HMD (2021) 58:949–952
https://doi.org/10.1365/s40702-021-00781-5

EDITORIAL

Vorwort

Sara D'Onofrio · Toni Stucki

Angenommen: 22. August 2021
© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2021

Digitale Technologien haben unseren Alltag durchdrungen. Täglich nutzen wir das Internet für die Informationssuche, schreiben E-Mails und pflegen über soziale Netzwerke unsere Kontakte. Künstliche Intelligenz und Komponenten des Internet-of-Things finden zunehmend Einsatz in alltäglichen Abläufen. Beispielsweise werden Sensoren im Straßenverkehr eingesetzt, um den Verkehrsfluss mittels Echtzeitdatenanalyse zu optimieren oder in mobilen Applikationen werden Lernalgorithmen programmiert, damit sie uns basierend auf unserem Verhalten geeignete Inhalte liefern können. Der private Sektor beschäftigt sich bereits seit längerem mit der Digitalisierung und viele Bestrebungen sind im Gange, um die digitale Transformation voranzutreiben. Die Digitalisierung hat nun aber auch den öffentlichen Sektor erreicht. Einwohnerinnen haben sich im privaten Sektor an digitale Dienstleistungen gewöhnt und erwarten nun auch im öffentlichen Bereich etwa bei Verwaltungsdienstleistungen einen ähnlichen Digitalisierungsgrad. Verwaltungsprozesse sollen einfach, schnell und günstig durchgeführt werden können. Der mühsame Gang zur Behörde soll mit einem Klick übers Internet wegfallen und auch Papierdokumente sollen nur noch elektronisch zugestellt werden können. Die Ansprüche und Gewohnheiten der Einwohnerinnen treiben die Digitalisierung voran. Hinzukommt, dass die Corona Pandemie 2020/2021 der Digitalisierung im Allgemeinen, aber im Besonderen dem öffentlichen Sektor einen Schub gab. Denn sie zwang die ganze Welt von heute auf morgen sich anders zu organisieren und vermehrt auf digitale

Sara D'Onofrio (✉)
IT Business Integration, Genossenschaft Migros Zürich, Zürich, Schweiz
E-Mail: info@saradonofrio.ch

Toni Stucki
Die Schweizerische Post, Bern, Schweiz
E-Mail: toni.stucki@post.ch

Lösungen zurückzugreifen. Wer sich bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht mit der Digitalisierung befasst hatte, musste dies nun gezwungenermaßen tun.

Dieses HMD-Schwerpunktheft widmet sich digitalen öffentlichen Dienstleistungen. Öffentliche Dienstleistungen sind die Bausteine staatlicher Tätigkeit und die Berührungspunkte zwischen Staat und Einwohnerinnen. Anhand ihres Digitalisierungsgrads lassen sich die Ziele, Herausforderungen oder Erfolgsfaktoren und bisher gewonnene Erkenntnisse der Digitalisierung im öffentlichen Sektor exemplarisch aufzeigen. Die Beiträge in diesem Heft untersuchen die Digitalisierung von öffentlichen Dienstleistungen aus verschiedenen Perspektiven.

Der Beitrag von Redmann und Rückel führt die kritischen internen und externen Erfolgsfaktoren für die digitale Transformation kommunaler Einrichtungen aus Sicht der Organisation, Kultur, Prozesse und Geschäftsmodelle ein und hebt hervor, welche Erfolgsfaktoren zusätzlich notwendig sind, um eine digitale Transformation in der Kommune zu ermöglichen. Die zwei nächsten Beiträge widmen sich dem Themenfeld IT-Servicemanagement, das als zentraler Baustein der digitalen Transformation im öffentlichen Sektor betrachtet wird. Hohmeister und Rückel präsentieren in ihrem Beitrag die für die Auswahl eines IT-Serviceproviders maßgeblichen kritischen Erfolgsfaktoren im Umfeld der gesetzlichen Unfallversicherungen Deutschlands. Jonas et al. hingegen untersuchen die Maturität des IT-Servicemanagements verschiedener bayerischen Hochschulrechenzentren und benennen Instrumente und Strategien, um die festgestellten Reifegrade weiter zu heben. Ebenfalls im Hochschulwesen untersuchen Lemcke et al. am Beispiel der internen Genehmigungsprozesse von Beschaffungsanträgen und Drittmittelanzeigen an der Universität Potsdam, ob die durch das neue System eingeführten digitalisierten Prozesse die erwarteten Vorteile aufweisen und diskutieren die Auswirkungen dieser Digitalisierungsinitiative.

