



# Who's first? Proaktive Leistungen der öffentlichen Verwaltung

Antrittsvorlesung von Univ.-Prof. Dr. Hendrik Scholta

### Was verbinden Sie mit der Öffentlichen Verwaltung?



20.2 Steuern/Gebühren/Abgaben Rappenwörthstraße 49, 76287 Rheinstetten Tel.: 07242/ 95 14 – 242 u. – 245 Fax: 07242/ 95 14 – 244		Kindergeld-Nr.	k	A Famil	lienkasse uschuss	Seite 1 von 11  Wohngeldnummer/Aktenzeichen		
Hinweis:	desteuer	Antrag auf Kindergeld Bitte fügen Sie für jedes Kind, für das Kinder	Hin Telet	achten Sie bitte die a weise und das Merkblat fonische Rückfrage tagsüber unt e "Anlage Kind" bei	tt Kindergeld. ter Nr.:	(bitte eintragen, falls bekannt)  Eingangsstempel		
Um die Lesbarkeit dieses Formulars zu erleichtern, i Personenbezeichnungen gewählt. Unabhängig davo Geschlechter. Um eine schnelle Bearbeitung gewäh  Name, Vorname (Hundehalter):	on g	Von der Wie	ge his zur Ra	hre -				
Straße, Hausnummer:PLZ, Ort:		"Von der Wiege bis zur Bahre - Formulare, Formulare!"  tsort (zusätzlich Land, wenn nicht Deutschland)						
Telefonnummer (für evtl. Rückfragen): _			Deutsches Sp	orichwort	ivers	chörigkeit(en) keine Angabe esse (freiwillig)		
Anmeldung eines:  ☐ Ersthundes	= Ein bzw. ers	Geburtson	* wenn nicht Deutschland,	aber EU-/EWR-Staat, bitte "Anla	age EU" ausfüllen!	taaten (Nicht-EU-Staaten): Reichen Sie bitte einen g.		
□ Zweithundes □ Zwingers	= Zweiter sow = Hundezüch	Anschrift (Straise/Platz, Hausnummer, Postieitzani, Wonnort, Stat	at)		etrennt lebend	eingetragene Lebenspartnerschaft nichteheliche Lebensgemeinschaft		
Beginn der Arbeiten -	eine Hündin, müssen in Ko	- annual cong	verheiratet in eingetrag verwitwet geschieden	gener Lebenspartnerschaf	lbetändige/r	Auszubildende/r oder Student/in sonstige Nichterwerbsperson		

### Kurze persönliche Vorstellung



- Seit 2024: Inhaber des Lehrstuhls für Digital Government and Information Technology an der DUV Speyer
  - 2018 2024: PostDoc und Akademischer Rat an der Universität Münster
  - 2014 2018: Wissenschaftlicher Mitarbeiter und Doktorand an der Universität Münster

#### Forschungsschwerpunkte

- Digital Government
- Konzeptuelle Modellierung
- Geschäftsprozessmanagement

#### **Projekte (Auswahl)**

- Die Digitale Mittelstadt der Zukunft (DFG-Forschungsgruppe)
- Föderales Informationsmanagement (FIM)



## Zukünftige Themenschwerpunkte neben dem eGov-Campus



#### Forschungsbereich 1:

### Digitale Mittelstadt der Zukunft (Gesetzesvollzug):

Entwicklung einer semi-automatisierten Methode, die mit Referenzmodellen den Gesetzesvollzug vereinfacht und die lokale Identität hervorhebt

#### **Forschungsbereich 2:**

### Zusammenspiel von Digitalisierung und Föderalismus:

Untersuchung der Spezifika der digitalen Transformation öffentlicher Verwaltungen in föderalen Staaten

#### Forschungsbereich 3:

### Proaktive Leistungen in der öffentlichen Verwaltung:

Gestaltung proaktiver Verwaltungsleistungen zur Fokussierung auf die Bedürfnisse der Bürger\*innen sowie Unternehmen

