

Vorlage für die Sitzung des Senats am 16.01.2024

„Nutzer im Fokus: Die Bedeutung von Nutzerorientierung in Bremer digitalen Verwaltungsangeboten“

Anfrage in der Fragestunde von Thore Schäck und der Fraktion der FDP

A. Problem

Thore Schäck und die Fraktion der FDP haben für die Fragestunde der Bürgerschaft die folgende Anfrage an den Senat gestellt:

1. Wie hat sich die Verfügbarkeit digitaler Verwaltungsangebote in Bremen in den vergangenen fünf Jahren entwickelt hat?
2. Wie bewertet der Senat das digitale Verwaltungsangebot in Bremen?
3. Welche Bedeutung bemisst der Senat der Nutzerorientierung bei digitalen Verwaltungsangeboten bei?

B. Lösung

Auf die vorgenannte Anfrage wird dem Senat folgende Antwort vorgeschlagen:

Zu Frage 1:

Im Serviceportal Bremen sind insgesamt über 1.800 Verwaltungsleistungen online.

Die Verfügbarkeit digitaler Verwaltungsangebote in Bremen ist in den letzten fünf Jahren stetig angestiegen. Aktuell sind 278 Onlinedienste verfügbar. 2018/2019 waren es knapp 80 Dienste.

Alle Leistungen können über das zentrale Serviceportal Bremen unter service.bremen.de und direkt über die weitgebräuchlichen Suchmaschinen einfach gefunden und aufgerufen werden. Teilweise sind die Onlinedienste auch mehrsprachig verfügbar.

Die technische Verfügbarkeit und damit Erreichbarkeit des Serviceportal Bremen durch Nutzer*innen lag in den Jahren 2019-2023 bei über 99,9%.

Zu Frage 2:

Die digitalen Angebote sind zeit- und ortsunabhängig nutzbar. Insbesondere vollständig digitalisierte Angebote entlasten auch die Mitarbeiter*innen in den Behörden von Routineaufgaben und schaffen so mehr Zeit, um wesentliche Beratungsangebote ausbauen zu können. Leider sind die verwaltungsrechtlichen Vorschriften bundesweit bisher so, dass die meisten Onlinedienste der öffentlichen Verwaltung in Deutschland nicht dem „Look and Feel“ entsprechen, die die Bevölkerung bereits aus den Bereichen Handel, Verkehr und Tourismus gewohnt ist.

Vorbehaltlich dieser Einschränkung erreicht das Bremer digitale Verwaltungsangebot in bundesweiten Vergleichen regelmäßig Spitzenplätze, wenn es mit anderen öffentlichen Angeboten verglichen wird. Der aktuelle eGovernment-Monitor der Initiative D21 zeigt, dass die E-Government-Nutzung von allen Bundesländern in Bremen am höchsten ist. In Bremen gab es auch die höchste Nutzung von E-Government über Mobiltelefonie – damit zeigt Bremen, dass sich die bremische Verwaltung auf die aktuellen Technologietrends einstellt. 2022 fragte der E-Government-Monitor auch nach der Zufriedenheit der Nutzer*innen. Auch hier erreichte Bremen den Spitzenplatz.

Zu Frage 3:

Das Leitbild der bremischen Digitalisierungsstrategie ist seit vielen Jahren „Users first“. Denn die größte Nutzerorientierung wird durch antragslose, einfachere und transparentere Verfahren erreicht. Der Senat hat dazu als bundesweiter Vorreiter das Vorhaben Einfach Leistungen für Eltern (ELFE) aufgesetzt. Die weiteren Ausbauschritte für dieses und weitere Vorhaben, z.B. im Bereich Wohngeld, können nur gemeinsam mit der Bundesregierung und allen anderen Ländern erreicht werden, weil hierzu im wesentlichen Gesetzesänderungen auf Bundesebene erforderlich sind. Für den Bereich Wohngeld und das Baugenehmigungsverfahren ist eine vollständige Digitalisierung im 3. Quartal 2024 vorgesehen.

Bereits 2006 wurde mit der Vorgabe zentraler Standards für die Internet- und Intranetauftritte der Kernverwaltung die Grundlage dafür geschaffen. Durch das „Kompetenzzentrum zur Gestaltung der Informationssysteme“ (KOGIS) wird die Nutzungsfreundlichkeit – oft englisch „usability“ genannt und die Barrierefreiheit gewährleistet. Dabei ist das KOGIS-Team im engen Austausch mit dem Landesbehindertenbeauftragten. Auch die gute Unterstützung von Mobilfunkgeräten und Tablets durch das Responsive Design des eingesetzten Content Management Systems ist wichtig für die Nutzer*innenorientierung.

C. Alternativen

Alternativen werden nicht empfohlen.

D. Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen / Genderprüfung

Die Beantwortung der Anfrage hat keine finanziellen oder personalwirtschaftlichen Auswirkungen.

Genderspezifische Auswirkungen ergeben sich nicht.

E. Beteiligung / Abstimmung

Keine.

F. Öffentlichkeitsarbeit / Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz

Nach Beschlussfassung zur Veröffentlichung geeignet. Einer Veröffentlichung über das zentrale elektronische Informationsregister steht nichts entgegen.

G. Beschluss

Der Senat stimmt der mündlichen Antwort entsprechend der Vorlage zu.