In Deutschland wurde das Onlinezugangsgesetz, kurz OZG, eingeführt, das Bund, Länder und Kommunen verpflichtet, bis Ende des Jahres 2022 all ihre Verwaltungsdienstleistungen den Einwohnerinnen digital anzubieten. Zwei Beiträge widmen sich diesem Themenfeld: Halsbenning diskutiert anhand des aktuellen Stands der kommunalen OZG-Umsetzung deren Herausforderungen und Erfolgsfaktoren, während Hogrebe sich unter anderem mit den Optimierungspotenzialen beschäftigt und aufzeigt, wie die Umsetzungswege in den Bundesländern mit ihren Kommunen optimiert werden können. Auch in der Schweiz beschäftigt sich der öffentliche Sektor mit der Digitalisierung. Im Hinblick auf das digitale Auftreten sind digitale Kontaktmöglichkeiten, sogenannte Points of Contact, von hoher Bedeutung. Jede Einwohnerin soll jederzeit mit dem Staat in Kontakt treten können. Fischer et al. analysieren in ihrem Beitrag die verschiedenen Behördenwebseiten der Zürcher Gemeinden und geben einen Einblick über die in Zürcher Gemeinden eingesetzten digitalen Kontaktmöglichkeiten.

Viele digitale öffentliche Dienstleistungen arbeiten mit Daten der Einwohnerinnen. In diesem Kontext widmen sich Heine und Wessel in ihrem Beitrag der Datensouveränität. Anhand privater und öffentlicher Webseiten diskutieren sie, wie digitale Dienste gestaltet werden sollten, um die Datensouveränität der Nutzerin verstärkt zu berücksichtigen. Auch der Staat kann Verwaltungsdaten öffentlich bereitstellen und sie zur Nutzung freigeben. Neumann und Mettler führen in ihrem Beitrag verschiedene Qualitäts- und Reifegradmodelle für sogenannte Open Government Data ein.

Zudem diskutieren sie, wie diese Daten aufbereitet sowie publiziert werden können und zeigen am Beispiel von Innovationswettbewerben auf, wie externe Akteurinnen zur deren Nutzung motiviert und befähigt werden können. Im nächsten Beitrag befassen sich Leible et al. mit der Innovationsfähigkeit der öffentlichen Verwaltung in Deutschland und den damit verbundenen Herausforderungen und Treibern. Mit einem Schwerpunkt auf Ideengenerierung analysieren und evaluieren sie verschiedene Ideenmanagementsysteme und Online-Whiteboards und führen je die drei besten Tools näher ein.

