

Eine **Schwalbe**  macht noch keinen **Sommer** 

## Zur Verwaltungsdigitalisierung im digitalen Rathaus



# Intro

Mehr und mehr Kommunen fokussieren die digitale Transformation ihrer Verwaltung auf ein „digitales Rathaus“.

In 95% der Fälle\*, handelt es sich beim angebotenen digitalen Rathaus um einen strukturierten Zugang zu unterschiedlichen digitalen Fachverfahren über die Website der Kommune.

Es stellt sich die **Frage**, ob die **aktuelle Umsetzung** in Form des „digitalen Rathauses“ den **zukünftigen Anforderungen an Verwaltung** gerecht wird?

Betrachtung von Herausforderungen und Potentialen aus drei Perspektiven:

- Was passiert im (digitalen) Rathaus?
- Wer sind die handelnden Personen?
- Wo findet die Interaktion statt?

\* eigene, stichprobenartige Erhebung

89% schätzen den Nutzen der Verwaltungsdigitalisierung als „sehr hoch“ oder „hoch“ ein und 66% kommen zur gleichen Einschätzung für die Bereichs-übergreifende Vernetzung

72% sehen Handlungsbedarf bei der Digitalisierung der Verwaltung, 30% bei der Bereichs-übergreifenden Vernetzung

50% der Kommunen haben keine Digitalisierungsstrategie, 18% sind damit fertig

51% schätzen den aktuellen Zustand der Digitalisierung als „ausreichend“, jeweils 23% als gut bzw. schlecht ein.










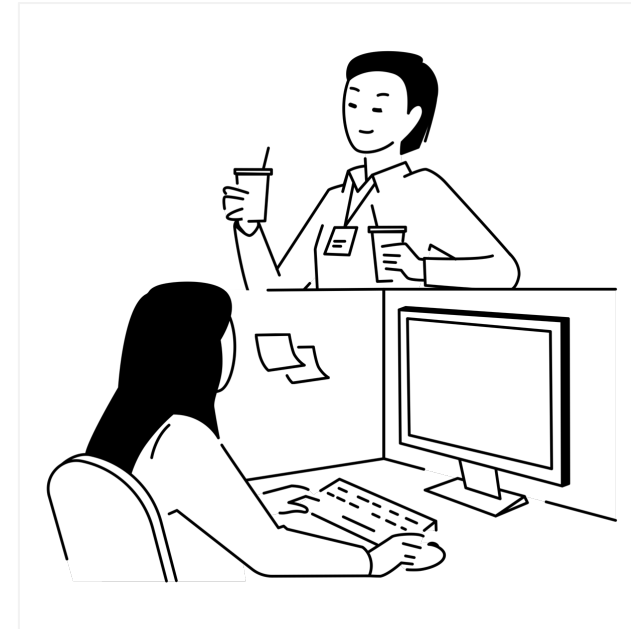
## Zukunftsradar Digitale Kommune

### Ergebnisbericht zur Umfrage 2023

Lorenz Hornbostel, Désirée Tillack, Tom Kraus, Michael Nerger,  
Volker Wittpahl, Alexander Handschuh, Janina Salden, Claudia Bienek

## WAS? passiert im (digitalen) Rathaus?

-  Interne Zusammenarbeit
-  Bereichsübergreifende Zusammenarbeit
-  Fachverfahren erledigen (strukturierte Anfragen / OZG)
-  Anliegen vorbringen (nicht strukturierte Anfrage)
-  Bürgerbeteiligung
-  Projekte / IKZ
-  Vernetzung



**WER?** Anspruchsgruppen der Verwaltungsdigitalisierung



**VERWALTUNGS-  
MITARBEITENDE**



**KUNDEN - BÜRGER UND  
UNTERNEHMEN**



**PARTNER  
(DIENSTLEISTER)**

Die Diskussionen zur Verwaltungsdigitalisierung blenden die beteiligten **MENSCHEN** häufig aus und verengen den Blick auf technische Fragestellungen.

# WO? findet Verwaltungshandeln statt?

- / Rathaus
- / Kreishaus
- / Regierungspräsidium
- / Gemeindeverwaltung
- / Ministerium



Erstellt mit Künstlicher Intelligenz (Midjourney)

## Was macht diese ORTE aus?

Mit Orten wir verbinden Gebäude und Strukturen von Organisationen

— > Sicherheit, Heimat, Bekanntes, Verlässlichkeit

Orte, in denen **MENSCHEN** arbeiten

- für die Bürger / Kunden tätig sind,
- für eine reibungsloses Funktionieren unseres Gemeinwesens sorgen



Erstellt mit Künstlicher Intelligenz (Midjourney)

# WAS WIR MEINEN, WENN WIR “DIGITALES RATHAUS” SAGEN

Teil- und vollstandardisierte Sachverhalte (Fachverfahren) auf lokaler und regionaler Ebene

