

UNIVERSITÄT LEIPZIG

# **Digitaler Wandel im Rathaus**

Gesellschaftliche Strukturen im digitalen Wandel

Annemarie Fromm, 3711549

**30.03.2021**

# Inhaltsverzeichnis

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Problematisierung des Themas .....            | 3  |
| 2   | Theoretische Grundlagen.....                  | 5  |
| 3   | Aktueller Stand.....                          | 7  |
| 3.1 | Aktueller Stand in Schkeuditz .....           | 7  |
| 3.2 | Gesetzliche Grundlagen .....                  | 8  |
| 3.3 | Beispiel: elektronischer Personalausweis..... | 10 |
| 4   | Statistiken und Studien .....                 | 12 |
| 5   | Entwicklung von elektronischen Angeboten..... | 14 |
| 6   | Folgerungen .....                             | 17 |
| 6.1 | Folgerungen für den Bürgerkontakt.....        | 17 |
| 6.2 | Folgerungen für die Softwareentwicklung.....  | 20 |
|     | Literaturverzeichnis .....                    | I  |

# 1 Problematisierung des Themas

In einer Zeit, in der wir nicht mit vielen anderen Leuten in einen engen Raum sitzen wollen und mehrere Stunden darauf warten wollen, dass endlich unsere Nummer aufgerufen wird, ist das digitale Rathaus doch eine attraktive Möglichkeit. Doch ist diese Umsetzung in Deutschland möglich? Wie weit ist Deutschland mit der Digitalisierung der Rathäuser und Verwaltungen? Hinkt Deutschland anderen Ländern hinterher? Diese Fragen und viele mehr werden in dieser Arbeit betrachtet.

Doch einen Fakt sollten wir nicht vergessen, sind überhaupt alle Bürgerinnen und Bürger dazu fähig digitale Formulare auszufüllen und an das Rathaus zu senden? Und wie können wir ausgehend davon die Digitalisierung im Rathaus gestalten? Diese Frage kam mir Anfang Oktober in den Sinn, als ich mir online einen Termin in einen Leipziger Bürgeramt gemacht habe. Beim Warten im leeren Warteraum kam ein älteres Ehepaar, die einen neuen Reisepass beantragen wollten. Sie waren schon einmal an diesen Tag dort gewesen, hatten leider nicht die passenden Passbilder dabei und waren kurz unterwegs gewesen, um neue Passfotos zu machen. Als sie nun das zweite Mal dort waren, wurden sie von der Einweiserin auf Grund der Hygieneregeln nicht reingelassen, da sie sich in der Zwischenzeit im Internet keinen neuen Termin machen konnten, da sie über kein mobiles internetfähiges Gerät verfügen, obwohl ich die Einzige im Warteraum war.

Sind wir also nun auf dem richtigen Weg der Digitalisierung unserer Ämter oder müsste dies anders ablaufen? Wie können die Prozesse digitalisiert werden? Und wie lange dauert dieser Prozess?

Auch der ökologische Nachhaltigkeitsaspekt steht bei der Digitalisierung der Rathäuser im Vordergrund, welcher Teil des Seminares ist, in dem diese Arbeit entstanden ist. Deutschland liegt auf der Liste der meisten Verbraucher von Papier auf den vordersten Plätzen. (Verband Deutscher Papierfabriken e.V., 2020) Allein als ich meinen Wohnsitz ummelden wollte habe ich fünf Seiten ausgedruckt und diese wurden dann doch nicht gebraucht, obwohl auf der Internetseite des Amtes stand, ich solle diese mitbringen. Kann dieses sinnlose Ausdrucken von Formularen nicht verhindert werden und mehr auf die ökologische Nachhaltigkeit als „Bewahrung, Zukunftsplanung und Versuch [...] mit den Schätzen der Natur zu arbeiten“, geachtet werden? (Kleemann, 2013, S. 1) Hiermit soll noch mal die

Wichtigkeit des Themas betont werden. Natürlich sollte man diesbezüglich über die Notwendigkeit des Ausdrucks und Abheftens von Akten diskutieren und ob eine Datenschutz konforme Abspeicherung unserer Daten in den Bürgerämtern, dies gerecht werden kann. Sowie ob eine digitale Abspeicherung nicht auch viele verschiedene Vorteile mit sich bringt, wie das die eigenen Daten an andere Ämter weitergeleitet werden können um dort automatisch weiterverarbeitet werden. Auch kann man sich auch hier wieder die Frage stellen, welche Daten werden schon jetzt abgespeichert. Dies möchte ich im Kapitel 5 Entwicklung von elektronischen Angeboten am Beispiel der elektronischen Akte diskutieren.

## 2 Theoretische Grundlagen

Bevor man sich die Digitalisierung im Rathaus genauer anschauen kann, sollte man auf theoretische Grundlagen und Modelle eingehen und den Begriff der Digitalisierung genauer definieren.

