

Beitragsentwurf für die 16. FoJuS-Jahrestagung 2023  
„Transformation gestalten und verwalten: Perspektiven der Policy-Forschung und der Verwaltungswissenschaft auf alte und neue gesellschaftliche Veränderungsprozesse“  
am 2. und 3. März 2023 in Duisburg

## **Vom Faxgerät zu digitalen Services: Verwaltungsdigitalisierung und Nutzendenzufriedenheit**

Marianna Rovner ([marianna.rovner@htw-dresden.de](mailto:marianna.rovner@htw-dresden.de))

Die zunehmend fortschreitende Digitalisierung stellt für die staatliche Steuerung eine elementare Aufgabe dar. Die Institution der öffentlichen Verwaltung als zentrale politisch-administrative Implementationsinstanz des Staates rückt damit in den Vordergrund. Langfristig wird sich die Verwaltung digitaler aufstellen müssen: Im Fall Deutschlands zeigen sich jedoch zahlreiche Defizite im Bereich der Verwaltungsdigitalisierung. Diese bedingen einerseits die verwaltungsinternen Abläufe, andererseits die verwaltungsexterne Kommunikation und Interaktion zu und mit Bürger\*innen. Die Aktualität dieses Themas begründet sich entlang der Diskrepanz von zunehmender Digitalisierungsdynamik in sämtlichen gesellschaftlichen Sektoren und schleppender digitaler Modernisierung in klassischen bürokratischen Verwaltungsstrukturen. Die digitale Transformation lässt sich verwaltungswissenschaftlich im Hinblick auf die Effizienz und Nutzendenorientierung des Verwaltungshandelns bei digitalen Anwendungen und Leistungen betrachten. Daran knüpft dieser Beitrag an und rückt die Zufriedenheit von Verwaltungspersonal und Bürger\*innen in Bezug auf Grad und Ausprägung der Digitalisierung von (kommunalen) Verwaltungsleistungen in den Mittelpunkt.

Im Beitrag geht um eine Verknüpfung politik- und verwaltungswissenschaftlicher Theorie mit empirischer Praxis. Zur Policy-Einbettung des Beitrags wird auf bestehende Forschung zu Institutionalismus, Bürokratie und Akzeptanz zurückgegriffen. Als empirischer Untersuchungsgegenstand dient das Forschungsprojekt „ID-Ideal“<sup>1</sup>, worin die Funktionsfähigkeit kommunalen Verwaltungshandelns im Reallabor getestet und interdisziplinär näher beforscht wird. Die hier fokussierte Projektfacette zielt auf eine Verwaltungsbinnenperspektive: Anhand ausgewählter Kommunalverwaltungen im Bundesland Sachsen soll die Anwendungs- und Nutzungsakzeptanz digitaler Instrumente beim Verwaltungspersonal im Rahmen von Bürger\*innenservices modellartig erforscht werden. Darin zählen mitunter Befragungen und weiterführende Interviews zur Untersuchungsmethode. Angesichts der Komplexität von digitaler Transformation lautet die These, dass der Prozess der Verwaltungsmodernisierung nur unter Einbeziehung externer Nutzengruppen und interner Verwaltungsakteure nachhaltig umgesetzt und akzeptanzorientiert gestaltet werden kann.

Der Ausblick dieses anwendungsorientierten Ansatzes richtet sich darauf, welche Lehren über die Nutzung und Akzeptanz von digitalen Tools in (Kommunal-)Verwaltungen sowie zur damit verbundenen wahrgenommenen Zufriedenheit mit der öffentlichen Verwaltung in Bezug auf die Reformpolitik der Verwaltungsdigitalisierung zu ziehen sind. Über den Untersuchungsfall hinausgehend sollen neue Ansätze für die Policy-Forschung und Verwaltungswissenschaft

---

<sup>1</sup> Homepage des Forschungsprojekts „ID-Ideal“ aus dem ‚Schaufenster Sichere Digitale Identitäten‘, gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz: <https://id-ideal.de/>.

abgeleitet werden, indem Rückschlüsse zur digitalen Verwaltungspraxis, ihrer politischen Steuerung und ihrer gesellschaftlichen Akzeptanz formuliert werden.

Schlagworte: Digitalisierung; Kommunales Verwaltungshandeln; Nutzendenorientierung; Akzeptanz