

Peter Adelskamp

Fragen an die Sachverständigen für das Expertengespräch zu
Kapitel 5.1 – E-Government: Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung
Stand: 12.12.2018

❖ **Wie ist der Stand der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in NRW (bzw. in Ihrer Kommune) im Vergleich zu anderen Bundesländern (bzw. anderen Kommunen) zu beurteilen? Wo besteht konkreter Nachholbedarf? Wie sollte das E-Government-Gesetz in NRW sinnvoll weiterentwickelt werden?**

- Das Land Nordrhein-Westfalen bietet für die Kommunen eine sehr begrenzte Unterstützung hinsichtlich digitaler Infrastrukturen. Das Servicekonto.NRW ist ein positives Beispiel für die Bereitstellung zentraler Infrastrukturen, die in den Kommunen nicht parallel aufgebaut werden müssen, auch wenn wichtige Funktionen wie Unternehmenskonten noch fehlen. Eine Grundversorgung an für Portallösungen erforderlichen Basistechnologien, ist nicht gegeben. Hierzu gehören z.B. E-Payment, responsive Formulare, Online-Postfach und ein Workflow-System. Hier sind andere Bundesländer weiter (Beispiel: BayernPortal). Die Kommunen haben einen hohen Aufwand damit, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren und hierbei digitale Mittel zu berücksichtigen. Durch fehlende zentrale Angebote von Bund und Land sind sie jedoch auch dazu gezwungen, digitale Infrastrukturen jeweils selbst zu beschreiben, auszuschreiben, zu vergeben und zu betreiben – oder durch einen IT-Dienstleister betreiben zu lassen. Die hierdurch in den letzten Jahrzehnten entstandene Vielfalt sorgt dafür, dass eine Unzahl an Schnittstellen besteht und Inkompatibilitäten zu neuen Verfahren und Technologien vorgezeichnet sind.

Durch die starken inhaltlichen, qualitativen und quantitativen Unterschiede der kommunalen E-Government-Angebote, wird E-Government insgesamt als wenig ausgeprägt und attraktiv wahrgenommen. Bürgerinnen und Bürger können nicht davon ausgehen, dass eine digitale Verwaltungsleistung bei einem Umzug auch in der neuen Kommune in ähnlicher Art und Weise überhaupt verfügbar ist.

Insbesondere kleinere und mittlere Kommunen haben häufig keine ausreichenden Ressourcen, um diese digitalen Infrastrukturen aufzubauen oder zu beauftragen. Es ist für das E-Government in Deutschland förderlich, wenn Bund oder Land den Kommunen auf freiwilliger Basis grundlegende Infrastrukturen bereitstellen und hiermit eine Flächendeckung ermöglichen. Das Bayernportal bietet eine solche Grundlage.

- Durch die dezentralen Strukturen und Lösungen gibt es viele verschiedene Geschwindigkeiten der Kommunen in NRW. Hier könnte eine Digital Agentur NRW helfen. Sie könnte eine Beratungsrolle für Kommunen übernehmen, wodurch auch Gemeinden und kleinere Städte eine Unterstützung erhalten, die keinen Digitalisierungsbeauftragten oder Chief Digital Officer beschäftigten können. Ferner könnte die Agentur für die Verwaltung von Open Source-Lizenzen zuständig sein, die durch die geförderte Erstellung kommunaler Verfahren entstehen könnten. Die Digital Agentur würde auch den Erfahrungsaustausch zwischen den Kommunen sicherstellen.