Digitalisierung bezeichnet die Überführung von analogen Informationen in eine digitale Speicherung, sowie die Prozesse der Veränderung, die durch die Einführung von digitalen Technologien hervorgerufen werden. So kann es sein, dass digitale Prozessabläufe nicht mehr wie die analogen ablaufen können und somit neu durchdacht werden müssen. Dies führt dazu, dass es strukturelle Veränderungen auf unterschiedlichsten gesellschaftlichen Ebenen geben wird. Des Weiteren bringt es aber eine hohe Dynamik in Informations- und Interaktionsprozessen mit sich, da die Daten permanent vernetzt sind. (Bengler & Schmauder, 2016)

Laut dem Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat kann man E-Government als „Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten“, im englischen Government, „mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien über elektronische Medien“ (BMI, S. 2) verstehen. Somit kann man E-Government als Endprodukt der Digitalisierung auffassen, da die meisten Verwaltungsprozesse digital durchgeführt werden. Wie oben beschrieben ist eine Folgerung der Digitalisierung, dass dies eine hohe Dynamik in Informations- und Interaktionsprozessen mit sich bringt. Das sollte zur Folge haben, dass Bürgerinnen und Bürger, sowie Unternehmen sich einen zeitlich unabhängigen und unkomplizierten Zugang zur Verwaltung verschaffen können. Aufgrund der Gestaltung der Angebote online, geht auch die Raumschranke verloren und der Gang zum Amt wird überflüssig. Natürlich wird es immer noch Verwaltungshandlungen geben, wo eine Anwesenheit erforderlich sein wird. Durch die dynamische Verarbeitung von Daten kann das Verwaltungshandeln kostengünstiger und schneller werden. Auch werden auf Grund der nicht Notwendigkeit des Ausdrucks von Formularen oder Akten im Rathaus viele ökologische Ressourcen gespart. (Bundesministerium des Innern, Behördengänge online erledigen: E-Government, kein Datum) Ziele von E-Government können auch sein, mehr Möglichkeiten der Anbindung mobiler Geräte an die Verwaltung zu schaffen. Dadurch können auch Medienbrüche zwischen den Verwaltungen und

die mehrfache Eingabe von Daten verringert werden. Auch können mehr Bürgerinnen und Bürger in politische Prozesse miteinbezogen werden. (Informationstechnik, 2019, S. 3) Dies kann die Transparenz der öffentlichen Verwaltung steigern. Dadurch können auch Datenbestände von der Verwaltung öffentlich zur Verfügung gestellt werden und es kann eine intensivere Zusammenarbeit zwischen Staat und Bürgerinnen und Bürgern entstehen, da die Informationen der Verwaltung durch die Digitalisierung besser zugänglich gemacht werden können. Dies beschreibt den Begriff Open Government. (Christian Bär, Digitalisierung im Spannungsfeld von Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Recht, 2018, S. 547)

Dr. Tobias Wagner beschreibt in drei groben Schritten, wie eine Digitalisierung der Rathäuser und damit verbundene Verwaltungshandlungen aussehen können. Der erste Schritt ist ein digital analoger Mischprozess. Formulare und Dokumente sind im Internet auf den Seiten der jeweiligen Behörde zu finden und müssen ausgedruckt werden. Diese werden dann ausgefüllt zu Behörde mitgebracht. Den aktuellen Stand in den meisten Städten und Kommunen kann man dieser Phase der Digitalisierung zuordnen. Auf den meisten Internetseiten der Kommunen und Städte findet man Formulare, die zum Ausdruck bereitstehen. Der zweite Schritt, wäre, dass wir, die Bürgerinnen und Bürger, Formulare und Dokumente online Zuhause ausgefüllt werden und diese dann digital an die jeweilige Behörde gesendet werden. Dr. Wagner betont, dass hier ein sinnvoller Umgang mit den digitalen Daten geschehen muss. Somit sollen die Dokumente nicht noch einmal ausgedruckt werden. Ein Beispiel wäre dazu die digitale Terminvergabe, zum Beispiel in der Stadt Leipzig, obwohl auch hier die Einweiserinnen und Einweiser in den Ämtern auf einer ausgedruckten Liste die Bürgerinnen und Bürger, die einen Termin online gebucht haben, abhaken. Der dritte und letzte Schritt der Digitalisierung wäre ein durchgängig digitaler Prozess über ein Bürgerportal. Hier werden die eingehenden Daten mit schon bestehenden verbunden, interpretiert und weiterverarbeitet. Dieser Prozess muss nicht mehr zu 100% von einer Person verarbeitet werden. (Christian Bär, Digitalisierung im Spannungsfeld von Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Recht, 2018, S. 548) Im den folgenden Kapiteln soll sich nun über den aktuellen Stand der Verwaltungen in Deutschland informiert werden bevor Schlussfolgerungen abgeleitet werden können.

## **3 Aktueller Stand**

### ***3.1 Aktueller Stand in Schkeuditz***

Bei meiner Recherche über den aktuellen Stand der Digitalisierung wollte ich mich stellvertretend, für den Digitalisierungsstand der Verwaltungen in Deutschland, über die Digitalisierung der Verwaltung in der Stadt Schkeuditz erkundigen. Dafür habe ich Oberbürgermeister Rayk Bergner über den digitalen Wandel bei ihm im Rathaus interviewt. In dem ausführlichen Interview schilderte er mir, dass alle Arbeitsplätze bei ihm im Rathaus bestmöglich technisch ausgestattet sind. Manche Arbeitsplätze besonders im Kundenkontakt verfügen zum Beispiel über digitale Helfer, wie ein Unterschriftspad. Für ein Beispiel der Digitalisierung eines Verwaltungsprozesses nannte er die Aufnahme von Ordnungswidrigkeiten in der Stadt Schkeuditz. Dies wird von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Ordnungsamtes mit einer App auf dem Handy gemacht. Die Daten werden digital verarbeitet und kontrolliert. Anschließend wird der Bußgeldbescheid automatisch versendet. Hier bemängelt Herr Bergner, dass er gerne das Ziel hätte, dass der Bescheid nicht nur postalisch, sondern auch über das Internet zugesendet werden kann. Als einen Möglichkeit nannte er die DE-Mail-Adresse, die bereits besteht und auch als sichere Kommunikationsmöglichkeit bestätigt ist. Wie der Name schon sagt basiert DE-Mail auf der klassischen E-Mail. Sie ist rechtverbindlich und gewährleistet eine vertrauliche Kommunikation. Des Weiteren existiert sie schon und wird auch bereits von Unternehmen gegen einen Aufpreis genutzt. (Schnabel, kein Datum) Des Weiteren wird in der Stadt Schkeuditz die Kindergartenplatzvergabe schon online umgesetzt. Das Portal berücksichtigt sogar, dass Geschwister einen Vorrang haben und sie in dieselbe Kindertagesbetreuung gehen können. Aktuell wird sogar einen Terminvergabe für die Ämter entwickelt und eine digitale Anmeldung eines Gewerbes oder eines Hundes ist im Zusammenhang mit dem Onlinezugangsgesetz, welches im nächsten Abschnitt genauer vorgestellt wird, in Planung. Herr Bergner betonte besonders, dass es ein Spannungsfeld zwischen Unternehmen, Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung, welche ihm unterliegt, ist aber auch auf politische Faktoren und gesetzliche Vorschriften, die im folgenden Abschnitt genauer betrachtet werden, muss er Rücksicht nehmen, und diese beeinflussen die Umsetzung der Digitalisierung im Rathaus.