### Zukünftige Themenschwerpunkte neben dem eGov-Campus



#### Forschungsbereich 1:

#### **Digitale Mittelstadt der Zukunft** (Gesetzesvollzug):

Entwicklung einer semi-automatisierten Methode, die mit Referenzmodellen den Gesetzesvollzug vereinfacht und die lokale Identität hervorhebt

#### **Forschungsbereich 2:**

#### **Zusammenspiel von Digitalisierung und Föderalismus:**

Untersuchung der Spezifika der digitalen Transformation öffentlicher Verwaltungen in föderalen Staaten

Who's first? Proaktive Leistungen der öffentlichen Verwaltung

#### Forschungsbereich 3:

#### **Proaktive Leistungen in der** öffentlichen Verwaltung:

Gestaltung proaktiver Verwaltungs-Unternehmen

5

## Proaktive Verwaltungsleistungen im Koalitionsvertrag





"Wir werden proaktives Verwaltungshandeln durch antragslose und automatisierte Verfahren gesetzlich verankern."

Koalitionsvertrag 2021 – 2025 zwischen der Sozialdemokratischen Partei Deutschlands (SPD), Bündnis 90 / Die Grünen und den Freien Demokraten (FDP)

## Proaktive Leistungen sind verstärkt im Fokus der Literatur











#### Inclusion through proactive public services: findings from the Netherlands Classifying and designing proactivity through understanding service eligibility and delivery processes Flori F. Spoelstra Bas SF Oude Luttighuis Nitesh N Bharosa Digicampus Digicampus Digicampus Flori.Spoelstra@logius.nl S.F.Oudeluttighuis@tudelft.nl N.Bharosa@tudelft.nl Haiko H.G. van der Voort Marijn M.F.W.H.A. Janssen Delft University of Technology Delft University of Technology M.F.W.H.A.Janssen@tudelft.nl H.G.Vandervoort@tudelft.nl Bas. S.F. Oude Luttighuis. Nitesh N. Bharosa. Flori F. Spoelstra. Haiko H.G. The COVID-19 pandemic highlights the dependence on digital pubvan der Voort, and Marijn M.F.W.H.A. Janssen. 2021. Inclusion through lic service delivery in many nations. The intensified use of digital proactive public services: findings from the Netherlands: Classifying and public services also shifted the spotlight to accessibility and reactive design of digital public services. Inspired by the high level of proacprocesses. In DG.O2021: The 22nd Annual International Conference on Divita tivity provided in commercial digital services, policy-makers are ernment Research (DG.O'21), June 09–11, 2021, Omaha, NE, USA. ACM, looking for guidance on employing the vast amount of (personal)



### Fragen dieses Vortrags



Aufgrund der zunehmenden **Relevanz** für **Wissenschaft** und **Praxis** fokussiert sich dieser Vortrag auf **drei Fragen** zu proaktiven Verwaltungsleistungen:

- 1 Was sind proaktive Verwaltungsleistungen?
- 2 In welcher Form treten proaktive Verwaltungsleistungen auf?
- 3 Wie lassen sich proaktive Verwaltungsleistungen realisieren?

#### Fragen dieses Vortrags



Aufgrund der zunehmenden **Relevanz** für **Wissenschaft** und **Praxis** fokussiert sich dieser Vortrag auf **drei Fragen** zu proaktiven Verwaltungsleistungen:

- 1 Was sind proaktive Verwaltungsleistungen?
- 2 In welcher Form treten proaktive Verwaltungsleistungen auf?
- 3 Wie lassen sich proaktive Verwaltungsleistungen realisieren?

### Definition proaktiver Verwaltungsleistungen



Eine proaktive Verwaltungsleistung ist eine Verwaltungsleistung, die die Verwaltung vollständig oder teilweise erbringt, ohne dass Bürger\*innen dies erbitten (Pawlowski und Scholta 2023)

- Vollständig: Keine Aktion der Leistungsbeziehenden erforderlich (→ No-Stop-Government)
- Teilweise: Eine Aktion der Leistungsbeziehenden erforderlich (bspw.) aufgrund eines vorausgefüllten Formulars oder des Vorschlagens einer Leistung)

Was sind proaktive Verwaltungsleistungen?

