



FOTOS: VITRA/EAMES ALU CHAIR, GETTY IMAGES (MONTAGE)

Mit der Karawane zur Oase

BEST CASE

Die digitale Behörde kommt nicht voran? Von wegen: Auch deutsche Ämter denken inzwischen durchaus digital.

Johann Bizer ist Optimist. Zumindest in Bezug auf die Digitalisierung. Der Vorstandsvorsitzende von Dataport klingt überzeugt, wenn er sagt: „Die vielfältigen Möglichkeiten der digitalen Kommunikation sind heute für Behörden ein immenser Vorteil.“

Dataport ist der einzige deutsche IT-Dienstleister, der von Bundesländern und Kommunen getragen wird. Die Anstalt des öffentlichen Rechts hat 2300 Mitarbeiter und erzielte im vergangenen Jahr einen Umsatz von knapp 470 Millionen Euro. Sie stellt Server bereit, die die Behörden mit entsprechender digitaler Infrastruktur versorgen. Wenn jemand weiß, wie digitale Verwaltungen heute funktionieren, dann Bizer.

Die Digitalisierung verändert fast alle Behörden und damit auch die Art, wie intern kommuniziert wird. Im Idealfall zum Vorteil: Arbeitsabläufe werden dann schneller und präziser. Bizer, der Mann mit dem Schnauzer und dem schütterten Haar, hat eine klare Vorstellung davon, welchen Trends er folgen will – und welchen nicht. „Auf Messen wie der Cebit werden jedes Jahr neue Produkte präsentiert.“ Doch er warnt davor, sich von jeder Entwicklung mitreißen zu lassen: „Behörden werden dann zur Karawane, einer zieht den anderen mit.“ Das reiche aber nicht, der Trend müsse langfris-

tig zum Erfolg führen: „Der Karawane kann man sich nur anschließen, wenn sie zur Oase führt.“ Bizer denkt dabei, natürlich, auch ans Geld. Bei der Digitalisierung von Behörden gelte es vor allem, durch Zusammenarbeit zu sparen. In Hamburg sei der wichtigste Erfolg des Transparenzgesetzes, dass jetzt alle Beteiligten in den elektronischen Prozess eingebunden seien.

Tatsächlich zeigen einige Beispiele, dass auch deutsche Behörden inzwischen digital denken. Sogar das Umweltbundesamt (UBA) mit Hauptsitz in Dessau in Sachsen-Anhalt hat mittlerweile einen eigenen Social-Media-Beauftragten, die Mitarbeiter können im Home Office arbeiten. Das ist mehr als nur Selbstzweck: „Indem wir solche Angebote machen, lassen sich Stellen leichter besetzen“, sagt die UBA-Chefin Maria Krautzberger. Der Dienstsitz ist Dessau-Roßlau, was nicht so richtig attraktiv klingt. Doch das mobile Arbeiten erlaubt es, in

Mehr als digitale Akten

Zwei Faktoren sind bei der Digitalisierung von Behörden wichtig: Datenschutz und Kooperation. „Die Bürger müssen sich darauf verlassen können, dass ihre persönlichen Daten sicher sind“, sagt Vera Demary vom Institut der deutschen Wirtschaft. Außerdem sollten die Behörden voneinander lernen: „Viele haben bereits Erfahrungen mit Digitalisierung und Vernetzung gemacht.“ Diese Lektionen müssten sie miteinander teilen. Auch in dieser Branche gilt: Entscheidend ist die Bereitschaft zur Zusammenarbeit.

Leipzig oder Berlin zu wohnen. Das klingt doch schon besser. Umfragen organisiert das Amt digital, netzaffine Mitarbeiter basteln an Apps, auf speziellen Onlineplattformen sollen sich die Bürger beteiligen.

Im internationalen Vergleich schneiden deutsche Behörden allerdings weiterhin schlecht ab. In einer Befragung der Europäischen Kommission sagte im Jahr 2014 nur etwa die Hälfte der Deutschen, dass sie das Onlineangebot öffentlicher Einrichtungen nutzt – in Dänemark waren es bereits 85 Prozent. Die meisten Nichtnutzer fanden das Angebot einfach nicht überzeugend. Und eine Studie von McKinsey resümierte Anfang des Jahres, dass zwischen dem Angebot der Behörden und den Bedürfnissen der Bürger eine gewaltige Lücke klafft.

Zwei Hindernisse

Dabei stehen der digitalen Behörde derzeit vor allem zwei Hindernisse im Weg. Zum einen mangelt es an der richtigen Infrastruktur, die Deutschen sind im Internet vergleichsweise langsam unterwegs. Zum anderen gibt es Datenschutzbedenken. Die Meinungsforschung TNS Infratest wollte im Oktober 2014 von 1500 Deutschen wissen, ob sie sich Sorgen machen, dass ihre persönlichen Onlinedaten bei Behörden nicht sicher sind. 58 Prozent stimmten zu.

Unter den 300 meistbesuchten Websites in Deutschland sind nur wenige von öffentlichen Trägern, am beliebtesten ist die Seite der Bundesagentur für Arbeit (BA). Für den BA-Chef Frank-Jürgen Weise hat die Digitalisierung seiner Behörde Vorzüge für alle Beteiligten. Er schätzt inzwischen vor allem Akten aus Bits und Bytes. Außerdem arbeitet die BA daran, Arbeitsabläufe schneller und effizienter zu gestalten. Ein Controlling-System zeigt Unterschiede in der Leistung oder Wirtschaftlichkeit zeitnah an. „Über den internen Wettbewerb entsteht so kontinuierliche Leistungssteigerung“, sagt Weise. Die Digitalisierung der Behörden ist also auf dem Vormarsch. Doch es hängt von den einzelnen Chefetagen ab, inwiefern die Karawane auch zur Oase führt.

Wie es gehen kann, zeigt ein Land im Osten Europas, das als digitaler Vorreiter gilt. Unter den 50 meistbesuchten Websites von Estland findet sich die Steuerbehörde. Einer der Gründe: Die Bürger können auf dem Portal ihre Einkommensteuererklärung abgeben, und zwar innerhalb weniger Minuten. Ein anderer: Es ist auch möglich, ein neues Unternehmen zu registrieren. Das dauert eine gute Viertelstunde.

tim kummert | erfolg@wiwo.de