## **3.2 Gesetzliche Grundlagen**

Für die bundesweite Umsetzung der Digitalisierung im Rathaus ist das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat zuständig. Diese verabschiedeten die folgenden zwei Gesetze, die den digitalen Wandel im Rathaus vorantreiben sollen.

Zum einen das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung im August 2013, welches auch kurz E-Government-Gesetz genannt wird. Dadurch solle es Bund, Ländern und Kommunen ermöglichen eine einfachere, nutzerfreundlichere und effizientere elektronische Verwaltung zu schaffen und verpflichtet die Verwaltung elektronischen Zugänge zu eröffnen. Sowie noch viele andere Punkte, die die Digitalisierung vorantreiben. (Bundesministerium des Innern, E-Government-Gesetz, kein Datum)

Des Weiteren wurde das Onlinezugangsgesetz verabschiedet, welches Bund, Länder und Kommunen verpflichtet bis Ende 2022 Verwaltungsleistungen über Verwaltungsportale digital anbieten. Dabei sollen 600 Verwaltungsleistungen digitalisiert werden, wichtig sei aber am Ende nicht wie viele Leistungen digitalisiert, sondern wie sie von der Bevölkerung akzeptiert und auch genutzt werden. (Bundesministerium des Innern, Onlinezugangsgesetz (OZG), kein Datum)

Die gesetzliche Grundlage für alle Verwaltungsprozesse liefert das Verwaltungsverfahrensgesetz. Dieses wird als „Grundgesetz der Verwaltung“ bezeichnet, und ist „die zentrale Verfahrensordnung für die Behörden des Bundes im Bereich der allgemeinen inneren Verwaltung.“ (Bundesministerium des Innern, Verwaltungsverfahrensgesetz, kein Datum) Das Verwaltungsverfahrensgesetz ist ein bundesweites Gesetz, welches Regelungen über Anwendungsbereiche, Amtshilfen, europäische Zusammenarbeit, allgemeine Vorschriften, den Verwaltungsakt, besondere Verfahrensarten, Rechtsverfahren und ehrenamtliche Tätigkeiten beinhaltet.

Im Folgenden habe ich mir zwei Paragraphen aus dem Verwaltungsverfahrensgesetz ausgesucht, die meine Thesen und Schlussfolgerungen untermauern. So wird im *§3a Elektronische Kommunikation* wird sogar rechtlich bestätigt, dass Dokumente der Behörde per DE-Mail versendet werden können. (Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, kein

Datum, S. 8) Laut *§35a vollständig automatisierter Erlass eines Verwaltungsaktes* kann ein Verwaltungsakt vollständig automatisiert werden, muss aber vorher von einer Rechtsvorschrift dafür zugelassen werden und muss durch klare Regeln, Vorschriften bestimmt sein. (Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, kein Datum, S. 20)

### **3.3 Beispiel: elektronischer Personalausweis**

Ein Beispiel für einen digitalisierten Verwaltungsprozess und welcher auch Grundlage für viele weitere digitale Verwaltungsprozesse sein kann, ist der elektronische Personalausweis, den es seit 2010 gibt. Mit diesem kann man seine Identität bei digitalen Verwaltungsprozessen bestätigen, so werden viele verschiedene Services angeboten, wo dieser genutzt werden kann. Zum Beispiel bieten schon manche Städte und Kommunen digitale Verwaltungsakte mittels des elektronischen Personalausweises an. Auf der Chipkarte im Personalausweis werden wichtige Daten über die Person gespeichert, wie Familienname, Vorname, Geburtsdatum, Geburtsort, Adresse, das biometrische Bild und Fingerabdrücke. Seit den letzten 3 Jahren ist diese Funktion automatisch bei den Erhalt eines Personalausweises in Kreditkartenform aktiviert. Mit Hilfe eines NFC fähigen Handy können diese Daten auf dem Handy ausgelesen werden und mit Hilfe der App *AusweisApp2*, welche es seit 2017 für Android und seit 2019 für iPhone gibt, können Verwaltungsprozesse online durchgeführt werden. Zuvor war das Auslesen der Daten nur mit Hilfe eines speziellen Kartenlesegeräts möglich. (Initiative D21 e.V., 2020, S. 21)

