugangsgesetz (OZG)
- Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft
- Leitbilder zur Weiterentwicklung des OZG

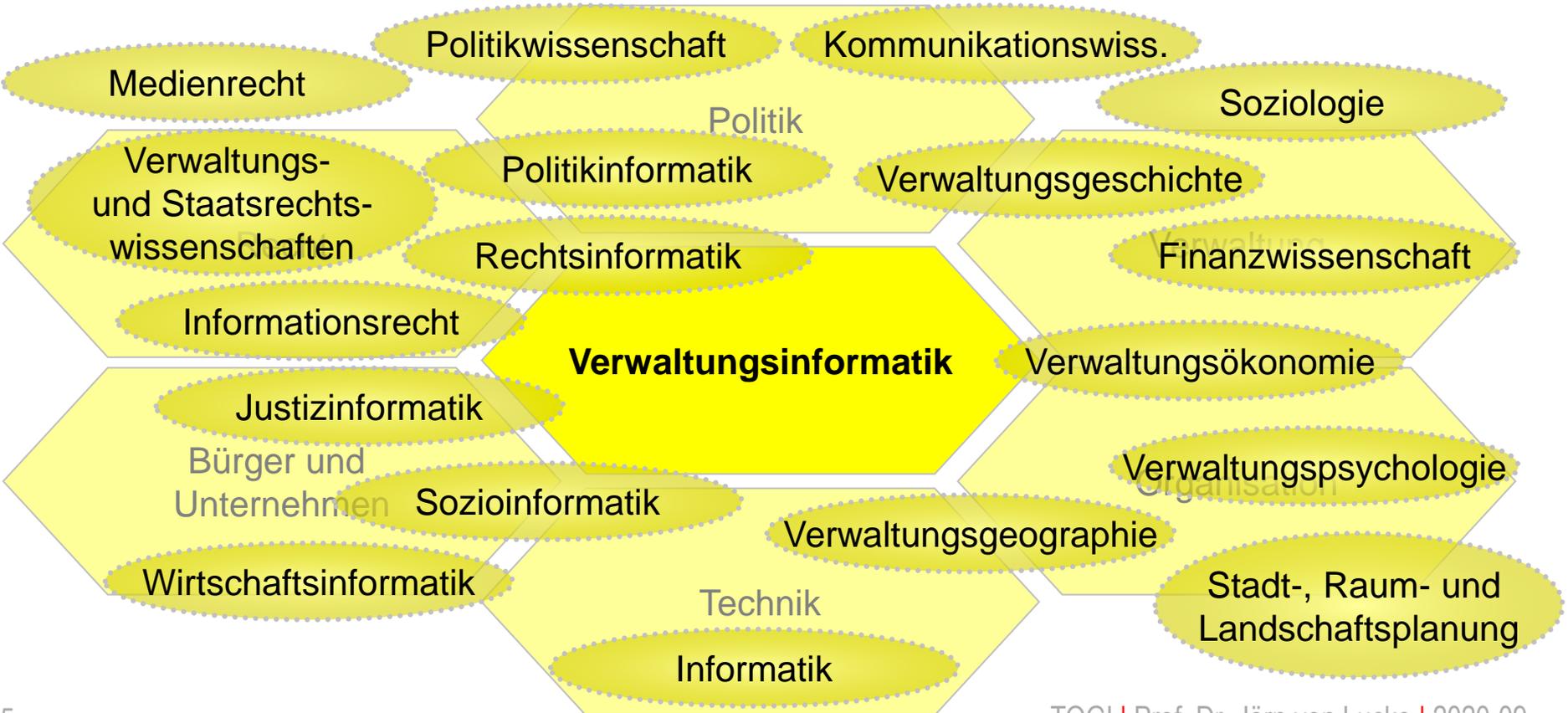
# Agenda

- Wissenschaft Verwaltungsinformatik
- Wesentliche Leitbilder: Hochleistungsportale
- Recht als Motor seit 2017: Onlinezugangsgesetz (OZG)
- Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft
- Leitbilder zur Weiterentwicklung des OZG

- **Anwendungsspezifische Informatik:**
  - | Anwendung und Weiterentwicklung von Konzepten, Methoden und Werkzeugen der Informatik
- **Organisationswissenschaft:**
  - | Anwendung und Weiterentwicklung von Theorien und Methoden der Organisationsanalyse im Verwaltungskontext
- **Verwaltungs- und Politikwissenschaft:**
  - | Anwendung und Weiterentwicklung von Theorien und Methoden des Regierens und Verwaltens unter Einbeziehung verfassungsrechtlicher Rahmenbedingungen und gesamtges. Zielbestimmungen
- **Sozialwissenschaftliche Grundlagenforschung:**
  - | Anwendung von Methoden und Techniken der empirischen Sozialforschung