### Beispiel: Das österreichische Kindergeld (Familienbeihilfe)



Die Familienbeihilfe wird vollständig proaktiv erbracht

(→ No-Stop-Government)

Krankenhaus informiert Meldebehörde

Datenintegration im zentralen Melderegister (Bundesministerium für Inneres)

Datentransfer zum Bundesministerium für Finanzen mittels einer elektronischen Schnittstelle

Verteilung der Daten an die lokalen Finanzämter

Das zuständige Finanzamt trifft eine Entscheidung und informiert die Bürger\*innen





Was sind proaktive Verwaltungsleistungen?

### Proaktivität zu unterschiedl. Zeiten und in unterschiedl. Disziplinen



Proaktive Verwaltungsleistungen sind **nicht neu**:

"Eine konsequente Weiterführung der Reduktion des Aufwandes beim Bürger liegt darin, daß die Leistungsverwaltung nicht mehr abhängig ist von Anträgen oder einem vorgängigen Tätigwerden des Betroffenen oder Benutzers." (Brinckmann et al. 1974, S. 77)

Who's first? Proaktive Leistungen der öffentlichen Verwaltung

Was sind proaktive Verwaltungsleistungen?

### Proaktivität in unterschiedlichen Disziplinen



Neuere IT-Entwicklungen ermöglichen nun umfassendere Proaktivität

In der Verwaltungswissenschaft (z.B. "Administrative Burden" und "Auto-Enrollment") und dem Digital **Government** (z.B. "Proactive Public Service" und "No-Stop Government") werden unterschiedliche Begriffe für ähnliche Phänomene verwendet





### Proaktivität kann den Charakter von Verwaltungsleistungen verändern



Reaktiv:

Notwendigkeit, den Zugang zu Dienstleistungen für alle Bürger\*innen zu gewährleisten (Berücksichtigung von Heterogenität)

**Proaktiv** 

(**Teil** einer Dienstleistung):

**eGov**CAMPUS

Die zuvorkommende Verwaltung wird die Gewährleistung des Zugangs zu Dienstleistungen für alle Bürger\*innen unterstützen (Berücksichtigung von Heterogenität)

**Proaktiv** (ganze Dienstleistung): Die No-Stop-Verwaltung wird die Gewährleistung des Zugangs zu Dienstleistungen für alle Bürger\*innen sicherstellen (Berücksichtigung von Heterogenität)

(Scholta und Lindgren 2023)\*

Was sind proaktive Verwaltungsleistungen?

<sup>\*</sup> Der Artikel stellt weitere Propositionen zu den durch Proaktivität hervorgerufenen Veränderungen digitaler Verwaltungsdienstleistungen vor

#### Fragen dieses Vortrags



Aufgrund der zunehmenden **Relevanz** für **Wissenschaft** und **Praxis** fokussiert sich dieser Vortrag auf **drei Fragen** zu proaktiven Verwaltungsleistungen:

- 1 Was sind proaktive Verwaltungsleistungen?
- 2 In welcher Form treten proaktive Verwaltungsleistungen auf?
- 3 Wie lassen sich proaktive Verwaltungsleistungen realisieren?



Dimension	Merkmale								
Zweck der Proaktivität	Information	Vorschlag	Erbringung	Befähigung	Bewertung				

Die erste Dimension gibt an, in welchem **Teil** einer Dienstleistung sich Proaktivität manifestiert

(Pawlowski und Scholta 2023)



In welcher Form treten proaktive Verwaltungsleistungen auf?