Laut dem E-Government Monitor 2020, welcher die digitale Entwicklung der Verwaltungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz untersucht, besitzen 76% der Befragten einen neuen Personalausweis, also den Personalausweis in Kreditkartenform. Insgesamt 31% haben die Onlineausweisfunktion deaktiviert und 24% aktiviert. Der Anteil der Befragten, die die Funktion deaktiviert haben, ist so hoch, da erst seit 3 Jahren die Onlineausweisfunktion beim Erhalten des neuen Personalausweises automatisch aktiviert ist. Nur 6% haben die Onlineausweisfunktion schon einmal benutzt. Davon nutzten 53% ihr Smartphone, diese Zahl ist steigend, da nun die Option nun für alle Smartphones besteht und immer mehr Handys die NFC Funktion anbieten. 37% der Befragten, die schon einmal die Onlinefunktion benutzt haben, haben dies mit einen Lesegerät getan und 10% haben beide Möglichkeiten schon einmal benutzt. (Initiative D21 e.V., 2020, S. 21)

Der elektronische Personalausweis ist eine der grundlegendes und wichtigsten elektronischen Umsetzungen für die Digitalisierung der Verwaltung. Mit ihm

können wir uns im Internet digital ausweisen und somit bei Beantragung von Formularen oder anderen unsere Identität beweisen.

Dennoch kann man sagen, dass die Idee hinter dem digitalen Personalausweis nicht funktioniert hat. Ein Argument, was gegen die Nutzung des Personalausweises spricht ist, dass wichtige Dokumente, wie der neue Personalausweis, im Bürgeramt abgeholt werden müssen und es ausreicht dort seine Identität zu beweisen und nicht schon beim digitalen Beantragen des neuen Personalausweises. Zum einen müsste jeder bereits einen neuen Personalausweis in Kreditkartenformat besitzen, da die Laufzeit maximal zehn Jahre dauert. Somit müsste die Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer deutlich mehr sein. Des Weiteren wird viel zu wenig über die Ausweisfunktion informiert. Beim Abholen des Personalausweis bekommt man nur einen Flyer, in dem nur die rudimentären Anwendungsmöglichkeiten erklärt werden. Selbst das Anmelden durch Bestätigen der PUK war für mich schon sehr komplex und schwierig. Hier könnte man die Attraktivität steigern, indem beim Erhalt des Personalausweises gezeigt wird, wie man die Onlineausweisfunktion nutzen kann. Des Weiteren muss aber auch die Attraktivität durch mehr Onlineverwaltungsangebote gesteigert werden.

## 4 Statistiken und Studien

In folgendem Abschnitt möchte ich Studien über E-Government in Deutschland näher betrachten, um Probleme und auch Schlussfolgerungen für die Digitalisierung im Rathaus sichtbar zu machen. Hierfür habe ich mir die E-Government Studie von 2019 und 2020 ausgesucht. Wie im vorherigen Abschnitt schon beschrieben, untersucht diese E-Government in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

In Deutschland wird fast die Hälfte der E-Government Angebote regelmäßig genutzt. Am meisten werden Terminvereinbarungsservice und die elektronische Steuererklärung über Elster, die es seit 2005 gibt, genutzt. Häufig werden auch die online Angebote zur Kraftfahrzeug-Wunschkennzeichen Reservierung und die Abfrage des Status der Ausweisbeantragung verwendet. Deutlich mehr als die Hälfte der Befragten sind mit den digitalen Umsetzungen zufrieden. (Initiative D21 e.V., 2019, S. 15-18) Auch haben deutlich mehr als die Hälfte der Befragten, die in einer Stadt wohnen angegeben, dass sie im letztem Jahr ein E-Government Angebot benutzt haben, währenddessen es auf dem Land nur die Hälfte der Befragten war. (Initiative D21 e.V., 2020, S. 18)

In der Studie von 2020 wurden die Befragten in sechs Gruppen unterteilt, abhängig von ihren Nutzungsverhalten und Gründen für beziehungsweise gegen die Nutzung von digitalen Angeboten. Im Folgenden möchte ich nur die beiden Randgruppen betrachten. Dies sind zum einen die *pragmatischen Profis*, dies sind rund 12% der Befragten. Etwas weniger als die Hälfte sind zwischen 18 und 34 Jahren alt. Viele von ihnen erledigen die Steuererklärung online oder beantragten die Briefwahl. Auf der anderen Seite stehen die *skeptischen VerweigerInnen*, dies sind rund 16% der Befragten. Von ihnen sind mehr als die Hälfte älter als 55 Jahren und sie stoßen bei der Nutzung von digitalen Geräten an ihre Grenzen, auch besitzen viele von ihnen kein technisches Gerät, um die E-Government Angebote wahrzunehmen. Sie nennen als Gründe für das Nichtbenutzen von Onlineangeboten, dass sie Sicherheitsbedenken haben und dass sie Angst haben etwas falsch zu machen. (Initiative D21 e.V., 2020, S. 38f.)

In den Studien wurden auch Gründe gegen die Nutzung von Onlinediensten von allen Befragten gesammelt. Am Meisten wurde genannt, dass es den gewünschten Service nicht online gibt. Nachfolgend wurden folgende Gründe genannt: Die

Befragten besaßen die notwendige Hardware nicht und müssten diese sich erst anschaffen. Die Befragten fanden, dass das Online-Angebot undurchschaubar ist und es nur unzureichende Hilfestellungen gibt. Auch wurde oft genannt, dass es nicht bekannt sei, ob es den Service online gibt. (Initiative D21 e.V., 2020, S. 16f.)

Somit kann man hier schlussfolgern, dass dafür gesorgt werden muss, dass die Bürgerinnen und Bürger mehr über neue Onlinefunktionen informiert werden. Des Weiteren sollte es Angebote von Seiten der Stadt oder der Kommune geben, bei denen gezeigt wird, wie man das Angebot nutzt.