- Idealerweise werden Digitalisierungskordinatoren gefördert, die – ähnlich wie Breitbandkoordinatoren – in den Kommunen für die nächsten Jahre tätig sind, um die Digitalisierung voran zu treiben.
 - Die Stadt Essen verfügt bereits über eine Vielzahl verschiedener Onlinedienstleistungen und hat ein gutes Angebot. Die Notwendigkeit zur Modernisierung des Onlineauftritts wurde ebenso erkannt, wie der Bedarf nach einer Bündelung der lebenslagenbezogenen Angebote. Für die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes bedarf es der Bereitstellung verschiedener Basistechnologien. Zur Steuerung der heterogenen digitalen Projekte und Maßnahmen, zur Weiterentwicklung der Digitalen Strategie und zur Unterstützung der Fach- und Geschäftsbereiche in digitalen Themen, wurde zum 01.01.2019 die Funktion eines Chief Digital Officers (CDO) eingerichtet und besetzt.
- ❖ **Welche Rolle können die digitalen Modellkommunen in NRW für die Weiterentwicklung einer digitalen öffentlichen Verwaltung spielen?**
- Die Förderung der Digitalisierung ist richtig, auch wenn die Auswahl der Modellkommunen nicht sonderlich transparent war und eine Ausschreibung sinnvoll gewesen wäre.
 - Es müssen nachnutzbare Lösungen gefunden werden (technisch und lizenzrechtlich). Hierzu müssen Standards entwickelt werden, die Fördermittelbegünstigte einzuhalten haben, damit die Lösungen möglichst schnell und einfach in anderen Kommunen zum Einsatz kommen können. Ferner muss eine Dokumentation der Entwicklung, des Prozesses und der Umsetzung zwingend erstellt und weitergegeben werden. Nur hierdurch können die Modellkommunen für eine Beschleunigung der Prozesse in anderen Kommunen sorgen.
- ❖ **Welche Anforderungen sollten an eine Strategie für die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung (Land, Kommunen) gestellt werden? Welche Bereiche sollte eine solche umfassen (z.B. Dienstleistungen der Behörden, Smart City, Kompetenzvermittlung)?**
- Der Wert einer Digitalen Strategie liegt insbesondere in der Kommunikation während der Erstellung und der Schaffung einer Transparenz nach außen zu Bürgerinnen, Bürgern, Unternehmen, politisch Verantwortlichen, Verbänden, Vereinen und Organisationen. Die Digitale Strategie ist eine Positionierung und ein Versprechen zu einer Weiterentwicklung.
 - Vorgaben an eine Strategie können nicht zentral erfolgen. Dafür sind die Kommunen zu unterschiedlich aufgestellt und haben damit auch zu unterschiedliche Herausforderungen und Absprungpunkte. Hinzu kommt, dass es in den Kommunen zu vielen Themen bereits einzelne unterschiedliche Fachstrategien gibt, die üblicherweise nicht in einer Gesamtstrategie zusammengeführt werden. Hierdurch gestalten sich die Strategien sehr unterschiedlich.
 - Einen guten Überblick gibt die aktuelle Studie „Digitalisierungsstrategien für Kommunen - Studie im Rahmen des Projekts „Digitale Modellkommunen“ in Nordrhein-Westfalen“, die von der Uni Siegen und FoKoS im Auftrag des Ministeriums für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes NRW beauftragt wurde. Hierzu gab es verschiedene Veranstaltungsformate mit den Kommunen des Landes.

❖ **Welche Herausforderung bestehen zum Beispiel in Bezug auf die Technik sowie die Verwaltungsstrukturen bei der Implementierung von Digitalisierungsschritten auf der Ebene des Landes und der Kommunen? Welches sind die größten Hürden? Welche Maßnahmen lassen sich einfach umsetzen?**