## Verwaltungsebene

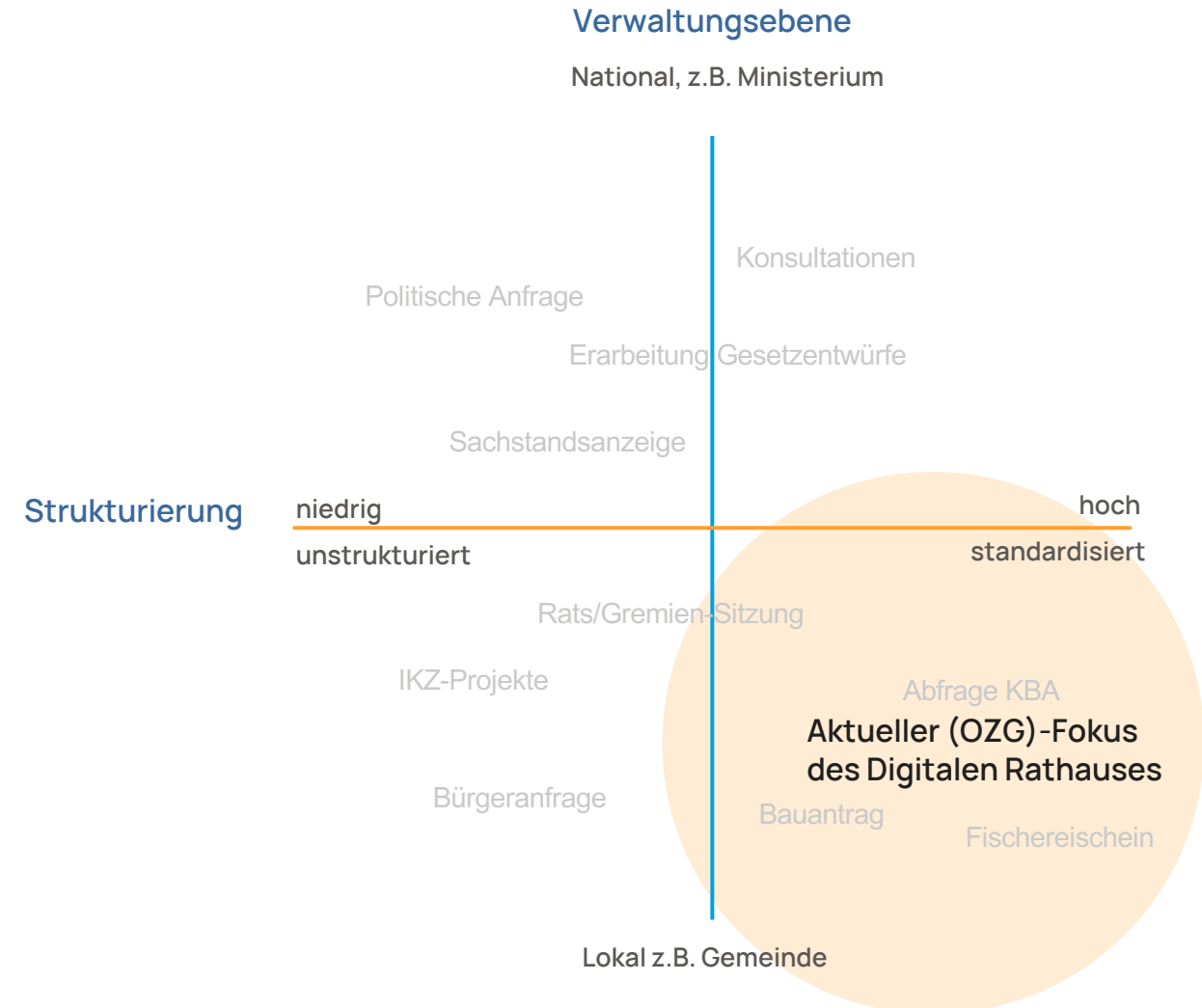
- / Verwaltung findet nicht nur im Rathaus statt, sondern auf zahlreichen Ebenen von der kleinen Gemeinde bis hin zum Bundesverwaltungsamt

## Strukturierung

- / Nur ein kleiner (wenn auch zahlenmäßig wichtiger) Teil der Dinge, die in der Verwaltung passieren, ist im "Scope" der Diskussion

## Vorgehensweise

- / Aktuell Fokussierung auf die technische Umsetzung der Digitalisierung von Fachverfahren (OZG-Umsetzung). Digitalisierung von Kommunikation und Kollaboration nicht im "Scope".



