

Zugang zum "Recht auf Verwaltung": Erfahrungen mit digitalen öffentlichen Diensten aus drei Kontinenten

Julia Dahlvik

Fachhochschule Campus Wien

Digitalisierung schreitet in allen Teilen der Welt voran, auch im Bereich öffentlicher Dienste und Dienstleistung. Doch wie wirkt sich die zunehmende Digitalisierung in diesem sehr wesentlichen Bereich – geht es doch auch um die Geltendmachung von Rechten und Ansprüchen der Einzelnen gegenüber dem (Wohlfahrt-)Staat – auf jene aus, die kaum Zugang zu diesen digitalen Diensten haben? Ermöglicht Digitalisierung denjenigen, die besonders von diesen Leistungen abhängen, besseren Zugang? Und wie wirkt sich „Kontext“ angesichts der Universalität dieses Phänomens aus?

Dieser Beitrag untersucht, inwiefern auch bestimmte Problemlagen, die mit Digitalisierung im Zusammenhang mit Zugang zur Verwaltung und damit auch zum Recht einhergehen, trotz aller Kontextspezifika als gewissermaßen universell betrachtet werden können. Die Studie leistet einen empirischen, vergleichenden Beitrag zur Literatur im Bereich ‚access to (administrative) justice‘ (Hertogh et al. 2021) wie auch zur ‚street/screen/system-level bureaucracy‘ (Reddick et al. 2011, Bovens & Zouridis 2002).

Um einer eurozentristischen Perspektive entgegenzuwirken, wurden sechs Fallstudien in Ländern des globalen Südens und Nordens außerhalb Europas durchgeführt, wobei (abseits des Kriteriums eines demokratischen Wohlfahrtsstaats) auf größtmögliche Diversität der Fälle geachtet wurde. Als zentrale Methoden wurden Interviews mit Bürger:innen (zum Teil Fokusgruppen)

und Mitarbeiter:innen der Verwaltung sowie der öffentlichen Ombudsinstitutionen sowie Beobachtung und Dokumentenanalysen durchgeführt und wesentlich der Grounded Theory folgend analysiert.

Erste Ergebnisse zeigen einerseits den Einfluss bestimmter Faktoren auf die Bereitstellung von digitaler Infrastruktur, wie z.B. der flächenmäßigen Größe eines Landes oder regelmäßiger bedeutender Umweltereignisse, die mit der (digitalen) Marginalisierung von Bevölkerungsgruppen einhergehen. Der Mangel an Infrastruktur, gepaart mit hohen Kosten für Internetzugang, wo vorhanden, erschwert auch das Erlernen von ‚digital literacy‘. Zunehmend eingeschränkte Möglichkeiten Behörden persönlich aufzusuchen, sei es aufgrund des Fehlens physischer Anlaufstellen oder entsprechenden Transports, stellen ein weiteres Problem des Zugangs zum Recht („auf Verwaltung“) im digitalen Zeitalter dar.