Dimension	Merkmale						
Zweck der Proaktivität	Information	Vorschlag	Erbrin	igung	Befähigung	Bewertung	
Zeitpunkt der Proaktivität	Vor	dem Hauptereignis			Nach dem Hauptere	gnis	

Die zweite Dimension bezieht sich auf den **Zeitpunkt**, zu dem eine Verwaltung proaktiv in Bezug auf das Ereignis handelt, auf dem die Dienstleistung beruht (Lebenslage, Unternehmenslage).

(Pawlowski und Scholta 2023)

In welcher Form treten proaktive Verwaltungsleistungen auf?



Dimension	Merkmale						
Zweck der Proaktivität	Information	Vorschlag	E	brir	ngung	Befähigung	Bewertung
Zeitpunkt der Proaktivität	Vor	dem Hauptereig	gnis	Nach dem Hauptereignis			
Erfordernis zusätzlicher Daten	Zusätzliche Daten erforderlich				Keine zusätzlichen Daten erforderlich		
Änderung der vorgeschlagenen Daten oder Erbringungsoptionen	Änderung	Keine Än	Keine Änderung möglich		Kein Vorschlag		
Wahl des Leistungsbezugs	Opt		Opt-Out		Keine Wahl		

Diese Dimension befasst sich mit der **Zustimmung** zur Erbringung und deren Standardfall, d.h. was passiert, wenn Bürger\*innen nicht entscheiden, ob sie die Dienstleistung in Anspruch nehmen möchten.

(Pawlowski und Scholta 2023)



In welcher Form treten proaktive Verwaltungsleistungen auf?



Dimension	Merkmale							
Zweck der Proaktivität	Information	Vorschlag Erbring		gung		Befähigung	Bewertung	
Zeitpunkt der Proaktivität	Vor	dem Haupterei	gnis		Nach dem Hauptereignis			
Erfordernis zusätzlicher Daten	Zusätzliche Daten erforderlich				Keine zusätzlichen Daten erforderlich			rforderlich
Änderung der vorgeschlagenen Daten oder Erbringungsoptionen	Änderung	Keir	Keine Änderung möglich			Kein Vorschlag		
Wahl des Leistungsbezugs	Opt-	Opt-Out				Keine Wahl		
Medium für proaktive Kommunikation	Digital				Nichtdigital			
Zeitpunkt der Kommunikation bei proaktiver Erbringung	Keine proaktiv	Keine proaktive Erbringung Vor der proaktive		ven Erbringung		g Mit der proaktiven Erbringun		
Typ der Kerndienstleistung	Informa	Kommunikativ			Transaktional			

(Pawlowski und Scholta 2023)

In welcher Form treten proaktive Verwaltungsleistungen auf?

### Beispiel: Das österreichische Kindergeld (Familienbeihilfe)



Dimension	Merkmale							
Zweck der Proaktivität	Information Vorschlag Erbring			gung	Befähigung		Bewertung	
Zeitpunkt der Proaktivität	Vor	dem Haupterei	gnis			Na	ch dem Haupterei	gnis
Erfordernis zusätzlicher Daten	Zusätzliche Daten erforderlich				Keine zusätzlichen Daten erforderlich			rforderlich
Änderung der vorgeschlagenen Daten oder Erbringungsoptionen	Änderung möglich			Keine Änderung möglich			Kein Vorschlag	
Wahl des Leistungsbezugs	Opt	Opt-Out				Keine Wahl		
Medium für proaktive Kommunikation	Digital				Nichtdigital			
Zeitpunkt der Kommunikation bei proaktiver Erbringung	Keine proaktiv	ktive Erbringung Vor der proaktiv		ven Erbringung		Mit der proaktiven Erbringung		
Typ der Kerndienstleistung	Informationell			Kommunikativ			Transaktional	

(Pawlowski und Scholta 2023)

In welcher Form treten proaktive Verwaltungsleistungen auf?

