

Prof. Dr. Jörg Bogumil (Ruhr-Universität Bochum; joerg.bogumil@ruhr-uni-bochum.de)

Prof. Dr. Sabine Kuhlmann (Universität Potsdam; Sabine.Kuhlmann@uni-potsdam.de)

Projektbaustein „Digitalisierung von Verwaltungsleistungen am Beispiel der Bürgerämter“

Die Digitalisierung von Verwaltungsvorgängen, oft auch als E-Government bezeichnet, ist schon seit Jahren ein beliebtes Modernisierungsthema. Allerdings wird in verschiedenen Studien kritisiert, dass der Umsetzungsstand von E-Government Anwendungen in Deutschland deutlich hinter den weitreichenden Hoffnungen, die mit diesem Modernisierungsthema verbunden sind, zurücksteht (Schuppan 2011; Fromm u.a. 2015). Zwar gibt es mittlerweile diverse IT-Unterstützungen innerhalb der Verwaltung, aber in der Regel bleibt dem Bürger der Weg zur Verwaltung nicht erspart. E-Government als medienbruchfreies, vollständig digitalisiertes Transaktions- und Interaktionsangebot zur Abwicklung von Verwaltungsverfahren gibt es weitgehend noch nicht (Fromm u.a. 2015: 5). Am stärksten verbreitet sind Portale für Verwaltungsleistungen auf kommunaler Ebene. Eine Untersuchung in Rheinland-Pfalz zeigt, dass die Bürger/-innen kommunale Portale zu 43% im Vergleich zu Landesportalen (15%) und Bundesportalen (8%, vgl. ISIM 2015) nutzen.

Es deutet sich allerdings an, dass in bestimmten Anwendungsfeldern der Grad der digitalen Bearbeitung mittlerweile zunimmt. Dabei gehören die Bürgerämter zu den am weitesten fortgeschrittenen Anwendungsfeldern von Digitalisierung in Verwaltungen in Deutschland. Nachdem in den letzten Jahren zunächst vor allem *online-Formulare* eingesetzt wurden, experimentieren die Kommunen inzwischen zunehmend mit neuen Digitalisierungselementen. Zu nennen sind hier insbesondere das *online Terminmanagement*, welches erhebliche Folgen für die Arbeitsorganisation mit sich bringt, sowie die *komplett elektronische oder online-gestützte Abwicklung ganzer Verwaltungsvorgänge*. Ein erstes Zwischenergebnis einer Befragung aller deutscher Bürgerämter in Deutschland im obigen Projekt zeigt, dass insbesondere Führungszeugnisse, Urkunden, Anwohnerparkausweise, KfZ-An-, Ab-, Ummeldung sowie Hundesteueranmeldungen zu den Bereichen gehören, in denen die Bearbeitung final online erfolgen kann.

Im Rahmen des Projektes „Bürgerämter in Deutschland: Organisation, Personal und Leistungserbringung für die Bürger“ (Projektmodul „Digitalisierung“) sollen die Auswirkungen einer zunehmenden Digitalisierung von Verwaltungsleistungen mit dem Fokus auf die Bürgerämter untersucht werden. Dabei geht es um die konkreten Anwendungs- und Ausprägungsformen verschiedener Digitalisierungselemente in Bürgerämtern und darum, wie die Umsetzung vor Ort ausgestaltet ist (institutionelle und Prozessveränderungen). Ferner sollen die personellen, qualifikatorischen und arbeitsorganisatorischen Effekte in ausgewählten Digitalisierungsfeldern der Verwaltung (Bürgerämter) untersucht werden.