In Digitalisierungsinitiativen des öffentlichen Sektors spielen auch Einwohnerinnen beziehungsweise ihre Beteiligung an kritischen und/oder innovativen Vorhaben vermehrt eine größere Rolle. Haunschild et al. präsentieren in diesem Kontext ein Kategorienschema zu typischen aktiven und passiven Bürgerbeteiligungsarten und diskutieren, welche Beteiligungsart sich für welche Situation am besten eignet. Klein et al. geben anhand eines konkreten Fallbeispiels Einblick, wie mithilfe von Design Thinking verschiedene Interessengruppen an einen Tisch gebracht werden können, um gemeinsam an einem Projekt zu arbeiten. Sie führen Prinzipien für die Durchführung eines Ideen-Workshops ein und beleuchten mögliche Herausforderungen solcher innovativen Formate im Hinblick auf die co-kreative und co-produktive Gestaltung neuer Lösungen. Bonenberger et al. zeigen in ihrem Beitrag auf, wie mithilfe von mobilen Quartier-Apps das alltägliche Verhalten der Einwohnerinnen klimabewusster gestaltet werden kann. Neun Handlungsempfehlungen stellen sie für die Konzeption und Entwicklung von mobilen Quartier-Apps vor und testen diese exemplarisch am Beispiel der Quartiers-App MyApp aus dem Verbundforschungsprojekt Stadtquartier 2050. Auch Fegert et al. präsentieren ihren Prototyp, der durch den Einsatz von Augmented und Virtual Reality beziehungsweise mithilfe konkreter technologischer Entwicklungen, wie beispielsweise einer räumlich verankerten Diskussion, die Beteiligung von Einwohnerinnen in Bau- und Stadtprojekten verbessert.

Augmented und Virtual Reality sind nur zwei von vielen fortgeschrittenen Technologien, die für die digitale Transformation im öffentlichen Sektor eingesetzt werden können. Bahlinger et al. stellen in ihrem Beitrag das Produkt eines Kooperationsprojektes vor, eine Plattform unterstützt durch Künstliche Intelligenz und basierend auf semantischen Netzwerken, die Fachkräfte aus anderen Regionen und deren zukünftigen Arbeitgeber bei allen relevanten Prozessschritten einer Übersiedlung in die Metropolregion Nürnberg und der anschließenden Integration unterstützen soll. Benke et al. hingegen widmen sich der Blockchain und schlagen am Beispiel einer Blockchain-basierten Prüfung von steuerlichen Informationen ein Rahmenwerk vor, das die Nutzung von Standard Audit Files, die Referenzierung notwendiger Belege wie auch ein Identitätsmanagement beinhaltet, um eine manipulationssichere und unveränderliche Dokumentation von Transaktionen und Zugriffe auf sensible Informationen sicherzustellen. Die zwei nächsten Beiträge zeigen das Potenzial von Robotic Process Automation im öffentlichen Sektor. Koç et al. berichten über die Umsetzung von einem Robotic-Process-Automation-basierten Transformationsprozess bei der Deutsche Rentenversicherung und gehen dabei auf vier von insgesamt 26 identifizierten Anwendungsfällen näher ein. Vollenberg et al. zeigen mittels Aktionsforschung mögliche Ansätze, wie Robotic-Process-Automation-Lösungen zur Automatisierung bestehender Verwaltungsprozesse innerhalb einer betroffenen Ge-

sundheitsbehörde in Deutschland schneller und flexibler entwickelt werden können. Schließlich zeigen Hoffmann et al. anhand einer multiplen Fallstudie mit drei Entsorgungsunternehmen, wie Sensoren und andere Internet-of-Things-Komponenten für eine effizientere und effektivere Abfallentsorgung eingesetzt werden könnten.

Für die zahlreichen interessanten Beiträge möchten wir uns herzlich bei den Autorinnen und Autoren bedanken. Ein großes Dankeschön geht auch an unsere Gutachterinnen und Gutachter, die mit ihren wertvollen Reviews zur Verbesserung der Qualität des HMD-Hefts zum Thema Digital Public Services beigetragen haben. Weiter möchten wir uns beim HMD-Herausgebergremium sowie dem gesamten HMD-Springer-Team für die Unterstützung danken.

Liebe Leserinnen und Leser, spannende Beiträge erwarten Sie. Erfahren Sie mehr über die Auswirkungen der Digitalisierung im öffentlichen Sektor und tauchen Sie in die Vielfalt der smarten Anwendungsfälle ein. Wir wünschen Ihnen ein tolles Leseerlebnis.

Herzliche Grüße und bleiben Sie gesund!

Sara D'Onofrio und Toni Stucki