

# OZG-Umsetzung

Zahlen, Daten, Fakten!

---

Ines Hölscher & Dr. Mike Weber

Kompetenzzentrum Öffentliche IT am Fraunhofer FOKUS



# Fragestellungen und Datenbasis



Wie ist der Stand der OZG-Umsetzung auf der kommunalen Ebene?



Was lässt sich gegenwärtig für die Umsetzung lernen?

## Datenbasis

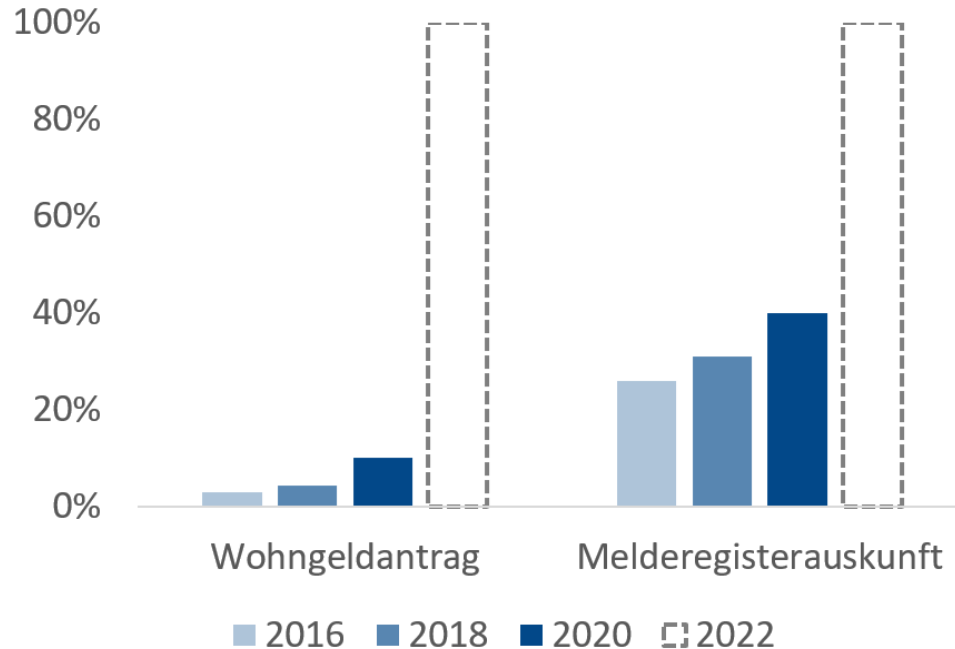
- Amtliche Statistik: Eurostat
- Bevölkerungsbefragung
- Erhebung kommunaler Webportale

# Online-Angebot in Kommunen steigt langsam



IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten



Kontinuierliche Steigerungen

Umsetzungsniveau unterschiedlich



Wirksamkeit des „EfA-Prinzips“ (Einer für alle)?

Erfüllung der OZG-Anforderungen bis 2022?

(Quelle: Eigene Erhebungen)

# Verbesserungen im Zugang bei Google, nicht aber auf den kommunalen Webportalen

berlin wohngeld antrag

Alle News Bilder Shopping Maps Mehr Einstellun

Ungefähr 428.000 Ergebnisse (0,74 Sekunden)

service.berlin.de > dienstleistung ▾  
**Wohngeld - Bewilligung Antragsannahme Mietzuschuss ...**  
 Den **Wohngeldantrag** können Sie auch unvollständig ohne die erforderlichen ... Sie w  
**Berlin** und haben hier ihren Lebensmittelpunkt und wesen.  
 Bewilligung - Antragsannahme... · Wohngeld - Bewilligung... · Lichtenberg

www.stadtentwicklung.berlin.de > formulare > wohnen ▾  
**Formular-Center / Land Berlin**  
 Formular-Center Berlin-Mitte, Mitte-Mitte, Mitte-Mitte, Mitte-Mitte (M-GG),  
 Miet zur

**Auffindbarkeit (Google)**

	2018	2020
∅ Google-Rang	1,65	1,35

Berlin.de Das offizielle Hauptstadtportal

Suchbegriff

Politik, Verwaltung, Bürger Kultur & Ausgehen Tourismus Wirtschaft Lifestyle

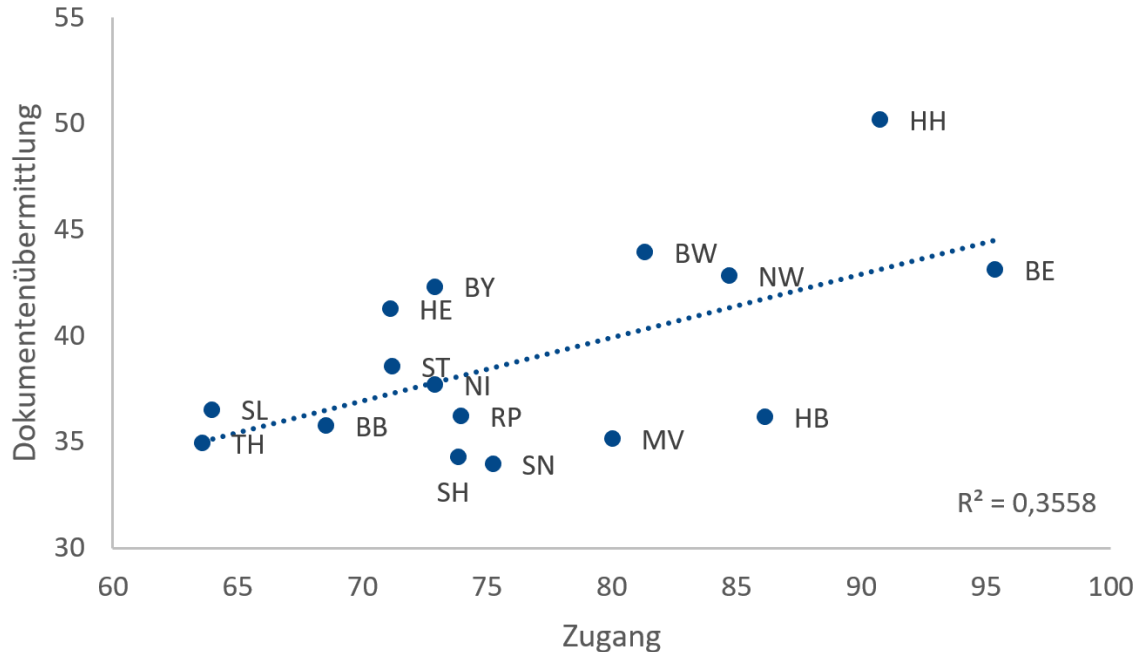


**Impfen**  
Alle Infos zur Schutzimpfung gegen Corona mehr

**Klicks (Webportal)**

	2018	2020
∅ Klicks	3,45	4,25

# Ein leichter Zugang ist eine wesentliche Stell- schraube für die Nutzung von Onlineservices



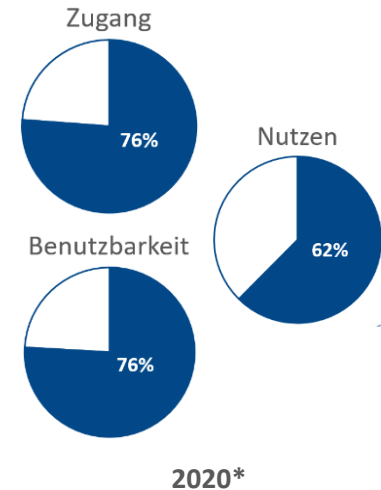
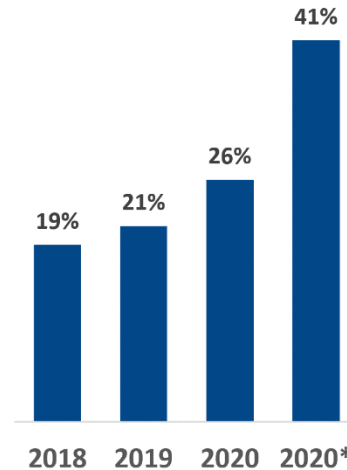
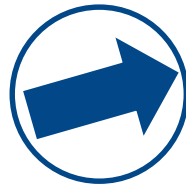
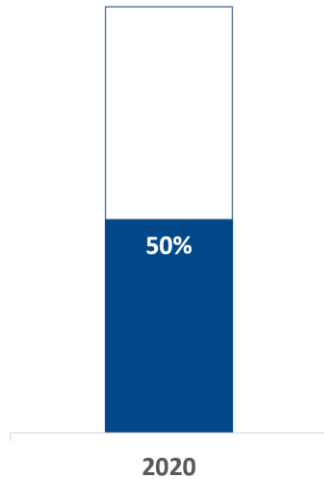
(Quelle: ÖFIT-Umfrage, 2020)

**Dokumentenübermittlung:**  
Online-Übermittlung von  
Anträgen / Formularen an eine  
Behörde

**Zugang:**  
leichte Auffindbarkeit von  
Leistungen

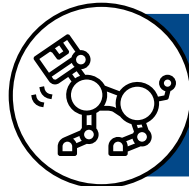
➔ **Positiver Zusammenhang**

# Nutzung der Online-Verwaltung

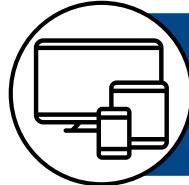


(\*ÖFIT-Umfrage)

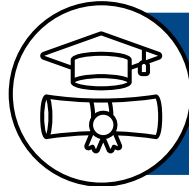
# Wer nutzt Online-Formulare und -Anträge?



Technikaffinität  
**+ 10** Prozentpunkte



Intensive Internetnutzung (Streaming)  
**+ 11** Prozentpunkte



Hohe formale Bildung  
**+ 15** Prozentpunkte



Nutzung kommunaler Webportale  
**+ 15** Prozentpunkte

# Kernpunkte



## Stand der OZG-Umsetzung bei den Kommunen:

- Leichter Zugang zur digitalen Kommunalverwaltung (besonders über Google)
- (Nur langsam) steigendes Angebot von Online-Dienstleistungen



## Von gegenwärtigen Entwicklungen lernen:

- Neue Bedarfe, leichter Zugang und ergänzende Angebote erhöhen die Nutzungsbereitschaft
- Neue Nutzengruppen
- Steigende Nutzung und gute Bewertung von digitalen Angeboten



**Jetzt das Zeitfenster nutzen!**





# IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

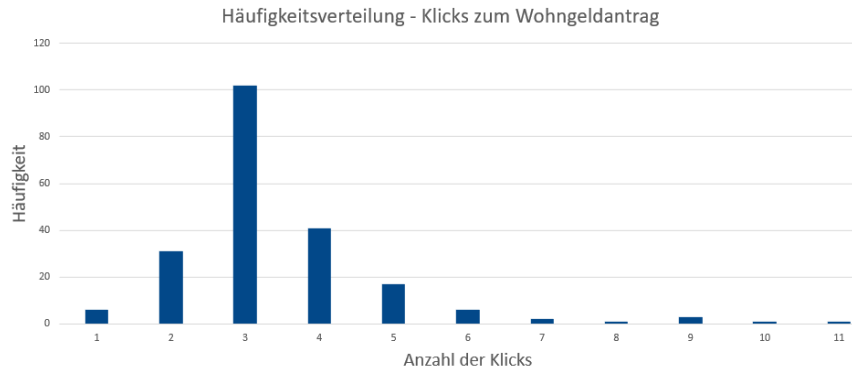
Diese Präsentation von Ines Hölscher und Dr. Mike Weber ist lizenziert unter  
[„Creative Commons Namensnennung 4.0 International Public License \(CC BY 4.0\)“](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

# Backup



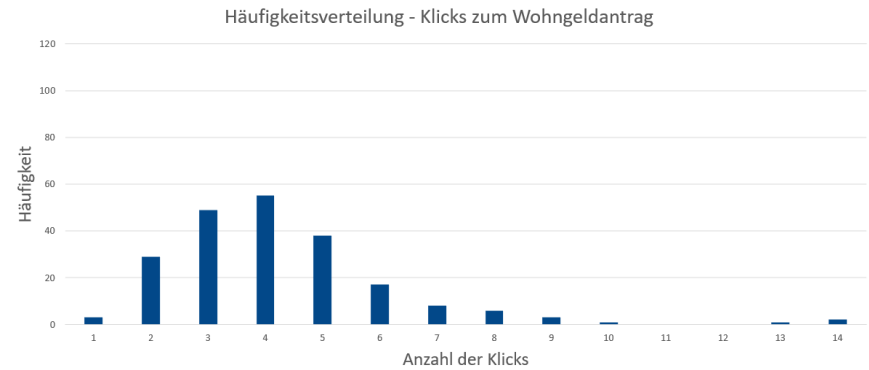
# Klicks zum Wohngeld

2018



Fehlende Werte z.B. kein Formular: 106

2020

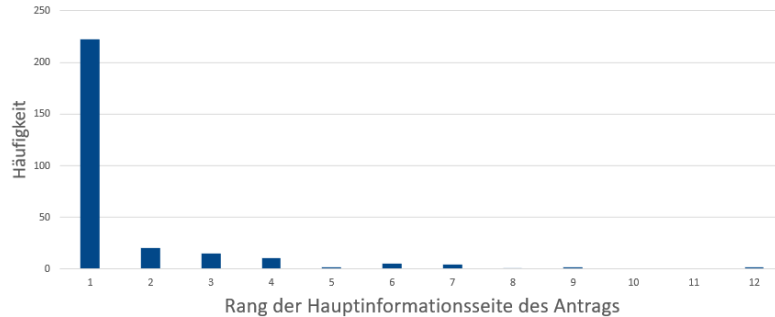


Fehlende Werte z.B. kein Formular: 90

# Google-Rang

2018

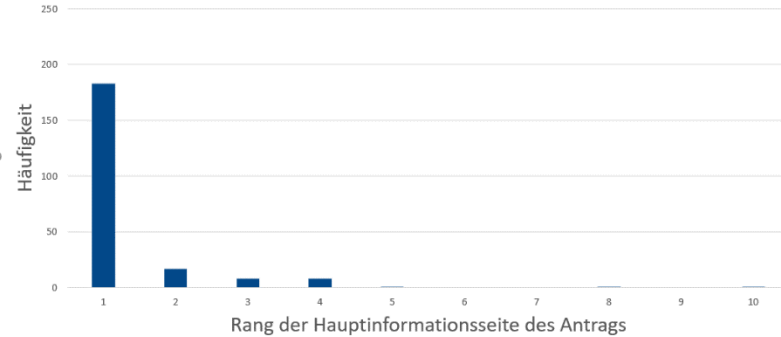
Häufigkeitsverteilung - Google-Rang Wohngeldantrag



Antrag nicht auffindbar: 33

2020

Häufigkeitsverteilung Google-Rang Wohngeldantrag



Antrag nicht auffindbar: 23