### Fragen dieses Vortrags

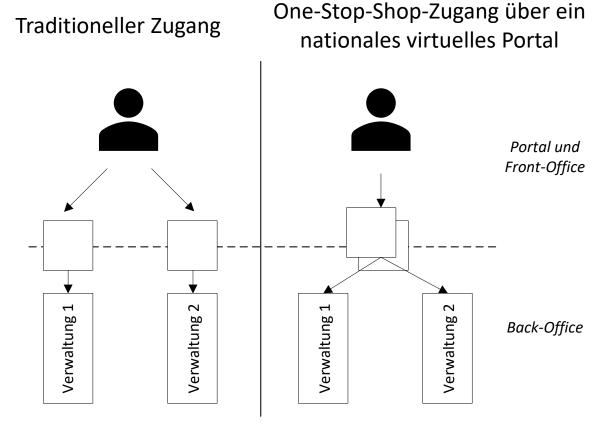


Aufgrund der zunehmenden **Relevanz** für **Wissenschaft** und **Praxis** fokussiert sich dieser Vortrag auf **drei Fragen** zu proaktiven Verwaltungsleistungen:

- 1 Was sind proaktive Verwaltungsleistungen?
- 2 In welcher Form treten proaktive Verwaltungsleistungen auf?
- 3 Wie lassen sich proaktive Verwaltungsleistungen realisieren?

### Ein One-Stop-Shop ist die einzige Schnittstelle zu den Bürger\*innen





Der One-Stop-Shop ist ein in der Forschung bewährtes Konzept – was könnte ein darauf aufbauender nächster Schritt sein?

(basierend auf Wimmer und Tambouris 2002)

### Die Funktionen von Formularen müssen anderweitig erfüllt werden



Daten werden gesammelt

Daten werden gespeichert

Daten werden verwendet

Zwei Funktionen:

Datenträger

**Formular** 

Who's first? Proaktive Leistungen der öffentlichen Verwaltung

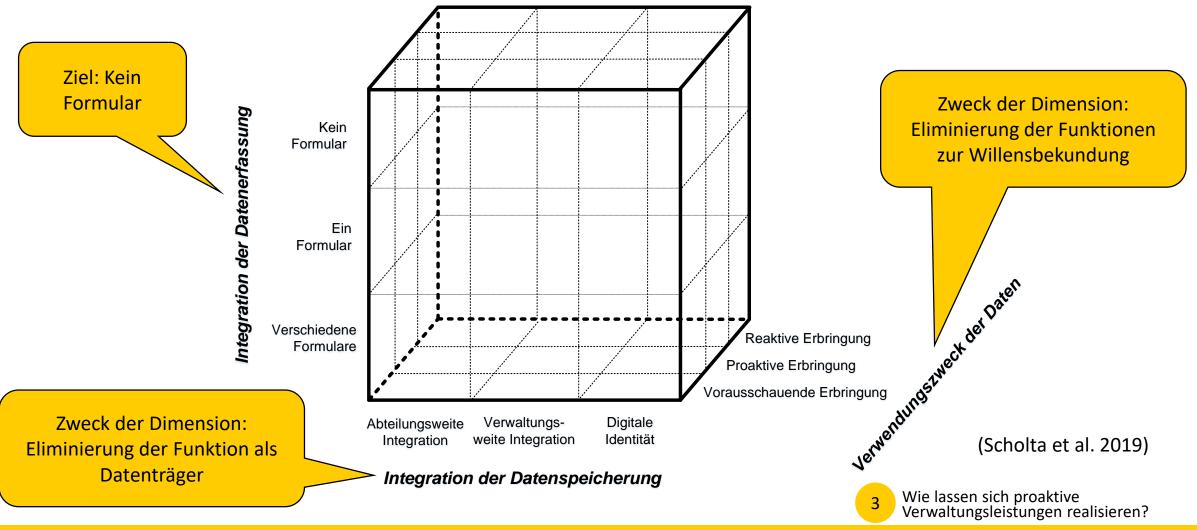
Willensbekundung

Um Formulare von der Leistungserbringung zu eliminieren, müssen die Formularfunktionen anderweitig erfüllt werden

Wie lassen sich proaktive Verwaltungsleistungen realisieren?