## 5 Entwicklung von elektronischen Angeboten

In folgendem Abschnitt möchte ich die Digitalisierung nicht in Bezug auf den Bürgerkontakt, sondern darauf betrachten, wie Angebote digitalisiert werden.

Im Allgemeinen sind die Kommunen für die Umsetzung ihrer digitalen Verwaltung zuständig. Deshalb werden Digitalisierungsprozesse meist an Dritte outgesourced, das bedeutet, dass sie von verwaltungsunabhängigen Softwarefirmen entwickelt oder bereitgestellt werden. Wie bei allen kommunalen ausgeschriebenen Aufträgen wird auch hier auf den Preis geschaut. Doch sollte man hier stets den Zwiespalt zwischen schnell leibiger Technik, Datenschutz und Kosten für solch ein Softwareprojekt beachten. Auf Grund des Outsourcings des Entwicklungsprozesses treten die Kommunen in die Gewährleistungsverantwortung. Das bedeutet, dass die Umsetzung von Datenschutz und gesetzlichen Grundlagen von der Kommune gewährleistet werden muss. Vielleicht ist dies ein Grund, wieso Kommunen eher zaghafte mit der Digitalisierung ihrer Ämter umgehen. Auch sollte hier eine ständige Absprache der Entwicklerinnen und Entwickler der Software mit den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern stattfinden, da diese mit den Prozessen vertraut sind, die innerhalb des Rathauses ablaufen und es auch nicht sinnvoll wäre alle Prozessabläufe komplett neu zu durchdenken. Für Cloud-Dienste ist dann wieder der Auftraggeber, also die Kommunen, für die Einhaltung des Datenschutzes zuständig. Die Kooperation mit Softwareentwicklungsunternehmen bringen zwar viele Vorteile mit sich, doch ist stets die Kommune bei Haftungsfragen zuständig. (Christian Bär, Digitalisierung im Spannungsfeld von Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Recht, 2018, S. 369-372)

Die Bundesregierung forderte 2014 in ihrem Regierungsprogramm, dass nach § 6 des E-Government-Gesetzes ab 1. Januar 2020 alle Akten elektronisch geführt werden sollen. Mit der Einführung der elektronischen Akte, kurz E-Akte, ist ein Grundbaustein für E-Government und Digitalisierung im Rathaus gelegt. Bei der Umsetzung der E-Akte sollte möglichst konzertiert und gemeinsam vorgegangen werden, sodass die Umsetzung effizient und wirtschaftlich ist. Das bringt mit sich, dass es räumliche Einsparungen gibt, medienbruchfreies Arbeiten gewährleistet wird und noch viele weitere Vorteile. Unter medienbruchfreien Arbeiten kann man verstehen, dass nicht ständig zwischen den Medien Papier und Computer hin und her gewechselt wird. Somit ist die E-Akte keine neue Applikation, sondern soll auch

als Kommunikationsform zwischen einzelnen Behörden dienen. (Bundesregierung, 2014, S. 5) Vorteile der E-Akte sind, dass es weniger Wider- und Einsprüche gibt, sowie dass die E-Akte kostengünstiger ist und auch Zeitersparnisse auf lange Zeit mit sich bringt. Des Weiteren ist sie eine Grundlage der Digitalisierung auf der neue digitale Angebote entstehen können. Auch kann durch die Digitalisierung das Rathaus als Arbeitgeber besonders für junge Menschen attraktiver werden. (DLT-Pressestelle, 2017, S. 3 f.)

In der Publikation „Die Einführung der E-Akte in der Kreisverwaltung“ wird beschrieben, wie die grundlegenden Überlegungen und die mögliche Umsetzung für das E-Governmentangebot E-Akte aussehen kann. Dies möchte ich repräsentativ für die Entwicklung digitaler Angebote in der Verwaltung betrachten. Zuerst muss eine methodische Überlegung stattfinden. Dabei kann die strategische Ausrichtung betrachtet werden, also ob sich das Einführen dieses Angebots lohnt. Hier kann auch auf Erfahrungsberichten aus anderen Städten und Kommunen geschaut werden. Auch kann hier der Grad der Digitalisierung bestimmt werden. Im Fall der E-Akte kam die Frage auf, ob es Hybridakten geben sollte, also Akten, die sowohl analog als auch digital existieren, als großer Nachteil könnte hier die Kohäsion entstehen. Eine weitere Fragen, die sich gestellt werden kann, ist, ob gleich alle Akten digitalisiert werden sollen oder nur die aktuellen. Bei der Digitalisierung sollte auch folgende Punkte beachtet werden: die Planung und Bereitstellung von Ressourcen, sowie eine realistische Zeitplanung. (DLT-Pressestelle, 2017, S. 5 - 7) Des Weiteren sollten alle Beteiligten mit einbezogen werden, also nicht nur die Leitungsebene und erfahrene ProjektleiterInnen, sondern auch SachbearbeiterInnen. Auch kann schon das Rechenzentrum und Datenschutzbeauftragte an der Software mitarbeiten. Des Weiteren sollten auch relevante Faktoren, wie Finanzierung, Datensicherheit usw. im Vorhinein berücksichtigt werden. (DLT-Pressestelle, 2017, S. 7 f.)

