

Digitalisierung im öffentlichen Sektor – auf dem Weg zu „Smart Government“?

Aktenordner, Papierformulare, lange Wartezeiten. Jeder, der gelegentlich mit Behörden zu tun hat, weiß: Die deutsche Verwaltung ist in vielen Fällen noch zu analog und ineffizient. Während wir Smartphones und Apps im Alltag meist schon selbstverständlich nutzen – etwa zum Online-banking oder zur Urlaubsbuchung – und so jede Menge Zeit, Kosten und Aufwand sparen, hinkt die Verwaltung in puncto Digitalisierung hinterher. Dieser Rückstand muss jetzt schleunigst aufgeholt werden. Dabei gibt es einige Punkte zu beachten.



Thorsten Dirks

Präsident des Bundesverbands Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. (Bitkom)

Alltag im Jahr 2016: Wir messen unsere Vitalwerte per Fitnesstracker, erledigen Überweisungen auf dem Weg zur Arbeit per Smartphone und tauschen Wohnungen für den Urlaub auf Onlineplattformen. Unternehmen nutzen Big-Data-Technologien oder Cloud-Computing und setzen Roboter, Drohnen oder Virtual Reality ein. Kurzum: Die Digitalisierung ist in unserer Lebens- und Arbeitswelt angekommen.

Daten können heute so einfach ausgetauscht werden wie nie zuvor, Abläufe intelligenter und effizienter organisiert und innovative neue Lösungen verwirklicht werden. Bis zu dem Moment, an dem wir es mit der Verwaltung zu tun bekommen. Hier ist der Alltag in viel zu vielen Fällen noch analog, unvernetzt, ineffizient. Eher 1996 als 2016. Und dem digital verwöhnten Menschen stellen sich so einige Fragen. Zum Beispiel: Wieso reicht es nicht, wenn man seine neue Adresse nach dem Umzug einer einzelnen Behörde mitteilt? Warum muss man beispielsweise sein Auto ebenfalls ummelden, wo doch die Daten eigentlich automatisch digital übertragen werden könnten? Weshalb müssen Eltern ihre Kinder in etlichen Kitas anmelden, um sicherzugehen, dass sie einen Platz bekommen? Wie kann es sein, dass Bürger immer noch viele Formulare handschriftlich ausfüllen und Verwaltungskräfte sie anschließend abtippen müssen?

In vielen Behörden ist es zwar inzwischen immerhin möglich, Termine online zu vereinbaren und bestimmte Formulare digital einzureichen. Aber längst nicht immer stehen diese Angebote zur Verfügung. Oft genug hängen wir in telefonischen Warteschleifen, um einen Termin oder eine Auskunft zu bekommen, und müssen schließlich doch persönlich auf dem Amt erscheinen – samt einem Stapel Papier in der Tasche. Und selbst wenn Onlineangebote gemacht werden, sind sie häufig nicht nutzerfreundlich.

Nicht nur für die Bürger, auch für die Verwaltung ist der Digitalisierungsrückstand mit großen Nachteilen verbunden. Viele Behörden setzen noch immer auf dicke Akten und Ordner statt auf schlanke digitale Lösungen – inklusive des entsprechenden Mehraufwands. Und selbst dort, wo es innovative digitale Ansätze in Behörden gibt, bringen diese häufig nur bedingt etwas, weil die Vernetzung mit anderen Behörden fehlt.

Besonders augenfällig wurde der öffentliche Digitalisierungsrückstand während der Flüchtlingskrise: Nicht nur, dass die Flüchtlinge unter dem Chaos bei der Registrierung gelitten haben, auch für die Mitarbeiter in den Erstaufnahmeeinrichtungen war die Erfassung ein Kraftakt sondergleichen. Informationen über Bildungsniveau und Qualifikationen wurden viel zu spät erfasst, wenn überhaupt, und



© contrastwerkstatt/Fotolia.com

kamen nicht an den richtigen Stellen an. Hier hat sich gezeigt, wie analog und wie ineffizient unsere Verwaltung in vielen Bereichen noch ist.

Um es zusammenzufassen: Verglichen mit dem Alltag der meisten Menschen und Unternehmen in Deutschland sind digitale Technologien in deutschen Behörden – gelinde gesagt – unterrepräsentiert. Viele öffentliche Stellen erfassen Daten immer und immer wieder auf Papier bzw. geben sie in abgeschlossene IT-Systeme ein, die nicht über Stadt-, Kreis- oder Bundesländergrenzen miteinander Daten austauschen können oder dürfen. Smart Government geht anders. In einer Zeit, in der wir sonst fast alles per Smartphone erledigen können, ist das Bürgern und Unternehmen nicht mehr vermittelbar. Das ist umso schlimmer, als die Verwaltung bei der Digitalisierung eigentlich eine Vorreiterfunktion haben sollte: Sie sollte für Wirtschaft und Gesellschaft ein Befähiger sein; ein Ort, an dem die Vorteile der neuen Technologien für alle erlebbar werden.