Literaturverzeichnis

- Balleis, Siegfried (2014): E-Government, in: Politische Studien 65 (2014), 458, S. 64-71
- Ben, Esther Ruiz / Schuppan, Tino (2014): E-Government Innovations and Work Transformations: Implications of the Introduction of Electronic Tools in Public Government Organizations, in: International Journal of Electronic Government Research 10 (2014), 1, p. 1-17
- Bröchler, Stephan (2011): E-Government im Bundeskanzleramt : Reformfähigkeit durch technische Innovationen? , in: Regierungszentralen : Organisation, Steuerung und Politikformulierung zwischen Formalität und Informalität / Martin Florack ; Timo Grunden . . Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss., 2011. S. 185-198
- Eixelsberger, Wolfgang [et al] (2012): E-Government: Zwischen Partizipation und Kooperation, in: Wien: Springer, 2012. VI, 248
- Eixelsberger, Wolfgang (2012): Kommunales E-Government , in: Wien: Linde, 2012. 246
- Fromm, Jens / Welzel, Christian/ Nentwig, Lutz /Weber, Mike: EW-Government in Deutschland. Vom Abstieg zum Aufstieg, Berlin. Gutachten für den Nationalen Normenkontrollrat
- Gable, Matt (2015): Efficiency, participation and quality: three dimensions of e-government?, in: Social Science Computer Review 33 (2015), 4, p. 519-532
- Hill, Hermann (2014): E-Transformation: Veränderung der Verwaltung durch digitale Medien, in: Baden-Baden: Nomos Verl.-Ges., 2014. 226 : Ill., graph. Darst. ISBN 978-3-8487-1354-7, ISBN 978-3-8452-5435-7 (Verwaltungsressourcen und Verwaltungsstrukturen, Bd. 28)
- Hill, Hermann [et al] (2014): Transparenz, Partizipation, Kollaboration : die digitale Verwaltung neu denken, in: Baden-Baden: Nomos Verl.-Ges., 2014.
- Köhl, Stefanie/ Schuppan, Tino [et al] (2014): Stein-Hardenberg 2.0. Architektur einer vernetzten Verwaltung mit E-Government, Edition Sigma.
- Kremer, Markus (2016): Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung: Zukunftschance und multipler Balanceakt zwischen digitaler und analoger Welt, in: Supervision Jg. 34, 2016, Nr. 4, S. 25-27
- Kruse, Wilfried / Högbe, Frank (2015): „Verwaltung 4.0“ und „Personalrat 4.0“, in: Der Personalrat : PersonalRecht im öffentlichen Dienst Jg. 32, H. 7/8 (2015), S. 13-17
- Meier, Andreas [et al] (2009): eDemocracy & eGovernment: Entwicklungsstufen einer demokratischen Wissensgesellschaft, in: Berlin: Springer, 2009. X, 246
- ISIM 2015: Ministerium für Inneres, Sport und Infrastruktur Rheinland Pfalz, E-Government – Perspektiven des kommunalen E-Government, Mainz
- Nationaler Normenkontrollrat (2016): E-Government in Deutschland: Wie der Aufstieg gelingen kann - ein Arbeitsprogramm (Langfassung). Berlin.

- Piehler, Robert (2014): E-Government: Post-Akzeptanz und Servicequalität: eine empirische Analyse am Beispiel kommunaler E-Government-Portale, in: Lohmar: Eul, 2014. XXV, 363
- Reichard, Christoph/ Scheske, Michael/ Schuppan, Tino (2004): Das Reformkonzept E-Government: Potenziale – Ansätze – Erfahrungen, in: Münster: Lit Verl., 2004
- Reinemann, Heinrich [et al] (2000): Regieren und verwalten im Informationszeitalter : unterwegs zur virtuellen Verwaltung, in: Schriftenreihe Verwaltungsinformatik, Bd. 22
- Reiners, Markus [et al] (2013): Kommunalreform in Baden-Württemberg : E-Government in der Landeshauptstadt Stuttgart, in: Kommunalreformen in Deutschland / Martin Junkernheinrich ; Wolfgang H. Lorig . . Baden-Baden: Nomos Verl.-Ges., 2013. S. 363-379
- Rose, Richard (2005): A Global Diffusion Model of e-Governance, in: Journal of Public Policy Vol. 25, No. 1 (Jan. - Apr., 2005), pp. 5-27
- Schuppan, Tino {et al] (2002): Neue Verwaltungsmodelle braucht das (Flächen-)Land: Verwaltungsmodernisierung mit E-Government, in: Technikfolgenabschätzung Jg. 11 (2002), Nr. 3/4, 39-48
- Schuppan, Tino (2011): „Stein-Hardenberg 2.0“? : Staatsmodernisierung, Territorialität und verwaltungswissenschaftliche Transformationsforschung, in: Der moderne Staat Jg. 4 (2011), H. 2, S. 335-356
- Spoun, Sascha [et al] (2002): Electronic Government : Modernisierungsinitiative für Verwaltung und Politik, in: Medienkultur im digitalen Wandel : Prozesse, Potenziale, Perspektiven / Sascha Spoun ; Werner Wunderlich . Bern: Haupt, 2002. S. 115-141
- Wirtz, B. (Hrsg.) 2010: E-Government. Grundlagen, Instrumente, Strategien