



Pressemitteilung Nr. 13/2018

07.02.2018

Nicht ohne die Bürger

Die Verwaltungswissenschaftlerin Prof. Dr. Ines Mergel forscht im Rahmen des europäischen Kooperationsprojekts Co-VAL über Co-Creation bei der Digitalisierung öffentlicher Verwaltung

Man stelle sich vor, ein Unternehmen, das Spielwaren produziert, lässt Kinder bestimmen, wie ein neues Spielzeug aussehen soll. Auf einer Online-Plattform können die Kids beispielsweise angeben, was alles im Baukasten für ein neues Piratenschiff drin sein soll. Nach diesem Prinzip stellt sich Prof. Dr. Ines Mergel auch einen entscheidenden Teil der digitalen Transformation öffentlicher Verwaltung vor. Insbesondere bei der Digitalisierung externer öffentlicher Dienstleistungen sollen Bürgerinnen und Bürger mitreden können.

Diese als Co-Creation bezeichnete Zusammenarbeit zwischen Behörden und Nutzern öffentlicher Dienstleistungen erforscht das EU-Kooperationsprojekt „Co-VAL“. Ines Mergels Arbeitsgruppe ist Teil der insgesamt zwölf Teams aus elf europäischen Ländern umfassenden Forschungsinitiative, die im Rahmen des EU-Rahmenprogramms „Horizon 2020“ mit insgesamt 4,1 Millionen Euro gefördert wird. Projektkoordinator von Co-VAL ist Athens Technology Center SA (Griechenland).

Ziel ist, politische Empfehlungen für transformative Strategien zu erarbeiten, wie Bürgerinnen und Bürger von Anfang an in die Entwicklung von Serviceangeboten eingebunden werden können. „Co-Production of Public Value“ – Co-VAL – soll heißen: Gemeinsam mit den Nutzern ein digitales Design oder gleich eine neue digitale Dienstleistung zu entwickeln. Dass solche E-Government-Angebote in Deutschland bislang nicht zufriedenstellend genutzt werden, liegt für Ines Mergel an mangelnder Nutzerfreundlichkeit. Als Beispiel nennt sie den digitalen Personalausweis, dessen Möglichkeiten kaum in Anspruch genommen werden, weil sie den Bedürfnissen der Menschen nicht entsprechen.

„Die Online-Angebote müssen dem Nutzungs- und Suchverhalten der Menschen angepasst werden, Informationen leicht zu finden sein“, sagt Ines Mergel. Und das am besten gleich mit aktiver Beteiligung der Nutzer selbst.

Die Arbeitsgruppe von Ines Mergel, für die von der Gesamtfördersumme 380.000 Euro zur Verfügung stehen, erforscht im Rahmen des Co-VAL-Projekts die digitale Transformation öffentlicher Verwaltung. Der erste Teil, eine systematische Literaturrecherche der vorhandenen Literatur, ist abgeschlossen. Darauf aufbauend werden derzeit Interviews mit Experten in ganz

Europa und den USA aus dem öffentlichen und privaten Sektor geführt. Aufgrund der Interviews werden konkrete, bereits im Gange befindliche Transformationsprozesse und damit mögliche Co-Creation-Ansätze identifiziert.

In einem nächsten Schritt wird es dem internationalen Forschungsteam darum gehen, den Transformationsprozess wissenschaftlich zu begleiten. „Wir extrahieren Wissen aus der Praxis, systematisieren es und bringen es in Form von Handlungsorientierungen direkt in die Verwaltungspraxis zurück“, sagt Ines Mergel. Die Forschungsergebnisse werden mit den Zielen der von allen EU- und EFTA-Staaten unterzeichneten „Tallinn Declaration on E-Government“ in Übereinstimmung gebracht.

Faktenübersicht:

- Projekt Co-VAL – „Understanding value co-creation in public services for transforming European public administration“
- Laufzeit von 2017 bis 2020
- Forschungsinitiative im Rahmen des EU-Förderprogramms „Horizon 2020“
- Zwölf Partnereinrichtungen aus elf europäischen Ländern
- 4,1 Millionen Euro Gesamtfördersumme, 380.000 Euro Fördersumme für das Konstanzer Teilprojekt.

Kontakt:

Universität Konstanz
Kommunikation und Marketing
Telefon: + 49 7531 88-3603
E-Mail: kum@uni-konstanz.de

- uni.kn