Dass hier einiges im Argen liegt, hat die Politik zwar erkannt, wie die 2014 beschlossene Digitale Agenda zeigt. Und einige der dort gefassten Vorhaben wurden auch umgesetzt. So soll zum Beispiel die Auftragsvergabe der öffentlichen Hand in Zukunft digital ablaufen, damit die aufwendige papierbasierte Beschaffung bald der Vergangenheit angehören wird. Auch der Aufbau einer zentralen eID-Infrastruktur wurde angegangen, was die

Akzeptanz des elektronischen Personalausweises steigern könnte. Und gerade vor Kurzem wurde die Einführung der E-Akte bei allen Bundesbehörden auf den Weg gebracht.

Doch trotz dieser guten Ansätze: Im Alltag der Menschen und Unternehmen ist von einer wirklichen Digitalen Transformation in der Verwaltung erst wenig zu spüren. Zugegeben, wir sprechen hier von einer Mammutaufgabe. Sie betrifft die kleinste kommunale Einheit, etwa die Grundschule auf dem Dorf, genauso wie die Bundesbehörde in Berlin. Aber umso wichtiger ist es, dass wir keine halben Sachen machen.

Der kürzlich vorgelegte Gesetzentwurf zur Vermeidung von Schriftformerfordernissen hätte beispielsweise mutiger ausfallen können. Schließlich ist die Pflicht zur Unterschrift eines der größten Hemmnisse auf dem Weg zu einer smarten Verwaltung. Auch brauchen wir dringend Online-Bürgerkonten, um die Handhabung des Elektronischen Personalausweises (eID) zu vereinfachen. Dann wäre die ständige Eingabe der immer gleichen Daten endlich hinfällig. Die Liste ließe sich fortsetzen.

Was für einen Riesenunterschied die Digitalisierung machen kann, hat man wiederum während der Flüchtlingskrise gesehen: Heute können die relevanten Behörden auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene digital und medienbruchfrei auf einen Kerndatensatz zu je-

dem Flüchtling zugreifen. Ein enormer Fortschritt gegenüber dem anfänglichen Registrierungschaos.

Bei allen Digitalisierungsmaßnahmen sollte man einige Prinzipien beachten: Digitalisierung ist kein Selbstzweck. Ein schlechter Prozess wird nicht gut, indem man ihn digital abbildet. Es geht nicht darum, die papierne Verwaltung 1:1 in ein Digitalformat zu kopieren. Wir sollten die Möglichkeiten der digitalen Technologien ausschöpfen und Prozesse wirklich intelligenter machen. Deshalb müssen zum Beispiel Schnittstellen zu anderen Behörden stets mitgedacht werden. Ohne Vernetzung ist auch eine Digitallösung am Ende nur halb so smart.

Und auch die smarteste Digitallösung bringt nichts, wenn sie nicht genutzt wird. Deshalb müssen Bürger und Unternehmen bei diesem Prozess mitgenommen werden. Heutzutage verwendet erst etwa jeder zweite Deutsche das Internet zur Interaktion mit Behörden, etwa um Auskünfte einzuholen oder Formulare herunterzuladen. Damit rangiert Deutschland im europäischen Vergleich nach wie vor nur im Mittelfeld aller EU-Mitgliedsländer. Das liegt sicherlich nicht nur an dem Mangel an Angeboten. Wir müssen besser über die bestehenden Möglichkeiten aufklären und diese nutzerfreundlicher gestalten.

Und nicht zuletzt: Die Digitalisierung ist intern auch eine große Herausforderung für Behörden. Wenn man Prozesse, die über viele Jahre gewachsen sind, verändert, müssen die Mitarbeiter dahinterstehen. Das geht nur, wenn man ihnen den Nutzen der neuen Technologien für ihre eigene Arbeit vor Augen führt und ihre Sorgen ernst nimmt. Ordentliche Weiterbildungsangebote bei der Einführung neuer Anwendungen sind eine zwingende Voraussetzung für deren Erfolg.

Es bleibt also noch viel zu tun auf dem Weg zum Smart Government. Und dabei müssen wir Tempo machen. Denn fast täglich kommen neue innovative digitale Anwendungen auf den Markt, die von Bürgern und Wirtschaft schnell adaptiert werden. Wäre doch schön, wenn auch mal die Verwaltung Vorreiter wäre. |