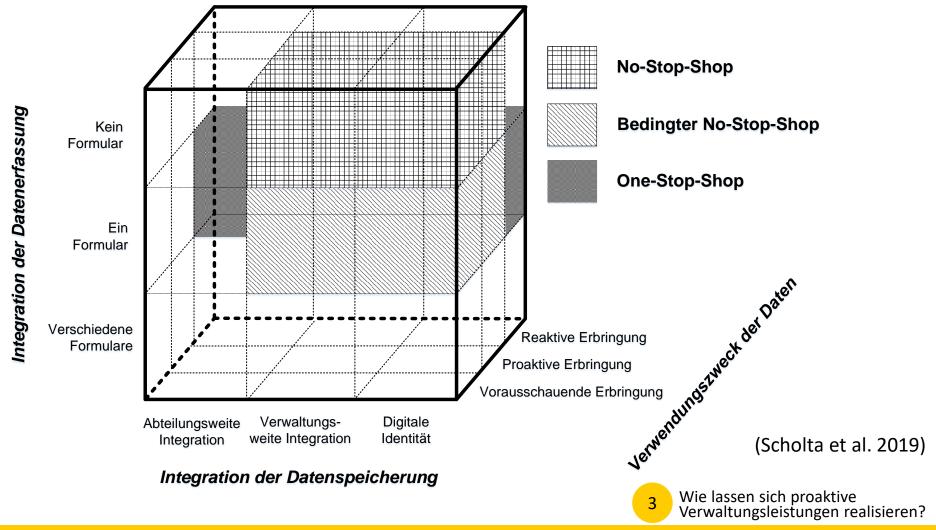
### Drei Dimensionen zur Beschreibung eines No-Stop-Shops (aus IT-Sicht)





### Drei Dimensionen zur Beschreibung eines No-Stop-Shops (aus IT-Sicht)

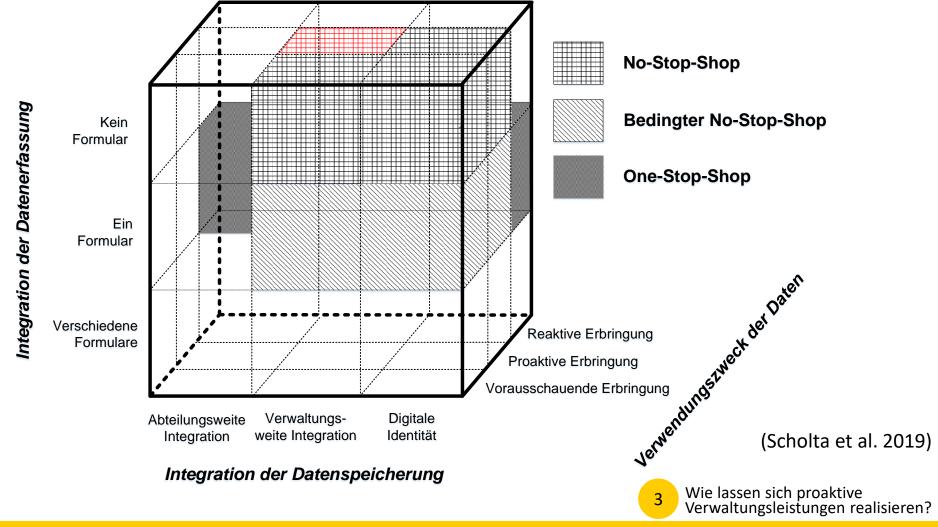




Who's first? Proaktive Leistungen der öffentlichen Verwaltung

### Beispiel: Das österreichische Kindergeld (Familienbeihilfe)



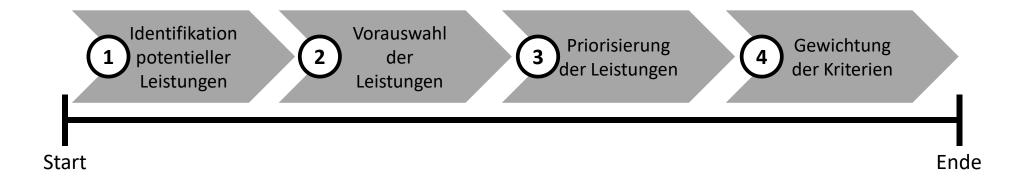


### Methode zur Auswahl von Services für ein No-Stop-Government

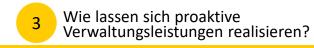


**Grundgedanke:** Die proaktive Erbringung verschiedener Dienstleistungen bietet einen unterschiedlich hohen Nutzen (Public Value)

