



Digitale Amtsgänge: Vorteile und Herausforderungen

Beitrag

Der Gang zum Amt ist vielen noch als notwendiges Übel in Erinnerung. Selbst kleinste Anträge waren immer mit mehrstündigem Warten und mühseligem Papierkrieg begleitet. Das "Digitale Amt" sollte das ändern. Mit dem im Jahr 2017 verabschiedeten "Onlinezugangsgesetz" wurden die Behörden verpflichtet, Verwaltungsangelegenheiten so gut wie möglich über das Internet zugänglich zu machen. In der Praxis lief das ehrgeizige Projekt jedoch eher schleppend an. Abgesehen von einigen Vorzeige-Ämtern waren die herunterladbaren Anträge per PDF vielerorts das Höchste der Gefühle. Diese mussten dann aber immer noch ausgedruckt und zum Amt gebracht werden – eine smarte Verwaltung sollte anders aussehen.

Corona als Digital-Booster

Die Corona-Epidemie mit ihren dramatischen Folgen hat sich für den digitalen Umbau des Verwaltungsapparats [als echter Booster erwiesen](#). Die Verpflichtung zum Home-Office betraf auch die Beamtinnen und Beamten des öffentlichen Dienstes. Die Ämter mussten entsprechend reagieren. Mit der Digitalisierung und De-Lokalisierung der Arbeitsplätze wurden auch die relevanten Prozesse für die Bürger überarbeitet. Dieser Umbau ist noch im vollen Gange. Man kann feststellen, dass die Abwicklung von verwaltungstechnischen Notwendigkeiten heute wesentlich komfortabler möglich ist als vor Corona.

Priorisierte Anpassung

So komfortabel die digitale und dezentrale Bearbeitung behördlicher Vorgänge auch ist, es gibt offene Fragen dazu. Dazu zählen zunächst die Identifikation der Antragssteller und die Legitimation der Dokumente. Was sich im Geschäftsleben per Mausklick erledigen lässt, dazu ist in vielen Verwaltungsprozessen mit gutem Grund eine nachhaltige Identitätsfeststellung erforderlich.

Man stelle sich vor, das Beantragen eines neuen Reisepasses wäre so einfach wie ein Online-Einkauf. Aus diesem Grund wurden die digital bearbeitbaren Verwaltungsprozesse priorisiert. Allgemeine Auskünfte und unkritische Anträge sind deshalb auf den meisten Online-Portalen der lokalen Behörden

von Beginn der Digitalisierungsoffensive verfügbar. Das ist am Beispiel der KFZ-Zulassung besonders gut sichtbar. In einem gestuften Prozess kann man bereits ab 2015 viele Vorgänge rund um das Ab- und Anmelden [von Autos und Motorrädern online abwickeln](#). Beginnend mit der Außerbetriebsetzung folgte 2017 die Wiederezulassung auf denselben Halter einschließlich der Ummeldung an einen neuen Wohnort. Seit Oktober 2019 sind auch Neuzulassungen gesetzlich erlaubt.

Die Umsetzung ist bereits weit fortgeschritten. Neuzulassung und die Anmeldung von Gebrauchtwagen (Behördendeutsch "Umschreibung" genannt) sind vielerorts von zu Hause aus möglich. Ausnahmen betreffen nur noch Sonderfälle. Das Ausstellen von Saisonkennzeichen, E-Kennzeichen und H-Kennzeichen ist noch nicht digital durchführbar.

Der besonders hoch frequentierte KFZ-Zulassungsprozess hat vielerorts jedoch Pilotcharakter. Ein Großteil der sonstigen Antragsprozesse findet selbst in Großstädten nur semi-digital statt. Die Anträge sind zwar online ausfüllbar. Ausdrucken und zur Post bringen muss man sie aber immer noch. Das gilt selbst für viele recht profan anmutende Anliegen wie das Beantragen einer zweiten Mülltonne. Damit das anders wird, sind einige Herausforderungen zu bewältigen.