Bei der Umsetzung sollte dann die Auswahl des Anbieters beachtet werden. Neben der Ausschreibung von Software sollte nicht die Beschaffung von Hardware, wie Monitore, Scanner, etc. nicht vergessen werden. Des Weiteren sollte sich mit kreiskommunalen Nachbarn über möglichst ähnliche Software abgesprochen werden. Auch externe Ämter, wie Gerichte sollten mit den Akten umgehen können, sodass zu diesen externen Kooperationspartnern stets Absprachen gemacht werden müssen. Des Weiteren muss auch bei der Beschaffung der Software zum

Beispiel auf die Basiskomponenten des Formulars / des Antrags geachtet werden, dass rechtlich die neue Software abgesichert ist, der Datenschutz eingehalten wird, dass die Workflows der Beschäftigten im Rathaus nicht verletzt werden, sowie viele weitere Punkte. (DLT-Pressestelle, 2017, S. 9 - 11)

Bei der Einführung müssen nun rechtliche Grundlagen beachtet werden und fortlaufend durchgeführt werden. Des Weiteren sollte die Software von den Mitarbeitern akzeptiert und verstanden werden. Auch sollte die Software erst iterativ eingeführt und somit pilotweise getestet werden. Gemeint ist damit, dass sie nicht in allen Behörden sofort eingeführt werden sollte, sondern es Behörden gibt, die die Software zuerst testen. Damit die Bürgerinnen und Bürger auch die Software nutzen muss die Usability der Software kontrolliert werden und auch eine Qualitätssicherung durchgeführt werden. (DLT-Pressestelle, 2017, S. 12 f.)

## 6 Folgerungen

Im folgenden Abschnitt möchte ich Schlussfolgerungen über die Digitalisierung im Rathaus diskutieren. Diese möchte ich zum einen anhand des Bürgerkontaktes und zum anderen anhand der Softwareentwicklung von digitalen Anwendungen im Rathaus gestalten.

### **6.1 Folgerungen für den Bürgerkontakt**

In Bezug auf den Bürgerkontakt sollte man bei der Digitalisierung die Wünsche der Bevölkerung und der Unternehmen beachten. Denn nur wenn die Anwendungen auch von ihnen genutzt werden, kann erst E-Government entstehen. Zum anderen müssen auch die digitalen Anwendungen für das Rathaus attraktiver gestaltet werden, sodass mehr Menschen diesen Weg wählen. Dies könnte erreicht werden, wenn schneller auf Probleme mit der Software reagiert werden kann. Probleme seitens der Nutzerinnen und Nutzer können durch verschiedene Feedbackmöglichkeiten gesammelt werden. Dies bringt dann wiederum mit sich, dass die Anwendungen auf aktuellem Stand sind. Dabei muss aber nicht nur die Bürgerseite beachtet werden, sondern auch die Rechtliche. Es muss gewährt werden, dass Verwaltungsverfahren nach Beschlüssen oder andere Verordnungen schnell und konsequent geändert werden können. Zum anderen sollten für die Nutzung von Onlineangeboten auch weniger Gebühren anfallen, somit wird die digitale Alternative viel „günstiger“ für die Bevölkerung und Unternehmen und somit auch mehr genutzt. (Christian Bär, Digitalisierung im Spannungsfeld von Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Recht, 2018, S. 286)

Des Weiteren müssen die Softwareprodukten Vertrauen schaffen, besonders bei älteren Nutzern oder die Befragten der Gruppe der *Skeptischen VermeiderInnen*. Dies kann durch Fortbildungen zum Umgang mit der Software geschehen. (Initiative D21 e.V., 2020, S. 38 f.) Auch Oberbürgermeister Rayk Bergner kann sich vorstellen Fortbildungen über die verschiedenen Onlineangebote der Stadt Schkeuditz, wie die Videokonferenzplattform „*Na guuge ma!*“, die er zu Beginn der Coronapandemie hat erstellen lassen, und *Onleihe*, eine Plattform mit der man, als Mitglied der städtischen Bibliothek E-Books und weitere digitale Buchformate ausleihen kann, anzubieten. Besonders wichtig ist für die Ältere und nicht so technikaffine Bevölkerung auch der persönliche Kontakt mit den Verwaltungen.

Hier sollte man dieses Spannungsfeld beachten und optimieren, zum Beispiel durch Rückmeldungen des aktuellen Bearbeitungsstandes für analoge Bürger. Zum anderen werden Bürgerämter nie verschwinden, da es immer Verwaltungsprozesse, wie Hochzeiten immer analog durchgeführt werden müssen. Eine Möglichkeit könnte auch sein, dass für Bürgerinnen und Bürger im ländlichen Raum mobile Bürgerbüros eingeführt werden, da auf Grund von schwindenden Bevölkerungszahlen es sich dort nicht mehr lohnt Bürgerbüros offen zu halten. (Christian Bär, Digitalisierung im Spannungsfeld von Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Recht, 2018, S. 368) Aber bis dahin werden noch viele Jahre vergehen. Wobei man sich dann die Frage stellen könnte, brauchen wir dann immer noch analoge Alternativen, wenn alle mit den technischen Geräten umgehen können? Hier denke ich, dass auch meine Generation irgendwann nicht mehr mit neuen moderneren Geräten umgehen kann, beziehungsweise wird uns das schwieriger fallen als die nächste Generation, die damit groß wird.

Zum anderen muss für die Gruppe der *pragmatischen Profis* die Software hinsichtlich Usability, also die Benutzerfreundlichkeit verbessert werden, zum Beispiel durch Vereinfachen und Verkürzen der Prozessabläufe. Des Weiteren muss durch Convenience, die Annehmlichkeit und Zweckmäßigkeit der Anwendungen durch ständiges Verbessern und Feedback der Nutzerinnen und Nutzer optimiert werden. (Initiative D21 e.V., 2020, S. 39)