→ Auswahl der Dienstleistungen mit dem höchsten erwarteten Beitrag zum Public Value



(Halsbenning et al. 2021; Scholta et al. 2022)

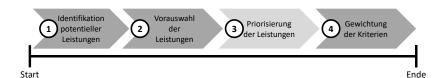


#### Schritt 3: Priorisierung der Services



Kategorie	#	Kriterium: Durch eine proaktive Leistungserbringung	Grundgedanke des Kriteriums: Eine proaktive Leistungserbringung führt zu einer Veränderung in Bezug auf das Kriterium, da
Verbesserung des	5A	wird der Zusammenhalt der Gesellschaft verbessert	die Gleichheit unter den Leistungsberechtigten gestärkt wird; der Bezug einer Leistung ist nicht daran geknüpft, dass Bürger*innen eine Leistung kennen und den Beantragungsprozess bewältigen können.
sozialen und gesellschaftlichen Wohlbefindens	ellschaftlichen 5B wird die Zufriedenheit		Bürger*innen nichts mehr tun müssen, um eine Verwaltungsleistung zu beziehen, die Verwaltung wird unscheinbar und Bürger*innen können mehr Zeit in andere Aktivitäten investieren.

Weitere Kategorien wie "Verbesserung der behördeninternen Abläufe"



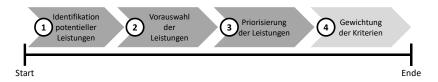
(Halsbenning et al. 2021; Scholta et al. 2022)



#### Schritt 4: Gewichtung der Kriterien



Kategorie	#		Gewicht	S	ervice A	Service B	Service C	
Verbesserung	5A		0,04		1	2	3	
des sozialen	5B	Schritt 4:	0,03		2	1	3	Schritt 3:
und gesell-	5C	Gewichtung	0,04		1	3	2	Ranking der Services
schaftlichen	5D	der Kriterien	0,05		3	2	1	für jedes Kriterium
Wohlbefindens	5E		0,04		1	3	2	
		Gewic	htete Sumi	me	0,33	0,45	0,42	
		Gesamtrang			1	3	2	



(Halsbenning et al. 2021; Scholta et al. 2022)

Wie lassen sich proaktive Verwaltungsleistungen realisieren?

## Wissenschaft und Praxis können die Ergebnisse nutzen

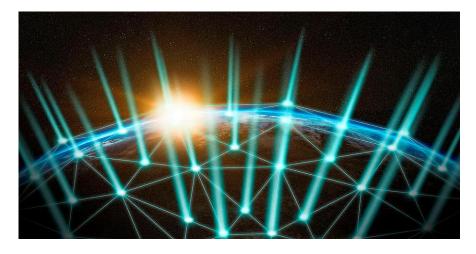


	Ergebnis	Wissenschaft	Praxis		
	<b>Definition</b> Extra greating to resulting placing a direct forwards application, and all other securities and all other resulting places and a street free securities and a street free securi	Einheitliches Verständnis proaktiver Verwaltungsleistungen	Einheitliches Verständnis proaktiver Verwaltungsleistungen		
	Propositionen	Untersuchung der Propositionen	Bewertung der Vor- und Nachteile einer Umsetzung proaktiver Leistungen		
2	Taxonomie	Einordnung der Forschungsgegenstände zur besseren Vergleichbarkeit der Ergebnisse	Inspiration für die Gestaltung von proaktiven Verwaltungsleistungen		
	Stufenmodell	Identifikation zukünftiger Forschungsaktivitäten	Ableitung von Maßnahmen zur Umsetzung von proaktiven Leistungen		
3	Priorisierungs- methode	Weiterentwicklung der Methode, insbesondere um eine juristische Komponente	Anwendung der Methode zur Auswahl der zuerst zu realisierenden Dienstleistungen		