Foto: © stock.adobe.com/Stiefl

Das ideale Amt

Anträge nicht nur digital auszufüllen, sondern auch rechnergestützt zu bearbeiten, wäre eine Idealvorstellung. Wenn ein Algorithmus über die Zubilligung oder Verweigerung eines Anliegens entscheidet, würde das die Prozesse erheblich beschleunigen. Jedoch sind die Bedenken für diese Vision nicht von der Hand zu weisen. Zum einen ist die Vorstellung, dass ein Computer über die Lebensplanung von Bürgern entscheidet, eher unangenehm.

Zu behördlichen Prozessen gehört nach wie vor eine menschliche Komponente. Ein Antragssteller möchte zumindest die Option für ein persönliches Gespräch mit dem Sachbearbeiter haben. Das zweite Problem mit der digitalen Abwicklung ist die Angreifbarkeit. Das betrifft nicht nur das "Hacking" von behördlichen Daten. Ein stur nach Programmierung ablaufender Algorithmus hat stets seine Schwachstellen. Es wird immer Mitmenschen geben, welche nach diesen Flanken suchen und sie für unrechtmäßige Vorteile ausnutzen wollen. Je sensibler der Vorgang ist, desto relevanter wird dieser Faktor.

Das Beantragen von zusätzlichen Mülleimern kann daher ohne Weiteres voll digitalisiert werden. Ein Bauantrag hat jedoch ein anderes Gewicht. Ohne einen Menschen im Entscheidungsprozess, der mit Verstand und Empathie Prozesse bewerten kann, ist der Missbrauch digitaler Verwaltungsprozesse vorprogrammiert. Die digitalen Abläufe sollten daher sowohl für die Antragssteller als auch für die Sachbearbeiter auf dem Status von Werkzeugen bleiben. Diese immer weiter zu optimieren ist die größte Herausforderung für das digitale Amt.

Zukunftstechnologien nutzen

Für die Optimierung digitaler Verwaltungsprozesse stehen unter anderem die folgenden Technologien zur Verfügung:

- Künstliche Intelligenz
- Blockchain
- Augmented Reality.

Recherche Optimieren mit KI

Die künstliche Intelligenz, kurz "KI" genannt, ist eine Technologie, die [sich dynamisch an den Nutzer anpasst](#). Die individualisierte Online-Werbung ist dazu das bekannteste Beispiel. Wer einmal nach einem Produkt gesucht hat, dem werden über Banner und Newsletter weitere Informationen zu genau dieser Sparte angezeigt. Doch KI kann noch viel mehr. Im Bezug auf öffentlich-administrative Anwendungen kann sie beispielsweise die Zugänglichkeit zu den Bürgern deutlich verbessern. Ein interaktiver Chat-Bot oder ein digitaler Assistent kann bei der Recherche der erforderlichen Unterlagen helfen. Im Unterschied zu einem realen Sachbearbeiter hat die KI hier folgende Vorteile zu bieten:

- Verfügbarkeit
- Geduld
- Anpassungsfähigkeit.

Ein digitaler Assistent ist rund um die Uhr ansprechbar. Außerdem kann er von beliebig vielen Besuchern der Behördenseite gleichzeitig genutzt werden. Das verkürzt die Dauer für die Recherche der erforderlichen Anträge auf einen Bruchteil der Zeit. Einem digitalen Assistenten ist es auch gleichgültig, wie oft er gefragt und wie lange er beansprucht wird. Das Fehlen menschlicher Grenzen ist vor allem für Bürger vorteilhaft, die unter Einschränkungen leiden. Ein barrierefreies Gestalten der Webseite unterstützt diesen Faktor zusätzlich. Schließlich kann sich eine KI auch dynamisch auf die Anliegen der Bürger anpassen. Dazu ist das Erstellen eines Nutzerkontos erforderlich. Mit einer hinterlegten Identifizierung wird die KI lernfähig. Sie merkt sich die vorigen Anfragen und kann darauf beim nächsten Seitenbesuch dynamisch reagieren.

Prozesse verifizieren mit Blockchain

Blockchain ist heute als grundlegende Technologie für Kryptowährungen bekannt. Doch dieser erst im Jahr 2008 vorgestellte innovative Ansatz kann noch mehr. Die neueste Anwendung von Blockchain sind [die NFT](#) – die digitalen Kunstwerke. Aber was kann die Blockchain-Technologie für öffentliche administrative Prozesse leisten?