- Digitalisierung ist immer der zweite Schritt nach der Geschäftsprozessanalyse. Zeigt sich hierbei, dass digitale Mittel bei der Geschäftsprozessoptimierung helfen können, wird dies zu berücksichtigen sein.
- Die Digitale Transformation darf hierbei nicht auf die Technik fokussiert werden. Sie ist vielmehr Unternehmensumbau und gelingt nur, wenn die Rahmenbedingungen und die Haltung in dem Unternehmen entsprechend ausgerichtet sind. So sind die Themen Personal, Organisation, Führung und IT immer zu berücksichtigen, wenn es um die Umsetzung von Digitalisierungsschritten geht.
- Technische Herausforderungen: Es gibt eine Vielzahl von Schnittstellen innerhalb der Kommunen unter den Verfahren. Diese Zahl steigt bei der Verwendung verschiedener Fachverfahren bei einem IT-Dienstleister. Sie wird nochmals erheblich ansteigen, wenn Interoperabilitäten zwischen vielen verschiedenen Einzellösungen nun auch über den Portalverbund bundesweit sichergestellt werden sollen.
- Viele Anbieter öffnen ihre Produkte nicht für andere Verfahren oder Portale von anderen Anbietern. Hierdurch werden medienbruchfreie Workflows z.T. unmöglich gemacht und E-Government-Angebote unterbunden. Man versucht die eigenen Produkte zu platzieren und hierdurch die Abhängigkeit der Kommunen von einem Hersteller zu erhöhen. Kommunen und ihre IT-Dienstleister müssen bei der Ausschreibung von Verfahren darauf achten, dass offene Standards und Schnittstellen vorhanden sind.
- Einfach lassen sich die Maßnahmen umsetzen, für die es bereits Infrastrukturkomponenten gibt, die modular eingesetzt werden können. Aber auch diese müssen Prozess für Prozess eingebunden werden.
- Wichtig ist die Fortführung der Entwicklung von Standards auf Bundesebene, an der auch viele kommunale IT-Dienstleister beteiligt sind.

❖ **Welche Ansätze gibt es bei der Kompetenzentwicklung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der öffentlichen Verwaltung, damit diese den Anforderungen der Digitalisierung gerecht werden und diesen Prozess aktiv mitgestalten können? Inwieweit verändert die Digitalisierung die Tätigkeits- und Stellenprofile?**

- Die Digitalisierung verändert die Stellen in der Kommunalverwaltung in ähnlicher Art und Weise wie in den Unternehmen. Aufgaben wie große zentrale Schreibdienste sind in den letzten Jahrzehnten verschwunden, neue Aufgaben wie Social Media Redakteure, Webdesigner u.ä. sind dazu gekommen. Qualifikationen und Stellenbewertungen steigen durch den Wegfall einfacherer Tätigkeiten an. Die Veränderungen müssen durch die Anpassung von Einstellungs-, Ausbildungs- und Fortbildungsstrategien gestaltet werden. Auch die Kommune muss sich Themen wie New Work mit neuen Arbeitszeitmodellen, ortsunabhängigeren Arbeitsplätzen, offenen Bürosituationen und dem mobilen Arbeiten befassen, um für Bewerberinnen und Bewerber attraktiv zu sein. Die Stadt Essen plant derzeit den Neubau eines „BürgerRatHouses“, in dem diese Prinzipien umgesetzt werden.

- Breite Fortbildungsangebote und ein transparenter Umgang mit Veränderungsprozessen müssen den Beschäftigten deutlich machen, dass sie sich auf die Digitalisierung einstellen können und nicht davon abgehängt werden.
- Neue Ausbildungs- und Studiengänge müssen dafür sorgen, dass IT-Fachpersonal in der Verwaltung verortet wird. Entsprechende Gespräche mit der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung laufen. Die Kooperation mit IT-Dienstleistern bei der Ausbildung von z.B. Fachinformatikern und Verwaltungsfachwirten IT ist wichtig, um den steigenden Bedarf zu decken. Die Stadt Essen und das Essener Systemhaus arbeiten hierbei Hand in Hand.
- Es muss ein transparentes Changemanagement und entsprechende Fortbildungsangebote für die Beschäftigten geben.