# Inter- und Transdisziplinäre Wissenschaft **Verwaltungsinformatik**

zeppelin universität



# Habilitation als wichtiger Beitrag zur Erkenntnis- und Wissensgewinnung



- Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung
- Projektbericht des Forschungsprojektes am FÖV Speyer (2002-04)
- Habilitationsschrift an der DHV Speyer (2008)
- Visionärer Blick

# Herausforderungen der Prototypentwicklung und des Wissenstransfers

- Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung Speyer
- Bundesportal Bund.de
- Landesportal Service-bw
- Bundesverwaltungsamt
- Fraunhofer-Institut FOKUS
- Behördenruf D115
- EU-Dienstleistungsrichtlinie

# Agenda

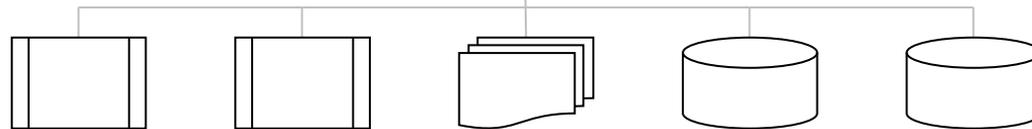
- Wissenschaft Verwaltungsinformatik
- Wesentliche Leitbilder: Hochleistungsportale
- Recht als Motor seit 2017: Onlinezugangsgesetz (OZG)
- Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft
- Leitbilder zur Weiterentwicklung des OZG

# One-Stop-Government (OSG)

## Verwaltungsleistungen aus einer Hand

- Alle Konzepte zur Bündelung von Verwaltungsangeboten
  - | an einer Stelle und in einem Vorgang
  - | unabhängig wo auch immer die Leistung effektiv produziert wird
  - | unabhängig ob diese von einer oder mehreren Organisationen erstellt wird