# WAS WIR MEINEN, WENN WIR “DIGITALES RATHAUS” SAGEN

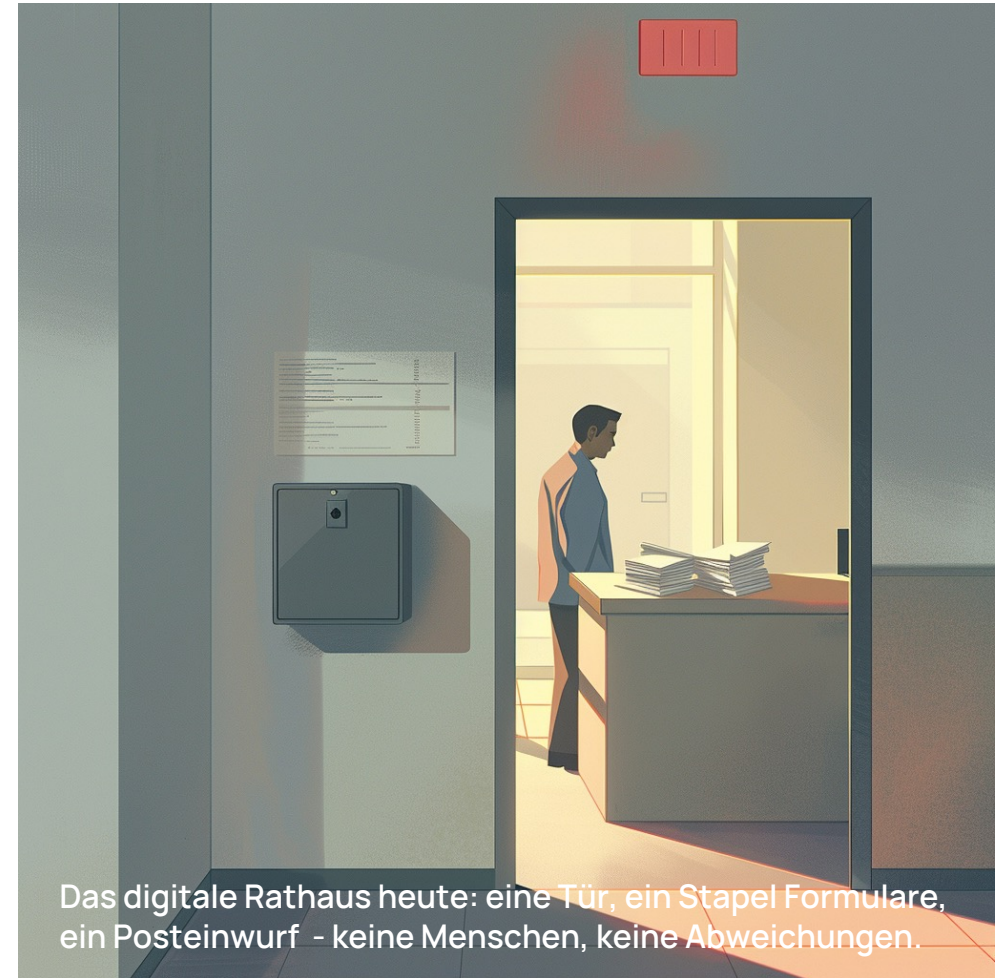
Das digitale Rathaus verhält sich zur Verwaltungsdigitalisierung wie ein Automatenessen zu einem Restaurantbesuch



links: ein Abendessen im Restaurant mit Kellner und echter Küche; rechts: ein Essensautomat. Beide erfüllen das “was” (Essen), das “wo” und das “wer” unterscheidet sich erheblich.

Abb. erstellt mit Midjourney

Das digitale Rathaus von heute, “physisch” gedacht



Das digitale Rathaus heute: eine Tür, ein Stapel Formulare, ein Posteinwurf - keine Menschen, keine Abweichungen.

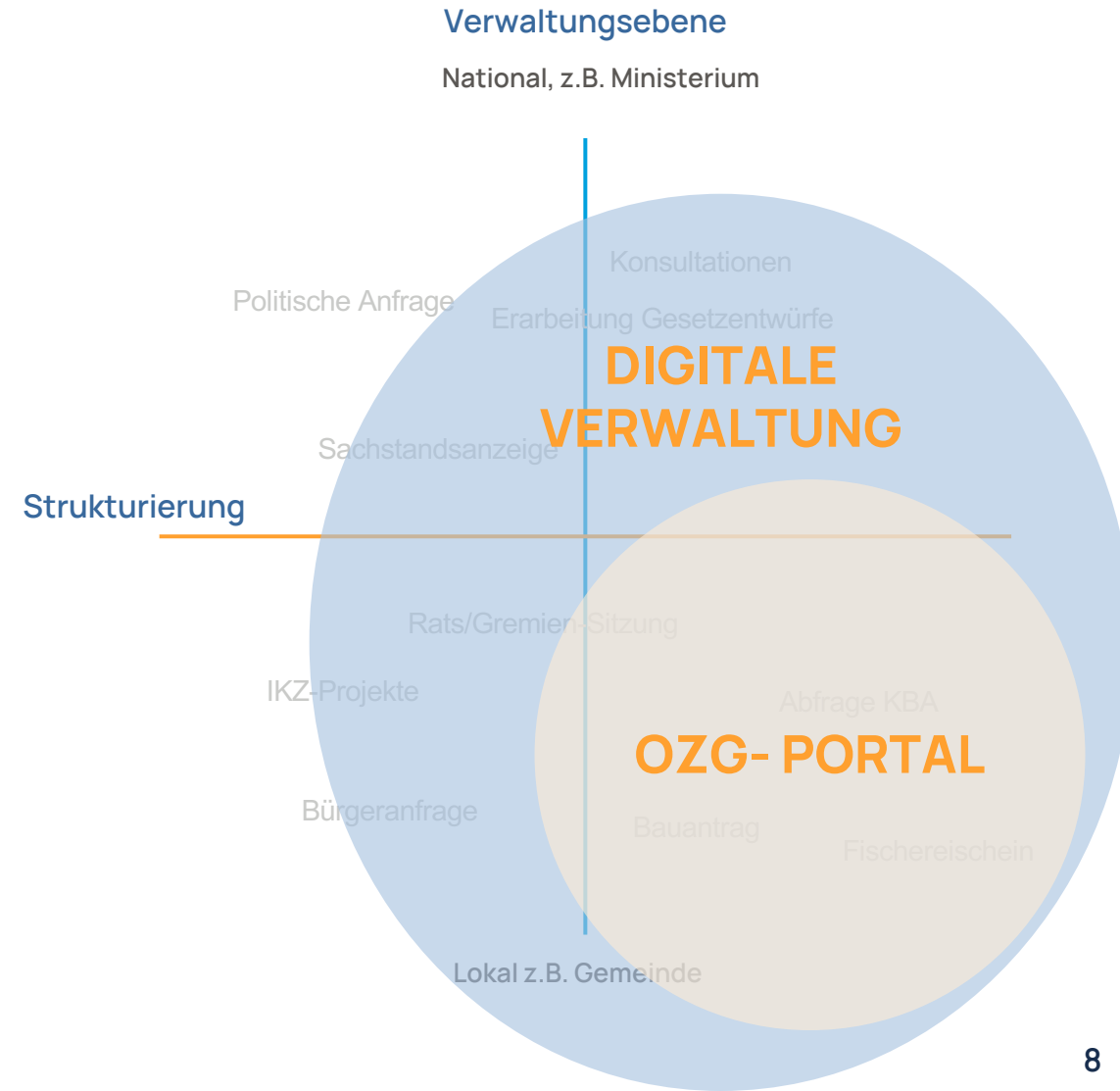
Abb. erstellt mit Midjourney

# WAS WIR **BRAUCHEN**, WENN WIR “DIGITALES RATHAUS” SAGEN

Eine Lösung, die die Vielfalt administrativen Handelns in allen Facetten unterstützt.

Der Fokus auf teil- und hochstrukturierte Verwaltungsvorgänge auf lokaler bzw. regionaler Ebene blendet die Vielfältigkeit des Verwaltungshandelns aus und verkürzt den Blick auf:

- **Potentiale** der Digitalisierung bzw. Digitalen Transformation der Verwaltung
- **Herausforderungen**, denen die Verwaltung steht bzw. in Zukunft stehen wird.



# HERAUSFORDERUNGEN

einer ganzheitlichen Betrachtung der digitalen Transformation:



## MENSCH

Wie kann Verwaltung weiter

### Gesicht

zeigen, um Menschen für das Gemeinwesen zu gewinnen?

- als neue Kollegen
- als Kunden
- als Beteiligte oder Betroffene
- als Wähler

- „Facetime“ der Verwaltungs-Mitarbeitenden bestmöglich allokalieren
- Niederschwellige digitale Beteiligungsmöglichkeiten schaffen



## EBENEN

Wie kann digitale Transformation im föderalen Mehrebenen-System gelingen?

- Digitalisierung muss Bund Land Kommune
- Interföderale, kommunale, regionale Zusammenarbeit für mehr Agilität und Resilienz

- Horizontale Durchlässigkeit schaffen und schnelle “Feedback-Loops“ einbauen
- Fläche / ländlichen Raum vernetzen



## VIelfALT

Wie berücksichtigen wir alle

### Tätigkeiten

bei der digitalen Transformation der Verwaltung?

OZG-Fachverfahren  
Interne und Bereichs-übergreifende Zusammenarbeit  
Organisations-übergreifende Zusammenarbeit (IKZ) und Projekte  
Interaktion mit Kunden (Bürger, Unternehmen, Anspruchsgruppen)

- Zentrale Standards einbinden (FITKO)
- Kommunikations/Kollaborations-Kanäle und -Werkzeuge bündeln
- Digitale Türen für Kunden

# POTENTIALE

einer ganzheitlichen Betrachtung der digitalen Transformation:

## MENSCH

Eine digitale Verwaltung kann

### Gemeinwesen

stärken und so zur Festigung unserer demokratischen Strukturen beitragen

- Teamgeist, Kultur und Agilität der Verwaltung
- Bürger, die "mitmachen"
- Empfundene Bürgernähe trotz Digitalisierung

## EBENEN

Resilienz durch bessere

### Vernetzung

der verschiedenen Verwaltungsebenen steigern

- Qualität des Verwaltungshandelns durch schnellere Rückmeldungen im System
- Erfolgreichere Projekte
- Zeitnähere Reaktionen auf immer häufigere Krisen und Ereignisse

## VIELFALT

Gesteigerte

### Effizienz

im gesamten Verwaltungshandeln erreichen

- Schnellere Bearbeitungszeiten
- Skalierbarkeit von IKZ und vergleichbaren Strukturen
- Mehr Innovation und Nachnutzung erfolgreicher Projekte

## Warum ist also der aktuelle Gebrauch des Begriffs „digitales Rathaus“ so problematisch?

/ Eine (begriffliche) Verengung (Framing\*) des **digitalen Rathauses** auf die Digitalisierung von Fachverfahren (OZG) beraubt uns der Potentiale, die die digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung für unser **Gemeinwesen bereithält.**

\*Framing: der meist bewusst gesteuerte Prozess einer Einbettung von Ereignissen und Themen in Deutungsraaster und Narrative bzw. Erzählmuster.

## WENN WIR “DIGITALES RATHAUS” SAGEN ...

... sollten wir eine multiperspektivische Sichtweise einnehmen ...

- / Die unterschiedlichen Anspruchsgruppen und ihre Rolle in der Verwaltungsdigitalisierung berücksichtigen: der **Mensch im Mittelpunkt** der Verwaltungsdigitalisierung
- / Die verschiedenen **Ebenen von Verwaltung** vom Gemeinderat bis zum Ministerium im Blick haben
- / Die **Vielfalt des Verwaltungshandelns** mit ihren sehr unterschiedlich strukturierten Prozessen einbeziehen

... um die Potentiale der Digitalisierung zu heben.



## EIN VORSCHLAG ZUR GÜTE ☺

### OZG-PORTAL

- / Der strukturierte Zugang zu unterschiedlichen digitalen Fachverfahren über eine Website

### DIGITALES VERWALTUNGSZENTRUM (DVZ)

- / Digitale Kommunikations- und Kollaborationsplattform für alle Ebenen und Vorgänge in der Verwaltung.
- / Digitales Rathaus, digitales Kreishaus, digitales RP, digitales Ministerium usw.

### KEIN „ENTWEDER-ODER“ SONDERN EIN UPGRADE

- / Digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung muss Standardisierung und Digitalisierung (OZG-Portale) zur Reduktion des Erfüllungsaufwands nutzen und gleichzeitig die Zusammenarbeit im föderalen Mehrebenen-System in allen Aufgabenbereichen digitalisieren (DVZ) und diese beiden Elemente intelligent miteinander verbinden.





# DAS DIGITALE VERWALTUNGSZENTRUM (DVZ)

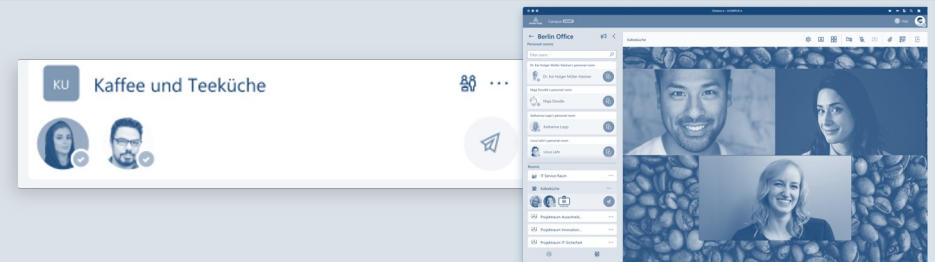
Das DVZ ist eine virtuelle Bürolösung, die tägliche Zusammenarbeit, Besprechungen, kollegiale Unterstützung, soziales Miteinander und Interaktion mit Bürgern ermöglicht.

Egal ob im Büro, im Homeoffice oder im Coworking Space – im DVZ sind alle da.

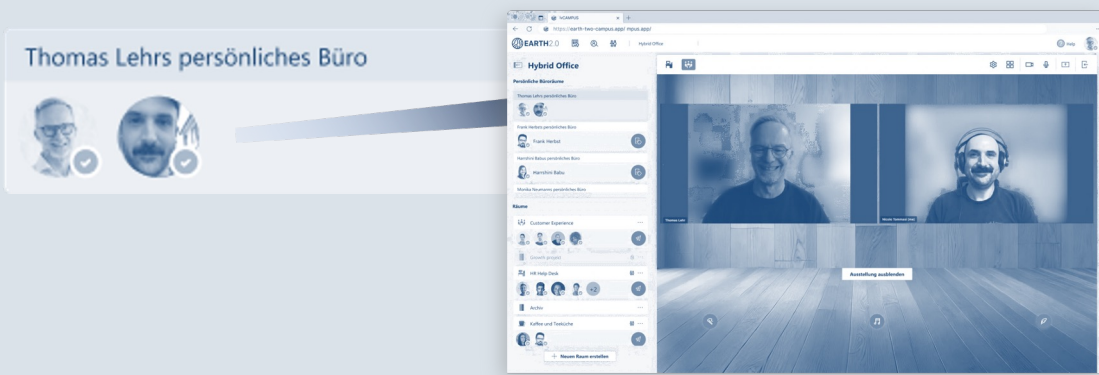
Sehen, wer morgens schon bei der Arbeit ist



Sehen, wer Lust auf ein Gespräch in der Kaffeeküche hat



Kollegen in den eigenen, schönen Büroraum einladen



Sehen, was im Büro so los ist



Virtueller Moderator



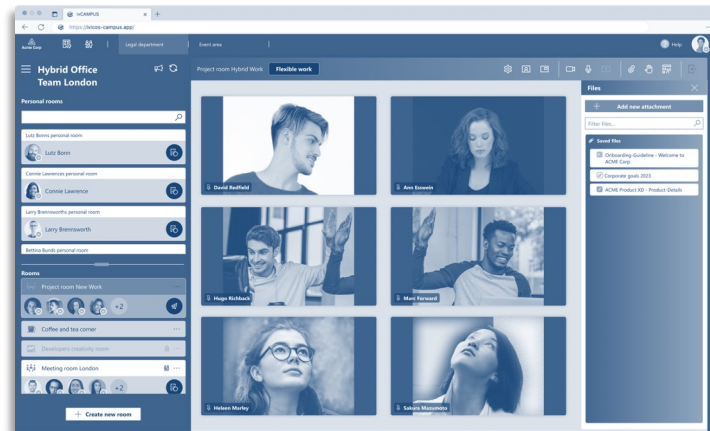
Alles Wichtige passiert an diesem Ort.



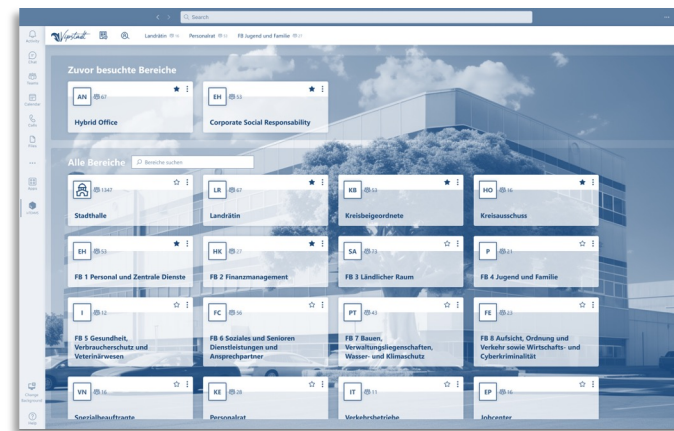
# DAS DIGITALE VERWALTUNGSZENTRUM: Ein ORT voller Innovationen

Die Neuartigkeit des DVZ ergibt sich aus der Kombination von drei Elementen:

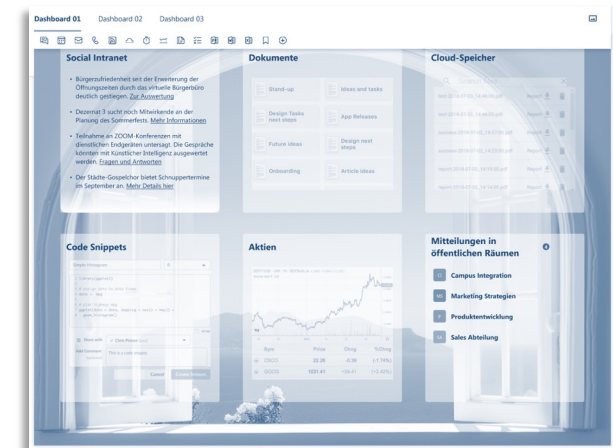
Permanente Präsenz und räumliche Struktur für spontane soziale Interaktion und effiziente Zusammenarbeit



Volle Anpassbarkeit auf organisatorische Strukturen und digitalen Türen für die Kunden der Verwaltung



Ein - alle täglich genutzten Anwendungen - integrierendes Schreibtischkonzept



→ IT, die sich nicht nach IT anfühlt!

Ein völlig neues, hoch intuitives Nutzererlebnis durch die Übertragung gelernter Büroverhaltensweisen - wie Anklopfen, spontane Rückfragen, privater Austausch - in eine vertraute, organisatorische und visuelle Struktur.

Anklopfen





# WAS MACHT DAS DIGITALE VERWALTUNGSZENTRUM EINZIGARTIG?

Das digitale Verwaltungszentrum ist die einzige am Markt verfügbare Lösung, die ...

/ die Vielfalt des Verwaltungshandelns mit ihren sehr unterschiedlich strukturierten Prozessen berücksichtigt,...

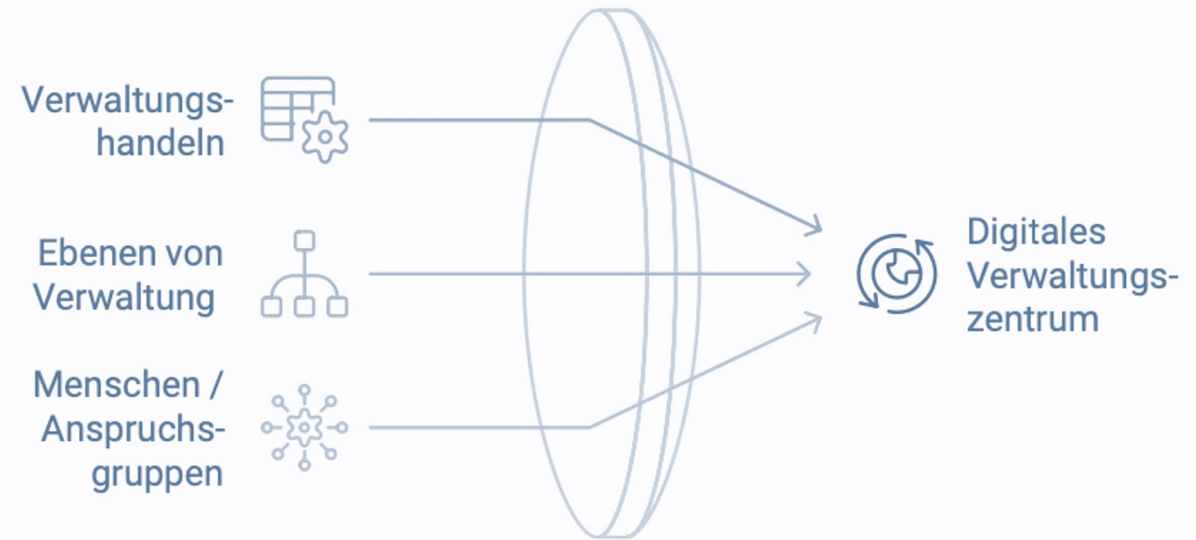
OZG-Fachverfahren, Projekte, Besprechungen, Gremien, Personalverwaltung, Arbeitskreise uvm.

/ die verschiedenen Ebenen von Verwaltung vom Gemeinderat bis zum Ministerium vernetzt,...

Rathaus, Kreishaus, RP, Ministerium, AÖR: IKZ, Projekte,

/ die unterschiedlichen Anspruchsgruppen und ihre Rolle in der Verwaltungsdigitalisierung berücksichtigt,...

Verwaltungsmitarbeitende, Bürger, Unternehmen, Partner, Dienstleister



... um die Potentiale einer nachhaltigen digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltung zu heben.



Das digitale Rathaus orientiert sich an den **Bedürfnissen und konkreten Usecases der öffentlichen Verwaltung** und bietet mehr und mehr spezifische Funktionalität, die seitens der großen Software-Konzerne nicht angeboten wird.

# BESCHRIEBEN, GEFÖRDERT, AUSGEZEICHNET, GEKAUFT, VERNETZT



“ Das virtuelle Büro ist zu einem festen Bestandteil meines Arbeitsalltags geworden. Das wurde mir erst so richtig bewusst, als ich als einziges Teammitglied wegen technischer Probleme zwei Tage lang keinen Zugang hatte.

Dr. Alexander Bode  
Vorstand KommunalCampus e.G.



“ Das digitale Verwaltungszentrum wird unserem Landkreis in allen wichtigen Bereichen zugute kommen: Besserer Bürgerservice, höhere Effizienz und Arbeitgeberattraktivität sowie größere Widerstandsfähigkeit in unruhigen Zeiten.“

Marvin-Curtis Grosse  
Projektleiter Digitales Verwaltungszentrum des Werra Meissner Kreises



#14 - Dr. Kai Holger Müller-Kästner - Die Zukunft der intelligenten, virtuellen Kollaboration

#033 Digital ist egal - Das Büro ist „tot“ – lang lebe das Büro!  
22. November 2021



ANSPERUNG FÜR EIN EXZELLENTES PROJEKT ZUR DIGITALISIERUNG DER VERWALTUNG

**DIGITAL-Award 2023**  
im Rahmen der  
**NÖRNBURG KOMMUNALE**

In der Kategorie  
Landkreise, Ministerien und  
sonstige Behörden

**1. PLATZ**

---

OMG REVIEWS  
**TOP RATED**  
VIRTUAL  
WORKPLACE  
SOFTWARE  
Q 1 / 23

---

**DIGITAL CHAMPIONS AWARD**  
DIGITAL MENTOR  
EDGAL 3-Component  
powered by i++

**Sieger 2021**  
in der Kategorie  
„Digitales Kundenerlebnis“  
Ivicos GmbH

---

**GovUp**  
Ideenwettbewerb

---

myGovernment 2024



# WAS SOLLTE DAS DVZ KÖNNEN?

## / Die unterschiedlichen Anspruchsgruppen und ihre Rolle in der Verwaltungsdigitalisierung berücksichtigen: der Mensch im Mittelpunkt der Verwaltungsdigitalisierung

/ Die verschiedenen Ebenen von Verwaltung vom Gemeinderat bis zum Ministerium im Blick haben

/ Die Vielfalt des Verwaltungshandelns mit ihren sehr unterschiedlich strukturierten Prozessen einbeziehen

## / Mittendrin: Mitarbeitende in der Verwaltung

- Intuitivität: einfache Nutzung, z.B. durch Orientierung an im physischen Büro gelernten Verhaltensweisen und Strukturen
- Bündelung aller Kommunikations- und Kollaborationskanäle
- Einfache Interaktion mit MA anderer Bereiche (Silos!)
- Wissenstransfer erleichtern
- Soziale Interaktion ermöglichen
- Flexible Arbeitsmodelle unterstützen

## / Bürger und Unternehmen als Kunden: Citizen Experience!

- Niederschwelliger Zugang aus Website der Kommune, OZG Formular für nicht standardisierte Anfragen und Support!
- Digitale Bürgerbeteiligung 24/7
- Digitale / hybride Gremienarbeit
- KI-gestützte Services (z.B. Chatbot)
- E2E-digitalisierte OZG-Verfahren

## / Verwaltung vernetzt: mit Partnern arbeiten

- Einfache und pragmatische Zusammenarbeit (Projekte, IKZ)
- Offenheit (Zivilgesellschaft, Wirtschaft uvm.)

# WAS SOLLTE DAS DVZ KÖNNEN?

/ Die unterschiedlichen Anspruchsgruppen und ihre Rolle in der Verwaltungsdigitalisierung berücksichtigen: der Mensch im Mittelpunkt der Verwaltungsdigitalisierung

/ Die **verschiedenen Ebenen** von Verwaltung vom Gemeinderat bis zum Ministerium im Blick haben

/ Die **Vielfalt des Verwaltungshandelns** mit ihren sehr unterschiedlich strukturierten Prozessen einbeziehen

## / Föderales Mehrebenen-System

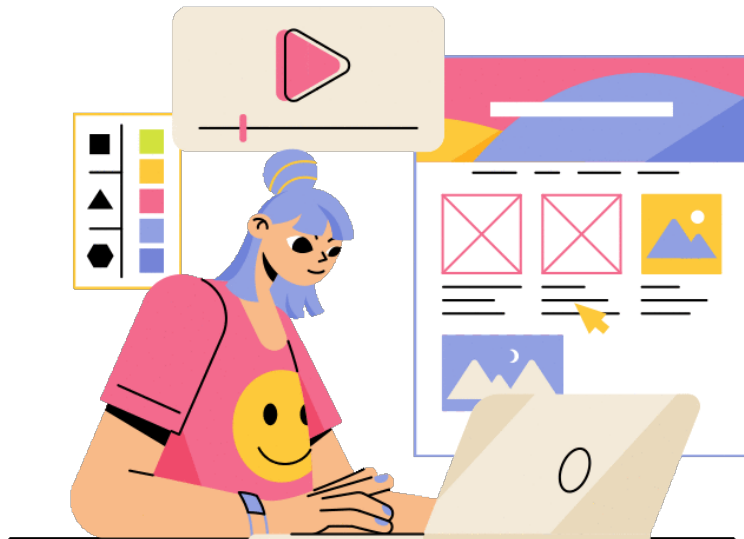
- Horizontale Öffnung der Zusammenarbeit: Ministerien, RP's, Kommunen können interagieren und gemeinsame Projektstrukturen aufbauen
- Bessere Zusammenarbeit in bei der Umsetzung gesetzlicher Vorgaben (Verordnungen, Ausführungsbestimmungen)

## / Zusammenarbeit im ländlichen Raum

- Landkreise und Kommunen im Kreis vernetzen sich auf einer Plattform
- Augenhöhe: Schnelleres Feedback "nach oben", schnellere Kommunikation "nach unten"
- Resilienz und Krisenreaktionsfähigkeit
- Antwort auf Fachkräftemangel durch IKZs und gemeinsame Services

# WAS SOLLTE DAS DVZ KÖNNEN?

- / Die unterschiedlichen Anspruchsgruppen und ihre Rolle in der Verwaltungsdigitalisierung berücksichtigen: der Mensch im Mittelpunkt der Verwaltungsdigitalisierung
- / Die verschiedenen Ebenen von Verwaltung vom Gemeinderat bis zum Ministerium im Blick haben
- / Die **Vielfalt des Verwaltungshandelns** mit ihren sehr unterschiedlich strukturierten Prozessen einbeziehen



## / Konzept

- Räumliche Struktur, in der MA ihren Aufgaben nachkommen (Metaverse-Ansatz) und mit “Externen” (Bürgern, Unternehmen, Partnern) im Mehrebenen-System interagieren
- Desktop, der alle Kommunikations- und Kollaborations-Werkzeuge bündelt: Telefonie, Video, Chat, Groupware, Kalender, Whiteboard, Projektmanagement, Fachwendungen uvm.

## / Fachverfahren / OZG

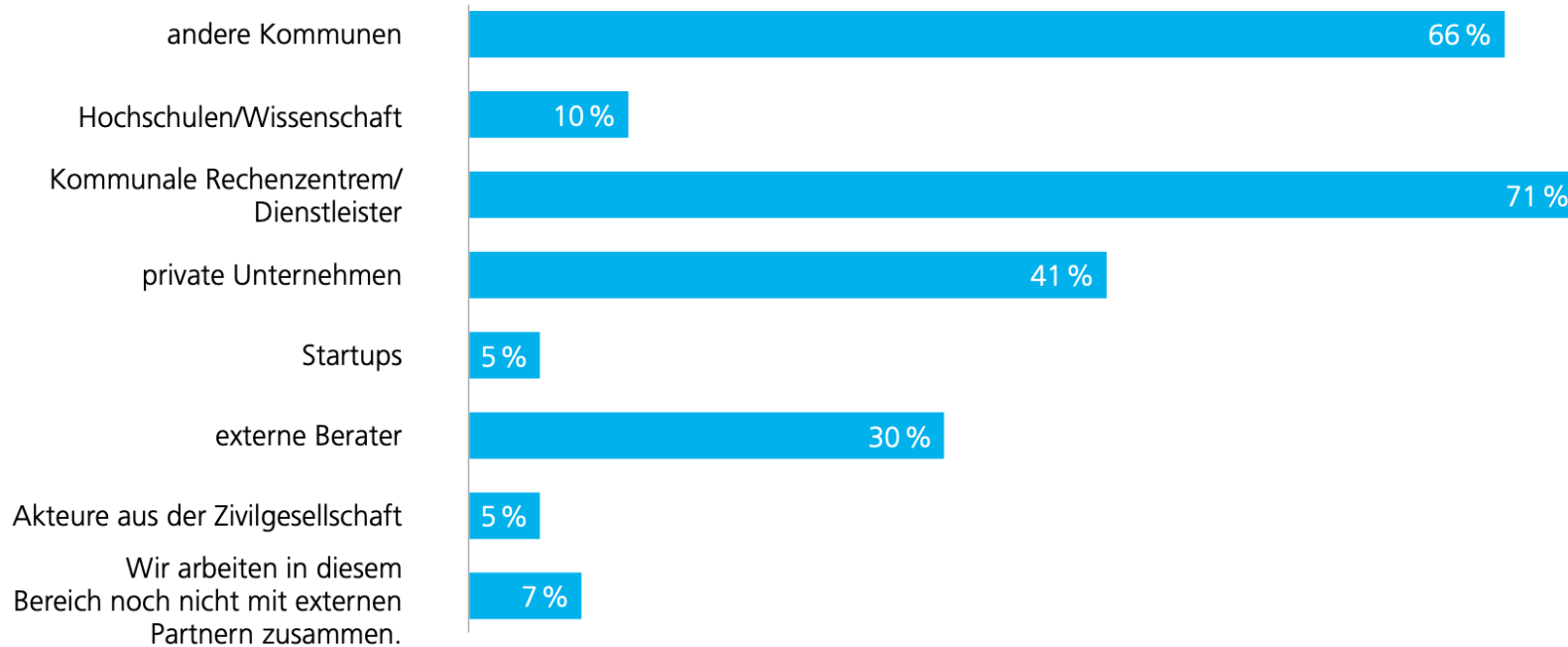
- Zugriff auf eAkte, insb. für teilstandardisierte Prozesse mit Beratungsbedarf
- Nutzung bundesweiter Standards (FITKO, z.B. Deutschland ID, Governikus & Co.)

## / Offenheit

- Flexible Integration / Wechsel von Fachanwendungen und Service über offene Schnittstellen
- Multi-Plattform/Device Fähigkeit (PC, Tablet, Smartphone)

Frage: Mit welchen Partnern arbeiten Sie bei der Umsetzung von Digitalisierungsvorhaben in Ihrer Kommune zusammen?

### Umsetzungspartner kommunaler Digitalisierungsvorhaben (Gesamtauswertung in Prozent)



Mehrfachnennung möglich

Abbildung 28: Umsetzungspartner kommunaler Digitalisierungsvorhaben (Gesamtauswertung)

Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit und ...

... Wir hätten da was für Sie 😊

ivicos GmbH  
Egenolffstraße 21  
60316 Frankfurt am Main

+491726123677  
[contact@ivicos.eu](mailto:contact@ivicos.eu)  
<https://ivicos.eu>

HRB 118927  
Frankfurt a.M.



## Führen Sie Ihre Kommune in der Zukunft mit dem Digitalen Verwaltungszentrum von **ivicos**