## Zukünftige Forschung zu proaktiven Verwaltungsleistungen



- Bis jetzt existieren viele konzeptuelle Arbeiten und einige empirische Studien bspw. aus Norwegen, Taiwan und den USA (z.B. Larsson 2021)
- Es sind weitere empirische Arbeiten zu realen Implementierungen proaktiver Leistungen notwendig
  - Untersuchung der Propositionen und der Effekte proaktiver Leistungen auf Individuen, Organisationen und Gesellschaften
  - Analyse prozessualer Merkmale von Leistungen, die proaktiv erbracht werden können
  - Entwicklung operativer und konkreter
     Handlungsempfehlungen für die erfolgreiche
     Realisierung proaktiver Verwaltungsleistungen



#### Who's first?



- Who's first? Beide die öffentliche Verwaltung (sie wird zuerst aktiv) und die Bürger\*innen (sie stehen im Mittelpunkt)
- Es existieren bereits mehr proaktive Leistungen als man denkt und sie sind nicht mit der vollständigen Automatisierung der Abläufe gleichzusetzen (Lindgren und Scholta 2023)
- Proaktive Verwaltungsleistungen benötigen auch zukünftig eine enge Zusammenarbeit zwischen Wissenschaft und Praxis



Packen wir es gemeinsam an!

#### Referenzen



- Brinckmann, H., Grimmer, K., Lenk, K., & Rave, D. (1974). Verwaltungsautomation: Thesen über Auswirkungen automatisierter
   Datenverarbeitung auf Binnenstruktur und Außenbeziehungen der öffentlichen Verwaltung. S. Toeche-Mittler.
- Halsbenning, S., Scholta, H., & Distel, B. (2021). Weniger ist manchmal mehr: Dienstleistungen und Anforderungen für einen No-Stop-Shop. NEGZ.
- Larsson, K. K. (2021). Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. Government
  Information Quarterly, 38(1), 1–10.
- Lindgren, I., & Scholta, H. (2023). Untangling the Relationship Between Public Service Automation and No-Stop Government. In I.
   Lindgren, C. Csáki, E. Kalampokis, M. Janssen, G. Viale Pereira, S. Virkar, E. Tambouris, & A. Zuiderwijk (Eds.), Electronic Government:
   22nd IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2023, Budapest, Hungary, September 5–7, 2023, Proceedings (pp. 83–94). Springer.
- Pawlowski, C., & Scholta, H. (2023). A taxonomy for proactive public services. Government Information Quarterly, 40(1).
- Scholta, H., Halsbenning, S., & Becker, J. (2022). A public value based method to select services for a no-stop shop implementation.
   Proceedings of the 55th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2022), 2523–2532.
- Scholta, H., & Lindgren, I. (2023). Proactivity in digital public services: A conceptual analysis. Government Information Quarterly, 40(3).
- Scholta, H., Mertens, W., Kowalkiewicz, M., & Becker, J. (2019). From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model.
   Government Information Quarterly, 36(1), 11–26.
- Wimmer, M. A., & Tambouris, E. (2002). Online One-Stop Government: A working framework and requirements. Proceedings of the 17th IFIP World Computer Congress.

#### Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



#### Kontakt

Lehrstuhl für Digital Government and Technology

#### Hausanschrift

Centre of Digital Government Otto-Mayer-Str. 10 67346 Speyer

#### **Postanschrift**

Postfach 1409 67324 Speyer



Univ.-Prof. Dr. Hendrik Scholta

T 06232 / 654-130

hendrik.scholta@uni-speyer.de

Raum CD.003