# Überlegungen zur Erreichbarkeit



# Vertriebskanäle und Mehrkanalmanagement



**Horizontales Mehrkanalmanagement**



**Vertikales Mehrkanalmanagement**

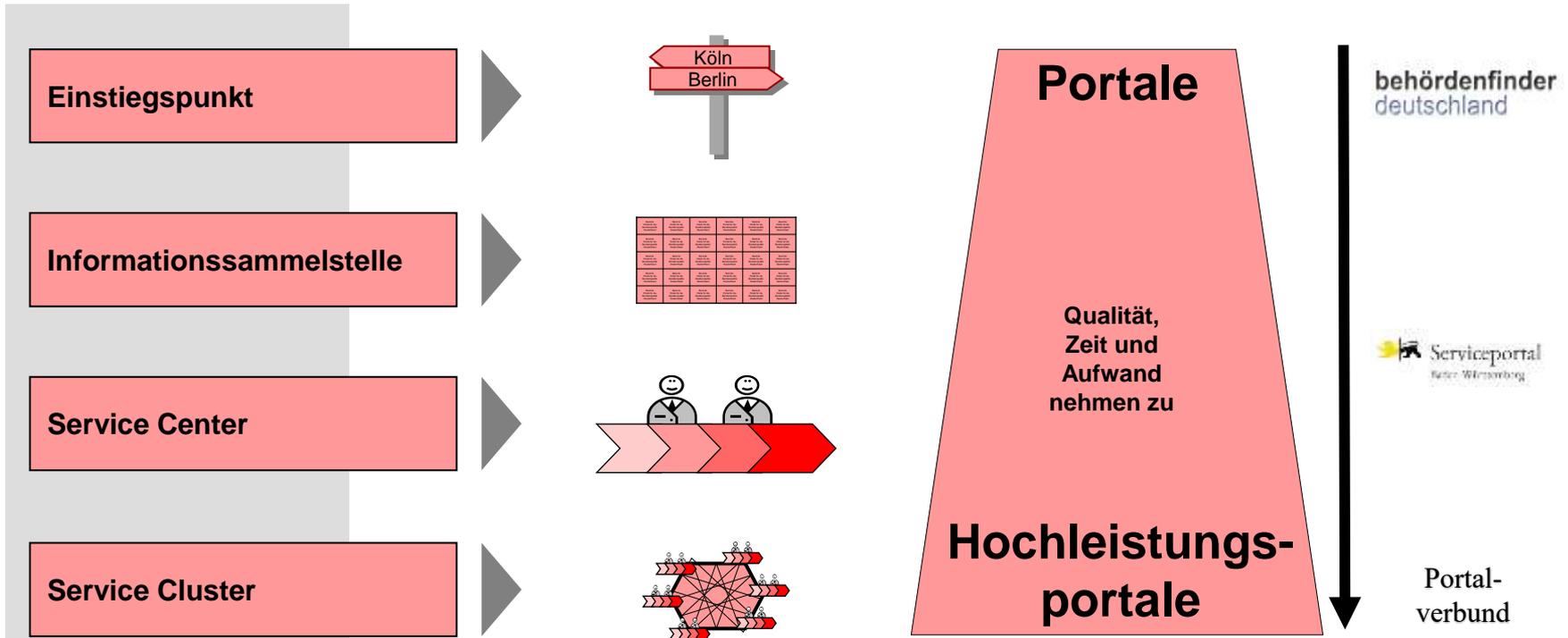
# Portale

- leicht bedienbare, sichere und personalisierbare Zugangssysteme
- über die Anwender mit Rücksicht auf ihre jeweiligen Zugriffsberechtigungen
- Zugang zu Informationen, Anwendungen, Prozessen und Personen erhalten
- die auf den durch das Portal erschlossenen Systemen verfügbar sind
- wobei der Zugriff nach dem Mehrkanalprinzip erfolgt

# Verwaltungsportale

- leicht bedienbare, sichere und personalisierbare Zugangssysteme
- über die Anwender mit Rücksicht auf ihre jeweiligen Zugriffsberechtigungen
- Zugang zu Informationen, Anwendungen, Prozessen und Personen aus Regierung und Verwaltung erhalten
- die ihrerseits in diversen Systemen des öffentlichen Sektors bereitgestellt
- und durch das Portal erschlossen werden.

## Umfang und Funktionalität



## Erfolgsfaktoren von Hochleistungsportalen

- Fundiertes, nachhaltiges Geschäftsmodell  
(Konzeption, Aufbau, Betrieb, Finanzierung, Besitz)
- Analyse: Stärken & Schwächen, Chancen & Risiken
- Umgang mit Schwierigkeiten und Herausforderungen
- Leitbild zum Portal und Umsetzungskonzept
- Zielvorgaben mit Zielmessung und Erfolgskontrollen
- Führung, Personal, Veränderungsmanagement,  
Rechtmäßigkeit, finanzielle Sicherung des Vorhabens

# Agenda

- Wissenschaft Verwaltungsinformatik
- Wesentliche Leitbilder: Hochleistungsportale
- Recht als Motor seit 2017: Onlinezugangsgesetz (OZG)
- Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft
- Leitbilder zur Weiterentwicklung des OZG



# Mit dem Onlinezugangsgesetz zeppelein universität zum Portalverbund

Im Sinne des Bundesgesetzes über die allgemeine Verwaltungsgesetzgebung  
K. Bundesgesetz Nr. 20 (2019) vom 20.12.2019

**Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz - OZG)**

ETS

Ausfertigungsdatum: 14.06.2017

Im Sinne des Bundesgesetzes über die allgemeine Verwaltungsgesetzgebung  
K. Bundesgesetz Nr. 20 (2019) vom 20.12.2019

**§ 4 Elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren**

(1) Für die elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren, die der Durchführung unmittelbar geltender Rechtsakte der Bundesämter, Stellen oder der Ausführung von Bundesangelegenheiten dienen, wird die Bundesregierung ermächtigt, im Benehmen mit dem IT-Kompetenzrat durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates die Verwendung bestimmter IT-Komponenten nach § 2 Absatz 2 verbindlich vorzugeben. In der Rechtsverordnung kann auch die Verwendung von IT-Komponenten geregelt werden, die den jeweils in § 4 Abs. 1 des Bundesgesetzes vorgesehen sind. Die Länder können von den in der Rechtsverordnung getroffenen Regelungen

Im Sinne des Bundesgesetzes über die allgemeine Verwaltungsgesetzgebung  
K. Bundesgesetz Nr. 20 (2019) vom 20.12.2019

**§ 5 Rechtsgutachten der Datenverarbeitung**

(2) Der Nachweis der Identität des Nutzers eines Nutzerkontos kann auf unterschiedlichen Vertrauensniveaus erfolgen und muss die Verfahren des für das jeweilige Vertrauensniveau erforderlichen Vertrauensniveaus ermöglichen. Zur Festlegung der Identität des Nutzers eines Nutzerkontos dürfen bei Registrierung und Nutzung folgende Daten verarbeitet werden:

1. bei einer natürlichen Person: Name, Vorname, Nachname, Geburtsname, Geburtsort, Geburtsdatum,

## § 1 Portalverbund für digitale Verwaltungsleistungen

(1) Bund und Länder sind verpflichtet, bis spätestens zum Ablauf des fünften auf die Verkündung dieses Gesetzes folgenden Kalenderjahres ihre Verwaltungsleistungen auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten.

(2) Bund und Länder sind verpflichtet, ihre Verwaltungsportale miteinander zu einem Portalverbund zu verknüpfen.

Im Verwaltungsleistungen im Sinne dieses Gesetzes sind die elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren und die dazu erforderliche elektronische Information des Nutzers und Kommunikation mit dem Nutzer über allgemein zugängliche Netze.