Der Vorteil von Blockchain ist die Nachvollziehbarkeit. Was einmal in der Kette (chain) der Prozesse (Blocks) abgelegt ist, das bleibt dort. Komplexe administrative Vorgänge lassen sich mit ihrer Hilfe beliebig lange archivieren, abrufen und nachvollziehen. Die Technologie gilt als fälschungssicher und kann nicht im Nachhinein manipuliert werden. Für die Bürger und die Ämter ergibt sich damit ein großes Potenzial für rechtssichere Prozesse. Im Streitfall lässt sich in kürzester Zeit nachvollziehen, wer zu welchem Zeitpunkt welchen Beitrag zu einem administrativen Vorgang geleistet hat. Das ist vor allem für Abläufe von hoher Komplexität besonders vorteilhaft. Langwierige Genehmigungsverfahren, wie beispielsweise im Bausektor üblich, werden damit transparenter und weniger anfechtbar.



Foto: © stock.adobe.com/Rawpixel.com

Augmented Reality

Die Augmented Reality ist die "erweiterte Realität". Diese Technologie verspricht ein großes Potenzial. Es scheiterte bis vor einigen Jahren jedoch noch an der Darstellungsqualität der verfügbaren Endgeräte. Heute ist die Technik hinreichend fortgeschritten und massentauglich geworden. Anders als bei der Virtual Reality sind keine klobigen Brillen erforderlich, welche die Sicht auf die Umgebung versperren. Es ist eben nur die "ergänzte Wirklichkeit" und kein Ersatz.

Ein passendes Endgerät für AR-Anwendungen ist das handelsübliche Smartphone. Mithilfe der integrierten Kamera lässt sich die Umgebung in Echtzeit darstellen und mit AR-Unterstützung entsprechend erweitern. Für administrative Prozesse ergeben sich dadurch diverse Ansätze:

- Raumsuche bei großen Behörden
- Visualisierung öffentlicher Bauvorhaben

Die Suche nach dem zuständigen Sachbearbeiter kann sich in großen Behörden als schwierig erweisen. Das verwendete Orientierungssystem mag sich den internen Mitarbeitern erschließen. Externe Besucher und normale Bürger können sich aber leicht im Labyrinth der Räume, Etagen und Gänge verlieren. Mithilfe eines dynamischen AR-Systems kann die Orientierung in den Gebäuden deutlich einfacher laufen. Mit einem eingeblendeten Porträt des gesuchten Sachbearbeiters bekommt die AR damit auch eine persönliche Note.

Öffentliche oder große private Bauvorhaben lassen sich via AR im Kontext visualisieren. Die Bürger sehen vor Ort, wie das geplante Bauprojekt einmal aussehen soll. Das schafft Transparenz und hilft dabei, offene Fragen zu klären, bevor der erste Spatenstich getan ist.

Dies sind nur zwei Ansätze, bei denen AR die öffentliche Verwaltung bürgernäher gestalten kann. Die Potentiale dieser innovativen Technologie sind noch lange nicht ausgeschöpft.

Schwierigkeiten bei der digitalen Umgestaltung

Bei aller Begeisterung über die Potenziale, die ein Online-Amt mit sich bringen kann, gibt es auch einiges zu bedenken. Vor allem bei der Blockchain-Technologie besteht die Gefahr, dass sie leicht mit dem Datenschutz kollidiert. Es ist ein Gesetz für das "Recht auf digitales Vergessen" in Arbeit. Wenn relevante Daten aber in einer Blockchain gebunden sind, wird dieses Recht schon ausgehebelt. Dies und andere Gefahren sind beim digitalen Umbau der öffentlichen Verwaltung zu bedenken. Insgesamt überwiegen aber die Vorteile. Das Amt der Zukunft wird dynamischer, schneller, bürgernäher und leistungsstärker sein.

Titelbild: © stock.adobe.com/[redaktion93](https://www.adobe.com/stock/redaktion93)

BIKE SALE

 **bikePARH**
SAMERBERG



1.490 **EURO**
STATT 2.600 **EURO**

SOLO A50

Kategorie

1. Allgemein

Schlagworte

1. Behörden
2. Digital-Booster
3. Digitale Behördengänge
4. Digitales Amt
5. Onlinezugangsgesetz