Im Allgemeinen sind für die Umsetzung der Digitalisierung im Rathaus große Investitionen notwendig. Zum einen die öffentlichen Investitionen, wie Nachrüsten, Aktualisieren und Warten der Technik in den Behörden. (Christian Bär, Digitalisierung im Spannungsfeld von Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Recht, 2018, S. 367) Zum anderen der oft vergessene Bereich der Verwaltungsaus- und -fortbildung. (Christian Bär, Digitalisierung im Spannungsfeld von Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Recht, 2018, S. 289) Bei der Digitalisierung müssen auch die Verwaltungsprozesse neu durchdacht werden und auch muss kleinschrittig vorgegangen werden, auch die jetzigen analogen Verwaltungsprozesse sind mit der Zeit entstanden und haben sich immer weiterentwickelt und auch optimiert, somit kann man nicht unbedingt am Anfang darauf beruhen, dass der digitale Verwaltungsprozess gleich zu 100% genauso gut funktioniert wie der analoge Prozess. Somit sollten wir unsere Grundeinstellung, wie wir als Externe auf den Prozess der Digitalisierung im Rathaus blicken

überdenken und diesen auch nicht mit der Digitalisierung von Firmen vergleichen, wo diese nur von Mitarbeitern und Firmenchefs bestimmt wird. Bei der Verwaltung fließen noch externe Faktoren, wie die Wünsche der Bevölkerung und Unternehmen, aber auch politische und gesetzliche Faktoren und Bedingungen hinein.

Abschließend wären für mich die nächsten Schritte der Digitalisierung im Rathaus die Schaffung von grundlegender Software, um weiter effektiv digitalisieren und darauf aufbauen zu können. Dies sollte auch den Bürgerinnen und Bürgern gezeigt und für sie attraktiv gestaltet werden, sodass es nicht in die Vergessenheit gerät, wie der digitale Personalausweis. Ein Beispiel für eine grundlegende Software ist für mich die kostenfreie DE-Mail Adresse für alle Bürgerinnen und Bürger. Da sie ein guter Grundbaustein ist für die Kommunikation unserer Bürger und der Verwaltung ist. Dort können alle Formulare, Bescheide, ... der Verwaltung gesendet werden und die DE-Mail dient als digitaler Briefkasten. Dies kann auch uns in Betrachtung auf die ökologische Nachhaltigkeit, was das Thema dieser Veranstaltung ist, weiterbringen. Vielleicht sollten wir auch die Nachhaltigkeit beim Wiederverwenden von Software beachten und manchmal den Sinn hinterfragen, wieso jeden Stadt und jeden Kommune bei der Digitalisierung der Verwaltung „ihre eigene Suppe kocht“. Wieso können nicht grundlegende Verwaltungsprozesse, wie den aller einfachsten der Terminvergabe in den Behörden nicht in einer anderen Stadt und Kommune wiederverwendet werden?

## **6.2 Folgerungen für die Softwareentwicklung**

Bei der Softwareentwicklung sollte man die letzte Phase im Softwarelebenszyklus nie vergessen, die Wartung von Software, die über mehrere Jahre vielleicht auch Jahrzehnte hinweggeht. Die entsprechenden Kosten müssen dafür eingeplant werden. Die Software muss stets durch Kunden nutzbar sein und auch muss sie an mögliche neue Gesetzmäßigkeiten angepasst werden können.

Bei der Digitalisierung der Akten und der Einführung der E-Akte könnte man sich die Frage stellen, wie sinnvoll ist es im Moment alle Akten, die existieren zu digitalisieren? Zum einen ist das Digitalisieren aller Akten zu jetzigen Zeitpunkt erst einmal nicht wichtig. Das Wichtigste ist bei der Einführung, dass die E-Akte funktioniert und auch stets eingesetzt werden kann. Für die Zukunft könnte es wichtig sein, die alten Akten zu digitalisieren, da so schon einmal vorgekommene Probleme reflektiert und ausgewertet werden können und so Schlussfolgerungen für aktuelle Probleme gefolgert werden können. Auch ist das Auswerten von Akten im Sinn von Studien in digitaler Form viel einfacher. Somit wäre es erstmal besser nur die neuen Verfahren und Formulare zu digitalisieren und dann später ältere auch zu digitalisieren. Dies kann sich auch auf jede andere Software übertragen werden, dass es erstmal funktionieren muss, bevor alte Datenbestände eingeflossen werden können. Aber auch, dass es ausreicht, wenn nach und nach neue Software für die Verwaltung entsteht und diese auch funktionsfähig ist.

Abschließend möchte ich noch zu einem positivem Ausblick auf die Digitalisierung des Rathauses und die Kooperation zwischen verschiedenen Ämtern kommen. Dies ist das Registermodernisierungsgesetz, welches am 28. Januar 2021 vom Bundestag beschlossen wurde. Es führt eine zentrale Identifikationsnummer ein, welches die SteuerID sein soll, die bei jeden Bürger unterschiedlich ist und jeder diese besitzt. Durch diese müssen nicht mehr zum Beispiel Meldebescheinigung oder Geburtsurkunde an Dokumente beigefügt werden, sondern können mit Erlaubnis, von einer anderen Behörde mit Hilfe der SteuerID angefordert werden. Mit Hilfe eines „Datencockpits“ sollen Bürginnen und Bürger sehen können, welche Ämter und Behörden auf die Daten zugreifen und diese anfordern. (Presse- und Informationsamt der Bundesregierung, 2021) Dies ist ein weiterer Grundstein für die Digitalisierung der Ämter und sorgt für viel Zeitersparnisse bei uns Bürgern.

## Literaturverzeichnis

- Bengler, K., & Schmauder, M. (15. Juli 2016). Digitalisierung. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, S. 75-76.
- BMI, R. O. (kein Datum). *Minikommentar zum Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften*. Abgerufen am 3. 12 2020 von [https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/veroeffentlichungen/themen/moderne-verwaltung/e-government-gesetz-minikommentar.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/veroeffentlichungen/themen/moderne-verwaltung/e-government-gesetz-minikommentar.pdf?__blob=publicationFile&v=2)
- Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. (kein Datum). *Verwaltungsverfahrensgesetz*. Abgerufen am 25. 03 2021 von Gesetze im Netz: <https://www.gesetze-im-internet.de/vwvfg/VwVfG.pdf>
- Bundesministerium des Innern, f. B. (kein Datum). *Behördengänge online erledigen: E-Government*. Abgerufen am 01. 12 2020 von Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat - Webseite: <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/e-government/e-government-node.html>
- Bundesministerium des Innern, f. B. (kein Datum). *E-Government-Gesetz*. Abgerufen am 3. 12 2020 von Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat - Webseite: [https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/e-government/e-government-gesetz/e-government-gesetz-node.html;jsessionid=CBD94439D3CB44C6D43D98B87D8DAF6B.1\\_cid295](https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/e-government/e-government-gesetz/e-government-gesetz-node.html;jsessionid=CBD94439D3CB44C6D43D98B87D8DAF6B.1_cid295)
- Bundesministerium des Innern, f. B. (kein Datum). *Onlinezugangsgesetz (OZG)*. Abgerufen am 3. 12 2020 von Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat - Webseite: <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/verwaltungsmodernisierung/onlinezugangsgesetz/onlinezugangsgesetz-node.html>
- Bundesministerium des Innern, f. B. (kein Datum). *Verwaltungsverfahrensgesetz*. Abgerufen am 24. 02 2021 von Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat: <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/verwaltungsrecht/verwaltungsverfahrensgesetz/verwaltungsverfahrensgesetz-node.html>

- Bundesregierung. (17. 9 2014). *Digitale Verwaltung 2020 – In Kürze*. Abgerufen am 28. 03 2021 von Verwaltung innovativ: [https://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Regierungsprogramm/management\\_summary\\_DiV\\_Druckversion.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=3](https://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Regierungsprogramm/management_summary_DiV_Druckversion.pdf?__blob=publicationFile&v=3)
- Christian Bär, T. G. (2018). *Digitalisierung im Spannungsfeld von Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Recht* (Bd. 1. Band: Politik und Wirtschaft). Berlin: Springer-Verlag GmbH Deutschland.
- Christian Bär, T. G. (2018). *Digitalisierung im Spannungsfeld von Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Recht* (Bd. 2. Band: Wissenschaft und Recht). Berlin: Springer-Verlag GmbH Deutschland.
- Digitale Verwaltung in Estland*. (25. 9 2019). Abgerufen am 3. 12 2020 von dbb Beamtenbund und Tarifunion: <https://www.dbb.de/teaserdetail/artikel/digitale-verwaltung-in-estland.html>
- DLT-Pressestelle. (Juli 2017). *Die Einführung der E-Akte in der Kreisverwaltung*. (D. L. Berlin, Hrsg.) Abgerufen am 28. 03 2021 von Deutscher Landkreistag: <https://www.landkreistag.de/images/stories/publikationen/Bd.%20132.pdf>
- eGovernment and Trust (Unit H.4). (13. 10 2020). *eGovernment Benchmark 2020: eGovernment that works for the people*. Abgerufen am 3. 12 2020 von European Commission: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/egovernment-benchmark-2020-egovernment-works-people>
- Informationstechnik, D. B. (2019). *Domänenarchitektur E-Government*. Abgerufen am 2021. 02 24 von IT-Beauftragte der Bundesregierung: [https://www.cio.bund.de/SharedDocs/Publikationen/DE/IT-Dienste%20Bund/domaenenarchitektur\\_egovernment\\_vs2019.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.cio.bund.de/SharedDocs/Publikationen/DE/IT-Dienste%20Bund/domaenenarchitektur_egovernment_vs2019.pdf?__blob=publicationFile)
- Initiative D21 e.V. (2019). *eGovernment MONITOR 2019*. Berlin: Initiative D21. Abgerufen am 3. 12 2020 von <https://initiatived21.de/app/uploads/2019/10/egovernment-monitor-2019.pdf>

- Initiative D21 e.V. (2020). *eGovernment MONITOR 2020*. Berlin: Initiative D21. Abgerufen am 3. 12 2020 von [https://initiatived21.de/app/uploads/2020/10/egovernment\\_monitor\\_2020\\_onlineausgabe.pdf](https://initiatived21.de/app/uploads/2020/10/egovernment_monitor_2020_onlineausgabe.pdf)
- Kleemann, K. P. (2013). Beitrag zum Vierten Interdisziplinären Gespräch "MINT-Zukunft schaffen. Nachhaltige Informationsgesellschaft". Abgerufen am 18. 02 2021 von <http://www.informatik.uni-leipzig.de/~graebe/Texte/Kleemann-13.pdf>
- Presse- und Informationsamt der Bundesregierung. (2021). *Verbesserung digitaler Verwaltungsleistungen*. Abgerufen am 28. 03 2021 von Bundesregierung: <https://www.bundesregierung.de/breg-de/suche/registermodernisierungsgesetz-1790176>
- Schnabel, P. (kein Datum). *De-Mail*. Abgerufen am 04. 03 2021 von Elektronik Kompendium: <https://www.elektronik-kompendium.de/sites/net/1811081.htm>
- Verband Deutscher Papierfabriken e.V. (2020). *Papier Kompass*. Abgerufen am 18. 02 2021 von [https://www.vdp-online.de/fileadmin/0002-VDP/07\\_Dateien/7\\_Publikationen/Kompass\\_de.pdf](https://www.vdp-online.de/fileadmin/0002-VDP/07_Dateien/7_Publikationen/Kompass_de.pdf)