(4) „Nutzer“ sind diejenigen, die Verwaltungsleistungen in Anspruch nehmen, zum Beispiel Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen.

(5) Ein „Nutzerkonto“ ist eine eindeutige Identifikationskomponente, die eine staatliche Stelle anderen Behörden zur eindeutigen oder zweifachen Identifizierung der Nutzer zu Zwecken der Prozessautomatisierung von Leistungen der öffentlichen Verwaltung bereitstellt. Die Verwendung von Nutzerkonten ist für die Nutzer freiwillig.

(6) IT-Komponenten im Sinne dieses Gesetzes sind IT-Anwendungen, Betriebssysteme und die elektronische Abarbeitung von Standards, Schnittstellen und Sicherheitsverfahren, die für die Anbindung an den Portalverbund, für den Betrieb des Portalverbunds und für die Abwicklung der Verwaltungsleistungen im Portalverbund erforderlich sind.

**§ 3 Ziel des Portalverbunds; Nutzerkonten**

(1) Der Portalverbund stellt sicher, dass Nutzer über alle Verwaltungsportale von Bund und Ländern einen schnellen und reibungsreichen Zugang zu elektronischen Verwaltungsleistungen dieser Verwaltungsebenen erhalten.

(2) Bund und Länder stellen im Portalverbund Nutzerkonten bereit, über die sich Nutzer für die im Portalverbund verfügbaren elektronischen Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern eindeutig identifizieren können. Die besonderen Anforderungen einzelner Verwaltungsleistungen an die Identifizierung ihrer Nutzer sind zu berücksichtigen.

- Seite 1 von 3 -

Durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates die technischen Kommunikationsverfahren fest. Das Bundesministerium des Innern setzt sich mit dem IT-Kompetenzrat hierzu im Benehmen.

(1) Für die Anbindung der der Durchführung sonstiger Verwaltungsverfahren dienenden informationstechnischen Systeme an im Portalverbund genutzte informationstechnische Systeme legt das Bundesministerium des Innern im Benehmen mit dem IT-Kompetenzrat durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates die technischen Kommunikationsverfahren fest.

(4) Die Definition der nach den Absätzen 1 bis 3 angegebenen Begriffe ist für alle Stellen verbindlich, denen Verwaltungsleistungen über den Portalverbund angeboten werden. Von den in den Rechtsverordnungen nach den Absätzen 1 bis 3 getroffenen Regelungen kann durch Landesrecht nicht abgewichen werden. (§ 4 Absatz 2 gilt entsprechend.)

**§ 7 Für die Nutzerkonten zuständige Stelle**

(1) Bund und Länder bestimmen jeweils eine öffentliche Stelle, die den Nutzern die Einrichtung eines Nutzerkontos anbietet.

(2) Bund und Länder bestimmen jeweils öffentliche Stellen, die die Registrierung von Nutzerkonten ermöglichen (Registrierungsstellen).

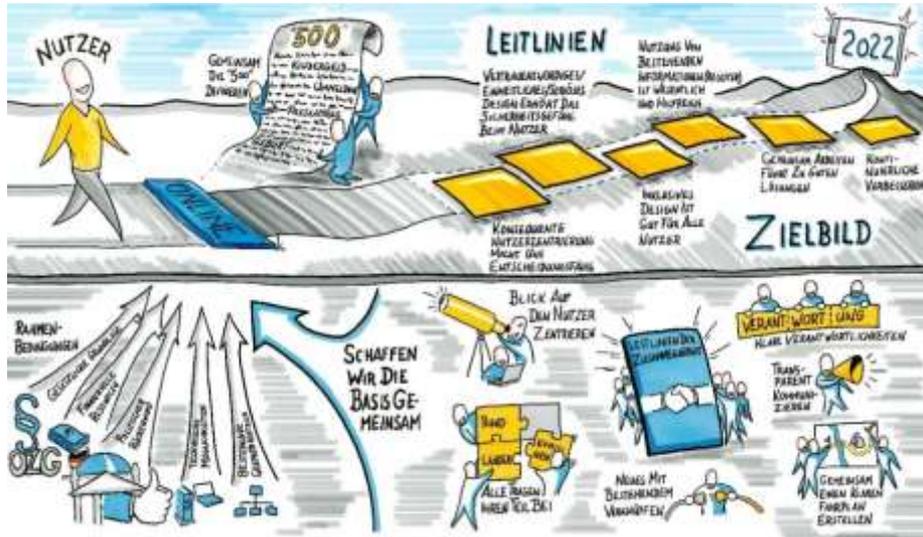
(3) Vorbehaltlich des § 5 Absatz 2 Satz 2 sind das Nutzerkonto, dessen Verwendung zur Identifizierung für elektronische Verwaltungsleistungen und die gegebenenfalls notwendige Registrierung von allen öffentlichen Stellen anzuerkennen, die Verwaltungsleistungen über die Verwaltungsportale im Sinne dieses Gesetzes anbieten.

- Seite 2 von 3 -

Nutzer die für die Identifizierung des Nutzers erforderlichen Daten bei den für das Nutzerkonto zuständigen Stelle elektronisch abholen.

- Seite 3 von 3 -

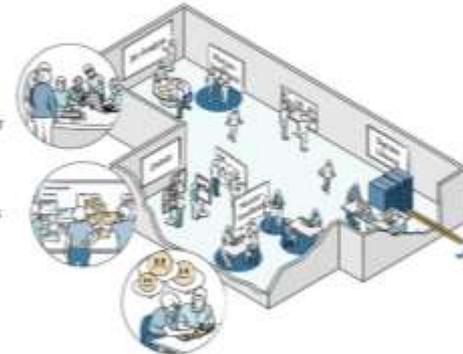
# Die Kür durch das Digitalisierungsprogramm



## DIGITALISIERUNGSPROGRAMM FÖDERAL

Besonders priorisierte Leistungen werden in Digitalisierungs-laboren erarbeitet - gemeinsam mit Nutzern

- Dynamische Arbeitsweise (Design Thinking) mit viel Interaktion und Raum für Kreativität
- Gemeinsame Entwicklung in interdisziplinären Teams mit Nutzern
- Testen der Entwürfe mit Nutzern zur Gewährleistung hoher Nutzerfreundlichkeit



- Beschleunigte Entwicklung von digitalen Lösungen
- Erarbeitung von innovativen Lösungen
- Hohe Nutzerakzeptanz für digitale Lösungen



Mit der Labormethode können Verwaltungsleistungen schnell und nutzerorientiert digitalisiert werden

## Agenda

- Wissenschaft Verwaltungsinformatik
- Wesentliche Leitbilder: Hochleistungsportale
- Recht als Motor seit 2017: Onlinezugangsgesetz (OZG)
- Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft
- Leitbilder zur Weiterentwicklung des OZG

# Nur elektronischer Vertriebskanal



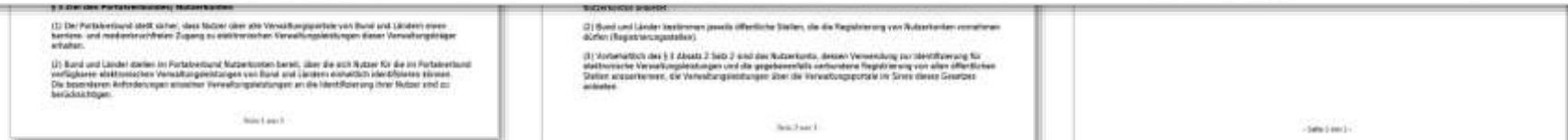
## § 2 Begriffsbestimmungen

(1) Der „Portalverbund“ ist eine technische Verknüpfung der Verwaltungsportale von Bund und Ländern, über den der Zugang zu Verwaltungsleistungen auf unterschiedlichen Portalen angeboten wird.

(2) Das „Verwaltungsportal“ bezeichnet ein bereits gebündeltes elektronisches Verwaltungsangebot eines Landes oder des Bundes mit entsprechenden Angeboten einzelner Behörden.

(3) „Verwaltungsleistungen“ im Sinne dieses Gesetzes sind die elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren und die dazu erforderliche elektronische Information des Nutzers und Kommunikation mit dem Nutzer über allgemein zugängliche Netze.

...



# Kosten für den Vertrieb im öffentlichen Sektor

## Durchschnittliche Kosten pro Transaktion und Kanal

Kanal	Kosten AUD	Kosten EUR
Persönliche Kanal (Schalter)	\$ 16,90	€ 11,37
Sprachtelefonische Kanal (Telefon)	\$ 6,60	€ 4,44
Papierschriftliche Kanal (Brief)	\$ 12,79	€ 8,61
Direktelektronische Kanal (Online)	\$ 0,40	€ 0,27



# Überlegungen zur Erreichbarkeit Ablehnung von „Mobile First“ & „Mobile Only“



**Horizontales Mehrkanalmanagement**



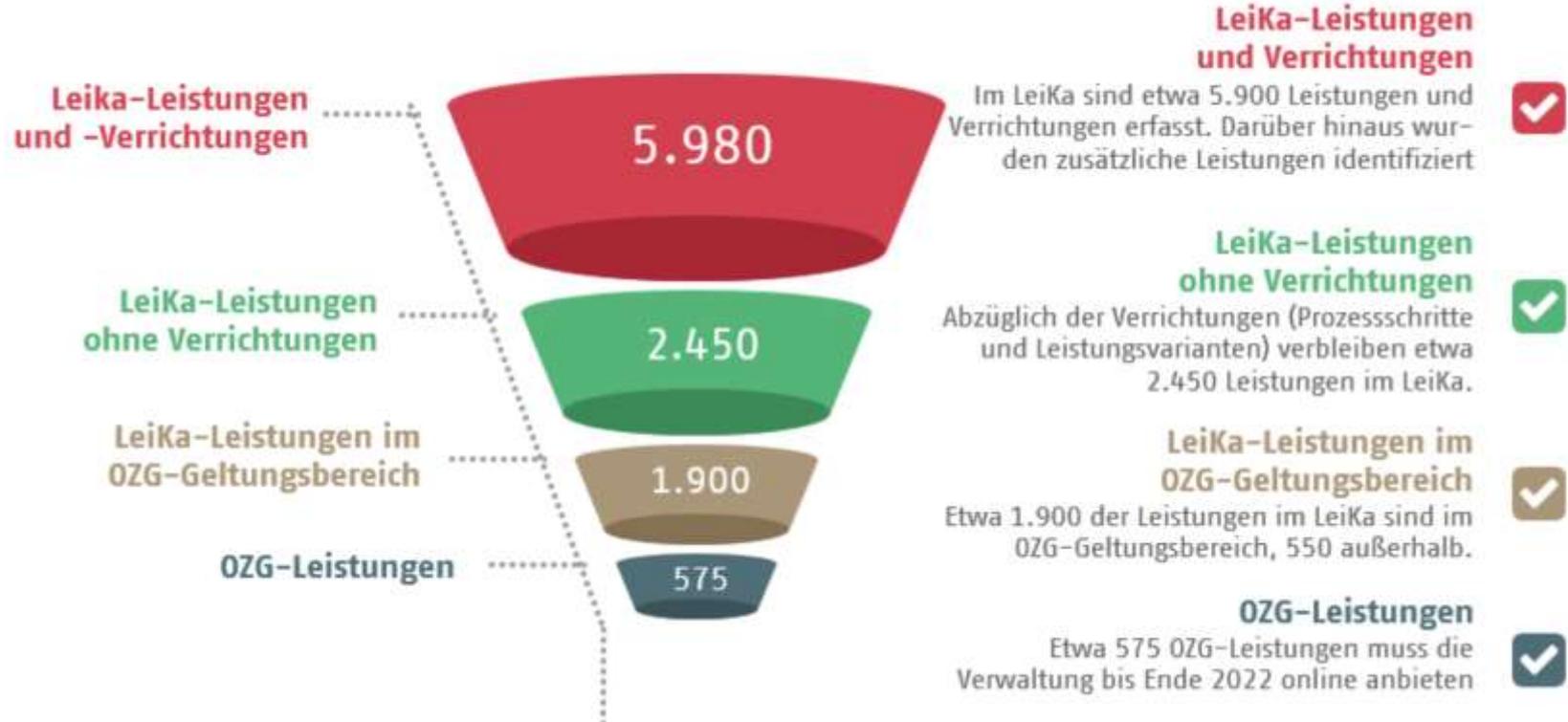
**Vertikales Mehrkanalmanagement**

# Paradigmenwechsel: Sprache zeppelin universität und virtuelle persönliche Assistenten „Alexa, bitte beantrage mir Kindergeld“



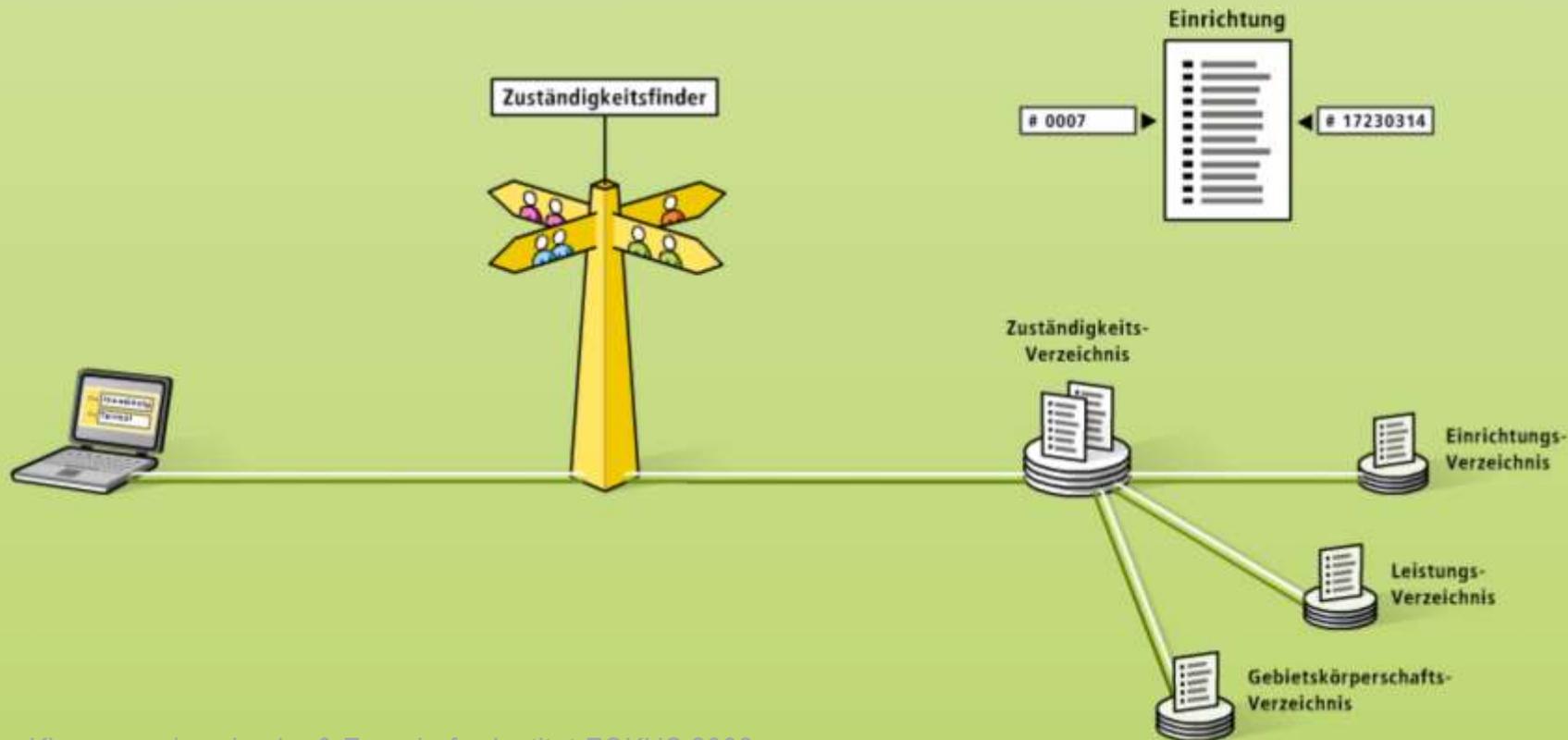
## Komplexität: FIM &amp; Leika

## OZG-Konsolidierung der Verwaltungsleistungen



## Wiederverwendung bewährter Komponenten

- Föderales Informationsmanagement“ (FIM)
- Prozessbibliotheken
- Wissensmanagement des Bürgertelefons D115
- Lebenslagen und Geschäftslagen (KoopA ADV)
- Behördenfinder
- eIDAS-Anerkennung elektronischer Identitäten
- Dokumentensafes als Einstieg ins Once-Only-Prinzip
- Verzeichnisbasierte Zuständigkeitsfinder



## OZG-Veränderungsmanagement

- Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit zwingen
  - | zum Digitalisierungsprogramm,
  - | zur IT-Konsolidierung
  - | zu Verwaltungsleistungszentren
- OZG-Veränderungsmanagement zum Umgang mit Ängsten vor automatisierten Prozessen, Stellenabbau, neuen finanziellen Lasten und einer digital getriebenen Reform des Föderalismus

# Agenda

- Wissenschaft Verwaltungsinformatik
- Wesentliche Leitbilder: Hochleistungsportale
- Recht als Motor seit 2017: Onlinezugangsgesetz (OZG)
- Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft
- Leitbilder zur Weiterentwicklung des OZG

# Digitale Basisinfrastruktur für die Vertrieb von Verwaltungsleistungen des gesamten öffentlichen Sektors



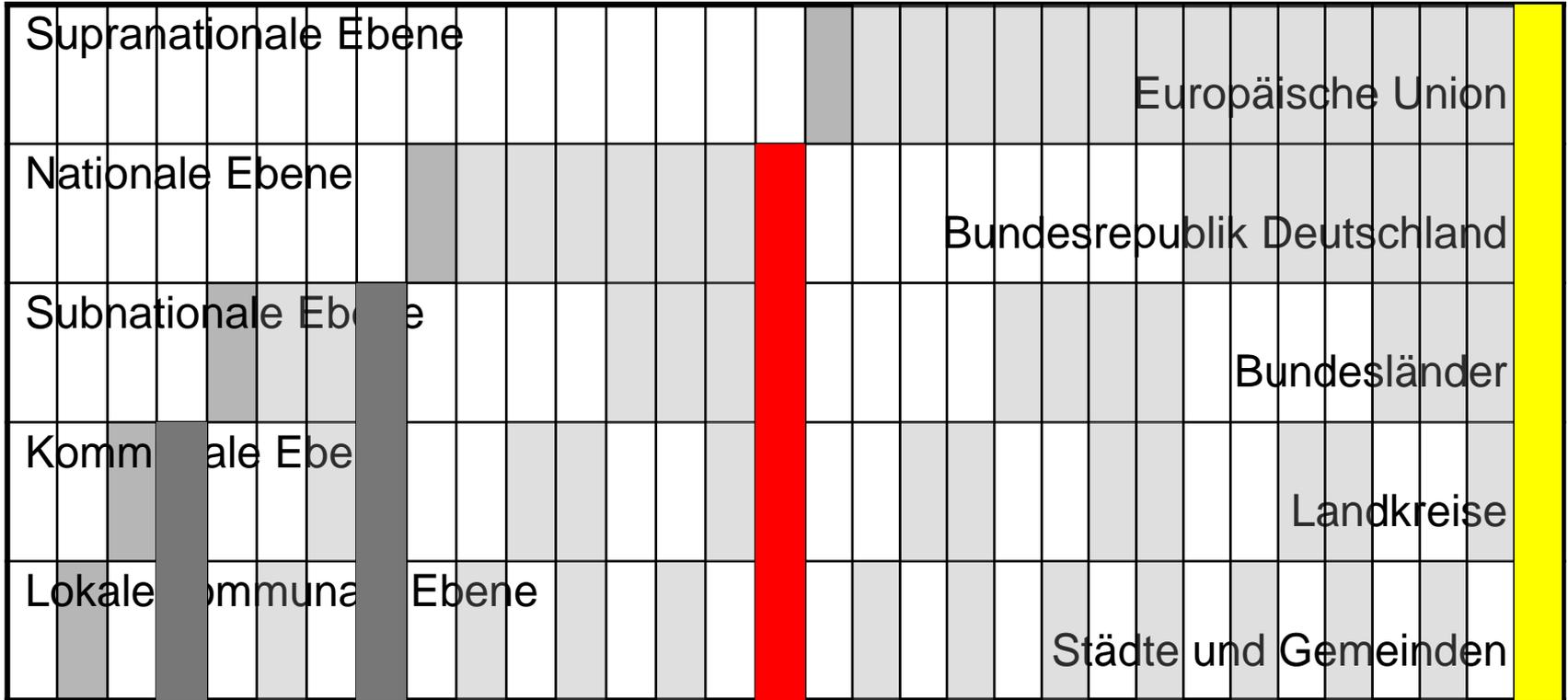
# Leitbild: Vertikaler Mehrkanalansatz mit modularer Erweiterungsfähigkeit



# Leitbild: Vertikaler Mehrkanalansatz mit modularer Erweiterungsfähigkeit



## Leitbild: Verwaltungsebenenübergreifender Ansatz



# Wissens- und Ergebnistransfer

## Leitbild: Einer für Viele/Alle

zeppelin universität

The screenshot shows the website of the Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat. The page features a navigation menu with 'Umsetzung' highlighted. A breadcrumb trail reads 'Startseite > Umsetzung > Nachnutzung > Einer für Alle'. The main content area displays a 'TOP THEMA' section with the title 'Einer für Alle/Viele - Einfach erklärt' over a background image of diverse hands stacked together. The source 'Quelle: Konstantin Chagin / shutterstock.com' is noted at the bottom left of the image.

# Leitbild: Generationenaufgabe Digitalisierung

Web 5.0	Taktiler Internet	Netzwerkcommunication nahezu in Echtzeit	Real-Time Government
Web 4.0	Internet der Dinge & Internet der Dienste	Smarte Objekte, Cyberphysische Systeme	Smart Government
Web 3.0	Internet der Daten, Semantisches Web	Linked Data, Open Data, Big Data, Big Data Analytics	Open Government Data
Web 2.0	Internet der Menschen, Internet zum Mitmachen	Netzwerkcommunication über Social Media	Open Government
Web 1.0	Internet der Systeme World Wide Web	Netzwerkcommunication über das World Wide Web	Electronic Government



# zeppelin universität

zwischen  
Wirtschaft Kultur Politik

## Prof. Dr. Jörn von Lucke

Lehrstuhl für Verwaltungs- und Wirtschaftsinformatik  
The Open Government Institute | TOGI

Zeppelin Universität gemeinnützige GmbH  
Am Seemooser Horn 20  
88045 Friedrichshafen, Deutschland  
Tel: +49 7541 6009-1471  
Fax: +49 7541 6009-1499

[joern.vonlucke@zu.de](mailto:joern.vonlucke@zu.de)

<http://togi.zu.de>

Sitz der Gesellschaft Friedrichshafen | Bodensee  
Amtsgericht Ulm HRB 632002  
Geschäftsführung Klaus Mühlhahn | Matthias Schmolz

# zu | kunft