❖ **Wie kann die Kooperation von Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung verbessert werden? Inwieweit hat die Wirtschaft die Möglichkeit, sich bei der (Weiter-)Entwicklung von Leistungen der öffentlichen Verwaltung aktiv einzubringen?**

- Über die Modellregionen sollen Lösungen entwickelt werden, die als Prototyp dienen und in den Kommunen nachgenutzt werden sollen. Es ist eine große gesellschaftliche Verantwortung für die Unternehmen, die Entwicklung von E-Government zu unterstützen und Lösungen anzubieten, die möglichst einfach auf andere Kommunen übertragbar sind. Auf die hierfür erforderlichen Rahmenbedingungen ist insbesondere bei den Ausschreibungen der Modellkommunen zu achten.
- Über die Hubs der Digitalen Wirtschaft NRW kommen auch die dort engagierten Kommunen in den Kontakt zu jungen Startups und lernen agile Projekte und Lösungen kennen, die auch den Kommunen helfen können. Unternehmen können die Hubs unterstützen, um regionale Themen voran zu treiben und bei der Entwicklung solcher Startups zu helfen.

❖ **Wie kann Datenschutz bei der digitalen Verwaltung weiterhin sichergestellt werden?**

- Techniken und Maßnahmen zum Datenschutz und zur IT-Sicherheit haben sich den letzten Jahren ebenso entwickelt, wie es vermehrt Angriffe auf Infrastrukturen gab. Hier nehmen die kommunalen IT-Dienstleister eine sehr wichtige Rolle ein, die an zentralen Stellen professionelle Mechanismen implementieren, um die Infrastrukturen ihrer Kunden zu schützen. Durch diese Professionalisierung des IT-Betriebes konnten Datenschutz und IT-Sicherheit gestärkt werden. Die Zertifizierung dieser Einrichtungen z.B. nach ISO 27001 stellt dabei einen definierten Standard sicher.
- Der Datenschutz muss insofern neu gedacht werden, wie der Bedarf nach „Once Only“-Angeboten steigt, also der Nutzung von bereits bereitgestellten Datensätzen durch andere Bereiche einer Behörde. Dies ist für automatisierte Workflows und vorausschauendes Verwaltungshandeln („Predictive Government“) wichtig, um auf dieser Basis die Servicequalität erhöhen zu können. Hier müssen Transparenz, Sicherheit, rechtliche Rahmenbedingungen, Aufbau von Vertrauen und technische Anforderungen noch entwickelt werden.

- ❖ **Welche Daten der öffentlichen Verwaltung eignen sich für die Anwendung von Big-Data-Analysen und Künstlicher Intelligenz? Welche Rolle kann dabei ein Open-Data-Gesetz spielen?**
 - Große Datenmengen gibt es im Bereich der statistischen und Haushaltsdaten. Sie dienen aber insbesondere der Transparenz und der Demokratisierung von Daten. Die nutzbringende gesellschaftliche oder auch wirtschaftliche Nachnutzung von großen Datenmengen wird insbesondere im Bereich von Geo- und Verkehrsinformationen erfolgen.
 - In dem Open Government Pakt des Landes mit den kommunalen Spitzenverbänden wurden bereits vielen Punkte vereinbart, die den Ausbau von Open Data-Angeboten befördern sollen. Immer mehr Kommunen bieten entsprechende Portale und Datensätze an.

- ❖ **Wie kann die öffentliche Verwaltung dazu beitragen ein gründerfreundliches Klima zu schaffen und notwendige Regulierung effizient zu gestalten? Welche Rolle kann die Digitalisierung bei der Entbürokratisierung spielen?**
 - Digitale Prozesse können, insbesondere wenn sie automatisiert werden, parallel oder in kurzer Zeit mehrere Bearbeitungsschritte sicherstellen, die organisatorisch in der Hand verschiedener behördlicher Fachbereiche liegen. Dies spart nicht nur Wege, sondern entlastet auch von dem Erfordernis, als Kunde der Verwaltung die genauen Wege und Abhängigkeiten zu kennen und in der richtigen Reihenfolge die Behörden aufzusuchen.
 - Insbesondere im Bereich der Auftragsangelegenheiten des Bundes und des Landes bietet die Digitalisierung die Möglichkeit, die Backoffice-Aufgaben an den Auftraggeber zurückzugeben. Hier können zentrale Lösungen genutzt und digitale Prozesse auf staatlicher Ebene implementiert werden. Dies entlastet die Kommunen im Bereich der Infrastrukturen und vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung.