

## **Mitteilung**

### **der Landesregierung**

#### **Bericht der Landesregierung gemäß Artikel 7 Absatz 1 des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung**

Schreiben des Ministeriums für Inneres, Digitalisierung und Migration vom 10. Dezember 2020:

Die Landesregierung legt dem Landtag gemäß Artikel 7 Absatz 1 des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung den Bericht über die durch das E-Government-Gesetz Baden-Württemberg (EGovG BW) erzielten Wirkungen sowie über die Erfahrungen im Bund und in anderen Ländern mit entsprechenden Gesetzen vor.

Das für das EGovG BW federführend zuständige Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration beauftragte das Deutsche Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung (FÖV) Speyer am 30. Oktober 2019 mit der Durchführung der Evaluation des Gesetzes. Schwerpunktmäßig sollten die Wirkungen der Handlungspflichten des EGovG BW, die Erfahrungen mit der durch das EGovG BW geschaffenen Organisationsstruktur und die Erfahrungen von Bund und Ländern mit deren jeweiligen E-Government-Gesetzen untersucht werden.

Die Erhebung der für die Untersuchung erforderlichen Daten erfolgte im Zeitraum von Februar bis Juli 2020 bei Landesbehörden, den unter der Aufsicht des Landes stehenden juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen sowie bei Gemeinden und Gemeindeverbänden in einer Kombination verschiedener Erhebungsmethoden (Online-Befragungen von Behörden und Nutzern, Befragung von durch Crowdsourcing gewonnenen Testteilnehmern, Webseitenanalysen, Einzelinterviews, Workshop, Dokumentenanalyse). Der im Frühjahr 2020 in Zusammenarbeit mit den kommunalen Landesverbänden entwickelte Universalprozess für eine schnelle Digitalisierung von Verwaltungsleistungen und die darauf beruhende Doppelstrategie zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes dürfte in den Antworten auf die Befragungen noch keine maßgebende Rolle gespielt haben. Der Abschlussbericht wurde dem Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration im Oktober 2020 vorgelegt.

Der Ausbruch der weltweiten Covid-19-Pandemie im März 2020 mit den damit verbundenen Einschränkungen und Mehrbelastungen für die Verwaltung könnte dazu beigetragen haben, dass die Beteiligungsquote an den Online-Befragungen trotz mehrfacher Werbung um Teilnahme und Verschiebung des Fristendes für die Befragung relativ gering blieb. Eine im statistischen Sinne repräsentative Stichprobe konnte daher nicht gewonnen werden, dennoch darf davon ausgegangen werden, dass die Antworten der befragten Behörden und Gebietskörperschaften stellvertretend für die Behörden und Gebietskörperschaften in Baden-Württemberg stehen.

Die Evaluation hat ungeachtet statistischer Unsicherheiten folgende wesentlichen Ergebnisse erbracht:

Eingegangen: 16. 12. 2020 / Ausgegeben: 16. 02. 2021

### 1. Handlungspflichten des EGovG BW

Die Erhebung des Erfüllungsgrads hat gezeigt, dass es bei der Umsetzung der Handlungspflichten in Landesbehörden, juristischen Personen des öffentlichen Rechts, Beliehenen und in Gemeinden und Gemeindeverbänden Defizite gibt. Dabei gibt es Unterschiede zwischen den Gruppen der Normadressaten und bei den einzelnen Handlungspflichten. Trotz Umsetzungsdefiziten wird der Nutzen der gesetzlichen Regelungen und die Praktikabilität der Handlungspflichten von den befragten Organisationen nahezu durchgängig überwiegend als hoch bewertet. Zugleich wird allerdings auch der Umsetzungsaufwand meist als hoch eingestuft.

Das Dienstleistungsportal *service-bw*, zu dem nicht nur die Behörden, Organisationen und Gemeinden und Gemeindeverbände, sondern auch Bürgerinnen und Bürger und Testpersonen als Nutzer befragt wurden, wird als zentrales Informationsportal als sinnvoll und wichtig beurteilt. Bei der Bereitstellung von Behördeninformationen über *service-bw* besteht Nachholbedarf. Der Bekanntheitsgrad von *service-bw* bei Nutzerinnen und Nutzern ist insgesamt gering. Einzelne Funktionalitäten werden als verbesserungswürdig gesehen.

Zum Bekanntheitsgrad sei allerdings, wie bereits oben geschildert, angemerkt, dass der zu Beginn der Covid-19-Pandemie entwickelte Universalprozess, der sehr gut angenommen wurde, bei der Bewertung noch keine maßgebende Rolle gespielt haben dürfte.

Auf der Grundlage der Ergebnisse der Befragung von Behörden, Organisationen, Gemeinden und Gemeindeverbänden sowie von Nutzern und der Webseitenanalyse besteht aus Sicht des FÖV Speyer kein gesetzgeberischer Handlungsbedarf. Aus dem Bericht ergeben sich aber Ansatzpunkte für Verbesserungen bei der Erfüllung der Handlungspflichten.

### 2. Organisationsstruktur, Gremien und Gremienarbeit

In den Interviews mit Mitgliedern aller drei im EGovG BW geregelten Gremien (IT-Rat, IT-Kooperationsrat und Arbeitskreis Informationstechnik des IT-Rats – AK-IT) wird der oder die Landesbeauftragte für Informationstechnologie (CIO) allgemein als wichtige Schnittstelle für das E-Government im Land gesehen. Die Bewertung der Gesamtstruktur der Gremien fällt hingegen unterschiedlich aus. Einzelne Interviewpartner halten die Gremienstruktur für dysfunktional. Überwiegend wird die Struktur als angemessen bewertet, die Arbeitsweise und inhaltliche Ausrichtung der Gremien allerdings kritisiert.

Für das FÖV Speyer ergibt sich aus den in den Interviews gewonnenen Erkenntnissen kein Bedarf zu einer grundsätzlichen Änderung der Gremienstruktur. Es werden vielmehr Zielbilder für die inhaltliche Ausrichtung der einzelnen Gremien und Hinweise für die Vorbereitung und Durchführung der Gremiensitzungen abgeleitet.

### 3. Erfahrungen des Bundes und der Länder mit E-Government-Gesetzen

Im Rahmen eines Rechtsvergleichs mit den E-Government-Gesetzen des Bundes und der Länder wurden exemplarisch ausgewählte Themen betrachtet. Im Ergebnis weisen die Regelungen des EGovG BW jeweils keine signifikanten Abweichungen von der Mehrzahl der gesetzlichen Regelungen in den anderen Ländern auf. Die Auswertung der Gesetzesevaluationen des Bundes und des Freistaats Sachsen zeigt, dass ähnliche Herausforderungen bei der Einführung des E-Government bestehen.

Empfehlungen für gesetzgeberische Maßnahmen in Baden-Württemberg ergeben sich für das FÖV Speyer aus der Auswertung der Gesetze von Bund und Ländern und den vorliegenden Evaluationsberichten nicht. In wenigen Punkten werden abweichende gesetzlichen Regelungen zur Prüfung eines Regelungsbedarfs empfohlen.

Der aus 307 Seiten bestehende Abschlussbericht enthält ein Management Summary sowie eine Zusammenfassung zu jedem der drei Schwerpunktbereiche.

Strobl

Minister für Inneres,  
Digitalisierung und Migration



## **Abschlussbericht**

**zur**

### **Evaluation des E-Government-Gesetzes**

#### **Baden-Württemberg (EGovG BW)**

**im Auftrag des**

**Ministeriums für Inneres, Digitalisierung  
und Migration Baden-Württemberg**

Axel Piesker, M.A.

PD Dr. Daniel Rölle

Carolin Steffens, M.A.

Tim Vallée, Ass. iur., M.A., LL.M.

Prof. Dr. Dr. h.c. (NUM) Jan Ziekow

**Speyer, 30. Oktober 2020**



## Management Summary

Mit dem E-Government-Gesetz (EGovG BW) schuf das Land Baden-Württemberg im Jahr 2015 die gesetzliche Grundlage für die Förderung der elektronischen Verwaltung in den Behörden des Landes, den Gemeinden und Gemeindeverbänden sowie den sonstigen der Aufsicht des Landes unterstehenden juristischen Personen des öffentlichen Rechts (Behörden im Sinne des EGovG). Das Gesetz sieht eine Evaluation innerhalb von fünf Jahren nach Inkrafttreten vor; der vorliegende Bericht stellt die Ergebnisse dieser Evaluation dar. Dabei wurden drei Schwerpunkte untersucht: die Wirkung der Handlungspflichten des EGovG BW, die Erfahrungen mit der durch das EGovG BW geschaffenen Organisationsstruktur und die Erfahrungen von Bund und Ländern mit deren jeweiligen E-Government-Gesetzen.

### Wirkung der Handlungspflichten des EGovG BW

Bei der Untersuchung wurden der Erfüllungsgrad der Handlungspflichten, Erfahrungen mit der Umsetzung des Gesetzes sowie Folgen der Implementierung der Handlungspflichten (Praktikabilität, Akzeptanz etc.) in den Blick genommen. Dafür wurden mithilfe von Online-Befragungen die Erfahrungen der Landesbehörden, Kommunen, sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen sowie der Nutzerinnen und Nutzer von kommunalen E-Government-Angeboten und des Dienstleistungsportals „service-bw“ erhoben. Mithilfe von Crowdsourcing wurden außerdem Testnutzerinnen und -nutzer zu „service-bw“ befragt. Zudem wurde eine Webseitenanalyse von „service-bw“ durchgeführt. Im Folgenden werden die Ergebnisse in Bezug auf die einzelnen Handlungspflichten zusammenfassend dargestellt. Der im Frühjahr 2020 vom Land Baden-Württemberg in Zusammenarbeit mit den kommunalen Landesverbänden entwickelte Universalprozess für eine schnelle Digitalisierung von Verwaltungsleistungen und die darauf beruhende Doppelstrategie zur Umsetzung der Onlinezugangsgesetzes dürfte bei der Beantwortung der Online-Befragungen noch keine maßgebende Rolle gespielt haben.

#### *Elektronischer Zugang zur Verwaltung (§ 2 EGovG BW)*

Jede Behörde ist verpflichtet, einen Zugang für die elektronische Kommunikation zu eröffnen; davon muss mindestens einer gegen den unberechtigten Zugriff Dritter angemessen geschützt sein. Am weitesten verbreitet ist bei allen drei Behördentypen (Landesbehörden, Kommunen sowie sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen) der Zugang per E-Mail. Dieser wird unter den elektronischen Kommunikationskanälen auch von den Bürgerinnen und Bürgern am häufigsten genutzt. Der Kontakt zur Verwaltung erfolgt insgesamt aber hauptsächlich persönlich oder telefonisch. Bei den gesicherten elektronischen Zugängen gibt es zwischen den befragten Landesbehörden große Unterschiede: Ein großer Teil nutzt das Servicekonto „service-bw“ und De-Mail – ein erheblicher Teil aber trotz gesetzlicher Verpflichtung nicht. Dagegen ist ein gesicherter Zugang über ein Kontaktformular oder per E-Mail deutlich weniger verbreitet. Bei den Kommunen geben 93 Prozent an, den gesicherten elektronischen Zugang über „service-bw“-Servicekonten anzubieten; De-Mail und die virtuelle Poststelle (VPS) werden von rund der Hälfte angeboten. Der Nutzen eines gesicherten elektronischen Zugangs wird durchweg positiv bewertet, der Aufwand wird von Landesbehörden und Kommunen aber kritisch gesehen. Knapp die Hälfte der Landesbehörden, aber nur ein Viertel der Kommunen, bewertet die Praktikabilität als (sehr) hoch.



#### *Elektronische Informationen und Verfahren (§ 3 EGovG BW)*

Die Behörden im Sinne des EGovG BW sind verpflichtet, Informationen über ihre Aufgaben und Erreichbarkeit online und über „service-bw“ bereitzustellen. Informationen zur Erreichbarkeit werden fast für alle Behörden bereitgestellt, auch über „service-bw“. Informationen zu Geschäftszeiten sind, vor allem bei den Landesbehörden und sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen oft nicht auf „service-bw“ vorhanden.

Die Landesbehörden müssen zudem Informationen über ihre Verwaltungsleistungen, elektronische Formulare und die Leistungen selbst über „service-bw“ anbieten. Andere Behörden – einschließlich der Kommunen, die den allergrößten Teil der Verwaltungsleistungen in Baden-Württemberg erbringen – können von dieser Möglichkeit Gebrauch machen, sind aber nicht dazu verpflichtet. Die Landesbehörden stellen in fast allen Fällen entsprechende Informationen auf „service-bw“ bereit, elektronische Formulare und Verwaltungsleistungen bisher aber nur selten; Onlineanträge sind so gut wie gar nicht vorhanden. Für die Kommunen steht für zehn wichtige und häufig genutzte Verwaltungsleistungen über „service-bw“ ein durchaus umfassendes Informationsangebot zur Verfügung. Nachbesserungsbedarf besteht vor allem in Bezug auf Informationen zur elektronischen Erreichbarkeit (z. B. per E-Mail). Formulare und Onlineanträge sind für rund ein Viertel der betrachteten Leistungen in den zuständigen Kommunen vorhanden, ein deutlich höherer Anteil als bei den Landesbehörden. Für weniger häufige Leistungen ist aber mit einem weniger ausgebauten Angebot zu rechnen.

In der Behördenbefragung geben die befragten Kommunen an, dass sie von durchschnittlich 130 Verwaltungsleistungen rund 70 elektronisch und 60 über „service-bw“ anbieten. Fast jede vierte Kommune nutzt „service-bw“ nicht dafür, rund zwei Drittel wickeln darüber nur selten bzw. nie elektronische Verfahren ab. Die befragten Kommunen stehen den elektronischen Verwaltungsverfahren über „service-bw“ eher ambivalent gegenüber; jede Dritte bewertet die Abwicklung elektronischer Verfahren explizit als schlecht. Die Eintragung von Informationen in „service-bw“ bewerten die Landesbehörden und Kommunen überwiegend positiv. Der Nutzen und die Praktikabilität der Bereitstellung von Informationen werden von den Landesbehörden und Kommunen positiv bewertet. Die Landesbehörden sehen den Aufwand allerdings eher kritisch; die Kommunen schätzen ihn ambivalent ein.

Den Nutzerinnen und Nutzern von „service-bw“ ist das Angebot von vollständig elektronischen Verwaltungsleistungen inklusive der elektronischen Einreichung von Nachweisen sehr wichtig. Elektronische Formulare werden als Übergangslösung gesehen, die nur dann sinnvoll ist, wenn die Formulare elektronisch auszufüllen und zu versenden sind. Die verfügbaren Angebote werden von den wenigen, die sie bereits genutzt haben, eher mittelmäßig bewertet.

#### *Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten (§ 4 EGovG BW)*

Alle Behörden sind verpflichtet, an mindestens einem E-Payment-Verfahren zur Bezahlung von Gebühren in elektronischen Verwaltungsverfahren teilzunehmen. Nur wenige Landesbehörden bieten E-Payment-Verfahren an. Diese werden selten genutzt, funktionieren aber gut. Auch die (wenigen) Nutzererfahrungen sind insgesamt gut. Bei den befragten Kommunen bietet nur jede zweite E-Payment an (hauptsächlich EPayBL oder Online-Überweisungen).



#### *Nachweise (§ 5 EGovG BW)*

Nachweise können im Rahmen eines elektronisch durchgeführten Verwaltungsverfahrens – falls rechtlich nichts dagegenspricht – elektronisch eingereicht werden. Die elektronische Einreichung von Nachweisen wird von den Landesbehörden erst in wenigen Fällen akzeptiert, da einige Fachverfahren noch nicht vollständig digitalisiert sind. Rund 90 Prozent der befragten Kommunen mit elektronischen Verwaltungsleistungen akzeptieren (teilweise) die Einreichung elektronischer Nachweise. Die Mehrheit unter ihnen bewertet diese Möglichkeit positiv.

#### *Elektronische Aktenführung, Übertragung und Vernichten des Papieroriginals und elektronischer Dokumente sowie Akteneinsicht (§§ 6, 7 und 8 EGovG BW)*

Für die Landesbehörden tritt die Verpflichtung zur elektronischen Aktenführung erst im Jahr 2022 in Kraft, weshalb sie hier nicht berücksichtigt wird. Falls Kommunen oder sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts und Beliehene ihre Akten elektronisch führen, müssen sie sich an die entsprechenden Regelungen des EGovG BW halten. Bei diesen beiden Behördentypen ist die elektronische Aktenführung relativ verbreitet. Die Übertragung von Dokumenten in Papierform in eine elektronische Form findet dabei meist statt. Das Recht auf Akteneinsicht bei elektronischer Aktenführung wird in den Kommunen überwiegend durch die Bereitstellung eines Aktenausdrucks gewährt, selten durch elektronische Einsichtnahme. Der Nutzen der Regelungen von den Kommunen insgesamt hoch eingeschätzt, der Aufwand allerdings auch. Die Praktikabilität der einzelnen Maßnahmen wird als (eher) hoch beurteilt.

#### *Informationen zum Verfahrensstand (§ 9 EGovG BW)*

Die Pflicht zur Optimierung von Verwaltungsabläufen und zur Bereitstellung von Informationen zum Verfahrensstand gilt ausschließlich für die Landesbehörden. Nur rund ein Viertel der befragten Landesbehörden hat vor der erstmaligen Einführung oder bei wesentlichen Änderungen die Verwaltungsabläufe optimiert. Nur bei rund einem Achtel sind die Verwaltungsverfahren so gestaltet worden, dass Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren und Kontaktinformationen von den Verfahrensbeteiligten elektronisch abgerufen werden können. Der Nutzen dieser Regelung wird zwar insgesamt (eher) hoch eingeschätzt, der Aufwand allerdings auch. Die Praktikabilität wird ambivalent bewertet.

#### *Anforderungen an das Bereitstellen von Daten (§ 10 EGovG BW)*

Wenn Behörden Daten mit erwartetem Nutzungsinteresse online zur Verfügung stellen, müssen sie maschinenlesbare Formate verwenden und die Daten mit Metadaten versehen. Über 80 Prozent der befragten Kommunen und Landesbehörden geben an, über Daten mit Nutzungsinteresse zu verfügen. Jeweils nur rund die Hälfte dieser Behörden stellt die Daten (sehr) oft online zur Verfügung, meist in Form von PDFs. Die Bereitstellung funktioniert insgesamt gut. Von den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen verfügt ein kleinerer Anteil über Daten mit Nutzungsinteresse und nur wenige stellen diese mindestens „oft“ online zur Verfügung. Die Landesbehörden bewerten den Nutzen der Regelung für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und für die Verwaltung insgesamt als hoch. Die Kommunen bewerten den Nutzen für die Verwaltung ebenfalls als hoch, für die Unternehmen als eher hoch, für Bürgerinnen und Bürger als ambivalent. Den Aufwand schätzen sowohl Landesbehörden als auch Kommunen hoch ein, die Praktikabilität der Regelung eher hoch.



#### *Elektronische Formulare (§ 11 EGovG BW)*

§ 11 EGovG BW legt fest, dass die rechtliche Vorschrift eines bestimmten Formulars mit Unterschriftsfeld nicht automatisch die Anordnung der Schriftform bewirkt. Bei einer elektronischen Fassung des Formulars entfällt das Unterschriftsfeld. Knapp zwei Drittel der befragten Landesbehörden und sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen stellen elektronische Formulare bereit. Bei den Kommunen sind es mehr als 90 Prozent.

#### *Georeferenzierung (§ 12 EGovG BW)*

Alle Behörden im Sinne des EGovG BW müssen eine landeseinheitlich festgelegte Georeferenzierung in amtliche Register aufnehmen, wenn diese Angaben zu Grundstücken enthalten und neu aufgebaut oder überarbeitet werden. Die befragten Landesbehörden und sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen haben seit 2015 so gut wie keine Register neu aufgebaut oder überarbeitet. Auf kommunaler Ebene gibt es deutlich mehr amtliche Register. Bei rund der Hälfte der von den befragten Kommunen neu aufgebauten und überarbeiteten Register wurden Geodaten zu den Grundstücken aufgenommen. Die Umsetzungserfahrungen der Kommunen sind insgesamt gut, der Nutzen wird (eher) hoch bewertet.

#### *Amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter (§ 13 EGovG BW)*

Besteht für Landesbehörden und Kommunen die Pflicht zur Publikation in einem amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblatt, können sie diese durch eine ausschließliche oder zusätzliche elektronische Publikation erfüllen. Nur ein sehr kleiner Teil der befragten Landesbehörden verfügt nach eigenen Angaben über amtliche Mitteilungs-/Verkündungsblätter. Fast 90 Prozent der Kommunen verfügen über mindestens ein Mitteilungs-/Verkündungsblatt. Bei rund der Hälfte erfolgt eine Veröffentlichung zusätzlich elektronisch; die ausschließlich elektronische Publikation ist bislang wenig verbreitet. Die Publikationen können meist abonniert werden. Die Umsetzungserfahrungen der Kommunen sind insgesamt gut, der Nutzen der Regelung wird hoch bewertet, der Aufwand eher gering und die Praktikabilität eher hoch.

#### *Barrierefreiheit (§ 14 EGovG BW)*

Alle Behörden sind verpflichtet, die Vorgaben des Landes-Behindertengleichstellungsgesetzes zur Barrierefreiheit zu erfüllen. Die meisten Behörden können Anfragen von Menschen mit Behinderungen zumindest teilweise so beantworten, dass diese Personen die bereitgestellten Informationen nutzen können. Die Pflicht zur Bereitstellung von elektronischen Dokumenten, die für Menschen mit Sehbehinderung wahrnehmbar sind, wird nur von rund einem Viertel der befragten Landesbehörden und rund der Hälfte der Kommunen und sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen erfüllt. Die meisten Behörden stellen zumindest teilweise barrierefreie mediale Angebote (Webseiten, Apps etc.) zur Verfügung. Der von den Befragten geschätzte durchschnittliche Grad der Barrierefreiheit liegt für die drei Behördentypen zwischen ungefähr 40 und 50 Prozent. Die Land- und Stadtkreise bieten einen deutlich höheren Anteil barrierefreier Inhalte an als die kreisangehörigen Kommunen. Der Nutzen der Regelung zur Barrierefreiheit wird insgesamt hoch bewertet, der Aufwand allerdings auch. Die Praktikabilität wird von den Landesbehörden eher hoch bewertet, von den Kommunen sowie sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen ambivalent.



### *E-Government-Infrastruktur und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung in Servicekonten (§ 15 EGovG BW)*

§ 15 EGovG BW enthält die Regelungen zu „service-bw“ einschließlich der Servicekonten. Jede zweite Landesbehörde und Kommune hat ein Servicekonto, die anderen haben mehrere. Die meisten Behörden nutzen die Servicekonten nur eher selten. Die Landesbehörden bewerten die Nutzerfreundlichkeit von „service-bw“ eher positiv, die Kommunen überwiegend positiv. Für die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen spielt „service-bw“ keine große Rolle. Die Hälfte der Landesbehörden hält die Nutzung von „service-bw“ als zentrale Plattform für (sehr) wichtig. Die Kommunen sehen den Nutzen der Integration von „service-bw“ in die eigene Webseite in erster Linie für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, weniger für die Verwaltung selbst; der Aufwand wird relativ kritisch gesehen.

Bei den Bürgerinnen und Bürger ist die Möglichkeit der Nutzung des Servicekontos insgesamt kaum bekannt. Die Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ wird sehr gemischt bewertet. In einer Befragung von Testnutzerinnen und Testnutzern zeigen sich diese insgesamt zufrieden mit der Navigation, Suche und den Informationen zu Verwaltungsleistungen auf „service-bw“. Ebenfalls zufrieden sind sie mit der Bedienbarkeit der vorhandenen Formulare und Onlineanträge. Die Benutzerfreundlichkeit wird insgesamt als gut bewertet. Häufig genannte Verbesserungsvorschläge sind eine Ausweitung des Angebots an vollständig elektronischen Verwaltungsleistungen, eine verbesserte Übersichtlichkeit und Suchfunktion von „service-bw“.

### *Informationssicherheit (§ 16 EGovG BW)*

Alle Behörden müssen die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente treffen. Zusätzlich müssen die Landesbehörden eine Informationssicherheitskonzeption erstellen, überprüfen und fortschreiben. Der Großteil der Landesbehörden und sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen und zwei Drittel der Kommunen haben (zumindest teilweise) die erforderlichen Maßnahmen getroffen. Bei den Landesbehörden nennen nur wenige Implementationsprobleme, bei den Kommunen immerhin 40 Prozent. Eine Informationssicherheitskonzeption liegt bei der Mehrheit der Landesbehörden vor, aber längst nicht bei allen. Die Behörden schätzen den Nutzen der Maßnahmen insgesamt hoch ein, den Aufwand aber auch. Die Praktikabilität der Regelung wird von den Landesbehörden und Kommunen ambivalent bewertet, von den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen eher gering.

### *Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates (§ 17 EGovG BW)*

Die Behörden im Sinne des EGovG BW müssen die vom IT-Planungsrat verbindlich beschlossenen fachunabhängigen und fachübergreifenden Interoperabilitäts- oder IT-Sicherheitsstandards nach Ablauf der jeweils im Beschluss des IT-Planungsrates festgelegten Frist bei ihren informationstechnischen Systemen einhalten. In Bezug auf die Umsetzung der Beschlüsse ist noch Nachholbedarf erkennbar. So ist beispielsweise auf kommunaler Ebene die Hälfte der Beschlüsse von 50-60 Prozent der Befragten noch gar nicht umgesetzt. Knapp die Hälfte der befragten Landesbehörden und der Kommunen gibt Probleme bei der Umsetzung an.

### **Untersuchung der durch das EGovG BW geschaffenen Organisationsstruktur**

Mit dem EGovG BW wurden neben der Position des/der Beauftragten der Landesregierung für Informationstechnologie (CIO) der IT-Rat und IT-Kooperationsrat neu geschaffen. Zudem er-



hielt der bereits existierende Arbeitskreis Informationstechnik (AK-IT) als Vorbereitungsgremium für den IT-Rat erstmalig eine gesetzliche Grundlage. Zur Untersuchung dieser Organisationsstruktur wurden insgesamt 23 leitfadengestützte Interviews mit Mitgliedern aller drei Gremien, dem CIO sowie der Geschäftsführung des IT-Rats und IT-Kooperationsrats geführt.

Die *Bewertung der Gesamtstruktur* fällt sehr unterschiedlich aus. Der überwiegende Teil der Interviewpartner hält die Struktur insgesamt für angemessen, sieht aber an einzelnen Stellen, dass die Struktur „falsch gelebt“ werde. Einzelne Interviewpartner halten die Struktur für dysfunktional. Sie wünschen sich eine stärkere Zusammenarbeit zwischen den Ressorts und deren bessere Einbindung in die Bedarfs- und Anforderungsdefinition der BITBW.

Der/Die CIO wird allgemein als wichtige Schnittstelle angesehen. Für ihn/sie ergeben sich ggf. Anpassungen des Rollenverständnisses als Folge von Anpassungen in der Gremienstruktur. Der IT-Rat wird als „zu wenig strategisch und entscheidend“ bewertet. Es gebe (zu) wenig Diskussion und die IT-Rat-Mitgliedschaft werde von einigen nur als Pflichtaufgabe angesehen. Die Bewertung des AK-IT fällt kontrovers aus. Einzelne Mitglieder wünschen sich eine andere Arbeits- und Diskussionskultur, mehr Diskussion zu Strategiefragen und mehr Entscheidungen. Kritisiert wird die (abnehmende) Neigung, BITBW-Konflikte ohne ressortübergreifende Relevanz in den AK-IT zu tragen. Andere sehen die Rollenwahrnehmung als gelungen an.

Die Atmosphäre im IT-Kooperationsrat wird allgemein als gut bewertet. Allerdings wird auch auf kaum stattfindende Diskussionen und eine wenig aktive Teilnahme vieler Mitglieder hingewiesen. In weiten Teilen handele es sich um einen rein informatorischen Austausch; strategische oder grundsätzliche Entscheidungen würden praktisch nicht getroffen. Im Wesentlichen finde der Austausch zwischen Innenministerium und Kommunen bzw. ihren Landesverbänden statt, nur selten zwischen den anderen Ressorts und Kommunen. Die Themen seien den Ressorts in aller Regel aus dem AK-IT bekannt, vereinzelt auch den kommunalen Landesverbänden aus anderen Kontexten. Aus Sicht der kommunalen Landesverbände fehlt teilweise der kommunale Bezug. Ist dieser gegeben, sehen sie häufig andere Foren als passender an (Austausch mit dem Innenministerium, Lenkungskreis E-Government). Bei der Vorbereitung des IT-Planungsrates wird auf die äußerst ungünstigen Rahmenbedingungen, namentlich den sehr engen Zeitrahmen, hingewiesen, denen im IT-Kooperationsrat nur bedingt begegnet werden könne. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die grundsätzlichen Aufgabenzuschneitte und Zusammensetzungen der Gremien passen. Allerdings besteht in der „gelebten“ Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweise ein zum Teil nicht unerheblicher Optimierungsbedarf.

### **Erfahrungen des Bundes und der Länder im Bereich des E-Government**

Im Rahmen des dritten Untersuchungsschwerpunkts wurden die Erfahrungen von Bund und Ländern mit den jeweiligen E-Government-Gesetzen aufbereitet und ein Bezug zur Situation in Baden-Württemberg hergestellt. Hierzu wurden die beiden bisher vorliegenden Gesetzes-evaluationen (Bund und Sachsen) analysiert sowie die bereits in Kraft getretenen E-Government-Gesetze in die Analyse einbezogen. Dabei wurden insbesondere die Reichweite der Beschlüsse des IT-Planungsrates, die Nutzungspflicht für De-Mail und eID, Open-Data-Regelungen und die Gremienzuständigkeit für die Umsetzung des OZG in den Blick genommen.

Die *Verbindlichkeit der Standardisierungsbeschlüsse des IT-Planungsrates* reicht typischerweise nicht weiter als der allgemeine Anwendungsbereich des jeweiligen E-Government-Gesetzes; in NRW ist er sogar enger. In Baden-Württemberg besteht ein Gleichklang der Anwendungsbereiche. Der Großteil der Bundesländer kennt eine *Nutzungspflicht für De-Mail* und die



*Pflicht zur Bereitstellung der eID-Funktion.* Eine Verpflichtung zu *Open Data* nebst Open-Data-Portal kennen vier Länder. Das EGovG des Bundes sieht alle genannten Pflichten vor. Aufgrund des OZG wurden einige Änderungen in den E-Government-Gesetzen vorgenommen. Drei Bundesländer haben die Begleitung der Umsetzung einem Akteur bzw. Gremium aus dem jeweiligen E-Government-Gesetz zugewiesen. Einen Benutzungszwang der Kommunen kennen einige Länder, teils ist dieser – wie auch in Baden-Württemberg – kostenlos. Schließlich hat Mecklenburg-Vorpommern anlässlich der auch durch das OZG initiierten Dynamik eine Experimentierklausel zur Einführung und Erprobung neuer Formen und Verfahren eingeführt.

*Evaluationen und Studien* zu den Erfahrungen anderer Bundesländer und des Bundes mit E-Government-Gesetzen zeigen, dass die Herausforderungen auf einem gewissen Aggregationsniveau ähnlich sind. Exemplarisch sei hier auf die in der Evaluation des EGovG des Bundes genannten Herausforderungen verwiesen (z. B. fehlendes Budget, fehlende zentrale IT-Lösungen, fehlende Akzeptanz bei Bürgerinnen und Bürgern sowie Verwaltung). Soweit man die dort entwickelten Handlungsempfehlungen auf Baden-Württemberg beziehen kann, wären diese primär untergesetzlich zu adressieren (z. B. Änderung der Verwaltungskultur).



## Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>14</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>26</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>27</b>
<b>1. Ausgangslage und Ziel der Evaluation</b>	<b>28</b>
<b>2. Gegenstand der Evaluation</b>	<b>29</b>
<b>3. Methodisches Vorgehen</b>	<b>32</b>
3.1. Untersuchung der durch das E-Government-Gesetz erzielten Wirkungen aufgrund der Handlungspflichten .....	33
3.1.1. Untersuchung des Erfüllungsgrads der einzelnen Handlungspflichten .....	34
3.1.2. Erfahrungen mit der Umsetzung des E-GovG BW .....	34
3.1.3. Folgen der Implementierung der einzelnen Handlungspflichten .....	35
3.1.4. Vorstellung der eingesetzten Erhebungsinstrumente .....	36
3.1.5. Anmerkungen zur Signifikanz der erhobenen Stichproben .....	48
3.2. Untersuchung der Wirkungen der im E-Government-Gesetz geregelten Organisationsstruktur und Struktur der Zusammenarbeit in der Informationstechnologie .....	48
3.3. Erhebung der in Gesetzesevaluationen ermittelten Erfahrungen von Bund und Ländern mit deren jeweiligen E-Government-Gesetzen und Herstellung von Bezügen zum E-Government-Gesetz Baden-Württemberg .....	49
<b>4. Zentrale Ergebnisse der empirischen Analyse der Wirkungen der im E- Government-Gesetz festgelegten Handlungspflichten aus Sicht der Behörden</b>	<b>51</b>
4.1. Allgemeines .....	51
4.2. Elektronischer Zugang zur Verwaltung (§ 2 E-GovG BW) .....	54
4.2.1. Landesbehörden .....	55
4.2.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	59
4.2.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	64
4.3. Elektronische Informationen und Verfahren (§ 3 E-GovG BW) .....	68
4.3.1. Landesbehörden .....	68
4.3.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	74
4.3.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	76
4.4. Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten (§ 4 E-GovG BW) .....	79
4.4.1. Landesbehörden .....	79
4.4.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	80
4.4.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	80
4.5. Nachweise (§ 5 E-GovG BW) .....	81



4.5.1. Landesbehörden .....	81
4.5.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	81
4.5.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	82
4.6. Elektronische Aktenführung (§ 6 EGovG BW).....	83
4.6.1. Landesbehörden .....	83
4.6.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	83
4.6.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	89
4.7. Übertragen und Vernichten des Papieroriginals und elektronischer Dokumente (§ 7 EGovG BW).....	92
4.7.1. Landesbehörden .....	92
4.7.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	93
4.7.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	98
4.8. Akteneinsicht (§ 8 EGovG BW).....	101
4.8.1. Landesbehörden .....	101
4.8.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	101
4.8.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	105
4.9. Optimierung von Verwaltungsabläufen und Information zum Verfahrensstand (§ 9 EGovG BW).....	108
4.9.1. Landesbehörden .....	109
4.9.2. Gemeinde und Gemeindeverbände .....	113
4.9.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	113
4.10. Anforderungen an das Bereitstellen von Daten, Verordnungsermächtigung (§ 10 EGovG BW).....	113
4.10.1. Landesbehörden .....	114
4.10.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	117
4.10.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	122
4.11. Elektronische Formulare (§ 11 EGovG BW).....	124
4.11.1. Landesbehörden .....	124
4.11.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	126
4.11.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	129
4.12. Georeferenzierung (§ 12 EGovG BW) .....	131
4.12.1. Landesbehörden .....	131
4.12.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	134
4.12.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	136
4.13. Amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter (§ 13 EGovG BW).....	137
4.13.1. Landesbehörden .....	137



4.13.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	139
4.13.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	144
4.14. Barrierefreiheit (§ 14 EGovG BW).....	144
4.14.1. Landesbehörden .....	144
4.14.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	149
4.14.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	153
4.15. E-Government-Infrastruktur und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung in Servicekonten (§ 15 EGovG BW) .....	157
4.15.1. Landesbehörden .....	160
4.15.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	162
4.15.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	165
4.15.4. Ergebnisse der Webseitenanalyse von „service-bw“ .....	165
4.16. Informationssicherheit (§ 16 EGovG BW) .....	185
4.16.1. Landesbehörden .....	185
4.16.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	190
4.16.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	194
4.17. Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates (§ 17 EGovG BW).....	196
4.17.1. Landesbehörden .....	196
4.17.2. Gemeinden und Gemeindeverbände .....	197
4.17.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts .....	200
4.18. Ergebnisse des Kommunen-Workshops .....	201
<b>5. Zentrale Ergebnisse der empirischen Analyse der Wirkungen der im E- Government-Gesetz festgelegten Handlungspflichten aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer</b> .....	<b>204</b>
5.1. Erfahrungen mit kommunalen E-Government-Angeboten.....	204
5.1.1. Verwaltungskontakt.....	205
5.1.2. Nutzung des Informationsangebots der Kommunalverwaltung.....	208
5.1.3. Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen .....	213
5.2. Erfahrungen mit dem Dienstleistungsportal „service-bw“ .....	219
5.2.1. Nutzung des Informationsangebots auf „service-bw“ .....	220
5.2.2. Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen über „service-bw“ .....	223
5.2.3. Servicekonto bei „service-bw“ .....	227
5.2.4. Benutzerfreundlichkeit und weitere Hinweise der Befragten zu „service-bw“ .....	230
5.3. Erfahrungen von Testnutzerinnen und -nutzern mit dem Dienstleistungsportal „service-bw“ (Crowdsourcing-Ansatz) .....	230



5.3.1.	Suche und Navigation auf „service-bw“ .....	232
5.3.2.	Elektronische Verwaltungsleistungen auf „service-bw“ .....	235
5.3.3.	Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ .....	243
<b>6.</b>	<b>Zusammenfassende Bewertung der im E-Government-Gesetz festgelegten Handlungspflichten</b>	<b>248</b>
6.1.	Elektronischer Zugang zur Verwaltung (§ 2 EGovG BW) .....	248
6.2.	Elektronische Informationen und Verfahren (§ 3 EGovG BW) .....	249
6.3.	Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten (§ 4 EGovG BW) .....	253
6.4.	Nachweise (§ 5 EGovG BW) .....	253
6.5.	Elektronische Aktenführung, Übertragung und Vernichten des Papieroriginals und elektronischer Dokumente sowie Akteneinsicht (§§ 6, 7 und 8 EGovG BW) ..	254
6.6.	Informationen zum Verfahrensstand (§ 9 EGovG BW) .....	255
6.7.	Anforderungen an das Bereitstellen von Daten (§ 10 EGovG BW) .....	256
6.8.	Elektronische Formulare (§ 11 EGovG BW) .....	256
6.9.	Georeferenzierung (§ 12 EGovG BW) .....	257
6.10.	Amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter (§ 13 EGovG BW) .....	258
6.11.	Barrierefreiheit (§ 14 EGovG BW) .....	259
6.12.	E-Government-Infrastruktur und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung in Servicekonten (§ 15 EGovG BW) .....	261
6.13.	Informationssicherheit (§ 16 EGovG BW) .....	263
6.14.	Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates (§ 17 EGovG BW) .....	264
<b>7.</b>	<b>Zentrale Ergebnisse der Untersuchung der Gremienstruktur des EGovG BW</b>	<b>266</b>
7.1.	Beauftragte/r der Landesregierung für Informationstechnologie (CIO) .....	269
7.1.1.	Aufgabenzuschnitt, Zusammensetzung und Turnus .....	269
7.1.2.	Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweise sowie Bewertung .....	269
7.2.	IT-Rat .....	271
7.2.1.	Ist-Zustand .....	271
7.2.2.	Bewertung durch die Mitglieder des IT-Rates .....	272
7.3.	AK-IT .....	274
7.3.1.	Ist-Zustand .....	274
7.3.2.	Bewertung durch die Mitglieder des AK-IT .....	275
7.4.	IT-Kooperationsrat .....	275
7.4.2.	Bewertung durch die Mitglieder des IT-Kooperationsrates .....	276
7.5.	Weitere Akteure und Gremien .....	278
7.6.	Strukturelle Herausforderungen für die Realisierung des E-Government aus Sicht der Interviewpartner .....	279



7.7. Rahmenbedingungen des E-Governments .....	280
7.8. Optimierungsvorschläge .....	281
7.8.1. CIO .....	282
7.8.2. IT-Rat.....	282
7.8.3. AK-IT .....	283
7.8.4. IT-Kooperationsrat .....	285
7.9. Zusammenfassende Betrachtung der Gremienstruktur .....	290
<b>8. Rechtsvergleich und Erfahrungen in anderen Ländern und Bund</b>	<b>293</b>
8.1. Rechtsvergleich .....	293
8.1.1. Reichweite der Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates im Verhältnis zu den Ausnahmen des Geltungsbereichs .....	295
8.1.2. Nutzungspflicht für De-Mail und eID-Funktion sowie Open Data und Open Data-Portal.....	296
8.1.3. Regelungen bzw. Änderungen aufgrund des OZG.....	297
8.1.4. Personalentwicklung, -gewinnung und -qualifizierung .....	299
8.2. Erfahrungen in anderen Ländern und Bund .....	300
8.2.1. Erfahrungen in und Bund und in anderen Bundesländern .....	302
8.2.2. Evaluation Bund.....	302
8.2.3. Evaluation Sachsen .....	304
8.2.4. Sachstandsbericht NRW 2020 .....	304
8.2.5. NKR 2016 .....	304
8.2.6. Fraunhofer FOKUS 2015 .....	304
8.2.7. HS Harz/Materna 2015 .....	304
8.3. Zusammenfassung Rechtsvergleich und Erfahrungen in anderen Ländern und Bund .....	305
<b>Literatur- und Quellenverzeichnis</b>	<b>306</b>



## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Schwerpunktebereiche der Evaluation des EGovG BW .....	32
Abbildung 2:	Einzubeziehende Akteure bei der Untersuchung der Wirkungen der Handlungspflichten des EGovG BW .....	33
Abbildung 3:	Bei der Untersuchung der Wirkungen der Handlungspflichten eingesetzte Erhebungsinstrumente .....	36
Abbildung 4:	Befragte Gebietskörperschaften .....	53
Abbildung 5:	Befragte Landesbehörden .....	54
Abbildung 6:	Befragte sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts und Beliehene .....	54
Abbildung 7:	Angebot ungesicherter Zugänge der Landesbehörden (Mehrfachauswahl) .....	55
Abbildung 8:	Nutzung ungesicherter Zugänge der Landesbehörden .....	56
Abbildung 9:	Angebot gesicherter Zugänge der Landesbehörden .....	56
Abbildung 10:	Hinweis auf gesicherte Zugänge .....	57
Abbildung 11:	Nutzung gesicherter Zugänge der Landesbehörden .....	57
Abbildung 12:	Beurteilung der Funktionsweise der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern über gesicherte Zugänge .....	58
Abbildung 13:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs .....	58
Abbildung 14:	Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung gesicherter elektronischer Zugänge .....	59
Abbildung 15:	Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs .....	59
Abbildung 16:	Angebot ungesicherter Zugänge .....	60
Abbildung 17:	Nutzungshäufigkeit ungesicherter Zugänge .....	60
Abbildung 18:	Angebot gesicherter Zugänge .....	61
Abbildung 19:	Hinweis auf gesicherte Zugänge .....	61
Abbildung 20:	Nutzung der gesicherten Zugänge für die elektronische Kommunikation mit der Kommune .....	62
Abbildung 21:	Beurteilung der Funktionsweise der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürger über gesicherte und ungesicherte Zugänge .....	62
Abbildung 22:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung eines elektronischen Zugangs .....	63
Abbildung 23:	Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung gesicherter elektronischer Zugänge .....	63
Abbildung 24:	Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs .....	64



Abbildung 25:	Angebot ungesicherter Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen .....	64
Abbildung 26:	Nutzung ungesicherte Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen .....	65
Abbildung 27:	Angebot gesicherter Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen .....	65
Abbildung 28:	Hinweis auf gesicherte Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen .....	66
Abbildung 29:	Nutzung gesicherter Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen .....	66
Abbildung 30:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung eines elektronischen Zugangs der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen .....	67
Abbildung 31:	Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung gesicherter elektronischer Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen.....	67
Abbildung 32:	Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen .....	68
Abbildung 33:	Informationsbereitstellung über öffentlich zugängliche Netze der Landesbehörden .....	69
Abbildung 34:	Art der öffentlich zugänglichen Netze der Landesbehörden.....	69
Abbildung 35:	Informationsbereitstellung (Verfahren) über öffentlich zugängliche Netze (Mehrfachauswahl).....	70
Abbildung 36:	Art der öffentlich zugänglichen Netze (Verfahren) (Mehrfachauswahl) .....	70
Abbildung 37:	Beurteilung der Funktionsweise der Eintragung von Informationen in „service-bw“.....	71
Abbildung 38:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung von Informationen.....	71
Abbildung 39:	Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung von Informationen.....	72
Abbildung 40:	Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Informationen .....	72
Abbildung 41:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung von Informationen (Verfahren) zu Verwaltungsleistungen gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW .....	73
Abbildung 42:	Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung von Informationen (Verfahren) gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW .....	73
Abbildung 43:	Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung (Verfahren) von Informationen gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW .....	73
Abbildung 44:	Informationsbereitstellung über öffentlich zugängliche Netze .....	74
Abbildung 45:	Art der öffentlich zugänglichen Netze .....	74
Abbildung 46:	Beurteilung der Eintragung von Informationen in „service-bw“ .....	75



Abbildung 47:	Existenz kommuneninterner Abläufe für Aktualisierung von „service-bw“-Daten .....	75
Abbildung 48:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung von Informationen für Bürgerinnen, Verwaltung und Unternehmen in öffentlichen Netzen .....	76
Abbildung 49:	Aufwand für die Bereitstellung von Informationen gem. § 3 Abs. 1 EGovG BW .....	76
Abbildung 50:	Praktikabilität der Bereitstellung von Informationen gem. § 3 Abs. 1 EGovG BW .....	76
Abbildung 51:	Informationsbereitstellung über öffentlich zugängliche Netze .....	77
Abbildung 52:	Art der öffentlich zugänglichen Netze .....	77
Abbildung 53:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung von Informationen .....	78
Abbildung 54:	Beurteilung der Praktikabilität für die Bereitstellung von Informationen .....	78
Abbildung 55:	Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung von Informationen .....	78
Abbildung 55:	Bewertung des Nutzens der Inanspruchnahme der zentralen Dienste (elektronisches Prozess- und Formularmanagement, permanentes Servicekonto) .....	79
Abbildung 56:	Angebot elektronischer Zahlungsmöglichkeiten (Mehrfachauswahl) .....	80
Abbildung 57:	Angebotene elektronische Zahlungsmöglichkeiten (Mehrfachantworten) .....	80
Abbildung 58:	Akzeptanz der Einreichung elektronischer Nachweise in Verwaltungsverfahren .....	82
Abbildung 59:	Bewertung der möglichen Einreichung elektronischer Nachweise in Verwaltungsverfahren .....	82
Abbildung 60:	Bewertung der möglichen Einreichung elektronischer Nachweise in Verwaltungsverfahren .....	83
Abbildung 61:	Elektronische Aktenführung in den Gemeinden und Gemeindeverbänden ..	84
Abbildung 62:	Technisch-organisatorische Maßnahmen zur Sicherstellung der dauerhaften Lesbarkeit, der Konvertierbarkeit in ein anderes Dateiformat, der Integrität und Authentizität, der kurzfristigen Verfügbarkeit und der Vertraulichkeit der Akte sowie der Einhaltung der Grundsätze ordnungsgemäßer Aktenführung .....	85
Abbildung 63:	Weitergabe elektronischer Akten an Gerichte oder andere Behörden .....	85
Abbildung 64:	Gründe für die hohe und sehr hohe Nutzenbewertung der Kommunen .....	87
Abbildung 65:	Gründe für die hohe und sehr hohe Aufwandsbewertung der Kommunen ..	88
Abbildung 66:	Bewertung des Nutzens, des Aufwands sowie der Praktikabilität der elektronischen Aktenführung gem. § 6 EGovG BW .....	89
Abbildung 67:	Elektronische Aktenführung bei sonstigen juristischen Personen und Beliehenen .....	89
Abbildung 68:	Weitergabe elektronischer Akten an Gerichte oder andere Behörden .....	90



Abbildung 69:	Bewertung des Nutzens, des Aufwands sowie der Praktikabilität der elektronischen Aktenführung gem. § 6 EGovG BW .....	92
Abbildung 70:	Speicherung von Papierdokumenten in der elektronischen Akte .....	93
Abbildung 71:	Absehen von einer Übertragung von Papierdokumenten in elektronische Dokumente .....	94
Abbildung 72:	Bewertung der Funktionsweise der Rückgabe und Vernichtung des Papieroriginals sowie der Vernichtung elektronischer Dokumente .....	95
Abbildung 73:	Existenz von Vorgaben für den Umgang mit Papierdokumenten nach der Übertragung in elektronische Dokumente .....	96
Abbildung 74:	Bewertung von Nutzen, Aufwand und Praktikabilität der Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW .....	98
Abbildung 75:	Bewertung der Rückgabe und des Vernichtens des Papieroriginals nach Übertragung in elektronische Dokumente sowie des Vernichtens elektronischer Dokumente bei Umwandlung von elektronischen Dokumenten in neue Formate .....	99
Abbildung 76:	Bewertung von Nutzen, Aufwand und Praktikabilität der Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW .....	101
Abbildung 77:	Art der Gewährung der Akteneinsicht durch die Kommunen .....	102
Abbildung 78:	Bewertung der Gewährung der Akteneinsicht bei elektronisch geführten Akten .....	102
Abbildung 79:	Bewertung des Nutzens für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltung Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW .....	104
Abbildung 80:	Bewertung des Aufwands der Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW .....	104
Abbildung 81:	Bewertung der Praktikabilität der Regelung der Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW .....	105
Abbildung 82:	Art der Gewährung der Akteneinsicht .....	106
Abbildung 83:	Bewertung des Nutzens für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltung Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW .....	107
Abbildung 84:	Bewertung des Aufwands der Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW .....	107
Abbildung 85:	Bewertung der Praktikabilität der Regelung der Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW .....	108
Abbildung 86:	Dokumentation, Analyse und Optimierung von Verwaltungsabläufen bei erstmaliger Einführung oder wesentlicher Änderung elektronischer Verwaltungsverfahren .....	109
Abbildung 87:	Maßnahmen zur Optimierung elektronischer Verfahren .....	110
Abbildung 88:	Bewertung des Nutzens der Schaffung der Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen gem. § 9 Abs. 1 EGovG BW abzurufen, durch die Landesbehörden .....	111



Abbildung 89:	Bewertung des Aufwands der Schaffung der Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen gem. § 9 Abs. 1 EGovG BW abzurufen.....	112
Abbildung 90:	Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur Schaffung der Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen gem. § 9 Abs. 1 EGovG BW abzurufen, durch die Landesbehörden.....	113
Abbildung 91:	Häufigkeit der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse durch die Landesbehörden.....	114
Abbildung 92:	Bewertung der Funktionsweise der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse durch die Landesbehörden.....	115
Abbildung 93:	Bewertung des Nutzens der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die Landesbehörden .....	116
Abbildung 94:	Bewertung des Aufwands für die Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die Landesbehörden .....	117
Abbildung 95:	Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die Landesbehörden .....	117
Abbildung 96:	Verfügbarkeit von Daten mit Nutzungsinteresse in den Kommunen .....	118
Abbildung 97:	Häufigkeit der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse durch die Kommunen.....	118
Abbildung 98:	Bewertung der Funktionsweise der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse durch die Kommunen .....	119
Abbildung 99:	Bewertung des Nutzens der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW .....	120
Abbildung 100:	Bewertung des Aufwands für die Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW .....	121
Abbildung 101:	Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW.....	122
Abbildung 102:	Bewertung des Nutzens der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten, bei denen eine Nutzungsinteresse besteht, durch die sonstigen juristischen Personen und Beliehenen.....	123
Abbildung 103:	Bewertung des Aufwands für die Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die sonstigen juristischen Personen und Beliehenen.....	124
Abbildung 104:	Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die sonstigen juristischen Personen und Beliehenen.....	124
Abbildung 105:	Anzahl der angebotenen Verwaltungsleistungen .....	125



Abbildung 106: Bereitstellung elektronischer Formulare .....	125
Abbildung 107: Anzahl der angebotenen elektronischen Verwaltungsleistungen .....	126
Abbildung 108: Bereitstellung elektronischer Formulare auf Webseiten .....	127
Abbildung 109: Anzahl der angebotenen Verwaltungsleistungen (Mittelwerte).....	127
Abbildung 110: Gründe, nicht alle Verwaltungsleistungen elektronisch anzubieten.....	128
Abbildung 111: Häufigkeit der Abwicklung elektronischer Verfahren über „service-bw“.....	128
Abbildung 112: Bewertung der Funktionalität der Abwicklung elektronischer Verfahren über „service-bw“.....	129
Abbildung 113: Anzahl der angebotenen Verwaltungsleistungen .....	129
Abbildung 114: Bereitstellung elektronischer Verwaltungsleistungen .....	130
Abbildung 115: Anzahl der bereitgestellten elektronischen Verwaltungsleistungen .....	130
Abbildung 116: Prüfen der Notwendigkeit eines Unterschriftenfeldes bei elektronischen Formularen.....	131
Abbildung 117: Bewertung des Nutzens der Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung in ein Register .....	133
Abbildung 118: Anzahl neu aufgebauter und/oder überarbeiteter elektronischer Register seit Inkrafttreten des EGovG BW.....	134
Abbildung 119: Bewertung der Aufnahme der Georeferenzierung in ein elektronisches Register.....	135
Abbildung 120: Bewertung des Nutzens der Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung in ein Register .....	136
Abbildung 121: Bewertung des Nutzens, die Pflicht zur Publikation in einem amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblatt zusätzlich oder ausschließlich elektronisch zu erfüllen.....	138
Abbildung 122: Anzahl amtlicher Mitteilungs- und Verkündungsblätter auf kommunaler Ebene.....	139
Abbildung 123: Art der Publikation der Mitteilungs- und Verkündungsblätter auf kommunaler Ebene .....	140
Abbildung 124: Häufigkeit der Unkenntlichmachung personenbezogener Daten in amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblättern auf kommunaler Ebene..	141
Abbildung 125: Bewertung der Funktionsweise der elektronischen Publikation amtlicher Mitteilungs- und Verkündungsblätter durch die Kommunen.....	141
Abbildung 126: Bewertung des Nutzens der Regelung zur ausschließlichen oder zusätzlichen elektronischen Veröffentlichung durch die Kommunen.....	142
Abbildung 127: Bewertung des Aufwands für die zusätzliche und ausschließliche elektronische Publikation in einem amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblatt durch die Kommunen .....	143
Abbildung 128: Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur ausschließlichen oder zusätzlichen elektronischen Veröffentlichung durch die Kommunen.....	144



Abbildung 129: Beantwortung elektronischer Anfragen von Menschen mit Behinderung in nutzbarer Form durch die Landesbehörden .....	145
Abbildung 130: Durch die Landesbehörden zur Verfügung gestellte Dokumente für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung (Mehrfachauswahl) .....	146
Abbildung 131: Nutzungsmöglichkeit der Landesbehördenwebseiten von Menschen mit Behinderung .....	146
Abbildung 132: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation durch die Landesbehörden .....	148
Abbildung 133: Beantwortung elektronischer Anfragen von Menschen mit Behinderung in nutzbarer Form durch die Kommunen .....	149
Abbildung 134: Durch Kommunen zur Verfügung gestellte Dokumente für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung (Mehrfachauswahl) .....	150
Abbildung 135: Nutzungsmöglichkeit der kommunalen Webseiten von Menschen mit Behinderung .....	150
Abbildung 136: Einschätzung des Barrierefreiheitsgrads der kommunalen Webseiten nach kommunalen Gebietskörperschaftstypen (Durchschnitt) .....	151
Abbildung 137: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation durch die Kommunen .....	153
Abbildung 138: Beantwortung elektronischer Anfragen von Menschen mit Behinderung in nutzbarer Form durch die sonstigen juristischen Personen öffentlichen Rechts und Beliehenen .....	154
Abbildung 139: Zur Verfügung gestellte Dokumente für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung durch die sonstigen juristischen Personen öffentlichen Rechts und Beliehenen (Mehrfachauswahl) .....	154
Abbildung 140: Nutzungsmöglichkeit der Behördenwebseiten von Menschen mit Behinderung .....	155
Abbildung 141: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation durch die sonstigen juristischen Personen öffentlichen Rechts und Beliehenen .....	157
Abbildung 142: Anzahl der „service-bw“-Servicekonten .....	160
Abbildung 143: Nutzungshäufigkeit der „service-bw“-Servicekonten .....	160
Abbildung 144: Bewertung der Nutzerfreundlichkeit von „service-bw“ insgesamt .....	161
Abbildung 145: Bewertung des Nutzens von „service-bw“ .....	161
Abbildung 146: Bewertung der Wichtigkeit der Nutzung von „service-bw“ .....	161
Abbildung 147: Anzahl der „service-bw“-Servicekonten .....	162
Abbildung 148: Nutzungshäufigkeit von „service-bw“-Servicekonten .....	162



Abbildung 149: Nutzung des „service-bw“-Konten .....	163
Abbildung 150: Integration von „service-bw“ in die eigene Webseite.....	163
Abbildung 151: Probleme bei der Integration von „service-bw“ in die eigene Webseite.....	164
Abbildung 152: Bewertung von „service-bw“ durch die befragten Kommunen im Vergleich .....	164
Abbildung 153: Anzahl der „service-bw“-Servicekonten .....	165
Abbildung 154: Bereitstellung von Informationen über die Aufgaben der Landesbehörden über „service-bw“ .....	167
Abbildung 155: Bereitstellung von Informationen über Anschriften und die postalische Erreichbarkeit der Landesbehörden über „service-bw“ .....	167
Abbildung 156: Bereitstellung von Informationen über Geschäftszeiten und Anfahrt der Landesbehörden über „service-bw“ .....	168
Abbildung 157: Bereitstellung von Informationen über telefonische und elektronische Erreichbarkeiten der Landesbehörden über „service-bw“ .....	168
Abbildung 158: Bereitstellung von Informationen über weitere Erreichbarkeiten der Landesbehörden über „service-bw“ .....	169
Abbildung 159 : Anzahl der auf „service-bw“ angegebenen Verwaltungsleistungen pro Landesbehörde .....	170
Abbildung 160: Bereitstellung von Informationen über Verwaltungsleistungen der Landesbehörden über „service-bw“ .....	170
Abbildung 161: Bereitstellung von Informationen über mit den Verwaltungsleistungen der Landesbehörden verbundene Gebühren über „service-bw“ .....	171
Abbildung 162: Bereitstellung von Informationen über bei Verwaltungsleistungen der Landesbehörden beizubringende Unterlagen über „service-bw“ .....	171
Abbildung 163: Bereitstellung von Informationen über die zuständige Stelle und ihre Erreichbarkeit bei Verwaltungsleistungen der Landesbehörden über „service-bw“ .....	172
Abbildung 164: Bereitstellung von elektronischen Formularen und Onlineanträgen bei Verwaltungsleistungen der Landesbehörden über „service-bw“ .....	173
Abbildung 165: Bereitstellung von Informationen über die Aufgaben der Kommunen über „service-bw“ .....	174
Abbildung 166: Bereitstellung von Informationen über Anschriften und die postalische Erreichbarkeit der Kommunen über „service-bw“ .....	174
Abbildung 167: Bereitstellung von Informationen über Geschäftszeiten und Anfahrt der Kommunen über „service-bw“ .....	175
Abbildung 168: Bereitstellung von Informationen über telefonische, elektronische und weitere Erreichbarkeiten der Kommunen über „service-bw“ .....	175
Abbildung 169: Bereitstellung von Informationen zur Erreichbarkeit per E-Mail der Kommunen über „service-bw“ .....	176



Abbildung 170: Anzahl der auf „service-bw“ angegebenen Verwaltungsleistungen pro Kommune.....	177
Abbildung 171: Bereitstellung von Informationen über die Erreichbarkeit der zuständigen Stelle bei zehn ausgewählten Verwaltungsleistungen der Kommunen über „service-bw“.....	179
Abbildung 172: Bereitstellung von Informationen über telefonische und elektronische Erreichbarkeiten bei zehn ausgewählten Verwaltungsleistungen der Kommunen über „service-bw“.....	179
Abbildung 173: Bereitstellung von elektronischen Formularen und Onlineanträgen bei zehn ausgewählten Verwaltungsleistungen der Kommunen über „service-bw“.....	180
Abbildung 174: Bereitstellung von Informationen über die Aufgaben der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“ .....	181
Abbildung 175: Bereitstellung von Informationen über Anschriften, Geschäftszeiten, Anfahrt und die postalische Erreichbarkeit der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“ .....	182
Abbildung 176: Bereitstellung von Informationen über telefonische, elektronische und weitere Erreichbarkeiten der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“ .....	182
Abbildung 177: Anzahl der auf „service-bw“ angegebenen Verwaltungsleistungen pro sonstiger juristischer Person des öffentlichen Rechts .....	183
Abbildung 178: Bereitstellung von Informationen über Verwaltungsleistungen der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“ .....	183
Abbildung 179: Bereitstellung von Informationen über mit den Verwaltungsleistungen der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts verbundene Gebühren über „service-bw“ .....	184
Abbildung 180: Bereitstellung von Informationen über die zuständige Stelle und ihre Erreichbarkeit bei Verwaltungsleistungen der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“ .....	184
Abbildung 181: Bereitstellung von elektronischen Formularen und Onlineanträgen bei Verwaltungsleistungen der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“ .....	185
Abbildung 182: Treffen von erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente durch die Landesbehörden .....	186
Abbildung 183: Probleme bei der Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente bei den Kommunen .....	187
Abbildung 184: Erstellung eines verbindlichen behördenspezifischen Sicherheitskonzepts zur Informationssicherheit durch die Landesbehörden .....	187



Abbildung 185: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der Maßnahmen der Informationssicherheit durch die Landesbehörden.....	190
Abbildung 186: Treffen von erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente durch die Kommunen .....	190
Abbildung 187: Probleme bei der Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente bei den Kommunen .....	192
Abbildung 188: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der Maßnahmen der Informationssicherheit .....	193
Abbildung 189: Treffen von erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente durch die Landesbehörden .....	194
Abbildung 190: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der Maßnahmen der Informationssicherheit .....	196
Abbildung 191: Umgesetzte Beschlüsse des IT-Planungsrates.....	197
Abbildung 192: Umgesetzte Beschlüsse des IT-Planungsrates.....	198
Abbildung 193: Anzahl der nicht fristgerecht umgesetzten Beschlüsse des IT-Planungsrates .....	199
Abbildung 194: Nutzenbeurteilung der Beschlüsse des IT-Planungsrates.....	199
Abbildung 195: Aufwandsbeurteilung der Beschlüsse des IT-Planungsrates .....	200
Abbildung 196: Umgesetzte Beschlüsse des IT-Planungsrates.....	201
Abbildung 197: Angebotene elektronische Kommunikationskanäle der ausgewählten Kommunen (Mehrfachauswahl; Anzahl der Kommunen) .....	206
Abbildung 198: Häufigkeit der Nutzung verschiedener Arten des Verwaltungskontakts .....	207
Abbildung 199: Probleme bei der Kontaktaufnahme mit der Kommunalverwaltung über elektronische Kommunikationskanäle.....	208
Abbildung 200: Nutzungshäufigkeit von Informationsangeboten .....	208
Abbildung 201: Bewertung des Informationsangebots der Kommunalverwaltung (Mittelwerte) .....	209
Abbildung 202: Begründungen der Bewertung des Informationsangebots auf der Webseite der Kommunalverwaltung .....	210
Abbildung 203: Begründungen der Bewertung des Informationsangebots auf „service-bw“ .....	212
Abbildung 204: Nutzen des Informationsangebots der Kommunalverwaltung für die Nutzerinnen und Nutzer.....	213
Abbildung 205: Angebotene elektronische Verwaltungsleistungen und Formulare der ausgewählten Kommunen (Mehrfachauswahl; Anzahl der Kommunen) .....	213
Abbildung 206: Nutzungshäufigkeit elektronischer Formulare .....	214



Abbildung 207: Bewertung der Funktionsweise elektronischer Formulare (Mittelwerte) .....	214
Abbildung 208: Nutzungshäufigkeit elektronischer Verwaltungsleistungen, Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen .....	215
Abbildung 209: Bewertung der Funktionsweise elektronischer Verwaltungsleistungen, Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen (Mittelwerte) .....	216
Abbildung 210: Nutzen der Inanspruchnahme einer elektronischen Verwaltungsleistung der Kommunalverwaltung für die Nutzerinnen und Nutzer .....	217
Abbildung 211: Gründe für die Nicht-Nutzung elektronischer Verwaltungsverfahren (Mehrfachauswahl) .....	217
Abbildung 212: Wichtigkeit des E-Government-Angebots der Kommunalverwaltung für die Nutzerinnen und Nutzer (Mittelwerte) .....	218
Abbildung 213: Nutzungshäufigkeit von Informationsangeboten auf „service-bw“ .....	220
Abbildung 214: Bewertung des Informationsangebots auf „service-bw“ (Mittelwerte) .....	221
Abbildung 215: Nutzen des Informationsangebots auf „service-bw“ für die Nutzerinnen und Nutzer .....	222
Abbildung 216: Wichtigkeit der Verfügbarkeit allgemeiner Informationen zu Behörden in Baden-Württemberg über „service-bw“ für die Nutzerinnen und Nutzer .....	222
Abbildung 217: Nutzungshäufigkeit elektronischer Formulare über „service-bw“ .....	223
Abbildung 218: Bewertung der Funktionsweise elektronischer Formulare (Mittelwerte) .....	224
Abbildung 219: Nutzungshäufigkeit elektronischer Verwaltungsleistungen, Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen über „service-bw“ .....	224
Abbildung 220: Bewertung der Funktionsweise elektronischer Verwaltungsleistungen, Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen über „service-bw“ (Mittelwerte) .....	225
Abbildung 221: Nutzen der Inanspruchnahme einer elektronischen Verwaltungsleistung über „service-bw“ für die Nutzerinnen und Nutzer .....	226
Abbildung 222: Gründe für die Nicht-Nutzung elektronischer Verwaltungsverfahren über „service-bw“ (Mehrfachauswahl) .....	226
Abbildung 223: Wichtigkeit des E-Government-Angebots über „service-bw“ für die Nutzerinnen und Nutzer (Mittelwerte) .....	227
Abbildung 224: Nutzungshäufigkeit des Servicekontos .....	228
Abbildung 225: Gründe für die Nicht-Einrichtung eines Servicekontos .....	229
Abbildung 226: Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ .....	230
Abbildung 227: Häufigkeit der Nutzung verschiedener Arten des Verwaltungskontakts .....	232
Abbildung 228: Vorgehensweise bei der Suche nach einer Verwaltungsleistung auf „service-bw“ .....	233



Abbildung 229: Besuchte Seiten bei der Suche nach einer Verwaltungsleistung auf „service-bw“ (Mehrfachauswahl).....	234
Abbildung 230: Bewertung der Suche und Navigation auf „service-bw“ (Mittelwerte) .....	235
Abbildung 231: Bewertung des Informationsangebots zur jeweiligen Verwaltungsleistung auf „service-bw“ (Mittelwerte).....	236
Abbildung 232: Bewertung der Funktionsweise von elektronischen Formularen und Onlineanträgen (Mittelwerte) .....	237
Abbildung 233: Begründungen der Bewertung der Funktionsweise von elektronischen Formularen .....	238
Abbildung 234: Begründungen der Bewertung der Funktionsweise von Onlineanträgen.....	239
Abbildung 235: Verbesserungspotenzial im Zusammenhang mit Verwaltungsleistungen auf „service-bw“ .....	240
Abbildung 236: Wichtigkeit des E-Government-Angebots über eine behördenübergreifende Plattform für die Testnutzerinnen und -nutzer (Mittelwerte) .....	243
Abbildung 237: Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ .....	243
Abbildung 238: Durchschnittliche Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ je nach Angebot bei der jeweiligen Verwaltungsleistung .....	244
Abbildung 239: Durchschnittliche Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ je nach zugeteilter Verwaltungsleistung .....	244
Abbildung 240: Gremienstruktur des EGovG BW .....	267



### Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Elektronische Angebote zur Beantragung der ausgewählten Verwaltungsleistungen auf „service-bw“ (Anzahl Kommunen in der Stichprobe, für die das jeweilige Angebot verfügbar ist) .....	47
Tabelle 2:	Kurzübersicht über die Handlungspflichten aus dem EGovG BW .....	51
Tabelle 3:	Bereitstellung von Informationen über zehn ausgewählte Verwaltungsleistungen aller baden-württembergischen Kommunen über „service-bw“: allgemeine Informationen, Gebühren und beizubringende Unterlagen.....	178
Tabelle 4:	Verbesserungsvorschläge der Testnutzerinnen und -nutzer im Zusammenhang mit den getesteten Verwaltungsleistungen auf „service-bw“ .....	241
Tabelle 5:	Begründungen der Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ durch die Testnutzerinnen und -nutzer (Anzahl der Begründungen = 545).....	246
Tabelle 6:	Weitere für das E-Government relevante Akteure .....	268
Tabelle 7:	Optimierungspotenziale für die verschiedenen im EGovG BW geregelten Aufgaben .....	287
Tabelle 8:	Übersicht der Zielbilder für die im EGovG BW genannten Akteure und Gremien .....	291
Tabelle 9:	E-Government-Gesetze in Deutschland .....	293
Tabelle 10:	Ausgewählte Handlungspflichten der E-Government-Gesetze in Deutschland.....	296
Tabelle 11:	Übersicht Änderungen EGovGs mit Bezug auf OZG .....	297
Tabelle 12:	Übersicht Studien und Evaluationen zum E-Government in Deutschland.....	300



### Abkürzungsverzeichnis

beBPo	Besonderes elektronisches Behördenpostfach
BITBWG	Gesetz zur Errichtung der Landesoberbehörde IT Baden-Württemberg (Errichtungsgesetz BITBW)
BMS	Bildungsmanagementsystem
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
E-Gov	E-Government
EGovG BW	E-Government-Gesetz Baden-Württemberg
eID	Elektronischer Identitätsnachweis
ePayBL	ePayment des Bundes und der Länder
FITKO	Föderale IT-Kooperation
IM	Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration Baden-Württemberg
ISMS	Informationssicherheitsmanagementsystem
L-BGG	Landes-Behindertengesetz
LfDI	Landesbeauftragter für Datenschutz und Informationsfreiheit
LSDG	Landesdatenschutzgesetz
OZG	Onlinezugangsgesetz
Ref.	Referat
RVO	Rechtsverordnung
uAG	Unterarbeitsgruppe
VoKo	Vorkonferenz
VPS	Virtuelle Poststelle
VwV	Verwaltungsvorschrift



## 1. Ausgangslage und Ziel der Evaluation

Die Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung hat in den vergangenen Jahren immer weiter an Bedeutung gewonnen. Dies schlägt sich auch in den Gesetzgebungsaktivitäten im Bereich E-Government auf Bundes- und Landesebene nieder. Mittlerweile haben neben dem Bund auch fast alle Bundesländer Regelungen zum E-Government erlassen. Der Bundesgesetzgeber hat im Jahr 2013 das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften (E-Government-Gesetz Bund) verabschiedet. Ziel des Gesetzes ist es, die elektronische Kommunikation mit der Verwaltung durch den Abbau bundesrechtlicher Hindernisse zu erleichtern. Dabei soll das Gesetz ebenenübergreifend Bund, Ländern und Kommunen (hierunter sind die Städte, Gemeinden und Landkreise zu verstehen) ermöglichen, einfachere, nutzerfreundlichere und effizientere elektronische Verwaltungsdienste anzubieten. Im Jahr 2015 folgte das Land Baden-Württemberg diesem Ansatz des Bundes und brachte das (Artikel-)Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung und zur Änderung weiterer Vorschriften auf den Weg. Es enthält im Wesentlichen die Regelungen des E-Government-Gesetzes des Bundes aufgriff, setzt jedoch auch verschiedene eigene Akzente (z. B. Pflicht der Behörden zur Bereitstellung von elektronischen Verwaltungsverfahren, Pflicht zur Erstellung von Informationssicherheitskonzepten, Schaffung eines Landesbeauftragten für Informationstechnologie). In Artikel 1 des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung und zur Änderung weiterer Vorschriften ist das E-Government-Stammgesetz verankert, während die Artikel 2-6 Änderungen an bestehenden Rechtsgrundlagen enthalten.<sup>1</sup>

Artikel 7 Absatz 1 des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften enthält eine Evaluierungspflicht, die vorsieht, dass die Landesregierung dem Landtag innerhalb von fünf Jahren nach Inkrafttreten des Gesetzes über die durch das Gesetz erzielten Wirkungen und die Erfahrungen im Bund und in anderen Ländern mit entsprechenden Gesetzen unterrichtet und ihm Vorschläge für die Weiterentwicklung des Gesetzes unterbreiten soll. Dabei kann sich die Landesregierung wissenschaftlicher Unterstützung bedienen. Mit der Durchführung der Evaluation hat das Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration das Deutsche Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung beauftragt.

---

<sup>1</sup> Vgl. Denkhaus, Wolfgang/Bostelmann, Lars/Richter, Eike, Kommentar zum Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Baden-Württemberg (E-Government-Gesetz Baden-Württemberg – EGovG BW), in: Denkhaus, Wolfgang/Bostelmann, Lars/Richter, Eike (Hrsg.), Kommentar zum EGovG und OZG, München 2019, S. 377-379.



## 2. Gegenstand der Evaluation

Das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung des Landes Baden-Württemberg (E-Government-Gesetz Baden-Württemberg - EGovG BW) vom 17. Dezember 2015 (zuletzt geändert am 17. Juni 2020) legt in Abschnitt 1 den gesetzlichen Geltungsbereich fest, regelt in Abschnitt 2 das elektronische Verwaltungshandeln der Behörden des Landes sowie der Gemeinden und der Gemeindeverbände und in Abschnitt 3 die Organisation und die Strukturen der Zusammenarbeit in der Informationstechnik innerhalb der Landesverwaltung und zwischen Land und Kommunen.

So findet sich in § 1 EGovG BW die Festlegung, welche gesetzlichen Handlungspflichten für welche Behörden in welchem Umfang gelten sollen. Der Geltungsbereich des Gesetzes erstreckt sich nach Absatz 1 auf die öffentlich-rechtliche Verwaltungstätigkeit der Behörden des Landes, der Gemeinden und Gemeindeverbände sowie der sonstigen der Aufsicht des Landes unterstehenden juristischen Personen des öffentlichen Rechts, soweit nichts anderes geregelt ist. Zudem ist dort definiert, dass alle Stellen, die Aufgaben der öffentlichen Verwaltung wahrnehmen, Behörden im Sinne des Gesetzes sind. Absatz 2 führt zudem Behörden mit reduzierten Handlungspflichten auf. So finden die ausschließlich für die Behörden des Landes geltenden Regelungen keine Anwendung auf Landratsämter als untere Verwaltungsbehörden, Beliehene, die staatlichen Hochschulen, das Karlsruher Institut für Technologie, die Filmakademie Baden-Württemberg GmbH, die Popakademie Baden-Württemberg, die Akademie für Darstellende Kunst Baden-Württemberg GmbH, die Landesmuseen sowie auf die Träger der Regionalplanung als Körperschaften des öffentlichen Rechts bei der Erfüllung ihrer Aufgaben nach dem Landesplanungsgesetz. Darüber hinaus legt § 1 Abs. 3 EGovG BW fest, für welche öffentlichen Stellen das Gesetz nicht gilt (z. B. Kirchen, Religionsgemeinschaften, Schulen, Steuerverwaltung). In § 1 Abs. 4 bis 6 EGovG BW werden zudem weitere Ausnahmen aufgeführt, für welche Behörden bzw. welche Tätigkeiten der Behörden das Gesetz nicht gilt. § 1 Abs. 7 EGovG BW erweitert den Anwendungsbereich des elektronischen Rechnungsempfangs auf alle Stellen, für die die Vergabekammer Baden-Württemberg zuständig ist oder der Bund in Vergabeverfahren tätig wird.

Die einzelnen Handlungspflichten der Verwaltung finden sich in den §§ 2 bis 17 EGovG BW und sind im Folgenden einzeln aufgeführt<sup>2</sup>:

- Elektronischer Zugang zur Verwaltung (§ 2 EGovG BW)
- Elektronische Informationen und Verfahren (§ 3 EGovG BW)
- Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten (§ 4 EGovG BW)
- Elektronischer Rechnungsempfang; Verordnungsermächtigung (§ 4a EGovG BW)
- Nachweise (§ 5 EGovG BW)
- Elektronische Aktenführung (§ 6 EGovG BW)
- Übertragen und Vernichten des Papieroriginals und elektronische Dienste (§ 7 EGovG BW)
- Akteneinsicht (§ 8 EGovG BW)

---

<sup>2</sup> Eine Beschreibung der einzelnen Handlungspflichten erfolgt aus Gründen der besseren Lesbarkeit gemeinsam mit der Darstellung der empirischen Ergebnisse in Kapitel 4.



- Optimierung von Verwaltungsabläufen und Information zum Verfahrensstand (§ 9 EGovG BW)
- Anforderungen an das Bereitstellen von Daten, Verordnungsermächtigung (§ 10 EGovG BW)
- Elektronische Formulare (§ 11 EGovG BW)
- Georeferenzierung (§ 12 EGovG BW)
- Amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter (§ 13 EGovG BW)
- Barrierefreiheit (§ 14 EGovG BW)
- E-Government-Infrastruktur und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung in Servicekonten (§ 15 EGovG BW)
- Informationssicherheit (§ 16 EGovG BW)
- Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates (§ 17 EGovG BW)

Im Zusammenhang mit den Handlungspflichten ist noch darauf hinzuweisen, dass die Auswirkungen der elektronischen Rechnungslegung im Rahmen der Evaluation nicht untersucht wurden, da § 4a EGovG BW erst am 18. April 2020 in Kraft getreten ist.

Neben den im Gesetz festgelegten Handlungspflichten werden durch das EGovG BW auch neue Organisationsstrukturen geschaffen. Die Regelungen zu ihrer Struktur und den ihnen zugewiesenen Aufgaben sind in den §§ 18 bis 23 EGovG BW zu finden:

- Beauftragte oder Beauftragter der Landesregierung für Informationstechnologie (§ 18 EGovG BW)
- Aufgaben und Befugnisse der oder des Beauftragten der Landesregierung für Informationstechnologie (§ 19 EGovG BW)
- IT-Rat Baden-Württemberg (§ 20 EGovG BW)
- Aufgaben des IT-Rates Baden-Württemberg (§ 21 EGovG BW)
- Arbeitskreis Informationstechnik des IT-Rates Baden-Württemberg (§ 22 EGovG BW)
- IT-Kooperationsrat Baden-Württemberg (§ 23 EGovG BW)

§ 24 EGovG BW regelt zudem, dass das Innenministerium die zur Durchführung der §§ 3, 6, 7, 8 und 15 EGovG BW erforderlichen Verwaltungsvorschriften erlässt. Dies geschieht im Einvernehmen mit den Ministerien und der oder dem Beauftragten der Landesregierung für Informationstechnologie (*Chief Information Officer* – CIO). Ebenfalls durch Verwaltungsvorschrift erlässt das Innenministerium im Einvernehmen mit dem IT-Rat Baden-Württemberg die Anforderungen an das behördenspezifische Sicherheitskonzept zur Informationssicherheit nach § 16 Abs. 2 EGovG BW und die IT-Standards des Landes nach § 21 Nr. 1 EGovG BW.

Das EGovG BW ist seit Inkrafttreten im Jahr 2015 einmal materiell-rechtlich angepasst worden.<sup>3</sup> Das Änderungsgesetz zum EGovG BW aus dem Jahr 2018 setzte die europarechtlichen Vorgaben der Richtlinie 2014/55/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16.

---

<sup>3</sup> Durch das Gesetz zur Änderung des ADV-Zusammenarbeitengesetzes und anderer Vorschriften gab es auch eine redaktionelle Änderung des EGovG BW, da ITEOS zu Komm.ONE wurde und somit die §§ 22 und 23 EGovG BW entsprechend angepasst werden mussten.



April 2014 über die elektronische Rechnungsstellung bei öffentlichen Aufträgen (E-Rechnungsrichtlinie) verbindlich um. Die Verpflichtung zum Empfang und zur Verarbeitung der elektronischen Rechnungen gilt über die europarechtlichen Vorgaben hinaus auch bei Aufträgen unterhalb der EU-Schwellenwerte. Davon sind lediglich die Kommunen ausgenommen. Des Weiteren erfolgten Anpassungen im Zusammenhang mit den Servicekonten im Dienstleistungsportal des Landes, die sich aus dem Onlinezugangsgesetz (OZG) ergeben haben.

Ein zweites Änderungsgesetz zum EGovG BW<sup>4</sup> befindet sich derzeit im Gesetzgebungsprozess. U. a. soll dadurch der Eintritt der rechtlichen Verpflichtung der Behörden des Landes zur elektronischen Aktenführung an den Ablauf der technischen Einführung der E-Akte BW gekoppelt, die Ausnahmeregelung für Kultureinrichtungen erweitert und eine Klarstellung zum Geltungsbereich der Regelung über den elektronischen Rechnungverkehr im öffentlichen Auftragswesen vorgenommen werden. Des Weiteren soll eine Anpassung der bisher geltenden Einführungsregelungen zur elektronischen Aktenführung an die neue Vorgehensweise, die nun auch die Vorverlegung des Inkrafttretens auf das Jahr 2021 ermöglicht, erfolgen.

---

<sup>4</sup> Vgl. Landesregierung Baden-Württemberg. Gesetzentwurf der Landesregierung zur Änderung des E-Government-Gesetzes Baden-Württemberg und weiterer Vorschriften vom 14. Juli 2020, 2020, LT-Drs. 16/8481.

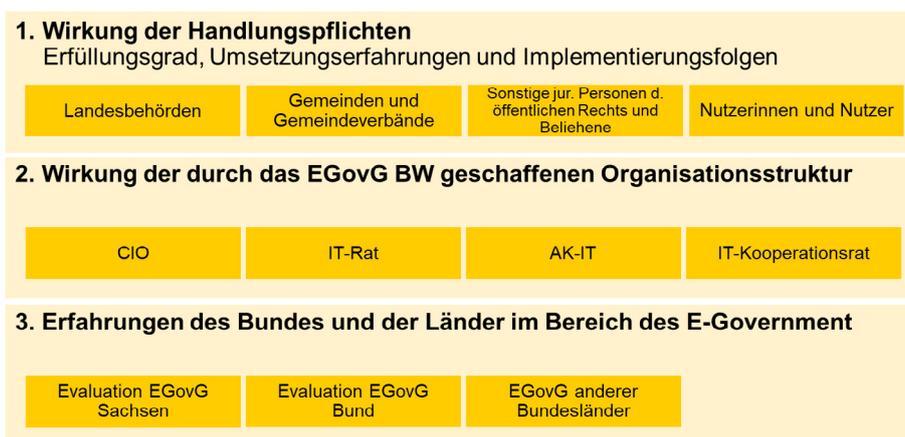


### 3. Methodisches Vorgehen

Im Rahmen der Evaluation wurden die Wirkungen des EGovG BW untersucht. Dabei wurden gemäß der inhaltlichen Struktur des Gesetzes sowie der der Beauftragung zugrundeliegenden Leistungsbeschreibung folgende drei Schwerpunktbereiche bearbeitet:

1. Untersuchung der durch das EGovG BW erzielten Wirkungen aufgrund der Handlungspflichten (Abschnitt 2 des EGovG BW)
2. Untersuchung der Wirkungen der im EGovG BW geregelten Organisationsstruktur und Struktur der Zusammenarbeit in der Informationstechnologie (Abschnitt 3 des EGovG BW)
3. Erhebung der in Gesetzesevaluationen ermittelten Erfahrungen von Bund und Ländern mit deren jeweiligen E-Government-Gesetzen und Herstellung von Bezügen zum EGovG BW

Abbildung 1: Schwerpunktbereiche der Evaluation des EGovG BW



Bei der Untersuchung der Wirkungen wurden neben den Landesbehörden sowie den sonstigen der Aufsicht des Landes unterstehenden juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen vor allem die Gemeinden und Gemeindeverbände in Baden-Württemberg einbezogen. Darüber hinaus wurden auch die Erfahrungen der Bürgerinnen und Bürger sowie der Unternehmen als Nutzerinnen und Nutzer der E-Government-Angebote berücksichtigt.

Im Rahmen der Evaluation kam eine Kombination verschiedener Erhebungsmethoden zum Einsatz (siehe 3.1.4, 3.2 und 3.3), um die für die Untersuchung erforderlichen Daten zu gewinnen. Da die drei Schwerpunktbereiche inhaltlich klar voneinander abgegrenzt sind, enthält der Bericht keine Gesamtzusammenfassung. Stattdessen gibt es eine zusammenfassende Bewertung am Ende der jeweiligen Kapitel (siehe Kapitel 6, 7.9 und 8.3).

Anzumerken ist an dieser Stelle noch, dass der Ausbruch der weltweiten Covid-19-Pandemie im März 2020 und die damit verbundenen Einschränkungen sich auch auf die Durchführung der Evaluation ausgewirkt haben. Zum einen erforderte die Pandemie auf Seiten der Befragten durch die starke Inanspruchnahme der Möglichkeiten von Home-Office eine kurzfristige Umstellung der Arbeitsabläufe in der öffentlichen Verwaltung. Zum anderen gab es in verschiede-



nen Teilen der Verwaltung Phasen erhöhter Arbeitsbelastung, um die entsprechenden Maßnahmen zur Bewältigung der Pandemie umzusetzen. Wie sich dies auf die Befragungen der Landesbehörden, der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und der Beliehenen sowie der Gemeinden und Gemeindeverbände, die Mitte März 2020 begonnen haben, ausgewirkt hat, lässt sich abschließend nicht klären. Die relativ niedrigen Rücklaufquoten (siehe Kapitel 4.1) könnten aber ein Indiz dafür sein, dass sich die Covid-19-Pandemie eher negativ ausgewirkt hat. Konkret hat die Pandemie in drei Bereichen des Evaluationsprojekts zu Anpassungen geführt. Das Fristende für die Befragung der Landesbehörden, der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und der Beliehenen sowie der Gemeinden und Gemeindeverbände wurde vom 15. Mai auf den 26. Juni 2020 verschoben, nachdem bei diesen durch das IM, die kommunalen Landesverbände bzw. das Deutsche Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung dreimal um Mitwirkung an der Befragung geworben wurde. Zudem konnten die Interviews mit den Vertreterinnen und Vertretern der zu untersuchenden Gremien nicht – wie ursprünglich geplant – als Vor-Ort-, sondern nur als Telefoninterviews geführt werden. Schließlich war es ebenfalls nicht möglich, den Workshop mit Vertreterinnen und Vertretern der kommunalen Landesverbände sowie ausgewählter Kommunen als Präsenzveranstaltung durchzuführen. Stattdessen fand dieser in einem virtuellen Format statt.

Die konkrete Vorgehensweise in den drei Schwerpunktreichen wird in den nachfolgenden Kapiteln ausführlicher vorgestellt.

### 3.1. Untersuchung der durch das E-Government-Gesetz erzielten Wirkungen aufgrund der Handlungspflichten

Abbildung 2 gibt einen Überblick über die einzelnen Untersuchungsdimensionen im ersten Schwerpunktbereich und über die Einbeziehung der jeweils erforderlichen Akteure.

Abbildung 2: *Einzubeziehende Akteure bei der Untersuchung der Wirkungen der Handlungspflichten des EGovG BW*



Im Folgenden wird auf das für die drei Untersuchungsdimensionen gewählte methodische Vorgehen näher eingegangen.



### 3.1.1. Untersuchung des Erfüllungsgrads der einzelnen Handlungspflichten

Zur Untersuchung des Erfüllungsgrads der einzelnen Handlungspflichten war es erforderlich, Daten zum aktuellen Umsetzungsstand bei den oben genannten drei Akteursgruppen zu erheben. Hierbei wurde überprüft, inwieweit die Handlungspflichten entsprechend befolgt wurden bzw. aus welchen Gründen dies bisher nicht geschehen ist. Bei den bedingten Handlungspflichten wurden die Fragen entsprechend gestuft (z. B. §§ 6-8 EGovG BW).

Die Erhebung der erforderlichen Daten erfolgte dabei mit zwei unterschiedlichen Instrumenten. Zum einen wurden die Inhalte des Serviceportals Baden-Württemberg („service-bw“) analysiert, wodurch erste Informationen zur Umsetzung der verschiedenen Handlungspflichten (z. B. elektronischer Zugang zur Verwaltung) gewonnen werden konnten. Mithilfe eines Rasters wurde neben Strukturmerkmalen (z. B. Behördenname/-typ) die Erfüllung der Handlungspflichten (z. B. Veröffentlichung von Öffnungszeiten/Kontaktaten mit den Ausprägungen ja/nein) erfasst. Die Webseitenanalyse erfolgte hierbei als Vollerhebung bestehend aus einem manuellen, d. h. nicht automatisierten Verfahren, wobei die Umsetzung der Handlungspflichten zunächst für die einzelnen Landes- und Kommunalverwaltungen sowie die auf „service-bw“ vertretenen sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts erhoben wurde.

Da die Behördenwebseiten des Serviceportals jedoch nicht zu allen Handlungspflichten Informationen enthielten, wurden die übrigen Informationen zum anderen mittels einer onlinegestützten Befragung der betroffenen Stellen erhoben. Um alle Gemeinden und Gemeindeverbände zu erreichen, wurden die drei kommunalen Landesverbände (Landkreistag, Städtetag und Gemeindetag) über das Evaluationsvorhaben informiert und um Weiterleitung des Fragebogen-Links an ihre Mitglieder gebeten. Bei den Landesbehörden sowie bei den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen gestaltete sich der Aufbau eines Verteilers dagegen schwierig. Da es für die Landesbehörden keinen Gesamtverteiler mit allen Behörden gab, wurden die obersten Landesbehörden vom Innenministerium über das Evaluationsvorhaben informiert und darum gebeten, den Fragebogen-Link an alle nachgeordneten Behörden in ihrem jeweiligen Geschäftsbereich zu schicken. Für die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts sowie die Beliehenen wurde auf Grundlage einer Liste des Innenministeriums ein E-Mail-Verteiler mit etwa 500 Institutionen bzw. Einzelpersonen zusammengestellt, der für die Versendung des Fragebogen-Links genutzt wurde. Ob darüber sowohl alle Landesbehörden als auch alle sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen erreicht werden konnten, war jedoch nicht überprüfbar.

### 3.1.2. Erfahrungen mit der Umsetzung des EGovG BW

Zur Erfassung von Daten zu den Erfahrungen der Bürgerinnen und Bürger, der Wirtschaft sowie der Kommunen als Nutzerinnen und Nutzer der E-Government-Angebote, wurden verschiedene methodische Vorgehensweisen gewählt. Zum einen wurden die Erfahrungen, welche die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen mit den E-Government-Angeboten der kommunalen Ebene gesammelt haben, in den Blick genommen. Hierzu wurde mit Unterstützung der kommunalen Landesverbände eine Stichprobe, die aus unterschiedlichen kommunalen Gebietskörperschaftstypen bestand, zusammengestellt. Die ausgewählten Kommunen platzierten für einen Zeitraum von drei Monaten (April bis Juni 2020) den Fragebogen-Link auf ihren Webseiten, der dann von Nutzerinnen und Nutzern der Webseiten kommunaler E-Government-Angebote aufgerufen werden konnte.

Zum anderen wurden Daten zu den Erfahrungen der Nutzerinnen und Nutzer mit den über das Landesportal „service-bw“ bereitgestellten E-Government-Angeboten der Landesbehörden



sowie der Gemeinden und Gemeindeverbände mittels eines Onlinefragebogens erhoben. Der Fragebogen-Link wurde über das Innenministerium an den IT-Dienstleister weitergeleitet, der diesen für einen Zeitraum von drei Monaten (April bis Juni 2020) im Blogbereich der Startseite platzierte. Leider war es aus technischen Gründen nicht möglich, den Link auf einzelnen Unterseiten von „service-bw“ (z. B. bei einzelnen Leistungen der Landesbehörden, der Gemeinden oder Gemeindeverbände) zu platzieren.

Zur Ergänzung der Nutzerbefragung, bei der im Rahmen der Projektplanung ein relativ geringer Rücklauf nicht ausgeschlossen werden konnte, wurde eine Erhebung mittels eines Crowdsourcing-Ansatzes vorgesehen, also eine Befragung von Testnutzerinnen und -nutzern. Diese wurden über das Portal *clickworker.de* rekrutiert. Der wesentliche Unterschied zwischen diesen beiden Befragtengruppen bestand darin, dass die Testnutzerinnen und -nutzer – anders als Teilnehmerinnen und Teilnehmer der „service-bw“-Befragung – keine Absicht hatten, die Leistung des Dienstleistungsportals in Anspruch zu nehmen, sondern nur aufgrund ihres Auftrags die zugeteilten „service-bw“-Seiten aufgerufen hatten. Somit fehlten ihnen u. U. – anders als bei „echten“ Nutzerinnen und Nutzern – Informationen über die ihnen zugeteilte Leistung. Dies wurde zum Teil dadurch kompensiert, dass Testnutzerinnen und -nutzer zu der jeweiligen Leistung Instruktionen (z. B. bestimmte Verfahrensinformationen) erhielten. Insgesamt wurden zehn Verwaltungsleistungen ausgewählt, über die sich die Testnutzerinnen und -nutzer auf „service-bw“ informieren und für die sie – sofern vorhanden – auch Formulare und Online-Anträge sichten bzw. testweise ausfüllen sollten. Anschließend sollten sie „service-bw“ bewerten.

Zur möglichst umfassenden Erfassung der Erfahrungen der Gemeinden und Gemeindeverbände mit der Umsetzung des Gesetzes wurde ein zweischrittiges Vorgehen gewählt. In einem ersten Schritt wurden für die Kommunen Fragen entwickelt, mit denen flächendeckend Informationen zur Bewertung der gesetzlichen Handlungspflichten, zu möglichen Umsetzungsproblemen (z. B. rechtlicher, technischer oder organisatorischer Art) sowie Hinweise zu eventuellen Optimierungspotenzialen erhoben wurden. Um die Belastung der Kommunen so gering wie möglich zu halten, wurden die erarbeiteten Fragen in den Fragebogen für die Kommunen integriert, der bereits Fragen zur Erfassung des Erfüllungsgrads sowie zur Untersuchung der Folgen der Implementierung der Handlungspflichten enthielt. In einem zweiten Schritt wurde ein Workshop mit Vertreterinnen und Vertretern der kommunalen Landesverbände sowie ausgewählter Kommunen durchgeführt, in dem erste Ergebnisse der standardisierten Befragung vorgestellt und diskutiert wurden. Aufgrund der Covid-19-Pandemie konnte der Workshop nicht wie ursprünglich geplant als Präsenzveranstaltung stattfinden, sondern wurde als virtuelles Format durchgeführt.

### *3.1.3. Folgen der Implementierung der einzelnen Handlungspflichten*

Im Rahmen des Evaluationsvorhabens wurden schließlich die Folgen der Implementierung der gesetzlichen Handlungspflichten untersucht. Die hierfür benötigten Daten wurden ebenfalls mittels eines onlinegestützten Fragebogens bei den drei Adressatengruppen erhoben. Um die Belastung der Befragten möglichst gering zu halten, wurden alle Fragen in einem Fragebogen zusammengefasst, da es sich um die gleichen Zielgruppen handelte. Ziel dieser Untersuchung war es, Daten zur Praktikabilität, zum Nutzen und Aufwand sowie zu den möglichen Nebenfolgen der gesetzlichen Handlungspflichten zu erheben.



### 3.1.4. Vorstellung der eingesetzten Erhebungsinstrumente

Abbildung 3 gibt einen Überblick darüber, welche Erhebungsinstrumente zur Untersuchung der Wirkungen der Handlungspflichten bei welchen Adressaten zum Einsatz gekommen sind. Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Erhebungsinstrumente erfolgt in den folgenden Kapiteln.

Abbildung 3: Bei der Untersuchung der Wirkungen der Handlungspflichten eingesetzte Erhebungsinstrumente



#### 3.1.4.1. Durchführung Webseitenanalyse des Dienstleistungsportals „service-bw“

Im Rahmen der Analyse des Dienstleistungsportals „service-bw“ wurde untersucht, in welchem Umfang die gem. § 2 Abs. 1 und 3 sowie § 3 Abs. 1 und 2 EGovG BW festgelegten Handlungspflichten bzw. die dort beschriebenen Nutzungsmöglichkeiten von den Landesbehörden, Gemeinden und Gemeindeverbänden sowie den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts wahrgenommen wurden.

Die Analyse von „service-bw“ beschränkte sich dabei auf die in § 2 Abs. 1 und § 3 EGovG BW festgelegten Handlungspflichten, da sie gem. § 15 Abs. 2 und 3 EGovG BW durch die Nutzung des Dienstleistungsportals erfüllt werden (können). Zudem wird die Erfüllung der Handlungspflicht aus § 2 Abs. 3 EGovG BW (De-Mail) untersucht, auch wenn die Angabe der De-Mail-Adresse auf „service-bw“ nicht verpflichtend ist. Die übrigen Handlungspflichten eigneten sich nicht für eine Webseitenanalyse. Um die verschiedenen Aspekte der Handlungspflichten erfassen zu können, bestand die Analyse von „service-bw“ aus zwei Teilen:

1. **Bereitstellung von Behördeninformationen über „service-bw“:** Untersuchung der Erfüllung der Handlungspflichten der Landesbehörden, der Gemeinden, Gemeindeverbände sowie der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts gem. § 2 Abs. 1 und 3 sowie § 3 Abs. 1 EGovG BW
2. **Bereitstellung von Informationen zu Verwaltungsleistungen über „service-bw“:** Untersuchung der Erfüllung der Handlungspflichten der Landesbehörden sowie der Nutzung des Angebots durch Gemeinden, Gemeindeverbände sowie sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW

Sowohl die Landesbehörden als auch die Gemeinden und Gemeindeverbände sowie die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts sind zur Bereitstellung von Behördeninformationen über „service-bw“ verpflichtet. Gemäß § 15 Abs. 3 S. 1 EGovG BW müssen sie für die Umsetzung der Informationspflicht gem. § 3 Abs. 1 EGovG BW das Dienstleistungsportal



nutzen. Die Landesbehörden müssen „service-bw“ zudem für die Erfüllung ihrer Handlungspflicht gemäß § 2 Abs. 1 EGovG BW (E-Mail-Zugang) nutzen und können dort über den Zugang per De-Mail gemäß § 2 Abs. 3 EGovG BW informieren. Deshalb wurde eine Analyse der jeweiligen Informationsseiten von „service-bw“ durchgeführt. Sämtliche über „service-bw“ bereitgestellten Informationen zu den Behörden wurden dabei erfasst (Vollerhebung). Da die Behördenseiten auf „service-bw“ mit festgelegten Rubriken arbeiten, wurde jeweils erfasst, inwiefern Inhalt für diese Rubriken verfügbar ist.

Aus Gründen der besseren Handhabbarkeit wurden zwei Erfassungsraster erarbeitet: ein Raster für Gemeinden und Gemeindeverbände sowie ein Raster für Landesbehörden und die sonstigen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen. Aus § 3 Abs. 1 EGovG BW erfolgte die Ableitung folgender Items, die im Rahmen der Webeseitenanalyse erhoben werden sollen:

- *NUR LAND*: Identifikationsnummer (ID) [bei den Kommunen dient der Gemeindegemeinschaftsschlüssel der eindeutigen Identifikation]
- Datum Besuch der Webseite
- *NUR LAND*: Behördentyp (Landesbehörde mit allen Pflichten, Sonstige juristische Person des öffentlichen Rechts, Landesbehörde mit reduzierten Pflichten)
- *NUR KOMMUNE*: Gebietskörperschaftstyp (Landkreis, Stadtkreis, Große Kreisstadt, Sonstige Stadt, Sonstige Gemeinde)
- *NUR KOMMUNE*: Gemeindegemeinschaftsschlüssel
- *NUR LAND*: Name der Behörde
- *NUR KOMMUNE*: Name der kommunalen Gebietskörperschaft
- *NUR LAND*: Name der übergeordneten Dienststelle (sofern vorhanden)
- Hausanschrift (vorhanden, nicht vorhanden)
- Postfach (vorhanden, nicht vorhanden)
- Lieferanschrift (vorhanden, nicht vorhanden)
- Telefon (vorhanden, nicht vorhanden)
- Fax (vorhanden, nicht vorhanden)
- E-Mail (Funktionspostfach vorhanden, personalisierte E-Mail-Adresse vorhanden, nicht vorhanden)
- De-Mail (vorhanden, nicht vorhanden)
- Internet (vorhanden, nicht vorhanden)
- Hinweis auf Service-Konto-Nachricht (vorhanden, nicht vorhanden)
- Öffnungszeiten (vorhanden, nicht vorhanden)
- Beschreibung (eigene Aufgabenbeschreibung, Verlinkung auf Muster-Aufgabenbeschreibung, nicht vorhanden)
- *NUR KOMMUNE*: (eigene Aufgabenbeschreibung, Verlinkung auf Muster-Aufgabenbeschreibung, beides vorhanden, Verlinkung auf Muster-Aufgabenbeschreibung und eigene Webseite vorhanden, nicht vorhanden)
- *NUR LAND*: (Aufgabenbeschreibung der jeweiligen Organisationseinheit, Aufgabenbeschreibung einer übergeordneten Organisationseinheit, Verlinkung auf eigene Webseite vorhanden, nicht vorhanden)
- Zuständigkeit (Informationen auf „service-bw“ vorhanden, Verlinkung auf eigene Webseite vorhanden, nicht vorhanden)
- Parkplatz (Information vorhanden, Verlinkung vorhanden, Information nicht vorhanden)



- Anfahrtsbeschreibung (Link elektronische Fahrplanauskunft vorhanden, Beschreibung vorhanden, beides vorhanden, Link elektronische Fahrplanauskunft und weitere Verlinkung vorhanden, nicht vorhanden)
- Zugehörige Leistungen (Gesamtzahl)

Die Landesbehörden müssen ihre Handlungspflichten gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW, also die Bereitstellung von Informationen zu Verwaltungsleistungen sowie die Verwaltungsleistungen selbst, durch die Nutzung des Dienstleistungsportals erfüllen. Die Gemeinden und Gemeindeverbände sowie die sonstigen Personen des öffentlichen Rechts haben das Recht, „service-bw“ für die in § 3 Abs. 2 S. 1 und 3 EGovG BW genannten Informationen und Verfahren zu nutzen. Um überprüfen zu können, inwieweit die jeweiligen Handlungspflichten tatsächlich erfüllt wurden bzw. das Angebot durch die Kommunen genutzt wurde, wurde ebenfalls eine Analyse von „service-bw“ durchgeführt.

Bei den Landesbehörden wurden alle Leistungen erfasst, die laut „service-bw“ in der Zuständigkeit der Landesbehörden liegen, und analysiert. Aus § 3 Abs. 2 EGovG BW leiten sich folgende Items ab, die im Rahmen der Webeseitenanalyse für die Landesbehörden und sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts erhoben wurden. Auch hier wurde erfasst, inwiefern Inhalt für die standardisierten Rubriken von „service-bw“ vorhanden ist:

- Datum Besuch der Webseite
- Identifikationsnummer der Behörde (ID)
- Name der Behörde
- Name der nachgeordneten Organisationseinheit (sofern angegeben)
- Leistung
- Eigene Inhalte Leistung: (eigene Inhalte für die Leistung in „service-bw“, Standardinhalte für die Leistung bei „service-bw“)
- Onlineantrag (vorhanden, nicht vorhanden)
- Formulare (elektronisch durchführbares Verfahren, elektronisch ausfüllbares Formular, nicht elektronisch ausfüllbares Formular, nicht aufrufbar (broken link), nicht vorhanden)
- Hausanschrift (vorhanden, nicht vorhanden)
- Postfach (vorhanden, nicht vorhanden)
- Lieferanschrift (vorhanden, nicht vorhanden)
- Telefon (Zentrale Telefonnummer vorhanden (-0), Telefonnummer mit Durchwahl vorhanden, nicht vorhanden)
- Fax (vorhanden, nicht vorhanden)
- E-Mail (Funktionspostfach vorhanden, personalisierte E-Mail-Adresse vorhanden, nicht vorhanden)
- De-Mail (vorhanden, nicht vorhanden)
- Internet (vorhanden, nicht vorhanden)
- Hinweis auf Servicekonto-Nachricht (vorhanden, nicht vorhanden)
- Voraussetzungen (vorhanden, nicht vorhanden)
- Verfahrensablauf (vorhanden, nicht vorhanden)
- Fristen (vorhanden, nicht vorhanden)
- Erforderliche Unterlagen (vorhanden, nicht vorhanden)
- Kosten (allgemeine Informationen zu Gebühren vorhanden, Information zu konkreten Gebührensätzen vorhanden, nicht vorhanden)
- Bearbeitungsdauer (vorhanden, nicht vorhanden)



- Rechtsgrundlage (Verlinkung auf gesetzliche Grundlagen, Benennung der gesetzlichen Grundlagen, nicht vorhanden)
- Datum Freigabevermerk

Bei den Gemeinden und Gemeindeverbänden war es aufgrund der Vielzahl von Leistungen nicht möglich, alle in die Analyse von „service-bw“ einzubeziehen. Aus diesem Grund wurden auf Basis der Top 100-Verwaltungsleistungen für Bürger<sup>5</sup> und Unternehmen<sup>6</sup> jeweils fünf Leistungen ausgewählt. Für diese wurde dann untersucht, ob und in welchem Umfang hierzu Informationen auf den Kommunenwebseiten von „service-bw“ zu finden sind. Für die ausgewählten zehn Leistungen wurde eine Vollerhebung der Kommunen durchgeführt. Es wurden folgende Items erhoben:

- Datum Besuch der Webseite
- Leistung
- Voraussetzungen (vorhanden, nicht vorhanden)
- Verfahrensablauf (vorhanden, nicht vorhanden)
- Fristen (vorhanden, nicht vorhanden)
- Erforderliche Unterlagen (vorhanden, nicht vorhanden)
- Kosten (allgemeine Informationen zu Gebühren vorhanden, Information zu konkreten Gebührensätzen vorhanden, nicht vorhanden)
- Bearbeitungsdauer (vorhanden, nicht vorhanden)
- Rechtsgrundlagen (Verlinkung auf gesetzliche Grundlagen, Benennung der gesetzlichen Grundlagen, nicht vorhanden)
- Datum Freigabevermerk
- Gemeindeschlüssel
- Name der kommunalen Gebietskörperschaft
- Name der nachgeordneten Organisationseinheit (sofern angegeben)
- Eigene Inhalte Leistung: (eigene Inhalte für die Leistung in „service-bw“, Standardinhalte für die Leistung bei „service-bw“)
- Onlineantrag (vorhanden, nicht vorhanden)
- Formulare (elektronisch durchführbares Verfahren, elektronisch ausfüllbares Formular, nicht elektronisch ausfüllbares Formular, nicht aufrufbar (broken link), nicht vorhanden)
- Hausanschrift (vorhanden, nicht vorhanden)
- Postfach (vorhanden, nicht vorhanden)
- Lieferanschrift (vorhanden, nicht vorhanden)
- Telefon (Zentrale Telefonnummer vorhanden, Telefonnummer mit Durchwahl vorhanden, nicht vorhanden)

---

<sup>5</sup> Hunnius, Sirko/Schuppan, Tino/Stocksmeier, Dirk Top 100 – Die wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen für Bürger, DIVSI/NEGZ, Berlin 2016, abrufbar unter: [https://negz.org/sites/default/files/NEGZ\\_Top100-Buerger\\_Kurzfassung\\_2015\\_Hunnius-Schuppan-Stocksmeier\\_FI-NAL.pdf](https://negz.org/sites/default/files/NEGZ_Top100-Buerger_Kurzfassung_2015_Hunnius-Schuppan-Stocksmeier_FI-NAL.pdf)

<sup>6</sup> Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (Hrsg.), Top 100 Wirtschaft – Die wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen für Unternehmen, Berlin 2017, abrufbar unter: [https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Studien/studie-top-100-wirtschaft.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=26](https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Studien/studie-top-100-wirtschaft.pdf?__blob=publicationFile&v=26)



- Fax (vorhanden, nicht vorhanden)
- E-Mail (Funktionspostfach vorhanden, personalisierte E-Mail-Adresse vorhanden, nicht vorhanden)
- De-Mail (vorhanden, nicht vorhanden)
- Internet (vorhanden, nicht vorhanden)
- Hinweis auf Service-Konto-Nachricht (vorhanden, nicht vorhanden)
- Datum Freigabevermerk

Folgende zehn Verwaltungsleistungen wurden ausgewählt, die im Rahmen der Webseitenanalyse näher betrachtet wurden:

- 1) Verwaltungsleistungen Bürger
  - Beantragung Personalausweis
  - Beantragung Führungszeugnis
  - Bauantrag
  - Beantragung Anwohnerparkausweis
  - Beantragung Wohngeld
- 2) Verwaltungsleistungen Unternehmen
  - Erlaubnis nach § 2 des Gaststättengesetzes
  - Errichtung und Betrieb von genehmigungsbedürftigen Anlagen nach BImSchG
  - Gewerbeanzeige
  - Kraftfahrzeugkennzeichen
  - Beantragung Gesundheitszeugnis

Die Leistungen wurden so ausgewählt, dass eine gewisse Variation der Zuständigkeiten auf der kommunalen Ebene besteht. Während für vier der zehn Leistungen die Gemeinde-/Stadtverwaltung zuständig ist, liegt für drei Leistungen die Zuständigkeit bei den Land- und Stadtkreisen. Für die restlichen drei Leistungen ist je nach Ort entweder die Gemeinde-/Stadtverwaltung oder das Landratsamt zuständig.

#### 3.1.4.2. Durchführung der Befragung von Landesbehörden, Gemeinden und Gemeindeverbänden sowie sonstigen juristische Personen des öffentlichen Rechts

Für die Online-Befragung der Landesbehörden, Gemeinden und Gemeindeverbände sowie sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden jeweils separate Fragebögen erstellt. Diese gleichen sich in weiten Teilen, unterscheiden sich aber dort, wo sich Handlungspflichten des EGovG BW zwischen den verschiedenen Akteursgruppen unterscheiden.

Die Fragenblöcke bilden die einzelnen Handlungspflichten des EGovG BW, zum Teil wurden aber inhaltlich zusammenhängende Fragen zu mehreren Handlungspflichten in einem Block zusammengefasst (z. B. zu den §§ 6-8 EGovG BW). Die Landesbehörden, Gemeinden und Gemeindeverbände sowie sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden zu folgenden Themen befragt – Blöcke, die nur in einem oder zwei der Fragebögen enthalten sind, sind entsprechend gekennzeichnet:

- Allgemeines
- Elektronische Zugang und gesicherte Kommunikation
- *NUR LAND*: Identitätsnachweis
- Elektronische Bereitstellung von Informationen



- Elektronische Informationen zu Verwaltungsleistungen
- Elektronische Formulare und Verwaltungsleistungen
- *NUR LAND*: Optimierung von Verwaltungsläufen und Informationen zum Verfahrensstand
- Anforderungen an das Bereitstellen von Daten
- Fragen zur Georeferenzierung
- *NUR LAND UND KOMMUNEN*: Amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter
- Barrierefreiheit
- Informationssicherheit
- Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates
- *NUR KOMMUNEN UND SONSTIGE*: Elektronische Aktenführung
- *NUR KOMMUNEN UND SONSTIGE*: Akteneinsicht
- Fragen zu „service-bw“
- Weitere Angaben

Die Fragebögen enthielten sowohl geschlossene als auch offene Fragen. Während die Umsetzung bzw. der Umsetzungsgrad der Handlungspflichten mittels geschlossener Fragen erhoben wurde, dienten die offenen Fragen beispielsweise dazu, die entsprechenden Prozesse näher zu schildern. Es wurde mit sogenannten „Filterfragen“ gearbeitet, sodass den teilnehmenden Behörden manche Fragen in Abhängigkeit ihrer Antwort auf vorherige Fragen angezeigt wurden – z. B. wurden sie nur um eine Bewertung der Funktionsweise eines bestimmten Angebots gebeten, wenn sie vorher angegeben haben, dass sie dieses tatsächlich anbieten.

Für jede Handlungspflicht wurden die Behörden sowie sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen zunächst nach dem Status Quo gefragt (Erfüllungsgrad der Handlungspflicht). Dabei wurden sowohl Fakten abgefragt (z. B. die Anzahl bestimmter E-Government-Angebote oder die Häufigkeit ihrer Nutzung) als auch Bewertungen der Funktionsweise („Wie funktioniert aus Ihrer Sicht...?“) und Probleme bei der Umsetzung. Wurde eine Pflicht noch nicht erfüllt oder wurden Angebote nur selten genutzt, wurde nach den Gründen hierfür gefragt. Jeder Fragenblock schloss mit einer Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der Pflicht ab. Diese Fragen dienten der Einschätzung der Folgen der Implementierung.

Da es sich um sehr umfangreiche und detaillierte Fragebögen handelte, war davon auszugehen, dass nicht alle Behörden alle Fragen beantworten können bzw. wollen. Um dennoch eine möglichst hohe Teilnahmequote zu erzielen, wurde weitgehend auf Pflichtfragen verzichtet und den Behörden zudem bei vielen Fragen die Möglichkeit „Keine Angabe“ angeboten. Bei der Auswertung werden diejenigen, die keine Angabe gemacht haben, nicht ausdrücklich dargestellt. Stattdessen ist jeweils angegeben, wie viele der Befragten tatsächlich die jeweilige Frage beantwortet haben („n = ...“). Diese Zahl schwankt außerdem, weil aufgrund von Filterfragen – wie oben beschrieben – nicht allen Befragten jede Frage angezeigt wurde.

Bevor die Fragebogen-Links sowie jeweils auch eine ausdrückbare PDF-Version der Fragebögen den ausgewählten Stellen zur Verfügung gestellt wurden, wurden die Fragebögen einem Pretest bei einer geringen Zahl von hierzu bereiten Behörden der Landes- und Kommunalverwaltung unterzogen, um beispielsweise mögliche Probleme (z. B. missverständliche Formulierungen) frühzeitig erkennen und den Fragebogen entsprechend anzupassen zu können.



Die Antworten der teilnehmenden Behörden wurden nur in aggregierter Form, ohne dass Rückschlüsse auf einzelne Behörden möglich sind, dargestellt. Zudem wurden die Rohdaten nicht dem Auftraggeber übermittelt.

#### 3.1.4.3. Durchführung der Befragung von Nutzerinnen und Nutzern

Im Rahmen der Evaluation wurden auch die Nutzerinnen und Nutzer von E-Government-Angeboten befragt. Als Nutzerinnen und Nutzer werden die Personen definiert, welche die durch das E-GovG BW geschaffenen Möglichkeiten in Anspruch nehmen. Eine Befragung der Nutzerinnen und Nutzer bietet sich nur für die Handlungspflichten an, die sich direkt auf diese auswirken. Zudem sollte es sich um Handlungspflichten handeln, die für eine ausreichend große Gruppe der Nutzerinnen und Nutzer relevant ist. Das Instrument der Online-Befragung über Behördenwebseiten eignet sich hingegen nicht für Handlungspflichten, bei denen zu vermuten ist, dass nur sehr wenige Nutzerinnen und Nutzer von ihnen Gebrauch machen bzw. die Angebote aktiv wahrnehmen und bewerten können (z. B. elektronische Akteneinsicht und amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter). Hier wären keine ausreichenden Fallzahlen und Validität zu erwarten.

Auf der Grundlage dieser Überlegungen wurden die Nutzerinnen und Nutzer zu folgenden Handlungspflichten befragt:

1. Elektronisches Verwaltungshandeln
  - § 2 Abs. 1 E-GovG BW (elektronische Kommunikation *aller Behörden* mit Nutzerinnen und Nutzern)
  - § 2 Abs. 3 E-GovG BW (De-Mail zur Kommunikation der *Landesbehörden* mit Nutzerinnen und Nutzern)
2. Elektronische Informationen und Verfahren
  - § 3 Abs. 1 E-GovG BW (Informationen über ihre Aufgaben, Geschäftszeiten, telefonische, postalische und elektronische Erreichbarkeiten von *allen Behörden* für Nutzerinnen und Nutzer)
  - § 3 Abs. 2 E-GovG BW (Informationen über ihre nach außen wirkende öffentlich-rechtliche Tätigkeit, damit verbundene Gebühren, beizubringenden Unterlagen, die zuständige Stelle und ihre Erreichbarkeit sowie Angebot ihrer Leistungen und dazu erforderlicher Verfahren in elektronischer Form von *Landesbehörden* für Nutzerinnen und Nutzer)
3. Elektronische Bezahlmöglichkeiten
  - § 4 S. 1 E-GovG BW (Angebot eines im elektronischen Geschäftsverkehr üblichen und sicheren Zahlungsverfahrens *aller Behörden* für Nutzerinnen und Nutzer)
  - § 4 S. 2. E-GovG BW (Angebot geeigneter elektronischer Zahlungsmöglichkeiten („service-bw“) der *Landesbehörden* für Nutzerinnen und Nutzer)
4. Nachweise
  - § 5 E-GovG BW (Möglichkeit der elektronischen Einreichung von Nachweisen bei elektronischen Verwaltungsverfahren *aller Behörden* für Nutzerinnen und Nutzer)
5. Elektronische Formulare
  - § 11 E-GovG BW (Angebot elektronischer Formulare *aller Behörden* für Nutzerinnen und Nutzer)
6. Servicekonto beim Dienstleistungsportal „service-bw“
  - § 15 Abs. 5 E-GovG BW (Möglichkeit der Einrichtung eines Servicekontos bei „service-bw“ für Nutzerinnen und Nutzer)



Ein Teil der oben aufgeführten Handlungspflichten hängt direkt mit der elektronischen Durchführung von Verwaltungsverfahren zusammen (§ 3 Abs. 2 EGovG BW, § 4 EGovG BW, § 5 EGovG BW, § 11 EGovG BW). Hingegen geht es bei den sich aus § 2 Abs. 1 und 3 EGovG BW und § 3 Abs. 1 EGovG BW ergebenden Handlungspflichten um allgemeine Kommunikations- und Informationsmöglichkeiten.

Um Daten zu den Erfahrungen der Nutzerinnen und Nutzer mit den neu geschaffenen Möglichkeiten zu erheben, wurden Befragungen über die Webseiten ausgewählter Kommunen sowie über „service-bw“ durchgeführt.

#### *3.1.4.3.1. Befragung von Nutzerinnen und Nutzern kommunaler E-Government-Angebote*

Die Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern kommunaler E-Government-Angebote wurde über die Webseiten ausgewählter baden-württembergischer Kommunen durchgeführt, die sich dazu bereit erklärt haben, den Link auf ihrer Webseite zu platzieren. Die Auswahl der Kommunen erfolgte in enger Abstimmung mit dem Innenministerium und den kommunalen Landesverbänden. Dabei handelte es sich um die folgenden 15 Kommunen:

- Fünf Landkreise: Biberach, Breisgau-Hochschwarzwald, Ludwigsburg, Ortenaukreis, Rhein-Neckar-Kreis
- Zwei Stadtkreise: Stuttgart, Karlsruhe
- Acht Große Kreisstädte: Ditzingen, Emmendingen, Ettlingen, Heidenheim an der Brenz, Herrenberg, Konstanz, Ravensburg, Tübingen

Der Fragebogen richtete sich an Personen, welche die Webseiten dieser Kommunen besucht haben. Die Nutzerinnen und Nutzer wurden zu folgenden Themenbereichen befragt, die sich an den oben genannten Handlungspflichten orientieren (siehe Kapitel 3.1.4.3):

- Allgemeine Fragen zur Nutzung der Webseite
- Fragen zu Verwaltungskontakten
- Fragen zur Nutzung des Informationsangebots
- Fragen zur Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen
- Fragen zum Servicekonto

Um den Fragebogen nicht zu überfrachten, wurde mit Filterfragen gearbeitet, die verhindern, dass weiterführende Fragen zu bestimmten Bereichen gestellt werden, wenn zuvor angegeben wurde, dass keine Erfahrungen hierzu vorliegen. Um eine möglichst hohe Teilnahmequote zu erzielen, wurde weitgehend auf Pflichtfragen verzichtet und den Befragten zudem bei vielen Fragen die Möglichkeit „Keine Angabe“ angeboten. Bei der Auswertung werden die Personen, die keine Angabe gemacht haben, nicht ausdrücklich dargestellt. Stattdessen ist jeweils angegeben, wie viele der Befragten tatsächlich die jeweilige Frage beantwortet haben („n = ...“).

#### *3.1.4.3.2. Befragung von Nutzerinnen und Nutzern des Dienstleistungsportals „service-bw“*

Die Befragung von Nutzerinnen und Nutzern von „service-bw“ wurde im Blogbereich der Startseite verlinkt. Aus technischen Gründen war es leider nicht möglich, den Link auf einzelnen Unterseiten von „service-bw“ oder als Pop-Up zu platzieren. Aus diesen Gründen musste mit einem relativ geringen Rücklauf gerechnet werden.

Der Fragebogen richtete sich an Personen, die „service-bw“ bereits zur Informationsgewinnung, zur Kontaktaufnahme mit einer Behörde oder zur Eröffnung eines Verwaltungsverfahrens genutzt haben. Da der Link direkt auf der Startseite platziert war, wurden diejenigen, die



angaben, zum ersten Mal die Seite zu besuchen, nicht weiter befragt, da sie noch keine Erfahrungen mit „service-bw“ gemacht hatten. Die Nutzerinnen und Nutzer wurden zu folgenden Themenbereichen befragt, die sich an den in Kapitel 3.1.4.3 genannten Handlungspflichten orientieren:

- Allgemeine Fragen zur Nutzung der Webseite
- Allgemeines Informationsangebot
- Elektronische Verwaltungsleistungen
- Servicekonto beim Dienstleistungsportal „service-bw“
- Weitere Angaben

Wie bei der Befragung zu kommunalen E-Government-Angeboten (siehe das vorherige Kapitel 3.1.4.3.1) wurde mit Filterfragen gearbeitet. Aufgrund der Filterfragen und von Befragten, die keine Angabe für bestimmte Fragen machten, schwankt auch hier die Anzahl der teilnehmenden Befragten (n) von Frage zu Frage.

Da auf „service-bw“ sowohl die Landesbehörden als auch die Gemeinden und Gemeindeverbände und sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts vertreten sind, können die Ergebnisse der Befragung nicht direkt Aufschluss über die drei Akteursgruppen geben. Stattdessen handelt es sich dabei um die Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer auf die zentrale E-Government-Plattform des Landes Baden-Württemberg.

#### 3.1.4.4. *Untersuchung der Angebote des Dienstleistungsportals „service-bw“ mittels eines Crowdsourcing-Ansatzes*

Zusätzlich zur Befragung der Nutzerinnen und Nutzer der Kommunenwebseiten und des Dienstleistungsportals „service-bw“ wurde eine Befragung von Testnutzerinnen und -nutzern mithilfe des Crowdsourcing-Portals<sup>7</sup> *clickworker.de* durchgeführt. Der Fokus der Analyse lag auf den durch § 3 Abs. 2 EGovG BW i. V. m. § 15 Abs. 2 EGovG BW (Landesbehörden) bzw. § 15 Abs. 3 EGovG BW (Kommunen sowie sonstige juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehene) geschaffenen Pflichten bzw. Möglichkeiten. Auf die Analyse einzelner Behördenwebseiten wurde an dieser Stelle verzichtet, da die Informationsbereitstellung auf diesem Wege nicht gesetzlich vorgeschrieben ist.

Bei der Befragung ging es darum, wie das Informationsangebot auf „service-bw“ aus Sicht potenzieller Nutzerinnen und Nutzer bewertet wird, da das Dienstleistungsportal als behördenübergreifende Plattform genutzt wird bzw. werden kann. Die Testnutzerinnen und -nutzer bekamen eine Aufgabe, die sie auf „service-bw“ erledigen sollten, und wurden anschließend zu ihren Erfahrungen befragt. Im Fokus standen dabei die Benutzerfreundlichkeit und Verständlichkeit des Portals.

Bei diesen Personen handelte es sich nicht um „echte“ Nutzerinnen und Nutzer, aber dennoch um Bürgerinnen und Bürger, die zur Zielgruppe von „service-bw“ gehören, falls sie in Baden-

---

<sup>7</sup> Auf Crowdsourcing-Portalen werden Personen rekrutiert, die ihre Dienste gegen Bezahlung anbieten, zum Beispiel für die Teilnahme an Homepage-Tests oder Umfragen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten für eine der Dauer der Teilnahme am Experiment angemessene Aufwandsentschädigung.



Württemberg wohnen. So erlaubt die Befragung von Testnutzerinnen und -nutzern die Einbeziehung einer größeren Zielgruppe, während bei „echten“ Nutzerbefragungen nur diejenigen in den Blick genommen werden, die das Angebot bereits nutzen und zudem noch die Bereitschaft zeigen, an einer Befragung teilzunehmen. Der Crowdsourcing-Ansatz sollte deshalb als Ergänzung der Befragung „echter“ Nutzerinnen und Nutzer von „service-bw“ verstanden werden (siehe Kapitel 3.1.4.3.2).

Den Testnutzerinnen und -nutzern wurde zunächst die Aufgabe gestellt, sich auf „service-bw“ über eine bestimmte Verwaltungsleistung zu informieren und den Prozess der Beantragung so weit wie möglich zu durchlaufen, ohne jedoch tatsächlich die Leistung zu beantragen. Hierfür wurde ihnen ein fiktiver „Wohnort“ in Baden-Württemberg zugeordnet, in dem sie die Leistung beantragen sollten. Falls ab einem bestimmten Punkt ein „service-bw“-Servicekonto nötig wurde, sollte dies nicht angelegt werden. Nach einer bestimmten Zeit hatten sie die Möglichkeit, zum Online-Fragebogen zurückzukehren. Dieser enthielt Fragen zur Bewertung des Informationsangebots zu Verwaltungsleistungen sowie des Angebots von Formularen, aber auch zur allgemeinen Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“. Anzumerken ist in diesem Zusammenhang, dass letztendlich keine Kontrolle über die Erhebungssituation besteht, d. h. man weiß nicht, ob und wie ernsthaft die Probanden die Aufgabe auch wirklich erfüllen. Aufgrund der Zeiten, die die Befragten auf „service-bw“ verbracht haben und der Freitextantworten, die größtenteils passend und gewissenhaft erschienen, lässt sich aber darauf schließen, dass ein großer Teil die Aufgabe tatsächlich bearbeitet hat.

Um eine gewisse Bandbreite von Verwaltungsleistungen und zuständigen Behörden abzudecken, wurden zehn verschiedene Verwaltungsleistungen als „Aufgaben“ ausgewählt und für jede dieser Leistungen eine Zufallsstichprobe von zehn Kommunen gezogen, die den Befragten als fiktive „Wohnorte“ zugeordnet wurden, in denen sie die Leistung beantragen sollten. Zur Abbildung der verschiedenen Typen von Kommunen in Baden-Württemberg wurden jeweils ein Stadtkreis, drei Große Kreisstädte sowie sechs sonstige kreisangehörige Kommunen gezogen.

Zu jeder Leistung wurden rund 60 Personen befragt. Für jede der Leistungen wurde ein separater Fragebogen entwickelt, der sich in einzelnen Details je nach Leistung unterschied. Die zufällige Zuordnung von Testnutzerinnen und -nutzern zu den zehn verschiedenen Verwaltungsleistungen und Kommunen, erlaubt es, aufschlussreiche Vergleiche zur Bewertung verschiedener Arten von E-Government-Angeboten – insbesondere von elektronischen Formularen und Onlineanträgen – zu ziehen.

Tabelle 1 gibt einen Überblick über die zehn ausgewählten Leistungen, die anhand verschiedener Kriterien ausgewählt wurden. Um die Zuständigkeiten verschiedener Behördentypen abzubilden, wurden zwei Leistungen von Landesbehörden, zwei von sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und sechs Leistungen der kommunalen Ebene ausgewählt.

Soweit möglich wurden wichtige bzw. häufig genutzte Verwaltungsleistungen ausgewählt, die für alle Bürgerinnen und Bürger relevant sein könnten. Da die Landesbehörden aber nur für wenige Leistungen zuständig sind, die die Bürgerinnen und Bürger betreffen, wurde hier die Leistung „Aufstiegserlaubnis einer Drohne beantragen“ ausgewählt, für die ein Onlineantrag mit vollständig elektronischer Abwicklung vorhanden, die Materie aber für die meisten Personen eher unbekannt ist.



Ein weiteres Kriterium war eine gewisse Variation in den vorhandenen Angeboten auf „service-bw“. Durch diese Variation in Verbindung mit der zufälligen Zuordnung von Befragten zu Leistungen sind schließlich Rückschlüsse auf die Benutzerfreundlichkeit verschiedener Angebote möglich. Wie in Tabelle 1 ersichtlich ist, sind sehr unterschiedliche Angebote zur Beantragung der ausgewählten Verwaltungsleistungen verfügbar. Bei den Leistungen auf kommunaler Ebene findet sich zudem noch Variation zwischen den zehn zufällig ausgewählten „Wohnorten“ der Testnutzerinnen und -nutzer. Insgesamt ist für 13 der 100 Szenarien (Kombination aus Leistung und Wohnort) ein vollständig elektronischer Onlineantrag auf „service-bw“ verfügbar, für zehn ein nicht vollständig elektronischer Onlineantrag. Für 24 Szenarien sind webbasierte Anträge auf den Homepages der jeweils zuständigen Stellen verfügbar, die vollständig elektronisch abgewickelt werden können. Für elf Szenarien sind elektronisch ausfüllbare Formulare vorhanden; dabei handelt es sich um Dokumente, meist im PDF-Format, die mithilfe eines elektronischen Mediums ausgefüllt werden können und anschließend als abgespeichertes Formular direkt versendet oder ausgedruckt werden können. Für zehn Szenarien liegen nicht elektronisch ausfüllbare (also nur herunterladbare) Formulare vor. Für 32 Szenarien ist weder ein webbasierter Antrag noch ein Formular vorhanden.



**Tabelle 1:** Elektronische Angebote zur Beantragung der ausgewählten Verwaltungsleistungen auf „service-bw“ (Anzahl Kommunen in der Stichprobe, für die das jeweilige Angebot verfügbar ist)

Elektronisches Angebot auf „service-bw“:					
Onlineantrag "service-bw" vollständig elektronisch	Onlineantrag "service-bw" nicht vollständig elektronisch	Externer webbasierter Antrag vollständig elektronisch	Elektronisch ausfüllbares Formular	Nicht elektronisch ausfüllbares Formular	Nicht vorhanden
Zuständig: Landesbehörde			Zuständig: Kommunen		
Aufstiegserlaubnis Drohnen beantragen			Personalausweis erstmalig oder nach Ablauf beantragen		
Strafanzeige erstatten			Wohnsitz anmelden		
<b>Zuständig: Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts</b>			Baugenehmigung beantragen bzw. Baugenehmigung - Vereinfachtes Verfahren beantragen		
Elterngeld beantragen			Anwohnerparkausweis beantragen		
Rentenversicherung - Rentenauskunft und Kontenklärung beantragen			Wohngeld beantragen		
			Kfz (neu) - Zulassung beantragen		

Die Befragung von Testnutzerinnen und Testnutzern zu den zehn Verwaltungsleistungen wurde im Juli 2020 durchgeführt.



### 3.1.5. Anmerkungen zur Signifikanz der erhobenen Stichproben

Wird ein statistisches Ergebnis als signifikant bezeichnet, so drückt dies aus, dass die Irrtumswahrscheinlichkeit, eine angenommene Hypothese treffe auch auf die Grundgesamtheit zu, nicht über einem festgelegten Niveau liegt. Oder anders ausgedrückt: Ein gemessener Zusammenhang zwischen zwei Variablen tritt in der Stichprobe nicht einfach zufällig auf, sondern trifft auch für die Grundgesamtheit zu. Auf Signifikanz geprüft werden können nur Hypothesen, nicht das Ergebnis von Einzelmerkmalen. Signifikanz trifft keine Aussage über die Relevanz von Ergebnissen. Ob ein Ergebnis signifikant wird oder nicht, hängt in hohem Maße (auch) von der Größe der untersuchten Stichprobe ab. So können bei einer großen Stichprobe auch minimale, inhaltlich unbedeutende Effekte signifikant werden, während bei einer kleinen Stichprobe auch große, inhaltlich bedeutsame Effekte die Signifikanz verfehlen können.

Da im vorliegenden Bericht ausschließlich mit kleinen, teilweise sehr kleinen Fallzahlen gearbeitet wird, wurde auf das Berechnen bzw. das Ausweisen von Signifikanzen verzichtet. Dies bedeutet aber nicht, dass die Ergebnisse nicht plausibel oder aussagefähig sind. Anmerkungen zur Aussagefähigkeit der spezifischen Ergebnisse sind an den entsprechenden Stellen im Text vermerkt.

### 3.2. Untersuchung der Wirkungen der im E-Government-Gesetz geregelten Organisationsstruktur und Struktur der Zusammenarbeit in der Informationstechnologie

Ein weiterer Schwerpunktbereich, der im Rahmen der Evaluation näher untersucht wurde, ist die durch das E-Government-Gesetz geschaffene Organisationsstruktur. Hierzu zählen der Beauftragte der Landesregierung für Informationstechnologie (§ 18), der IT-Rat Baden-Württemberg (§ 20), der Arbeitskreis Informationstechnik (§ 22) sowie der IT-Kooperationsrat Baden-Württemberg (§ 23). Um die Wirkungen dieser Organisations- und Arbeitsstrukturen zu untersuchen, wurden die Mitglieder der o. g. Gremien dazu befragt, wie die Zusammenarbeit in und zwischen den neu geschaffenen Organisationseinheiten funktioniert hat, in welcher Weise die gesetzlich festgeschriebenen Aufgaben wahrgenommen wurden und welche Probleme bei der Aufgabenwahrnehmung und der Zusammenarbeit zwischen den geschaffenen Stellen und Gremien aufgetreten sind. Hierzu wurden mit Mitgliedern aller drei Gremien, dem CIO sowie der Geschäftsführung IT-Rat und IT-Kooperationsrat Interviews geführt. Um einen guten Überblick über die Organisations- und Arbeitsstrukturen im Bereich des E-Governments und der IT zu bekommen, wurde zunächst der CIO interviewt, dem in seiner Doppelfunktion eine besondere Rolle zukommt, da er einerseits der Landesbeauftragte der Landesregierung für Informationstechnologie ist und andererseits in dieser Funktion auch den Vorsitz im IT-Rat sowie im IT-Kooperationsrat übernimmt. Auch der Vorsitzende der AK-IT hat eine Dreifachrolle, da er zusätzlich auch die Geschäftsführung für den IT-Rat und IT-Kooperationsrat übernimmt und somit ebenfalls über einen guten Gesamtüberblick verfügt, weshalb mit ihm ebenfalls zu Beginn des Interviewzeitraums gesprochen wurde. Danach wurden mit den Amtschefinnen und -chefs als Mitglieder des IT-Rates sowie mit den Mitgliedern der anderen Gremien Interviews geführt, die sich bereit erklärt hatten, sich für ein Gespräch zur Verfügung zu stellen. Aus zeitlichen/terminlichen Gründen war es nicht möglich, mit allen Gremienmitgliedern zu



sprechen. Insgesamt wurden zwischen Mitte Mai und Anfang Juli 2020 23 leitfadengestützte Interviews<sup>8</sup> geführt, die sich wie folgt auf die Gremien verteilen:

- Sieben Mitglieder des IT-Rates (sechs Amtschefinnen und Amtschefs bzw. deren Vertreter sowie der Vertreterin des Rechnungshofs)
- Neun Mitglieder des AK-IT (acht Ressorts und BITBW)
- 14 Mitglieder des IT-Kooperationsrates (neun Ressorts, drei kommunale Landesverbände sowie BITBW und Komm.ONE)
- CIO
- Geschäftsführung IT-Rat/IT-Kooperationsrat sowie Vorsitz AK-IT (IM, Referat 51)

Die Antworten der Interviewpartnerinnen und -partner wurden nur in aggregierter Form, ohne dass Rückschlüsse auf einzelne Personen und Organisationen möglich sind, dargestellt. Zudem wurden die Interviewprotokolle dem Auftraggeber nicht zur Verfügung gestellt.

Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurden alle Interviews telefonisch geführt. Ziel der Interviews war es, die bisherigen Erfahrungen mit der Aufgabenwahrnehmung, der Einbindung der neuen Organisationen in politische Entscheidungsprozesse, die internen Arbeitsabläufe und Kommunikation zu erfassen, um eine Aussage treffen zu können, wo eventuelle Herausforderungen und Weiterentwicklungsmöglichkeiten liegen könnten. Ergänzt wurden die leitfadengestützten Interviews durch eine Analyse von verfügbaren Dokumenten der jeweiligen Organisationen (z. B. Beschlüsse, Protokolle).

Nach Abschluss der Interviews wurden die Protokolle der leitfadengestützten Interviews inhaltsanalytisch ausgewertet und mit den Ergebnissen der Dokumentenanalyse verknüpft, um einen Gesamtüberblick über die bisherigen Erfahrungen mit der durch das E-Government-Gesetz eingeführten neuen Organisationsstruktur zu erhalten. Die leitfadengestützten Interviews wurden vor allem zur Identifikation spezieller Problemlagen sowie zur Entwicklung möglicher Lösungsstrategien genutzt.

- 3.3. Erhebung der in Gesetzesevaluationen ermittelten Erfahrungen von Bund und Ländern mit deren jeweiligen E-Government-Gesetzen und Herstellung von Bezügen zum E-Government-Gesetz Baden-Württemberg

Im Rahmen des dritten Untersuchungsschwerpunkts wurden die Erfahrungen von Bund und Ländern mit den jeweiligen E-Government-Gesetzen aufbereitet und ein Bezug zur Situation in Baden-Württemberg hergestellt. Hierzu wurden zum einen die beiden bisher vorliegenden Gesetzesevaluationen – die Evaluation des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung auf Bundesebene sowie die Evaluation des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung im Freistaat Sachsen – systematisch analysiert. Zum anderen wurden die bisher in Kraft getretenen E-Government-Gesetze in die Analyse einbezogen. Bis auf Rheinland-Pfalz (Gesetzgebungsprozess noch nicht abgeschlossen) und Hamburg (untergesetzliche Regelungen) verfügen mittlerweile alle Bundesländer über eine gesetzliche Regelung zum

---

<sup>8</sup> Da die Ressortvertreter im IT-Kooperationsrat auch im AK-IT sitzen, wurden beide Fragenkomplexe in den Interviews behandelt. In zwei Fällen war der Interviewpartner zu allen dreien Gremien auskunftsfähig.



E-Government. Die identifizierten 14 Gesetze wurden ausgehend von den mitgeteilten Erfahrungen einer überblicksartigen rechtswissenschaftlichen Analyse unterzogen. Des Weiteren wurden verschiedene Studien berücksichtigt, die sich mit der Umsetzung und den Folgen von E-Government-Gesetzen beschäftigt haben. Zudem wurde exemplarisch die Ausgestaltung der Regelungen im Bereich E-Government in Baden-Württemberg mit denen in anderen Bundesländern verglichen. Basierend auf den im Rahmen der vergleichenden Analyse gewonnenen Ergebnissen wurde diskutiert, ob die Einführung einzelner Elemente der jeweiligen E-Government-Gesetze anderer Bundesländer oder des Bundes in Baden-Württemberg sinnvoll erscheinen, und ob Änderungen an bestehenden Elementen des E-Government-Gesetzes Baden-Württemberg zu empfehlen sind.



#### 4. Zentrale Ergebnisse der empirischen Analyse der Wirkungen der im E-Government-Gesetz festgelegten Handlungspflichten aus Sicht der Behörden

##### 4.1. Allgemeines

Das folgende Kapitel stellt die zentralen Ergebnisse der empirischen Untersuchung der im EGovG BW festgelegten Handlungspflichten vor. Die drei Adressatengruppen des Gesetzes (Landesbehörden, Gemeinden und Gemeindeverbände sowie sonstige juristische Personen/Beliehene) wurden im Rahmen des Evaluationsvorhabens befragt, um Erkenntnisse zum Erfüllungsgrad und den Folgen sowie zu den Umsetzungserfahrungen mit den Handlungspflichten zu gewinnen. Tabelle 2 stellt die Handlungspflichten und ihre Adressaten vor.

Tabelle 2: Kurzübersicht über die Handlungspflichten aus dem EGovG BW

Paragraf	Handlungspflicht	Beschreibung Handlungspflicht	Adressaten <sup>9</sup>
§ 2	Abs. 1	Zugang elektronische Kommunikation	LB, Ge/GeV, SJP
	Abs. 2	Gesicherter Zugang	LB, Ge/GeV, SJP
	Abs. 3	De-Mail	LB
	Abs. 4	Elektronischer Identitätsnachweis	LB
§ 3	Abs. 1	Allgemeine Informationen	LB, Ge/GeV, SJP
	Abs. 2	Informationen zu Verfahren	LB
§ 4		Elektronische Bezahlmöglichkeiten	LB, Ge/GeV, SJP
§ 5		Nachweise	LB, Ge/GeV, SJP
§ 6	Abs. 1	Elektronische Aktenführung	LB
	Abs. 2	Elektronische Aktenführung (andere Behörden)	Ge/GeV, SJP (optional)
	Abs. 3	Technisch-organisatorische Maßnahmen	LB, (Ge/GeV, SJP)
	Abs. 4	Elektronische Weitergabe von Akten	LB, (Ge/GeV, SJP, Gerichte)
§ 7	Abs. 1	Übertragen in elektronische Dokumente	LB, Ge/GeV, SJP
	Abs. 2	Rückgabe/Vernichtung physischer Dokumente	LB, Ge/GeV, SJP

<sup>9</sup> LB = Landesbehörden; Ge/GeV= Gemeinden und Gemeindeverbände; SJP = sonstige der Aufsicht des Landes unterstehende juristische Personen des öffentlichen Rechts/Beliehene



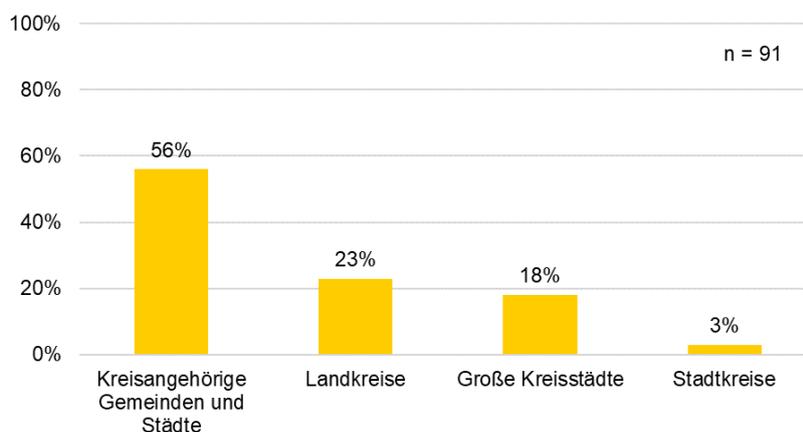
	Abs. 3	Umwandlung elektronischer Dokumente in neue Formate	LB, Ge/GeV, SJP
<b>§ 8</b>		Akteneinsicht	LB, Ge/GeV, SJP
<b>§ 9</b>	Abs. 1	Dokumentation, Analyse und Optimierung elektronisch unterstützter Verwaltungsabläufe	LB
	Abs. 2	Absehen von Dokumentation, Analyse und Optimierung elektronisch unterstützter Verwaltungsabläufe	LB
	Abs. 3	Anwendbarkeit von Abs. 1 und 2 bei allen wesentlichen Änderungen	LB
<b>§ 10</b>	Abs. 1	Verwendung maschinenlesbarer Formate bei Daten mit Nutzungsinteresse	LB, Ge/GeV, SJP
<b>§ 11</b>		Verzicht auf Schriftform bei elektronischer Versendung eines Formulars an die Behörde	LB, Ge/GeV, SJP
<b>§ 12</b>	Abs. 1 u. Abs. 2	Georeferenzierung bei neu aufgebauten oder überarbeiteten elektronischen Registern	LB, Ge/GeV, SJP
<b>§ 13</b>	Abs. 1	Erfüllung Veröffentlichungspflicht in amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblättern durch ausschließliche oder zusätzliche elektronische Veröffentlichung	LB, Ge/GeV
	Abs. 2	Sicherstellung eines angemessenen Zugangs zur elektronischen Publikation sowie weiterer Maßnahmen	LB, Ge/GeV,
	Abs. 3	Unkenntlichmachung personenbezogener Daten bei elektronischen Publikationen in öffentlich zugänglichen Netzen	LB, Ge/GeV
<b>§ 14</b>	Abs. 1	Beachtung der in § 9 L-BGG genannten Anforderungen für die elektronische Kommunikation und die Verwendung elektronischer Dokumente	LB, Ge/GeV, SJP
	Abs. 2	Beachtung der in § 10 L-BGG genannten Anforderungen für elektronische Verfahrensabläufe und Verfahren zur elektronischen Aktenführung	LB, Ge/GeV, SJP
<b>§ 15</b>	Abs. 1	Möglichkeit zur Überlassung von E-Government-Diensten	LB, Ge/GeV, SJP
	Abs. 2	Nutzung von „service-bw“ zur Erfüllung der Verpflichtungen nach § 2 Abs. 1 und 2 sowie § 3 Abs. 1 und 2 EGovG BW	LB
	Abs. 3	Nutzung von „service-bw“ zur Erfüllung der Verpflichtungen nach § 3 Abs. 1 EGovG BW	Ge/GeV, SJP



	Abs. 4 bis Abs. 10	Anforderungen im Zusammenhang mit „service-bw“	Land
	Abs. 11	Rechtsverordnung zur Ausgestaltung und zum Umfang von „service-bw“	(Landesregie- rung (Federfüh- rung IM))
§ 16	Abs. 1	Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation	LB, Ge/GeV, SJP
	Abs. 2	Erstellung, Überprüfung und Fortschrei- bung eines Sicherheitskonzepts	LB
§ 17		Umsetzung von Standardisierungsbe- schlüssen des IT-Planungsrates	LB, Ge/GeV, SJP

Insgesamt nahmen 91 Kommunen an der Befragung teil. 56 Prozent der Kommunen sind kreisangehörige Gemeinden und Städte sowie Gemeindeverwaltungsverbände, 23 Prozent Landkreise und 18 Prozent sind Große Kreisstädte. Bei 3 Prozent handelt es sich um Stadtkreise (siehe Abbildung 4). Recht unterschiedlich fallen die Rücklaufquoten bei den befragten Kommunen aus. Während mit 21 Landkreisen (Rücklaufquote: 60 Prozent) eine hohe Rücklaufquote erreicht worden ist, fällt diese bei den Stadtkreisen (n = 3; Rücklaufquote: 33 Prozent), den Großen Kreisstädten (n = 16; Rücklaufquote: 17 Prozent) und den sonstigen kreisangehörigen Städten und Gemeinden (inkl. eines Gemeindeverwaltungsverbandes) (n = 51; Rücklaufquote: 5 Prozent) deutlich geringer aus.<sup>10</sup>

Abbildung 4: Befragte Gebietskörperschaften



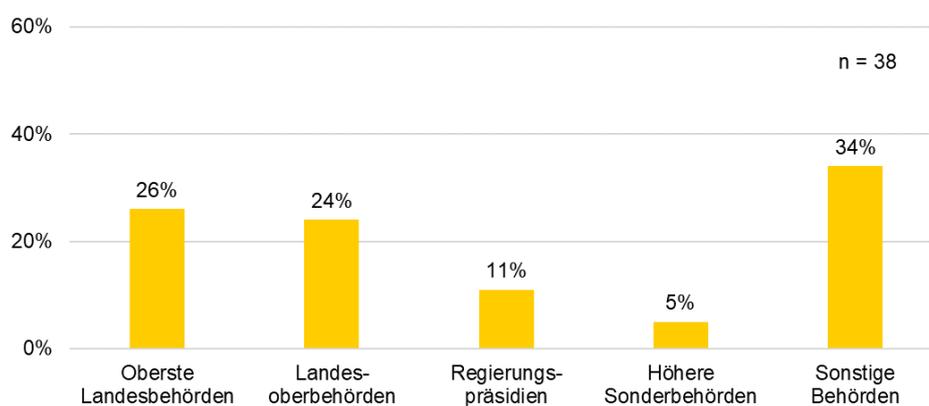
Exakt 38 Landesbehörden beantworteten den Online-Fragebogen bei der Befragung der Landesbehörden. Diese verteilen sich zu fast gleichen Teilen auf die obersten Landesbehörden

<sup>10</sup> Aus Gründen der Übersichtlichkeit werden bei den im Bericht verwendeten Abbildungen nur volle Prozentwerte dargestellt. Durch entsprechendes Auf- und Abrunden ergeben diese addiert nicht immer genau 100 Prozent.



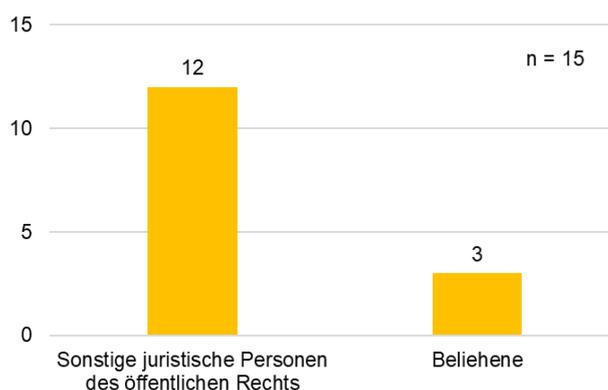
(26 Prozent) und die Landesoberbehörden (24 Prozent), mit deutlichem Abstand folgen die Regierungspräsidien (11 Prozent) und die höheren Sonderbehörden (5 Prozent). Den größten Anteil haben sonstige Landesbehörden, wie Landesbetriebe, wissenschaftliche Institute oder Einrichtungen der Landespolizei (siehe Abbildung 5).

Abbildung 5: Befragte Landesbehörden



Deutlich kleiner fällt die Stichprobe der befragten sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und der Beliehenen aus. An dieser Online-Umfrage beteiligten sich insgesamt 15 Befragte. Dabei handelte es sich um zwölf sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts (z. B. Hochschulen oder Kammern) und drei Beliehene (z. B. Arztpraxen, Unfallversicherungsträger) (siehe Abbildung 6).

Abbildung 6: Befragte sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts und Beliehene



#### 4.2. Elektronischer Zugang zur Verwaltung (§ 2 EGovG BW)

§ 2 Abs. 1 EGovG BW verpflichtet jede Behörde, einen Zugang für die elektronische Kommunikation zu eröffnen.

§ 2 Abs. 2 EGovG BW schreibt vor, dass mindestens ein Zugang nach Absatz 1 durch angemessene Sicherungsmaßnahmen gegen den unberechtigten Zugriff Dritter geschützt werden



muss. Die Behörde muss diesen gesicherten Zugang grundsätzlich bei der Kommunikation in Verwaltungsverfahren nutzen. Ferner muss die Behörde auf ihrer Webseite auf den gesicherten Zugang hinweisen.

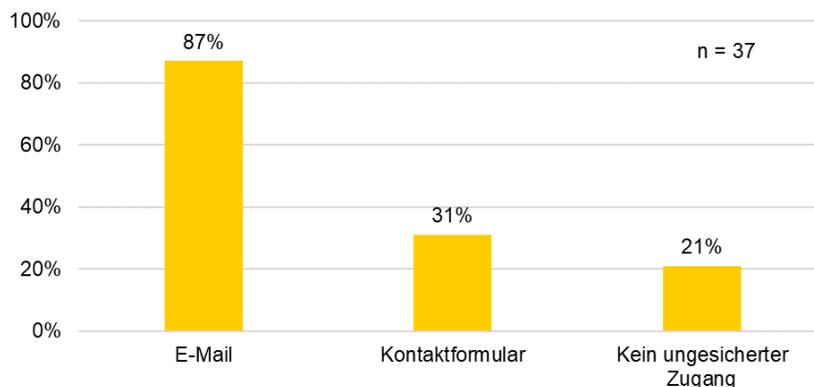
§ 2 Abs. 3 EGovG BW verpflichtet jede Behörde des Landes dazu, den elektronischen Zugang zusätzlich durch eine De-Mail-Adresse im Sinne des De-Mail-Gesetzes zu eröffnen. Ausgenommen davon sind die Landesbehörden, die keinen Zugang zu dem zentral für die Landesverwaltung angebotenen IT-Verfahren, über das De-Mail-Dienste für Landesbehörden angeboten werden, haben.

§ 2 Abs. 4 EGovG BW schreibt vor, dass jede Landesbehörde in Verwaltungsverfahren, in denen sie die Identität einer Person aufgrund einer Rechtsvorschrift festzustellen hat oder aus anderen Gründen eine Identifizierung für notwendig erachtet, einen elektronischen Identitätsnachweis nach § 18 des Personalausweisgesetzes oder nach § 78 Absatz 5 des Aufenthaltsgesetzes anbieten muss.

#### 4.2.1. Landesbehörden

Die meisten der befragten Landesbehörden geben an, einen E-Mail-Account als ungesicherten Zugang für die elektronische Kommunikation mit Ihrer Behörde zu haben (87 Prozent), zum Teil haben sie aber auch gesicherte E-Mail-Zugänge (siehe unten). Nur jede dritte Befragte (31 Prozent) bietet Kontaktformulare als ungesicherten Zugang an (siehe Abbildung 7).

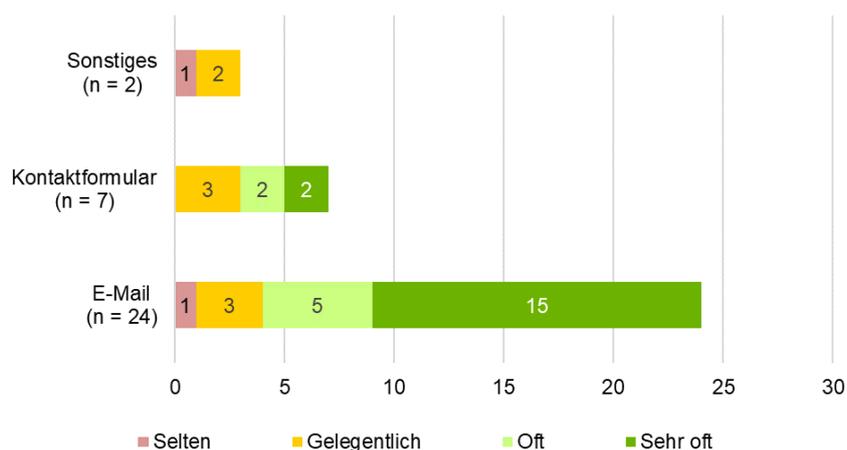
Abbildung 7: Angebot ungesicherter Zugänge der Landesbehörden (Mehrfachauswahl)



Entsprechend schlagen sich diese Zahlen auch in der Frage nieder, inwiefern die ungesicherten Zugänge für die elektronische Kommunikation mit der Behörde genutzt werden. 20 der befragten 24 Landesbehörden, die auf diese Frage geantwortet haben, geben an, dass die E-Mail als Zugang (sehr) oft genutzt werde, das Kontaktformular bei etwas mehr als der Hälfte (siehe Abbildung 8). Auf die Frage, wie gut die Kommunikation über die ungesicherten Zugänge E-Mail und Kontaktformular mit den Bürgerinnen und Bürgern und den Unternehmen funktioniert, bewerten dies nahezu alle befragten Landesbehörden überaus positiv, weil E-Mail ein weitverbreitetes und akzeptiertes Kommunikationsmittel ist.



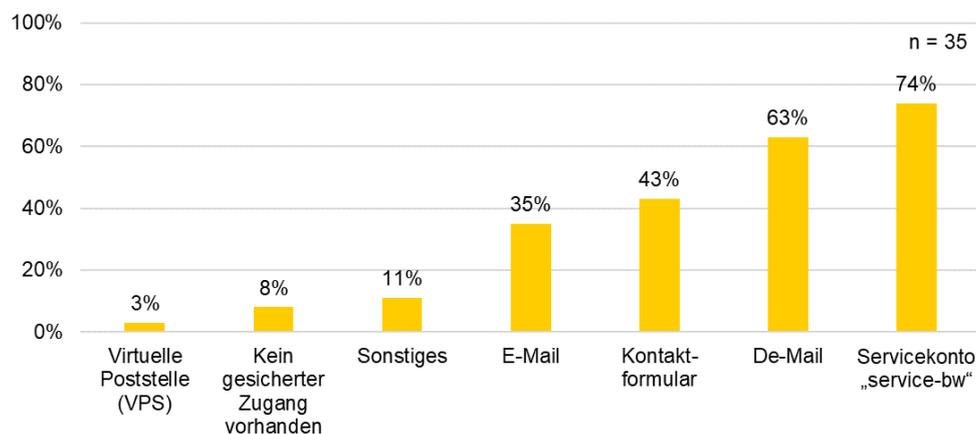
Abbildung 8: Nutzung ungesicherter Zugänge der Landesbehörden



Große Unterschiede zwischen den Landesbehörden werden hingegen bei deren Angebot von gesicherten Zugängen deutlich (siehe Abbildung 9).

Während das Servicekonto „service-bw“ (74 Prozent) und De-Mail (63 Prozent) noch von den meisten der befragten Landesbehörden genutzt werden, sinken die weiteren Zugänge wie Kontaktformular und E-Mail deutlich unter die 50 Prozent-Grenze. Acht Prozent der Landesbehörden bieten – trotz der gesetzlichen Verpflichtung – keinen gesicherten Zugang an.

Abbildung 9: Angebot gesicherter Zugänge der Landesbehörden

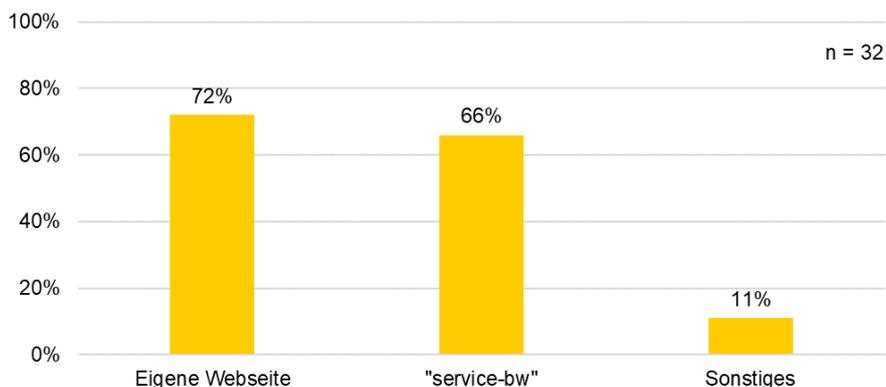


Als sonstige Beispiele für gesicherte Zugänge geben einzelne Behörden die Nutzung eines Bildungs-Management-Systems (BMS), sowie ein besonderes elektronisches Behördenpostfach (beBPo) im EGVP-Verbund an.

Die Hinweise auf die gesicherten Zugänge der Landesbehörden sind vor allem auf den eigenen Webseiten der Landesbehörden (72 Prozent) und auf „service-bw“ (66 Prozent) angebracht (siehe Abbildung 10).

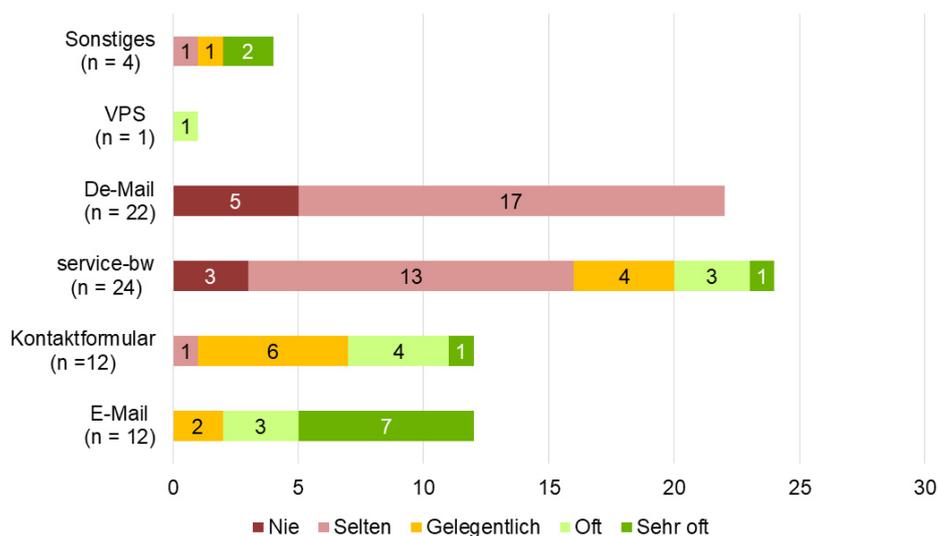


Abbildung 10: Hinweis auf gesicherte Zugänge



Bei der Nutzung gesicherter Zugänge der Landesbehörden ergibt sich ein ähnliches Bild wie bei der Nutzung der ungesicherten Zugänge. Am häufigsten wird die E-Mail genutzt. Zehn der zwölf Landesbehörden, welche diese Frage beantwortet haben, nutzen diese Kommunikationsform nach Angaben der Landesbehörden oft bzw. sehr oft. Deutlich seltener wird das Kontaktformular und „service-bw“ genutzt. De-Mail wird interessanterweise von keiner der Landesbehörden regelmäßig genutzt. Auf Nachfrage wird dies von den Behörden mit der geringen Verbreitung von De-Mail in Deutschland begründet (siehe Abbildung 11).

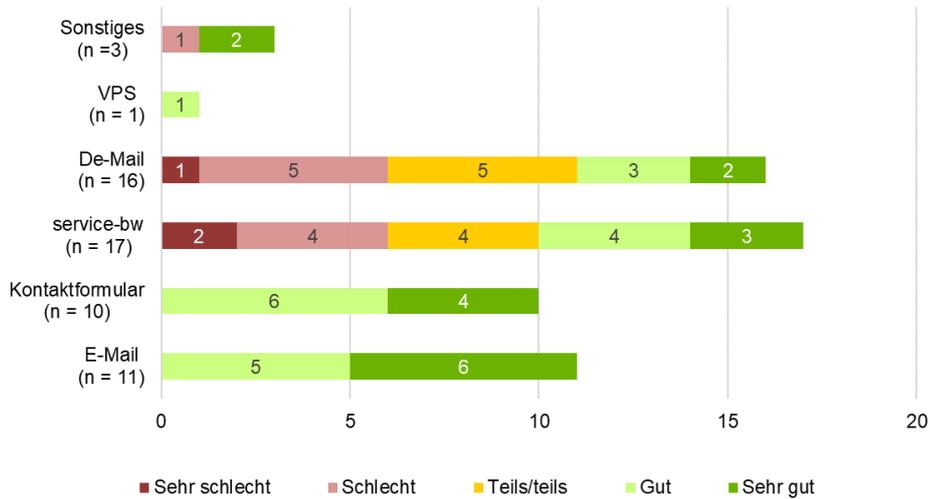
Abbildung 11: Nutzung gesicherter Zugänge der Landesbehörden



Ein zum Bild der Nutzung ähnliches Ergebnis zeigt die Beurteilung der Funktionsweise der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern über gesicherte Zugänge (siehe Abbildung 12). Während E-Mail und das Kontaktformular überwiegend positiv bewertet werden, werden De-Mail, aber auch „service-bw“ deutlich negativer bewertet.

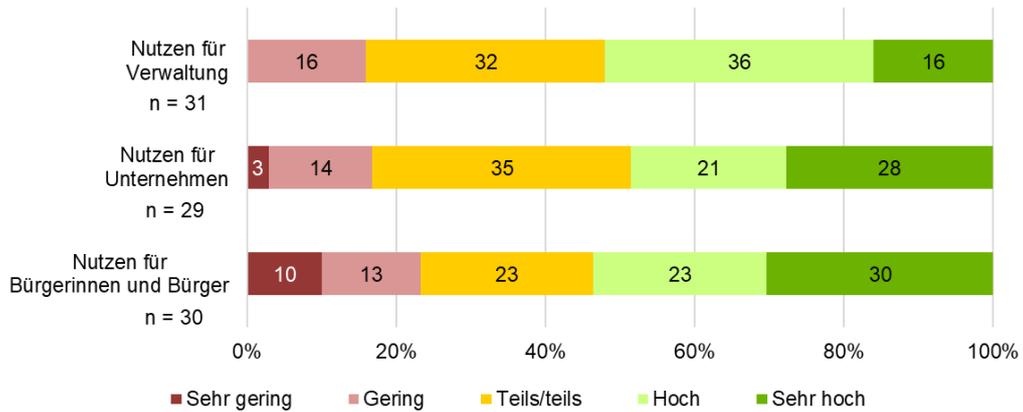


Abbildung 12: Beurteilung der Funktionsweise der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern über gesicherte Zugänge



Durchweg positiv wird der Nutzen der Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs, sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die Unternehmen und die Verwaltung bewertet (siehe Abbildung 13).

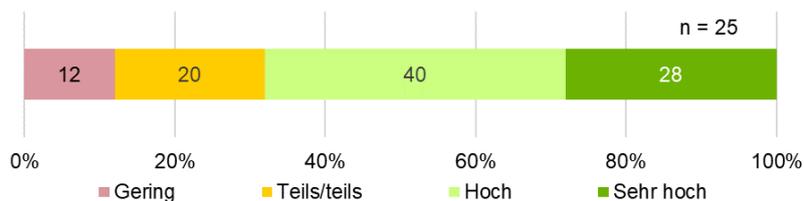
Abbildung 13: Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs



Wie die Werte in Abbildung 14 jedoch zeigen, wird der Aufwand für die Bereitstellung gesicherter elektronischer Zugänge von den befragten Landesbehörden recht kritisch gesehen. Mehr als zwei Drittel von ihnen bewerten diesen als (sehr) hoch.

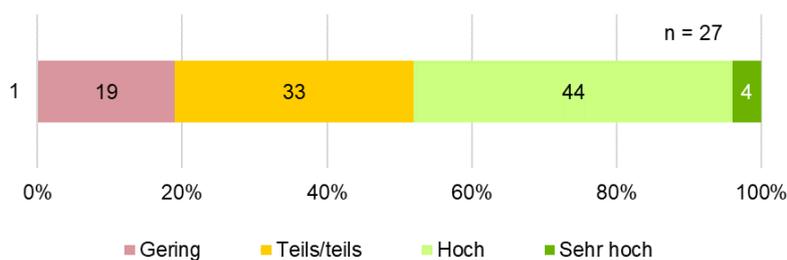


Abbildung 14: Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung gesicherter elektronischer Zugänge



Auch wenn der Aufwand kritisch beurteilt wird, wird zugleich die Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs eher positiv bewertet. Knapp die Hälfte der befragten Landesbehörden schätzt die Praktikabilität als (sehr) hoch ein. Allerdings bewertet auch jede dritte Landesbehörde die Praktikabilität als ambivalent (siehe Abbildung 15)

Abbildung 15: Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs



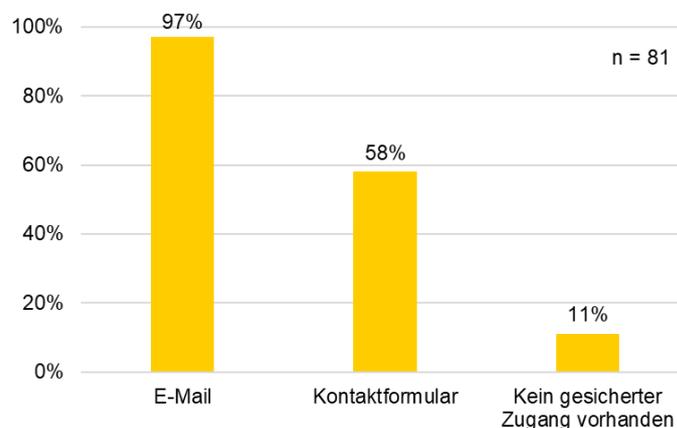
Bei der Frage nach der Anzahl der Identitätsnachweise in Verwaltungsverfahren gaben die meisten der Landesbehörden (n = 19) an, dass bei keinem der Verwaltungsverfahren ein Identitätsnachweis erforderlich sei. Jeweils eine Landesbehörde gibt an, dass bei einem oder zwei Verwaltungsverfahren ein Identitätsnachweis erforderlich sei. Eine Behörde gibt hier die Zahl zehn an, eine andere 160 Verwaltungsverfahren. Nur eine Landesbehörde gibt an, dass sie eine elektronische Einreichung von Nachweisen zulasse (in zehn Verwaltungsverfahren).

#### 4.2.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Nahezu alle (96 Prozent) der befragten Kommunen bieten einen E-Mail-Zugang als ungesicherten Kommunikationszugang an. 58 Prozent von ihnen bieten Kontaktformulare an, 11 Prozent bieten keinen ungesicherten Zugang an (siehe Abbildung 16).

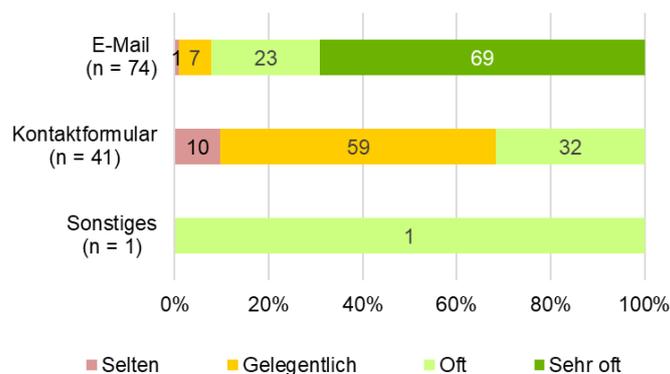


Abbildung 16: Angebot ungesicherter Zugänge



Entsprechend der in Abbildung 16 aufgezeigten Anteile, werden in den Kommunen auf Seiten der ungesicherten Zugänge sehr häufig die ungesicherten E-Mail-Zugänge und – etwas weniger – die ungesicherten Kontaktformulare von den Bürgerinnen und Bürgern im Rahmen ihrer elektronischen Kommunikation mit den Kommunen genutzt (siehe Abbildung 17).

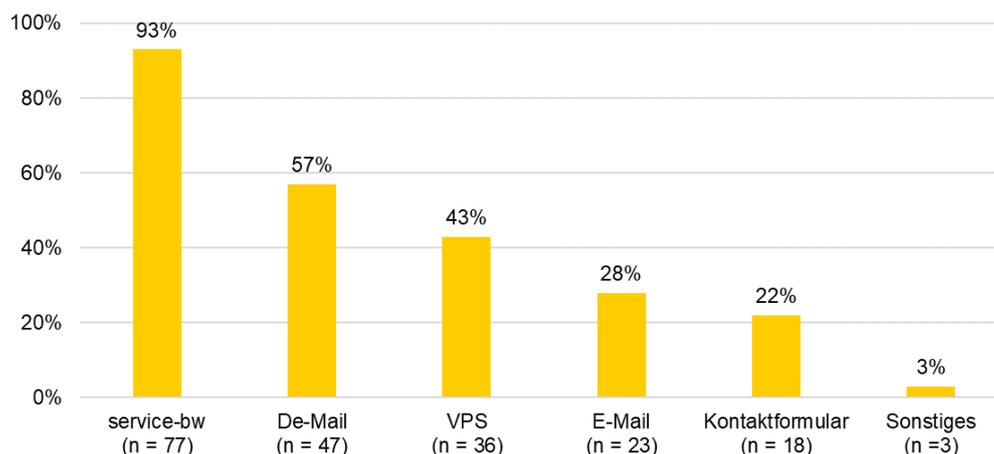
Abbildung 17: Nutzungshäufigkeit ungesicherter Zugänge



Was das Angebot gesicherter Zugänge auf den Webseiten der befragten Kommunen angeht, bietet sich folgendes Bild (siehe Abbildung 18): Knapp 93 Prozent der Kommunen bieten die Kommunikation über ein Servicekonto bei „service-bw“ an. Deutlich weniger haben ein De-Mail-Konto (57 Prozent) oder eine virtuelle Poststelle (VPS; 43 Prozent). Nur ein geringer Anteil der befragten Kommunen bietet einen gesicherten E-Mail-Zugang (28 Prozent) oder ein gesichertes Kontaktformular (22 Prozent) an.



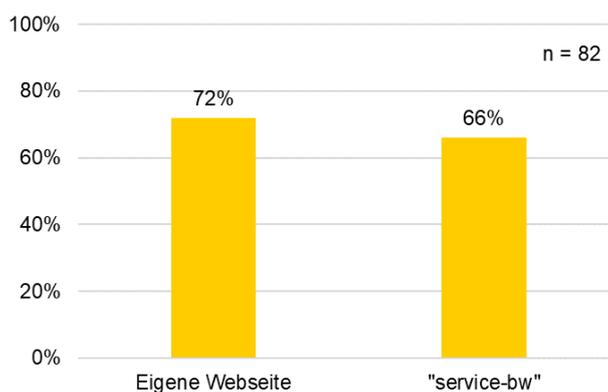
Abbildung 18: Angebot gesicherter Zugänge



Als weitere geplante Schritte für gesicherte Zugänge geben die befragten Kommunen verschiedene Maßnahmen an. Dies geht über die Einrichtung der De-Mail-Adresse, die Einrichtung von "besonderen elektronischen Behördenpostfächern" (beBPO) für alle Organisationseinheiten bzw. verschiedenen Behördenpostfächer in service-bw.

Rund 77 Prozent der befragten Kommunen weisen auf ihrer eigenen Webseite auf die von ihnen angebotenen gesicherten Kommunikationszugänge hin, 63 Prozent nutzen wiederum zusätzlich „service-bw“ dafür (siehe Abbildung 19).

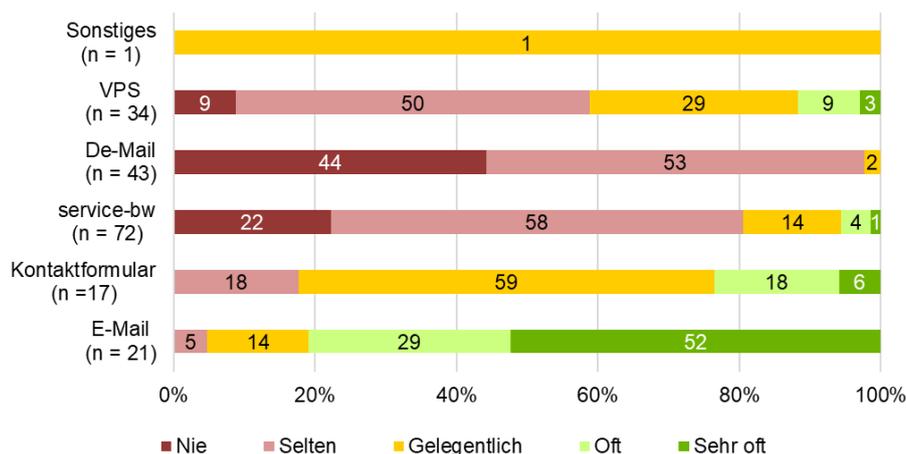
Abbildung 19: Hinweis auf gesicherte Zugänge



Der Blick auf die Nutzung der gesicherten Zugänge für die elektronische Kommunikation der Kommunen zeigt erhebliche Unterschiede zwischen den Kommunikationskanälen. Während E-Mails und Kontaktformulare erwartungsgemäß bei fast allen Kommunen genutzt werden, werden virtuelle Poststellen, „service-bw“-Servicekonten und erst recht De-Mail deutlich seltener genutzt (siehe Abbildung 20).



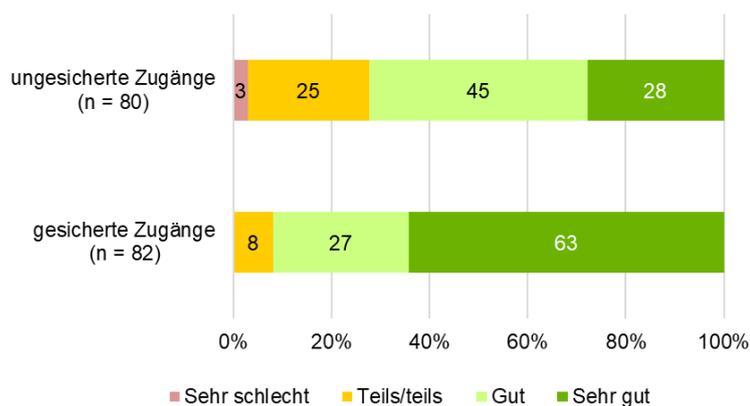
Abbildung 20: Nutzung der gesicherten Zugänge für die elektronische Kommunikation mit der Kommune



Auf die Frage nach den Gründen für die relativ seltene Nutzung gesicherter Zugänge antworten die Befragten vor allem, dass diese Zugänge – insbesondere „service-bw“, De-Mail und VPS – noch nicht bekannt genug bzw. zu kompliziert oder zu aufwändig seien.

Bei der Beurteilung wie gut bzw. schlecht die gesicherten und ungesicherten Zugänge bei der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern funktionieren, beurteilen die befragten Kommunen unterschiedlich. Die Funktionalität der gesicherten Zugänge wird deutlich positiver eingeschätzt als die der ungesicherten Zugänge. So bewerten 90 Prozent der Kommunen die gesicherten Zugänge als (sehr) gut, während dies bei den ungesicherten „nur“ knapp 70 Prozent so bewerten (siehe Abbildung 21).

Abbildung 21: Beurteilung der Funktionsweise der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürger über gesicherte und ungesicherte Zugänge

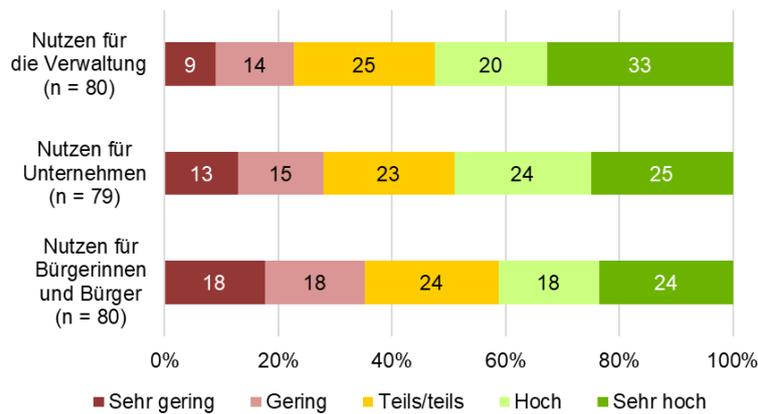


Auf die Frage, wie die befragten Kommunen den Nutzen der Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs gem. § 2 Abs. 2 EGovG BW beurteilen, sind sich die Kommunen relativ einig. Am höchsten wird der Nutzen für die Verwaltung selbst eingeschätzt. So schätzen



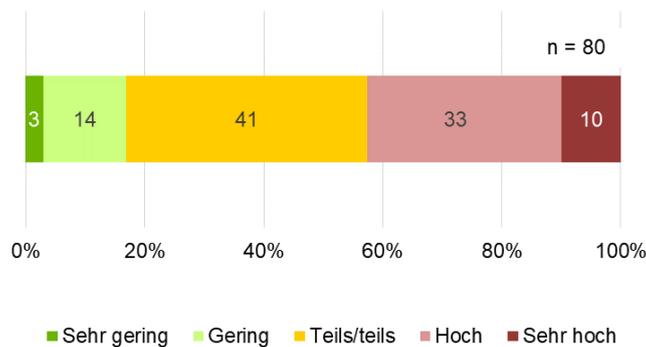
52 Prozent der Kommunen den Nutzen der Bereitstellung eines elektronischen Zugangs als hoch bzw. sehr hoch ein (siehe Abbildung 22). Etwas niedriger fällt die Nutzeneinschätzung gegenüber den Unternehmen (49 Prozent) und den Bürgerinnen und Bürgern (41 Prozent) aus.

Abbildung 22: Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung eines elektronischen Zugangs



Eher moderat wird von den Kommunen der Aufwand für die Bereitstellung gesicherter elektronischer Zugänge beurteilt. Diejenigen Kommunen, die den Aufwand hoch bzw. sehr hoch einschätzen (43 Prozent) sind zu etwa gleichen Anteilen vertreten wie die Kommunen, welche den Aufwand eher ambivalent (41 Prozent) einschätzen (siehe Abbildung 23).

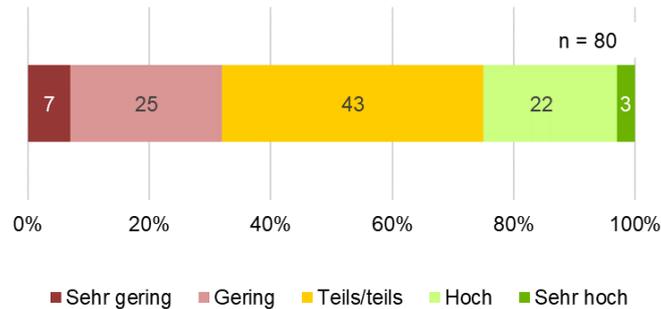
Abbildung 23: Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung gesicherter elektronischer Zugänge



Ähnlich kritisch wird die Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs von den befragten Kommunen eingeschätzt (siehe Abbildung 24). Auch hier schätzen mehr als 40 Prozent der Kommunen die Regelung als ambivalent ein, nur 25 Prozent der Kommunen schätzen die Praktikabilität hoch bzw. sehr hoch ein.



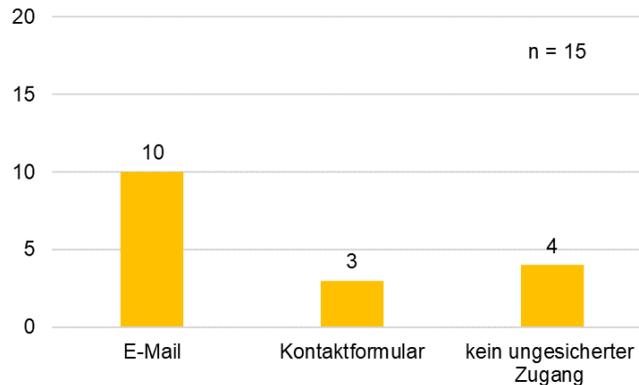
Abbildung 24: Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs



#### 4.2.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Bei den befragten sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen zeigt sich, dass die meisten den Kontakt per E-Mail als ungesicherten Zugang in der Kommunikation mit ihnen anbieten. Nur drei der 15 befragten juristischen Personen bieten auch ein Kontaktformular an (siehe Abbildung 25).

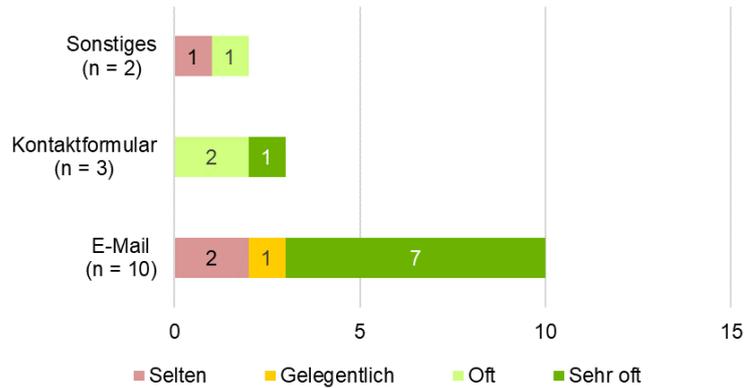
Abbildung 25: Angebot ungesicherter Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen



Ähnliche Ergebnisse zeigt auch die Frage nach der Nutzung der ungesicherten Zugänge. Die befragten sonstigen juristischen Personen und Beliehenen geben an, dass vor allem E-Mail in der Kommunikation mit ihren Einrichtungen genutzt werden (siehe Abbildung 26). Werden Kontaktformulare angeboten, werden diese (sehr) oft genutzt.



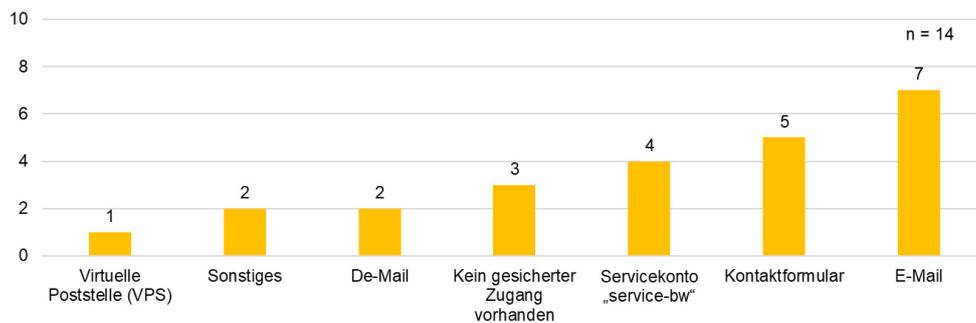
Abbildung 26: Nutzung ungesicherte Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen



Alle befragten sonstigen juristischen Personen und Beliehenen beurteilen die Funktionsweise der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern über ungesicherte Zugänge als gut oder sehr gut.

Ein vergleichbares Bild zu den ungesicherten Zugängen zeigt sich bei angebotenen gesicherten Zugängen der befragten sonstigen juristischen Personen und Beliehenen (siehe Abbildung 27). Die Hälfte der Befragten haben einen gesicherten E-Mail-Account, einzelne bieten Kontaktformulare, den Kontakt per Servicekonto oder De-Mail an.

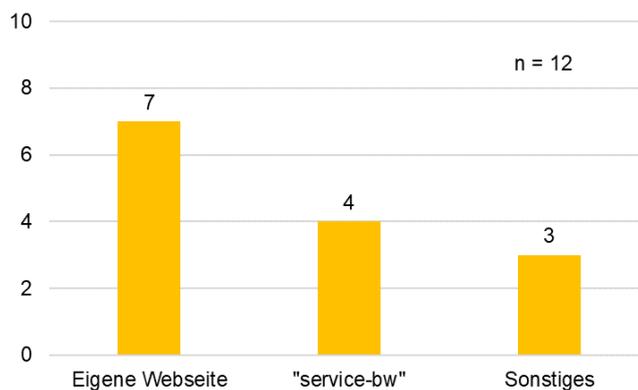
Abbildung 27: Angebot gesicherter Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen



Die meisten der befragten sonstigen juristischen Personen und Beliehenen geben den Hinweis auf ihre gesicherten Zugänge auf ihren eigenen Webseiten, deutlich weniger auf dem Serviceportal „service-bw“ an (siehe Abbildung 28).



Abbildung 28: Hinweis auf gesicherte Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen



Vergleichbar zu den ungesicherten Zugängen werden auch vor allem E-Mail und mit Abstrichen auch das Kontaktformular für die elektronische Kommunikation mit der Institution genutzt (siehe Abbildung 29).

Abbildung 29: Nutzung gesicherter Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen

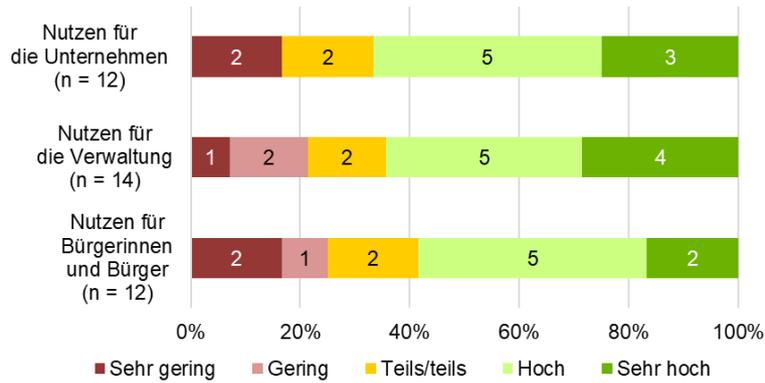


Die Funktionsweise der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern über gesicherte Zugänge wurde von den Befragten wiederum positiv bewertet. Die zu ungesicherten Kommunikationskanälen hatten zu wenige Fälle, um sie auswerten zu können.

Überaus positiv wird von den Befragten der Nutzen der Bereitstellung eines elektronischen Zugangs bewertet. Dies bezieht sich auf die Bürgerinnen und Bürger, die Verwaltung und die Unternehmen (siehe Abbildung 30)

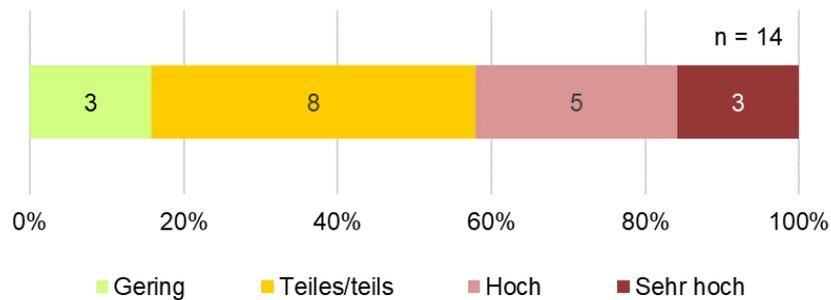


Abbildung 30: Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung eines elektronischen Zugangs der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen



Eher kritisch wird von den Befragten der Aufwand beurteilt, der mit der Bereitstellung gesicherter elektronischer Zugänge einhergeht. Mehr als die Hälfte von Ihnen bewertet ihn als (sehr) hoch (siehe Abbildung 31).

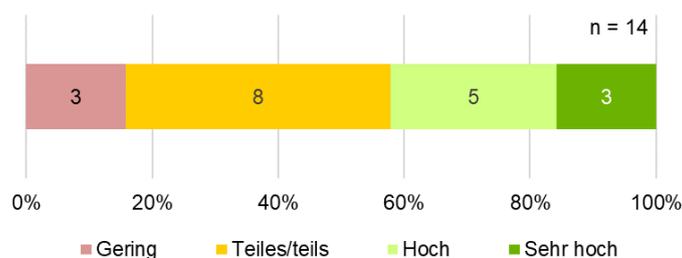
Abbildung 31: Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung gesicherter elektronischer Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen



Positiver wird hingegen die Praktikabilität der bereitgestellten elektronischen Zugänge bewertet. Knapp die Hälfte bewertete diese als (sehr) hoch, die andere Hälfte steht dem eher ambivalent gegenüber (siehe Abbildung 32).



Abbildung 32: Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs der sonstigen juristischen Personen und Belehlenen



#### 4.3. Elektronische Informationen und Verfahren (§ 3 EGovG BW)

§ 3 Abs. 1 EGovG BW verpflichtet die Behörden dazu, über öffentlich zugängliche Netze in allgemein verständlicher Sprache Informationen über ihre Aufgaben, ihre Anschrift, ihre Geschäftszeiten sowie postalische, telefonische und elektronische Erreichbarkeiten bereitzustellen. Sie müssen außerdem sicherstellen, dass diese Informationen dem neuesten Stand entsprechen.

§ 3 Abs. 2 EGovG BW regelt, dass die Behörden des Landes über die Informationen in Absatz 1 hinaus Informationen in allgemein verständlicher Sprache über ihre nach außen wirkende öffentlich-rechtliche Tätigkeit, damit verbundene Gebühren, beizubringende Unterlagen, die zuständige Stelle und ihre Erreichbarkeit sowie die damit verbundenen Formulare in elektronischer Form über öffentlich zugängliche Netze bereitstellen und diese laufend aktuell halten. Die obersten Landesbehörden sollen außerdem sicherstellen, dass die entsprechenden Informationen auch für Verfahren in ihrem jeweiligen fachlichen Wirkungskreis über öffentlich zugängliche Netze bereitstehen, für deren Vollzug die Gemeinden und Gemeindeverbände zuständig sind. Die Behörden des Landes bieten ferner ihre Leistungen und die dazu erforderlichen Verfahren auch in elektronischer Form an, es sei denn, dies ist unwirtschaftlich oder unzweckmäßig.

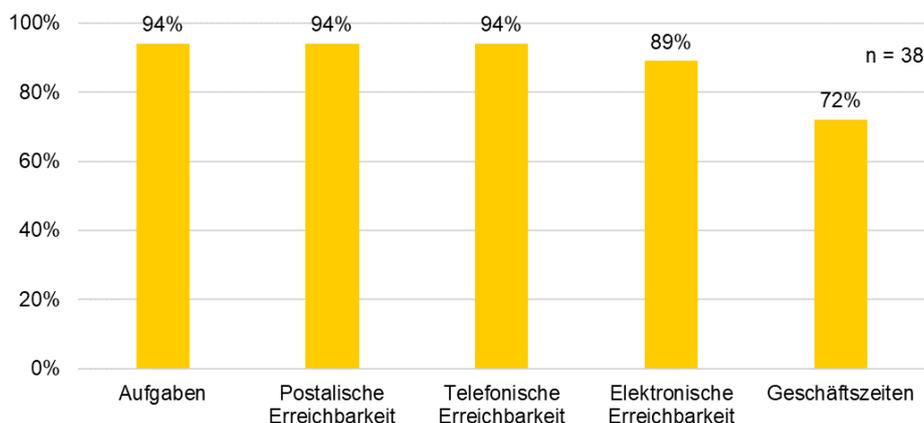
Neben den hier dargestellten Ergebnissen sollten die Ergebnisse in Bezug auf die Handlungspflicht aus § 15 EGovG BW (E-Government-Infrastruktur und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung in Servicekonten) hinzugezogen werden (siehe Kapitel 4.15). Dort sind u. a. die Ergebnisse der Webseitenanalyse von „service-bw“ zu finden, die Aufschluss darüber geben, inwiefern die Behörden ihre Verpflichtungen nach § 3 EGovG BW über „service-bw“ erfüllen.

##### 4.3.1. Landesbehörden

Nahezu alle der befragten Landesbehörden geben an, dass sie zentrale Informationen wie Aufgaben sowie die diversen Formen der Erreichbarkeit auf ihren Internetseiten bereitstellen. 72 Prozent geben außerdem an, dass sie über ihre Geschäftszeiten öffentlich informieren (siehe Abbildung 33). Auf Nachfrage geben viele Landesbehörden an, dass sie über keine offiziellen und/oder festen Geschäftszeiten verfügen.

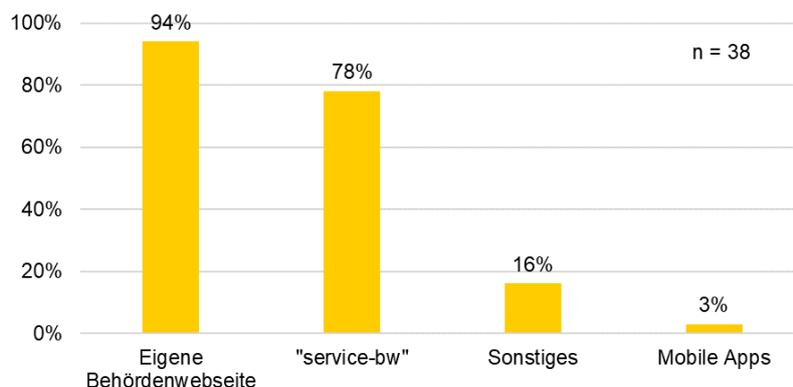


Abbildung 33: Informationsbereitstellung über öffentlich zugängliche Netze der Landesbehörden



Was die dabei verwendeten Portale bzw. öffentlich zugänglichen Netze angeht, wird von nahezu allen Landesbehörden die eigene Webseite bevorzugt, das Serviceportal „service-bw“ wird immerhin noch von 78 Prozent verwendet, mobile Apps dagegen nur von einer der befragten Landesbehörden (siehe Abbildung 34).

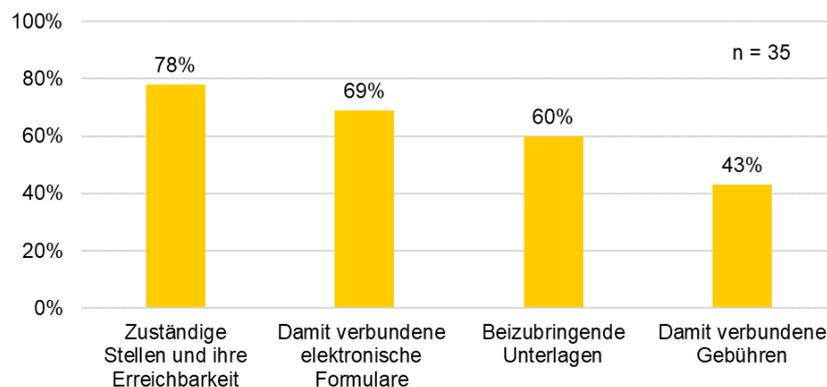
Abbildung 34: Art der öffentlich zugänglichen Netze der Landesbehörden



Auf die Frage, welche der in § 3 Abs. 2 EGovG BW genannten Informationen über nach außen wirkende öffentlich-rechtliche Tätigkeiten für die Behörden über öffentlich zugängliche Netze zur Verfügung gestellt werden, zeigen sich recht unterschiedliche Angaben seitens der befragten Landesbehörden. Die meisten der Behörden stellen Informationen zu Zuständigkeiten und Erreichbarkeiten online, knapp 70 Prozent auch die mit den Leistungen verbundenen elektronischen Formulare (siehe Abbildung 35). Gebühren spielen eine deutlich untergeordnete Rolle. Dies begründen die befragten Behörden meist mit dem Umstand, dass sie als Landesbehörden keine Gebühren erheben.

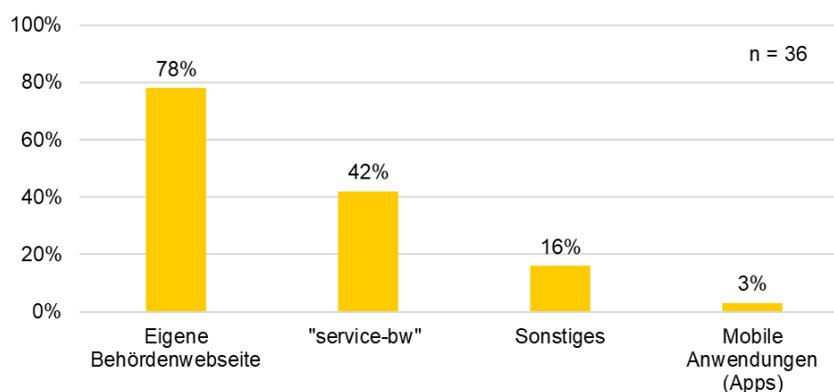


Abbildung 35: Informationsbereitstellung (Verfahren) über öffentlich zugängliche Netze (Mehrfachauswahl)



Auf die Frage, über welche öffentlich zugänglichen Netze die in § 3 Abs. 2 EGovG BW genannten Informationen zu Verwaltungsleistungen zur Verfügung gestellt werden, geben die befragten Landesbehörden erneut mit großem Abstand die eigene Behördenseite an (78 Prozent). Mit deutlichem Abstand wird noch das Serviceportal „service-bw“ genannt (42 Prozent), mobile Apps (3 Prozent) spielen erneut keine Rolle.

Abbildung 36: Art der öffentlich zugänglichen Netze (Verfahren) (Mehrfachauswahl)

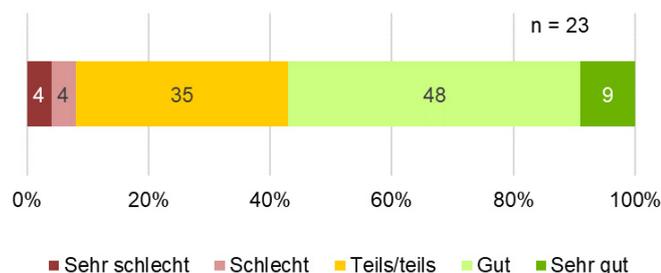


Auf die Frage, auf welche Weise die Landesbehörden sicherstellen, dass die bereitgestellten Informationen in allgemein verständlicher Sprache formuliert sind, machen einzelne Landesbehörden verschiedene Angaben. Die Angaben reichen von einer „redaktionelle[n] Prüfung durch Unternehmenskommunikation“, über „laufende Optimierung durch Rückfragen bzw. Resonanz der Bürger“ bis zum „Mehraugenprinzip bei Einstellung/Freigabe“.

Die Funktionsweise der Eintragung von Informationen in „service-bw“ wird von den befragten Landesbehörden überwiegend positiv bewertet, 57 Prozent bewerten diese als gut oder sehr gut. Knapp ein Drittel beurteilt deren Funktionsweise eher ambivalent (siehe Abbildung 37). Als wesentlichen Grund geben die Behörden an, dass die Oberfläche nicht benutzerfreundlich bzw. kompliziert sei.



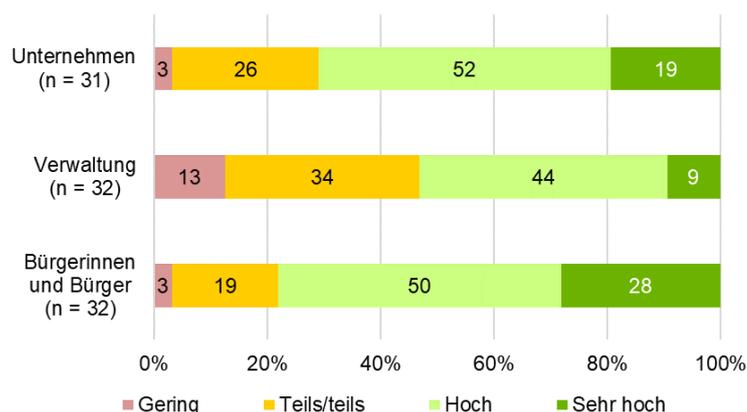
Abbildung 37: Beurteilung der Funktionsweise der Eintragung von Informationen in „service-bw“



Die Frage nach der Existenz behördeninterner Abläufe für die Aktualisierung bzw. Pflege der über „service-bw“ bereitgestellten Informationen bejahen knapp 40 Prozent der Landesbehörden. Auf die Frage, wie die befragten Landesbehörden sicherstellen, dass die in § 3 Abs. 2 EGovG BW genannten Informationen auch für Verfahren in Ihrem fachlichen Wirkungskreis über öffentlich zugängliche Netze zur Verfügung stehen, für deren Vollzug die Gemeinden und Gemeindeverbände zuständig sind, geben die meisten Landesbehörden keine Antwort. Nur drei Behörden geben an, dass sie diese teilweise oder vollständig über „service-bw“ zur Verfügung stellen.

Der Nutzen der Bereitstellung von Informationen für die relevanten Akteure – Bürgerinnen und Bürger, Verwaltung und Unternehmen – wird von den Landesbehörden positiv bewertet. Insbesondere aufseiten der Bürgerinnen und Bürgern sowie der Unternehmen bewerten die Landesbehörden den Nutzen besonders hoch (siehe Abbildung 38).

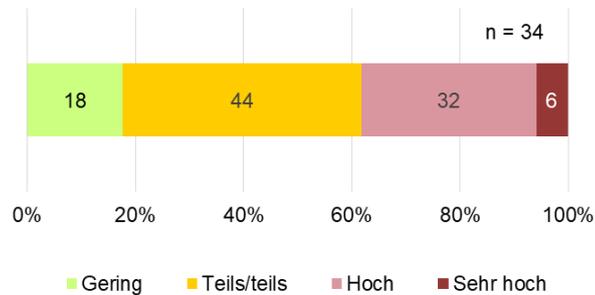
Abbildung 38: Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung von Informationen



Eher kritisch wird hingegen der Aufwand zur Bereitstellung dieser Informationen gesehen. 38 Prozent werten diesen als (sehr hoch), 44 Prozent beurteilen diesen ambivalent (siehe Abbildung 39).

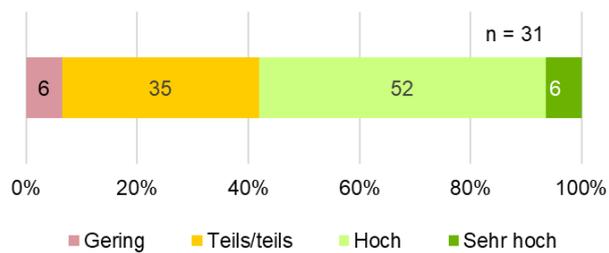


Abbildung 39: Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung von Informationen



Deutlich höher wird jedoch die Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Informationen bewertet. 58 Prozent der befragten Landesbehörden bewerten diese als hoch oder sehr hoch (siehe Abbildung 40).

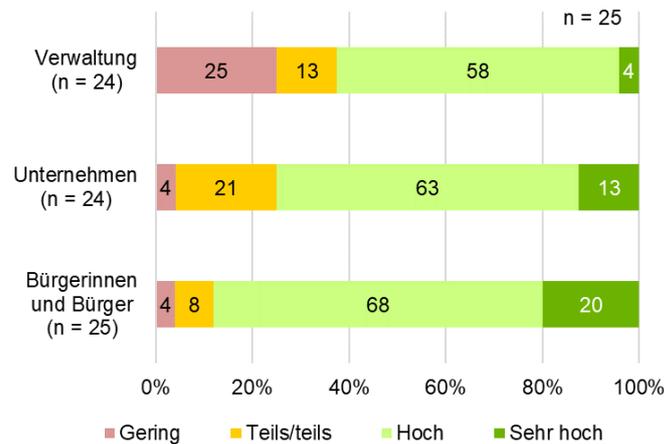
Abbildung 40: Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Informationen



Die Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung von Informationen zu Verwaltungsleistungen gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW wird von den Landesbehörden für alle Nutzergruppen positiv bewertet. Wie auch schon in vorigen Fragen zur Nutzenbewertung wird den Bürgerinnen und Bürgern der höchste Nutzen zugeschrieben, gefolgt von den Unternehmen und der Verwaltung (siehe Abbildung 41).

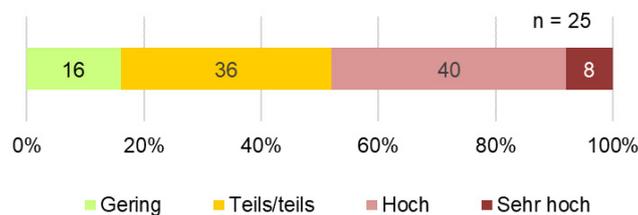


Abbildung 41: Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung von Informationen (Verfahren) zu Verwaltungsleistungen gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW



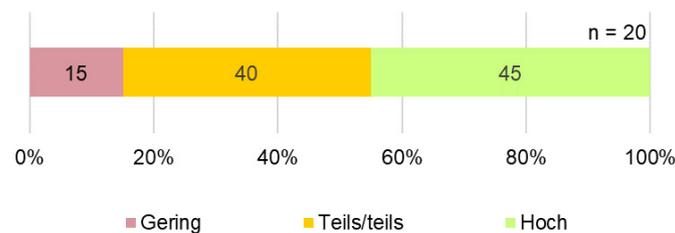
Knapp die Hälfte der befragten Landesbehörden schätzt den Aufwand zur Bereitstellung dieser Informationen als hoch bzw. sehr hoch ein. Etwa ein Drittel der Landesbehörden bewertet den Aufwand als ambivalent (siehe Abbildung 42).

Abbildung 42: Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung von Informationen (Verfahren) gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW



Nahezu deckungsgleich sind die Ergebnisse bei der Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Informationen. Auch bewerteten die Landesbehörden diese überwiegend positiv, 40 Prozent bewerten diese jedoch auch ambivalent (Abbildung 43).

Abbildung 43: Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung (Verfahren) von Informationen gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW



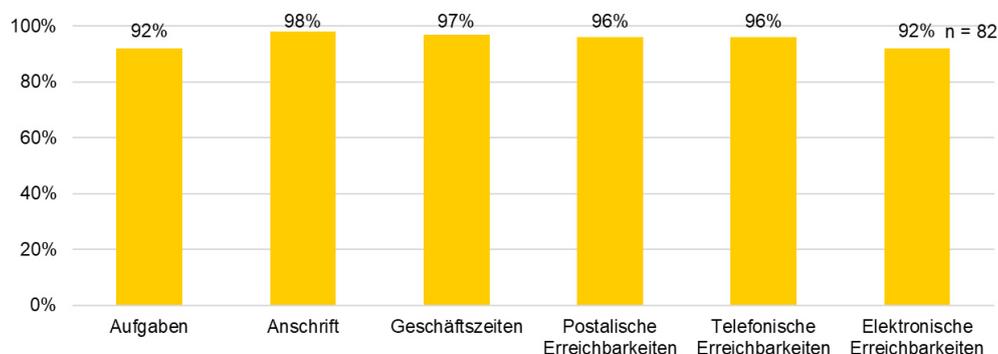


Auf die Frage, wie die Landesbehörden den Nutzen und den Aufwand der Inanspruchnahme der zentralen Dienste (elektronisches Prozess- und Formularmanagement, permanentes Servicekonto) gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW i.V.m. § 15 Abs. 2 EGovG BW für Unternehmen und Bürgerinnen und Bürgern bewerten, haben nur wenige Behörden geantwortet. Diese bewerten den Nutzen und den Aufwand uneinheitlich.

#### 4.3.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

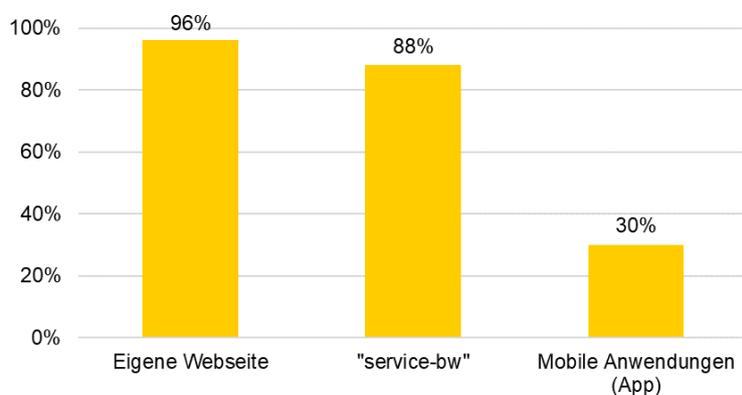
Was die Bereitstellung von Informationen angeht, haben die Kommunen einen hohen Anteil relevanter Angaben auf ihren Webseiten vermerkt. Mehr als 90 Prozent aller Kommunen haben ihre Anschriften, Geschäftszeiten und ihre jeweiligen Erreichbarkeiten auf den kommunalen Webseiten aufgenommen (siehe Abbildung 44).

Abbildung 44: Informationsbereitstellung über öffentlich zugängliche Netze



Betrachtet man jedoch die Art der öffentlich zugänglichen Netze, zeigen sich erhebliche Unterschiede zwischen den befragten Kommunen. Auf die Frage, über welche öffentlich zugänglichen Netze die in § 3 Abs. 1 EGovG BW genannten Informationen zur Verfügung gestellt werden, geben 96 Prozent der Kommunen an, dies über eine eigene Webseite zu veröffentlichen, 88 Prozent über „service-bw“, aber nur 30 Prozent über mobile Anwendungen bzw. Apps (siehe Abbildung 45).

Abbildung 45: Art der öffentlich zugänglichen Netze

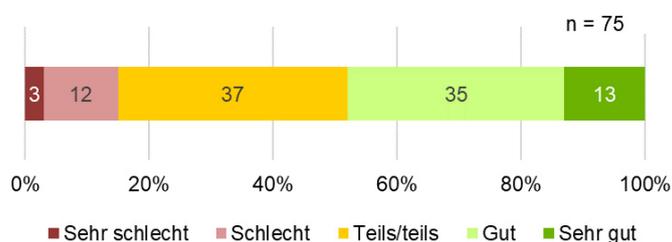




Auf die Frage, wie die befragten Kommunen sicherstellen, dass die von ihnen bereitgestellten Informationen in allgemein verständlicher Sprache formuliert sind, gab es verschiedene Antworten von ihnen: von einer Art Selbstkontrolle („selbstkritische Überprüfung der Inhalte auf Verständlichkeit“, „wenig Text, auf das wesentliche beschränkt“ oder „Verwendung allgemein bekannter und verständlicher Begriffe“) bis hin zu externer Unterstützung, z. B. durch „Dienstleister“ oder „Schulungen der Mitarbeiter im Bereich ‚leichte Sprache‘“.

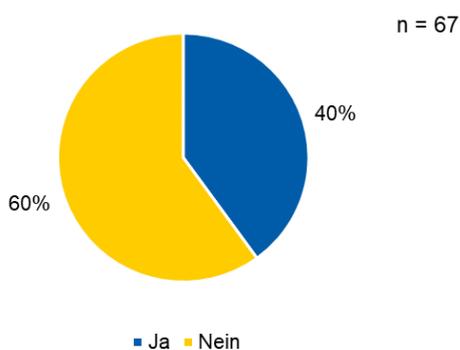
Obwohl fast neun von zehn befragten Kommunen ihre Informationen über das Serviceportal „service-bw“ online stellen, beurteilen 37 Prozent diese Eintragung eher ambivalent, 48 Prozent diese als gut oder sehr gut (siehe Abbildung 46).

Abbildung 46: Beurteilung der Eintragung von Informationen in „service-bw“



Auf die Frage, ob es kommunaleninterne Abläufe für die Aktualisierung/Pflege der über „service-bw“ bereitgestellten Informationen gibt, antworten 60 Prozent der Kommunen mit „Nein“.

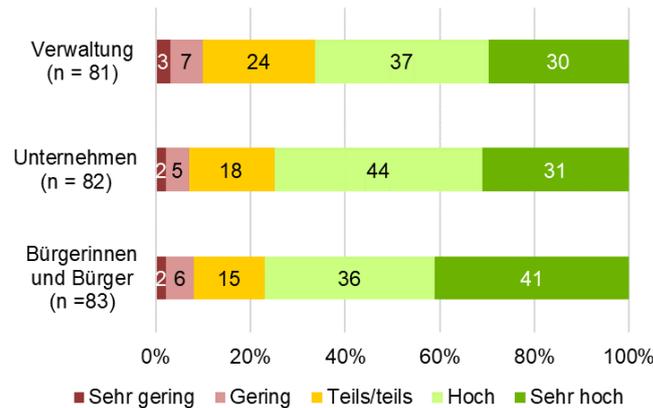
Abbildung 47: Existenz kommunaleninterner Abläufe für Aktualisierung von „service-bw“-Daten



Hinsichtlich der Beurteilung, inwiefern die Bereitstellung von Informationen für die Öffentlichkeit nützlich ist, sind sich die befragten Kommunen einig. Sowohl für die Bürgerinnen und Bürger (77 Prozent), die Unternehmen (75 Prozent) und – mit Abstrichen – für die Verwaltung selbst (67 Prozent) wird die Bereitstellung von Informationen in öffentlichen Netzen positiv beurteilt (siehe Abbildung 48).



Abbildung 48: Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung von Informationen für Bürgerinnen, Verwaltung und Unternehmen in öffentlichen Netzen



Während der Aufwand, diese Informationen bereitzustellen, eher ambivalent eingeschätzt wird (siehe Abbildung 49), wird die Praktikabilität, diese Informationen „online“ zu haben, deutlich positiver eingeschätzt (siehe Abbildung 50).

Abbildung 49: Aufwand für die Bereitstellung von Informationen gem. § 3 Abs. 1 EGovG BW

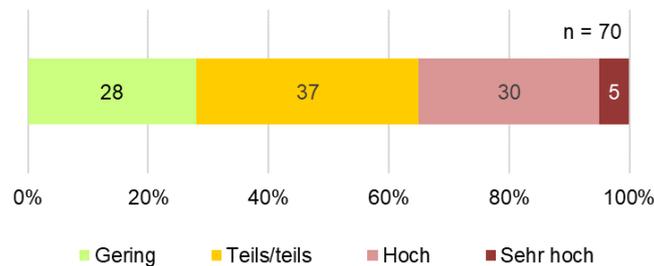
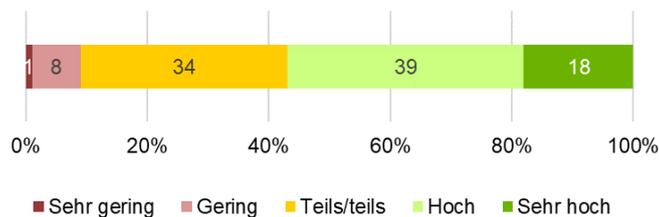


Abbildung 50: Praktikabilität der Bereitstellung von Informationen gem. § 3 Abs. 1 EGovG BW

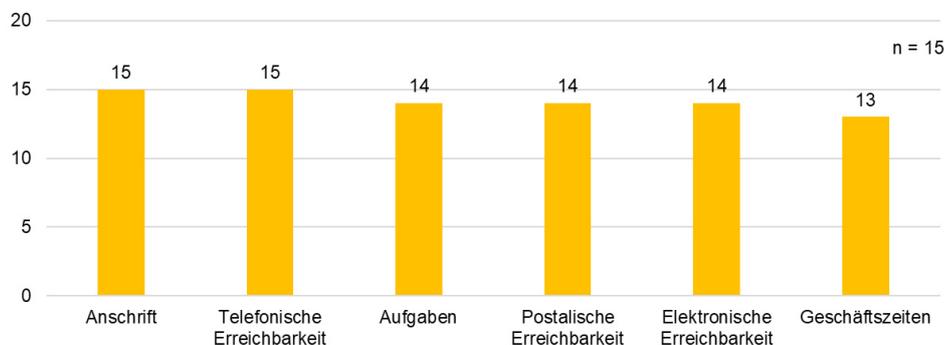


#### 4.3.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Bei den befragten sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und den Beliehenen haben nahezu alle Befragten die relevanten Informationen auf ihren Webseiten zur Verfügung gestellt (siehe Abbildung 51).

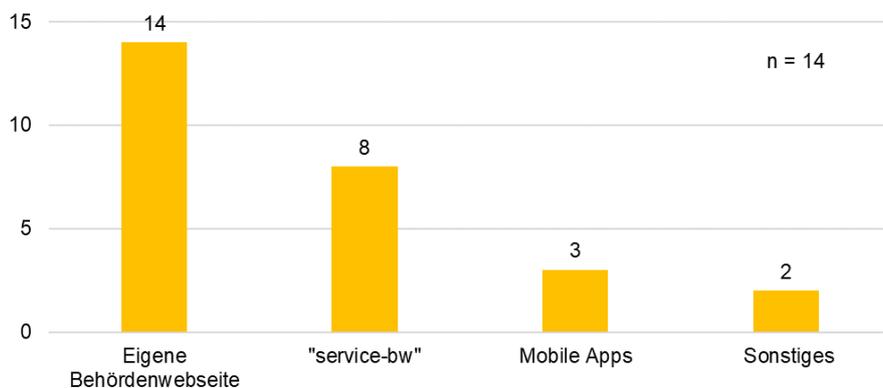


Abbildung 51: Informationsbereitstellung über öffentlich zugängliche Netze



Ähnlich wie bei den Landesbehörden haben auch bei den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und den Beliehenen nahezu alle Befragten die Informationen zu ihrer Einrichtung auf ihrer eigenen Webseite eingestellt. Etwas mehr als die Hälfte nutzt auch das Serviceportal „service-bw“ dazu. Mobile Apps spielen wieder keine nennenswerte Rolle (siehe Abbildung 52).

Abbildung 52: Art der öffentlich zugänglichen Netze



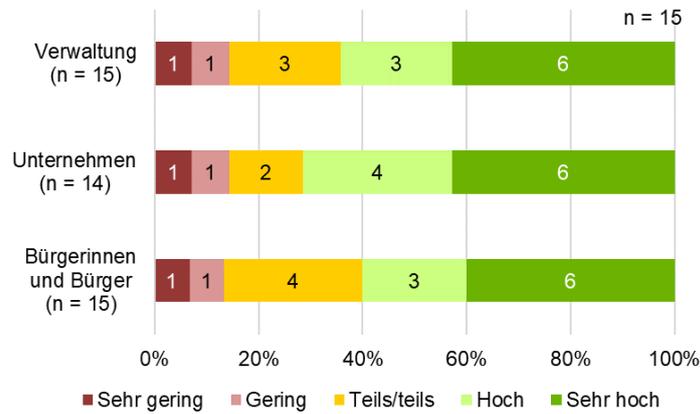
Die Sicherstellung der Bereitstellung von Informationen in allgemein verständlicher Sprache erfolgt bei den Befragten nach deren Angaben in verschiedenen Formen. Von „internen Reviews“ verschiedenster Art bis „über eine professionelle Abteilung der internen Hochschulkommunikation“ werden verschiedene Maßnahmen genannt.

Bei der Beurteilung der Funktionsweise der Eintragung von Informationen in „service-bw“ ist die Einschätzung der Befragten eher negativ. Drei der sechs Befragten, die sich geäußert haben, bewerten die Funktionsweise als sehr schlecht. Insbesondere die Dauer von einem Jahr zum Anlegen für ein Behördenkonto wird kritisiert.

Der Nutzen der Bereitstellung für die Bürgerinnen und Bürger, die Unternehmen und die Verwaltung wird von den Befragten überwiegend als hoch eingeschätzt (siehe Abbildung 53).



Abbildung 53: Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung von Informationen



Eher positiv wird auch die Praktikabilität der Bereitstellung der Informationen von den Befragten bewertet (siehe Abbildung 54), negativ dagegen eher der Aufwand, der dabei entsteht (siehe Abbildung 55).

Abbildung 54: Beurteilung der Praktikabilität für die Bereitstellung von Informationen

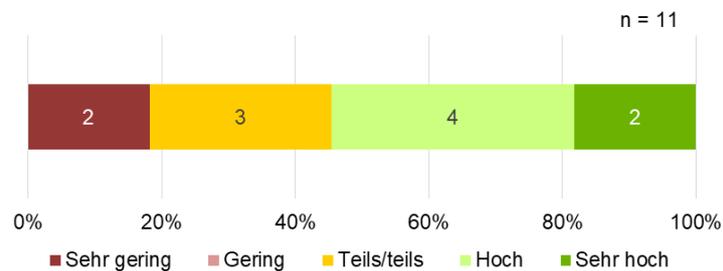
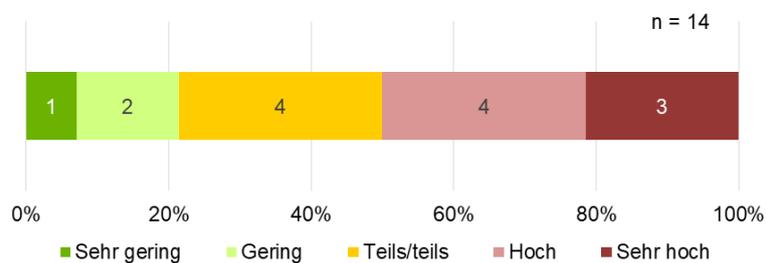


Abbildung 55: Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung von Informationen

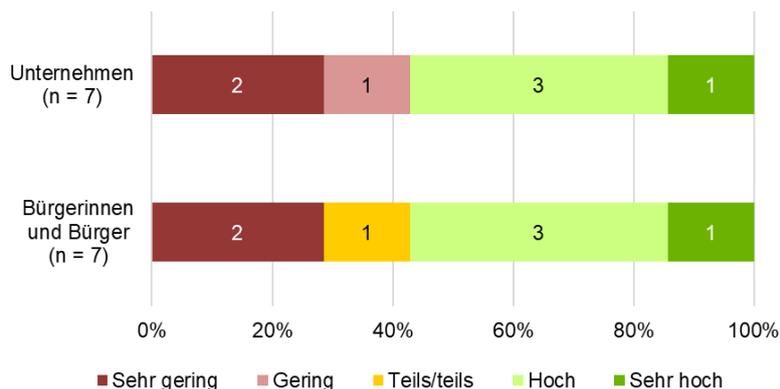


Auf die Frage, wie die Befragten den Nutzen der Inanspruchnahme der zentralen Dienste (elektronisches Prozess- und Formularmanagement, permanentes Servicekonto) gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW i. V. m. § 15 Abs. 2 EGovG BW für die Bürgerinnen und Bürger bzw. die Unternehmen bewerten, zeigt sich im Antwortverhalten, dass dieser unterschiedlich bewertet



wird. Vier Befragte äußern sich positiv dazu, drei eher ambivalent oder negativ (siehe Abbildung 56).

Abbildung 56: *Bewertung des Nutzens der Inanspruchnahme der zentralen Dienste (elektronisches Prozess- und Formularmanagement, permanentes Servicekonto)*



Die Einschätzung des Aufwands zentraler Dienste fällt ebenfalls ambivalent aus. Zwei der Befragten schätzen den Aufwand als gering, drei als „teils/teils“ oder als sehr hoch ein. Allerdings räumen einige der Befragten ein, dass sie keine Nutzer sind und somit auch keine „echten“ Erfahrungswerte haben.

#### 4.4. Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten (§ 4 EGovG BW)

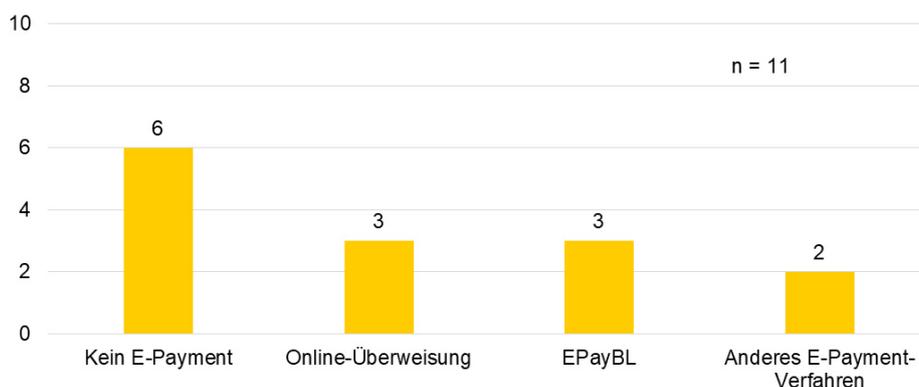
§ 4 EGovG BW verpflichtet die Behörden zur Teilnahme an mindestens einem im elektronischen Geschäftsverkehr üblichen und hinreichend sicheren Zahlungsverfahren, um so die Einzahlung von Gebühren oder die Begleichung von sonstigen Forderungen im Rahmen eines elektronisch durchgeführten Verwaltungsverfahrens zu ermöglichen. Die Landesbehörden bieten für diese Verfahren geeignete elektronische Zahlungsmöglichkeiten an.

##### 4.4.1. Landesbehörden

Auf die Frage hin, welche elektronischen Zahlungsmöglichkeiten die Landesbehörden im Rahmen eines elektronischen Verwaltungsverfahrens anbieten, zeigt sich, dass nur vier von elf Landesbehörden E-Payment-Verfahren anbieten – dies ist allerdings auch nur erforderlich, wenn sie elektronische Verwaltungsleistungen anbieten (siehe Abbildung 57). Diese werden zudem nur gelegentlich genutzt, funktionieren aber nach Aussagen der Landesbehörden, welche diese Verfahren nutzen bzw. anbieten, gut.



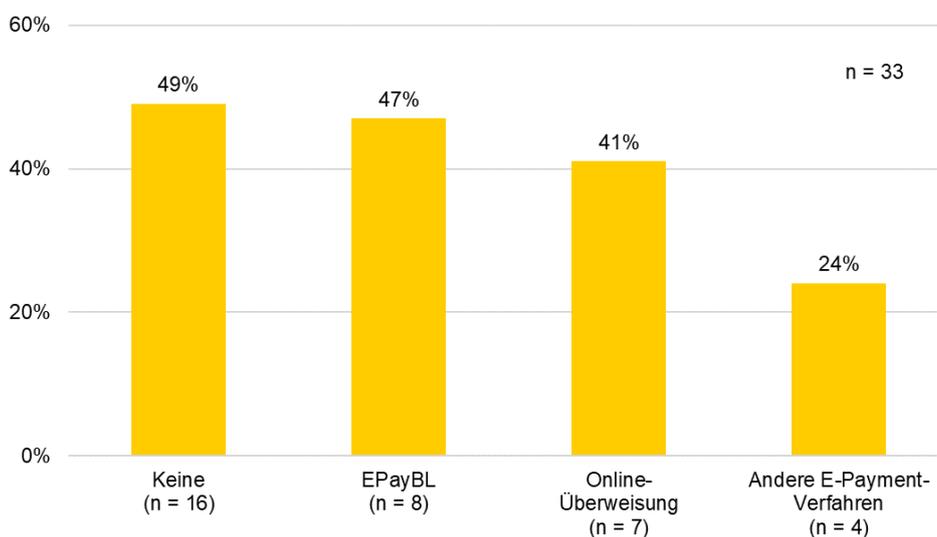
Abbildung 57: Angebot elektronischer Zahlungsmöglichkeiten (Mehrfachauswahl)



#### 4.4.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Welche der bekannten elektronischen Zahlungsmöglichkeiten bieten die befragten Kommunen im Rahmen eines elektronischen Verwaltungsverfahrens an? Abbildung 58 gibt darüber Aufschluss. Rund 50 Prozent der befragten Kommunen bieten kein E-Payment an. Nahezu die Hälfte aller befragten Kommunen, die E-Payment anbieten, nutzt das ePayment des Bundes und der Länder (EPayBL). Rund 40 Prozent nutzen Online-Überweisungen, knapp jede vierte Kommune nutzt andere E-Payment-Verfahren.

Abbildung 58: Angebotene elektronische Zahlungsmöglichkeiten (Mehrfachantworten)



#### 4.4.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Drei der befragten sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen bieten elektronische Bezahlmöglichkeiten an, zwei von ihnen im Rahmen von Online-Überwei-



sungen, eine mit EPayBL. Diese werden nach Angaben der Befragten nur gelegentlich genutzt. Ein Grund liegt darin, dass die Befragten teilweise grundsätzlich kostenfrei handeln und nach deren Aussage keine Zahlungsmöglichkeiten benötigen.

#### 4.5. Nachweise (§ 5 EGovG BW)

§ 5 EGovG BW verpflichtet die Behörden, dass im Rahmen eines elektronisch durchgeführten Verwaltungsverfahrens die vorzulegenden Nachweise elektronisch eingereicht werden können. Ausgenommen davon ist, falls durch Rechtsvorschrift etwas anderes bestimmt ist oder die Behörde für bestimmte Verfahren oder im Einzelfall die Vorlage eines Originals verlangt. Die Behörde darf nach pflichtgemäßem Ermessen entscheiden, welche Art der elektronischen Einreichung sie für ihre Ermittlung des Sachverhalts zulässt.

##### 4.5.1. Landesbehörden

Die Frage, ob die befragten Landesbehörden in den elektronisch durchgeführten Verwaltungsverfahren akzeptieren, dass die vorzulegenden Nachweise elektronisch eingereicht werden, bejahen sechs von ihnen, eine bejaht dies teilweise. Als Grund für die moderate Akzeptanz der elektronischen Einreichung von Nachweisen wird von den Landesbehörden genannt, dass einige Fachverfahren noch nicht vollständig digitalisiert sind.

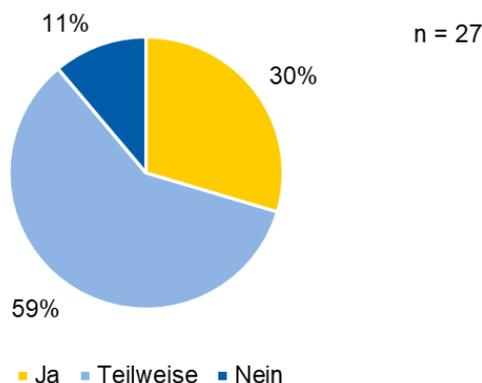
Als angewendete Kriterien für die elektronische Einreichung von Nachweisen wird allgemein genannt, dass dies im Rahmen der bestehenden Verordnung geschehe. Zudem wird genannt, dass eine elektronische Einreichung von Nachweisen dann regelmäßig zugelassen werde, wenn dies aus Gründen der Praktikabilität und Verwaltungsvereinfachung angezeigt sei und dadurch keine negativen Folgen in Bezug auf die Rechtssicherheit zu befürchten seien. Die Möglichkeit der elektronischen Einreichung von Nachweisen und Begründungen wird von den sieben Landesbehörden, die sich dazu geäußert haben, positiv bewertet.

##### 4.5.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Aufschluss darüber, inwiefern die befragten Kommunen die Einreichung von elektronischen Nachweisen zulassen, gibt die folgende Abbildung 59. Rund 90 Prozent der befragten Kommunen, die elektronische Verwaltungsleistungen anbieten, akzeptieren (teilweise) die Einreichung elektronischer Nachweise, nahezu jede zehnte Kommune explizit nicht.

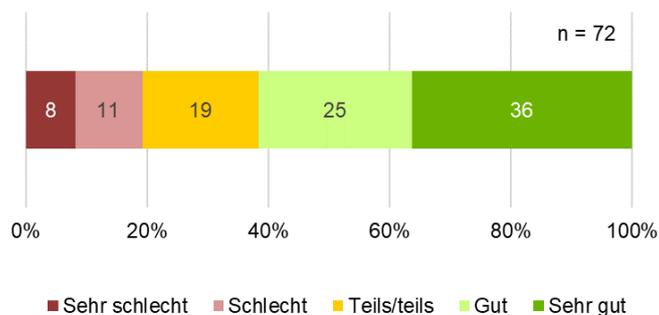


Abbildung 59: Akzeptanz der Einreichung elektronischer Nachweise in Verwaltungsverfahren



Die Ergebnisse in Abbildung 60 zeigen ferner, dass die Mehrheit der befragten Kommunen diese Möglichkeit positiv bewertet. Knapp 60 Prozent von ihnen bewerten die Möglichkeit, bei einem elektronischen Verfahren die Nachweise elektronisch einzureichen, (sehr) gut, nur 20 Prozent bewerten diese Möglichkeit (sehr) schlecht.

Abbildung 60: Bewertung der möglichen Einreichung elektronischer Nachweise in Verwaltungsverfahren



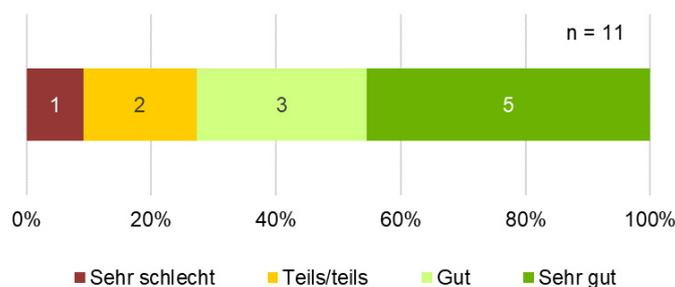
#### 4.5.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Auf die Frage, ob die Befragten in den elektronisch durchgeführten Verwaltungsverfahren die elektronische Einreichung von vorzulegenden Nachweisen akzeptieren, antworten vier mit „ja“, eine antwortet mit „teilweise“ bzw. nur insoweit, als keine gesetzlichen Formvorgaben bestehen.

Wie die Ergebnisse in Abbildung 61 zeigen, bewerten die Befragten insgesamt die Möglichkeit (auch wenn sie diese praktisch nicht nutzen), die in einem elektronisch durchgeführten Verwaltungsverfahren vorzulegenden Nachweise elektronisch einzureichen, mehrheitlich gut bzw. sehr gut. Ein genannter Grund für die positive Bewertung ist, dass der Einsatz elektronischer Formulare die Möglichkeiten einer standardisierten Bearbeitung verbessere.



Abbildung 61: Bewertung der möglichen Einreichung elektronischer Nachweise in Verwaltungsverfahren



#### 4.6. Elektronische Aktenführung (§ 6 EGovG BW)

§ 6 Abs. 1 EGovG BW verpflichtet die Behörden des Landes, ihre Akten elektronisch zu führen. Solche Behörden sind von der Pflicht ausgenommen, bei denen das Führen elektronischer Akten bei langfristiger Betrachtung unwirtschaftlich ist. Über diese Ausnahmen entscheidet die oberste Landesbehörde im Einvernehmen mit der oder dem Beauftragten für Informationstechnologie.

§ 6 Abs. 2 EGovG BW ermöglicht den übrigen Behörden, ihre Akten nach den Vorschriften des EGovG BW elektronisch zu führen.

§ 6 Abs. 3 EGovG BW verpflichtet die Behörden, die ihre Akten elektronisch führen, die dauerhafte Lesbarkeit, die Konvertierbarkeit in ein anderes Dateiformat, die Integrität und Authentizität, die kurzfristige Verfügbarkeit und die Vertraulichkeit der Akten und die Einhaltung der Grundsätze ordnungsgemäßer Aktenführung durch geeignete technisch-organisatorische Maßnahmen gemäß dem Stand der Technik sicherzustellen. Die Vorschriften des Landesdatenschutzgesetzes bleiben dabei unberührt.

§ 6 Abs. 4 EGovG BW regelt, dass eine Behörde oder ein Gericht die Akten elektronisch an andere Behörden oder Gerichte weitergeben kann, sofern für die Weitergabe eine rechtliche Grundlage vorhanden ist. Die abgebende Behörde oder das abgebende Gericht ist dafür verantwortlich, die weitere Verwendbarkeit der elektronischen Akte bei der aufnehmenden Stelle durch die Nutzung eines geeigneten Dateiformats sicherzustellen. Dabei unberührt bleibt § 3 Landesarchivgesetz.

##### 4.6.1. Landesbehörden

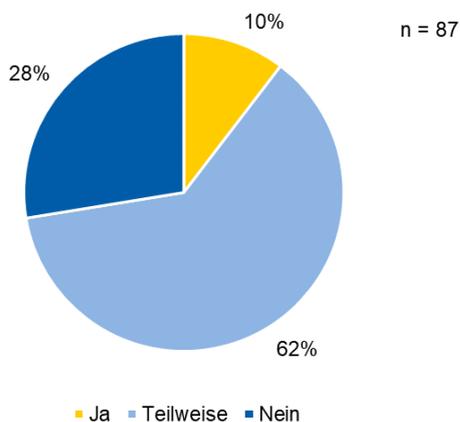
Da § 6 Absatz 1 EGovG BW frühestens erst – vorbehaltlich der durch den Landtag rechtzeitig bereitgestellten erforderlichen Haushaltsmittel – am 1. Januar 2022 in Kraft tritt, sind bei den Landesbehörden keine Fragen zur elektronischen Aktenführung gestellt worden.

##### 4.6.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden gefragt, ob sie ihre Akten elektronisch führen. Dabei zeigt sich, dass die elektronische Aktenführung auf der kommunalen Ebene durchaus verbreitet ist (siehe Abbildung 62). 72 Prozent der Kommunen geben an, dass die Elektronische Akte bei ihnen (teilweise) zum Einsatz kommt. Bei 28 Prozent ist hingegen noch nicht auf die elektronische Aktenführung umgestellt worden.



Abbildung 62: Elektronische Aktenführung in den Gemeinden und Gemeindeverbänden

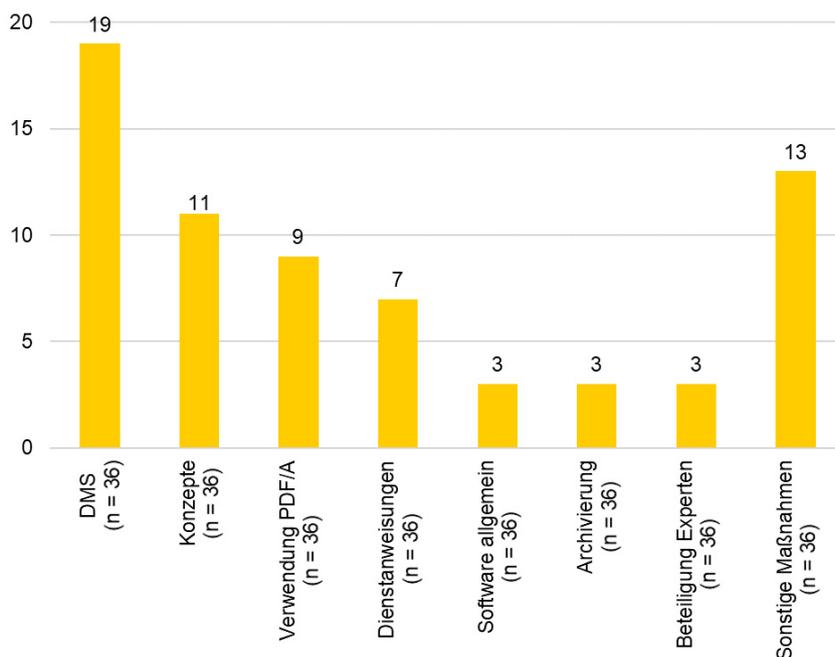


Die Gemeinden und Gemeindeverbände, die ihre Akten noch nicht elektronisch führen, wurden gefragt, ob und – falls ja – wann sie die Einführung planen. Elf Kommunen geben an, dass die Einführung der elektronischen Aktenführung geplant ist, während dies sieben Kommunen verneinen. Zehn der elf Gemeinden und Gemeindeverbände, die eine Einführung planen, nennen auch eine konkrete Jahreszahl. Zwei Kommunen sehen die Einführung der elektronischen Aktenführung im Jahr 2020 und die übrigen acht Kommunen im Jahr 2021 vor.

Darüber hinaus wurden die Gemeinden und Gemeindeverbände, die ihre Akten elektronisch führen, gebeten, anzugeben, durch welche technisch-organisatorischen Maßnahmen die dauerhafte Lesbarkeit, die Konvertierbarkeit in ein anderes Dateiformat, die Integrität und Authentizität, die kurzfristige Verfügbarkeit und die Vertraulichkeit der Akte sowie die Einhaltung der Grundsätze ordnungsgemäßer Aktenführung sichergestellt werden. In diesem Zusammenhang wird auf Dokumenten-Management-Systeme (DMS) (z. B. regisafe, dokumea, enaio) (19), Konzepte (z. B. Berechtigungskonzepte/-regelungen) (11), die Nutzung von PDF/A (9), Dienstanweisungen (7), Software, Archivierung und die Beteiligung von Experten (z. B. IT, Archiv, Organisation) (je 3) sowie sonstige Maßnahmen (13) verwiesen (Abbildung 63).

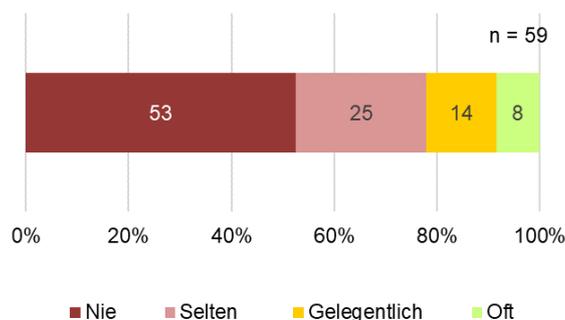


Abbildung 63: *Technisch-organisatorische Maßnahmen zur Sicherstellung der dauerhaften Lesbarkeit, der Konvertierbarkeit in ein anderes Dateiformat, der Integrität und Authentizität, der kurzfristigen Verfügbarkeit und der Vertraulichkeit der Akte sowie der Einhaltung der Grundsätze ordnungsgemäßer Aktenführung*



Ein eindeutiges Bild zeigt sich bei der Beantwortung der Frage, wie oft die Kommunen, die Akten elektronisch führen, diese an andere Kommunen oder Gerichte weitergegeben haben (siehe Abbildung 64). Mehr als die Hälfte gibt an, dass dies bislang noch nicht geschehen sei. Ein Viertel weist darauf hin, dass eine Weitergabe selten erfolgt sei. Bei acht Prozent der Kommunen werden elektronisch geführte Akten oft an andere Kommunen oder Gerichte weitergegeben, während 14 Prozent dies gelegentlich tun.

Abbildung 64: *Weitergabe elektronischer Akten an Gerichte oder andere Behörden*





Neun Kommunen machen zudem noch Angaben zu den rechtlichen Grundlagen, auf denen die Weitergabe von elektronisch geführten Akten erfolgt ist. Fünf Kommunen nennen dabei konkrete rechtliche Grundlagen (§ 6 Abs. 4 EGovG BW i. V. m. § 103a ZPO bzw. § 55a VwGO, Gesetz zur Einführung der elektronischen Akte in der Justiz und zur weiteren Förderung des elektronischen Rechtsverkehrs, Landesjustizgesetz, das Gesetz über Ordnungswidrigkeiten sowie das Landesverwaltungsverfahrensgesetz i. V. m. Regelungen in Fachgesetzen). Vier Kommunen verweisen allgemeiner auf Fachgesetze im Bereich Ordnungs- und Standesamt, Spezialgesetze bzw. das EGovG BW sowie auf die Weitergabe von Akten der Ausländerbehörde an Gerichte und die Weiterleitung von Akten an neue zuständige Kommunen. Darüber hinaus gibt eine Kommune an, dass bisher keine Akten an Gerichte, sondern nur Personalakten im Rahmen von Jobwechseln weitergegeben worden seien.

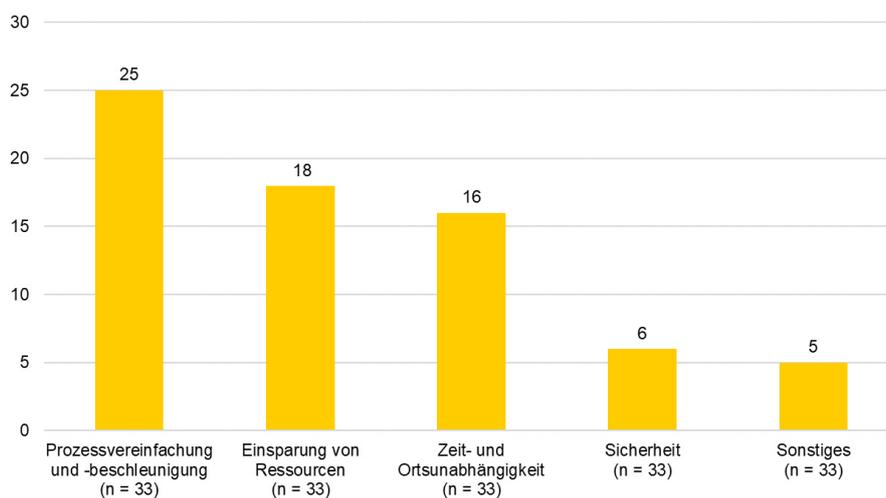
Die weitere Verwendbarkeit der elektronischen Akte bei der aufnehmenden Kommune/dem aufnehmenden Gericht stellen die Gemeinden und Gemeindeverbände in erster Linie durch PDF-/PDF/A-Dateiformate sicher. Weitere Formate, die zur Sicherstellung der Verwendbarkeit genutzt werden, sind ZIP-Formate, Datenbankformate (Fachverfahren, gleiche Software) sowie allgemein festgelegte Formate.

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden auch danach gefragt, wie sie den Nutzen und den Aufwand für die Maßnahmen gem. § 6 EGovG BW sowie die Praktikabilität der Regelung für die elektronische Aktenführung beurteilen. Ein eindeutiges Bild ergibt sich bei der Bewertung des Nutzens der elektronischen Aktenführung für die Verwaltung (Abbildung 67): 90 Prozent der Kommunen schätzen diesen als hoch bzw. sehr hoch ein. Leidglich drei Prozent halten den Nutzen für gering bzw. sehr gering, während die Bewertung bei sieben Prozent ambivalent ausfällt.

33 Kommunen, welche den Nutzen bewertet haben, geben hierfür auch Gründe an. 25 Gemeinden und Gemeindeverbände, welche den Nutzen der elektronischen Aktenführung als hoch bzw. sehr hoch einschätzen, begründen dies mit der Vereinfachung und Beschleunigung von Prozessen (z. B. Vereinfachung der Suche, schnellere Kommunikation), der Einsparung von Ressourcen (z. B. Zeit, Kosten, Papier, Platz) (18), mit der Zeit- und Ortsabhängigkeit (z. B. im Zusammenhang mit mobilem Arbeiten) (16), mit der Sicherheit (z. B. Zugriffs-, Revisions- und Rechtssicherheit) (6) sowie mit sonstigen Vorteilen (5) (siehe Abbildung 65).



Abbildung 65: Gründe für die hohe und sehr hohe Nutzenbewertung der Kommunen



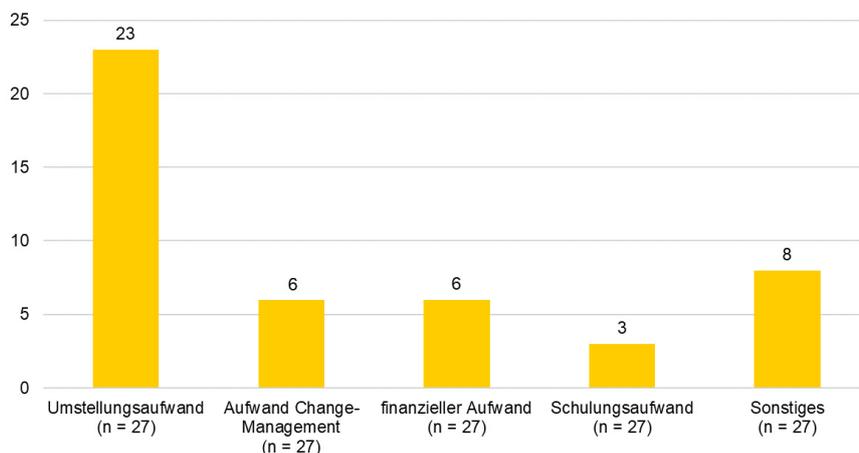
Eine Kommune, die den Nutzen der elektronischen Aktenführung ambivalent bewertet hat, gibt an, dass sie einerseits ein elementarer Baustein der Verwaltungsdigitalisierung sei und dazu beitrage, Ressourcen einzusparen und Prozesse zu beschleunigen. Andererseits sei der Nutzen eingeschränkt, da die Frage der Gerichtsverwertbarkeit nicht geklärt sei. Hier solle ein Gesetz sicherstellen, dass Gerichte elektronische Akten als Beweise analog zu Papierakten grundsätzlich akzeptieren müssen. Zusätzlich sollten die übrigen Behörden im Sinne des EGovG BW ebenfalls zur Einführung der elektronischen Aktenführung verpflichtet werden.

Ein ebenfalls recht eindeutiges Bild ergibt sich bei der Beurteilung des Aufwands im Zusammenhang mit der elektronischen Aktenführung (siehe Abbildung 67). Mehr als 70 Prozent der Gemeinden und Gemeindeverbände halten den Aufwand für hoch bzw. sehr hoch. Fünf Prozent schätzen diesen als gering bzw. sehr gering ein, während knapp ein Viertel der Kommunen den Aufwand ambivalent beurteilt.

36 Kommunen, welche den Aufwand bewertet haben, geben hierfür auch Gründe an. 27 Gemeinden und Gemeindeverbände, welche den Aufwand der elektronischen Aktenführung als hoch bzw. sehr hoch beurteilen, begründen dies mit dem Umstellungs- und Digitalisierungsaufwand (z. B. organisatorische und technische Anpassungen der Arbeitsprozesse) (23), dem Aufwand für Change-Management (v. a. Überzeugung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern inkl. Akzeptanzproblemen) (6), mit dem hohen finanziellen Aufwand (6), mit dem Schulungsaufwand (3), mit der Sicherheit (z. B. Zugriffs-, Revisions- und Rechtssicherheit) (9) sowie mit sonstigen Aspekten (8) (siehe Abbildung 66).



Abbildung 66: Gründe für die hohe und sehr hohe Aufwandsbewertung der Kommunen



Von den neun Kommunen, die ihre Bewertung begründet haben, werden verschiedene Aspekte genannt. Einerseits wird auf positive Punkte hingewiesen (z. B. Prozessvereinfachung und -beschleunigung, Einsparung von Ressourcen). Andererseits werden diesen Vorteilen negative Aspekte gegenübergestellt (z. B. hoher Arbeits- und Einführungsaufwand, hohe IT-Abhängigkeit). Darüber hinaus wird die ambivalente Bewertung mit dem ähnlich hohen Aufwand von E-Akte und Papierakte, der Kompensation des Anfangsaufwands durch eine flächendeckende Nutzung sowie mit der unterschiedlichen Komplexität der Akten begründet.

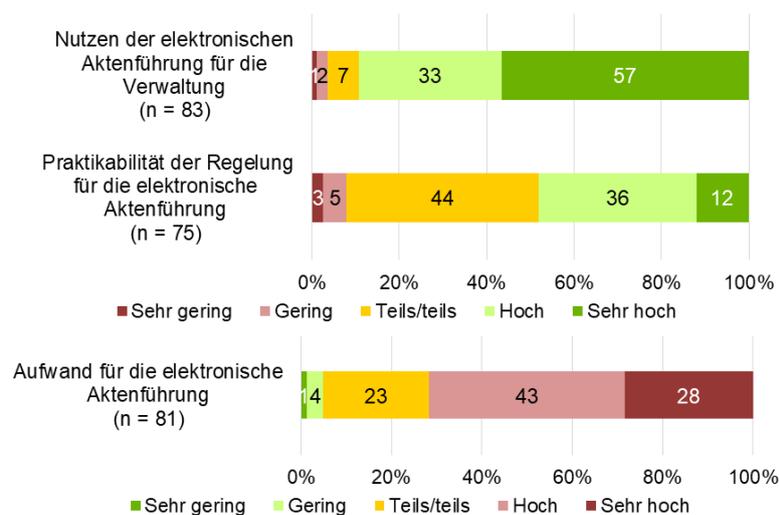
Im Vergleich zur Nutzens- und Aufwandseinschätzung zeigt sich bei der Bewertung der Praktikabilität kein ganz so deutliches Bild (siehe Abbildung 67). Auch wenn immerhin knapp die Hälfte der Kommunen diese als hoch bzw. sehr hoch einschätzen, fällt die Beurteilung bei einem fast genauso großen Teil der Kommunen (44 Prozent) ambivalent aus. Lediglich acht Prozent geben an, dass die Praktikabilität der Regelung für die elektronische Aktenführung gering bzw. sehr gering sei.

23 Kommunen, welche die Praktikabilität der elektronischen Aktenführung bewertet haben, geben hierfür auch Gründe an. Zwei Kommunen, welche die Praktikabilität der elektronischen Aktenführung als gering bzw. sehr gering einschätzen, begründen dies damit, dass eine Verpflichtung für alle Behörden sinnvoller gewesen wäre, da ihr Fehlen den Umstellungsprozess verzögere (fehlender Modernisierungsdruck). Sieben Kommunen, welche die Praktikabilität hoch bzw. sehr hoch bewertet haben, führen verschiedene Gründe an. Als vorteilhaft wird gesehen, dass § 6 EGovG BW den gesetzlichen Rahmen setze, die konkrete Ausgestaltung aber der jeweiligen Behörde obliege. Des Weiteren wird darauf verwiesen, dass es sich bei der E-Akte um ein gängiges Medium handle, und die elektronische Aktenführung insgesamt viele Vorteile biete (einheitlicher Standard, sichere Kommunikationswege, flächendeckender Einsatz, schnelle Suchmöglichkeit). Nach Ansicht einer Kommune sei eine wichtige Voraussetzung, dass die elektronische Aktenführung flächendeckend gelebt werde, jedoch gebe es derzeit hohe Hürden (z. B. fehlende Akzeptanz der E-Akte bei Gerichten oder bei Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern).



Zwölf Kommunen, welche die Praktikabilität ambivalent bewertet haben, nennen hierfür verschiedene Gründe. Einerseits wird auf negative Aspekte wie den hohen Aufwand (z. B. Schulungen, nachträgliche Digitalisierung von Akten), rechtliche Unsicherheiten (z. B. unbestimmte Rechtsbegriffe) oder den fehlenden Praxisbezug der Regelung hingewiesen. Andererseits werden aber auch Vorteile der elektronischen Aktenführung genannt (z. B. schnellere Kommunikation, sichere Aufbewahrung, weniger Platzbedarf).

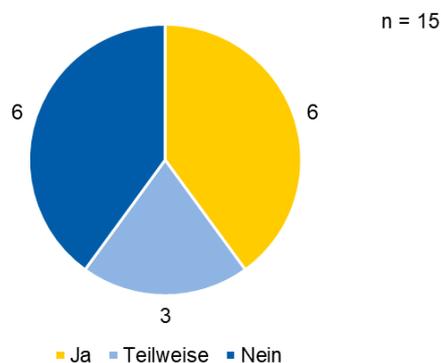
Abbildung 67: Bewertung des Nutzens, des Aufwands sowie der Praktikabilität der elektronischen Aktenführung gem. § 6 EGovG BW



#### 4.6.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Auch die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden gefragt, ob sie ihre Akten elektronisch führen. Neun Befragte geben an, dass die Elektronische Akte bei ihnen (teilweise) zum Einsatz komme. Sechs Befragte haben hingegen noch nicht auf elektronische Aktenführung umgestellt (siehe Abbildung 68).

Abbildung 68: Elektronische Aktenführung bei sonstigen juristischen Personen und Beliehenen



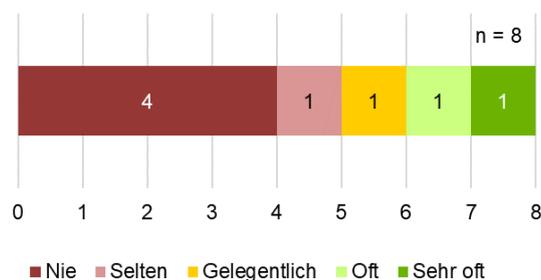


Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen, die ihre Akten noch nicht elektronisch führen, wurden zudem gefragt, ob und – falls ja – wann sie die Einführung planen. Fünf Befragte geben an, dass die Einführung der elektronischen Aktenführung geplant sei, während bei einer Befragten keine Planungen für eine Einführung bestehen. Drei der fünf Befragten planen, die elektronische Aktenführung innerhalb der nächsten zwei Jahre zu implementieren. Zwei Befragte nennen hingegen keinen konkreten Einführungszeitpunkt.

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden auch gefragt, durch welche technisch-organisatorischen Maßnahmen die dauerhafte Lesbarkeit, die Konvertierbarkeit in ein anderes Dateiformat, die Integrität und Authentizität, die kurzfristige Verfügbarkeit und die Vertraulichkeit der Akte sowie die Einhaltung der Grundsätze ordnungsgemäßer Aktenführung sichergestellt werden. Sieben Befragte machen hierzu Angaben und weisen auf verschiedenen Maßnahmen zur Datensicherung (z. B. Umsetzung eines detaillierten Datenschutzkonzeptes, redundante interne und externe Verschlüsselung der Datensicherung, revisionssicheres Archiv, Nutzung eines zertifizierten Dokumenten-Management-Systems) sowie auf die Verwendung standardisierter Dateiformate (z. B. PDF/A) hin.

Bei der Beantwortung der Frage, wie oft die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen, die Akten elektronisch führen, diese an andere Kommunen oder Gerichte weitergegeben haben, zeigt sich folgendes Bild (siehe Abbildung 69): Die Hälfte der Befragten (4) gibt an, dass dies bislang noch nicht geschehen sei. Je eine Befragte weist darauf hin, dass eine Weitergabe selten, gelegentlich, oft und sehr oft erfolgt sei.

Abbildung 69: Weitergabe elektronischer Akten an Gerichte oder andere Behörden



Nach Auskunft von drei Befragten sei die Weitergabe von elektronisch geführten Akten auf Grundlage datenschutzrechtlicher Regelungen (Datenschutz-Grundverordnung, Bundesdatenschutzgesetz, Landesdatenschutzgesetz), der Bundesanwaltschaftsordnung, der Handwerksordnung sowie des Sozialgesetzbuches erfolgt.

Die weitere Verwendbarkeit der elektronischen Akte bei der aufnehmenden Kommune/dem aufnehmenden Gericht stellen die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen in erster Linie durch PDF-Dateiformate sicher (z. T. auch verschlüsselt).

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden auch danach gefragt, wie sie den Nutzen und den Aufwand für die Maßnahmen gem. § 6 EGovG BW sowie die Praktikabilität der Regelung für die elektronische Aktenführung beurteilen. Ein eindeutiges Bild ergibt sich bei der Bewertung des Nutzens der elektronischen Aktenführung für die Verwaltung (siehe Abbildung 70). Der überwiegende Teil der Befragten (12) schätzt diesen als hoch bzw. sehr hoch ein. Lediglich jeweils eine Befragte beurteilt den Nutzen gering bzw.



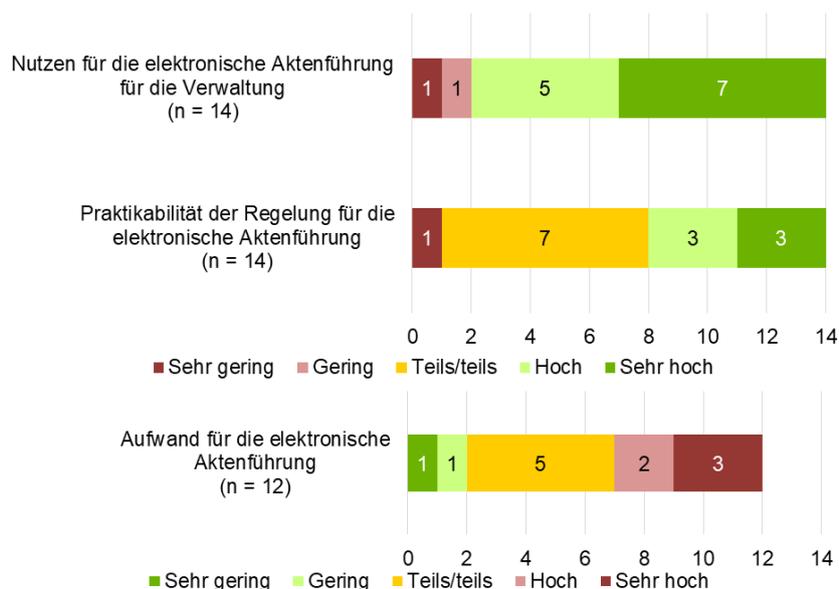
sehr gering. Fünf der 14 Befragten, welche den Nutzen bewertet haben, nennen hierfür auch eine Begründung. Diese fünf Befragten haben den Nutzen als hoch bzw. sehr hoch eingeschätzt und begründen dies damit, dass die elektronische Aktenführung die Auskunftsfähigkeit sowie den Austausch von Dokumenten/Daten beschleunige, eine wichtige Grundlage für die Veränderung des Denkmodells in der Verwaltung sei (weg von der Akte, hin zum Prozess), zur Transparenz beitrage sowie ressourcenschonend, effektiv und zeitgemäß sei.

Ein eher negatives Bild ergibt sich bei der Beurteilung des Aufwands im Zusammenhang mit der elektronischen Aktenführung (siehe Abbildung 70). Fünf Befragte halten den Aufwand für hoch bzw. sehr hoch, während je eine Befragte den Aufwand als gering und sehr gering einschätzt. Bei fünf Befragten fällt die Bewertung des Aufwands ambivalent aus. Drei der zwölf Befragten, welche den Nutzen bewertet haben, haben hierfür auch eine Begründung genannt. Eine Befragte, die den Aufwand als sehr gering eingeschätzt hat, verweist darauf, dass die Regelung keinen Aufwand verursache, da die elektronische Akte bereits im Jahr 2011 eingeführt worden sei. Zwei Befragte, welche den Aufwand ambivalent bewertet haben, begründen dies damit, dass die Voraussetzungen nicht überall gegeben seien (z. B. technische Ausstattung, Schulung, Akzeptanz) und dass der Aufwand bei der Einführung hoch, später jedoch gering sei.

Bei der Bewertung der Praktikabilität zeigt sich ein eher positives Bild (siehe Abbildung 70). Sechs Befragte sind der Meinung, dass die Praktikabilität der Regelung für die elektronische Aktenführung gem. § 6 EGovG BW hoch bzw. sehr hoch sei. Lediglich eine Befragte bewertet diese als sehr gering, während bei sieben Befragten die Beurteilung ambivalent ausfällt. Vier Befragte, welche die Praktikabilität der Regelung bewertet haben, nennen hierfür auch Gründe. Drei Befragte, bei denen die Bewertung der Praktikabilität ambivalent ausgefallen ist, verweisen darauf, dass die in § 6 Abs. 3 EGovG BW normierten Anforderungen für die elektronische Aktenführung einerseits sinnvoll seien, andererseits aber der (technische) Aufwand für die Erfüllung der Vorgaben als beträchtlich eingeschätzt werde (z. B. in Bezug auf die Sicherstellung der Integrität, Authentizität und Vertraulichkeit). Eine Befragte, welche die Praktikabilität als sehr hoch beurteilt hat, verweist noch einmal darauf, dass die elektronische Akte bereits seit 2011 genutzt werde und daher kein Aufwand mit der Regelung einhergehe.



Abbildung 70: Bewertung des Nutzens, des Aufwands sowie der Praktikabilität der elektronischen Aktenführung gem. § 6 EGovG BW



#### 4.7. Übertragen und Vernichten des Papieroriginals und elektronischer Dokumente (§ 7 EGovG BW)

§ 7 Abs. 1 EGovG BW legt fest, dass Behörden, die Akten elektronisch führen, an Stelle von Dokumenten in Papierform oder anderer körperlicher Form deren elektronische Wiedergabe in der elektronischen Akte speichern sollen. Erfolgt eine Übertragung von Dokumenten in Papierform oder anderer körperlicher Form in elektronische Dokumente, ist nach dem Stand der Technik sicherzustellen, dass die elektronischen Dokumente mit den in physischer Form vorliegenden Dokumenten bildlich und inhaltlich übereinstimmen, wenn sie lesbar gemacht werden. Darüber hinaus sieht § 7 Abs. 1 EGovG BW vor, dass von der Übertragung abgesehen werden kann, wenn diese mit unverhältnismäßigem Aufwand verbunden ist.

§ 7 Abs. 2 EGovG BW regelt, dass Dokumente in physischer Form nach ihrer Übertragung in elektronische Dokumente vernichtet oder zurückgegeben werden sollen, sobald eine weitere Aufbewahrung aus rechtlichen Gründen oder zur Qualitätssicherung des Übertragungsvorgangs nicht mehr erforderlich ist. Wie dies im Detail zu erfolgen hat, wird durch die Behördenleitung geregelt.

§ 7 EGovG BW verweist darauf, dass die Vorgaben in § 7 Abs. 1 und 2 EGovG BW auch entsprechend für elektronische Dokumente Anwendung finden, die zur Sicherung ihrer Nutzung in neue Formate umgewandelt werden.

##### 4.7.1. Landesbehörden

Da die rechtliche Verpflichtung zur Einführung der elektronischen Aktenführung (§ 6 Absatz 1 EGovG BW), welche die Voraussetzung für § 7 EGovG BW darstellt, frühestens – vorbehaltlich

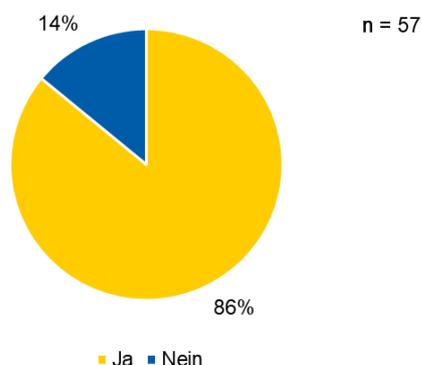


der durch den Landtag rechtzeitig bereitgestellten erforderlichen Haushaltsmittel – am 1. Januar 2022 in Kraft tritt, sind bei den Landesbehörden auch keine Fragen zum Übertragen und Vernichten des Papieroriginals und elektronischer Dokumente gestellt worden.

#### 4.7.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Die Gemeinden und Gemeindeverbände, die ihre Akten elektronisch führen, wurden gefragt, ob sie, wenn Dokumente in Papierform oder anderer körperlicher Form vorliegen, eine elektronische Version der Dokumente in der elektronischen Akte speichern. Dies bejahen 86 Prozent der Kommunen, während 14 Prozent angeben, dass sie keine elektronische Version speichern (siehe Abbildung 71).

Abbildung 71: Speicherung von Papierdokumenten in der elektronischen Akte



Die Kommunen wurden im Zusammenhang mit der Übertragung von Dokumenten in physischer Form in elektronische Dokumente auch gefragt, wie sie sicherstellen, dass die Dokumente bildlich und inhaltlich übereinstimmen. Von den 27 Kommunen, die hierzu Angaben gemacht haben, weisen sechs Kommunen auf die Vorgaben des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (Technische Richtlinie 03138 Ersetzendes Scannen)<sup>11</sup> hin.

Darüber hinaus geben 18 Kommunen an, dass sie zur Sicherstellung der bildlichen und inhaltlichen Übereinstimmung von Original und elektronischem Dokument Prüfungsprotokolle implementiert hätten, wobei hauptsächlich auf Sichtkontrollen bzw. stichprobenhafte Kontrollen der elektronischen Dokumente durch die jeweiligen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter hingewiesen wird. Darüber hinaus wird auf den Einsatz entsprechender Software sowie die Umwandlung in PDF/A-Dokumente vor der Archivierung verwiesen. Des Weiteren erfolge die Sicherstellung über ein Scankonzept bzw. Scaneinstellungen, das Dokumenten-Management-System und über die Auslagerung des Scanvorgangs auf einen Drittanbieter, der die Dokumente in einer lesbaren Form erstellt.

<sup>11</sup> [https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR03138/TR-03138.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=4](https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR03138/TR-03138.pdf?__blob=publicationFile&v=4) (zuletzt abgerufen am 7. August 2020).

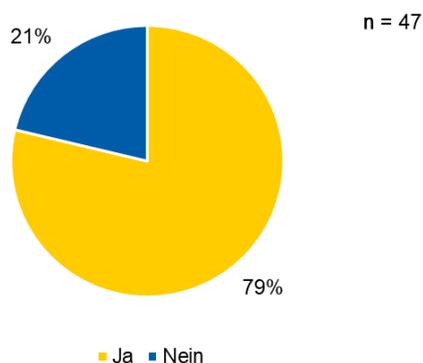


Zwei Kommunen stellen die Übereinstimmung von Original und elektronischem Dokument dadurch sicher, dass die Dokumente nicht lesbar gemacht, sondern als Bild gespeichert werden.

Eine Kommune nennt verschiedene Maßnahmen (Behördensiegel, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im zentralen Postlauf sowie in den Fachämtern, die dezentral verschannen).

Die Kommunen wurden in diesem Zusammenhang ebenfalls danach gefragt, ob sie schon einmal von einer Übertragung von Dokumenten in Papierform oder anderer körperlicher Form in elektronische Dokumente abgesehen haben. Knapp 80 Prozent haben hiervon schon einmal abgesehen, während etwas mehr als 20 Prozent angeben, dass dies noch nicht vorgekommen sei (siehe Abbildung 72).

Abbildung 72: Absehen von einer Übertragung von Papierdokumenten in elektronische Dokumente



Als Gründe für das Absehen von einer Übertragung von Dokumenten in Papierform oder anderer körperlicher Form in elektronische Dokumente geben die 35 Kommunen, die hierzu Angaben gemacht haben, vor allem den unverhältnismäßigen Aufwand (26) und etwas seltener sonstige Gründe (16) an. Davon weisen sieben Kommunen sowohl auf den unverhältnismäßigen Aufwand als auch auf sonstige Gründe hin.

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden auch danach gefragt, wie die Rückgabe und das Vernichten des Papieroriginals in elektronische Dokumente sowie das Vernichten elektronischer Dokumente bei Umwandlung von Dokumenten in neue Formate funktioniert (siehe Abbildung 73). Besonders gut funktioniert die Rückgabe des Papieroriginals nach Übertragung in elektronische Dokumente. Etwas mehr als 70 Prozent der Kommunen bewerten diese als gut bzw. sehr gut. Bei knapp 30 Prozent fällt die Bewertung ambivalent aus.

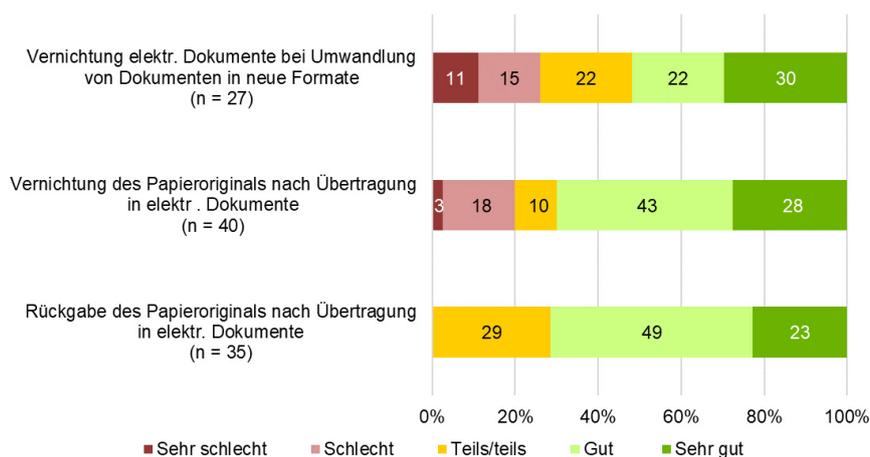
Ebenfalls gut funktioniere die Vernichtung des Papieroriginals nach Übertragung in elektronische Dokumente. Rund 70 Prozent beurteilen diese als gut bzw. sehr gut, während rund ein Fünftel der Kommunen der Meinung ist, dass die Vernichtung schlecht bzw. sehr schlecht funktioniere. Bei 10 Prozent fällt die Bewertung ambivalent aus.

Ein differenzierteres Bild zeigt sich bei der Bewertung der Vernichtung von elektronischen Dokumenten bei Umwandlung von Dokumenten in neue Formate. Etwas mehr als die Hälfte der Kommunen (52 Prozent) ist der Auffassung, dass diese gut bzw. sehr gut funktioniere. Etwas



mehr als ein Viertel bewertet dies schlecht bzw. sehr schlecht. Bei etwas mehr als einem Fünftel der Kommunen fällt die Bewertung ambivalent aus.

Abbildung 73: Bewertung der Funktionsweise der Rückgabe und Vernichtung des Papieroriginals sowie der Vernichtung elektronischer Dokumente



Insgesamt haben zwölf Kommunen eine Begründung zur Bewertung der drei oben genannten Aspekte abgegeben. Bei den eher schlechten Bewertungen – bezogen auf die drei Tätigkeiten – nennen fünf Kommunen verschiedene Gründe. So wird auf die immer noch wichtige Rolle der Papierakte hingewiesen, die als zuverlässiges Medium angesehen und gerne zur Sicherheit aufbewahrt wird. In einem Fall wird angegeben, dass eine Unsicherheit herrsche, welche Unterlagen im Zusammenhang mit dem ersetzenden Scannen vernichtet werden dürfen. Eine Kommune weist auf unterschiedliche Vorgehensweisen hin. Während das Bürgerbüro die Dokumente zurückgibt, vernichte das Hauptamt Word- und PDF-Dokumente. Eine Kommune verweist darauf, dass die Rückgabe der Dokumente nach dem Scannen gut funktioniere, jedoch ersetzendes Scannen noch nicht eingeführt worden sei. Beim Vernichten von Papieroriginalen nach der Digitalisierung gehe die Kommune noch vorsichtig vor, da man unsicher sei, ob die elektronischen Dokumente auch vollständig bzw. immer abrufbar sind. Hingegen findet eine Vernichtung nach Umwandlung bislang nicht statt.

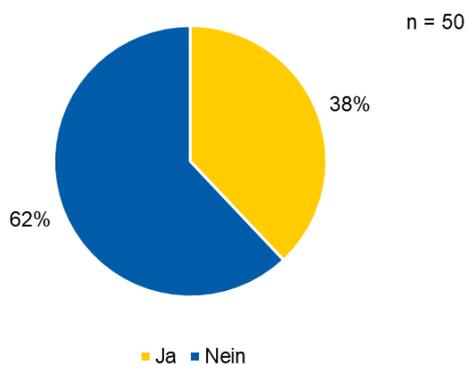
Als Begründung für ihre ambivalente Bewertung gibt eine Kommune an, dass es auf das Amt und die bearbeitende Person ankommt.

Für die eher guten bis sehr guten Bewertungen geben sechs Kommunen verschiedene Gründe an. So wird z. B. auf den verantwortungsvollen Umgang mit jeglichen Dokumenten, die problemlose Rückgabe des Papieroriginals bei persönlicher Vorsprache, die problemlose Vernichtung des Papieroriginals sowie auf die klaren Regelungen für die Vernichtung und Rückgabe der Papieroriginalen verwiesen.

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden zudem gefragt, ob es Vorgaben der Behördenleitung gibt, wie mit Dokumenten in Papierform oder anderer körperlicher Form nach der Übertragung in elektronische Dokumente verfahren werden soll. Knapp 40 Prozent bejahen das Vorhandensein solcher Vorgaben, während mehr als 60 Prozent dies verneinen (siehe Abbildung 74).



Abbildung 74: Existenz von Vorgaben für den Umgang mit Papierdokumenten nach der Übertragung in elektronische Dokumente



Von 13 der 19 Kommunen, die das Vorhandensein von Vorgaben bejaht haben, sind die Vorgaben zum Umgang mit Papierdokumenten nach der Übertragung in elektronische Dokumente auch kurz beschrieben worden. Fünf Kommunen benennen konkrete Aufbewahrungsfristen, die von vier Wochen bis zu sechs Monate reichen, bevor die Papierdokumente vernichtet bzw. an den Empfänger zurückgesendet werden. In einem Fall wird darauf hingewiesen, dass die physischen Dokumente mindestens sechs Wochen aufbewahrt würden, der genaue Zeitpunkt der Vernichtung allerdings vom Ergebnis der Schutzbedarfsanalyse abhängt. In einem anderen Fall wird noch auf Ausnahmen verwiesen, die nach ihrer elektronischen Übertragung nicht vernichtet würden (z. B. Urkunden, Verträge, vorübergehend der Kommune überlassene Dokumente, kulturhistorisch wertvolle und archivwürdige Papierdokumente).

Eine Kommune verweist auf die klare Einhaltung rechtlicher Grenzen und die Durchführung einer Scangutbewertung bei Einführung der E-Akte durch die Behördenleitung, sodass klare Vorgaben existierten, die von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eingehalten werden müssten.

Zwei Kommunen geben allgemein an, dass die Dokumente in Papierform nach der Aufbewahrungsfrist vernichtet würden, sofern keine Notwendigkeit zur Aufbewahrung des Originals bestünde.

Vier Kommunen verweisen allgemein darauf, dass die Vorgaben zum Umgang mit Dokumenten in Papierform oder anderer körperlicher Form nach der Übertragung in elektronische Dokumente in internen Regelungen (Dienstanweisungen, Verfügungen, Schriftgutordnung) zu finden seien.

Darüber hinaus gibt eine Kommune an, dass das Original in der Papierakte enthalten sein müsse, da diese noch die führende Akte sei.

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden abschließend gebeten, den Nutzen und Aufwand der Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW sowie die Praktikabilität der Regelungen für die Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW zu beurteilen.

Mehr als 60 Prozent der Kommunen geben an, dass sie den Nutzen der Maßnahmen für die Verwaltung als hoch bzw. sehr hoch einschätzen. Ein kleiner Teil von neun Prozent beurteilt



diesen als gering bzw. sehr gering, während bei 30 Prozent der Kommunen die Bewertung ambivalent ausfällt (siehe Abbildung 75).

20 Kommunen, die den Nutzen bewertet haben, geben hierfür auch Gründe an. So wird die hohe und sehr hohe Nutzenbewertung mit Prozessvereinfachung und -beschleunigung (z. B. keine doppelte Aktenführung, schnellere Kommunikation) und mit der Einsparung von Ressourcen (z. B. Papier, Platz) begründet. Im Zusammenhang mit der ambivalenten Bewertung des Nutzens verweisen die Kommunen auf unbestimmte, uneinheitliche und teilweise nicht sinnvolle Regelungen, auf erhöhten Aufwand durch Ausnahmeregelungen, auf rechtliche Unsicherheiten oder Probleme bei Aktensuche. Die geringen und sehr geringen Nutzenbewertungen werden damit begründet, dass das Originaldokument im digitalen Zeitalter mehrfach existieren sollte und Originaldokumente in vielen Verfahren zwingend notwendig seien.

Bei der Bewertung des Aufwands zeigt sich ein negatives Bild: Während die Hälfte der Kommunen der Auffassung ist, dass der Aufwand für die Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW hoch bzw. sehr hoch ist, halten 14 Prozent diesen für gering bzw. sehr gering. Bei mehr als einem Drittel der Kommunen fällt die Bewertung des Aufwands ambivalent aus (siehe Abbildung 75).

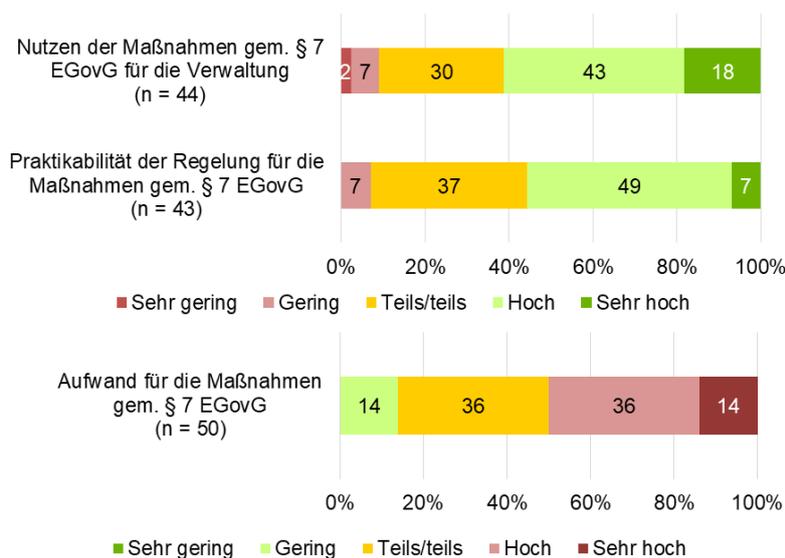
18 Kommunen, die den Aufwand bewertet haben, geben hierfür auch Gründe an. So wird bei der hohen und sehr hohen Aufwandsbewertung vor allem auf den Umstellungs-, Schulungs- und Arbeitsaufwand (z. B. Scannen, Überwachung von Prozessen) oder auf den finanziellen Aufwand (z. B. für die nachträgliche Digitalisierung) hingewiesen. Die geringe und sehr geringe Aufwandsbewertung wird damit begründet, dass der finanzielle und organisatorische Aufwand für die Vernichtung von Dokumenten überschaubar sei und dass nach der einmaligen Einrichtung kein weiterer Aufwand entstehe. Bei der ambivalenten Aufwandsbewertung wird auf verschiedene positive und negative Aspekte hingewiesen (z. B. weniger Aufwand, organisatorischer Aufwand, abhängig vom Umfang des Dokuments, Akzeptanzprobleme).

Bei der Bewertung der Praktikabilität der Regelung für die Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW zeigt sich insgesamt ein positives Bild: Mehr als die Hälfte der Kommunen schätzt diese als hoch bzw. sehr hoch ein. Knapp 40 Prozent sind bei der Bewertung der Praktikabilität ambivalent, während lediglich ein kleiner Teil von sieben Prozent diese gering einschätzt (siehe Abbildung 75).

Elf Kommunen, welche die Praktikabilität bewertet haben, geben hierfür auch Gründe an. So werden die positiven Bewertungen mit Prozessvereinfachung und -beschleunigung (z. B. keine doppelte Aufbewahrung mehr, schnellere Kommunikation), mit der Einsparung von Ressourcen sowie mit dem Vorhandensein einer klaren gesetzlichen Regelung begründet. Bei den ambivalenten Bewertungen wird auf die Unbestimmtheit der Regelung, den erforderlichen Kulturwandel, die Wichtigkeit der Regelung für die Bürgerinnen und Bürger einerseits und den hohen Umsetzungsaufwand andererseits sowie die Abhängigkeit vom Einzelfall verwiesen.



Abbildung 75: Bewertung von Nutzen, Aufwand und Praktikabilität der Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW



#### 4.7.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen, die ihre Akten elektronisch führen, wurden ebenfalls gefragt, ob sie, wenn Dokumente in Papierform oder anderer körperlicher Form vorliegen, eine elektronische Version der Dokumente in der elektronischen Akte speichern. Dies bejahen sieben Befragte, während eine Befragte angibt, dass keine elektronische Version gespeichert werde.

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden im Zusammenhang mit der Übertragung von Dokumenten in physischer Form in elektronische Dokumente auch gefragt, wie sie sicherstellen, dass die Dokumente bildlich und inhaltlich übereinstimmen. Sechs Befragte machen hierzu Angaben. Als Maßnahmen zur Sicherstellung werden die Sichtprüfung, Sofortkontrolle, Vernichtung des Originals nach der Erfassung, Verwendung geeigneter Dateiformate, die Speicherung erfasster Dokumente als Bilddatei (z. B. PDF/A) und das Versehen der Dokumente mit einem Behördensiegel genannt.

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden zudem danach gefragt, ob sie schon einmal von einer Übertragung von Dokumenten in Papierform oder anderer körperlicher Form in elektronische Dokumente abgesehen haben. Drei Befragte haben hiervon schon einmal abgesehen und begründen dies mit dem unverhältnismäßigen Aufwand. Eine Befragte verweist zusätzlich noch auf rechtliche Gründe. Bei vier Befragten ist es noch nicht vorgekommen, dass von einer Übertragung von Dokumenten in Papierform oder anderer körperlicher Form in elektronische Dokumente abgesehen worden ist.

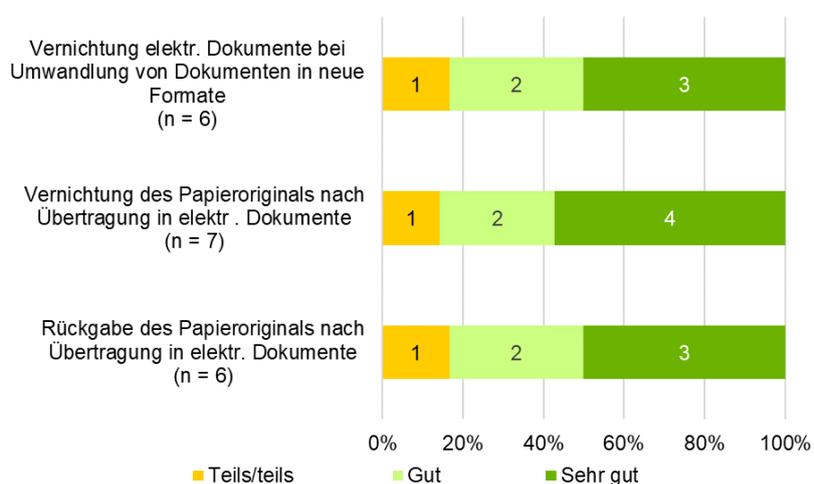
Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden auch danach gefragt, wie die Rückgabe und das Vernichten des Papieroriginals nach Übertragung in elektronische Dokumente sowie das Vernichten elektronischer Dokumente bei Umwandlung von elektronischen Dokumenten in neue Formate funktioniert. Die Bewertung aller drei Tätigkeiten fällt insgesamt positiv aus (siehe Abbildung 76). Das Vernichten des Papieroriginals



nach Übertragung in elektronische Dokumente wird von sechs Befragten gut bzw. sehr gut bewertet. Bei einer Befragten fällt die Beurteilung ambivalent aus.

Die Rückgabe des Papieroriginals nach Übertragung in elektronische Dokumente sowie das Vernichten elektronischer Dokumente bei Umwandlung von Dokumenten in neue Formate funktioniert aus Sicht der Befragten gleich gut. Jeweils fünf Befragte sind der Meinung, dass beide Tätigkeiten gut bzw. sehr gut funktionieren, während bei jeweils einer Befragten die Einschätzung ambivalent ausfällt.

Abbildung 76: Bewertung der Rückgabe und des Vernichtens des Papieroriginals nach Übertragung in elektronische Dokumente sowie des Vernichtens elektronischer Dokumente bei Umwandlung von elektronischen Dokumenten in neue Formate



Nur eine Befragte begründet ihre sehr gute Bewertung. Sie führt als Grund ihrer sehr guten Bewertung an, dass Dokumente nicht zurückgegeben, sondern vernichtet würden. Hierfür gebe es einen einfach zu organisierenden Arbeitsprozess. Im Zusammenhang mit der Vernichtung elektronischer Dokumente verweist die Befragte darauf, dass diese nicht vernichtet, sondern gelöscht würden. Hierfür gibt es ein Löschkonzept, das vom Sozialgesetzbuch vorgeschrieben sei.

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden darüber hinaus gefragt, ob es Vorgaben der Behördenleitung gibt, wie mit Dokumenten in Papierform oder anderer körperlicher Form nach der Übertragung in elektronische Dokumente verfahren werden soll. Fünf Befragte bestätigen das Vorhandensein solcher Vorgaben, während lediglich eine Befragte dies verneint.

Von vier der fünf Befragten, die das Vorhandensein von Vorgaben bejaht haben, sind die Vorgaben zum Umgang mit Papierdokumenten nach der Übertragung in elektronische Dokumente auch kurz beschrieben worden.

Eine Befragte weist auf eine Dienstanweisung hin, die sämtliche Arbeitsprozesse rund um den Postein- und -ausgang ausführlich regle. Eine Befragte gibt an, dass es eine klare Benennung



der elektronischen Einträge gebe und die Papierdokumente unverzüglich vernichtet oder zurückgegeben würden. Eine Befragte verweist auf organisatorische Regelungen und Abläufe (z. B. zur Zwischenlagerung und Vernichtung von Originaldokumenten). Eine Befragte gibt an, dass im Zusammenhang mit Studierendenakten Papierdokumente vernichtet werden und aktenwürdiges Schriftgut (bis zur flächendeckenden Einführung der elektronischen Akte) in Papierform abgelegt wird.

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden abschließend gebeten, den Nutzen und Aufwand der Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW sowie die Praktikabilität der Regelungen für die Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW zu beurteilen. Hierbei ist zu beachten, dass es sich um eine sehr geringe Fallzahl handelt, die keine belastbaren Aussagen zulässt. Die Ergebnisse werden aber dennoch dargestellt, da sich aus den qualitativen Begründungen der Bewertungen zusätzliche Hinweise ziehen lassen. Es ist festzuhalten, dass sich mit Blick auf alle drei Bereiche ein differenziertes Bild zeigt (siehe Abbildung 77). So geben drei Befragte an, dass sie den Nutzen der Maßnahmen für die Verwaltung als hoch bzw. sehr hoch einschätzen. Lediglich eine Befragte beurteilt diesen als sehr gering, während bei drei Befragten die Bewertung ambivalent ausfällt. Zwei der sieben Befragten, die eine Bewertung des Nutzens vorgenommen haben, begründen ihre gute bzw. sehr gute Einschätzung damit, dass die Vorschrift das Vorgehen der Organisation widerspiegeln und das angestrebte Ziel, redundante Datenhaltung möglichst zu vermeiden, sinnvoll sei.

Bei der Bewertung des Aufwands zeigt sich ein eher negatives Bild: Drei Befragte sind der Auffassung, dass der Aufwand für die Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW hoch bzw. sehr hoch sei. Lediglich eine Befragte schätzt diesen als sehr gering ein, während bei vier Befragten die Bewertung ambivalent ausfällt. Zwei der acht Befragten, welche den Aufwand bewertet haben, nennen Gründe für ihre Einschätzung. Eine Befragte, die den Aufwand als hoch bewertet hat, begründet dies damit, dass bei der erstmaligen Umstellung auf eine rein elektronische Aktenführung der Aufwand als sehr hoch, nach der Etablierung jedoch eher als teils/teils oder gering einzuschätzen sei. Aus diesem Grund ist der Aufwand als hoch bewertet worden.

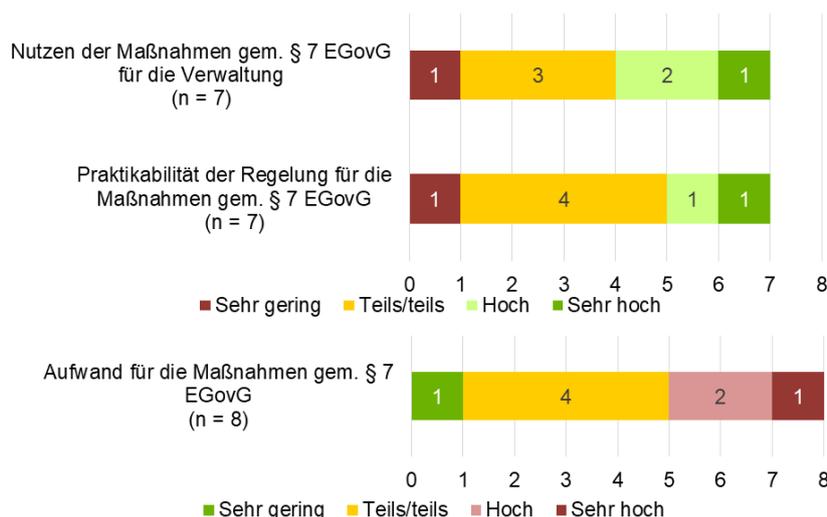
Eine Befragte, die den Aufwand als sehr gering eingeschätzt hat, verweist darauf, dass die elektronische Aktenführung bereits implementiert sei und aus diesem Grund keine Kosten mehr erwartet würden.

Die Praktikabilität der Regelung für die Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW wird von mehr als der Hälfte der Befragten (4) ambivalent bewertet. Zwei Befragte geben an, dass diese als hoch bzw. sehr hoch beurteilt wird, während eine Befragte die Praktikabilität als sehr gering einschätzt.

Zwei Befragte, welche die Praktikabilität bewertet haben, geben hierfür auch Gründe an. Eine Befragte, die diese als sehr hoch bewertet hat, begründet dies damit, dass die elektronische Aktenführung bereits implementiert worden sei und die Vorschrift das Vorgehen der Organisation widerspiegeln. Eine Befragte, welche die Praktikabilität ambivalent bewertet hat, verweist darauf, dass diese im Rahmen des Umstellungsprozesses auf eine rein elektronische Aktenführung stark von den dafür zur Verfügung gestellten Ressourcen abhängig sei.



Abbildung 77: Bewertung von Nutzen, Aufwand und Praktikabilität der Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW



#### 4.8. Akteneinsicht (§ 8 EGovG BW)

§ 8 EGovG BW legt fest, dass – soweit ein Recht auf Akteneinsicht besteht – die Behörden, die Akten elektronisch führen, Akteneinsicht gewähren, indem sie einen Aktenausdruck zur Verfügung stellen, elektronische Dokumente übermitteln oder den elektronischen lesenden Zugriff auf den Inhalt der Akten gestatten.

##### 4.8.1. Landesbehörden

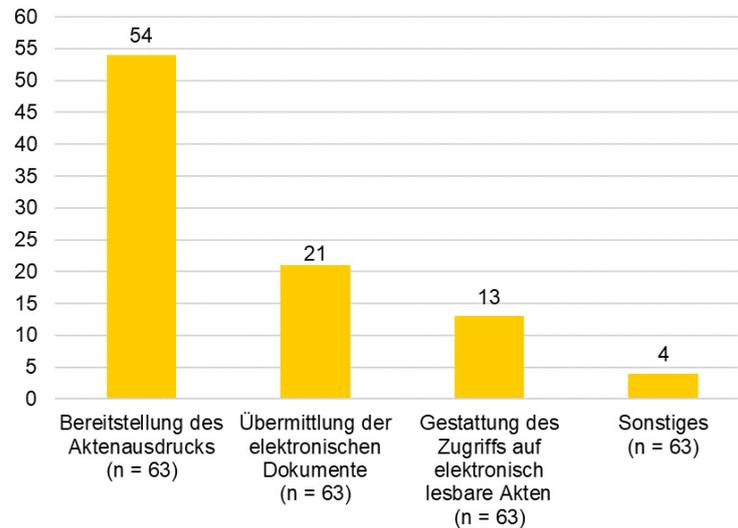
Da die rechtliche Verpflichtung zur Einführung der elektronischen Aktenführung (§ 6 Abs. 1 EGovG BW), welche die Voraussetzung für § 8 EGovG BW darstellt, frühestens – vorbehaltlich der durch den Landtag rechtzeitig bereitgestellten erforderlichen Haushaltsmittel – am 1. Januar 2022 in Kraft tritt, sind bei den Landesbehörden auch keine Fragen zur Akteneinsicht gestellt worden.

##### 4.8.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Die Gemeinden und Gemeindeverbände, die angegeben haben, dass sie ihre Akten ganz oder teilweise elektronisch führen, wurden zusätzlich gefragt, in welcher Form sie Akteneinsicht gewähren. Abbildung 78 zeigt, dass die Kommunen diese am häufigsten durch die Bereitstellung des Aktenausdrucks (54) gewähren. Deutlich seltener erfolgt die Übermittlung elektronischer Dokumente (21), die Gestattung des Zugriffs auf elektronisch lesbare Akten (13) oder die Akteneinsicht auf sonstigem Wege (4). Bei den sonstigen Formen der Akteneinsicht handelt es sich um die Einsichtnahme in die Papierakten (vor Ort/Übersendung von Originalakten an Gerichte) bzw. die Erstellung von Kopien der Papierakten sowie um den Zugriff über Geräte eines Landratsamtes.

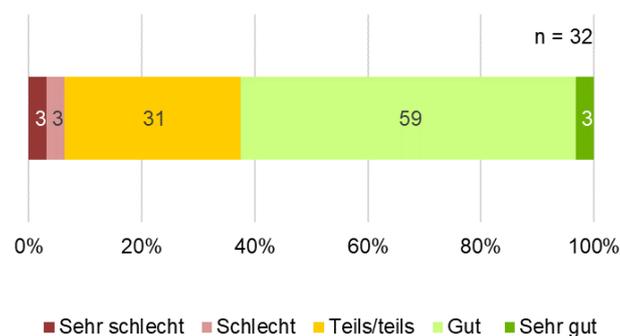


Abbildung 78: Art der Gewährung der Akteneinsicht durch die Kommunen



Ein eindeutiges Bild zeigt sich bei der Beantwortung der Frage, wie die Gewährung der Akteneinsicht bei elektronisch geführten Akten funktioniert (siehe Abbildung 79). Mehr als 60 Prozent der Kommunen geben an, dass diese gut bzw. sehr gut funktionieren. Dagegen sind lediglich sechs Prozent der Kommunen der Meinung, dass die Gewährung der Akteneinsicht schlecht bzw. sehr schlecht funktioniert. Bei mehr als 30 Prozent fällt die Bewertung ambivalent aus.

Abbildung 79: Bewertung der Gewährung der Akteneinsicht bei elektronisch geführten Akten



Von den 32 Kommunen, welche die Gewährung der Akteneinsicht bei elektronisch geführten Akten bewertet haben, haben zehn Kommunen ihre Bewertung begründet. Die ambivalente Bewertung wurde damit begründet, dass das temporäre Gewähren der Zugriffsrechte organisatorisch und administrativ aufwändig sei, eine Übermittlung über De-Mail von einem Verwal-



tungsgericht noch nicht akzeptiert werde sowie keine einheitliche Lösung existiere, da die Voraussetzungen und Anforderungen zu unterschiedlich seien (z. B. unterschiedliche Übermittlungsmethoden).

Als Begründung für die gute und sehr gute Bewertung wurde genannt, dass es aufgrund des Berechtigungskonzepts und des elektronischen Aktenausdrucks des Dokumentenmanagement-Systems gut machbar sei, die Akteneinsicht am PC gut funktioniere, jedoch die Übertragung der Akten unter Verwendung eines Kopierschutzes oder mittels eines Links, der nach einer bestimmten Zeit abläuft, aufgrund der Zeit-/und Ortsunabhängigkeit besser wäre. Als weitere Vorteile wurde auf die schnellere Kommunikation, den geringeren Platzbedarf, die sichere Aufbewahrung, die einfachere Handhabung ohne Mehraufwand verwiesen. Eine Kommune weist bei der Begründung ihrer guten Bewertung darauf hin, dass eine Funktion zur Schwärzung elektronischer Akten sinnvoll wäre.

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden auch danach gefragt, wie sie den Nutzen und den Aufwand für die Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW beurteilen (siehe Abbildung 80). Am höchsten wird der Nutzen der Maßnahmen im Zusammenhang mit der Akteneinsicht für die Bürgerinnen und Bürger eingeschätzt. 63 Prozent beurteilen diesen als hoch bzw. sehr hoch, während 14 Prozent diesen für gering bzw. sehr gering halten. Bei knapp einem Viertel der Kommunen fällt die Bewertung ambivalent aus.

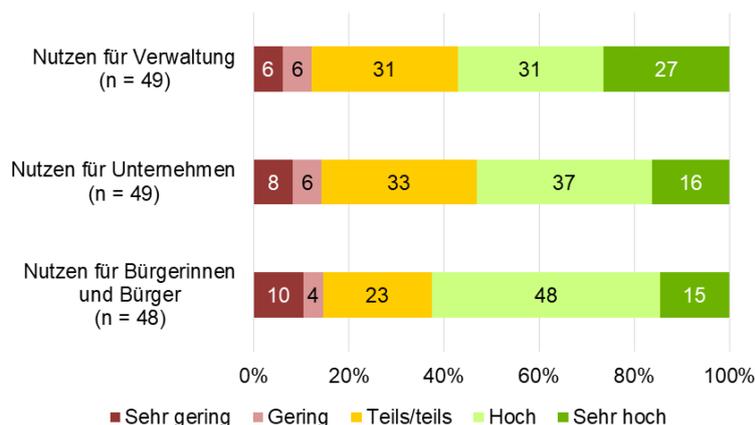
Ebenfalls ein hoher Nutzen der Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW ergibt sich für die Verwaltung. 58 Prozent der Kommunen schätzt diesen hoch bzw. sehr hoch ein. Lediglich zwölf Prozent sehen einen geringen bzw. sehr geringen Nutzen, während rund 30 Prozent diesen ambivalent bewerten.

Den Nutzen für Unternehmen schätzen immerhin noch 53 Prozent der Kommunen als hoch bzw. sehr hoch ein, während ein Drittel diesen ambivalent bewertet. Dagegen halten 14 Prozent der Kommunen den Nutzen für gering bzw. sehr gering.

13 Kommunen, die den Nutzen bewertet haben, geben hierfür auch Gründe an. Bei der positiven Bewertung des Nutzens wird vor allem auf die Prozessvereinfachung und -beschleunigung (z. B. schnelle und unkomplizierte Gewährung der Akteneinsicht, kein Vor-Ort-Termin erforderlich), auf den geringeren Aufwand für die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen (z. B. durch Zeitersparnis) sowie auf Auswahl verschiedener Möglichkeiten in Bezug auf die Akteneinsicht verwiesen. Die ambivalenten Bewertungen werden damit begründet, dass die Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW der Transparenz dienen würden und Akten aus Datenschutzgründen vorher geschwärzt werden sollten. Bei einer sehr schlechten Nutzenbewertung wird als Grund angeführt, dass es kaum Anfragen auf Akteneinsicht gebe.



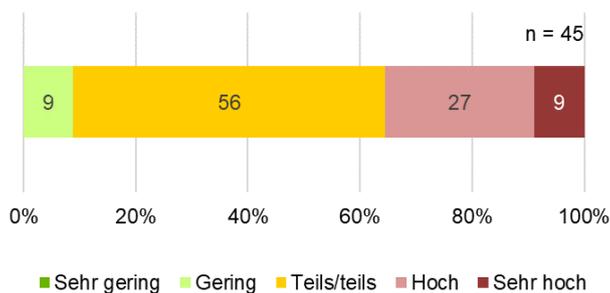
Abbildung 80: Bewertung des Nutzens für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltung Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW



Im Vergleich zur Nutzenbewertung zeigt sich bei der Beurteilung des Aufwands durch die Kommunen ein etwas anderes Bild (siehe Abbildung 81). Mehr als die Hälfte der Kommunen kann keine eindeutige Einschätzung zum Aufwand abgeben, während mehr als ein Drittel diesen für hoch bzw. sehr hoch hält. Lediglich knapp 10 Prozent der Kommunen bewerten den Aufwand für die Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW als gering.

16 Kommunen, die den Aufwand bewertet haben, geben hierfür auch Gründe an. So wird die hohe Aufwandsbewertung vor allem mit hohem personellem, technischem und organisatorischem Aufwand (z. B. für die Einführung eines Dokumenten-Management-Systems) sowie mit uneinheitlichen Regelungen begründet. Bei den ambivalenten Bewertungen wird auf technische Probleme beim Aktenausdruck oder auf den teilweise hohen Aufwand (z. B. Umstellungsaufwand) hingewiesen. Gleichzeitig wird angegeben, dass der Aufwand für den laufenden Betrieb gering sei. Eine Kommune, welche den Aufwand gering einschätzt, begründet dies damit, dass die Verwaltung die freie Wahl bei den Möglichkeiten zur Gewährung der Akteneinsicht habe.

Abbildung 81: Bewertung des Aufwands der Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW



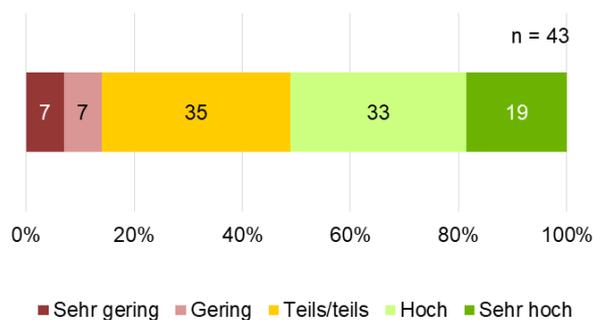
Neben einer Beurteilung des Nutzens und Aufwands wurden die Kommunen auch gebeten, die Praktikabilität der Regelung für die Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW zu beurteilen (siehe Abbildung 82). Mehr als die Hälfte der Kommunen schätzt diese als hoch bzw. sehr hoch ein,



während lediglich 14 Prozent diese als gering bzw. sehr gering bewerten. Bei mehr als einem Drittel der Gemeinden und Gemeindeverbände fällt die Beurteilung der Praktikabilität ambivalent aus.

Zehn Kommunen, welche die Praktikabilität der Regelung bewertet haben, begründen dies auch. So wird bei der hohen Praktikabilitätsbewertung auf die Flexibilität bei der Auswahl der Möglichkeiten zur Gewährung der Akteneinsicht, auf ein einheitlich geregeltes, sicheres Dokumenten-Management-System, die Vereinfachung und Beschleunigung von Prozessen sowie den großen Handlungsspielraum, den die Regelung ermöglicht, hingewiesen. Die ambivalenten Bewertungen werden mit fehlender Verbindlichkeit der Regelung, dem Datenschutz sowie der Vereinfachung der Akteneinsichtnahme durch eine elektronische Aktenführung, wobei die Abwicklung aufwändig bleibt, begründet.

Abbildung 82: Bewertung der Praktikabilität der Regelung der Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW



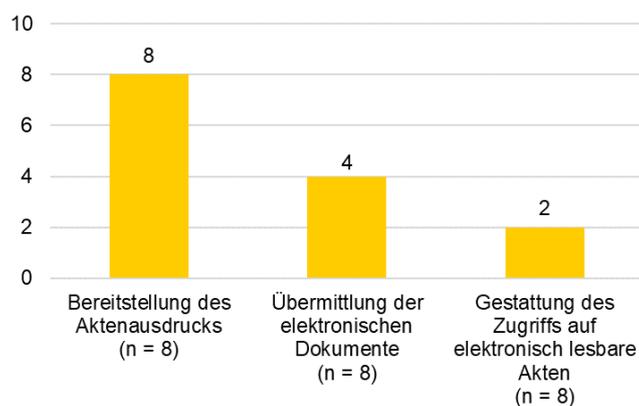
#### 4.8.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen, die angegeben haben, dass sie ihre Akten ganz oder teilweise elektronisch führen, wurden zusätzlich gefragt, in welcher Form sie Akteneinsicht gewähren. Insgesamt machen hierzu acht Befragte Angaben (siehe Abbildung 83). Alle Befragten gewähren die Akteneinsicht durch die Bereitstellung des Aktenausdrucks (8). Seltener erfolgt die Übermittlung elektronischer Dokumente (4) und die Gestattung des Zugriffs auf elektronisch lesbare Akten (2).

Zwei Befragte nutzen alle drei Möglichkeiten, um Akteneinsicht zu gewähren, während zwei Befragte anbieten, sowohl den Aktenausdruck bereitzustellen als auch die Dokumente elektronisch zu übermitteln. Vier Befragte gewähren diese ausschließlich durch Bereitstellung des Aktenausdrucks.



Abbildung 83: Art der Gewährung der Akteneinsicht



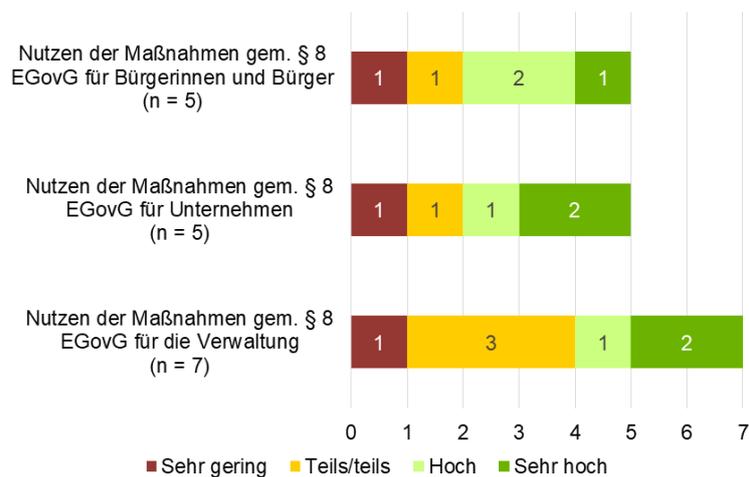
Ein eindeutiges Bild zeigt sich bei der Beantwortung der Frage, wie die Gewährung der Akteneinsicht bei elektronisch geführten Akten funktioniert. Alle sieben Befragten, die eine Bewertung vorgenommen haben, geben an, dass diese gut bzw. sehr gut funktioniert. Zwei der drei Befragten nennen als Gründe für ihre gute bzw. sehr gute Bewertung, dass es sich um ein bewährtes und praktikables Verfahren handle und es einfach sei, eine Akte auszudrucken oder elektronisch zur Verfügung zu stellen („per Knopfdruck“).

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden auch danach gefragt, wie sie den Nutzen und den Aufwand für die Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW sowie die Praktikabilität der Regelung für die Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW beurteilen. Einschränkend sollten hier die geringen Fallzahlen beachtet werden. Die Ergebnisse der Nutzenbewertung fallen für alle drei Gruppen ähnlich positiv aus, wobei der Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger sowie für die Unternehmen fast identisch bewertet wird (siehe Abbildung 84). Drei Befragte beurteilen diesen als hoch bzw. sehr hoch, während je eine Befragte den Nutzen sehr gering und ambivalent bewertet. Den Nutzen für die Verwaltung schätzen drei Befragte als hoch bzw. sehr hoch ein, während eine Befragte diesen als gering beurteilt. Bei drei Befragten fällt die Bewertung ambivalent aus.

Zwei der sieben Befragten, welche den Nutzen bewertet haben, geben dafür auch eine Begründung an. Diese beiden Befragten haben diesen – über alle Gruppen hinweg – hoch bewertet und begründen dies damit, dass für die „Kunden“ der Verwaltung die elektronische Übermittlung von Dokumenten bzw. der elektronisch lesende Zugriff auf den Akteninhalt eine Vereinfachung und potenzielle Beschleunigung der Akteneinsicht bedeute. Für die Verwaltung selbst dürfte die Abwägung zwischen dem Nutzen und dem potenziellen Mehraufwand nicht so klar sein. Die Anzahl der Fälle, in denen das Recht auf Akteneinsicht in Anspruch genommen wird, dürfe spürbar zunehmen. Darüber hinaus wird darauf verwiesen, dass das Verfahren einfach, schnell und kostengünstig sei.



Abbildung 84: Bewertung des Nutzens für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltung Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW



Bei der Beurteilung des Aufwands durch die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen zeigt sich ein negatives Bild (siehe Abbildung 85). Vier Befragte geben an, dass dieser als hoch bzw. sehr hoch eingeschätzt werde, während jeweils eine Befragte diesen ambivalent und sehr gering beurteilt.

Zwei der sechs Befragten, welche den Aufwand bewertet haben, geben auch eine Begründung dafür an. Eine Befragte, die diesen als hoch einschätzt, führt als Begründung an, dass die Einschätzung „hoch“ insbesondere für die Einführung und Etablierung neuer elektronischer Verfahren zur Akteneinsicht und für die erwartete spürbare Zunahme der Fälle gelte. Eine Befragte, die den Aufwand als sehr gering beurteilt, weist darauf hin, dass es sich um ein einfaches, schnelles und kostengünstiges Verfahren handle.

Abbildung 85: Bewertung des Aufwands der Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW



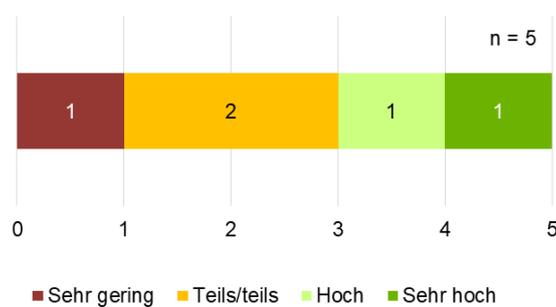
Neben einer Beurteilung des Nutzens und Aufwands wurden die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen auch gebeten, die Praktikabilität der Regelung für die Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW zu beurteilen. Hierbei zeigt sich ein differenziertes



Bild (siehe Abbildung 86). Zwei Befragte geben an, dass diese als hoch bzw. sehr hoch einzuschätzen ist, während bei zwei Befragten die Bewertung ambivalent ausfällt. Eine Befragte bewertet den Aufwand als sehr gering.

Zwei der fünf Befragten, welche die Praktikabilität der Regelung bewertet haben, begründen dies auch. Eine Befragte, die diese als sehr hoch einschätzt, wiederholt noch einmal, dass es sich um ein einfaches, schnelles und kostengünstiges Verfahren handle. Eine Befragte, bei der die Bewertung ambivalent ausfällt, begründet diese damit, dass der Erleichterung/Vereinfachung der Akteneinsicht für die „Kunden“ der Verwaltung nicht zuletzt durch die vermuteten steigenden Fallzahlen ein erhöhter Aufwand für die Verwaltung gegenüberstehen dürfe.

Abbildung 86: Bewertung der Praktikabilität der Regelung der Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW



#### 4.9. Optimierung von Verwaltungsabläufen und Information zum Verfahrensstand (§ 9 EGovG BW)

Nach § 9 Abs. 1 EGovG BW sollen die Behörden des Landes, Verwaltungsabläufe, die zum ersten Mal zu wesentlichen Teilen elektronisch unterstützt werden, vor Einführung der informationstechnischen Systeme dokumentieren, analysieren und optimieren. Hierzu sollen die gängigen Methoden genutzt werden. Die Verwaltungsabläufe sollen im Interesse der Verfahrensbeteiligten so gestaltet werden, dass Informationen zum Verfahrensstand und zum weiteren Verfahren sowie die Kontaktinformationen der zum Zeitpunkt der Anfrage zuständigen Ansprechstelle elektronisch abgerufen werden können.

§ 9 Abs. 2 EGovG BW legt fest, dass von den in § 9 Abs. 1 EGovG BW beschriebenen Maßnahmen abgesehen werden kann, wenn diese einen nicht vertretbaren wirtschaftlichen Mehraufwand bedeuten würden oder sonstige zwingende Gründe entgegenstehen. Darüber hinaus ist geregelt, dass davon abgesehen werden kann, die Verwaltungsabläufe so zu gestalten, dass Informationen zum Verfahrensstand und zum weiteren Verfahren sowie die Kontaktinformationen der zum Zeitpunkt der Anfrage zuständigen Ansprechstelle elektronisch abgerufen werden können, wenn dies dem Zweck des Verfahrens entgegensteht oder eine gesetzliche Schutznorm verletzt wird. Im Falle eines Absehens sind die Gründe zu dokumentieren.

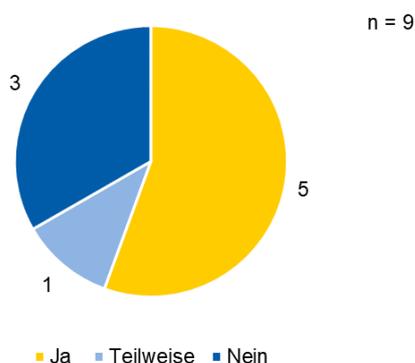
§ 9 Abs. 3 EGovG BW regelt, dass § 9 Abs. 1 und 2 EGovG BW bei allen wesentlichen Änderungen der Verwaltungsabläufe oder der eingesetzten informationstechnischen Systeme gilt.



#### 4.9.1. Landesbehörden

Die Landesbehörden wurden gefragt, ob sie vor der erstmaligen Einführung oder bei wesentlichen Änderungen von elektronischen Verwaltungsverfahren unter Nutzung gängiger Methoden die Verwaltungsabläufe dokumentiert, analysiert und optimiert haben. Sechs Behörden geben an, dass sie dies umfassend bzw. teilweise getan haben, während drei Behörden dies verneinen (siehe Abbildung 87).

Abbildung 87: Dokumentation, Analyse und Optimierung von Verwaltungsabläufen bei erstmaliger Einführung oder wesentlicher Änderung elektronischer Verwaltungsverfahren

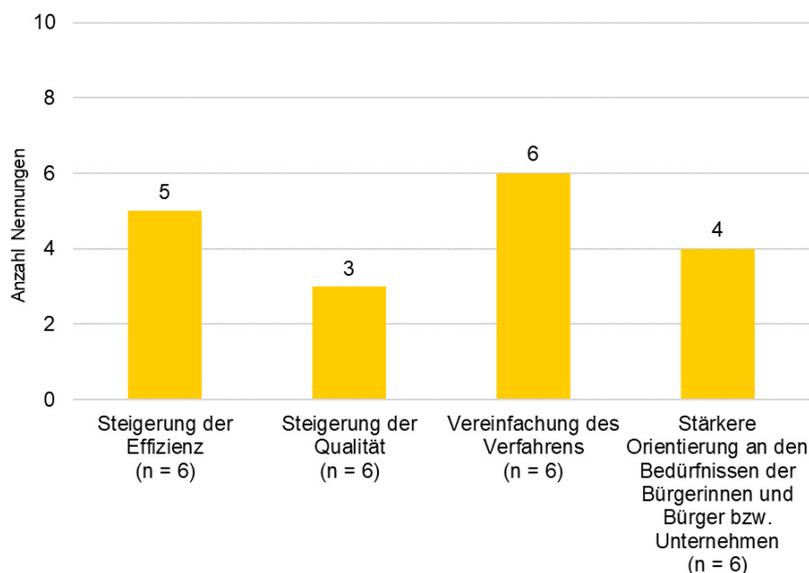


Vier Landesbehörden machen in diesem Zusammenhang weiterführende Angaben dazu, welche Methoden genutzt worden sind. In einem Fall ist eine Datenerhebung zu den Geschäftsprozessen durchgeführt worden. Eine Behörde verweist darauf, dass keine speziellen Methoden zur Dokumentation, Analyse und Optimierung genutzt worden seien, sondern die Dokumentation lediglich in elektronischen Dokumenten erfolgt sei. In einem Fall ist vor der Einführung in einem Projekt eine Bestands-, Bedarfs- und Eignungsanalyse durchgeführt worden. Eine Landesbehörde verweist darauf, dass die ehemals vorhandenen Prozessabläufe analysiert, neue, für die Prozessverbesserung notwendigen Abläufe evaluiert und auf dem Bildungsmanagementsystem (BMS) umgesetzt worden seien.

Die Landesbehörden wurden auch danach gefragt, inwiefern die Verwaltungsabläufe vor Einführung des elektronischen Verfahrens optimiert worden sind. Sechs Behörden machen hierzu konkrete Angaben (siehe Abbildung 88). Alle sechs Behörden geben an, dass das Verfahren vereinfacht worden sei. Am zweithäufigsten wird auf die Steigerung der Effizienz (5), gefolgt von der stärkeren Orientierung an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger bzw. Unternehmen (4) sowie die Steigerung der Qualität (3) hingewiesen.



Abbildung 88: Maßnahmen zur Optimierung elektronischer Verfahren



Drei der sechs Behörden nutzen sämtliche Möglichkeiten, um elektronische Verfahren zu optimieren. Eine Landesbehörde gibt die Steigerung der Effizienz, die Vereinfachung des Verfahrens sowie die stärkere Orientierung an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger bzw. Unternehmen als Optimierungsmaßnahmen an. Eine Landesbehörde hat zwei Optimierungsmaßnahmen ergriffen (Steigerung der Effizienz sowie Vereinfachung des Verfahrens), während sich eine Behörde allein auf die Vereinfachung des Verfahrens beschränkte.

Die vier Behörden, die vor der erstmaligen Einführung oder bei wesentlichen Änderungen von elektronischen Verwaltungsverfahren unter Nutzung gängiger Methoden die Verwaltungsabläufe nur teilweise oder überhaupt nicht dokumentiert, analysiert und optimiert haben, wurden danach gefragt, aus welchen Gründen dies nicht geschehen ist. Begründet wird die Entscheidung damit, dass dies einen nicht vertretbaren Mehraufwand bedeutet hätte und von vornherein kein Optimierungspotenzial erkennbar gewesen sei. Als sonstige Gründe werden die Priorisierung und der an anderer Stelle erforderliche Änderungsbedarf bzgl. der Abläufe genannt.

Im Zusammenhang mit der Optimierung elektronischer Verwaltungsverfahren wurden die Landesbehörden danach gefragt, ob diese so gestaltet worden sind, dass Informationen zum Verfahrensstand und zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen zur jeweils zuständigen Ansprechstelle von den Verfahrensbeteiligten elektronisch abgerufen werden können. Von den fünf Behörden, die diese Frage beantwortet haben, ist dies bei vier Landesbehörden ganz oder teilweise geschehen. Eine Landesbehörde gibt an, dass die Verwaltungsabläufe nicht so gestaltet worden seien, dass dieser Abruf von Verfahrensinformationen möglich ist. Bei diesen vier Behörden ist zudem eine Verringerung des Aufwands für die Herausgabe von Informationen zum Verfahrensstand gegenüber Verfahrensbeteiligten feststellbar. Drei Landesbehörden weisen darauf hin, dass sich der Aufwand leicht verringert habe. Eine Behörde ist der Meinung, dass dies sogar zu einer deutlichen Verringerung des Aufwands geführt habe.

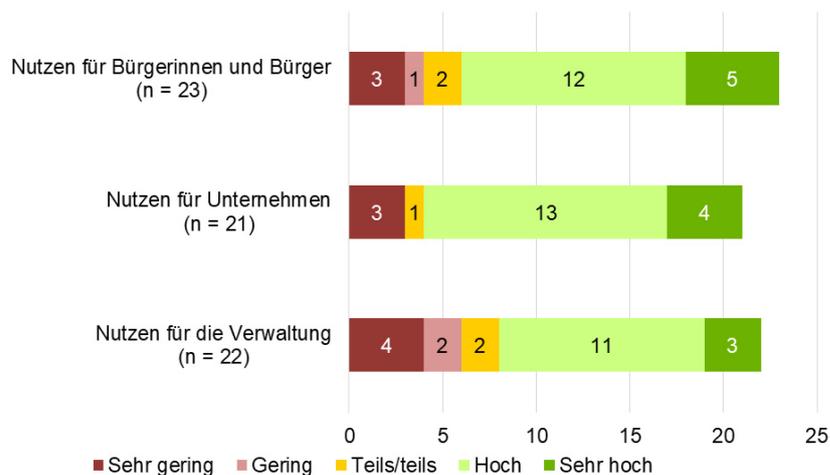


Zwei Landesbehörden, welche auf die Gestaltung elektronischer Verfahrensabläufe zur Ermöglichung des Abrufs von Verfahrensinformationen verzichtet haben, begründen dies damit, dass dies einen nicht vertretbaren wirtschaftlichen Mehraufwand bedeutet hätte und dem Zweck des Verfahrens entgegenstehen bzw. eine gesetzliche Schutznorm verletzen würde.

Die Landesbehörden wurden ebenfalls danach gefragt, wie sie den Nutzen der Schaffung der Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen gem. § 9 Abs. 1 EGovG BW abzurufen, für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und die Verwaltung bewerten (siehe Abbildung 89). Der größte Nutzen der Bereitstellung dieser Daten wird für die Bürgerinnen und Bürger und die Unternehmen gesehen. Der überwiegende Teil der Behörden (jeweils 17) bewertet den Nutzen hoch bzw. sehr hoch, während vier Landesbehörden (drei Behörden sehr gering für die Unternehmen) diesen gering bzw. sehr gering einschätzen. Bei zwei Behörden (eine Behörde für Unternehmen) fällt die Nutzenbewertung ambivalent aus.

Ein ebenfalls positives Bild – wenn auch nicht ganz so deutlich wie bei den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Unternehmen – zeigt sich bei der Bewertung des Nutzens für die Verwaltung. 14 Landesbehörden schätzen den Nutzen für diese Gruppe als hoch bzw. sehr hoch ein, während sechs Behörden diesen als gering bzw. sehr gering beurteilen. Bei zwei Behörden fällt die Bewertung ambivalent aus.

Abbildung 89: Bewertung des Nutzens der Schaffung der Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen gem. § 9 Abs. 1 EGovG BW abzurufen, durch die Landesbehörden



Die Bewertungen der Behörden, welche den Nutzen für alle drei Gruppen als hoch bzw. sehr hoch einschätzen, werden von elf Behörden mit der Schaffung eines transparenten Verwaltungshandelns, mit der Verkürzung der Reaktionszeit, mit der Entlastung der Verwaltung und anderer Verfahrensbeteiligter sowie mit der Schaffung einer sinnvollen Informationsmöglichkeit für Bürgerinnen/Bürger und Unternehmen begründet.

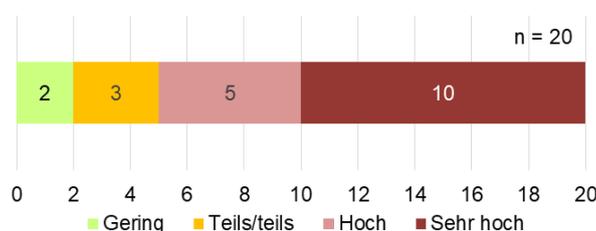
Die ambivalenten Bewertungen werden mit im Rahmen des BMS gewonnenen Erfahrungen sowie mit schnelleren Abläufen begründet.



Die Behörden, welche den Nutzen für alle drei Gruppen gering bzw. sehr gering beurteilt haben, verweisen darauf, dass aufgrund einfacher und kurzer Verfahren kein Bedarf für die Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand elektronisch abzurufen, bestehe.

Ein eindeutiges Bild zeigt sich auch bei der Bewertung des Aufwands der Schaffung der Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen gem. § 9 Abs. 1 EGovG BW elektronisch abzurufen (siehe Abbildung 90). 15 Landesbehörden sind der Meinung, dass der Aufwand als hoch bzw. sehr hoch einzuschätzen sei. Hingegen beurteilen zwei Behörden diesen als gering. Bei drei Landesbehörden fällt die Bewertung des Aufwands ambivalent aus.

Abbildung 90: Bewertung des Aufwands der Schaffung der Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen gem. § 9 Abs. 1 EGovG BW abzurufen



Fünf Behörden, welche den Aufwand als hoch bzw. sehr hoch eingeschätzt haben, begründen dies damit, dass damit ein zusätzlicher Mehraufwand verbunden sei, der nicht im Verhältnis zum Nutzen stehe und dass keine elektronischen Workflows/digitalisierte Verfahren existierten, wodurch ein hoher Umsetzungsaufwand entstehe (z. B. für die Digitalisierung von Prozessen, Schaffung von Verfahrensschnittstellen, regelmäßige Aktualisierung des Status).

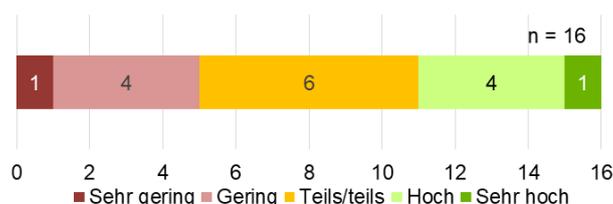
Drei Behörden begründen ihre ambivalenten Bewertungen damit, dass derzeit der Aufwand eher hoch einzuschätzen sei, jedoch nach Einführung maschineller Systeme derartige Informationen automatisch generiert und damit der Aufwand deutlich reduziert werden sollte. Darüber hinaus wird darauf hingewiesen, dass einerseits der Aufwand zum Abruf des Verfahrensstands eher hoch, andererseits der Aufwand zum Abruf der Kontaktinformationen gering sei. Des Weiteren wird bei einer ambivalenten Bewertung darauf verwiesen, dass selbst im Falle bloßer Plausibilitätsprüfungen ein gewisser Aufwand nicht zu vermeiden sei.

Zwei Behörden, welche den Aufwand als gering einschätzen, geben lediglich an, dass durch das vorhandene BMS diese Schritte automatisiert erfolgten.

Die Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Schaffung der Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen gem. § 9 Abs. 1 EGovG BW abzurufen, fällt insgesamt differenzierter aus (siehe Abbildung 91). Fünf Landesbehörden sind der Meinung, dass sie als hoch bzw. sehr hoch einzuschätzen sei, während sechs Behörden die Praktikabilität ambivalent beurteilen. Fünf Landesbehörden bewerten diese gering bzw. sehr gering.



Abbildung 91: Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur Schaffung der Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen gem. § 9 Abs. 1 EGovG BW abzurufen, durch die Landesbehörden



Die Behörden, welche die Praktikabilität hoch bzw. sehr hoch bewertet haben, begründen dies mit ihren im Rahmen des BMS gewonnenen Erfahrungen, mit schnelleren Abläufen, mit der Transparenz des Verwaltungshandelns sowie der Speicherung elektronischer Sachstände (z. B. Eingangsdatum, Mitzeichnungen) in der E-Akte.

Die Behörden, die der Regelung einen geringen bzw. sehr geringen Nutzen attestieren, führen als Begründung an, dass die Regelung an der Praxis vorbeigehe, dass die Möglichkeit, Verfahrensinformationen elektronisch abzurufen, durch die regelmäßige Aktualisierung des Status einen hohen Zeit- und Personalaufwand verursache und dass sich der Pflegeaufwand auf die Aufrechterhaltung des laufenden Betriebes (Schnittstellen zu „service-bw“, Anpassung an gesetzliche Änderungen etc.) beschränken würde, sofern der Prozess in digitalisierter Form zur Verfügung steht.

Die ambivalenten Bewertungen werden damit begründet, dass die Praktikabilität sich erst mit der Bereitstellung entsprechender Systeme zeigen werde, die Regelung bei der praktischen Umsetzung allein nicht viel helfe bzw. konkretisiert und vereinfacht werden müsse sowie ohne die Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen nicht mit dem gewünschten Effekt umgesetzt werden könne.

#### 4.9.2. Gemeinde und Gemeindeverbände

Da sich § 9 EGovG BW ausschließlich an die Behörden des Landes richtet, sind bei den Gemeinden und Gemeindeverbänden keine Fragen zur Optimierung von Verwaltungsabläufen und Information zum Verfahrensstand gestellt worden.

#### 4.9.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Da sich § 9 EGovG BW ausschließlich an die Behörden des Landes richtet, sind bei den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehene keine Fragen zur Optimierung von Verwaltungsabläufen und Information zum Verfahrensstand gestellt worden.

#### 4.10. Anforderungen an das Bereitstellen von Daten, Verordnungsermächtigung (§ 10 EGovG BW)

§ 10 Abs. 1 EGovG BW verpflichtet die Behörden dazu, Daten, die sie in öffentlich zugänglichen Netzen zur Verfügung stellen und an denen ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist, in maschinenlesbaren Formaten bereitzustellen und diese mit Metadaten zu versehen.

§ 10 Abs. 2 EGovG BW ermächtigt die Landesregierung zur Festlegung der Nutzungsbestimmungen. Dies umfasst Regelungen zum Umfang der Nutzung, zu den Bedingungen für die



kommerzielle und nicht-kommerzielle Nutzung sowie zu Gewährleistungs- und Haftungsausschlüssen. Des Weiteren enthält § 10 Abs. 2 S. 3 EGovG BW die Klarstellung, dass die Rechtsverordnung keine Regelungen zu Gebühren und Entgelten enthalten darf.

§ 10 Abs. 3 EGovG BW legt fest, dass Regelungen in anderen Rechtsvorschriften über technische Formate, in denen Daten verfügbar zu machen sind, Vorrang haben, soweit sie Maschinenlesbarkeit gewährleisten.

§ 10 Abs. 4 EGovG BW bestimmt, dass nur solche Daten bereitgestellt werden können, über die die jeweilige datenhaltende Stelle frei verfügen kann. Somit kann die Landesregierung nur solche Nutzungsbestimmungen festlegen, die keine Rechte Dritter (z. B. Rechte der Kommunen) beeinträchtigt.

§ 10 Abs. 5 EGovG BW legt fest, dass Absatz 1 für Daten, die vor dem 31.12.17 erstellt worden sind, nur gilt, wenn diese bereits in maschinenlesbaren Formaten vorliegen.

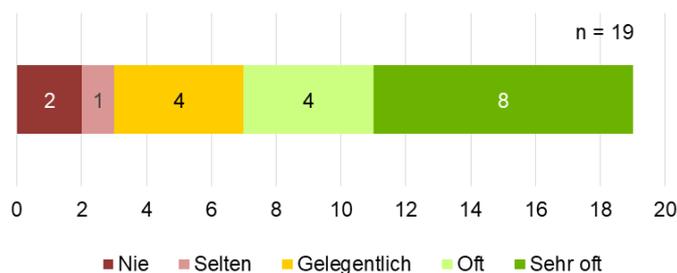
#### 4.10.1. Landesbehörden

Die Landesbehörden wurden gefragt, ob sie über Daten verfügen, bei denen ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist. Der überwiegende Teil der Behörden (21) gibt an, über solche Daten zu verfügen, während vier Landesbehörden dies verneinen.

19 Landesbehörden haben zudem konkrete Angaben gemacht, bei welchen Daten ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist. Hierbei handelt es sich um unterschiedliche Arten von Daten (z. B. Geo-, Archiv-, Planungs- und Gesundheitsdaten, Statistiken, Ergebnisse wissenschaftlicher Studien/Versuchsergebnisse sowie sonstige Informationen).

Die Landesbehörden wurden danach gefragt, wie oft sie über öffentlich zugängliche Netze Daten, bei denen ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist, zur Verfügung stellen (siehe Abbildung 92). Drei Landesbehörden geben an, dass sie solche Daten nie bzw. selten zur Verfügung stellen. Zwölf Behörden stellen Daten mit Nutzungsinteresse über öffentlich zugängliche Netze oft bzw. sehr oft bereit. Bei vier Behörden geschieht dies gelegentlich.

Abbildung 92: Häufigkeit der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse durch die Landesbehörden



Zwölf Landesbehörden geben zudem konkret an, in welchem maschinenlesbaren Format die Bereitstellung dieser Daten erfolgt. Hauptsächlich handelt es sich hierbei um Daten im PDF-Dateiformat. Darüber hinaus werden auch andere maschinenlesbare Formate (z. B. xml, html, jpeg, tiff, xls, ppt, csv, GTFS, tfw, wms, VDV 431, Datex-II, JSON) bereitgestellt. Eine Behörde gibt an, dass eine herkömmliche Archiv-, Bibliotheks- und Sammlungssoftware genutzt werde, während eine andere Behörde lediglich darauf verweist, dass die Daten elektronisch



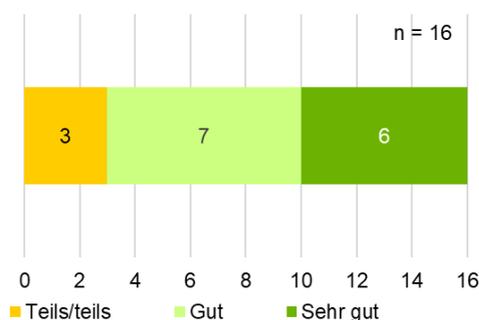
zur Verfügung gestellt würden, ohne weitere Angaben zu den konkreten Dateiformaten zu machen.

Die Frage, aus welchen Gründen keine Daten zur Verfügung gestellt werden, bei denen ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist, wird von zwei Landesbehörden beantwortet. Sie verweisen darauf, dass es sich um interne Daten der Landesverwaltung und dass aus Datenschutzgründen von Privaten überlassene Daten nicht veröffentlicht würden.

Die Landesbehörden wurden auch gebeten, eine Bewertung vorzunehmen, wie die Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse funktioniert (siehe Abbildung 93). 13 Behörden sind der Meinung, dass die Bereitstellung gut bzw. sehr gut funktioniert, während bei drei Landesbehörden die Bewertung ambivalent ausfällt.

13 der 16 Landesbehörden, welche die Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse bewertet haben, geben hierzu auch eine Begründung ab. Die ambivalenten Bewertungen werden damit begründet, dass § 10 Abs. 2 EGovG BW kaum Beachtung finde, ansonsten die Selbstverantwortung ohne Nutzungsinteresse im Vordergrund stehe sowie dass es sich um einen manuellen Vorgang handle. Bei den guten und sehr guten Bewertungen wird vor allem darauf verwiesen, dass es sich bei der Bereitstellung um etablierte und funktionierende Prozesse handle (z. B. über die Behördenwebseite, über eine Datenbank).

Abbildung 93: Bewertung der Funktionsweise der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse durch die Landesbehörden



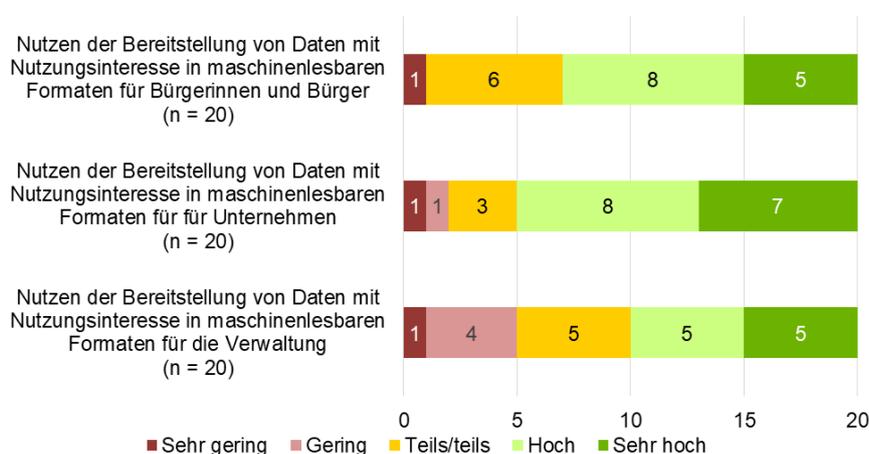
Die Landesbehörden wurden ebenfalls danach gefragt, wie sie den Nutzen der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 Abs. 1 EGovG BW, bei denen ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist, für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und die Verwaltung bewerten (siehe Abbildung 94). Der größte Nutzen der Bereitstellung dieser Daten wird für die Unternehmen und für die Bürgerinnen und Bürger gesehen. 15 Behörden (13 für die Bürgerinnen und Bürger) bewerten den Nutzen hoch bzw. sehr hoch, während je eine Landesbehörde (eine Behörde sehr gering für die Bürgerinnen und Bürger) diesen gering bzw. sehr gering einschätzt. Bei drei Behörden (sechs Behörden für die Bürgerinnen und Bürger) fällt die Nutzenbewertung ambivalent aus.

Ein weitaus differenzierteres Bild ergibt sich bei der Bewertung des Nutzens für die Verwaltung. Je fünf Landesbehörden schätzen den Nutzen für diese Gruppe als hoch bzw. sehr hoch, als ambivalent sowie als gering bzw. sehr gering ein.



Zwölf Landesbehörden, welche den Nutzen der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten, bewertet haben, geben hierzu auch eine Begründung ab. So wird bei der positiven Nutzenbewertung auf die Entlastung der Verwaltung, die Schaffung von Transparenz, die Möglichkeiten zur Weiterbearbeitung elektronisch bereitgestellter Daten für Bürgerinnen/Bürger und Unternehmen, die Wichtigkeit der Auffindbarkeit von Informationen sowie auf Einsparungen hingewiesen. Die ambivalente Bewertung wird mit der im Rahmen des BMS gesammelten Erfahrungen begründet. Bei der negativen Bewertung wird zudem auf das sehr eingeschränkte Angebot und die Verwendbarkeit hingewiesen.

Abbildung 94: Bewertung des Nutzens der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die Landesbehörden

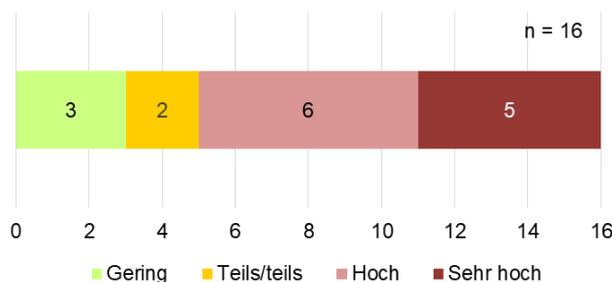


Ein eindeutiges Bild zeigt sich auch bei der Bewertung des Aufwands für die Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 Abs. 1 EGovG BW (siehe Abbildung 95). Elf Landesbehörden sind der Meinung, dass dieser hoch bzw. sehr hoch sei. Hingegen wird der Aufwand von nur drei Behörden als gering eingeschätzt. Bei zwei Landesbehörden fällt die Bewertung ambivalent aus.

Neun Landesbehörden, welche den Aufwand bewertet haben, geben hierzu auch eine Begründung an. Der hohe und sehr hohe Aufwand wird mit dem hohen Aufwand für die Aufbereitung und rechtskonforme Bereitstellung maschinenlesbarer Daten, dem derzeit noch fehlenden automatisierten Bereitstellungsverfahren und mit der Notwendigkeit des Einsatzes von speziell geschultem IT-Personal begründet. Bei den ambivalenten Bewertungen wird auf den unterschiedlichen Aufwand bei der Aufbereitung der Daten und auf den überschaubaren Bereitstellungsaufwand hingewiesen. Die positiven Bewertungen bzgl. des Aufwands werden damit begründet, dass die Daten auch intern benötigt und bereits digital bereitgestellt würden, die Prozessschritte durch das vorhandene BMS automatisiert seien und die Prozesse nur einmal implementiert werden müssten.



Abbildung 95: Bewertung des Aufwands für die Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die Landesbehörden



Die Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 Abs. 1 EGovG BW, bei denen ein Nutzungsinteresse besteht, fällt insgesamt positiv aus (siehe Abbildung 96). Neun Landesbehörden sind der Meinung, dass sie als hoch bzw. sehr hoch einzuschätzen ist, während vier Behörden die Praktikabilität ambivalent beurteilen. Nur drei Landesbehörden bewerten diese gering bzw. sehr gering.

Zehn Landesbehörden, welche die Praktikabilität bewertet haben, geben hierzu auch eine Begründung an. Bei den positiven Praktikabilitätsbewertungen wird auf die im Rahmen des BMS gesammelten Erfahrungen, auf die Schaffung von Transparenz sowie auf die im Gesetz getroffenen Festlegungen (maschinenlesbar, Metadaten) hingewiesen. Die negativen Bewertungen werden mit dem Aufwand und der Notwendigkeit einer Konkretisierung der Regelung begründet. Bei den ambivalenten Bewertungen verweisen die Behörden darauf, dass dem Nutzen auch sehr hohe Bereitstellungsaufwände gegenüberstehe, die Regelung umsetzbar sei, jedoch nicht der Bedarf der Nutzerinnen und Nutzer beurteilt werden könne. Zudem sei die Regelung praktikabel, sofern eine ausreichende Finanzierung vorhanden sei.

Abbildung 96: Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die Landesbehörden

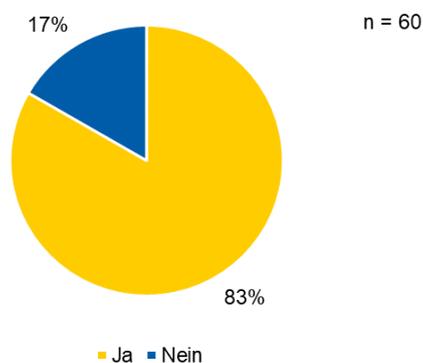


#### 4.10.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden gefragt, ob sie über Daten verfügen, bei denen ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist. 83 Prozent der Kommunen geben an, über solche Daten zu verfügen, während 17 Prozent dies verneinen (siehe Abbildung 97).



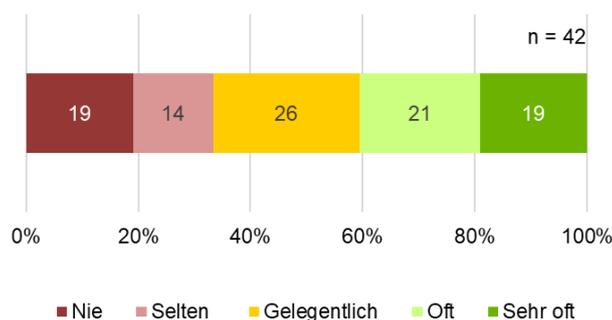
Abbildung 97: Verfügbarkeit von Daten mit Nutzungsinteresse in den Kommunen



31 Kommunen haben zudem konkrete Angaben gemacht, bei welchen Daten ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist. Hierbei handelt es sich schwerpunktmäßig um unterschiedliche Arten von Geodaten (z. B. Bebauungs- und Flächennutzungspläne, Bodenrichtwertkarten). Darüber hinaus erwarten die Kommunen auch bei allgemeinen statistischen Daten, Daten zu Finanzen/Haushalt, Satzungen, Gebührenordnungen oder bei Sitzungsunterlagen ein Nutzungsinteresse.

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden danach gefragt, wie oft sie über öffentlich zugängliche Netze Daten, bei denen ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist, zur Verfügung stellen (siehe Abbildung 98). 33 Prozent der Kommunen geben an, dass sie solche Daten nie bzw. selten zur Verfügung stellen. 41 Prozent der Gemeinden und Gemeindeverbände stellen Daten mit Nutzungsinteresse über öffentlich zugängliche Netze oft bzw. sehr oft bereit. Bei 26 Prozent geschieht dies gelegentlich.

Abbildung 98: Häufigkeit der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse durch die Kommunen



14 Kommunen geben zudem konkret an, in welchem maschinenlesbaren Format die Bereitstellung dieser Daten erfolgt. Hauptsächlich handelt es sich hierbei um Daten im PDF-Dateiformat. Vereinzelt werden auch andere maschinenlesbare Formate (z. B. xml, html, rss, rdf, jpeg, tiff, png, xls, doc, odt, txt, ods, shp, gml, gpx, kml) bereitgestellt.

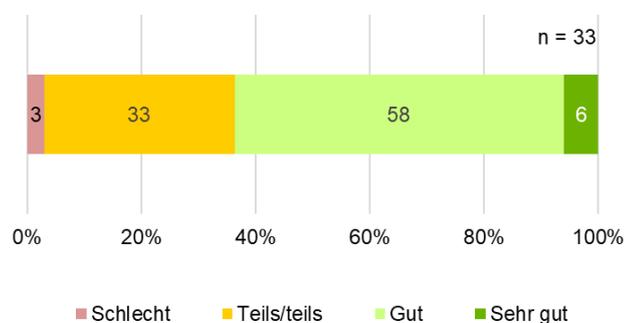


Auf die Frage, aus welchen Gründen keine Daten zur Verfügung gestellt werden, bei denen ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist, geben vier Kommunen eine Antwort. Sie verweisen darauf, dass eine rechtliche Verpflichtung fehle, sie sich bisher nicht mit Open Data befasst hätten bzw. es sich aktuell im Aufbau befinde, die Kommune noch nie direkt angefragt worden sei und es noch keine Plattform gebe, Inspire<sup>12</sup> jedoch komme.

Zehn Kommunen, welche die Funktionsweise der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse bewertet haben, geben auch Gründe für ihre Einschätzung ab. Bei den positiven Bewertungen wird auf die problemlose Bereitstellung der relevanten Daten über die jeweilige Kommunenwebseite oder ein spezielles Portal („BürgerGIS“) hingewiesen. Die ambivalenten Bewertungen werden damit begründet, dass es technische Hürden gebe, der Aufwand hoch sei und bisher die Dienststellen bei der Nutzung und Bereitstellung dieser Daten eher zurückhaltend gewesen seien. Bei der negativen Begründung wird darauf verwiesen, dass aufgrund der manuellen Bereitstellung aus den Fachverfahren der personelle und zeitliche Aufwand sehr hoch sei. Zudem wird eine Vielzahl von Daten nur als PDF/JPG bereitgestellt.

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden auch darum gebeten, eine Bewertung vorzunehmen, wie die Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse funktioniert (siehe Abbildung 99). Mehr als 60 Prozent der Kommunen sind der Meinung, dass die Bereitstellung gut bzw. sehr gut funktioniert, während bei einem Drittel die Bewertung ambivalent ausfällt. Nur ein kleiner Teil der Kommunen (drei Prozent) gibt an, dass die Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse schlecht funktioniert.

Abbildung 99: Bewertung der Funktionsweise der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse durch die Kommunen



Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden ebenfalls danach gefragt, wie sie den Nutzen der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 Abs. 1 EGOVG BW, bei denen ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist, für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und die Verwaltung bewerten (siehe Abbildung 100). Der größte Nutzen der Bereitstellung dieser Daten wird für die Unternehmen und für die Verwaltung gesehen. Knapp 70 Prozent

<sup>12</sup> Hierbei handelt es sich um ein europäisches Geodaten-Portal.

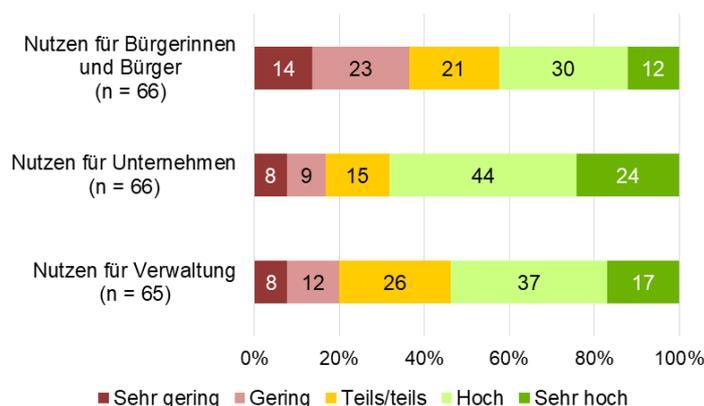


(54 Prozent für die Verwaltung) bewerten den Nutzen hoch bzw. sehr hoch, während 17 Prozent (20 Prozent für die Verwaltung) diesen gering bzw. sehr gering einschätzen. Bei 15 Prozent (26 Prozent für die Verwaltung) fällt die Nutzenbewertung ambivalent aus.

Ein weitaus differenzierteres Bild ergibt sich bei den Bürgerinnen und Bürgern. 42 Prozent schätzen den Nutzen für diese Gruppe als hoch bzw. sehr hoch ein. Fast genauso viele Kommunen (37 Prozent) bewerten diesen aber auch gering bzw. sehr gering. 21 Prozent schätzen den Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger ambivalent ein.

25 Kommunen, welche den Nutzen für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und die Verwaltung bewertet haben, geben hierfür auch eine Begründung an. Bei der positiven Nutzenbewertung wird darauf verwiesen, dass Prozesse vereinfacht und beschleunigt (z. B. einfachere und schnellere Recherche sowie Bearbeitung der Daten), Ressourcen eingespart (z. B. Zeit, Papier, Kosten), für Bürgerinnen/Bürger und Unternehmen interessante Daten zur Weiterverarbeitung bereitgestellt würden oder Transparenz hergestellt werde. Die negativen Nutzenbewertungen werden mit fehlender Relevanz begründet (z. B. aufgrund fehlender Nutzung/Nachfrage). Bei den ambivalenten Bewertungen wird darauf hingewiesen, dass die Digitalisierung in der Kommunalverwaltung noch nicht so bedeutend wie bei Unternehmen sei, die Weiterverarbeitung maschinenlesbarer Daten durch Unternehmen, die über die erforderlichen Anwendungen verfügen, am wahrscheinlichsten sei und die Weiterverarbeitung von PDF-Dokumenten für Unternehmen eventuell aufwändig sei, da eine Umwandlung in ein anderes Dateiformat erfolgen müsse.

Abbildung 100: Bewertung des Nutzens der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW



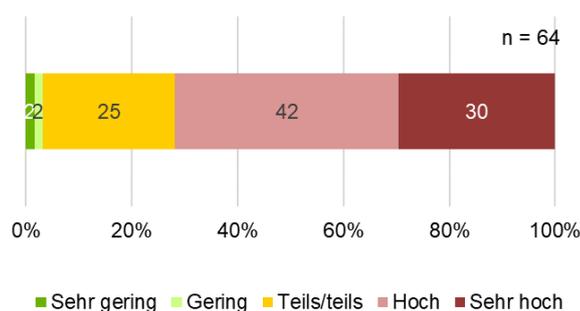
Ein eindeutiges Bild zeigt sich auch bei der Bewertung des Aufwands für die Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 Abs. 1 EGovG BW (siehe Abbildung 101). Über 70 Prozent der Kommunen sind der Meinung, dass dieser hoch bzw. sehr hoch ist. Hingegen wird dieser von nur einem kleinen Teil (drei Prozent) als gering bzw. sehr gering eingeschätzt. Bei einem Viertel der Kommunen fällt die Bewertung des Aufwands ambivalent aus.

26 Kommunen, welche den Aufwand bewertet haben, geben hier eine Begründung an. Bei den negativen Bewertungen wird auf verschiedene Bereiche verwiesen, in denen ein hoher Aufwand im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten



entsteht. Zu nennen ist hier der (initiale) Arbeits-, Bereitstellungs-, Aufbereitungs-, Pflege-, Aktualisierungs- und Schulungsaufwand sowie der finanzielle Aufwand für die Anschaffung von entsprechender Software. Die ambivalenten Bewertungen werden damit begründet, dass die Einschätzung von der Art der Verfahren und der Komplexität der Daten abhängt. Zudem wird auf technische Probleme, einen erhöhten Umsetzungsaufwand zu Beginn, den geringen Einstellungsaufwand im Verhältnis zum hohen Pflege- und Aktualisierungsaufwand sowie auf den unklaren Nutzen bei geringem Bereitstellungsaufwand verwiesen.

Abbildung 101: Bewertung des Aufwands für die Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW

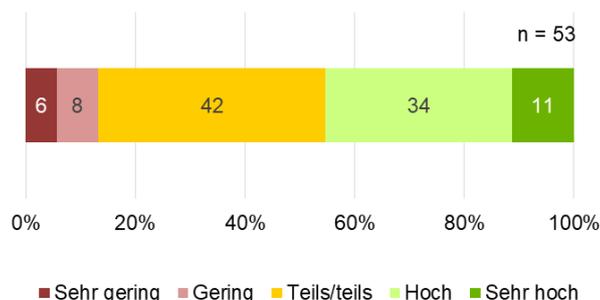


Die Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 Abs. 1 EGovG BW, bei denen ein Nutzungsinteresse besteht, fällt insgesamt eher positiv aus (siehe Abbildung 102). 45 Prozent der Kommunen sind der Meinung, dass sie als hoch bzw. sehr hoch einzuschätzen ist, während 41 Prozent die Praktikabilität ambivalent beurteilen. Nur ein kleinerer Teil der Kommunen (14 Prozent) bewertet diese gering bzw. sehr gering.

16 Kommunen, welche die Praktikabilität bewertet haben, geben hier eine Begründung an. Bei den positiven Bewertungen wird auf die große Bedeutung von Daten für die Verwaltung und die Gesellschaft, die Zeitersparnis, Flexibilität, gute Umsetzbarkeit, und die Unterstützung durch Drittanbieter hingewiesen. Die ambivalenten Bewertungen werden mit dem zusätzlichen Aufwand durch die Bereitstellung der Daten, mit der Abhängigkeit von der Art des Verfahrens und dem Umfang der angeforderten Daten, mit einer eher negativen Kosten-Nutzen-Analyse für die Verwaltung sowie mit möglichen Problemen bei nicht unterstützten Formaten (z. B. X-Planung) begründet. Bei der negativen Praktikabilitätsbewertung wird darauf hingewiesen, dass die technischen Möglichkeiten nicht zur Verfügung stünden, der Arbeits- und Kostenaufwand vermutlich aber sehr hoch eingeschätzt würde.



Abbildung 102: Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW



#### 4.10.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden ebenfalls gefragt, ob sie über Daten verfügen, bei denen ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist. Etwas mehr als die Hälfte der Befragten (8) gibt an, über solche Daten zu verfügen, während sechs Befragte dies verneinen.

Fünf der acht sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen haben zudem konkrete Angaben gemacht, bei welchen Daten ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist. Hierbei handelt es sich um GIS-, Energie- und Umweltdaten, Forschungsergebnisse, Studienabschlüsse, Drittmitteleinnahmen, Mensa-Speisepläne, Öffnungszeiten, Nutzungsbedingungen, Archivdaten sowie Informationen zu Ausstellungen und zur eigenen Sammlung.

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden danach gefragt, wie oft sie über öffentlich zugängliche Netze Daten, bei denen ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist, zur Verfügung stellen. Jeweils eine Befragte gibt an, dass sie solche Daten selten, gelegentlich und sehr oft zur Verfügung stellen.

Zwei Befragte benennen zudem konkret, in welchem maschinenlesbaren Format die Bereitstellung dieser Daten erfolgt. In einem Fall handelt es sich ausschließlich um PDF-Dateien, während eine Befragte darauf hinweist, dass Daten in verschiedenen Formaten bereitgestellt würden (z. B. PDF, Video, komplexe Metadaten, Schemata).

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden auch gebeten, eine Bewertung vorzunehmen, wie die Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse funktioniert. Eine Befragte ist der Meinung, dass die Bereitstellung sehr gut funktioniert und begründet dies damit, dass die Angebote gut angenommen würden. Bei einer Befragten fällt die Bewertung ambivalent aus. Als Begründung wird hier auf große Karten hingewiesen. Eine weitere Befragte ist der Meinung, dass die Bereitstellung gut funktioniert, ohne dass eine Begründung dafür genannt wird.

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden ebenfalls danach gefragt, wie sie den Nutzen der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 Abs. 1 EGovG BW, bei denen ein Nutzungsinteresse zu erwarten ist, für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und die Verwaltung bewerten. Dabei zeigen sich kaum Unterschiede zwischen den drei Gruppen (siehe Abbildung 103). Der Nutzen für die Verwaltung wird von sieben Befragten als hoch bzw. sehr hoch eingeschätzt, während zwei Befragte diesen als sehr gering einschätzen. Bei ebenfalls zwei Befragten fällt die Nutzenbewertung für die Verwaltung ambivalent aus.



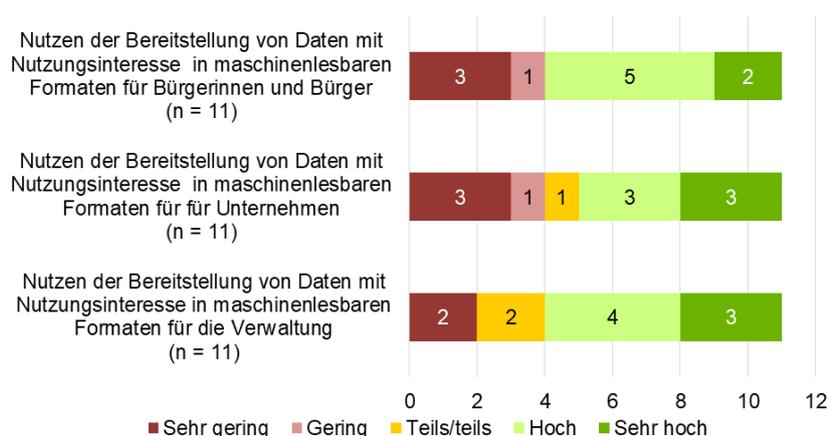
Der Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger wird von sieben Befragten als hoch bzw. sehr hoch eingeschätzt, während vier Befragte diesen gering bzw. sehr gering bewerten.

Der Nutzen für die Unternehmen wird von sechs Befragten als hoch bzw. sehr hoch beurteilt, während vier Befragte diesen als gering bzw. sehr gering beurteilen. Bei einer Befragten fällt die Nutzenbewertung ambivalent aus.

Zwei der elf Befragten, welchen den Nutzen bewertet haben, haben Gründe für ihre Beurteilung angegeben. Eine Befragte, welche den Nutzen über die drei Gruppen hinweg sehr gering bewertet, verweist darauf, dass es sich bei den Daten vor allem um Gesundheitsdaten einzelner Bürgerinnen und Bürger handle, die nicht – auch nicht in anonymisierter Form – öffentlich zugänglich gemacht werden könnten. Es gebe jedoch eine gemeinsame Statistik, die über den Spitzenverband regelmäßig veröffentlicht werde.

Darüber hinaus begründet eine Befragte, die den Nutzen über die drei Gruppen hinweg hoch einschätzt, damit, dass die Bereitstellung dieser Daten zeitgemäß und effektiv sei und dadurch eine breite Öffentlichkeit erreicht werden könne.

*Abbildung 103: Bewertung des Nutzens der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten, bei denen eine Nutzungsinteresse besteht, durch die sonstigen juristischen Personen und Beliehenen*

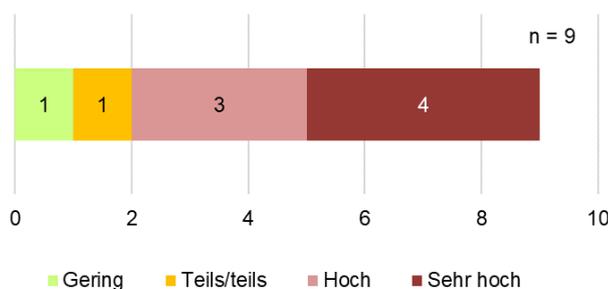


Ein eindeutiges Bild zeigt sich bei der Bewertung des Aufwands für die Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 Abs. 1 EGovG BW (siehe Abbildung 104). Sieben Befragte sind der Meinung, dass dieser hoch bzw. sehr hoch sei. Hingegen wird dieser von jeweils nur einer Befragten als gering und ambivalent beurteilt.

Zwei der neun Befragten geben zudem auch eine Begründung für ihre Bewertung an. Als Gründe nennen die beiden Befragten, die den Aufwand als hoch bzw. sehr hoch einschätzen, zum einen Schnittstellen und Formate und zum anderen die Vielfalt der zu berücksichtigenden Szenarien.



Abbildung 104: Bewertung des Aufwands für die Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die sonstigen juristischen Personen und Beliehenen



Die Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 Abs. 1 EGovG BW, bei denen ein Nutzungsinteresse besteht, fällt insgesamt positiv aus (siehe Abbildung 105). Fünf Befragte sind der Meinung, dass sie als hoch bzw. sehr hoch einzuschätzen sei, während je eine Befragte die Praktikabilität ambivalent, gering und sehr gering beurteilt. Lediglich eine Befragte begründet ihre Bewertung und weist darauf hin, dass alles erfahrungsgemäß gut funktioniert.

Abbildung 105: Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die sonstigen juristischen Personen und Beliehenen



#### 4.11. Elektronische Formulare (§ 11 EGovG BW)

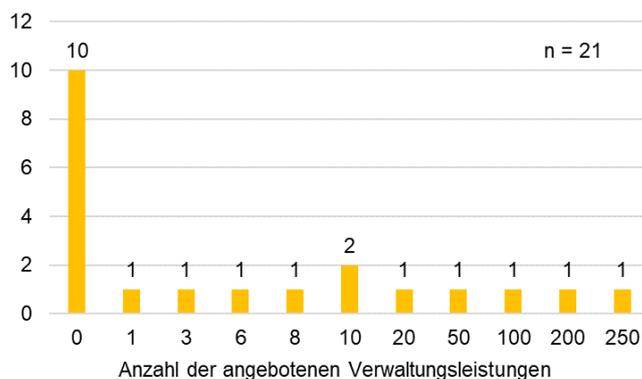
§ 11 EGovG BW legt fest, dass wenn durch Rechtsvorschrift die Verwendung eines bestimmten Formulars vorgeschrieben ist, das ein Unterschriftsfeld vorsieht, dadurch nicht allein die Anordnung der Schriftform bewirkt ist. Bei einer für die elektronische Versendung an die Behörde bestimmten Fassung des Formulars entfällt das Unterschriftsfeld.

##### 4.11.1. Landesbehörden

Die Anzahl der von den befragten Landesbehörden angebotenen Verwaltungsleistungen differiert sehr zwischen den einzelnen Behörden. Rund drei Viertel der Befragten bieten zehn oder weniger Verwaltungsleistungen an, fünf weitere bieten wiederum zwischen 20 und 250 Verwaltungsleistungen an (siehe Abbildung 106).

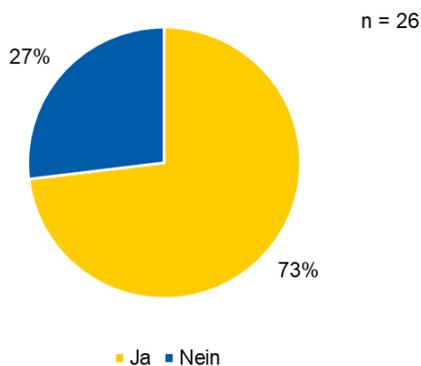


Abbildung 106: Anzahl der angebotenen Verwaltungsleistungen



Knapp zwei Drittel der befragten Landesbehörden geben an, dass sie elektronische Formulare bereitstellen (siehe Abbildung 107).

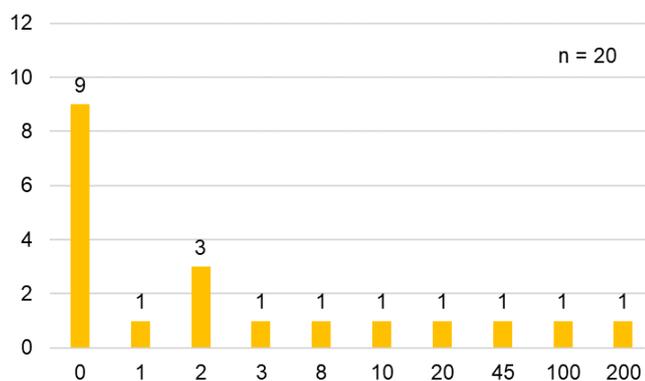
Abbildung 107: Bereitstellung elektronischer Formulare



Betrachtet man diese von den Landesbehörden angebotenen Formulare genauer, so zeigt sich, dass sich diese in der Menge, wie viele Formulare die einzelnen Behörden jeweils anbieten, sehr stark unterscheiden. Drei Viertel bieten weniger als zehn Verwaltungsleistungen elektronisch an, ein Viertel zwischen 20 und 200 (siehe Abbildung 108). Rund 85 Prozent der befragten Landesbehörden prüfen außerdem bei der Erstellung oder Überarbeitung von elektronischen Formularen, ob ein Unterschriftsfeld entfallen kann, sodass die elektronische Versendung des Formulars ermöglicht wird.



Abbildung 108: Anzahl der angebotenen elektronischen Verwaltungsleistungen



Die Befragung gibt nur teilweise Antworten darauf warum zahlreiche Landesbehörden keine oder nur sehr wenige elektronische Verwaltungsleistungen anbieten. Fünf der Befragten geben an, dass es unzweckmäßig wäre, alle Verwaltungsleistungen elektronisch anzubieten, drei begründen dies mit dem expliziten Schriftformerfordernis in der Rechtsvorschrift und eine schließlich bewertet das Angebot von elektronischen Verwaltungsleistungen als unwirtschaftlich..

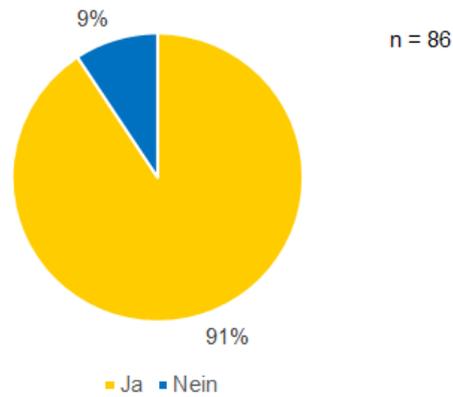
Auf die Frage, ob die befragten Landesbehörden bei der Erstellung oder Überarbeitung von elektronischen Formularen prüfen, ob ein Unterschriftsfeld entfallen kann, sodass die elektronische Versendung des Formulars ermöglicht wird, antworteten 16 Behörden. Jeweils zwei Behörden verneinten dies, 14 (bei der Erstellung von elektronischen Formularen) und zwölf (bei der Überarbeitung von elektronischen Formularen) bejahten dies jeweils.

#### 4.11.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Wie Abbildung 109 verdeutlicht, bieten zahlreiche Kommunen in Baden-Württemberg bereits elektronische Formulare auf ihren Webseiten an. Mehr als 90 Prozent der teilnehmenden Kommunen stellen Formulare elektronisch bereit. Anzumerken ist, dass unter elektronischen Formularen sowohl elektronisch ausfüllbare und versendbare Formulare als auch solche, die keine elektronischen Eintragungen zulassen, aber zum Herunterladen angeboten werden, gemeint sind.



Abbildung 109: Bereitstellung elektronischer Formulare auf Webseiten



Auf die Frage, wie viele Verwaltungsleistungen von den Kommunen angeboten werden, gaben die befragten Kommunen an, dass sie im Durchschnitt 130 Verwaltungsleistungen anbieten, davon knapp 70 elektronisch und etwa 60 über „service-bw“ (siehe Abbildung 110). 23 Prozent der Kommunen bieten keine elektronischen Leistungen über „service-bw“ an.

Abbildung 110: Anzahl der angebotenen Verwaltungsleistungen (Mittelwerte)

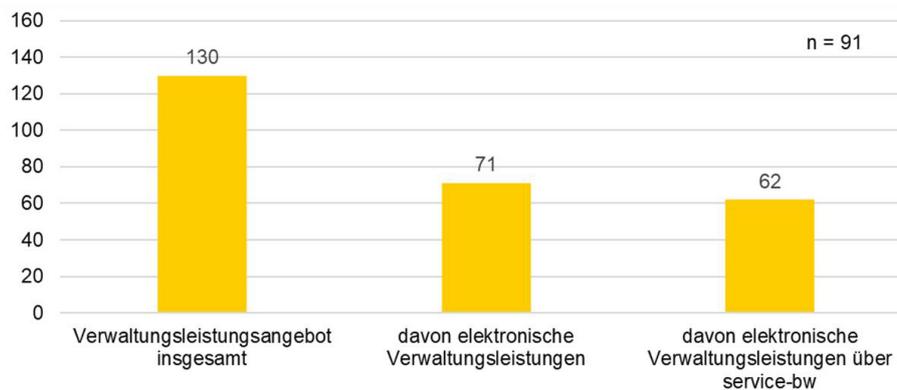
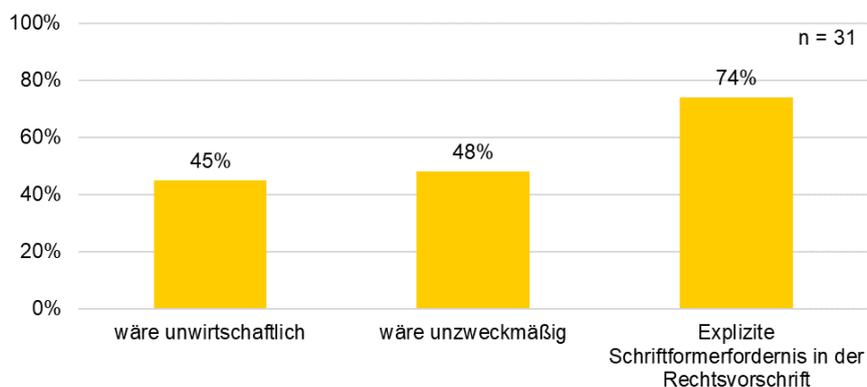


Abbildung 111 gibt darüber Aufschluss, welche Gründe dafür ausschlaggebend sind, dass die Kommunen nicht alle Verwaltungsleistungen elektronisch anbieten. Rund drei Viertel der befragten Kommunen geben an, wegen des expliziten Schriftformerfordernisses nicht alle Verwaltungsleistungen anzubieten. Nahezu die Hälfte der befragten Kommunen begründen dies mit fehlender Wirtschaftlichkeit bzw. Zweckmäßigkeit.

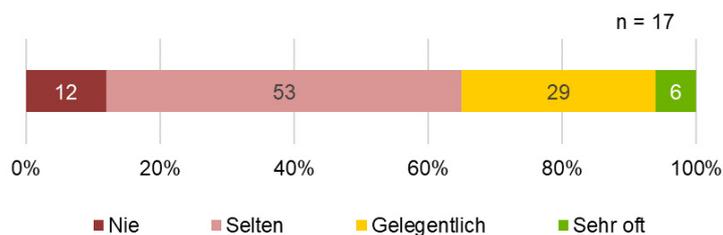


Abbildung 111: Gründe, nicht alle Verwaltungsleistungen elektronisch anzubieten



Die Ergebnisse in Abbildung 112 zeigen, dass rund zwei Drittel der befragten Kommunen angeben, nur selten bzw. nie elektronische Verfahren über „service-bw“ abzuwickeln.

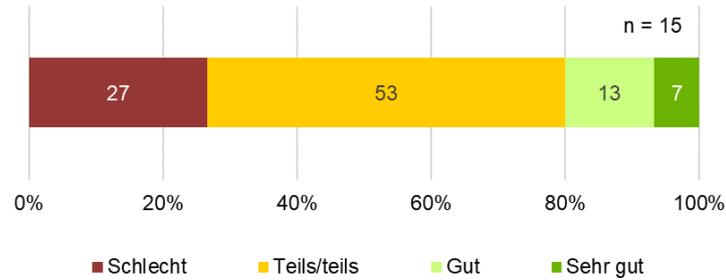
Abbildung 112: Häufigkeit der Abwicklung elektronischer Verfahren über „service-bw“



Ein plausibler Grund für die relativ seltene Abwicklung elektronischer Verfahren über „service-bw“ wäre eine eingeschränkte Funktionalität dieser Verfahrensabwicklung für das Portal. Die Ergebnisse in Abbildung 113 belegen diese Annahme ein Stück weit. Mehr als die Hälfte der befragten Kommunen stehen den elektronischen Verwaltungsverfahren über „service-bw“ ambivalent gegenüber. 27 Prozent von Ihnen bewerten die Funktionalität des Portals bei Abwicklung elektronischer Verfahren explizit als schlecht.



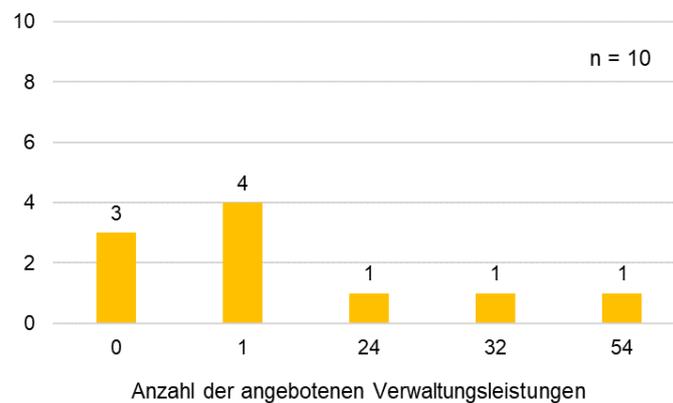
Abbildung 113: Bewertung der Funktionalität der Abwicklung elektronischer Verfahren über „service-bw“



#### 4.11.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Die Frage an die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und die Beliehenen nach der Anzahl der von ihnen angebotenen Verwaltungsleistungen fällt sehr unterschiedlich aus. Sieben der zehn Befragten, die auf diese Frage geantwortet haben, bieten eine oder gar keine Verwaltungsleistung an, die drei übrigen zwischen 24 und 54 Verwaltungsleistungen. Dies zeigt die hohe Heterogenität in der Befragtengruppe (siehe Abbildung 114).

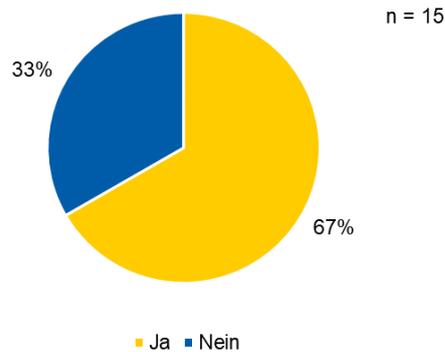
Abbildung 114: Anzahl der angebotenen Verwaltungsleistungen



Auf die Frage, ob die befragten sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen elektronische Formulare bereitstellen, bejahen dies 10 der 15 Befragten (siehe Abbildung 115).

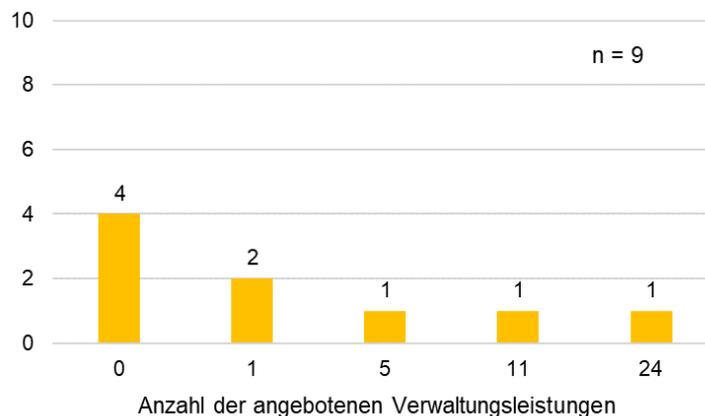


Abbildung 115: Bereitstellung elektronischer Verwaltungsleistungen



Wie die Ergebnisse allerdings zeigen, unterscheiden sich die Befragten hinsichtlich der Anzahl der elektronisch bereitgestellten Verwaltungsleistungen stark voneinander (siehe Abbildung 116). Interessanterweise bietet die Institution, die angegeben hat, 24 – also alle – ihre Verwaltungsleistungen elektronisch anzubieten, diese elektronisch über „service-bw“ an.

Abbildung 116: Anzahl der bereitgestellten elektronischen Verwaltungsleistungen

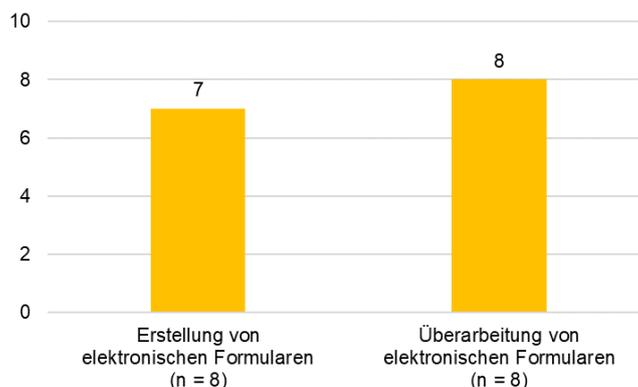


Auf die Frage, warum nicht mehr bzw. alle Verwaltungsleistungen elektronisch angeboten werden, antwortet eine Institution mit der Bemerkung, dass dies nicht zweckmäßig sei. Zwei weitere Befragte geben an, dass ein explizites Schriftformerfordernis in der Rechtsvorschrift dies verhindern würde.

Die meisten der Befragten, die elektronische Formulare bereitstellen, geben an, dass Ihre Institution bei der Erstellung und Überarbeitung von elektronischen Formularen prüfe, ob ein Unterschriftsfeld entfallen kann, sodass die elektronische Versendung des Formulars ermöglicht werde (siehe Abbildung 117).



Abbildung 117: Prüfen der Notwendigkeit eines Unterschriftenfeldes bei elektronischen Formularen



#### 4.12. Georeferenzierung (§ 12 EGovG BW)

§ 12 Abs. 1 EGovG BW legt fest, dass Behörden, die ein elektronisches Register, das Bezug zu Grundstücken in Baden-Württemberg enthält, neu aufbauen oder überarbeiten, eine landesweit einheitlich festgelegte direkte Georeferenzierung zu dem jeweiligen Flurstück, dem jeweiligen Gebäude oder zu dem in einer Rechtsvorschrift definierten Gebiet aufzunehmen haben, auf das sich die Angaben beziehen.

§ 12 Abs. 2 EGovG BW stellt klar, dass die Regelung für solche öffentlichen oder nichtöffentlichen Register gilt, für die Daten aufgrund von Rechtsvorschriften des Landes erhoben und gespeichert werden.

##### 4.12.1. Landesbehörden

Die Landesbehörden wurden zunächst danach gefragt, wie viele elektronische Register, die Bezug zu Grundstücken in Baden-Württemberg enthalten, sie seit dem 17. Dezember 2015 gem. § 12 Abs. 1 EGovG BW neu aufgebaut und überarbeitet haben. 17 der 21 Behörden, die Angaben dazu gemacht haben, geben an, dass in diesem Zeitraum keine Register neu aufgebaut worden sind, während vier Behörden insgesamt vier Register neu aufgebaut haben. Hingegen ist von keiner Behörde seit 2015 ein Register überarbeitet worden.

Bei drei der vier neu aufgebauten Register haben die Landesbehörden Geodaten zu den Grundstücken aufgenommen, während dies bei einem nicht geschehen ist.

Die Landesbehörden wurden zudem gefragt, wie die Aufnahme der Georeferenzierung in ein elektronisches Register funktioniert. Bei allen drei Behörden, die dies beurteilen können, fällt die Bewertung ambivalent aus. Begründet wird die Einschätzung damit, dass die Daten nur vorlokalisiert wurden und die Prüfung der Qualitätssicherung manuell durchgeführt werden musste.

Die Landesbehörden wurden schließlich darum gebeten, den Nutzen der Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung in ein Register für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und die Verwaltung zu bewerten (siehe Abbildung 118). Dabei ist festzuhalten, dass die Einschätzung der Behörden über die drei Gruppen hinweg insgesamt sehr positiv



ausfällt. Der größte Nutzen der Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung in ein Register wird für die Verwaltung selbst und die Unternehmen gesehen. Acht der neun Landesbehörden geben an, dass sie den Nutzen als hoch bzw. sehr hoch einschätzen, während lediglich eine Behörde diesen ambivalent beurteilt.

Der Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger wird von acht Landesbehörden als hoch eingeschätzt, wenngleich auch je eine Behörde diesen als sehr gering bzw. ambivalent bewertet.

Für die hohe Nutzenbewertung über alle drei Gruppen hinweg werden verschiedene Gründe angeführt. Eine Landesbehörde begründet ihre Bewertungen nach den drei Gruppen differenziert. Mit Blick auf den Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger argumentiert die Behörde, dass nur selten Geodaten mit Bezug zu Grundstücken heruntergeladen und in aller Regel nicht in raumbezogenen Informationssystemen weiterverarbeitet würden. Dies passiere vor allem bei nicht oft auftretenden und nicht wiederkehrenden Ereignissen (z. B. Grenzstreitigkeiten, Erbschaften). Eine landesweit einheitliche Georeferenzierung sei nur selten im privaten Bereich brauchbar. Mit Blick auf den Nutzen für Unternehmen gibt die Landesbehörde an, dass Geodaten für Baufirmen, Ingenieure, Vermessungsbüros, Planungsbüros, Umweltagenturen, Versicherungen, Banken, Immobilienunternehmen etc. die Grundlage für viele Projekte seien und den kostenintensiven Außendienst zur Aufnahme von Daten spare. Eine landesweit einheitliche Georeferenzierung reduziere den Arbeitsaufwand und das Fehlerrisiko. Offene Schnittstellen, Datenbeschreibungen oder Standardformate seien wichtig, damit die Weiterverarbeitung nahtlos, ohne Dateiumwandlung und ohne Datenverlust funktioniere. Mit Blick auf den Nutzen für die Verwaltung weist die Behörde darauf hin, dass in vielen Fachbereichen der Landes- und Kommunalverwaltung (Umwelt, Raumordnung, Straßenwesen, Meldewesen, Bauleitplanung, Statistik) Geodaten verschiedener Herkunft verarbeitet werden müssten.

Drei Landesbehörden begründen ihre hohe Nutzenbewertung damit, dass durch die öffentliche Bereitstellung ein Mehrwert für alle entstehe.

Eine Behörde führt an, dass eine obligatorische Georeferenzierung es ermögliche, die Daten einheitlich zu pflegen und somit verschiedene Behörden mit unterschiedlichen Zuständigkeiten auf einen jeweils einheitlichen und aktuellen Datenbestand zugreifen könnten.

Eine Landesbehörde gibt zudem an, dass eine direkte räumliche Zuordnung der Bodenschätzungsdaten für die weitere Nutzung sehr sinnvoll sei, um z. B. in der Bauleitplanung oder Raumordnungsplanung über genauere Informationen bzgl. des Bodens an einer bestimmten Stelle zu verfügen.

Eine Behörde, bei der die Beurteilung des Nutzens ambivalent ausfällt, führt als Begründung an, dass durch die einheitliche Georeferenzierung inkonsistente Daten vermieden und genaue Informationen bereitgestellt werden könnten.



Abbildung 118: Bewertung des Nutzens der Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung in ein Register



Ein eindeutiges Bild ergibt sich auch bei der Einschätzung des Aufwands für die Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung gem. § 12 Abs. 1 EGovG BW in ein Register. Fünf Landesbehörden sind der Meinung, dass dieser als hoch einzuschätzen sei. Begründet wird dies damit, dass die Workflows nur schwer vermittelbar oder noch nicht vorhanden seien, die Aufgabe neben der Vielzahl anderer Tätigkeiten untergehe, praktikable Lösungen in Aussicht auf vermeintlich umfänglichere Lösungen abgelehnt würden. Zudem ist aus Sicht der drei Behörden die Bereitschaft zur Mitarbeit nicht immer gegeben und einhergehende rechtliche Klärungen würden oft unüberwindbar scheinen.

Eine Landesbehörde beurteilt den Aufwand ambivalent, da die Bodenschätzungs- und Bewertungsobjekte bereits im Amtlichen Liegenschaftskatasterinformationssystem (ALKIS) georeferenziert seien, der räumliche Bezug zu den weiteren Daten der Grablochbeschriebe sich über eine Verknüpfung der beiden Datensätze herstellen ließe. Wenn zukünftig Daten mithilfe der GIS Software erfasst würden, sei die Georeferenzierung ebenfalls gewährleistet. Da momentan noch viele Daten nur analog vorlägen, sei der Aufwand der noch notwendigen Digitalisierung der Bodenschätzungs- und Bewertungsobjekte relativ hoch.

Eine Behörde schätzt den Aufwand als gering ein, da hierfür im Zusammenwirken mit den anderen Bundesländern in der Arbeitsgemeinschaft der Vermessungsverwaltungen der Länder der Bundesrepublik Deutschland ein Geokodierungsdienst auf Grundlage der Geobasisdaten von Landesvermessung und Liegenschaftskataster entgeltfrei bereitgestellt werde.

Die Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung fällt insgesamt positiv aus. Fünf Landesbehörden schätzen diese als hoch ein. Als Begründung wird genannt, dass die Georeferenzierung ein wichtiger Bestandteil des Informationsmanagements (z. B. im Zusammenhang mit Visualisierungen und Auswertungen) sei und die Nutzung aller zur Verfügung stehenden Mittel ermögliche. Ohne Georeferenzierung könnten aus Sicht der Behörden u. a. Entscheidungshilfen verloren gehen. Zudem weist eine Landesbehörde darauf hin, dass die Regelung praktikabel sei, da Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen die Möglichkeiten in Bezug auf Georeferenzierung aus dem privaten Bereich (z. B. „Google Maps“) bereits kennen würden und daher eine Erwartungshaltung auch gegenüber öffentlichen Stellen hätten. Eine weitere Behörde begründet die hohe



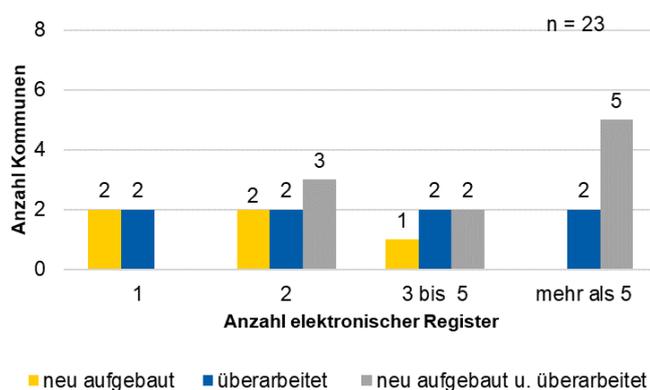
Praktikabilität der Regelung zur Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung damit, dass bereits bekannte und bewährte Infrastrukturen wie das Geoportal/GDI-BW verwendet und die Open-Data-Initiative weiter umgesetzt würden. Mit dem Geokodierungsdienst sei es möglich, die Georeferenzierung auf Knopfdruck zu erledigen und den Aufwand zur Fortführung der Koordinaten unmittelbar im Register zu minimieren. Die aktuell geringe Anzahl der Geokodierung von Registern sei darauf zurückzuführen, dass Register in der Regel fachspezifischen Regelungen statt dem subsidiär wirkenden EGovG BW unterfallen und selten neu aufgebaut bzw. wesentlich überarbeitet würden, sodass die gesetzliche Verpflichtung des EGovG BW nicht greife. Sollte eine breitere Wirkung erzielt werden, müsse die Regelung weiterentwickelt werden.

Bei einer Behörde fällt die Bewertung ambivalent aus, da einerseits durch die Möglichkeit der Verknüpfung der Daten der Grablochbeschriebe mit den dazugehörigen Bodenschätzungsobjekten der räumliche Bezug relativ einfach hergestellt werden könne, andererseits zur Bearbeitung der kompletten Bodenschätzungsdaten die Einführung einer GIS Software in der Finanzverwaltung erforderlich sei.

#### 4.12.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden zunächst danach gefragt, wie viele elektronische Register, die Bezug zu Grundstücken in Baden-Württemberg enthalten, sie seit dem 17. Dezember 2015 gem. § 12 Abs. 1 EGovG BW neu aufgebaut und überarbeitet haben (siehe Abbildung 119). 15 der 38 Kommunen, die Angaben dazu gemacht haben, geben an, dass dies nicht geschehen sei. 23 Kommunen haben insgesamt 83 Register neu aufgebaut und 129 Register überarbeitet. Der überwiegende Teil der Kommunen (16) hat zwischen einem und fünf elektronischen Registern neu aufgebaut und/oder überarbeitet. Ein kleinerer Teil der Kommunen (7) gibt an, mehr als fünf elektronische Register neu aufgebaut und/oder überarbeitet zu haben.

Abbildung 119: Anzahl neu aufgebauter und/oder überarbeiteter elektronischer Register seit Inkrafttreten des EGovG BW



Bei mehr als der Hälfte der neu aufgebauten und bei etwas weniger als der Hälfte der überarbeiteten Register haben die Kommunen Geodaten zu den Grundstücken aufgenommen. In sechs Kommunen ist überhaupt keine Georeferenzierung erfolgt, obwohl neun elektronische Register neu aufgebaut und 19 Register überarbeitet worden sind. Bei den übrigen 17 Kommunen variiert der Grad der Georeferenzierung zwischen 25 und 100 Prozent, wobei bei elf



Kommunen in sämtlichen Registern, die neu aufgebaut und/oder überarbeitet worden sind, Geodaten zu den Grundstücken aufgenommen worden sind.

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden zudem gefragt, wie die Aufnahme der Georeferenzierung in ein elektronisches Register funktioniert (siehe Abbildung 120). Hierbei zeigt sich ein recht eindeutiges Bild: Zwei Drittel der Kommunen sind der Auffassung, dass die Georeferenzierung gut bzw. sehr gut funktioniert. Bei einem Drittel fällt die Bewertung ambivalent aus.

Zwölf Kommunen, welche die Funktionsweise der Georeferenzierung bewertet haben, nennen hierfür auch Begründungen. Die positiven Bewertungen werden damit begründet, dass dies von externen Dienstleistern übernommen werde (z. B. Komm.ONE, Ingenieurbüros), die Datengrundlage für die Georeferenzierung gut geeignet (z. B. geeignete Fachverfahren, Register als GIS-Projekte) und gut gepflegt/aktuell sei sowie die Kommune über langjährige Erfahrungen in diesem Bereich verfüge. Bei den ambivalenten Bewertungen wird auf die Wichtigkeit der Datengrundlage verwiesen, die nicht immer mit den aktuellen Grundstücksdaten übereinstimmt. Bei alten Planvorlagen sei die Georeferenzierung sehr zeitintensiv, während sie bei neuen Planvorlagen problemlos funktioniert. Zudem wird darauf verwiesen, dass die Einbeziehung Externer notwendig, aber mit einem hohen Kosten- und Arbeitsaufwand verbunden sei und die Bereitstellung im WebGIS durch Komm.ONE gut funktioniert.

Abbildung 120: Bewertung der Aufnahme der Georeferenzierung in ein elektronisches Register



Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden schließlich darum gebeten, den Nutzen der Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung in ein Register für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und die Verwaltung zu bewerten (siehe Abbildung 121). Dabei ist festzuhalten, dass die Einschätzung der Kommunen über die drei Gruppen hinweg insgesamt positiv ausfällt, wobei sich jedoch deutliche Unterschiede zwischen den drei Gruppen zeigen. Der größte Nutzen der Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung in ein Register wird für die Verwaltung selbst gesehen. 80 Prozent der Kommunen geben an, dass sie den Nutzen als hoch bzw. sehr hoch einschätzen, während elf Prozent diesen als gering bzw. sehr gering und neun Prozent ambivalent beurteilen.

Einen ebenfalls großen Nutzen der Georeferenzierung sehen die Kommunen für die Unternehmen. Mehr als 70 Prozent schätzen diesen als hoch bzw. sehr hoch ein. 13 Prozent beurteilen den Nutzen als gering bzw. sehr gering, während bei 15 Prozent der Kommunen die Bewertung ambivalent ausfällt.

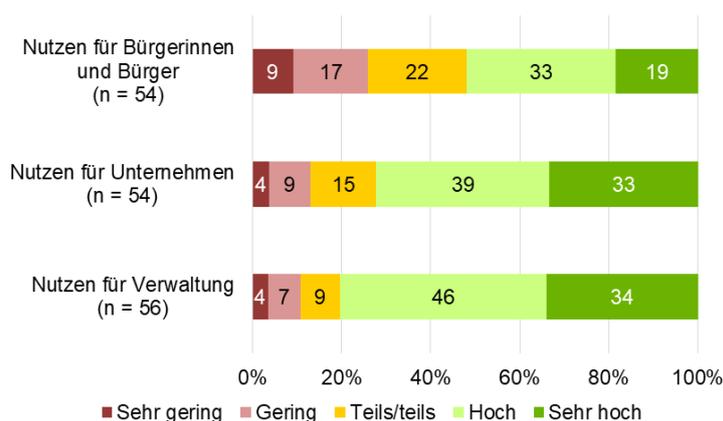
Etwas differenzierter – aber insgesamt immer noch positiv – zeigt sich das Bild bei der Bewertung des Nutzens der Georeferenzierung für die Bürgerinnen und Bürger. Etwas mehr als die



Hälfte der Kommunen schätzt den Nutzen als hoch bzw. sehr hoch ein. Etwas mehr als ein Viertel hält diesen für gering bzw. sehr gering. Bei etwas mehr als einem Fünftel der Kommunen fällt die Bewertung ambivalent aus.

23 Kommunen, welche den Nutzen der Georeferenzierung für Bürgerinnen und Bürger, für Unternehmen und die Verwaltung bewertet haben, begründen ihre Einschätzung. Bei den positiven Bewertungen wird auf verschiedene Aspekte hingewiesen. Zu nennen sind hier die Bereitstellung zusätzlicher Informationen (Lage), die Schaffung von Transparenz, die Identifikation von Optimierungspotenzialen mithilfe der georeferenzierten Daten, die einfachere Lesbarkeit von Registern, der einfachere Datenaustausch zwischen Beteiligten oder die wirtschaftliche Nutzungsmöglichkeit der Daten. Die ambivalenten Bewertungen werden mit dem Datenschutz, mit der unterschiedlichen Relevanz der Georeferenzierung für Unternehmen, mit der schnellen Erfassung, mit dem hohen Nutzen für die Verwaltung, mit der geringeren Bedeutung für die Bürgerinnen und Bürger, mit der Art des Registers sowie mit einem hohen Einrichtungsaufwand und einer großen zeitlichen Ersparnis im Normalbetrieb begründet.

Abbildung 121: Bewertung des Nutzens der Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung in ein Register



#### 4.12.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden ebenfalls danach gefragt, wie viele elektronische Register, die Bezug zu Grundstücken in Baden-Württemberg enthalten, sie seit dem 17. Dezember 2015 gem. § 12 Abs. 2 EGovG BW neu aufgebaut und überarbeitet haben. Alle elf Befragten, die Angaben dazu gemacht haben, geben an, dass in diesem Zeitraum keine Register neu aufgebaut und überarbeitet worden seien. Aus diesem Grund sei auch keine Georeferenzierung erfolgt.

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden zudem gebeten, den Nutzen der Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung in ein Register für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und die Verwaltung zu bewerten. Aufgrund der fehlenden Erfahrungen mit dem Aufbau und der Überarbeitung elektronischer Register haben nur drei der 15 sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen die Frage beantwortet. Zwei Befragte bewerten den Nutzen für Bürgerinnen und Bürger, für Unternehmen und für die Verwaltung als sehr gering bzw. gering, während eine



Befragte diesen als hoch einschätzt. Eine weitere Begründung der Bewertungen erfolgt jedoch nicht.

#### 4.13. Amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter (§ 13 EGovG BW)

§ 13 Abs. 1 EGovG BW schafft die Möglichkeit, Publikationspflichten, die sich aus dem Landesrecht ergeben, auch zusätzlich oder ausschließlich elektronisch zu erfüllen, sofern eine solche Form gesetzlich zugelassen ist.

§ 13 Abs. 2 EGovG BW legt fest, dass jede Person einen angemessenen Zugang zu der Publikation haben muss, insbesondere durch die Möglichkeit, Ausdrücke zu bestellen oder in öffentlichen Einrichtungen auf die Publikation zuzugreifen. Ebenfalls vorzusehen ist, dass die elektronische Publikation abonniert werden kann oder elektronisch auf neue Publikationen hingewiesen wird. Erfolgt eine Veröffentlichung ausschließlich elektronisch, ist dies in öffentlich zugänglichen Netzen auf geeignete Weise bekannt zu machen. Darüber hinaus sind Maßnahmen zu treffen, die sicherstellen, dass die publizierten Inhalte allgemein und dauerhaft zugänglich sind und diese nicht verändert werden können. Erfolgt eine Veröffentlichung sowohl in elektronischer als auch in papiergebundener Form, muss die herausgebende Stelle regeln, welche Form als die authentische anzusehen ist.

§ 13 Abs. 3 EGovG BW regelt, dass personenbezogene Daten in der in öffentlichen Netzen verbreiteten elektronischen Fassung unkenntlich gemacht werden müssen, wenn der Zweck ihrer Veröffentlichung erledigt ist und eine fortdauernde Veröffentlichung das Recht der Betroffenen unangemessen beeinträchtigen würde.

##### 4.13.1. Landesbehörden

Von den 38 Landesbehörden, die an der Befragung teilgenommen haben, geben drei Landesbehörden an, dass sie über insgesamt vier amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter verfügen. Während zwei Behörden je ein Mitteilungs- und Verkündungsblatt nutzen, kommen in einer Behörde zwei solcher Blätter zum Einsatz, die alle zusätzlich elektronisch veröffentlicht werden. Zwei oberste Landesbehörden bieten die Möglichkeit zum Abonnieren der Publikation an, wobei eine Behörde zusätzlich noch den Erhalt von Hinweisen auf neue Publikationen ermöglicht.

Auf die Frage, wie oft eine Behörde bei einer elektronischen Fassung der Publikation über öffentlich zugängliche Netze personenbezogene Daten unkenntlich gemacht hat, weist eine oberste Landesbehörde darauf hin, dass dies noch nie vorgekommen sei.

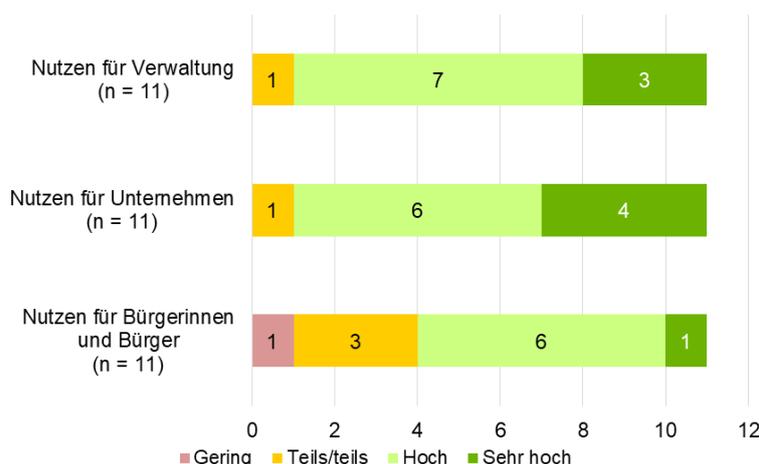
Die Funktionsweise der elektronischen Publikation amtlicher Mitteilungs- und Verkündungsblätter wird von drei obersten Landesbehörden gut (2) bzw. sehr gut bewertet (1). Nur eine Landesbehörde begründet ihre Bewertung und gibt an, dass dort neben dem Gesetzblatt für Baden-Württemberg noch das Gemeinsame Amtsblatt des Landes genutzt werde, jedoch in diesem Zusammenhang keine personenbezogenen Daten verarbeitet würden.

Die abschließende Frage, wie die Landesbehörden den Nutzen, die Pflicht zur Publikation in einem amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblatt gem. § 13 Abs. 1 EGovG BW zusätzlich oder ausschließlich elektronisch zu erfüllen, für Bürgerinnen und Bürger, für Unternehmen sowie für die Verwaltung, beurteilen, wird von elf Behörden beantwortet (siehe Abbildung 122). Der höchste Nutzen wird für die Unternehmen und die Verwaltung selbst gesehen. Jeweils zehn Landesbehörden schätzen den Nutzen der elektronischen Veröffentlichung als hoch bzw. sehr hoch ein. Bei einer Behörde fällt die Bewertung ambivalent aus.



Etwas schlechter – aber immer noch positiv – wird der Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger eingeschätzt. Sieben Landesbehörden schätzen diesen als hoch bzw. sehr hoch ein, während drei Behörden zu einer ambivalenten Bewertung kommen. Eine Landesbehörde beurteilt den Nutzen der elektronischen Publikation für die Bürgerinnen und Bürger als gering. Begründet wird der hohe Nutzen der zusätzlich elektronischen Veröffentlichung von sechs Landesbehörden damit, dass der Zugriff auf diese Informationen schneller und einfacher sei und damit auch zur Transparenz beitrage. Eine Landesbehörde weist jedoch auch darauf hin, dass die Beschränkung auf elektronische Veröffentlichungen zu einer Diskriminierung von Bürgerinnen und Bürgern, die nicht die (technischen) Möglichkeiten haben, auf solche Informationen zuzugreifen, führe und jeder weitere Kommunikationskanal einen zusätzlichen Aufwand für die Verwaltung bedeute.

Abbildung 122: Bewertung des Nutzens, die Pflicht zur Publikation in einem amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblatt zusätzlich oder ausschließlich elektronisch zu erfüllen



Zudem wurden die Landesbehörden gefragt, wie sie den Aufwand für die zusätzliche elektronische Publikation in einem amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblatt gem. § 13 Abs. 1 EGovG BW einschätzen. Hierzu geben nur zwei der drei obersten Landesbehörden, die solche Blätter zusätzlich elektronisch veröffentlichen, eine Bewertung ab. Während die eine Landesbehörde den Aufwand gering einschätzt, fällt die Aufwandsbeurteilung der anderen Behörde ambivalent aus. Eine Begründung der beiden Bewertungen erfolgt nicht.

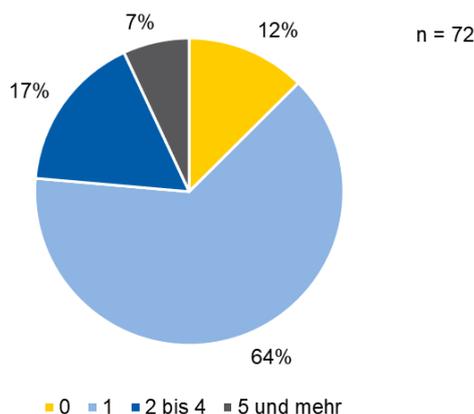
Die Landesbehörden wurden abschließend danach gefragt, wie sie die Praktikabilität der Regelung zur Erfüllung der Pflicht zur Publikation in einem amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblatt gem. § 13 Abs. 1 EGovG BW beurteilen. Beantwortet wurde die Frage von sechs Landesbehörden. Während vier Behörden die Praktikabilität als hoch einschätzen, sind zwei Behörden der Meinung, dass diese als gering zu beurteilen sei. Drei der sechs Landesbehörden begründen die aus ihrer Sicht hohe Praktikabilität der Regelung damit, dass es sich um ein eingespieltes Procedere handle, dass alle Beteiligten erwarten würden, sich über den aktuellen Rechtsstand im Internet („Landesrecht BW“ oder „Bürgerservice BW“) informieren zu können, sowie dass es für ein transparentes Verwaltungshandeln notwendig sei, die Mitteilungs- und Verkündungsblätter allen Interessierten zur Verfügung zu stellen.



#### 4.13.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden gefragt, über wie viele amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter gem. § 13 EGovG BW sie zur Erfüllung der durch Rechtsvorschrift des Landes bestimmten Pflicht zur Bekanntmachung oder Veröffentlichung (Publikation) verfügen (siehe Abbildung 123). Insgesamt machen hierzu 72 Kommunen Angaben. Dabei weisen zwölf Prozent der Kommunen darauf hin, über keine amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblätter zu verfügen. Der Großteil der Gemeinden und Gemeindeverbände (64 Prozent) hat ein Mitteilungs-/Verkündungsblatt, mit der die Pflicht zur Publikation erfüllt wird. 17 Prozent der Kommunen nutzen zwischen zwei und vier amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter, während ein kleiner Teil (sieben Prozent) über fünf und mehr amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter verfügt.

Abbildung 123: Anzahl amtlicher Mitteilungs- und Verkündungsblätter auf kommunaler Ebene

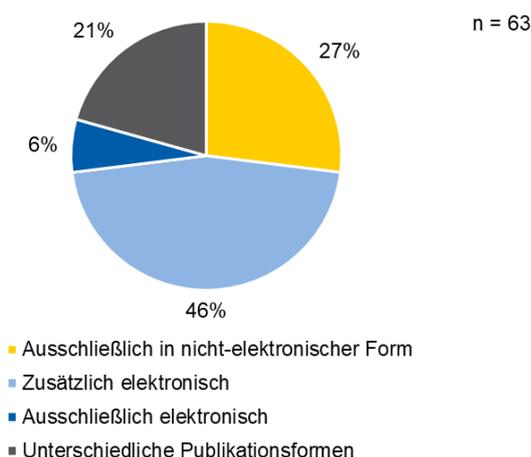


Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden zudem danach gefragt, in welcher Form die amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblätter veröffentlicht werden (siehe Abbildung 124).

Etwas weniger als die Hälfte der befragten Kommunen (46 Prozent) gibt an, dass eine Veröffentlichung zusätzlich elektronisch erfolge, während mehr als ein Viertel (27 Prozent) ausschließlich nicht-elektronisch publiziert. Lediglich ein kleiner Teil (sechs Prozent) der Gemeinden und Gemeindeverbände veröffentlicht sämtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter ausschließlich in elektronischer Form. Etwas mehr als ein Fünftel (21 Prozent) nutzt zur Erfüllung der Pflicht eine Kombination aus unterschiedlichen Veröffentlichungsformen, wobei immer auch die nicht-elektronische Veröffentlichung zum Einsatz kommt. Sie wird in zwölf Kommunen mit der zusätzlichen elektronischen Publikation kombiniert, wobei in einem Fall zusätzlich noch ein Mitteilungs- und Verkündungsblatt ausschließlich elektronisch veröffentlicht wird. Eine andere Kommune gibt an, dass sie zusätzlich zur nicht-elektronischen Veröffentlichung bei einem Mitteilungs- und Verkündungsblatt auf die ausschließlich elektronische Publikation zurückgreife.



Abbildung 124: Art der Publikation der Mitteilungs- und Verkündungsblätter auf kommunaler Ebene



Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden ebenfalls danach gefragt, aus welchen Gründen keine elektronische Publikation der amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblätter erfolgt. Die Hälfte der 14 Kommunen, die diese Frage beantwortet hat, nennt als Grund die fehlende Zulassung für die elektronische Veröffentlichung durch eine gesetzliche Grundlage. Des Weiteren weisen vier Kommunen auf die fehlenden technischen Voraussetzungen hin, während drei Kommunen sonstige Gründe anführen.

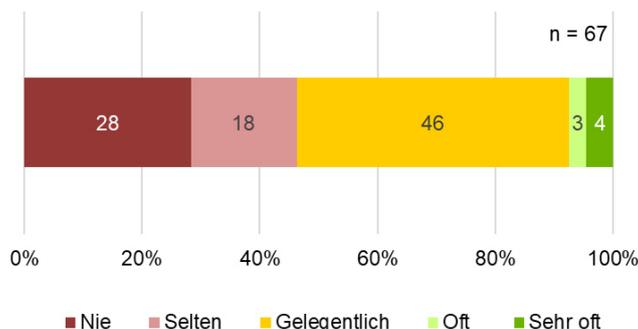
Die Gemeinden und Gemeindeverbände, die ihre Mitteilungs- und Verkündungsblätter ausschließlich elektronisch veröffentlichen, wurden gefragt, wie sie sicherstellen, dass jede Person einen angemessenen Zugang zu der elektronischen Publikation hat. Von den fünf Kommunen, die die Frage beantwortet haben, wird am häufigsten die Möglichkeit genannt, dass auf die Publikation in öffentlichen Einrichtungen zugegriffen werden kann (5). In zwei Fällen wird auf das Angebot zur Bestellung von Ausdrucken hingewiesen. Dabei bieten zwei der fünf Kommunen sowohl den Zugriff auf die Publikation in öffentlichen Einrichtungen als auch die Bestellung von Ausdrucken an.

Im Zusammenhang mit der elektronischen Publikation wurde auch die Frage gestellt, welche Möglichkeiten die Nutzerinnen und Nutzer haben, sich darüber zu informieren, wann neue Nachrichten publiziert werden. Am häufigsten verweisen die 25 Kommunen darauf, dass die elektronischen Publikationen abonniert werden können (19). Etwas weniger wird die Möglichkeit zum Erhalt eines Hinweises auf neue Publikationen genannt (12). Dabei ist noch darauf hinzuweisen, dass sechs Kommunen angeben, beide Möglichkeiten zu nutzen.

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden zudem gefragt, wie oft sie bei einer elektronischen Fassung der Publikation über öffentlich zugängliche Netze personenbezogene Daten unkenntlich gemacht haben. 46 Prozent geben an, dass sie personenbezogene Daten nie bzw. selten unkenntlich gemacht haben, während lediglich acht Prozent dies oft bzw. sehr oft getan haben. Knapp die Hälfte der Kommunen macht personenbezogene Daten gelegentlich unkenntlich.



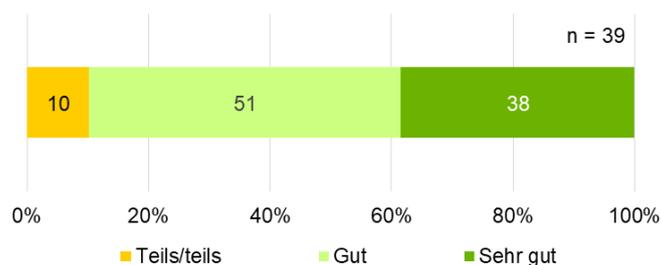
Abbildung 125: Häufigkeit der Unkenntlichmachung personenbezogener Daten in amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblättern auf kommunaler Ebene



Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden auch danach gefragt, wie die elektronische Publikation amtlicher Mitteilungs- und Verkündungsblätter insgesamt funktioniert (siehe Abbildung 126). Hier fällt die Bewertung eindeutig aus: Der überwiegende Teil (90 Prozent) gibt an, dass die elektronische Veröffentlichung sehr gut bzw. gut funktioniert. Zehn Prozent haben eine ambivalente Einschätzung zum Thema. Keine Kommune ist dagegen der Meinung, dass die elektronische Veröffentlichung schlecht oder sehr schlecht funktioniert.

Insgesamt begründen 16 Kommunen ihre ambivalente, gute und sehr gute Bewertung der Funktionsweise der elektronischen Publikation. Als Begründung für die gute und sehr gute Funktionsweise wird von den Kommunen vor allem auf die elektronische Veröffentlichung der amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblätter als PDF auf der Webseite, in sozialen Medien oder im Ratsinformationssystem, aber auch auf die Bereitstellung/elektronische Erstellung durch einen Verlag, den einfachen/unproblematischen Prozess sowie die hohe Akzeptanz verwiesen. Zwei Kommunen geben für ihre ambivalente Bewertung an, dass es sich um sehr große PDF-Dokumente handle und es aktuell keine Informationen über Klickzahlen auf der Downloadseite gebe. Darüber hinaus wird auf den PDF-Upload durch die Verwaltung und die sachbearbeiterbezogene Abhängigkeit verwiesen.

Abbildung 126: Bewertung der Funktionsweise der elektronischen Publikation amtlicher Mitteilungs- und Verkündungsblätter durch die Kommunen



Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden gebeten, eine Aussage zu treffen, wie sie den Nutzen, die Pflicht zur Publikation in einem amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblatt gem. § 13 Abs. 1 EGovG BW zusätzlich oder ausschließlich elektronisch zu erfüllen, für die

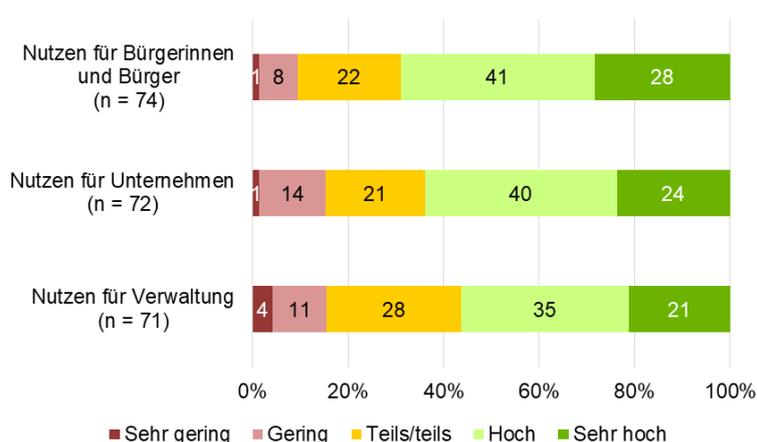


Bürgerinnen und Bürger, für die Unternehmen sowie für die Verwaltung bewerten (siehe Abbildung 127).

Der überwiegende Teil der Kommunen hält den Nutzen der Pflicht gem. § 13 Abs. 1 EGovG BW für hoch bzw. sehr hoch, wobei der größte Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger (68 Prozent) gesehen wird, gefolgt von den Unternehmen (64 Prozent) und der Verwaltung (56 Prozent). Nur ein kleiner Teil der Kommunen ist der Meinung, dass der Nutzen als gering bzw. sehr gering einzuschätzen sei, wobei der Anteil zwischen neun Prozent (Bürgerinnen und Bürger) und 15 Prozent (Unternehmen und Verwaltung) variiert. 21 bis 28 Prozent der Kommunen haben eine ambivalente Haltung zum Nutzen der Pflicht zur elektronischen Publikation der amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblätter.

30 Kommunen, welchen den Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger, für die Unternehmen und für die Verwaltung bewertet haben, begründen ihre Einschätzung. Im Zusammenhang mit der positiven Nutzenbewertung werden vor allem die größere Reichweite, schnellere und kostenfreie Bereitstellung der elektronischen Veröffentlichung, der einfachere Zugriff auf die amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblätter sowie der geringere Verwaltungsaufwand als Gründe angeführt. Bei den ambivalenten Nutzenbewertungen wird auf unterschiedliche Aspekte hingewiesen. Dabei werden einerseits die größere Reichweite und hohe Akzeptanz der zusätzlichen Publikation sowie der schnellere Zugriff auf die elektronische Version positiv hervorgehoben. Gleichzeitig wird eine ausschließlich elektronische Veröffentlichung allerdings kritisch gesehen, da dies unter anderem ältere Menschen oder Menschen ohne Zugriff auf einen Computer ausschließen würde. Eine negative Bewertung wird damit begründet, dass viele Bürgerinnen und Bürger das Printmedium bevorzugen und Unternehmen sich kaum für die Veröffentlichungen interessieren würden.

Abbildung 127: Bewertung des Nutzens der Regelung zur ausschließlichen oder zusätzlichen elektronischen Veröffentlichung durch die Kommunen



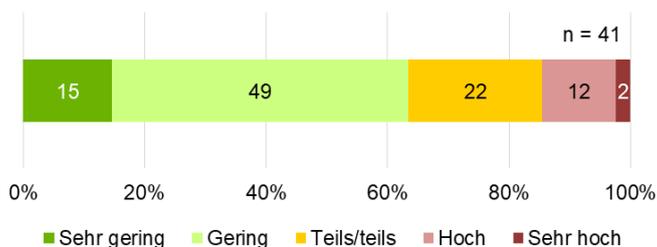
Darüber hinaus wurden die Gemeinden und Gemeindeverbände auch nach dem Aufwand für die zusätzliche und ausschließliche elektronische Publikation gefragt (siehe Abbildung 128). Der Aufwand für die elektronische Publikation wird von mehr als 60 Prozent der Kommunen als gering bzw. sehr gering eingeschätzt. 14 Prozent beurteilen den Aufwand als hoch bzw.



sehr hoch. Bei etwas mehr als einem Fünftel der Kommunen fällt die Bewertung des Aufwands ambivalent aus.

19 Kommunen, welche den Aufwand bewertet haben, geben hierfür auch eine Begründung an. Im Zusammenhang mit der positiven Bewertung des Aufwands wird vor allem auf die einfache Veröffentlichung der elektronischen Publikation als PDF auf den Kommunenwebseiten, sowie den geringen Aufwand für die Online-Veröffentlichung (z. B. da die Veröffentlichung/Erstellung nicht durch die Kommune erfolgt) hingewiesen. Eine ambivalente Bewertung wird damit begründet, dass einerseits die elektronische Zurverfügungstellung grundsätzlich kein Problem darstelle, wenn die Inhalte vorhanden seien, andererseits aber durch die geräte- und adressatengerechte Einstellung der Inhalte Aufwand verursacht werde.

Abbildung 128: Bewertung des Aufwands für die zusätzliche und ausschließliche elektronische Publikation in einem amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblatt<sup>13</sup> durch die Kommunen



Die Bewertung der Praktikabilität der Regelung, die zu einer zusätzlichen oder ausschließlichen elektronischen Publikation verpflichtet, fällt positiv aus (siehe Abbildung 129). 44 Prozent der Kommunen schätzen diese als hoch bzw. sehr hoch ein. 22 Prozent beurteilen die Praktikabilität der Regelung als gering bzw. sehr gering. Bei rund einem Drittel fällt die Bewertung ambivalent aus.

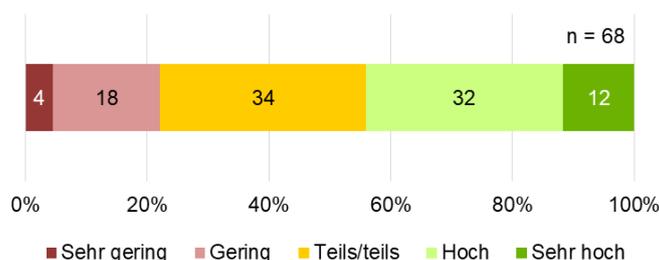
21 Kommunen, welche die Praktikabilität der Regelung gem. § 13 EGovG BW bewertet haben, begründen ihre Einschätzung. Bei der positiven Bewertung der Praktikabilität wird auf den einfacheren Zugang, die schnellere Veröffentlichung sowie die flexible Handhabung verwiesen. Die negativen Bewertungen werden damit begründet, dass ältere Bürgerinnen und Bürger und Personen ohne Onlinezugang bei einer ausschließlichen elektronischen Publikation ausgeschlossen würden. Zudem wird angeführt, dass die Papiervariante bevorzugt werde, es keine Aufwandsersparnis gibt bzw. zusätzlicher Aufwand für die Gewährleistung des Zugangs für Personen ohne Internet entstehe. Bei den ambivalenten Bewertungen wird auf verschiedene Aspekte hingewiesen. Positiv hervorgehoben werden Einsparungen von Bereitstellungskosten.

<sup>13</sup> Im Fragebogen wurde der Aufwand für die zusätzliche elektronische Publikation und für die ausschließliche elektronische Publikation separat abgefragt. Die Frage nach dem Aufwand für die ausschließliche elektronische Publikation wurde jedoch nur den sechs Gemeinden und Gemeindeverbänden gestellt, die zuvor angegeben haben, dass sie amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter ausschließlich elektronisch veröffentlichen. Da von diesen nur vier Kommunen die Frage beantwortet haben, wurden die Ergebnisse zusammengefasst.



ten, wenn vollständig auf eine elektronische Veröffentlichung umgestellt werde. Hingegen kritisch angemerkt wird der hohe Aufwand (Einstellung, Organisation, Kosten) sowie der möglichst umfassende Zugriff auf die amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblätter (sowohl digital als auch analog), damit keine Personen ausgeschlossen würden.

Abbildung 129: Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur ausschließlichen oder zusätzlichen elektronischen Veröffentlichung durch die Kommunen



#### 4.13.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

§ 13 EGovG BW gilt nicht für die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und die Beliehenen.

#### 4.14. Barrierefreiheit (§ 14 EGovG BW)

§ 14 Abs. 1 EGovG BW legt fest, dass die in § 9 Landes-Behindertengleichstellungsgesetz (L-BGG) geltenden Bestimmungen auch für die elektronische Kommunikation und die Verwendung elektronischer Dokumente anzuwenden sind. So sollen öffentliche Stellen im Sinne des L-BGG auf Verlangen im Schriftverkehr mit den Bürgerinnen und Bürgern im Rahmen der technischen und verwaltungsorganisatorischen Möglichkeiten sowie rechtlichen Bestimmungen eine Behinderung von Menschen berücksichtigen. Konkretisiert wird dies durch § 9 Abs. 2 L-BGG, der vorsieht, dass blinden Menschen und Menschen mit Sehbehinderung Bescheide, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke ohne zusätzliche Kosten in wahrnehmbarer Form zugänglich gemacht werden, soweit dies zur Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren erforderlich ist. Hierbei ist auch die Verordnung über barrierefreie Dokumente in der Bundesverwaltung vom 17. Juli 2002 (BGBl. I S. 2652) in seiner geltenden Fassung zu beachten.

§ 14 Abs. 2 EGovG BW erklärt die in § 10 L-BGG geltenden Bestimmungen für die Gestaltung barrierefreier medialer Angebote von öffentlichen Stellen für elektronische Verfahrensabläufe und Verfahren zur elektronischen Aktenführung von Behörden für anwendbar.

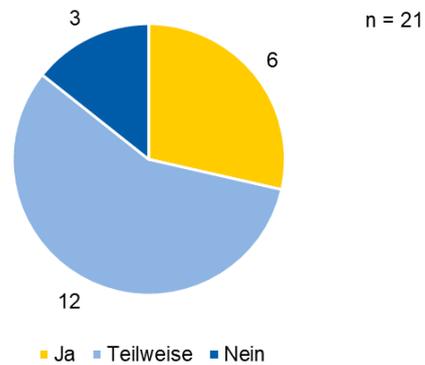
§ 14 Abs. 3 EGovG BW legt fest, dass die übrigen Vorschriften des L-BGG unberührt bleiben.

##### 4.14.1. Landesbehörden

Die Landesbehörden wurden gefragt, ob sie in der Lage sind, elektronische Anfragen von Menschen mit Behinderungen so zu beantworten, dass diese Personen die bereitgestellten Informationen auch nutzen können (siehe Abbildung 130). Sechs Landesbehörden geben an, dass sie hierzu in der Lage sind, während für drei Behörden eine Bereitstellung von Informationen in dieser Form nicht leistbar ist. Zwölf Landesbehörden sind zumindest teilweise in der Lage, elektronische Anfragen von Menschen mit Behinderung so zu beantworten, dass diese die bereitgestellten Informationen auch nutzen können.



Abbildung 130: Beantwortung elektronischer Anfragen von Menschen mit Behinderung in nutzbarer Form durch die Landesbehörden

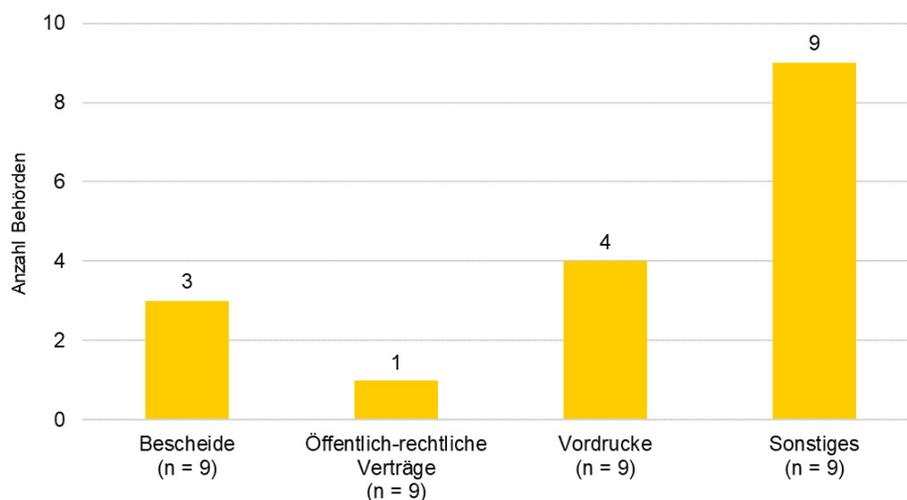


§ 14 EGovG BW verpflichtet die Landesbehörden dazu, Dokumente elektronisch so zur Verfügung stellen, dass sie für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung in wahrnehmbarer Form zugänglich sind, soweit dies zur Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren erforderlich ist (siehe Abbildung 131). 15 Behörden geben an, dass sie keine Dokumente in dieser Form zur Verfügung stellen. Von den neun Landesbehörden, die in der Lage sind, Dokumente elektronisch so anzubieten, dass sie für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung nutzbar sind, stellt lediglich eine Behörde sämtliche Dokumententypen (Bescheide, öffentlich-rechtliche Verträge, Vordrucke, sonstige Dokumente) in elektronischer Form bereit, während eine Landesbehörde drei und drei Behörden zwei Dokumententypen zur Verfügung stellen können. Vier Behörden bieten für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung einen Dokumententyp elektronisch an, wobei es sich hierbei ausschließlich um sonstige Dokumente handelt.

Betrachtet man die absolute Zahl der genannten Dokumententypen, zeigt sich, dass sonstige Dokumente (9) am häufigsten in elektronischer Form für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung zur Verfügung gestellt werden. Vordrucke (4), Bescheide (3) und öffentlich-rechtliche Verträge (1) werden dagegen seltener für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung in elektronischer Form angeboten.

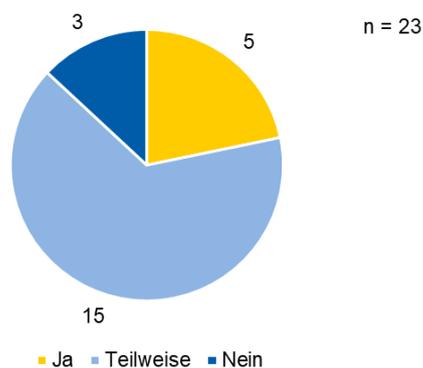


Abbildung 131: Durch die Landesbehörden zur Verfügung gestellte Dokumente für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung (Mehrfachauswahl)



Die Landesbehörden wurden auch danach gefragt, ob Menschen (Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) mit Behinderungen die Webseiten einschließlich Apps und sonstigen Anwendungen für mobile Endgeräte sowie die von Ihnen zur Verfügung gestellten grafischen Programmoberflächen, die mit Mitteln der Informationstechnik dargestellt werden (mediale Angebote) grundsätzlich uneingeschränkt nutzen können (siehe Abbildung 132). Fünf Behörden geben an, dass dies möglich ist, während bei 15 Landesbehörden die Nutzungsmöglichkeit zumindest teilweise vorhanden ist. Drei Behörden weisen darauf hin, dass die medialen Angebote nicht von Menschen mit Behinderungen genutzt werden können.

Abbildung 132: Nutzungsmöglichkeit der Landesbehördenwebseiten von Menschen mit Behinderung



Die Landesbehörden wurden zudem darum gebeten, den Barrierefreiheitsgrad ihrer Webseiten einzuschätzen. Im Durchschnitt – bezogen auf die 17 Behörden, die hierzu Angaben ge-



macht haben – liegt der Grad der Barrierefreiheit des Webseitenangebots bei knapp 53 Prozent. Die Spannbreite bei der Einschätzung des Grads der Barrierefreiheit liegt zwischen 0 und 95 Prozent. Dies bedeutet, dass in keiner Landesbehörde das Webseitenangebot vollständig barrierefrei gestaltet ist.

Die Landesbehörden sollten ebenfalls benennen, in welchen Bereichen es kein barrierefreies Angebot gibt und was die Gründe dafür sind. 15 Behörden haben hierzu Angaben gemacht. Genannt wurden PDF-Dokumente, die Webseite (z. B. fehlende Vorlesefunktion, keine Beiträge in leichter Sprache), alte und neue Anwendungen, Formulare/Merkblätter/Broschüren, große Tabellen und grafische Darstellungen. Darüber hinaus wurde von einigen Behörden darauf hingewiesen, dass derzeit das Angebot in vielen Bereichen überarbeitet wird bzw. eine Überarbeitung geplant ist.

Schließlich wurden die Landesbehörden danach gefragt, wie sie zum einen den Nutzen und den Aufwand der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren und zum anderen die Praktikabilität der Regelung zur barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren beurteilen (siehe Abbildung 133).

Bei der Betrachtung der Nutzenbewertung zeigt sich ein eindeutiges Bild: 20 Behörden geben an, dass sie den Nutzen der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren als hoch bzw. sehr hoch einschätzen, während lediglich eine Landesbehörde diesen für gering hält. Bei vier Landesbehörden fällt die Nutzenbewertung ambivalent aus. Zehn der 25 Landesbehörden nennen eine Begründung für die Bewertung des Nutzens. Eine Behörde, welche den Nutzen sehr gering beurteilt hat, gibt an, dass die Kursteilnehmer (Gärtnermeister, Gartenbautechniker) einen Beruf ausüben würden, der mit entsprechender Behinderung nicht möglich sei. Drei Landesbehörden, bei denen die Nutzenbeurteilung ambivalent ausgefallen ist, begründen dies damit, dass in dem betroffenen Bereich (Einsatzkräfte) Personen mit Behinderungen sehr selten bis nie anzutreffen seien, dass ein Spannungsverhältnis zwischen Barrierefreiheit und dem Wunsch vieler Nutzerinnen und Nutzer nach innovativen und funktional anspruchsvollen Applikationen bestehe sowie dass eine völlig barrierefreie Gestaltung nicht möglich sei.

Etwas deutlicher noch zeigt sich das Bild bei der Bewertung des Aufwands der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren: 17 Landesbehörden schätzen diesen als hoch bzw. sehr hoch ein, während lediglich eine Behörde den Aufwand für gering hält. Zwei Landesbehörden beurteilen diesen ambivalent. 13 der 20 Landesbehörden, die eine Bewertung des Aufwands vorgenommen haben, nennen Gründe für ihre jeweilige Bewertung. Eine Behörde begründet den geringen Aufwand für die barrierefreie Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren damit, dass die Daten in den einzelnen Landesbehörden bekannt sein sollten und somit nur noch umgesetzt werden müssten. Im Zusammenhang mit der ambivalenten Einschätzung verweisen zwei Behörden auf den geringen Aufwand bei Neugestaltungen und den hohen Aufwand bei Überarbeitungen sowie darauf, dass der Aufwand beim Provider anfalle und die Anpassungen durch das Unternehmen vorgenommen würden. Die Behörden, die den Aufwand als hoch bzw. sehr hoch eingeschätzt haben, begründeten dies mit einem hohen zeitlichen, technischen und organisatorischen Aufwand (z. B. für die Vergabe an externe Dienstleister, Beschaffung Software, Mitarbeiterschulung, Überarbeitung/Neuerstel-

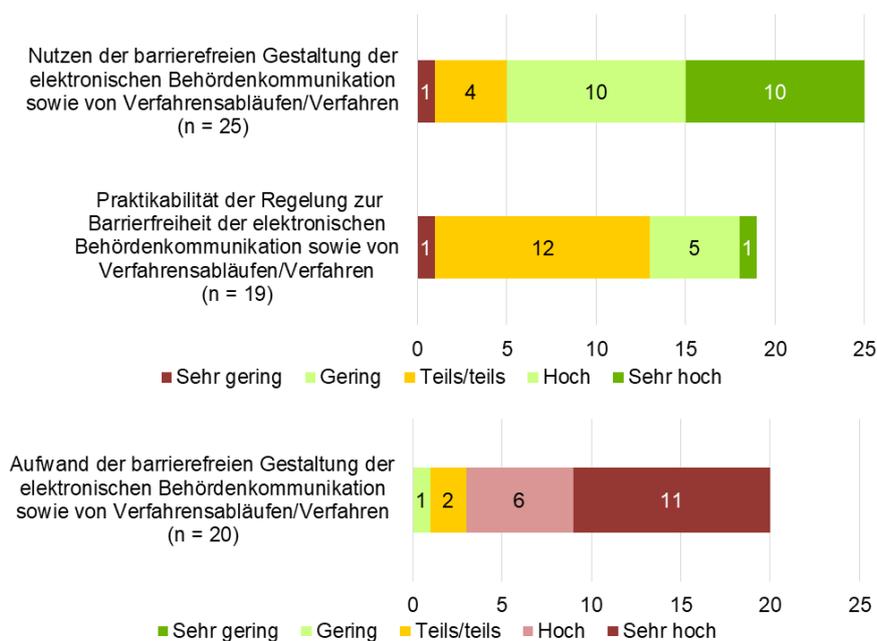


lung einer Vielzahl an Dokumenten, Formularen und Anwendungen). Darüber hinaus wird darauf verwiesen, dass es keine einheitlichen Regelungen für die Erstellung barrierefreier PDF-Dokumente gebe. Eine Landesbehörde begründet ihre Bewertung mit ihren bisher gesammelten Erfahrungen.

Weniger eindeutig fällt die Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren aus: Der überwiegende Teil der Landesbehörden (12) beurteilt die Praktikabilität ambivalent, während sechs Behörden diese hoch bzw. sehr hoch und eine Behörde als gering bzw. sehr gering einschätzen. Zwölf der 19 Landesbehörden haben eine Begründung zu ihrer Bewertung angegeben. Eine Landesbehörde begründet die sehr geringe Praktikabilität damit, dass es kein landesweit gültiges Procedere zur Umsetzung und noch keine Fortbildungen für die Landesverwaltung gebe. Für die ambivalente Bewertung sind von acht Landesbehörden hoher (technischer) Aufwand sowie Kosten, keine Hilfestellung bei der praktischen Umsetzung, keine eindeutigen und einheitlichen Vorgaben/Standards (z. B. für die einzusetzende Technologie und Software) sowie die Unerreichbarkeit vollständiger Barrierefreiheit genannt.

Zwei Landesbehörden, welche die Praktikabilität als hoch eingeschätzt haben, geben an, dass die Regelung praktikabel sei, da Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderungen in gleicher Weise Zugang zu behördlichen Informationen haben sollten wie Menschen ohne Behinderungen, und Verwechslungen vermieden sowie eindeutige Zuständigkeiten definiert würden.

Abbildung 133: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation durch die Landesbehörden

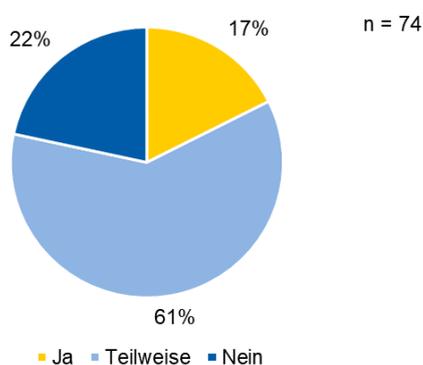




#### 4.14.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden ebenfalls gefragt, ob sie in der Lage sind, elektronische Anfragen von Menschen mit Behinderungen so zu beantworten, dass diese Personen die bereitgestellten Informationen auch nutzen können (siehe Abbildung 134). 17 Prozent der Kommunen geben an, dass sie hierzu in der Lage sind, während für 22 Prozent eine Bereitstellung von Informationen in dieser Form nicht leistbar ist. Mehr als 60 Prozent der Kommunen sind zumindest teilweise in der Lage, elektronische Anfragen von Menschen mit Behinderung so zu beantworten, dass diese die bereitgestellten Informationen auch nutzen können.

Abbildung 134: Beantwortung elektronischer Anfragen von Menschen mit Behinderung in nutzbarer Form durch die Kommunen

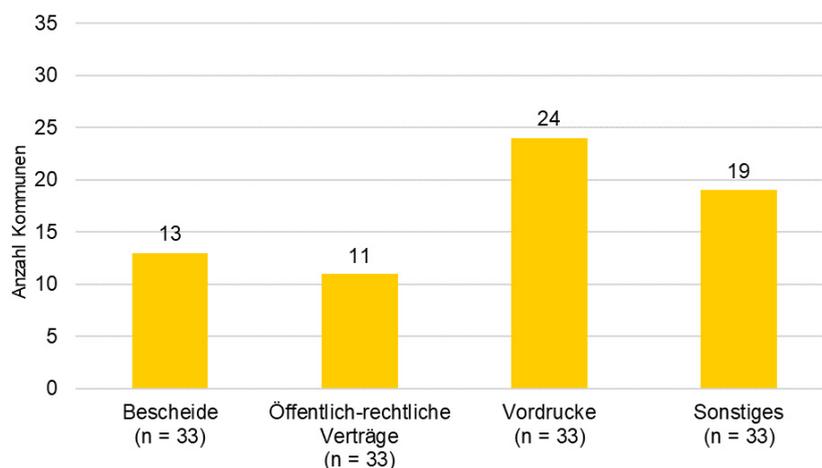


§ 14 EGovG BW verpflichtet die Gemeinden und Gemeindeverbände dazu, Dokumente elektronisch so zur Verfügung stellen, dass sie für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung in wahrnehmbarer Form zugänglich sind, soweit dies zur Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren erforderlich ist. 48 Kommunen geben an, dass sie keine Dokumente in dieser Form zur Verfügung stellen. Von den 33 Kommunen, die in der Lage sind, Dokumente elektronisch so anzubieten, dass sie für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung nutzbar sind, stellen lediglich zwei Kommunen sämtliche Dokumententypen in elektronischer Form bereit, während elf Kommunen zwei Dokumententypen zur Verfügung stellen können. 14 Gemeinden und Gemeindeverbände bieten für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung einen Dokumententyp elektronisch an, wobei es sich hierbei hauptsächlich um Vordrucke (sieben Kommunen) oder sonstige Dokumente (sechs Kommunen) handelt.

Betrachtet man die absolute Zahl der genannten Dokumententypen, zeigt sich, dass Vordrucke (24) am häufigsten und sonstige Dokumente (19) am zweithäufigsten in elektronischer Form und für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung zur Verfügung gestellt werden (siehe Abbildung 135). Bescheide (13) und öffentlich-rechtliche Verträge (11) werden dagegen seltener für diese Personengruppe in elektronischer Form angeboten).

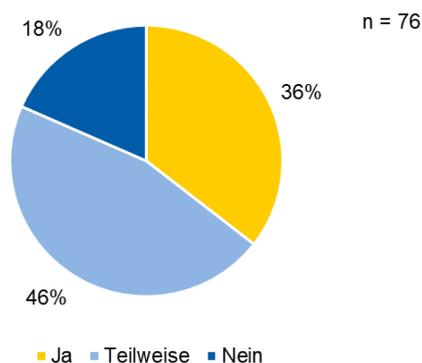


Abbildung 135: Durch Kommunen zur Verfügung gestellte Dokumente für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung (Mehrfachauswahl)



Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden zudem danach gefragt, ob Menschen (Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) mit Behinderungen die kommunalen Webseiten einschließlich Apps und sonstigen Anwendungen für mobile Endgeräte sowie die von Ihnen zur Verfügung gestellten grafischen Programmoberflächen, die mit Mitteln der Informationstechnik dargestellt werden (mediale Angebote) grundsätzlich uneingeschränkt nutzen können (siehe Abbildung 136). 36 Prozent geben an, dass dies möglich ist, während bei 46 Prozent die Nutzungsmöglichkeit zumindest teilweise vorhanden ist. 18 Prozent der Kommunen weisen darauf hin, dass die medialen Angebote nicht von Menschen mit Behinderungen genutzt werden können.

Abbildung 136: Nutzungsmöglichkeit der kommunalen Webseiten von Menschen mit Behinderung

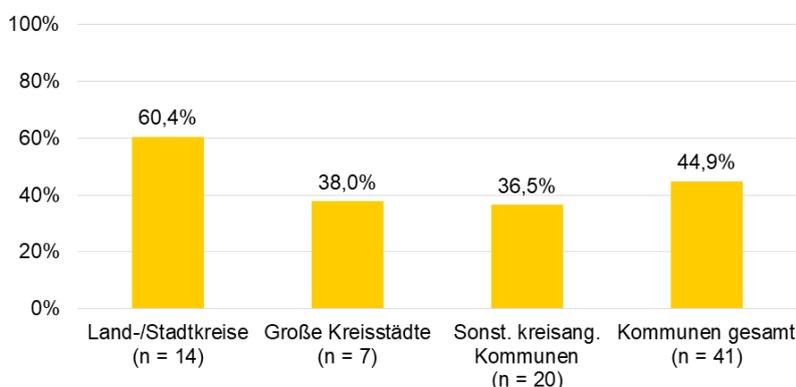


Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden zudem darum gebeten, den Barrierefreiheitsgrad ihrer Webseiten einzuschätzen. Im Durchschnitt – bezogen auf alle Kommunen – liegt



der Grad der Barrierefreiheit des Webseitenangebots bei knapp 45 Prozent, wobei sich allerdings deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen kommunalen Gebietskörperschaftstypen zeigen (siehe Abbildung 137). Während bei den Land- und Stadtkreisen im Durchschnitt mehr als 60 Prozent des kommunalen Webseitenangebots als barrierefrei eingestuft werden, liegt der Barrierefreiheitsgrad bei Großen Kreisstädten (38 Prozent) und den sonstigen kreisangehörigen Kommunen (36,5 Prozent) deutlich darunter. Die Spannweite bei der Einschätzung des Grads der Barrierefreiheit liegt zwischen 0 und 95 Prozent. Dies bedeutet, dass in keiner Kommune das Webseitenangebot vollständig barrierefrei ist.

Abbildung 137: Einschätzung des Barrierefreiheitsgrads der kommunalen Webseiten nach kommunalen Gebietskörperschaftstypen (Durchschnitt)



Die Gemeinden und Gemeindeverbände sollten ebenfalls angeben, in welchen Bereichen es kein barrierefreies Angebot gibt und was die Gründe dafür sind. Am häufigsten wird dabei auf Anträge, Formulare und sonstige elektronische Angebote hingewiesen. Als zweiter größerer Bereich wird die Webseite der Kommunen genannt, die einer Überarbeitung bedarf bzw. derzeit überarbeitet wird. Darüber hinaus wird vereinzelt noch auf das Problem fehlender Ressourcen hingewiesen (z. B. hoher Aufwand, fehlende Zeit, fehlendes Wissen über Barrierefreiheit).

Schließlich wurden die Gemeinden und Gemeindeverbände danach gefragt, wie sie zum einen den Nutzen und den Aufwand der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren und zum anderen die Praktikabilität der Regelung zur barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren beurteilen (siehe Abbildung 138).

Bei der Betrachtung der Nutzenbewertung zeigt sich ein insgesamt positives Bild: Knapp 70 Prozent der Kommunen geben an, dass sie den Nutzen der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren als hoch bzw. sehr hoch einschätzen, während lediglich zwölf Prozent diesen für gering halten. Bei knapp einem Fünftel der Kommunen fällt die Nutzenbewertung ambivalent aus.

26 Kommunen, welche die Nutzung der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Kommunikation sowie von Verfahrensabläufen und Verfahren bewerten, begründen ihre Einschätzung auch. Bei der positiven Nutzenbewertung wird in erster Linie darauf verwiesen, dass dadurch die Teilhabe von Menschen mit Behinderungen ermöglicht werde (z. B. selbständige Informa-



tionsbeschaffung über Verwaltungsleistungen, die selbständige Erledigung von Behördengängen). Bei der negativen Bewertung des Nutzens wird auf die Bedienbarkeit, den hohen Aufwand der Bereitstellung bei geringer Nutzung, die Notwendigkeit einer persönlichen Beratung sowie auf einen hohen Nutzen für einen kleinen Teil der Bevölkerung hingewiesen. Die ambivalenten Bewertungen werden damit begründet, dass der Aufwand zum Teil im Verhältnis zu den Zugriffen sehr hoch sei, dass bisher wenig Erfahrungen in diesem Bereich gesammelt worden seien, dass die Dokumente als PDF im OCR-lesbaren Format zur Verfügung gestellt würden und dass Menschen mit Behinderungen nicht mehr alle Funktionen der Homepage benötigen würden, da sie bereits selbst über eine entsprechende technische Ausstattung verfügen würden.

Bei der Bewertung des Aufwands der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren zeigt sich hingegen ein negatives Bild: 80 Prozent der Kommunen schätzen diesen als hoch bzw. sehr hoch ein, während lediglich ein Prozent den Aufwand für gering hält. Knapp ein Fünftel beurteilt diesen ambivalent.

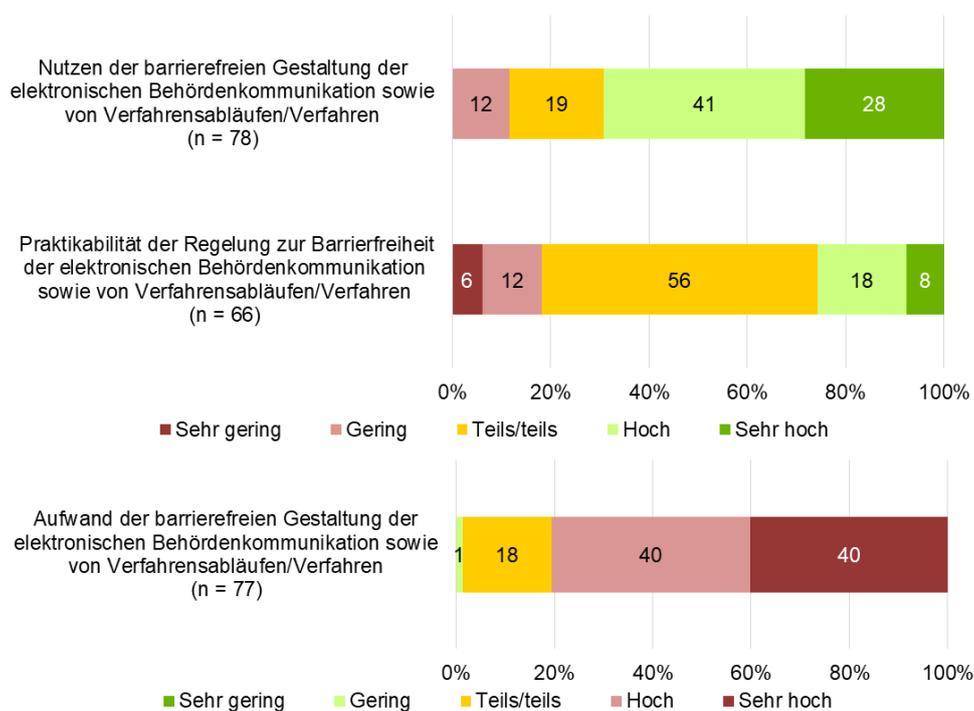
26 Kommunen, welche die Nutzung der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Kommunikation sowie von Verfahrensabläufen und Verfahren bewertet haben, begründen ihre Einschätzung auch. Die negativen Bewertungen werden mit einem erhöhten Erstellungs-/Umsetzungsaufwand (z. B. barrierefreie Dokumente), Schulungsaufwand, mit der Beachtung einer Vielzahl (technischer) Anforderungen sowie mit der Berücksichtigung vielfältiger Formen von Einschränkungen, die mit einem unterschiedlichen Umsetzungsaufwand einhergehen, begründet. Bei den ambivalenten Bewertungen wird darauf verwiesen, dass Barrierefreiheit in einigen Bereichen einfacher als in anderen umgesetzt werden könne, dass Prozesse erforderlich seien und dass sich der Aufwand je nach Anliegen unterscheidet.

Weniger eindeutig fällt die Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren aus: Der überwiegende Teil der Kommunen beurteilt die Praktikabilität ambivalent, während etwas mehr als ein Viertel diese hoch bzw. sehr hoch und knapp ein Fünftel als gering bzw. sehr gering einschätzt.

20 Kommunen, welche die Praktikabilität bewertet haben, begründen ihre Einschätzung auch. Bei der negativen Nutzenbewertung wird darauf hingewiesen, dass Aufwand und Nutzen in keinem angemessenen Verhältnis stünden und dass aufgrund der allgemeinen Vorgaben nicht klar sei, was genau umgesetzt werden müsse. Die positiven Bewertungen der Praktikabilität werden damit begründet, dass es klare und verbindliche Vorgaben mit Interpretationsspielraum gebe und dass durch die Regelung gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen ermöglicht werde. Bei den ambivalenten Bewertungen der Praktikabilität wird auf der einen Seite darauf hingewiesen, dass die Regelung notwendig sei, es klare Vorgaben gebe und die Praktikabilität abhängig von der Form der Einschränkung sei. Auf der anderen Seite wird darauf verwiesen, dass damit ein zusätzlicher Aufwand verbunden sei, die Schwierigkeit bestehe, komplexe Prozesse einfach darzustellen, eine persönliche Beratung gefordert werde, die Kommunen mehr Unterstützung bei der Umsetzung der Barrierefreiheit benötigen und nicht mehr alle Funktionen auf der Webseite benötigen würden, da die Menschen mit Behinderung bereits selbst über die entsprechende technische Ausstattung verfügen würden.



Abbildung 138: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation durch die Kommunen

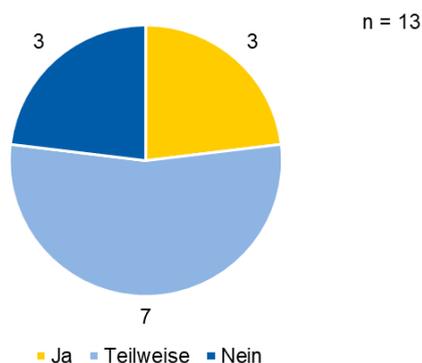


#### 4.14.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden gefragt, ob sie in der Lage sind, elektronische Anfragen von Menschen mit Behinderungen so zu beantworten, dass diese Personen die bereitgestellten Informationen auch nutzen können (siehe Abbildung 139). Drei Befragte geben an, dass sie hierzu in der Lage sind, während sieben Befragte zumindest teilweise in der Lage sind, elektronische Anfragen von Menschen mit Behinderung so zu beantworten, dass diese die bereitgestellten Informationen auch nutzen können. Hingegen ist für drei Befragte eine Bereitstellung von Informationen in dieser Form nicht leistbar.



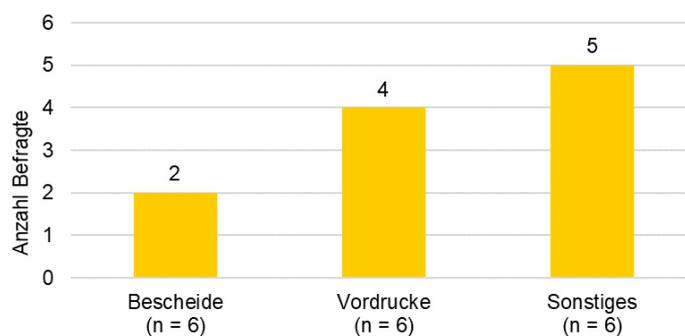
Abbildung 139: Beantwortung elektronischer Anfragen von Menschen mit Behinderung in nutzbarer Form durch die sonstigen juristischen Personen öffentlichen Rechts und Beliehenen



§ 14 EGovG BW verpflichtet die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen dazu, Dokumente elektronisch so zur Verfügung stellen, dass sie für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung in wahrnehmbarer Form zugänglich sind, soweit dies zur Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren erforderlich ist. Neun Befragte geben an, dass sie überhaupt keine Dokumente in dieser Form zur Verfügung stellen. Von den sechs Befragten, die in der Lage sind, Dokumente elektronisch so anzubieten, dass sie für diese Personengruppe nutzbar ist, stellt keine alle Dokumententypen in elektronischer Form bereit, während zwei Befragte drei Dokumententypen (Vordrucke, Bescheide und sonstige Dokumente) und eine Befragte zwei Dokumententypen (Vordrucke und sonstige Dokumente) zur Verfügung stellen können. Drei Befragte bieten für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung ausschließlich Vordrucke elektronisch an.

Betrachtet man die absolute Zahl der genannten Dokumententypen, zeigt sich, dass sonstige Dokumente (5) am häufigsten in elektronischer Form für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung zur Verfügung gestellt werden, gefolgt von Vordrucken (4) und Bescheiden (2) (siehe Abbildung 140).

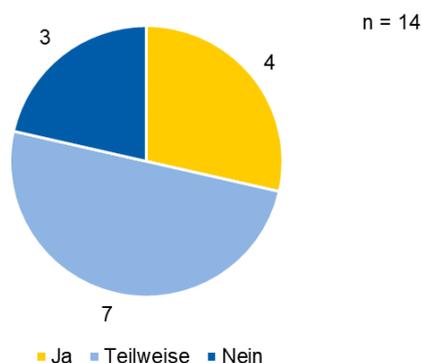
Abbildung 140: Zur Verfügung gestellte Dokumente für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung durch die sonstigen juristischen Personen öffentlichen Rechts und Beliehenen (Mehrfachauswahl)





Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden auch danach gefragt, ob Menschen (Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) mit Behinderungen die kommunalen Webseiten einschließlich Apps und sonstigen Anwendungen für mobile Endgeräte sowie die von Ihnen zur Verfügung gestellten grafischen Programmoberflächen, die mit Mitteln der Informationstechnik dargestellt werden (mediale Angebote) grundsätzlich uneingeschränkt nutzen können (siehe Abbildung 141). Vier Befragte geben an, dass dies möglich ist, während bei sieben Stellen die Nutzungsmöglichkeit zumindest teilweise vorhanden ist. Drei Befragte weisen darauf hin, dass die medialen Angebote nicht von Menschen mit Behinderungen genutzt werden können.

Abbildung 141: Nutzungsmöglichkeit der Behördenwebseiten von Menschen mit Behinderung



Die sonstigen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden zudem darum gebeten, den Barrierefreiheitsgrad ihrer Webseiten einzuschätzen. Im Durchschnitt – bezogen auf die zehn Befragten, die hierzu Angaben gemacht haben – liegt der Grad der Barrierefreiheit des Webseitenangebots bei rund 39 Prozent. Die Spannweite des geschätzten Barrierefreiheitsgrads liegt zwischen 0 und 71 Prozent. Dies bedeutet, dass bei keiner Befragten das Webseitenangebot vollständig barrierefrei gestaltet ist.

Die sonstigen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen sollten ebenfalls benennen, in welchen Bereichen es kein barrierefreies Angebot gibt und was die Gründe dafür sind. Sieben Befragte haben hierzu Angaben gemacht. Vier Befragte weisen darauf hin, dass sich das barrierefreie Angebot derzeit im Aufbau befinde bzw. die Überarbeitung der Webseiten noch ausstehe. Darüber hinaus werden Antragsformulare, die je nach Behinderung mehr oder weniger eingeschränkte Nutzbarkeit veröffentlichter „Medien“ (z. B. PDF-Dokumente, Bilder, Videos) sowie mangelnde Umsetzbarkeit und fehlende Ressourcen zur Umsetzung als Bereiche genannt, in denen es bisher kein barrierefreies Angebot gebe.

Schließlich wurden die sonstigen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen danach gefragt, wie sie zum einen den Nutzen und den Aufwand der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren und zum anderen die Praktikabilität der Regelung zur barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren beurteilen (siehe Abbildung 142).



Bei der Betrachtung der Nutzenbewertung zeigt sich ein insgesamt positives Bild: Sieben Befragte geben an, dass sie den Nutzen der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren als hoch bzw. sehr hoch einschätzen, während lediglich zwei Befragte diesen für gering bzw. sehr gering halten. Bei drei Befragten fällt die Nutzenbewertung ambivalent aus. Drei der zwölf Befragten nennen eine Begründung für ihre Bewertung. Eine sonstige Person des öffentlichen Rechts, welche den Nutzen gering beurteilt hat, gibt an, mit vielen Menschen mit Behinderungen zu tun zu haben, von denen viele kognitive Einschränkungen oder so starke körperliche Behinderungen hätten, dass sie dauerhaft auf Hilfe angewiesen seien. In diesen Fällen übernahmen Pfleger die Interaktion mit der Verwaltung oder der Kontakt erfolge persönlich durch spezielle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Da diesen Menschen oft nicht klar sei, welche Interaktionen notwendig seien, um Verwaltungsleistungen zu erlangen, sei es nach Ansicht des Befragten fraglich, ob dies durch eine Website in leichter Sprache oder sonstigen Festlegungen zur Barrierefreiheit der Website erreicht werden könne. Hingegen könnten Menschen mit leichten Behinderungen oder körperlichen Behinderungen ohne kognitive Einschränkungen (z. B. Rollstuhlfahrer) völlig problemlos alle Angebote im Web nutzen – unabhängig davon, ob sie barrierefrei seien oder nicht.

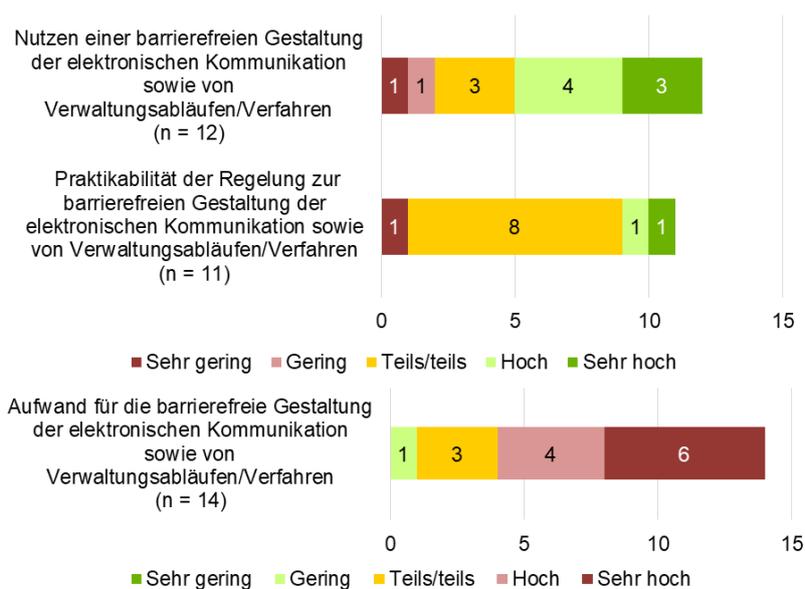
Zwei Befragte, die den Nutzen als hoch bzw. sehr hoch eingeschätzt haben, begründen dies zum einen mit der absoluten Notwendigkeit der Maßnahmen und zum anderen mit dem Verweis auf den Zweck der §§ 9 und 10 L-BGG.

Ein deutlich negatives Bild zeigt sich bei der Bewertung des Aufwands der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren: Zehn Befragte schätzen diesen als hoch bzw. sehr hoch ein, während lediglich eine Befragte den Aufwand für gering hält. Drei Befragte beurteilen diesen ambivalent. Vier der 14 Befragten, die eine Einschätzung des Aufwands vorgenommen haben, nennen Gründe für ihre jeweilige Bewertung. Eine Befragte begründet den geringen Aufwand für die barrierefreie Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren damit, dass die Barrierefreiheit standardmäßig von der Portallösung der Befragten unterstützt werde. Drei Befragte, welche den Aufwand als hoch bzw. sehr hoch einschätzen, verweisen auf die Komplexität der Anforderungen im Zusammenhang mit der Barrierefreiheit (z. B. spezielle Leistungen erforderlich, nicht standardisierbar).

Weniger eindeutig fällt die Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren aus: Der überwiegende Teil der Befragten (8) beurteilt die Praktikabilität ambivalent, während zwei Befragte diese hoch bzw. sehr hoch und eine Befragte als sehr gering einschätzen. Vier der elf Befragten geben eine Begründung für ihre Bewertung an. Drei Befragte begründen die ambivalente Bewertung der Praktikabilität mit der Komplexität der Anforderungen im Zusammenhang mit der Barrierefreiheit (z. B. spezielle Leistungen erforderlich, nicht standardisierbar). Darüber hinaus verweist eine Befragte darauf, dass sie trotz des regen Kontakts mit Menschen mit Behinderungen noch nicht aufgefordert worden sei, im Sinne von § 9 Abs. 2 L-BGG tätig zu werden, während § 10 L-BGG umgesetzt werde.



Abbildung 142: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation durch die sonstigen juristischen Personen öffentlichen Rechts und Beliehenen



#### 4.15. E-Government-Infrastruktur und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung in Servicekonten (§ 15 EGovG BW)

§ 15 Abs. 1 EGovG BW ermöglicht es dem Land, den Gemeinden und Gemeindeverbänden und sonstigen der Aufsicht des Landes unterstehenden juristische Personen des öffentlichen Rechts, sich gegenseitig E-Government-Dienste zur Nutzung zu überlassen. Ferner können die Ministerien im Einvernehmen mit der oder dem Beauftragten der Landesregierung für Informationstechnologie entsprechende Vereinbarungen zur Nutzung abschließen.

§ 15 Abs. 2 EGovG BW legt fest, dass die Behörden des Landes ihre Verpflichtungen nach § 2 Absatz 1 und 2 und § 3 Absatz 1 und 2 EGovG BW über das Dienstleistungsportal des Landes erfüllen und die damit verbundenen zentralen Dienste nutzen.

§ 15 Abs. 3 EGovG BW besagt, dass die Gemeinden und Gemeindeverbände sowie die sonstigen der Aufsicht des Landes unterstehenden juristischen Personen des öffentlichen Rechts ihre Verpflichtungen nach § 3 Absatz 1 EGovG BW über das Dienstleistungsportal des Landes erfüllen. Das Land soll den Gemeinden und Gemeindeverbänden und den sonstigen der Aufsicht des Landes unterstehenden juristischen Personen des öffentlichen Rechts das Dienstleistungsportal und die damit verbundenen zentralen Dienste für die Erfüllung ihrer Verpflichtung nach § 2 Absatz 2 EGovG BW sowie für deren elektronische Informationen und Verfahren im Sinne von § 3 Absatz 2 Satz 1 und 3 EGovG BW zur Nutzung bereitstellen.

§ 15 Abs. 4 EGovG BW legt fest, dass das Dienstleistungsportal für folgende Aufgaben zentrale Dienste erbringen muss:

1. für den elektronischen Identitätsnachweis nach § 18 des Personalausweisgesetzes oder nach § 78 Absatz 5 des Aufenthaltsgesetzes,



2. für einen Zugang nach § 2 Absatz 2 EGovG BW,
3. für die Verarbeitung von Stamm- und Verfahrensdaten, die mit Einwilligung der betroffenen Person in unterschiedlichen E-Government-Verfahren verwendet werden,
4. für die Entgegennahme, Verwaltung und Dokumentation von Einwilligungen nach dem Landesdatenschutzgesetz,
5. für den sicheren Übermittlungsweg zwischen
  - a) den elektronischen Postfächern der beim Dienstleistungsportal und seinen zentralen Diensten registrierten natürlichen und juristischen Personen,
  - b) den elektronischen Postfächern der an das Dienstleistungsportal und seinen zentralen Diensten angeschlossenen Behörden und
  - c) den auf sonstiger gesetzlicher Grundlage eingerichteten elektronischen Postfächern von Behörden, Gerichten und sonstigen Institutionen sowie natürlichen und juristischen Personen,
6. für die Entgegennahme, formale Prüfung und Weiterleitung an den Rechnungsempfänger von elektronischen Rechnungen nach § 4 a EGovG BW.

§ 15 Abs. 5 EGovG BW bestimmt, dass zur Nutzung der zentralen Dienste nach Absatz 4 Nummer 1 bis 7 natürliche und juristische Personen (Nutzende) im Dienstleistungsportal Servicekonten einrichten können. Der Nachweis der Identität der oder des Nutzens eines Servicekontos kann auf unterschiedlichen Vertrauensniveaus erfolgen. Das für den Nachweis eingesetzte elektronische Identifizierungsmittel muss die Verwendung des für das jeweilige Verwaltungsverfahren erforderlichen Vertrauensniveaus ermöglichen. Die besonderen Anforderungen einzelner Verwaltungsverfahren an die Identifizierung Nutzender sind zu berücksichtigen.

§ 15 Abs. 6 EGovG BW legt fest, dass zur Feststellung der Identität der oder des Nutzens eines Servicekontos bei Registrierung und Nutzung folgende Daten verarbeitet werden dürfen:

1. bei einer natürlichen Person: Name, Vorname, Anschrift, Geburtsname, Geburtsort, Geburtsland, Geburtsdatum, akademischer Grad, bei Nutzung des elektronischen Identitätsnachweises nach § 18 des Personalausweisgesetzes oder § 78 Absatz 5 des Aufenthaltsgesetzes die Abkürzung »D« für Bundesrepublik Deutschland und die Dokumentenart, der letzte Tag der Gültigkeitsdauer sowie das dienst- und kartenspezifische Kennzeichen. Bei späterer Nutzung des Servicekontos mit dem elektronischen Identitätsnachweis sind grundsätzlich das dienst- und kartenspezifische Kennzeichen und die Anschrift zu übermitteln,
2. bei einer juristischen Person oder einer Personengesellschaft: Firma, Name oder Bezeichnung, Rechtsform, Registernummer, Registerort, Anschrift des Sitzes oder der Hauptniederlassung und Namen der Mitglieder des Vertretungsorgans oder der gesetzlichen Vertreter; ist ein Mitglied des Vertretungsorgans oder der gesetzliche Vertreter eine juristische Person, so sind deren Firma, Name oder Bezeichnung, Rechtsform, Registernummer, Registerort und Anschrift des Sitzes oder der Hauptniederlassung zu erheben. Soweit eine natürliche Person für ein Unternehmen handelt, sind die in dem elektronischen Identitätsnachweis gespeicherten personenbezogenen Daten mit Ausnahme der Anschrift zu verwenden.

§ 15 Abs. 7 EGovG BW erlaubt, dass zur Kommunikation mit Nutzenden zusätzlich folgende Daten verarbeitet werden dürfen: De-Mail-Adresse oder vergleichbare Adresse eines Zustell-



dienstes eines Mitgliedstaates der Europäischen Union oder eines Vertragsstaates des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum nach der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Juli 2014 über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 1999/93/EG (ABl. L 257 vom 28. August 2014, S. 73) in der jeweils geltenden Fassung, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Mobilfunknummer, Telefaxnummer.

§ 15 Abs. 8 EGovG BW legt fest, dass Nutzende durch Anmeldung über ihr Servicekonto ein elektronisches Verwaltungsverfahren einleiten oder mit der Behörde durch Nachrichten, die sie über das Postfach versendet haben, in Kontakt treten, einen Zugang nach § 3 a Absatz 1 Satz 1 des Landesverwaltungsverfahrensgesetzes zur Übermittlung elektronischer Dokumente oder von Status- und Verfahrensinformationen zu Verwaltungsverfahren eröffnen. Sie sind darüber bei der Einrichtung des Servicekontos ausdrücklich zu informieren.

§ 15 Abs. 9 EGovG BW legt fest, dass die elektronische Identifizierung jeweils mittels einer einmaligen Abfrage der Daten des elektronischen Identitätsnachweises erfolgen kann. Die Identitätsdaten werden bei einmaliger Abfrage der Identitätsdaten nach der Durchführung der elektronischen Identifizierung und Übermittlung an die für das Verwaltungsverfahren zuständige Behörde nicht in einem Servicekonto gespeichert. Mit Einwilligung der oder des Nutzenden sind eine dauerhafte Speicherung der Identitätsdaten und deren Übermittlung an und Verwendung durch die für die Verwaltungsverfahren zuständige Behörde zulässig. Im Falle der dauerhaften Speicherung müssen Nutzende jederzeit die Möglichkeit haben, das Servicekonto, gespeicherte Daten oder gespeicherte Dokumente selbständig zu löschen.

§ 15 Abs. 10 EGovG BW ermöglicht den für das Verwaltungsverfahren zuständigen Behörden im Einzelfall mit Einwilligung der oder des Nutzenden die für deren oder dessen Identifizierung erforderlichen Daten bei der für das Servicekonto zuständigen Stelle elektronisch abzurufen. Dies gilt auch für entsprechende Behörden des Bundes und anderer Länder.

§ 15 Abs. 11 EGovG BW ermächtigt die Landesregierung durch Rechtsverordnung zu Folgendem:

1. Bestimmung weiterer zentraler Dienste des Dienstleistungsportals mit einer Nutzungsverpflichtung nach Absatz 2 und zur Nutzungsüberlassung nach Absatz 3 Satz 2. Außerdem kann sie Übergangsfristen für die Nutzungsverpflichtung nach Absatz 2 festlegen.
2. Regelung der weiteren Ausgestaltung des Dienstleistungsportals. Außerdem kann sie insbesondere Regelungen treffen
  - a) zu Interoperabilitäts- und Informationssicherheitsstandards,
  - b) zum Funktionsumfang und Inhalt des Dienstleistungsportals des Landes und der damit verbundenen zentralen Dienste, insbesondere zu den durch den jeweiligen Dienst zu verarbeitenden personenbezogenen Daten, und
  - c) zur Nutzung des Dienstleistungsportals des Landes und der damit verbundenen zentralen Dienste sowie zu deren Weiterentwicklung und der mit der Weiterentwicklung verbundenen Finanzierung.

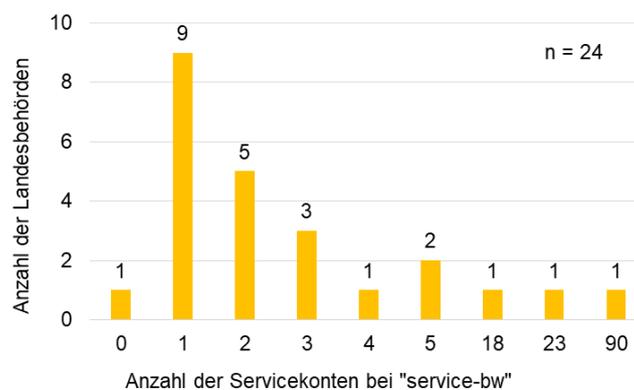
§ 15 Abs. 12 EGovG BW besagt, dass die Vorschriften des Telemediengesetzes und des Landesdatenschutzgesetzes unberührt bleiben.



#### 4.15.1. Landesbehörden

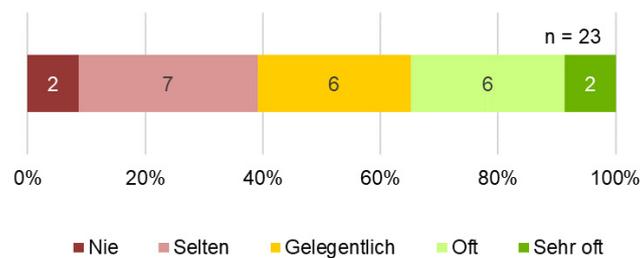
Die Landesbehörden wurden nach der zentralen behördenübergreifenden Plattform in Baden-Württemberg, „service-bw“, befragt. Knapp die Hälfte der Befragten hat ein Servicekonto, die andere Hälfte besitzt zwischen zwei und bis zu 90 Servicekonten (siehe Abbildung 143). - Knapp die Hälfte der befragten Landesbehörden berichtet von Problemen bei der Einrichtung ihres Servicekontos bzw. ihren Servicekonten. Diese waren überwiegend technischer Natur, einzelne berichten aber auch von Verständnisproblemen.

Abbildung 143: Anzahl der „service-bw“-Servicekonten



Befragt man die Behörden nach ihren Nutzungserfahrungen mit „service-bw“, erhält man ein eher ambivalentes Bild. Die Mehrzahl der Landesbehörden nutzen ihre Servicekonten nur gelegentlich bzw. selten. Einige nutzen sie oft, nur sehr wenige sehr oft (siehe Abbildung 144).

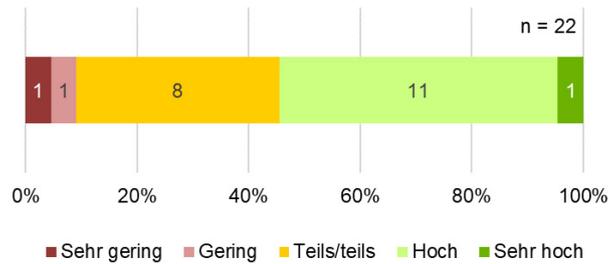
Abbildung 144: Nutzungshäufigkeit der „service-bw“-Servicekonten



Die Landesbehörden bewerten insgesamt die Nutzerfreundlichkeit von „service-bw“ eher hoch, wenn auch ein Drittel diese eher ambivalent bewertet (siehe Abbildung 145).

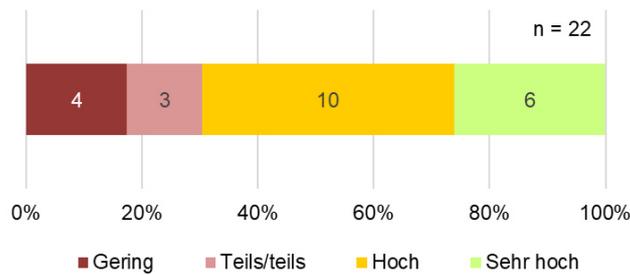


Abbildung 145: Bewertung der Nutzerfreundlichkeit von „service-bw“ insgesamt



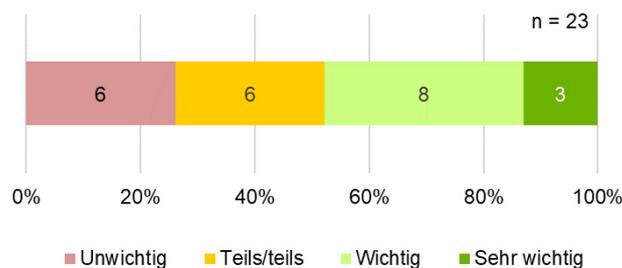
Wenn auch die Nutzerfreundlichkeit teilweise eher kritisch bewertet wird, ist der Nutzen, welche die Serviceplattform „service-bw“ als zentrale behördenübergreifende Plattform in Baden-Württemberg hat bzw. haben kann, bei den meisten der Landesbehörden „angekommen“. Wie die Ergebnisse in Abbildung 146 zeigen, bewerten drei Viertel der befragten Landesbehörden den Nutzen als hoch oder sehr hoch.

Abbildung 146: Bewertung des Nutzens von „service-bw“



Gleichwohl scheint die teilweise wenig vorhandene Nutzerfreundlichkeit einen Einfluss zu haben auf die wahrgenommene Wichtigkeit, „service-bw“ zu nutzen. Auf die Frage, wie wichtig es für ihre Behörde ist, „service-bw“ als zentrale behördenübergreifende Plattform in Baden-Württemberg zu nutzen, antwortet rund die Hälfte der Behörden mit wichtig bzw. sehr wichtig, die andere Hälfte bewertet diese jedoch als ambivalent oder unwichtig (siehe Abbildung 147).

Abbildung 147: Bewertung der Wichtigkeit der Nutzung von „service-bw“

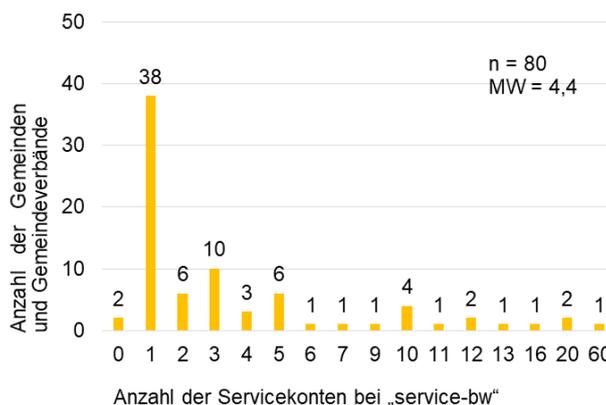




#### 4.15.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Über wie viele Servicekonten (Behördenkonten) verfügen die Kommunen beim Dienstleistungsportal „service-bw“? Abbildung 148 gibt darüber Aufschluss.

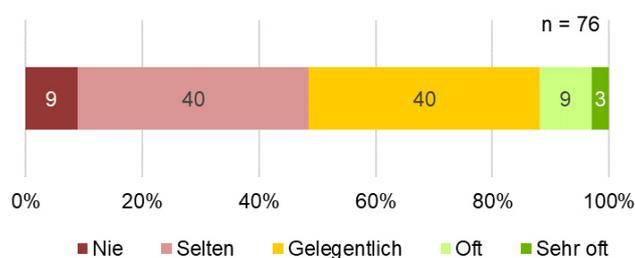
Abbildung 148: Anzahl der „service-bw“-Servicekonten



Die befragten Kommunen haben durchschnittlich vier bis fünf (Mittelwert: 4,4) Servicekonten bei „service-bw“. Fast 50 Prozent der Kommunen haben nur ein Servicekonto bei „service-bw“.

Wie aus Abbildung 149 deutlich wird, nutzen rund 80 Prozent der befragten Kommunen „service-bw“-Konten meist nur gelegentlich bzw. selten. Lediglich zwölf Prozent nutzen diese oft bzw. sehr oft.

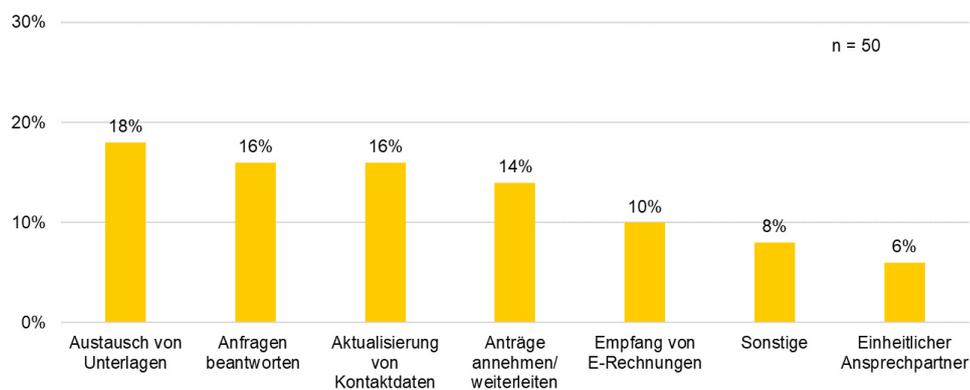
Abbildung 149: Nutzungshäufigkeit von „service-bw“-Servicekonten



Es stellt sich die Frage, warum die „service-bw“-Konten so selten genutzt werden. 62 Prozent der befragten Kommunen hatten keine Probleme bei der Einrichtung der Servicekonten. Die Kommunen, die Probleme bei der Einrichtung hatten, gaben meist technische (62 Prozent) oder Verständnisprobleme (65 Prozent) an. Aufschlussreiche Erkenntnisse bringt die offene gestellte Frage, wofür die Kommunen das Servicekonto bzw. die Servicekonten genutzt haben (siehe Abbildung 150).



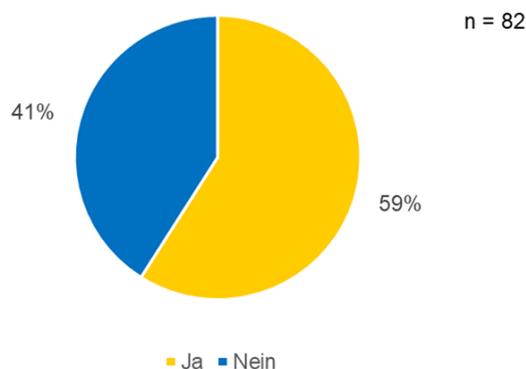
Abbildung 150: Nutzung des „service-bw“-Konten



Die befragten Kommunen nutzen ihre Servicekonten auf sehr unterschiedliche Weise. Insbesondere für die Kommunikation mit externen Akteuren (Bürgerinnen und Bürgern, Gerichten, Anwälten etc.) werden die Servicekonten vor allem zum Austausch von Unterlagen, zur Beantwortung von Anfragen, zur Annahme und Weiterleitung von Anträgen und zur Aktualisierung von Kontaktdaten verwendet.

Auf die Frage, ob die Kommunen die Möglichkeit nutzen, „service-bw“ in die eigene Webseite zu integrieren, stimmen knapp 60 Prozent der Befragten zu (siehe Abbildung 151).

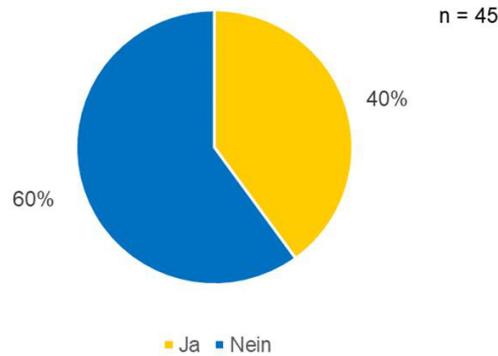
Abbildung 151: Integration von „service-bw“ in die eigene Webseite



Für die meisten, 60 Prozent, der befragten Kommunen gab es zudem keine technischen Probleme bei der Integration von „service-bw“ in die eigene Webseite (siehe Abbildung 152).

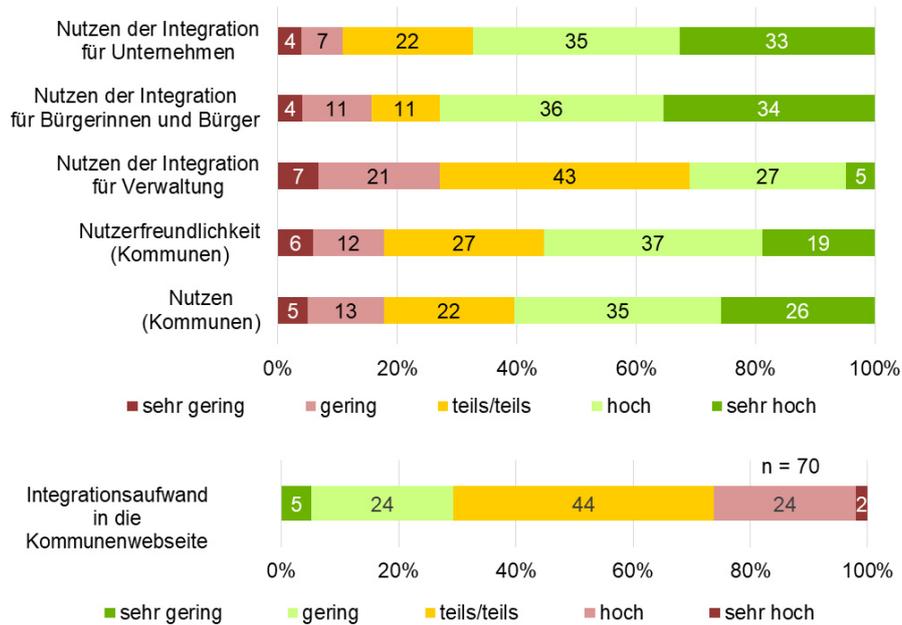


Abbildung 152: Probleme bei der Integration von „service-bw“ in die eigene Webseite



In der folgenden Abbildung 153 wird vergleichend dargestellt, wie die befragten Kommunen den Nutzen von „service-bw“ bewerten. Die Kommunen sehen den Nutzen der Integration von „service-bw“ in die eigene Webseite, vor allem für die Bürgerinnen und Bürger und die Unternehmen, weniger für die Verwaltung selbst. Relativ kritisch wird der Aufwand für die Integration gesehen. Überwiegend positiv wird von den Kommunen der Nutzen und die Nutzungsfreundlichkeit von „service-bw“ bewertet.

Abbildung 153: Bewertung von „service-bw“ durch die befragten Kommunen im Vergleich

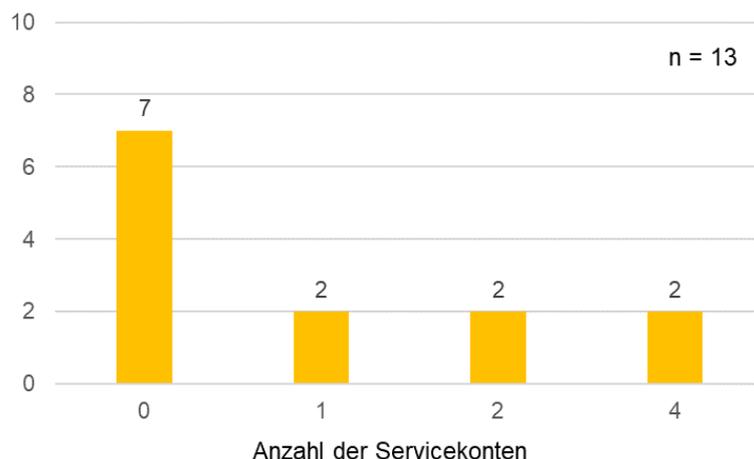




#### 4.15.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Mehr als die Hälfte der Befragten verfügt über kein „service-bw“-Servicekonto, jeweils zwei besitzen eins, zwei oder vier Servicekonten (siehe Abbildung 154).

Abbildung 154: Anzahl der „service-bw“-Servicekonten



Fragt man die Befragten nach dem Nutzen von „service-bw“ als zentrale behördenübergreifende Plattform in Baden-Württemberg, wird dieser eher hoch eingeschätzt. Fragt man jedoch nach der Nutzerfreundlichkeit von „service-bw“, bewerten diese zwei Drittel der Befragten als (sehr) gering, das andere Drittel verteilt sich auf die Bewertungen „teils/teils“ und gut. Entsprechend gibt mehr als die Hälfte der Befragten an, dass es ihnen als Institution eher unwichtig ist, „service-bw“ als zentrale behördenübergreifende Plattform in Baden-Württemberg zu nutzen, was auch die wenigsten der Befragten regelmäßig tun. Etwas mehr als ein Drittel der befragten Institutionen berichtet von technischen Problemen bei der Einrichtung der „service-bw“-Konten.

#### 4.15.4. Ergebnisse der Webseitenanalyse von „service-bw“

Um den Erfüllungsgrad der Handlungspflichten in Bezug auf „service-bw“ zu beurteilen, wurde wie in Kapitel 3.1.4.1 beschrieben neben der Behördenbefragung eine Webseitenanalyse von „service-bw“ als Vollerhebung durchgeführt.

Bevor die Ergebnisse der Webseitenanalyse ausführlicher dargestellt werden, werden zunächst noch einige Rahmendaten zu „service-bw“ präsentiert.<sup>14</sup> Zwischen 2016 und 2019 ist die Zahl der jährlichen Zugriffe (im Sinne von Page Impressions<sup>15</sup>) von 11.507.370 auf

<sup>14</sup> Die Zugriffstatistiken wurden vom IM zur Verfügung gestellt.

<sup>15</sup> Pageimpressions geben an, wie oft Seiten aufgerufen wurden. Ruft ein Besucher mehrere Unterseiten auf, werden diese jeweils einzeln gezählt.



15.222.546 gestiegen. Dies entspricht einer Zunahme von etwa 70 Prozent. Im selben Zeitraum hat die Zahl der Webseitenbesuche<sup>16</sup> pro Jahr von 5.453.388 (2016) auf 7.996.580 (2019) zugenommen. Dies entspricht einem Anstieg von fast 50 Prozent. Im ersten Quartal 2020 lag die Zahl der Page Impressions bei 4.351.646 und die Zahl der Webseitenbesuche bei 2.200.598 (Stand: 30. April 2020). Da zur Nutzung der Suchfunktion nur Daten für 2019 und das erste Quartal 2020 vorliegen, ist es hier nicht möglich, eine zeitliche Entwicklung darzustellen. Insbesondere beim Vergleich der Nutzung der Suchfunktion zeigt sich ein interessantes Ergebnis: Während im Jahr 2019 die Suchfunktion 643.213 Mal genutzt wurde, wurde sie im ersten Quartal 2020 bereits 4.325.137 Mal in Anspruch genommen. Die starke Zunahme könnte zum einen auf die Covid-19-Pandemie und zum anderen auf die Evaluation des EGovG BW zurückzuführen sein.

Die Zahl der Servicekonten nahm von 261.740 (2018) auf 401.523 (1. Quartal 2020) zu. Rund 99 Prozent der Servicekonten sind persönliche Konten, während es sich bei dem verbleibenden Anteil um Konten der Landesoberkasse sowie Behördenkonten handelt (Stand: 30. April 2020).

#### 4.15.4.1. Landesbehörden

Die Liste der Landesbehörden wurden mithilfe des online verfügbaren interaktiven Diagramms der Landesverwaltung<sup>17</sup> erstellt. Zum Stand der Erhebung waren 186 Landesbehörden mit allen Pflichten und 69 Landesbehörden mit reduzierten Pflichten bei „service-bw“ vertreten. Für zehn Landesbehörden, die im Organigramm genannt sind, existieren keine Seiten.

##### 4.15.4.1.1. Bereitstellung von Behördeninformationen über „service-bw“

Die Landesbehörden sind nach § 15 Abs. 2 EGovG BW verpflichtet, über „service-bw“ in allgemein verständlicher Sprache aktuelle Informationen über ihre Aufgaben, ihre Anschrift, ihre Geschäftszeiten sowie postalische, telefonische und elektronische Erreichbarkeiten bereitzustellen (§ 3 Abs. 1 EGovG BW). Sie sind zudem verpflichtet, über „service-bw“ einen Zugang für die elektronische Kommunikation zu eröffnen (§ 15 Abs. 2 i. V. m. § 2 Abs. 1 EGovG BW), hiervon sind allerdings manche Landesbehörden ausgenommen (beispielsweise die Hochschulen). Es wird außerdem untersucht, inwiefern sie über „service-bw“ über den Zugang durch eine De-Mail-Adresse informieren, zu dem sie nach § 2 Abs. 3 EGovG BW verpflichtet sind – die Information über „service-bw“ selbst ist allerdings nicht verpflichtend.

67 Prozent der Landesbehörden bieten eine Aufgabenbeschreibung an, während 32 Prozent diese nicht anbieten (siehe Abbildung 155). Sechs Prozent beschreiben auf „service-bw“ außerdem ihre Zuständigkeit, acht Prozent verlinken dafür auf die eigene Webseite. Die Pflicht zur Bereitstellung von Informationen über die Aufgaben der Behörde wird also von einem nennenswerten Anteil der Landesbehörden nicht erfüllt.

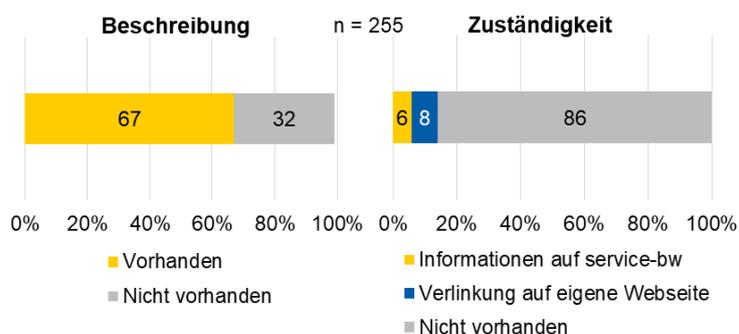
---

<sup>16</sup> Ein Webseitenbesuch bezieht sich auf die gesamte Webseite. Dieser wird immer nur einmal erfasst, unabhängig davon, ob ein Besucher nur die Startseite oder mehrere Unterseiten aufruft.

<sup>17</sup> Staatsministerium Baden-Württemberg, Aufbau der Landesverwaltung, 2020. Abrufbar unter: <https://www.baden-wuerttemberg.de/de/unser-land/verwaltung/organigramm-landesverwaltung/>

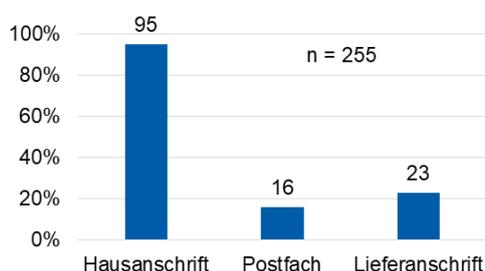


Abbildung 155: Bereitstellung von Informationen über die Aufgaben der Landesbehörden über „service-bw“



In Bezug auf ihre Anschriften bzw. die postalische Erreichbarkeit sind fast für alle Landesbehörden Informationen auf „service-bw“ vorhanden (siehe Abbildung 156). 95 Prozent der Landesbehörden stellen ihre Hausanschrift zur Verfügung. Teilweise wird außerdem ein Postfach oder eine Lieferanschrift angegeben.

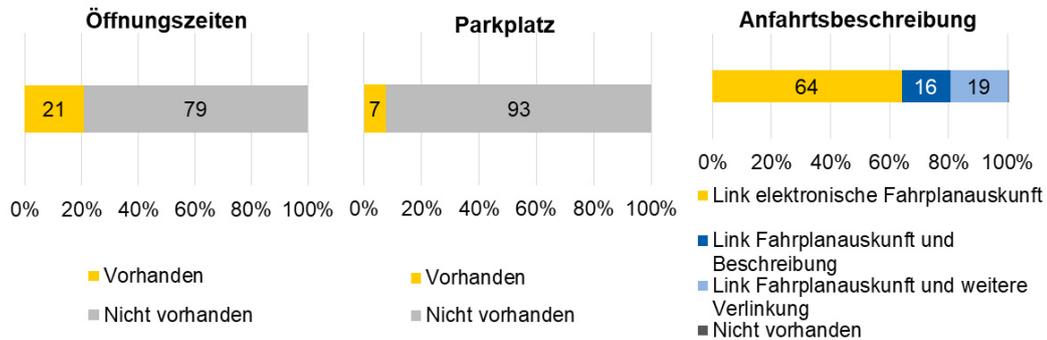
Abbildung 156: Bereitstellung von Informationen über Anschriften und die postalische Erreichbarkeit der Landesbehörden über „service-bw“



Informationen zu ihren Geschäftszeiten stellen nur 21 Prozent der Landesbehörden bereit (siehe Abbildung 157). Ein Grund hierfür liegt sicherlich darin, dass viele Landesbehörden keinen direkten Publikumsverkehr haben. Dennoch ist für alle bis auf eine Landesbehörde eine Anfahrsbeschreibung in Form eines Links zur elektronischen Fahrplanauskunft (und ggf. weiterer Informationen) vorhanden. Zudem machen sieben Prozent Angaben zum Parkplatz.

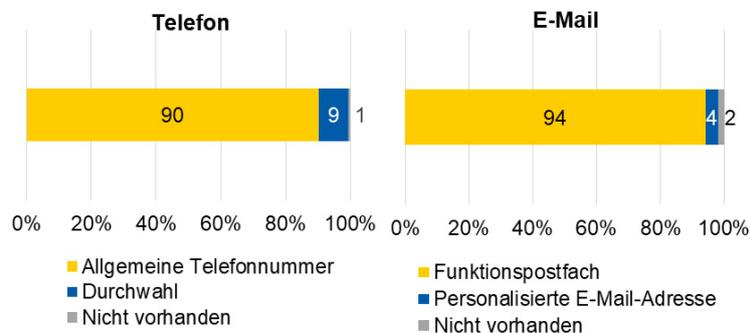


Abbildung 157: Bereitstellung von Informationen über Geschäftszeiten und Anfahrt der Landesbehörden über „service-bw“



In Bezug auf die Erreichbarkeit per Telefon und E-Mail ist ein beinahe vollständiges Informationsangebot auf „service-bw“ zu finden (siehe Abbildung 158). Meist geben die Landesbehörden eine allgemeine Telefonnummer oder ein Funktionspostfach an, ein geringer Anteil gibt eine Durchwahl oder personalisierte E-Mail-Adresse an. Ein Prozent der Landesbehörden gibt keine Telefonnummer an, die E-Mail-Adresse fehlt bei zwei Prozent.

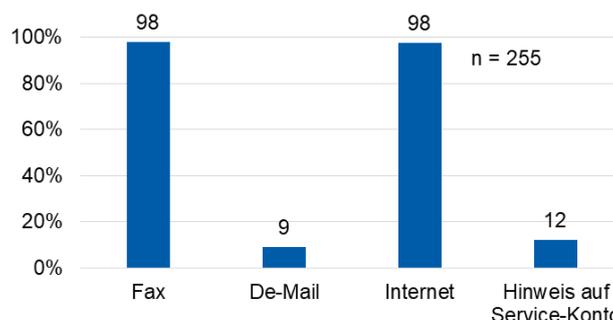
Abbildung 158: Bereitstellung von Informationen über telefonische und elektronische Erreichbarkeiten der Landesbehörden über „service-bw“



Zusätzlich stellen nahezu alle Landesbehörden eine Faxnummer sowie die Adresse ihrer Homepage bereit (siehe Abbildung 159). Der elektronische Kontakt mittels De-Mail wird nur von neun Prozent der Landesbehörden angegeben. Der Kontakt durch eine Servicekonversation wird bei zwölf Prozent der Landesbehörden angeboten.



Abbildung 159: Bereitstellung von Informationen über weitere Erreichbarkeiten der Landesbehörden über „service-bw“



#### 4.15.4.1.2. Bereitstellung von Informationen zu Verwaltungsleistungen über „service-bw“

Bei der Analyse der Informationen zu Verwaltungsleistungen wird jeweils zwischen „Landesbehörden mit allen Pflichten“ und „Landesbehörden mit reduzierten Pflichten“ unterschieden. Dies spiegelt die Bestimmung aus § 1 Abs. 2 EGovG BW wider, die bestimmte Behörden von den ausschließlich für Landesbehörden geltenden Regelungen ausnimmt, beispielsweise die staatlichen Hochschulen (siehe Kapitel 2). Landesbehörden mit allen Pflichten sind nach § 15 Abs. 2 EGovG BW verpflichtet, über „service-bw“ in allgemein verständlicher Sprache aktuelle Informationen über ihre Verwaltungsleistungen, damit verbundene Gebühren, beizubringende Unterlagen, die zuständige Stelle und ihre Erreichbarkeit bereitzustellen. Zudem müssen sie die mit den Verwaltungsleistungen verbundenen Formulare in elektronischer Form über „service-bw“ zur Verfügung stellen. Die Pflicht, Verwaltungsleistungen online anzubieten, sofern dies nicht unwirtschaftlich oder unzweckmäßig ist, muss ebenfalls über „service-bw“ erfüllt werden. Für Landesbehörden mit reduzierten Pflichten besteht die *Möglichkeit*, diese Informationen sowie elektronische Verwaltungsleistungen über „service-bw“ bereitzustellen.

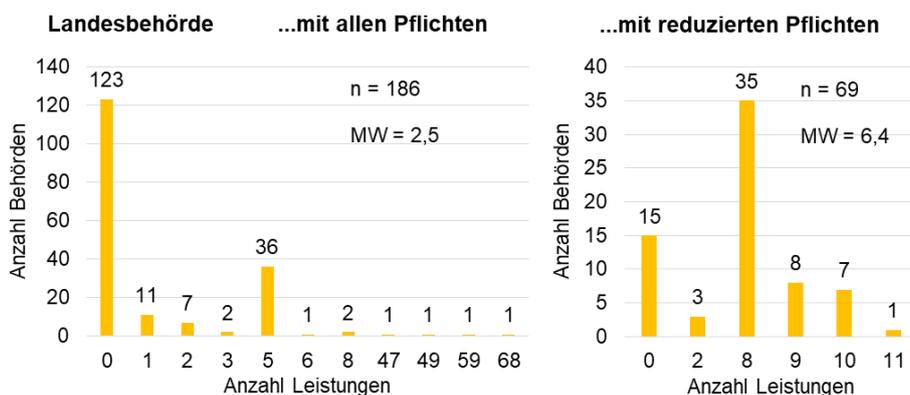
Abbildung 160 stellt die Anzahl der von den Landesbehörden auf „service-bw“ angegebenen Verwaltungsleistungen dar. Rund zwei Drittel der Landesbehörden mit allen Pflichten (123 von 186) stellen auf „service-bw“ keine Informationen zu Verwaltungsleistungen zur Verfügung. Im Durchschnitt stellen die Behörden mit allen Pflichten Informationen für 2,5 Leistungen auf „service-bw“ zur Verfügung. Bei den Landesbehörden mit reduzierten Pflichten sind es mit einem Mittelwert von 6,4 deutlich mehr. All diese Leistungen werden im Folgenden betrachtet (zur Methodik siehe Kapitel 3.1.4.1). Dabei handelt es sich um 447 Leistungen von Landesbehörden mit allen Pflichten und 439 von Landesbehörden mit reduzierten Pflichten.

Ob es sich hierbei um alle Verwaltungsleistungen handelt, die die Behörden insgesamt anbieten, lässt sich im Rahmen der Webseitenanalyse nicht beurteilen, da es keine Übersicht über die Gesamtzahl der Verwaltungsleistungen pro Behörde gibt.

Grundsätzlich lässt sich aber festhalten, dass die *Verpflichtung* zur Bereitstellung von Informationen sowie elektronischen Verwaltungsleistungen sich vor allem auf solche Behörden bezieht, die nur für sehr wenige Leistungen für die Bürgerinnen und Bürger direkt zuständig sind. Der Großteil der Leistungen wird von den Kommunen erbracht, für die lediglich die Möglichkeit zur Nutzung von „service-bw“ besteht (siehe Kapitel 4.15.4.2.1).

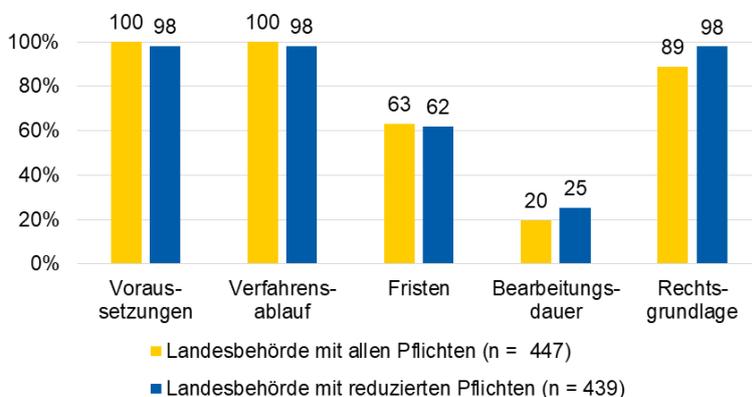


Abbildung 160 : Anzahl der auf „service-bw“ angegebenen Verwaltungsleistungen pro Landesbehörde



Für alle Leistungen der Landesbehörden mit allen Pflichten sowie für 98 Prozent der Leistungen von Landesbehörden mit reduzierten Pflichten stehen Informationen zu Voraussetzungen und Verfahrensablauf zur Verfügung (siehe Abbildung 161). Für rund 60 Prozent gibt es Informationen zu Fristen, für 20 bzw. 25 Prozent zur Bearbeitungsdauer. Die Rechtsgrundlage wird bei 89 bzw. 98 Prozent der Verfahren angegeben.

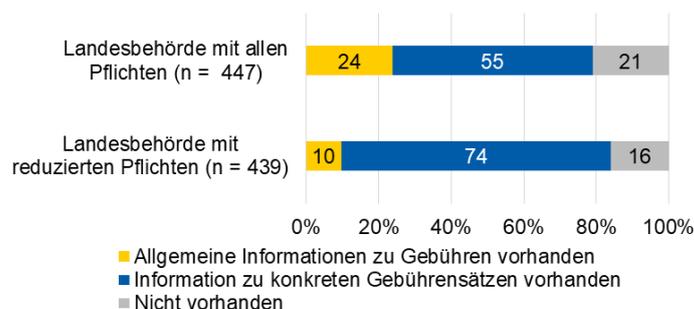
Abbildung 161: Bereitstellung von Informationen über Verwaltungsleistungen der Landesbehörden über „service-bw“



Informationen über Gebühren für die Leistungen gibt es bei rund 80 Prozent (Abbildung 162). Ein Großteil der Behörden bietet dabei Informationen zu den konkreten Gebührensätzen auf „service-bw“ an.

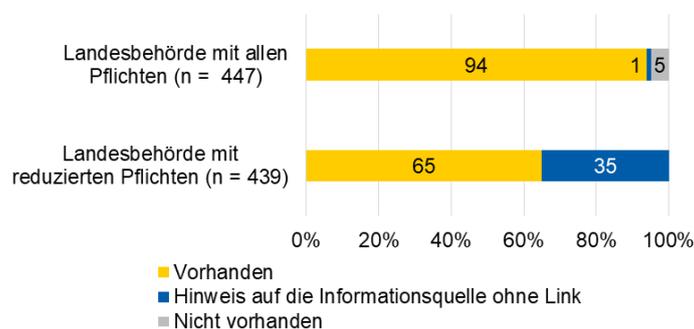


Abbildung 162: Bereitstellung von Informationen über mit den Verwaltungsleistungen der Landesbehörden verbundene Gebühren über „service-bw“



Über die erforderlichen Unterlagen zur Inanspruchnahme der Verwaltungsleistung wird bei 94 Prozent der Landesbehörden mit allen Pflichten informiert. Bei sehr wenigen (ein Prozent) wird auf eine Informationsquelle verwiesen, diese aber nicht verlinkt. Für fünf Prozent der Leistungen sind keine Informationen verfügbar. Für 65 Prozent der Leistungen von Behörden mit reduzierten Pflichten sind entsprechende Informationen vorhanden, bei 35 Prozent wird auf eine (nicht-verlinkte) Informationsquelle verwiesen.

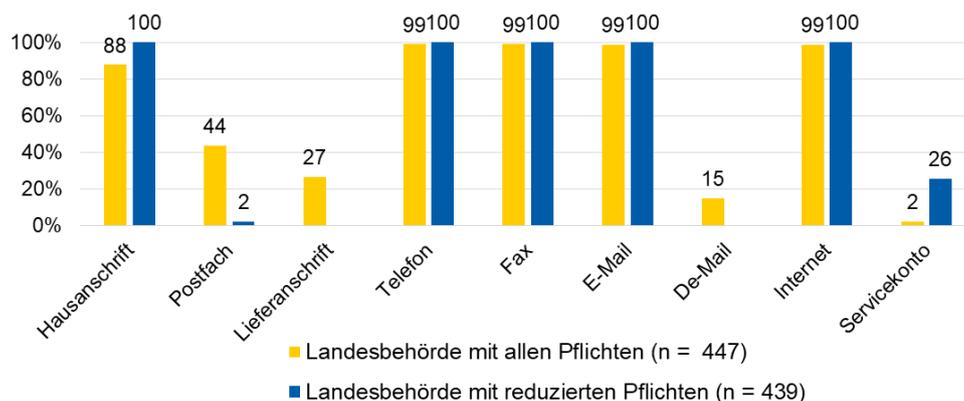
Abbildung 163: Bereitstellung von Informationen über bei Verwaltungsleistungen der Landesbehörden beizubringende Unterlagen über „service-bw“



Da bei der Webseitenanalyse Leistungen ausgehend von der zuständigen Stelle erfasst wurden, sind Informationen zur zuständigen Stelle immer vorhanden. Soweit ersichtlich ist dies in „service-bw“ aber auch grundsätzlich der Fall. Abbildung 164 zeigt die Häufigkeit der Bereitstellung von Informationen über die Erreichbarkeit der zuständigen Stelle. Informationen zur Hausanschrift sind sehr häufig vorhanden, teils auch zu Postfach und Lieferanschrift. Bei nahezu allen Leistungen sind Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse und Homepage der zuständigen Stelle angegeben; dabei handelt es sich fast immer um eine allgemeine Telefonnummer und ein E-Mail-Funktionspostfach, nicht um den Kontakt zu einer konkreten Ansprechperson. Bei 15 Prozent der Leistungen von Landesbehörden mit allen Pflichten ist eine De-Mail-Adresse angegeben, nur bei zwei Prozent die Möglichkeit der Kontaktaufnahme per Servicekonto-Nachricht. Bei Leistungen der Behörden mit reduzierten Pflichten wird nie eine De-Mail-Adresse angegeben. Bei rund einem Viertel wird aber auf die Möglichkeit der Kontaktaufnahme via Servicekonto verwiesen.



Abbildung 164: Bereitstellung von Informationen über die zuständige Stelle und ihre Erreichbarkeit bei Verwaltungsleistungen der Landesbehörden über „service-bw“



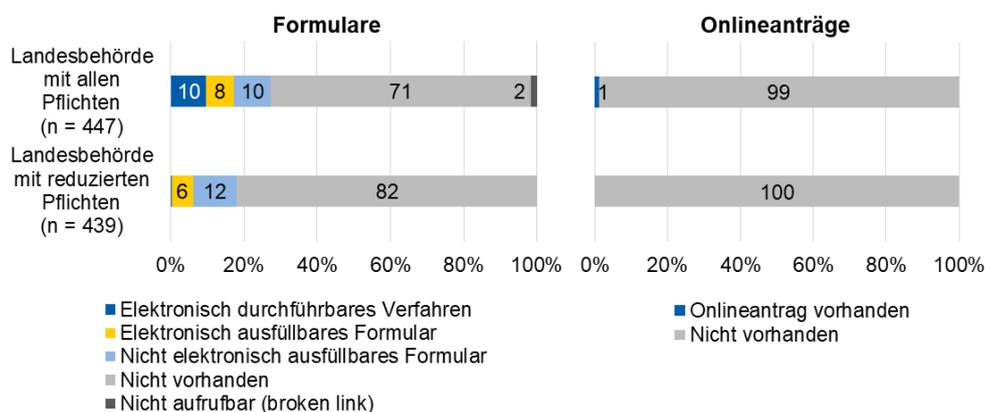
Die Landesbehörden mit allen Pflichten müssen neben Informationen zu Verwaltungsleistungen auch die Formulare zu den Leistungen über „service-bw“ sowie die Leistungen selbst über „service-bw“ anbieten; für die elektronischen Leistungen gilt die Einschränkung der Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit. Die Landesbehörden mit reduzierten Pflichten können „service-bw“ für diese Zwecke nutzen.

Der Erfüllungsgrad der Handlungspflicht zur Bereitstellung von Formularen ist noch sehr niedrig. Nur für 28 Prozent der Leistungen von Landesbehörden mit allen Pflichten werden (funktionierende) Formulare angeboten, nur für ein Prozent Onlineanträge. Auch wenn möglicherweise nicht für all diese Leistungen Formulare verwendet werden, so scheint hier doch erheblicher Nachbesserungsbedarf zu bestehen. Ein vollständiges elektronisches Verfahren gibt es bei zehn Prozent der Leistungen mithilfe eines Formulars und bei einem Prozent über einen „service-bw“-Onlineantrag. Die restlichen Formulare sind etwa hälftig elektronisch ausfüllbar und nicht elektronisch ausfüllbar – also nur zum händischen Ausfüllen herunterladbar.

Die Landesbehörden mit reduzierten Pflichten, die freiwillig das Angebot von „service-bw“ nutzen können, stellen für 18 Prozent der Leistungen elektronische Formulare zur Verfügung, die größtenteils nicht elektronisch ausfüllbar sind. Vollständig elektronisch durchführbare Verfahren gibt es so gut wie keine (eine von 439 Leistungen). Die Behörden mit reduzierten Pflichten stellen außerdem bislang keine Onlineanträge zur Verfügung.



Abbildung 165: Bereitstellung von elektronischen Formularen und Onlineanträgen bei Verwaltungsleistungen der Landesbehörden über „service-bw“



Insgesamt ist für die von Landesbehörden über „service-bw“ verfügbaren Verwaltungsleistungen ein relativ vollständiges Informationsangebot verfügbar, wenn auch eine inhaltliche Bewertung im Rahmen dieser Evaluation nicht möglich ist. Das elektronische Angebot zur *Inanspruchnahme* der Leistungen mithilfe von Formularen ist allerdings noch sehr gering; Onlineanträge sind so gut wie gar nicht vorhanden.

#### 4.15.4.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Zur Zeit der Erhebung war für alle 1.101 baden-württembergischen Städte und Gemeinden und 35 Landkreise ein Informationsangebot auf „service-bw“ vorhanden.

Bei der Darstellung der Ergebnisse für die Gemeinden und Gemeindeverbände wird jeweils zwischen den verschiedenen Gebietskörperschaftstypen unterschieden, da diese unterschiedliche Voraussetzungen für die Erfüllung ihrer Handlungspflichten mitbringen und sich in ihren Zuständigkeiten und somit den angebotenen Verwaltungsleistungen unterscheiden. Zudem wird der Gesamtwert über alle Kommunen hinweg angegeben.

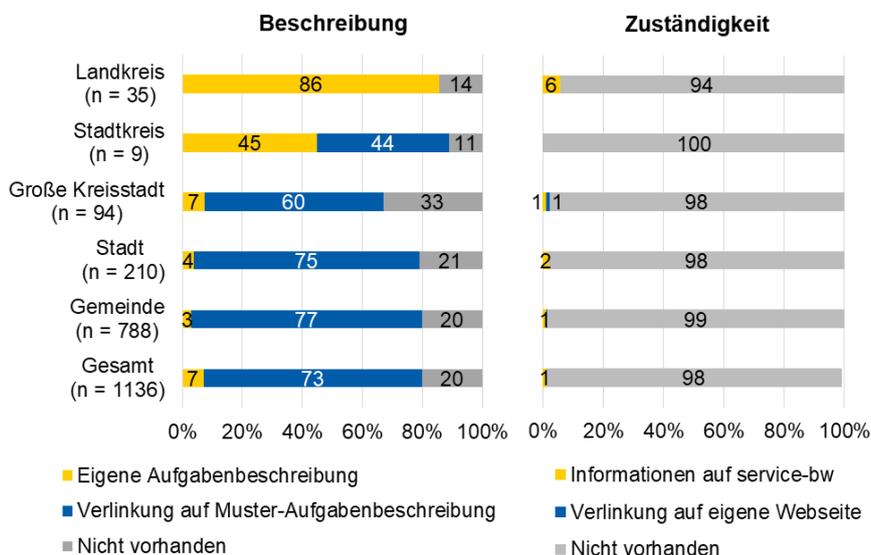
##### 4.15.4.2.1. Bereitstellung von Behördeninformationen über „service-bw“

Die Gemeinden und Gemeindeverbände sind wie die Landesbehörden nach § 15 Abs. 3 S. 1 EGovG BW verpflichtet, über „service-bw“ in allgemein verständlicher Sprache Informationen über ihre Aufgaben, ihre Anschrift, ihre Geschäftszeiten sowie postalische, telefonische und elektronische Erreichbarkeiten auf dem neuesten Stand bereitstellen (§ 3 Abs. 1 EGovG BW).

Über ihre Aufgaben informieren insgesamt 80 Prozent der Kommunen in Form einer Aufgabenbeschreibung (siehe Abbildung 166). Von den Landkreisen und Stadtkreisen haben an die 90 Prozent eine Aufgabenbeschreibung, bei kreisangehörigen Kommunen sind es etwas weniger. Während kreisangehörige Kommunen meist auf eine Muster-Aufgabenbeschreibung verlinken, haben alle Landkreise und ca. die Hälfte der Stadtkreise eigene Beschreibungen eingestellt. Die Kategorie „Zuständigkeit“ wird nur von einem Prozent der Kommunen genutzt.

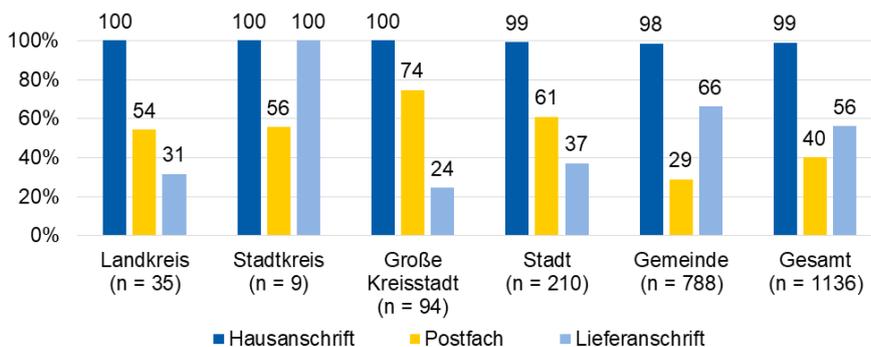


Abbildung 166: Bereitstellung von Informationen über die Aufgaben der Kommunen über „service-bw“



Nahezu alle Kommunen bieten auf „service-bw“ ihre Hausanschrift an, etwa die Hälfte zudem eine Lieferanschrift und 40 Prozent ein Postfach (siehe Abbildung 167).

Abbildung 167: Bereitstellung von Informationen über Anschriften und die postalische Erreichbarkeit der Kommunen über „service-bw“

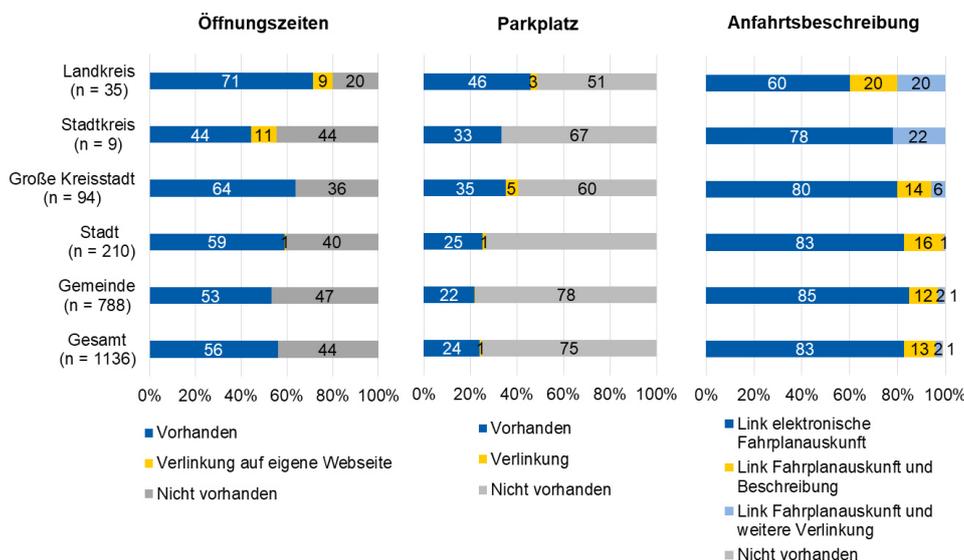


Nur 56 Prozent der Kommunen stellen über „service-bw“ ihre Öffnungszeiten zur Verfügung (siehe Abbildung 168). Am höchsten ist der Anteil bei den Landkreisen mit 80 Prozent. Dort, wo Informationen vorhanden sind, sind dies meist konkret angegebene Zeiten, nur sehr selten Verlinkungen auf die jeweilige Kommunenwebseite.

Eine Anfahrtsbeschreibung stellen jedoch nahezu alle Kommunen zur Verfügung, meist in Form eines Links zur elektronischen Fahrplanauskunft, zum Teil mit weiteren Informationen. Informationen zum Parkplatz werden von einem Viertel der Kommunen angegeben.

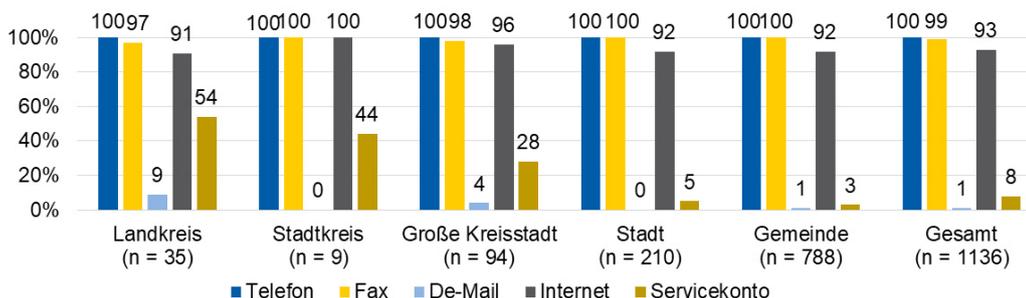


Abbildung 168: Bereitstellung von Informationen über Geschäftszeiten und Anfahrt der Kommunen über „service-bw“



Alle Kommunen stellen eine Telefonnummer und nahezu alle eine Faxnummer zur Verfügung. 93 Prozent geben die Adresse der eigenen Homepage an. Hinweise auf die Erreichbarkeit per De-Mail sind fast ausschließlich bei Landkreisen und großen Kreisstädten zu finden, auch dort aber nur bei neun bzw. vier Prozent. In Bezug auf die Erreichbarkeit über das „service-bw“-Servicekonto bestehen erhebliche Unterschiede. Während 54 Prozent der Landkreise und 44 Prozent der Stadtkreise auf die Möglichkeit hinweisen, sind es bei den Großen Kreisstädten nur noch 28 und bei sonstigen Städten und Gemeinden jeweils rund fünf Prozent.

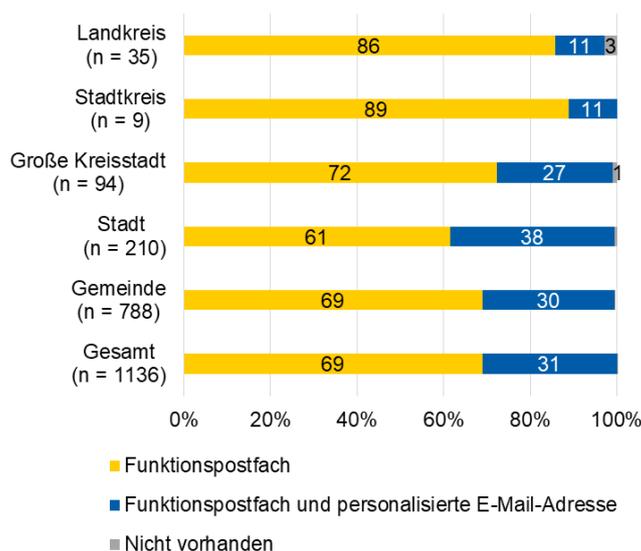
Abbildung 169: Bereitstellung von Informationen über telefonische, elektronische und weitere Erreichbarkeiten der Kommunen über „service-bw“



Eine E-Mail-Adresse wird von nahezu allen Kommunen angegeben. Bei 69 Prozent handelt es sich um ein Funktionspostfach, bei 31 Prozent wird zudem noch eine personalisierte E-Mail-Adresse in der Rubrik „Persönlicher Kontakt“ angegeben. Von dieser Möglichkeit machen insbesondere die kreisangehörigen Städte und Gemeinden Gebrauch, weniger die Stadt- und Landkreise.



Abbildung 170: Bereitstellung von Informationen zur Erreichbarkeit per E-Mail der Kommunen über „service-bw“



#### 4.15.4.2.1. Bereitstellung von Informationen zu Verwaltungsleistungen über „service-bw“

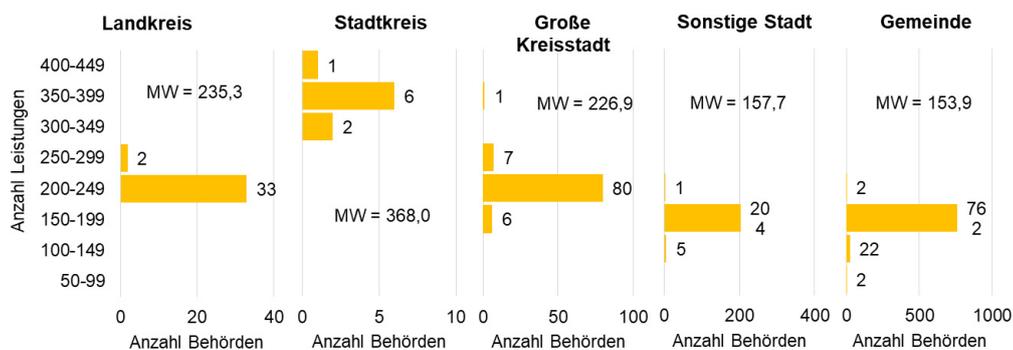
Für die Gemeinden und Gemeindeverbände besteht keine Pflicht, auf „service-bw“ ihre Verwaltungsleistungen darzustellen bzw. anzubieten. Sie haben nach § 15 Abs. 3 S. 2 EGovG BW aber die Möglichkeit, Informationen über ihre Verwaltungsleistungen sowie die Leistungen selbst über „service-bw“ anzubieten. Die obersten Landesbehörden müssen ihnen dafür nach § 15 Abs. 2 EGovG BW Standardinhalte für die Verwaltungsleistungen in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich über „service-bw“ bereitstellen (§ 3 Abs. 2 S. 2 EGovG BW).

Über „service-bw“ sind insgesamt Informationen über 187.284 Leistungen vorhanden.<sup>18</sup> Die durchschnittliche Zahl angegebener Verwaltungsleistungen unterscheidet sich aufgrund unterschiedlicher Zuständigkeiten deutlich zwischen den verschiedenen Gebietskörperschaftstypen (siehe Abbildung 162). Stadtkreise bieten durchschnittlich 368 Leistungen an, Landkreise und Große Kreisstädte um die 230, sonstige kreisangehörige Städte und Gemeinden um die 155. Inwiefern dies alle verfügbaren Verwaltungsleistungen der kommunalen Ebene abdeckt, ist nicht zu beurteilen. Es wird allerdings deutlich, dass die Kommunen auch ohne eine Verpflichtung durch das EGovG BW Informationen zu zahlreichen Leistungen über „service-bw“ zur Verfügung stellen. Diese Zahlen machen außerdem deutlich, dass der allergrößte Teil der Verwaltungsleistungen in Baden-Württemberg auf kommunaler Ebene bereitgestellt wird. Die Verpflichtung der Landesbehörden, aber nicht sonstiger Behörden, zur Nutzung von „service-bw“ bezieht sich also letztlich auf nur einen kleinen Teil der Leistungen.

<sup>18</sup> Gemeint sind die Kombinationen aus Leistung und zuständiger Kommune. Beispielsweise ist eine Leistung wie „Personalausweis beantragen“ für alle Kommunen vorhanden.



Abbildung 171: Anzahl der auf „service-bw“ angegebenen Verwaltungsleistungen pro Kommune



Wie in Kapitel 3.1.4.1 beschrieben war eine Untersuchung aller Leistungen im Rahmen der Evaluation nicht möglich, sodass zehn wichtige und häufig genutzte Verwaltungsleistungen zur vertieften Untersuchung für alle zuständigen Kommunen ausgewählt wurden. So ergibt sich eine Stichprobe von insgesamt 5168 Kombinationen aus Leistung und zuständiger Kommune.

Durch die Bereitstellung von Standardinformationen durch die obersten Landesbehörden sind die allgemeinen Informationen zur jeweiligen Leistung mit sehr wenigen Ausnahmen die gleichen. Nur in 31 der 5168 Fälle (0,6 Prozent) machen die Kommunen von der Möglichkeit Gebrauch, eigene Inhalte bereitzustellen.

Tabelle 3 bietet einen Überblick über die Verfügbarkeit von allgemeinen Informationen bei den Standardinhalten zu den zehn ausgewählten Leistungen. Informationen zu Voraussetzungen, Verfahrensablauf und Rechtsgrundlage sind für alle ausgewählten Leistungen vorhanden, Informationen zu Fristen und Bearbeitungsdauer jeweils für die Hälfte der Fälle. Für vier der zehn Leistungen werden Informationen zu konkreten Gebühren bereitgestellt, für fünf lediglich allgemeine Informationen zu Kosten und für eine Leistung sind keine Angaben vorhanden. Angaben zu erforderlichen Unterlagen sind für neun der zehn Leistungen vorhanden.



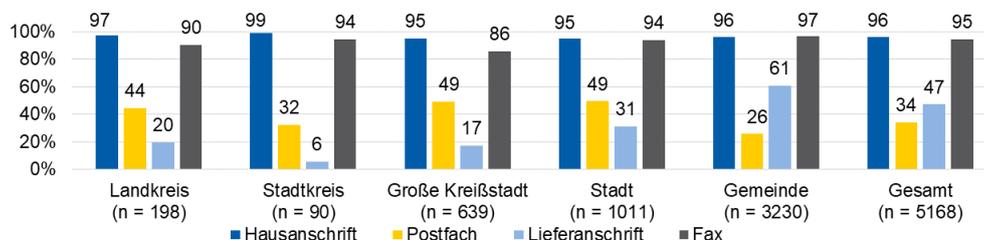
Tabelle 3: Bereitstellung von Informationen über zehn ausgewählte Verwaltungsleistungen aller baden-württembergischen Kommunen über „service-bw“: allgemeine Informationen, Gebühren und beizubringende Unterlagen

Leistung	Voraussetzungen	Verfahrensablauf	Fristen	Bearbeitungsdauer	Rechtsgrundlage	Kosten	Erforderliche Unterlagen
<b>Verwaltungsleistungen Bürger</b>							
Beantragung Personalausweis	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Konkrete Gebühren	Ja
Beantragung Führungszeugnis	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	Konkrete Gebühren	Ja
Bauantrag	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	Allgemeine Infos	Ja
Beantragung Anwohnerparkausweis	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Allgemeine Infos	Ja
Beantragung Wohngeld	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Konkrete Gebühren	Ja
<b>Verwaltungsleistungen Unternehmen</b>							
Erlaubnis nach § 2 des Gaststättengesetzes	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Allgemeine Infos	Nein
Errichtung und Betrieb von genehmigungsbedürftigen Anlagen (BImSchG)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Allgemeine Infos	Ja
Gewerbeanzeige	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Konkrete Gebühren	Ja
Kraftfahrzeugkennzeichen	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Allgemeine Infos	Ja
Beantragung Gesundheitszeugnis	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Nein	Ja

Informationen zur Erreichbarkeit der zuständigen Stelle sind für fast alle Kommunen in Form einer Hausanschrift, einer Faxnummer und einer Telefonnummer vorhanden (siehe Abbildung 172 und Abbildung 173). Ungefähr drei Viertel der Kommunen geben eine allgemeine Telefonnummer an, etwa ein Viertel eine direkte Durchwahl zu einer Ansprechperson für die jeweilige Leistung. Eine Durchwahl wird besonders häufig von Stadtkreisen angegeben (46 Prozent). Neben der Hausanschrift werden zum Teil auch ein Postfach (34 Prozent der Kommunen) oder eine Lieferanschrift (47 Prozent) angegeben. Angaben zu De-Mail, Internet (Homepage) und Servicekontonachricht wurden nie gemacht.

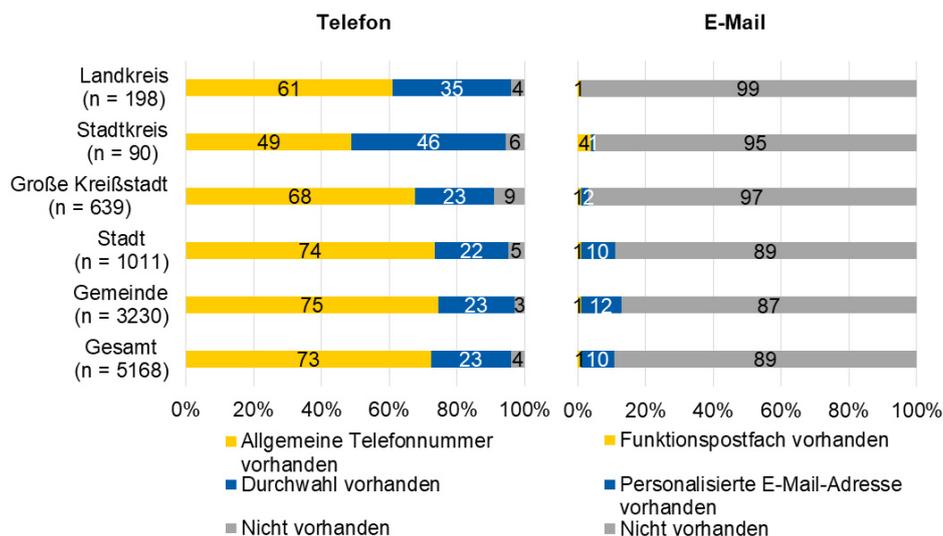


Abbildung 172: Bereitstellung von Informationen über die Erreichbarkeit der zuständigen Stelle bei zehn ausgewählten Verwaltungsleistungen der Kommunen über „service-bw“



Betrachtet man allerdings die Angabe elektronischer Erreichbarkeiten, so ist noch erheblicher Nachholbedarf zu erkennen. Nur elf Prozent der Kommunen geben bei den Informationen zur zuständigen Stelle für die zehn Leistungen eine E-Mail-Adresse an, bei den Landkreisen ist es sogar nur ein Prozent (siehe Abbildung 173). Angaben zu De-Mail, eine Verlinkung auf die Homepage der Kommune oder die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mittels Servicekontonachricht wurden überhaupt nicht angeboten. Da diese drei Angaben bei den Landesbehörden zumindest teilweise vorhanden sind (siehe Abbildung 164), scheint die Struktur der Leistungsseiten auf „service-bw“ dies grundsätzlich zuzulassen. Hiervon könnten auch die Kommunen Gebrauch machen – sofern die jeweiligen Kanäle vorhanden sind. Nutzerinnen und Nutzer könnten dann mehr Informationen direkt finden, ohne mit weiteren Klicks zur Seite der Kommune navigieren zu müssen.

Abbildung 173: Bereitstellung von Informationen über telefonische und elektronische Erreichbarkeiten bei zehn ausgewählten Verwaltungsleistungen der Kommunen über „service-bw“

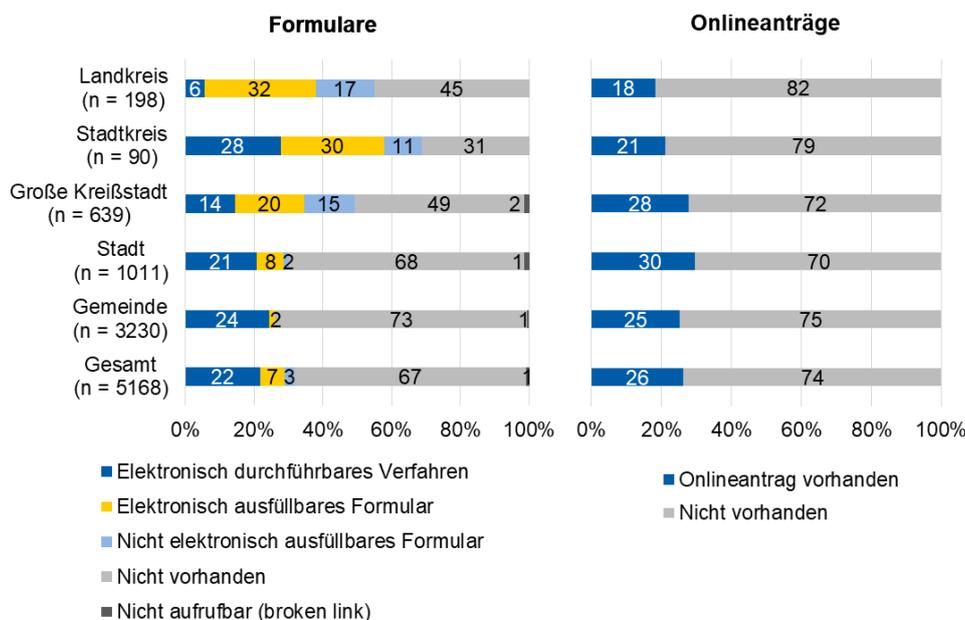




In Bezug auf Formulare und Onlineanträge ist bei den Kommunen – zumindest für die zehn betrachteten Leistungen – deutlich mehr vorhanden als bei den Landesbehörden (siehe Abbildung 174). Ob dies auch für weniger häufig genutzte Leistungen gilt, kann hier allerdings nicht beantwortet werden.

In 32 Prozent der Fälle sind elektronische Formulare für die Beantragung der Leistungen vorhanden: Bei 22 Prozent handelt es sich um komplett elektronisch durchführbare Verfahren, bei sieben Prozent um elektronisch ausfüllbare Formulare und bei drei Prozent um nicht elektronisch ausfüllbare Formulare. Bei den Stadtkreisen (69 Prozent) und den Landkreisen (55 Prozent) liegt der Anteil deutlich höher. Für 26 Prozent der Fälle sind „service-bw“-Onlineanträge vorhanden. Im Vergleich: Dieser Anteil ist bei den Landesbehörden verschwindend gering (nur ein Prozent bei den Landesbehörden mit allen Pflichten, siehe Abbildung 165).

Abbildung 174: Bereitstellung von elektronischen Formularen und Onlineanträgen bei zehn ausgewählten Verwaltungsleistungen der Kommunen über „service-bw“



Zusammenfassend lässt sich für die Kommunen sagen, dass für wichtige und häufig genutzte Verwaltungsleistungen über „service-bw“ ein durchaus umfassendes Informationsangebot zur Verfügung steht. Nachbesserungsbedarf besteht bei den Informationen vor allem in Bezug auf die elektronische Erreichbarkeit. Die Qualität und Aktualität der Inhalte konnten im Rahmen der vorliegenden Untersuchung allerdings nicht betrachtet werden (zur Einschätzung der Nutzerinnen und Nutzer hierzu siehe Kapitel 4.18). Formulare und Onlineanträge sind für jeweils mehr als ein Viertel der betrachteten Leistungen in den zuständigen Kommunen vorhanden. Betrachtet man allerdings, dass es sich um eine Stichprobe von zehn häufigen Leistungen handelt, ist davon auszugehen, dass das Angebot für weniger häufigere Leistungen noch sehr viel weniger ausgebaut ist. Das Angebot ist also noch deutlich ausbaufähig, eine Verpflichtung hierzu ergibt sich für die Kommunen aber aktuell nicht aus dem EGovG BW. Positiv kann hervorgehoben werden, dass das Angebot bei den Stadtkreisen schon deutlich größer ist –



diese haben vermutlich am ehesten die Kapazitäten zum Ausbau ihres E-Government-Angebots.

#### 4.15.4.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

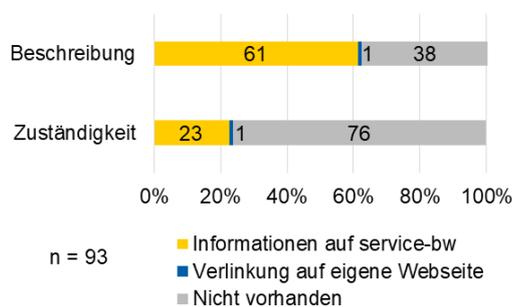
Die Liste der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts wurde mithilfe des online verfügbaren interaktiven Diagramms der Landesverwaltung<sup>19</sup> sowie einer durch das Innenministerium bereitgestellten Liste erstellt. Zum Stand der Erhebung waren 93 sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts bei „service-bw“ vertreten. Für 49 sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts, die im Organigramm genannt sind, existieren keine Seiten.

##### 4.15.4.3.1. Bereitstellung von Informationen zur Organisation über „service-bw“

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts sind wie die Landesbehörden und Kommunen nach § 15 Abs. 3 EGovG BW verpflichtet, über „service-bw“ in allgemein verständlicher Sprache Informationen über ihre Aufgaben, ihre Anschrift, ihre Geschäftszeiten sowie postalische, telefonische und elektronische Erreichbarkeiten auf dem neuesten Stand bereitzustellen (§ 3 Abs. 1 EGovG BW).

62 Prozent der sonstigen juristischen Personen stellen eine Beschreibung ihrer Aufgaben bereit, 24 Prozent bieten Informationen über ihre Zuständigkeit (siehe Abbildung 175).

Abbildung 175: Bereitstellung von Informationen über die Aufgaben der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“

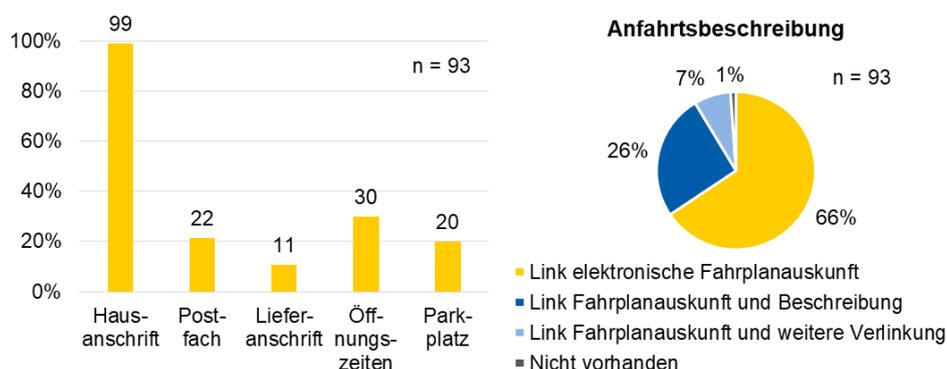


Informationen zur Hausanschrift und eine Anfahrsbeschreibung sind für fast alle Organisationen vorhanden (jeweils 99 Prozent), zudem teils Informationen zu Postfach, Lieferanschrift oder Parkplatz (siehe Abbildung 176). Für 30 Prozent der Organisationen werden Öffnungszeiten angegeben.

<sup>19</sup> Staatsministerium Baden-Württemberg, Aufbau der Landesverwaltung, 2020. Abrufbar unter: <https://www.baden-wuerttemberg.de/de/unser-land/verwaltung/organigramm-landesverwaltung/>. Da die Landschaft der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts sehr divers ist, muss davon ausgegangen werden, dass diese Liste nicht komplett vollständig ist.

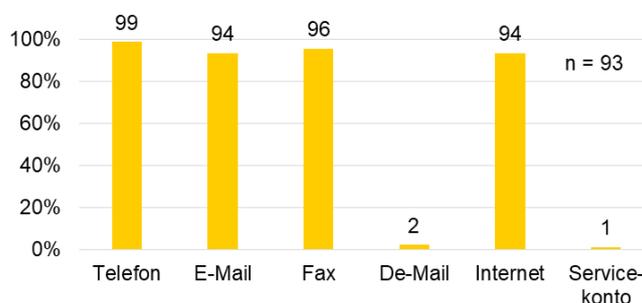


Abbildung 176: Bereitstellung von Informationen über Adressen, Geschäftszeiten, Anfahrt und die postalische Erreichbarkeit der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“



Jeweils über 90 Prozent geben eine Telefonnummer (99 Prozent), eine E-Mail-Adresse (94 Prozent), eine Faxnummer (96 Prozent) und die Adresse ihrer eigenen Homepage (94 Prozent) an (siehe Abbildung 177). Nur sehr wenige Organisationen geben eine De-Mail-Adresse oder die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mittels Servicekonto an.

Abbildung 177: Bereitstellung von Informationen über telefonische, elektronische und weitere Erreichbarkeiten der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“



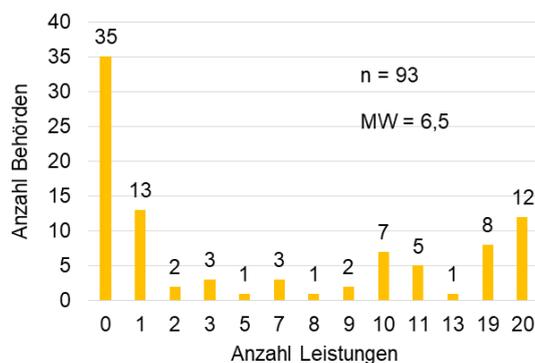
#### 4.15.4.3.1. Bereitstellung von Informationen zu Verwaltungsleistungen über „service-bw“

Genau wie die Gemeinden und Gemeindeverbände können die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“ Verwaltungsleistungen darstellen und anbieten, sind dazu aber nicht verpflichtet (§ 15 Abs. 3 S. 2 EGovG BW).

Die sonstigen juristischen Personen bieten Informationen über durchschnittlich 6,5 Verwaltungsleistungen auf „service-bw“ an, 35 der 93 Organisation haben keine Leistungen auf „service-bw“ (siehe Abbildung 178). Insgesamt werden Informationen zu 607 Verwaltungsleistungen der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts angeboten.

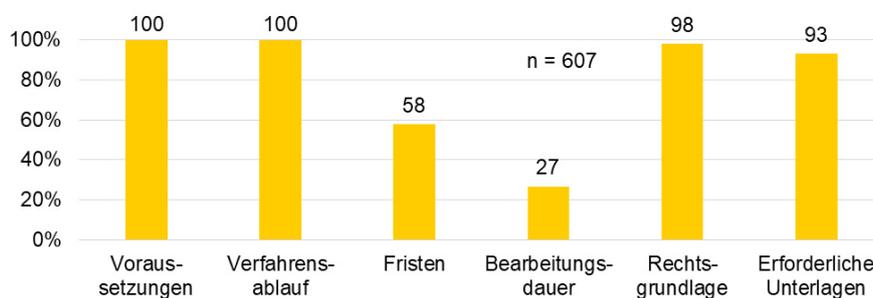


Abbildung 178: Anzahl der auf „service-bw“ angegebenen Verwaltungsleistungen pro sonstiger juristischer Person des öffentlichen Rechts



Für alle verfügbaren Verwaltungsleistungen werden die Voraussetzungen und der Verfahrensablauf beschrieben, für 98 Prozent der Leistungen auch die Rechtsgrundlage und für 93 Prozent die erforderlichen Unterlagen (siehe Abbildung 179). Fristen werden bei 58 Prozent angegeben, die Bearbeitungsdauer bei 27 Prozent.

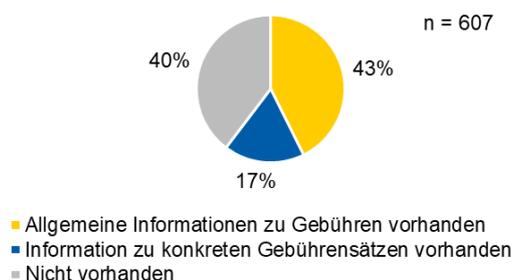
Abbildung 179: Bereitstellung von Informationen über Verwaltungsleistungen der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“



Bei 43 Prozent der Fälle werden allgemeine Informationen zu Gebühren angeboten, bei 17 Prozent konkrete Gebührensätze (siehe Abbildung 180). Bei 40 Prozent gibt es keine Informationen zu Gebühren.

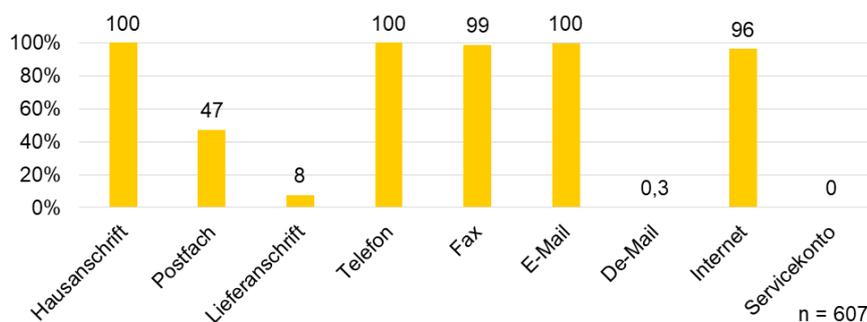


Abbildung 180: Bereitstellung von Informationen über mit den Verwaltungsleistungen der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts verbundene Gebühren über „service-bw“



Informationen zur Erreichbarkeit der zuständigen Stelle sind für alle Organisationen in Form einer Hausanschrift, einer Telefonnummer und einer E-Mail-Adresse vorhanden (siehe Abbildung 181). Es handelt sich jeweils um eine allgemeine Telefonnummer und ein E-Mail-Funktionspostfach. Fast alle Organisationen geben auch eine Faxnummer (99 Prozent) und die Adresse ihrer Homepage an (96 Prozent). Ein Postfach wird bei 47 Prozent der zuständigen Stellen angegeben. Fast nie werden eine De-Mail-Adresse (0,3 Prozent) und nie die Möglichkeit der Kontaktaufnahme per Servicekonto angegeben.

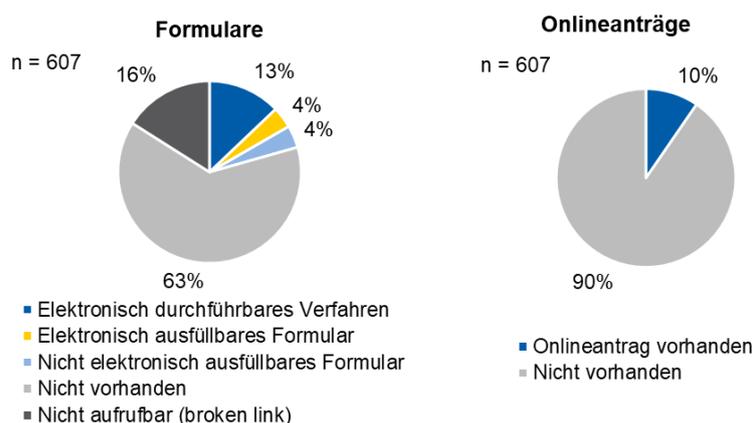
Abbildung 181: Bereitstellung von Informationen über die zuständige Stelle und ihre Erreichbarkeit bei Verwaltungsleistungen der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“



Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts bieten für 21 Prozent ihrer Verwaltungsleistungen Formulare an; bei 13 Prozent handelt es sich um vollständig elektronisch durchführbare Verfahren. Auffällig ist hier, dass bei einem nicht geringen Anteil von 16 Prozent die Verlinkungen zu Formularen nicht mehr funktionieren („broken links“). Dies deutet möglicherweise darauf hin, dass die Seiten nicht häufig genug aktualisiert werden. Onlineanträge gibt es für zehn Prozent der Leistungen. Der Anteil elektronischer Formulare und vor allem an Onlineanträgen ist damit insgesamt höher als bei den Landesbehörden (siehe Abbildung 165).



Abbildung 182: Bereitstellung von elektronischen Formularen und Onlineanträgen bei Verwaltungsleistungen der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“



#### 4.16. Informationssicherheit (§ 16 EGovG BW)

§ 16 Abs. 1 EGovG BW legt fest, dass die Behörden die elektronische Kommunikation sowie die Verwendung elektronischer Dokumente nach dem Stand der Technik zu sichern und dabei vor allem § 9 Landesdatenschutzgesetz zu beachten haben.

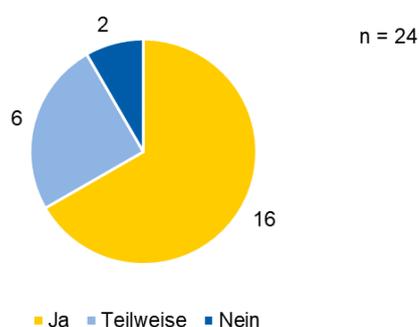
Darüber hinaus legt § 16 Abs. 2 EGovG BW für die Behörden des Landes fest, dass diese ein verbindliches behördenspezifisches Sicherheitskonzept zur Informationssicherheit zu erstellen haben, das auf einer behördenspezifischen Abwägung des Schutzbedarfs der Informationen und der technischen Infrastruktur sowie der Bedrohungslage beruht. Im Sicherheitskonzept sind auch die Anforderungen an das Mindestsicherheitsniveau für eine sichere und ebenenübergreifende Kommunikation zu berücksichtigen. Zudem sind die technischen und organisatorischen Maßnahmen und Zuständigkeiten unter Nutzung der gängigen Methoden zu beschreiben und durch die Behörde umzusetzen. Des Weiteren finden sich Vorgaben zur regelmäßigen Überprüfung des Sicherheitskonzepts auf seine Wirksamkeit und die Wirtschaftlichkeit seiner Umsetzung sowie zu seiner regelmäßigen Überprüfung und anlassbezogenen Fortschreibung.

##### 4.16.1. Landesbehörden

Die Landesbehörden wurden danach gefragt, ob sie die erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente getroffen haben (siehe Abbildung 183). 16 der 24 Behörden geben an, dass solche Maßnahmen ergriffen worden sind. Bei sechs Landesbehörden ist dies zumindest teilweise geschehen. Lediglich zwei Landesbehörden verweisen darauf, dass solche Sicherungsmaßnahmen bisher nicht getroffen worden sind.



Abbildung 183: Treffen von erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente durch die Landesbehörden



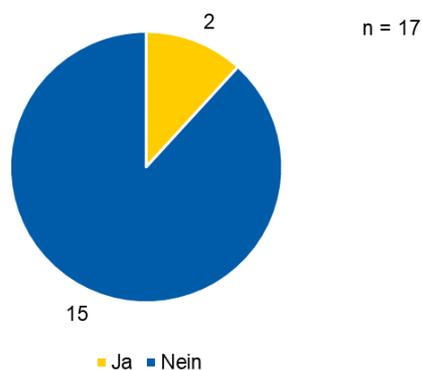
Die Landesbehörden, welche die erforderlichen Sicherungsmaßnahmen noch nicht flächendeckend ergriffen haben, wurden nach den Bereichen, in denen dies noch nicht geschehen ist, sowie nach den Gründen dafür gefragt. Sechs von acht Behörden haben hierzu Angaben gemacht. Als Bereiche werden die verschlüsselte E-Mail-Kommunikation (keine Bereitstellung durch BITBW), De-Mail (fehlende Nachfrage auf Seiten der Bürgerinnen und Bürger/Unternehmen, Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen noch nicht erfolgt) die E-Akte und E-Rechnung (noch nicht eingeführt) sowie Anmeldeformulare und Versuchsberichte (kein Bedarf aufgrund nicht vorhandener sensibler Daten) genannt.

Zudem wurden Landesbehörden danach gefragt, welche erforderlichen Sicherungsmaßnahmen sie genau getroffen haben: 19 Behörden machen hierzu verschiedene Angaben. Dabei wird auf die Sicherung der elektronischen Kommunikation und Datenübertragung (z. B. Authentifizierung, Verschlüsselung, BSI-Zertifizierung, SSL, https, Captcha, „service-bw“, Firewalls, BROMIUM, Bitlockerverschlüsselung), die Sicherungsmaßnahmen und -konzepte von BITBW als IT-Dienstleister sowie auf Berechtigungskonzepte (z. B. elektronische Zutrittskontrolle, Speicherkontrolle, Protokollierung) sowie andere Regelungen zur Informationssicherheit nach ISO 27001 in der Ausprägung BSI IT-Grundschutz wie die VwV Informationssicherheit und die darin enthaltenen Vorgaben für ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) oder Dienstanweisungen zur Informationssicherheit verwiesen.

Die Landesbehörden wurden zudem danach gefragt, ob es bei der Umsetzung der erforderlichen Sicherungsmaßnahmen Probleme gegeben hat. Beim Großteil der Behörden (15) sind keine Probleme aufgetreten, während sich bei zwei Behörden Schwierigkeiten bei der Umsetzung ergeben haben. In einem Fall handelt es sich um Kapazitätsprobleme, da die ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen teilweise die Funktionalität einschränken. Die andere Behörde, bei der es Umsetzungsprobleme gegeben hat, konkretisiert diese nicht weiter.

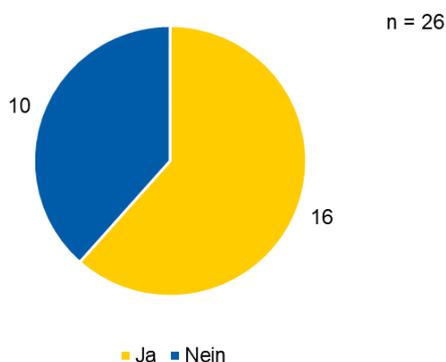


Abbildung 184: Probleme bei der Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente bei den Kommunen



Die Landesbehörden wurden ebenfalls danach gefragt, ob sie ein verbindliches behördenspezifisches Sicherheitskonzept zur Informationssicherheit (entspricht einer Informationssicherheitskonzeption (diese besteht aus der Summe der Informationssicherheitskonzepte einer Landesbehörde)) erstellt haben. 16 Behörden geben an, eine solche Konzeption erarbeitet zu haben, während dies bei zehn Behörden nicht erfolgt ist.

Abbildung 185: Erstellung eines verbindlichen behördenspezifischen Sicherheitskonzepts zur Informationssicherheit durch die Landesbehörden



Die zehn Behörden, die bislang noch nicht eine solche Informationssicherheitskonzeption erstellt haben, geben dafür verschiedene Gründe an. Fünf Behörden verweisen darauf, dass sich eine solche Konzeption derzeit in der Erstellung bzw. in der Umsetzung befindet. Drei Landesbehörden begründen das Fehlen einer Informationssicherheitskonzeption mit Ressourcenproblemen (z. B. lange Stellenvakanzen). In einem Fall wird darauf verwiesen, dass die Zuständigkeit für die Erstellung einer solchen Konzeption nicht bei der Behörde liege. Eine Landesbehörde nennt als Begründung, dass es aufgrund der hohen Komplexität der internen Prozesse in Verbindung mit den IT-Dienstleistungen der BITBW zu Verzögerungen bei der Festlegung des Geltungsbereiches gekommen sei.



Die Landesbehörden wurden in diesem Zusammenhang auch gefragt, seit wann sie über ein verbindliches behördenspezifisches Sicherheitskonzept bzw. eine Informationssicherheitskonzeption verfügen. Elf der 15 Behörden geben an, dieses innerhalb der letzten zwei Jahre (seit 2018) erstellt zu haben. Bei zwei Landesbehörden erfolgte die Erstellung im Jahr 2016, während je eine Behörde bereits seit 2005 bzw. 2010 über eine solche Informationssicherheitskonzeption verfügt.

14 der 16 Landesbehörden, die eine Informationssicherheitskonzeption erstellt haben, haben Angaben dazu gemacht, ob es bei der Erstellung Probleme gegeben hat. Während bei zehn Behörden keine Probleme aufgetreten sind, hat es bei vier Behörden Schwierigkeiten bei der Erstellung gegeben. Hierbei handelt es sich vor allem um fehlende Ressourcen/zusätzlichen Arbeitsaufwand. In einem Fall musste die Informationssicherheitskonzeption aufgrund der IT-Neuordnung des Landes zwischen 2014 und 2016 ausgesetzt werden.

Darüber hinaus wurden die Landesbehörden, die eine Informationssicherheitskonzeption erstellt haben, gefragt, ob sie dieses auch umgesetzt haben und ob es dabei Probleme gegeben hat. Sieben Behörden geben an, dass die Informationssicherheitskonzeption vollständig umgesetzt worden sei. Neun Landesbehörden haben dieses zumindest teilweise umgesetzt. Umsetzungsprobleme sind bei vier Behörden aufgetreten, während bei neun Landesbehörden die Implementation des Konzepts problemlos verlaufen ist. Als Implementationsprobleme wurden fehlende Ressourcen (Personal und Budget), unklare Vorgaben bei der Handhabung des ISMS-Systems und nicht sofort umsetzbare und kostenintensive erforderliche bauliche Maßnahmen (z. B. Sicherung der Etagenzugänge) genannt.

Ebenfalls gefragt wurden die Landesbehörden, wie oft sie die erstellte Informationssicherheitskonzeption bereits auf ihre Wirksamkeit und die Wirtschaftlichkeit der Umsetzung überprüft haben. Sieben der 14 Landesbehörden geben an, bislang noch keine Überprüfung vorgenommen zu haben. Bei sechs Landesbehörden ist eine Überprüfung ein- bis viermal durchgeführt worden. Die Landesbehörde, die bereits seit 2010 über eine Informationssicherheitskonzeption verfügt, verweist darauf, dass diese bereits 38mal überprüft worden sei.

Die Landesbehörden wurden schließlich darum gebeten, eine Bewertung des Nutzens und des Aufwands der Maßnahmen gem. § 16 EGovG BW sowie der Praktikabilität der Regelung zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente gem. § 16 EGovG BW vorzunehmen (siehe Abbildung 186). Bei der Nutzenbewertung ist festzuhalten, dass diese insgesamt positiv ausfällt und es lediglich kleinere Unterschiede zwischen den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Unternehmen gibt. So wird der Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger als auch für Unternehmen von 15 Landesbehörden als hoch bzw. sehr hoch eingeschätzt, während zwei Behörden diesen als gering bzw. sehr gering bewerten (drei Behörden für die Unternehmen). Bei jeweils vier Landesbehörden fällt die Beurteilung des Nutzens (Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen) ambivalent aus.

17 Landesbehörden, die den Nutzen bewertet haben, begründen ihre Einschätzung auch. Die negativen Bewertungen des Nutzens werden damit begründet, dass es sich um unkonkrete Vorgaben handle. Bei den positiven Nutzenbewertungen wird darauf hingewiesen, dass mit der Regelung das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen in die Systeme und E-Government-Angebote der Verwaltung sichergestellt werde und es sich um klare Vorgaben handle. Die ambivalenten Bewertungen werden damit begründet, dass die IT-Sicherheit durch den BSI-IT-Grundschutz bereits etabliert sei, die Vorgaben zu allgemein gehalten seien und dass zum einen dies zur Gewährleistung des Datenschutzes und Informationssicherheit



notwendig sei, aber zum anderen aufgrund der vielen umzusetzenden Maßnahmen auch mit einem hohen Ressourcenaufwand verbunden sei.

Ein deutlich negatives Bild zeigt sich bei der Bewertung des Aufwands: 19 Landesbehörden geben an, dass sie diesen als hoch bzw. sehr hoch einschätzen. Lediglich eine Behörde hält den Aufwand für gering. Bei drei Landesbehörden fällt die Bewertung ambivalent aus.

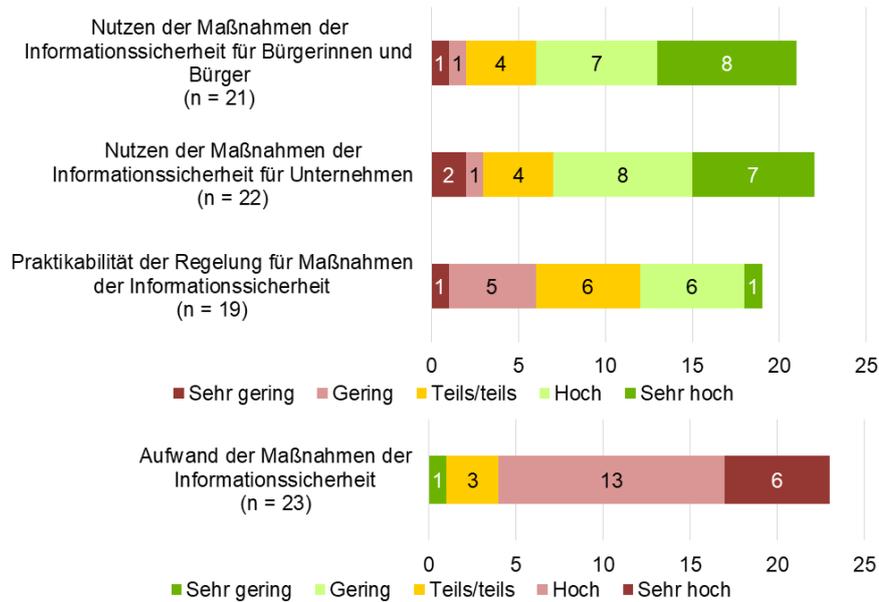
16 Landesbehörden, die den Aufwand bewertet haben, führen Gründe hierfür an. Bei den negativen Bewertungen wird auf den hohen Umsetzungs- und Sicherstellungsaufwand der Maßnahmen sowie auf Umsetzungsprobleme und die hohe Komplexität des BSI-IT-Grundschutzes hingewiesen. Die positive Bewertung des Aufwands wird damit begründet, dass es keinen Bedarf in der Behörde gebe. Bei der ambivalenten Bewertung wird auf die gesammelten Erfahrungswerte als Grundlage für die Einschätzung des Aufwands verwiesen.

Deutlich differenzierter fällt dagegen die Beurteilung der Praktikabilität der Regelung für die Maßnahmen der Informationssicherheit aus. Sieben Behörden schätzen diese als hoch bzw. sehr hoch ein, während sechs Behörden diese als gering bzw. sehr gering bewerten. Ebenfalls sechs Landesbehörden beurteilen die Praktikabilität ambivalent.

13 Landesbehörden, welche die Praktikabilität der Regelung bewertet haben, begründen dies auch. Bei der positiven Bewertung der Praktikabilität wird darauf hingewiesen, dass die sichere Kommunikation und die Verwendung elektronischer Dokumente immer mehr umgesetzt werde, das Sicherheitsniveau standardmäßig hoch sei, die gesetzlichen Vorgaben in Verbindung mit der VwV Informationssicherheit als konkretisierende Verwaltungsvorschrift zu sehen seien sowie dass die Bewertung auf Erfahrungswerten beruhe. Die negativen Bewertungen werden damit begründet, dass es sich um allgemeine und unkonkrete Vorgaben handle und Entscheidungen nur unter finanziellen Gesichtspunkten mit Blick auf in Frage kommende Systeme getroffen würden. Bei der ambivalenten Bewertung wird darauf verwiesen, dass die Maßnahmen umsetzbar, aber mit einem hohen Ressourcenaufwand verbunden seien.



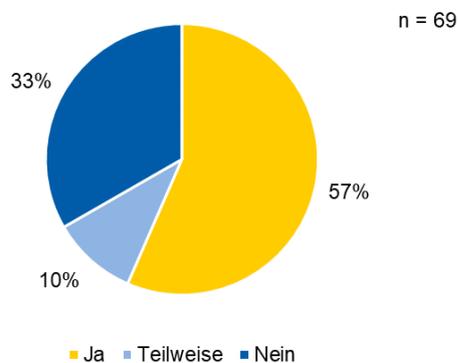
Abbildung 186: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der Maßnahmen der Informationssicherheit durch die Landesbehörden



#### 4.16.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden danach gefragt, ob sie die erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente getroffen haben. Knapp 60 Prozent der Kommunen geben an, dass solche Maßnahmen ergriffen worden sind. Bei zehn Prozent ist dies zumindest teilweise geschehen. Ein Drittel der Kommunen verweist darauf, dass solche Sicherungsmaßnahmen bisher nicht getroffen worden sind.

Abbildung 187: Treffen von erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente durch die Kommunen





Die Kommunen, welche die erforderlichen Sicherungsmaßnahmen noch nicht flächendeckend ergriffen haben, wurden nach den Bereichen, in denen dies noch nicht geschehen ist, sowie nach den Gründen dafür gefragt. Zwölf Kommunen machen hierzu Angaben. Drei Kommunen verweisen in diesem Zusammenhang auf die nicht (flächendeckend) vorhandene Verschlüsselung der externen E-Mail-Kommunikation (außerhalb der eigenen Organisation sowie des KVN/LVN<sup>20</sup>) sowie der elektronischen Übertragung von Dokumenten. Vier Kommunen benennen drei konkrete Bereiche (ISMS, E-Payment, E-Akte, Datensicherung), die derzeit eingeführt werden bzw. die aufgrund des hohen Aufwands noch weiter behandelt werden. Zwei Kommunen weisen allgemein auf Ressourcenprobleme (Zeit, Personal und Wissen) hin. Zwei weitere Kommunen geben an, dass die erforderlichen Sicherungsmaßnahmen noch nicht ausgearbeitet worden seien bzw. gerade erarbeitet würden. Eine Kommune verweist noch auf die baulichen Anforderungen nach BSI.

Zudem wurden die Gemeinden und Gemeindeverbände danach gefragt, welche erforderlichen Sicherungsmaßnahmen sie genau getroffen haben: 34 Kommunen machen hierzu verschiedene Angaben. So wird auf Maßnahmen im Bereich der elektronischen Kommunikation (z. B. Kommunikation über VPS, „service-bw“, De-Mail, E-Mail-Archivierung, elektronische Formulare, E-Mail-Secure-Gateways, https, Firewall, VPN-Tunnel, Virenschutz, Zertifikate), im Bereich der Datensicherung (z. B. Festplatten-/Notebookverschlüsselung, Komm.ONE-Cloudlösung, zentrale Speichersysteme, mehrfache Sicherungen/doppeltes Back-up, Dokumentenmanagementsystem (revisionssichere Speicherung) Berechtigungskonzepte, Zugangskontrollen) sowie allgemein auf die Umsetzung der BSI-Maßnahmen verwiesen.

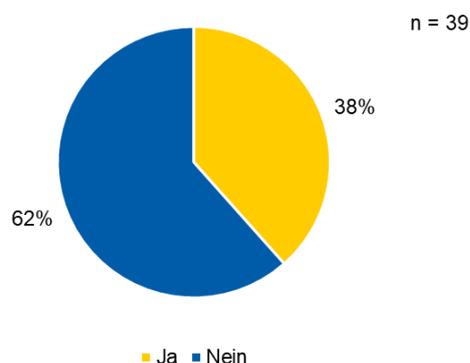
Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden zudem danach gefragt, ob es bei der Umsetzung der erforderlichen Sicherungsmaßnahmen Probleme gegeben habe (siehe Abbildung 188). Bei mehr als 60 Prozent der Kommunen sind keine Probleme aufgetreten, während sich bei knapp 40 Prozent Schwierigkeiten bei der Umsetzung ergeben haben. In erster Linie handle es sich dabei um Ressourcenprobleme (z. B. hoher Aufwand, fehlende Finanz-, Personal- und Zeitressourcen), Akzeptanzprobleme (z. B. bei Bürgerinnen und Bürgern, der Verwaltung) sowie sonstige Probleme (z. B. IT-Probleme, unterschiedliche Interessen und Prioritäten).

---

<sup>20</sup> KVN=Kommunales Verwaltungsnetz, LVN=Landverwaltungsnetz



Abbildung 188: Probleme bei der Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente bei den Kommunen



Die Gemeinden und Gemeindeverbände wurden auch darum gebeten, eine Bewertung des Nutzens und des Aufwands der Maßnahmen gem. § 16 EGovG BW sowie der Praktikabilität der Regelung zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente gem. § 16 EGovG BW vorzunehmen (siehe Abbildung 189). Bei der Nutzenbewertung ist festzuhalten, dass diese insgesamt positiv ausfällt und es lediglich kleinere Unterschiede zwischen den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Unternehmen gibt. So wird der Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger von 57 Prozent der Kommunen als hoch bzw. sehr hoch eingeschätzt (61 Prozent für die Unternehmen), während 13 Prozent diesen als gering bzw. sehr gering bewerten (elf Prozent für die Unternehmen). Bei 27 Prozent fällt die Beurteilung des Nutzens ambivalent aus (28 Prozent für die Unternehmen).

21 Kommunen, welche den Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger sowie für die Unternehmen bewertet haben, geben hierfür auch eine Begründung an. Bei der positiven Bewertung des Nutzens über die beiden Gruppen (Bürgerinnen/Bürger und Unternehmen) hinweg wird auf den Schutz der Daten vor Missbrauch und dadurch die Schaffung von Vertrauen, die einfache Datenverwaltung sowie die sichere Kommunikation mit der Behörde verwiesen. Die negative Bewertung des Nutzens über beide Gruppen hinweg wird damit begründet, dass dies von einer Kommune als nicht notwendig erachtet wird, dass § 16 EGovG keine Auswirkungen gehabt habe, da das behördenspezifische Sicherheitskonzept der Kommune bereits vor der Regelung existiert habe, und dass nicht viel von der Regelung auf der kommunalen Ebene angekommen sei. Bei der ambivalenten Bewertung über beide Gruppen hinweg wird darauf verwiesen, dass scheinbar die Bürgerinnen und Bürger mehr Interesse an einer schnellen unsicheren als an einer sicheren Kommunikation hätten und dass der Nutzen der Maßnahmen abhängig von der Lebenslage sei.

Ein negatives Bild zeigt sich bei der Bewertung des Aufwands: 80 Prozent der Kommunen geben an, dass sie diesen als hoch bzw. sehr hoch einschätzen. Lediglich drei Prozent halten den Aufwand für gering. Bei 17 Prozent der Kommunen fällt die Bewertung ambivalent aus.

22 Kommunen, welche den Aufwand bewertet haben, geben hierfür auch eine Begründung an. Bei der negativen Bewertung des Aufwands wird auf den hohen Abstimmungs- und Sicherstellungsaufwand (z. B. laufende Überprüfungen, Anpassungen, Wartung und Betrieb der

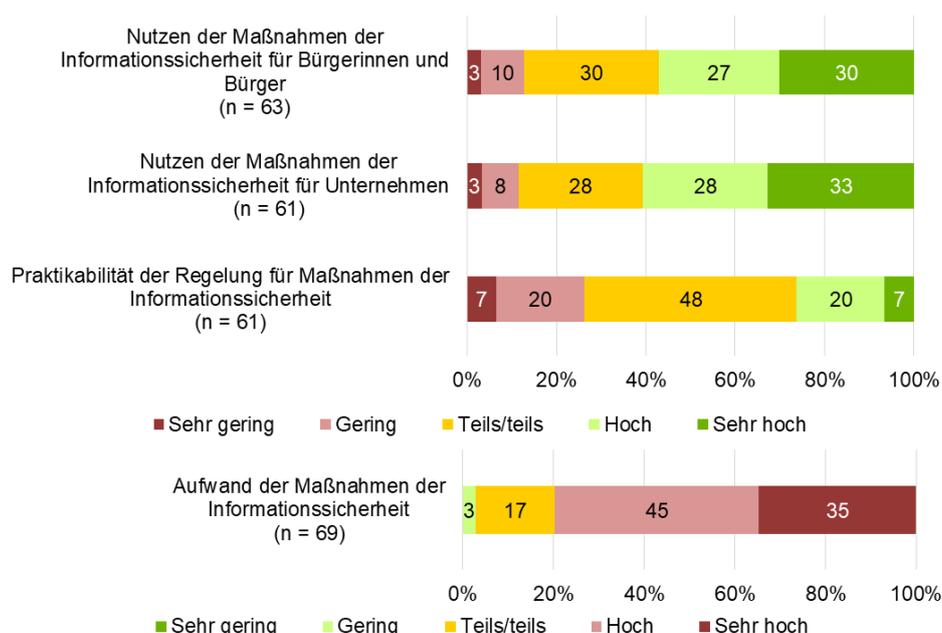


technischen Infrastruktur), den hohen Ressourcenaufwand für die Erstellung von Sicherheitskonzepten sowie auf die hohe Komplexität und die steigenden Anforderungen bei nicht ausreichend vorhandenem Fachwissen verwiesen. Die positiven Bewertungen des Aufwands werden damit begründet, dass die meisten Maßnahmen sich aus dem Stand der Technik bzw. der DSGVO ergeben würden. Bei der ambivalenten Bewertung wird darauf verwiesen, dass der Aufwand vom jeweiligen Amt/der jeweiligen Abteilung abhängt.

Deutlich differenzierter fällt dagegen die Beurteilung der Praktikabilität der Regelung für die Maßnahmen der Informationssicherheit aus. Während knapp die Hälfte der Kommunen ambivalent ist, schätzen je 27 Prozent diese als gering bzw. sehr gering und hoch bzw. sehr hoch ein.

20 Kommunen, welche die Praktikabilität der Regelung bewertet haben, geben hierfür auch eine Begründung an. Die negativen Bewertungen der Praktikabilität werden damit begründet, dass die Vorgaben unklar bzw. unkonkret, sichere Kommunikationswege nicht nutzerfreundlich seien und mit den Maßnahmen gem. § 16 EGovG BW hohe Anforderung einhergehen sowie hohe Kosten verbunden seien. Bei den positiven Bewertungen wird auf den Schutz der Daten der Bürgerinnen und Bürger sowie der Verwaltung, die Sicherheit für die Behörden und die klaren Vorgaben, die allerdings mit einem hohen Umsetzungsaufwand verbunden seien, verwiesen. Bei den ambivalenten Bewertungen wird auf Probleme beim Datenschutz, den hohen Aufwand (z. B. bei der Dokumentation der Maßnahmen), Einbußen beim Komfort sowie auf einen möglichen Datenverlust im Zusammenhang mit einer sicheren Kommunikation (z. B. aufgrund von Verschlüsselungsfehlern, Passwort-, oder Tokenverlust) sowie auf das Problem mit dem unbestimmten Rechtsbegriff „nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik“, der zu einer unterschiedlichen Auslegung führt, hingewiesen.

Abbildung 189: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der Maßnahmen der Informationssicherheit

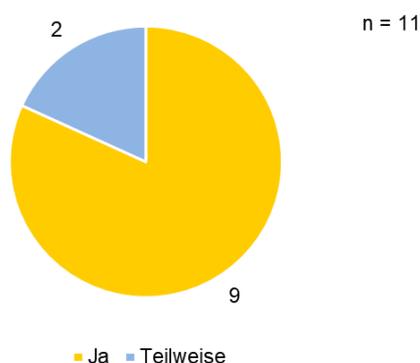




#### 4.16.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden danach gefragt, ob sie die erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente getroffen haben. Neun Befragte geben an, dass solche Maßnahmen flächendeckend ergriffen worden sind, während dies bei zwei Befragten zumindest teilweise geschehen ist.

Abbildung 190: Treffen von erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente durch die Landesbehörden



Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen, welche die erforderlichen Sicherungsmaßnahmen noch nicht flächendeckend ergriffen haben, wurden nach den Bereichen, in denen dies noch nicht geschehen ist, sowie nach den Gründen dafür gefragt. Zwei von fünf Befragten haben hierzu Angaben gemacht. Als Bereiche wurde die Verschlüsselung von E-Mails sowie von Dokumenten genannt, die nicht flächendeckend erfolge. Eine Befragte begründet die noch nicht ergriffenen Sicherungsmaßnahmen mit Personalmangel und der mangelnden Akzeptanz der Nutzerinnen und Nutzer.

Zudem wurden die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen danach gefragt, welche erforderlichen Sicherungsmaßnahmen sie genau getroffen haben: Sieben Befragte machen hierzu Angaben. Hierbei handelt es sich um die Umsetzung technischer Sicherheitsmaßnahmen (z. B. Schutz der E-Mail-Kommunikation durch Verschlüsselung und Passwörter, Datensicherung, Dokumentenarchiv, Verwendung von Nutzer- und Serverzertifikaten, Nutzung von Firewalls und Spam-Filtern) sowie die Entwicklung von Sicherheitskonzepten und den Aufbau personeller Kapazitäten im Bereich der Informationssicherheit. Eine Befragte weist zudem darauf hin, dass für sie die höchsten gesetzlichen Anforderungen an den Datenschutz (nach Sozialgesetzbuch) gelten würden, welche die der DSGVO und des LDSG übersteigen würden.

Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden zudem danach gefragt, ob es bei der Umsetzung der erforderlichen Sicherungsmaßnahmen Probleme gegeben hat. Bei allen Befragten (8), die die Frage beantwortet haben, sind keine Probleme aufgetreten.



Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden schließlich darum gebeten, eine Bewertung des Nutzens und des Aufwands der Maßnahmen gem. § 16 EGovG BW sowie der Praktikabilität der Regelung zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente gem. § 16 EGovG BW vorzunehmen (siehe Abbildung 191). Bei der Nutzenbewertung ist festzuhalten, dass die Bewertung insgesamt sehr positiv ausfällt und sich kaum zwischen den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Unternehmen unterscheidet. So wird der Nutzen für Unternehmen von zehn Befragten als hoch bzw. sehr hoch eingeschätzt (für Bürgerinnen und Bürger: neun Befragte), während je eine Befragte diesen ambivalent, gering und sehr gering bewertet. Zwei Befragte bewerten den Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger ambivalent, während je eine Befragte diesen gering und sehr gering einschätzt.

Von den 13 Befragten, welche den Nutzen für Bürgerinnen und Bürger sowie für Unternehmen bewertet haben, geben vier Befragte eine Begründung an. Drei Befragte, die über die beiden Gruppen hinweg den Nutzen eher hoch bzw. sehr hoch bewertet haben, begründen ihre Einschätzung damit, dass die Sicherheitsmaßnahmen sicherheitskritische Vorfälle verringern und die Maßnahmen als absolut notwendig angesehen würden. Eine Befragte, welche den Nutzen der Maßnahmen gem. § 16 EGovG BW ambivalent eingeschätzt hat, weist darauf hin, dass es positiv zu bewerten sei, dass die Regelungen die Verwaltung zwingen, aktiv über die Funktionsweise und Organisation des behördlichen Datenschutzes nachzudenken. Nach Ansicht der Befragten ist es jedoch wichtig, dass die Datenverarbeitung dadurch auch effizienter und sicherer gemacht werde. Allerdings sei davon auszugehen, dass die Kosten der Datenverarbeitung steigen würden, da durch diese neuen Anforderungen bei jeder Veränderung im Systemkonzept neue Prüfungen und Abstimmungen erfolgen müssten.

Ein eher negatives Bild zeigt sich bei der Bewertung des Aufwands: Sechs Befragte geben an, dass sie diesen als hoch bzw. sehr hoch einschätzen. Lediglich eine Befragte hält den Aufwand für gering. Bei sechs Befragten fällt die Bewertung ambivalent aus.

Von den 13 Befragten, welche den Aufwand bewertet haben, haben vier Befragte Gründe angegeben. Zwei Befragte, welche den Aufwand eher hoch bzw. sehr hoch bewertet haben, begründen ihre Einschätzung damit, dass durch die Einhaltung der Vorgaben erhebliche Personalressourcen gebunden würden (z. B. Schaffung von zwei Vollzeitstellen (Informationssicherheits- und Datenschutzbeauftragter), nicht unerhebliche Befassung der Geschäftsführung mit den Themen Datensicherheit und Datenschutz) und es technisch immer schwieriger würde, die rechtlichen Vorgaben einzuhalten. Eine Befragte verweist zudem darauf, dass es schwierig sei, für diesen Bereich Personal zu gewinnen.

Zwei Befragte, welche den Aufwand ambivalent bewertet haben, begründen ihre Einschätzung damit, dass die Maßnahmen zur Informationssicherheit bei den betroffenen Stellen eine regelmäßige Befassung und Umsetzung erfordern würden.

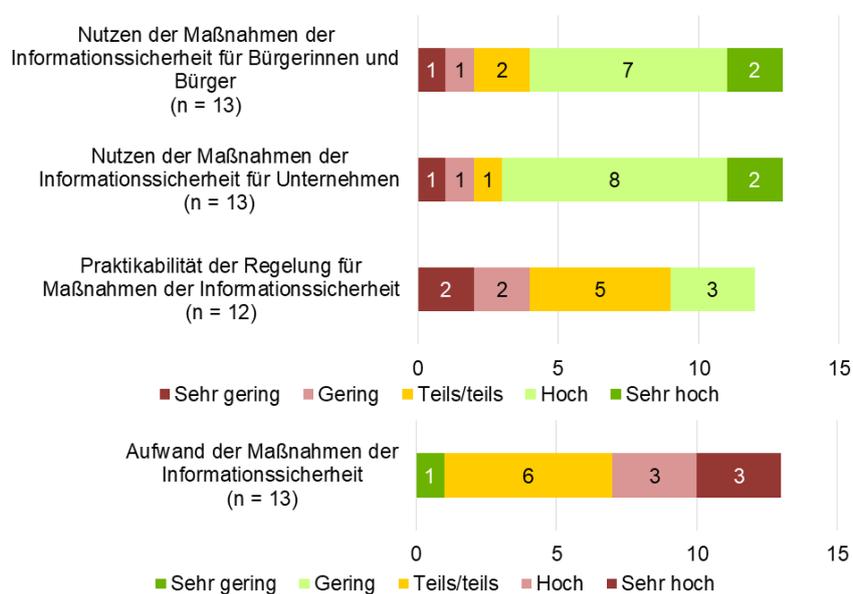
Ebenfalls eher negativ fällt die Beurteilung der Praktikabilität der Regelung für die Maßnahmen der Informationssicherheit aus. Drei Befragte schätzen diese als hoch bzw. sehr hoch ein, während vier Behörden diese als gering bzw. sehr gering bewerten. Fünf Befragte bewerteten die Praktikabilität ambivalent. Von den zwölf Befragten, welche die Praktikabilität der Regelungen bewertet haben, nennen drei Befragte Gründe für ihre Einschätzungen.



Zwei Befragte, welche die Praktikabilität ambivalent bewertet haben, begründen ihre Einschätzung damit, dass der administrative Aufwand für Formulierung, Abstimmung, Verabschiedung und Einführung eines hochschulspezifischen Sicherheitskonzeptes nicht zu unterschätzen sei.

Eine Befragte, welche die Praktikabilität gering bewertet hat, gibt als Begründung dafür an, dass die E-Mail-Verschlüsselung und die Verschlüsselung von Dokumenten aufgrund der Komplexität der damit verbundenen Tools meist schwer von den Nutzerinnen und Nutzern umzusetzen seien.

Abbildung 191: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der Maßnahmen der Informationssicherheit



#### 4.17. Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates (§ 17 EGovG BW)

§ 17 EGovG BW legt fest, dass vom IT-Planungsrat verbindlich beschlossene fachunabhängige und fachübergreifende IT-Interoperabilitäts- oder IT-Sicherheitsstandards gemäß § 1 Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 und § 3 des Vertrages über die Errichtung des IT-Planungsrates und über die Grundlagen der Zusammenarbeit beim Einsatz der Informationstechnologie in den Verwaltungen von Bund und Ländern - Vertrag zur Ausführung von Artikel 91c GG (GBl. 2010, S. 314, 315) nach Ablauf der jeweils im Beschluss des IT-Planungsrates festgelegten Frist durch die Behörden bei den von ihnen eingesetzten informationstechnischen Systemen einzuhalten sind.

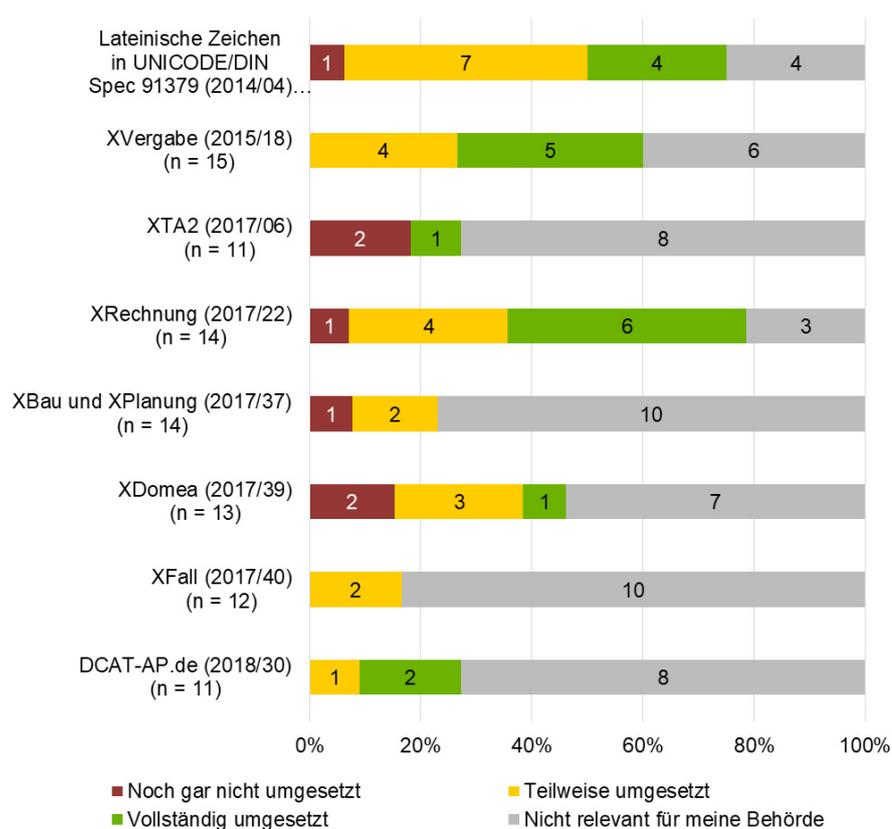
##### 4.17.1. Landesbehörden

Zu der Frage, welche Beschlüsse des IT-Planungsrates die Landesbehörden bisher vollständig, teilweise oder noch gar nicht umgesetzt haben gibt Abbildung 192 Aufschluss. Es zeigt sich, dass die meisten der Beschlüsse für einen Großteil der Landesbehörden nicht relevant sind. Von den relevanten sind ein paar Beschlüsse vollständig umgesetzt, andere wiederum



teilweise bzw. noch gar nicht. Knapp die Hälfte der Befragten geben an, dass es bei der Umsetzung der IT-Planungsratsbeschlüsse Probleme in ihrer Behörde gab bzw. noch gibt. Diese gehen von einer problematischen Einbindung in die bestehende IT-Infrastruktur bis zur verwaltungsinternen Abstimmung über Verantwortlichkeiten.

Abbildung 192: Umgesetzte Beschlüsse des IT-Planungsrates



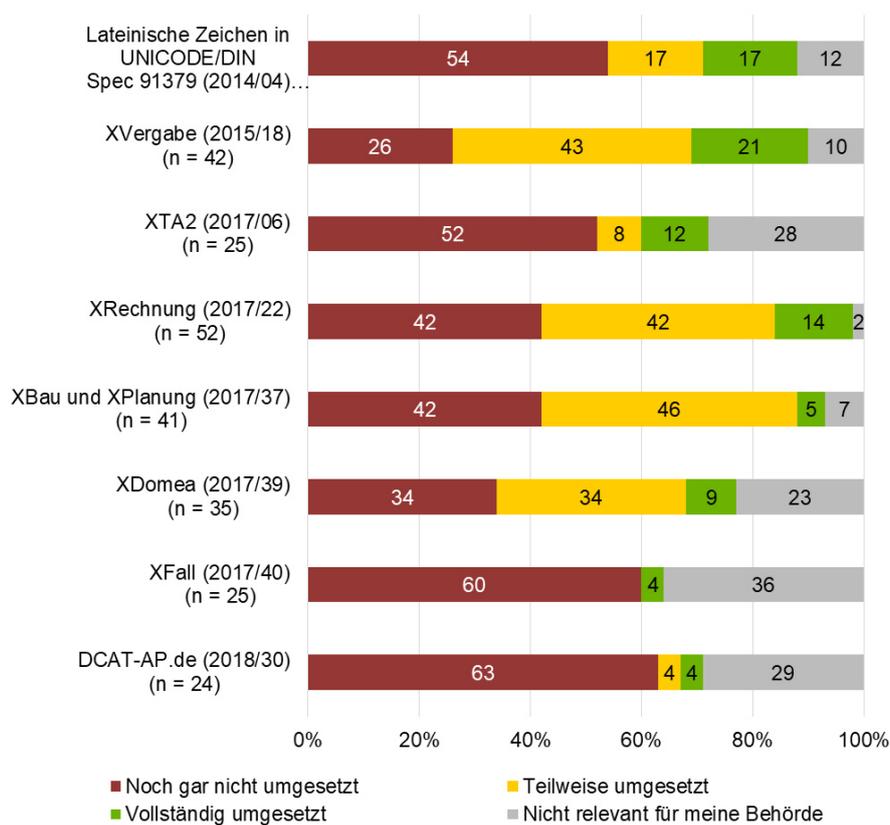
Zu einer Bewertung des Nutzens der einzelnen Beschlüsse des IT-Planungsrates äußerten sich die meisten Landesbehörden nicht. Die wenigen Bewertungen sind sehr ambivalent. Ein Grund, der in der offenen Frage nach der Begründung zur Nutzenbewertung häufig genannt wird, ist die Einschätzung, dass bundesweite Vorgaben teilweise landesspezifischen Regelungen entgegenstünden. Auch die Praktikabilität und der Aufwand bei der Umsetzung der Beschlüsse wurde von den befragten Landesbehörden eher ambivalent eingeschätzt, insbesondere der Aufwand für Schulung und Umstellung des Workflows.

#### 4.17.2. Gemeinden und Gemeindeverbände

Der IT-Planungsrat hat zahlreiche für die Gemeinden relevante Beschlüsse getroffen. Entsprechend wurden die Gemeinden auch befragt, welche Beschlüsse des IT-Planungsrates sie davon bisher umgesetzt haben (siehe Abbildung 193).



Abbildung 193: Umgesetzte Beschlüsse des IT-Planungsrates

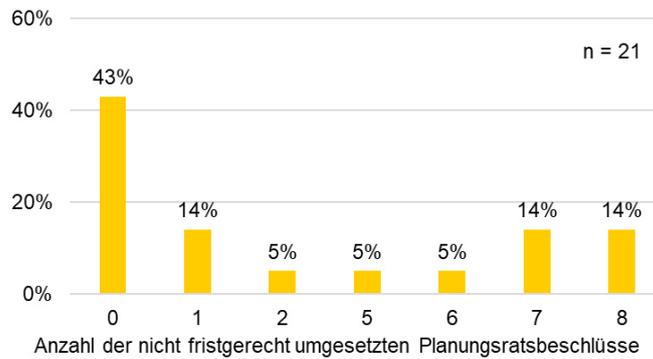


Wie die Zahlen in Abbildung 193 zeigen, sind die meisten der Beschlüsse nur teilweise bzw. noch gar nicht umgesetzt. Keiner der Beschlüsse ist von mehr als 20 Prozent der befragten Kommunen umgesetzt. Auf die Nachfrage, ob es bei der Umsetzung der IT-Planungsratsbeschlüsse Probleme in Ihrer Kommune gibt, beantworten elf dies mit „Ja“, zehn verneinen dies und 31 Kommunen kreuzen „keine Angabe“ an.

Die teilweise schleppende Umsetzung der IT-Planungsratsbeschlüsse wird auch in Abbildung 194 deutlich. Mehr als 50 Prozent der Kommunen geben an, nur einen oder keinen der Beschlüsse nicht fristgerecht umgesetzt zu haben, jedoch geben auch fast 40 Prozent der Kommunen an, zwischen fünf und acht der acht Beschlüsse nicht fristgerecht umgesetzt zu haben.

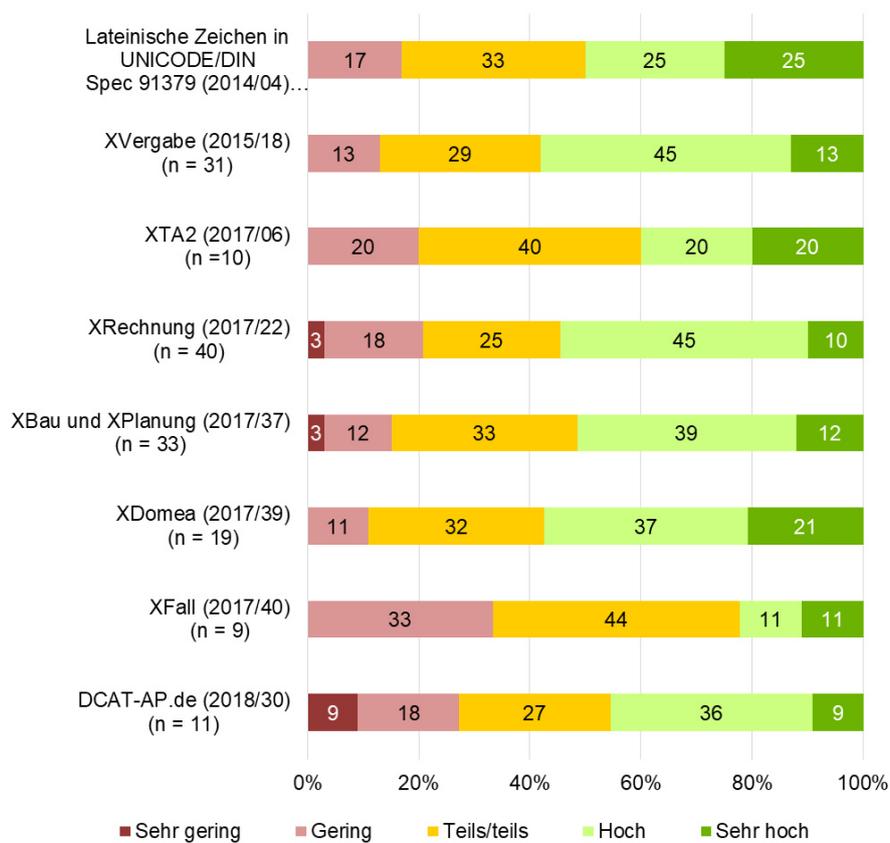


Abbildung 194: Anzahl der nicht fristgerecht umgesetzten Beschlüsse des IT-Planungsrates



Obwohl zahlreiche Beschlüsse des IT-Planungsrates noch nicht umgesetzt sind, wird der Nutzen der meisten Beschlüsse mehrheitlich positiv bewertet. Dennoch steht jedem Beschluss fast ein Drittel der befragten Kommunen ambivalent gegenüber (siehe Abbildung 195).

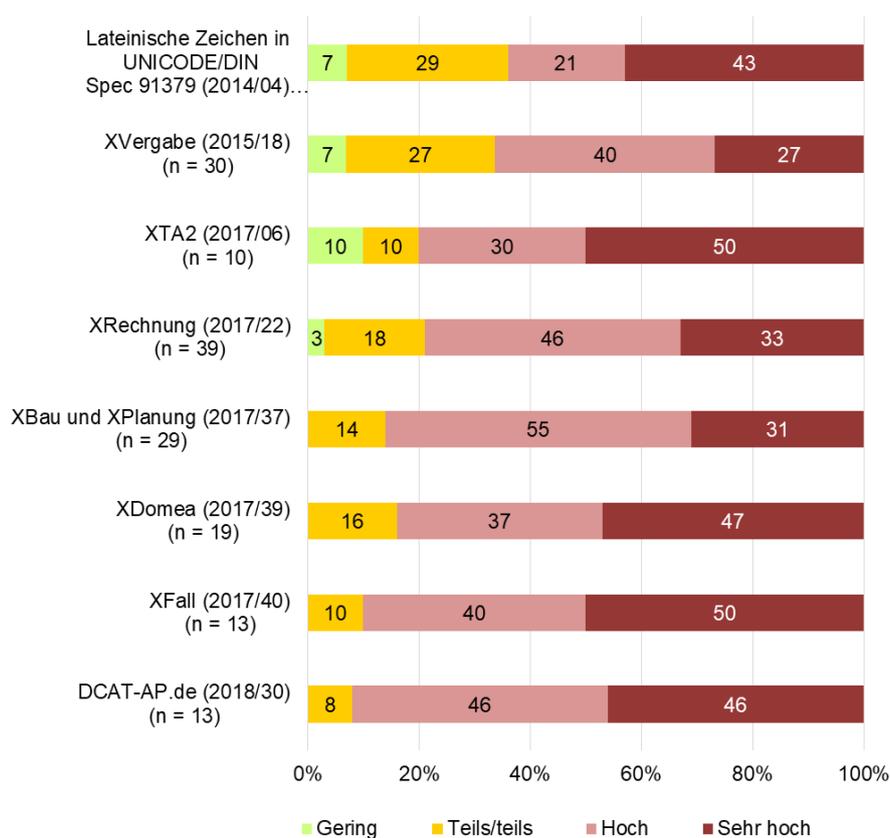
Abbildung 195: Nutzenbeurteilung der Beschlüsse des IT-Planungsrates





Die teilweise recht ambivalente Haltung zu den Beschlüssen klärt sich auf, wenn man die Aufwandsbeurteilung der einzelnen Beschlüsse seitens der Kommunen betrachtet (siehe Abbildung 196). Die Kommunen bewerten den Aufwand für die einzelnen Beschlüsse zwischen rund 60 bis zu 90 Prozent als (sehr) hoch.

Abbildung 196: Aufwandsbeurteilung der Beschlüsse des IT-Planungsrates

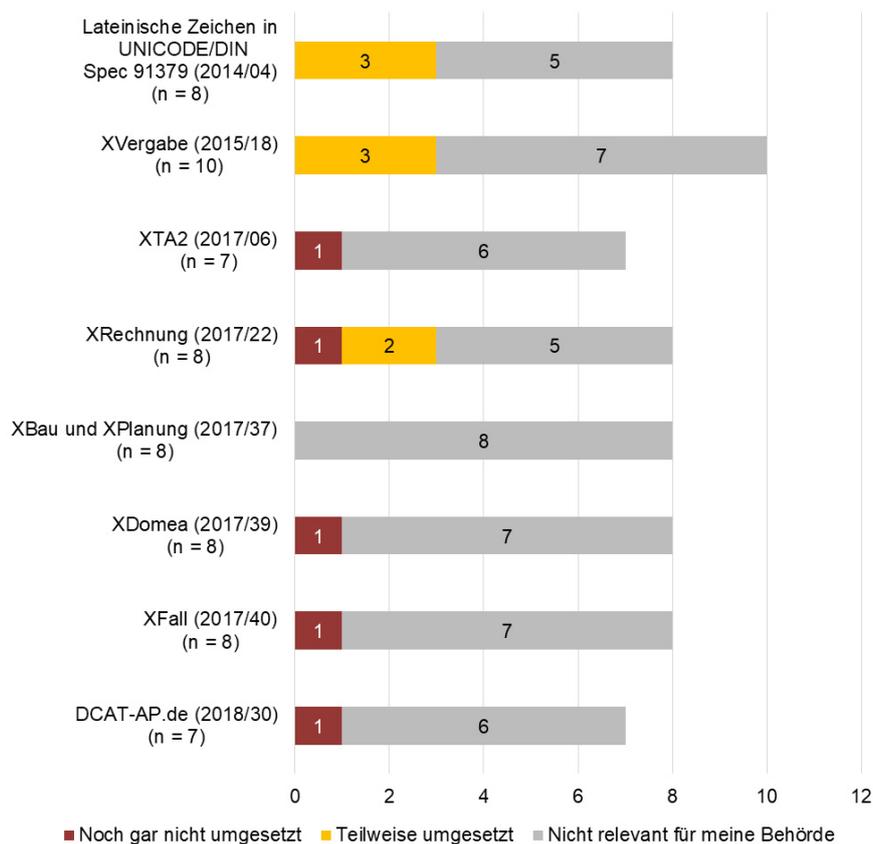


#### 4.17.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts

Auch die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wurden gefragt, inwiefern sie die Beschlüsse des IT-Planungsrates umgesetzt haben (siehe Abbildung 197). Auch wenn die meisten der Beschlüsse als nicht relevant für die Behörde eingestuft wurden, wird deutlich, dass bislang keiner der acht Beschlüsse von einer der Befragten umgesetzt wurde und nur drei Beschlüsse von zwei bzw. drei Befragten teilweise umgesetzt wurden.



Abbildung 197: Umgesetzte Beschlüsse des IT-Planungsrates



Die Frage, ob es bei der Umsetzung der IT-Planungsratsbeschlüsse Probleme in der Institution gab, bejaht keine der Befragten. Der Nutzen der jeweiligen Beschlüsse wurde nur von sehr wenigen der Befragten bewertet. Die drei Befragten, die sich dazu äußern, bewerten den Nutzen einzelner Beschlüsse entweder gering oder ambivalent. Entsprechend äußern sich ähnlich wenige der Befragten auch zum Aufwand der Umsetzung der Beschlüsse, der entsprechend als (sehr) hoch bewertet wird, insbesondere wegen der Komplexität der Anforderungen. Das gleiche gilt auch für die Einschätzung der Praktikabilität der Regelung zur Umsetzung der IT-Planungsratsbeschlüsse gem. § 17 EGovG BW. Auch diese wird als gering oder ambivalent eingeschätzt.

#### 4.18. Ergebnisse des Kommunen-Workshops

Im Rahmen eines Workshops wurden ausgewählte vorläufige Ergebnisse der Befragungen der Gemeinden und Gemeindeverbände sowie der Nutzerinnen und Nutzer kommunaler E-Government-Angebote und des Dienstleistungsportals „service-bw“ am 21. Juli 2020 rund 40 Vertreterinnen und Vertretern der kommunalen Landesverbände und Kommunen vorgestellt. Die Veranstaltung diente dem Austausch über die Erfahrungen der kommunalen Ebene mit der Umsetzung des EGovG BW und fand aufgrund der Covid-19-Pandemie in einem virtuellen Format statt. Thematische Schwerpunkte waren dabei elektronische Verwaltungsleistungen



und „service-bw“, Informationssicherheit und Barrierefreiheit sowie die Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer auf kommunale E-Government-Angebote und „service-bw“.

Die Ergebnisse des Kommunenworkshops lassen keine Aussagen über die Umsetzung des EGovG BW in der Fläche zu, bieten aber ergänzende Einblicke in die Bedarfe, Fortschritte und Schwierigkeiten der Kommunen bei der Umsetzung der Vorgaben sowie der Bereitstellung elektronischer Verwaltungsleistungen. Die Diskussionsergebnisse werden im Folgenden thematisch gegliedert kurz dargestellt.

*(1) Elektronische Verwaltungsleistungen und „service-bw“ (§ 3 Abs. 2, § 4, § 5 und § 15 Abs. 3 EGovG BW)*

- Die Vermeidung von Medienbrüchen müsse bei der Umsetzung elektronischer Verwaltungsleistungen oberste Priorität haben. Nur so könne ein effizienter Prozess entstehen und die Beschäftigten könnten davon überzeugt werden. Dafür müssten die Fachverfahren erst einmal digital vorliegen.
- In der Befragung geben die Hälfte der Kommunen fehlende Wirtschaftlichkeit bzw. Zweckmäßigkeit als Gründe dafür an, dass nicht alle Verwaltungsleistungen elektronisch angeboten werden. Aus Sicht der Teilnehmerinnen und Teilnehmer treffe diese Einschätzung bei der OZG-Umsetzung oft nicht zu. Lasse sich mithilfe von digitalen Angeboten ein guter Bürgerservice umsetzen, lohne sich der Aufwand. Zudem komme es auf die Form der Umsetzung (z. B. Livechat für die Bürgersprechstunde) sowie auf die Preisstrukturen des jeweiligen Anbieters an.
- Die Erstellung erster Prozesse im Rahmen der OZG-Umsetzung sei sehr aufwendig gewesen. Im Rahmen der nun aufgesetzten Task Force würden aber qualitativ hochwertige und wirtschaftliche Prozesse entwickelt.
- Es wurde bemängelt, dass bei „service-bw“ bisher nur rudimentäre Basisfunktionen zur Verfügung stünden.
- Im Rahmen der OZG-Umsetzung werde gerade einiges an „service-bw“ weiterentwickelt (Universalprozess). Von manchen Teilnehmerinnen und Teilnehmern wird der Wunsch geäußert, besser über diese Prozesse informiert zu werden, vor allem über die kommunalen Landesverbände.
- Es wurden Unklarheiten in Bezug auf die Abgrenzung zwischen dem besonderen elektronischen Behördenpostfach (beBPo) und dem Behördenkonto bei „service-bw“ deutlich.

*(2) Barrierefreiheit und Informationssicherheit (§ 14 und § 16 EGovG BW)*

- Ziel sollte die Bereitstellung von barrierefreien Online-Services (über „service-bw“) sein. Für den Übergang würden PDFs barrierefrei umgesetzt. Mehrere Teilnehmerinnen und Teilnehmer berichten, dass sie hier wegen hoher Aufwände priorisieren würden (z. B. die 30 bis 40 am häufigsten genutzten Formulare). Die Umwandlung würden teilweise externe Dienstleister übernehmen.
- Es herrscht teilweise Unklarheit über die Definition von barrierefreier Gestaltung von Formularen und von Videos.
- In Bezug auf Informationssicherheit verlassen sich insbesondere kleine Kommunen auf Komm.ONE als Dienstleister.



(3) *Kommunale E-Government-Angebote und „service-bw“ aus der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer*

- Es besteht bei mehreren Teilnehmerinnen und Teilnehmern ein Wunsch nach mehr zentralen Angeboten von „service-bw“-Inhalten für die Kommunen. Auch wenn Standard-Texte, die für alle Kommunen passen, schwierig seien, solle es Texte für die „80 Prozent“ geben. Aktuell schauen sich die Kommunen z. T. Inhalte (z. B. Texte) bei anderen Kommunen ab, dies sei aber nicht systematisch. Die vom Land ursprünglich bereitgestellten Texte sollten zum Teil verständlicher gestaltet werden.
- Es sei nicht schlimm, wenn die Bürgerinnen und Bürger „service-bw“ nicht kennen, wenn es in die kommunalen Webseiten eingebettet ist. Sobald mehr Verwaltungsleistungen über „service-bw“ abzuwickeln sind, sollte es aktiv beworben werden.
- Während der Covid-19-Pandemie habe es eine große Nachfrage nach E-Government-Angeboten gegeben. Der Universalprozess werde gut angenommen. Mit dem Onlineantrag für die Hundesteuer auf „service-bw“ seien z. B. gute Erfahrungen gemacht worden. Für die Bürger entstehe ein Mehrwert, selbst wenn der Prozess noch nicht an das Fachverfahren angebunden ist.

(4) *Herausforderungen und Optimierungsmöglichkeiten bei der Umsetzung des E-Governments in Baden-Württemberg*

- Baden-Württemberg wird insgesamt als Vorreiter bei der Umsetzung des E-Governments gesehen. Aktuell seien fünf Prozesse vollständig ausgerollt. Es gebe aber noch sehr viel zu tun. Da auf Bundesebene zu wenig geschehe, um die Umsetzung des OZG voranzubringen (in Bezug auf FITKO/FIM), müsse dies nun auf Landesebene voran gebracht werden (durch die OZG-Task Force).
- In Bezug auf mögliche Unterstützung der Kommunen durch das Land wurde gefordert, dass bei der knappen Frist für die Umsetzung des OZG pragmatisch gedacht werden solle. Das Potenzial des Universalprozesses sollte auf Landesebene bekannter gemacht werden. Hier solle man mit Komm.ONE ins Gespräch kommen. Es gehe darum, schnell etwas umzusetzen und an die Fachverfahren anzubinden.
- Kommunaler Austausch wird als sehr wichtig eingeschätzt, um die Umsetzung des E-Governments und insbesondere des OZG voranzutreiben.
- Der Einsatz zur Weiterentwicklung von „service-bw“ auf Seiten des Landes solle nicht zurückgefahren werden. Es wurde mit der E-Government-Vereinbarung eine gemeinsame Entscheidung von Land und kommunalen Spitzenverbänden getroffen, „service-bw“ als zentrale Plattform zu nutzen. Es bestehe aber Verbesserungsbedarf. Weiterentwicklungsbedarfe der Kommunen sollten über die bestehenden Strukturen der E-Government-Vereinbarung an das Land herangetragen werden.
- Die große Heterogenität der Kommunen in Baden-Württemberg mit unterschiedlichen Fachverfahren sei eine große Herausforderung für die Umsetzung elektronischer Verwaltungsleistungen. Hierfür solle eine von Komm.ONE bereitgestellte Middleware genutzt werden.

Der Diskussionsverlauf im Rahmen des Workshops macht deutlich, dass für die Kommunen die Bereitstellung von medienbruchfreien elektronischen Verwaltungsleistungen von zentraler Bedeutung für das E-Government ist. Das OZG scheint sehr viel präsenter zu sein als das EGovG BW – dies liegt vermutlich darin begründet, dass das EGovG BW anders als das OZG für die Kommunen keine Verpflichtungen im Hinblick auf Verwaltungsleistungen enthält.



## **5. Zentrale Ergebnisse der empirischen Analyse der Wirkungen der im E-Government-Gesetz festgelegten Handlungspflichten aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer**

Um die Wirkungen der im EGovG BW festgelegten Handlungspflichten zu überprüfen, muss neben den Behörden auch die letztliche Zielgruppe von E-Government-Angeboten in die Analyse miteinbezogen werden, nämlich die Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft. Wie in Kapitel 3.1 erläutert, wurden drei verschiedene Befragungen genutzt, um die Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer zu erfassen.

Zunächst werden die Ergebnisse der Befragung der Nutzerinnen und Nutzer kommunaler E-Government-Angebote dargestellt (siehe Kapitel 5.1). Es folgen die Ergebnisse der Nutzerbefragung zu „service-bw“ (siehe Kapitel 5.2). Daran anschließend werden die Ergebnisse der Befragung von Testnutzerinnen und -nutzern zu „service-bw“ vorgestellt, die mithilfe eines Crowdsourcing-Ansatzes durchgeführt wurde (siehe Kapitel 5.3). Diese ergänzt die Befragungen der „echten“ Nutzerinnen und Nutzer, indem sie vertiefte Einblicke in die Benutzerfreundlichkeit und Verständlichkeit des Portals bietet.

### **5.1. Erfahrungen mit kommunalen E-Government-Angeboten**

Wie in Kapitel 3.1.4.3.1 beschrieben, wurde die Befragung zu kommunalen E-Government-Angeboten auf den Webseiten von 15 ausgewählten Kommunen in Baden-Württemberg platziert. Im Folgenden werden zunächst die vorhandenen E-Government-Angebote in diesen Kommunen überblicksartig skizziert, um eine bessere Einordnung der im Anschluss dargestellten Befragungsergebnisse zu ermöglichen.

An der Befragung beteiligten sich insgesamt 613 Personen. Davon geben 91 Prozent an, dass sie die Webseite der Kommunalverwaltung als Privatpersonen besuchen, acht Prozent für ein Unternehmen, als Selbstständige oder als Vertreterinnen oder Vertreter für einen Verein/Verband. Da der Anteil der Unternehmen sehr gering ist, wird die Nutzergruppe „Wirtschaft“ im Folgenden nicht separat ausgewiesen.

Von den Befragten geben 41 Prozent an, dass sie die Webseite auf der Suche nach allgemeinen Informationen (z. B. Öffnungszeiten) aufgerufen haben. Ebenfalls 41 Prozent geben an, dass sie auf der Suche nach Informationen zu einemungsverfahren sind, 32 Prozent geben die Durchführung eines (elektronischen) Verwaltungsverfahrens als Grund an (Mehrfachnennungen waren bei dieser Frage möglich). Sonstige häufige Nennungen waren die An-/Abmeldung eines Kfz, die Suche nach aktuellen Informationen bzgl. der Covid-19-Pandemie und die Nutzung der Online-Terminvereinbarung.

Von den 613 Befragten gelangten 82 Prozent über die Webseite eines Landkreises zur Befragung, je neun Prozent über die Webseite eines Stadtkreises sowie über die Webseite einer Großen Kreisstadt.

Zur Einordnung der Ergebnisse ist zu beachten, dass 481 der 613 Personen (78 Prozent) die Befragung über die Webseite eines bestimmten Landkreises aufrufen. Der Grund für diese hohe Beteiligung ist vermutlich darin zu sehen, dass die Befragung auf der entsprechenden Homepage sehr prominent als Pop-Up-Fenster bei den Online-Diensten (u. a. Kfz-An-/Ab-/Ummeldung) platziert wurde. Ein großer Teil der Befragten gibt entsprechend an, auf der Suche nach Informationen zur Kfz-An-/Ab-/Ummeldung in dem betreffenden Landkreis zu sein



bzw. hierfür während der Covid-19-Pandemie online einen Termin vereinbaren zu wollen. Soweit aus den Antworten der Befragten ersichtlich, werden im Folgenden die Ergebnisse kenntlich gemacht, die sich auf diesen speziellen Sachverhalt beziehen, da sie sich nicht ohne Weiteres auf kommunale E-Government-Angebote in ganz Baden-Württemberg übertragen lassen.

Schwerpunkte der Befragung waren Verwaltungskontakte und genutzte Kommunikationskanäle (siehe Kapitel 5.1.1), die Nutzung des Informationsangebots der Kommunalverwaltung (siehe Kapitel 5.1.2) sowie die Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen (siehe Kapitel 5.1.3). Ein weiterer Fragenblock beschäftigte sich mit dem „service-bw“-Servicekonto. Nur fünf Prozent der Befragten geben an, dass sie über ein solches Servicekonto verfügen. Die Erfahrungen dieser Nutzerinnen und Nutzer werden zusammen mit den Ergebnissen der Nutzerbefragung zu „service-bw“ in Kapitel 5.2.3 dargestellt.

#### 5.1.1. Verwaltungskontakt

Um die Bewertungen von E-Government-Angeboten besser einordnen zu können, wurden zunächst einmal die allgemeine Häufigkeit und Art von Verwaltungskontakten der Bürgerinnen und Bürger abgefragt. Rund zwei Drittel der Befragten (65 Prozent) geben an, dass sie höchstens einmal im Jahr oder seltener Kontakt zur Kommunalverwaltung haben. Nur 35 Prozent geben an, dass sie häufiger Kontakt zur Kommunalverwaltung haben. Diese Werte sind vergleichbar mit den Ergebnissen der jährlich stattfindenden Bürgerbefragung des Deutschen Beamtenbundes. Dort gab in den Jahren von 2007 bis 2019 jeweils nur rund ein Viertel der Befragten an, dass sie häufig Kontakt zu Behörden haben (mindestens einmal pro Monat). Da dort der Kontakt mit Behörden allgemein abgefragt wurde, liegt dieser Anteil für die Kommunalverwaltung allein noch niedriger, auch wenn dies der häufigste Verwaltungskontakt ist.<sup>21</sup> In Bezug auf kommunale E-Government-Leistungen sollte entsprechend immer berücksichtigt werden, dass die Nutzung für einzelne Bürgerinnen und Bürger eher ein seltenes Ereignis und keine Routine ist.

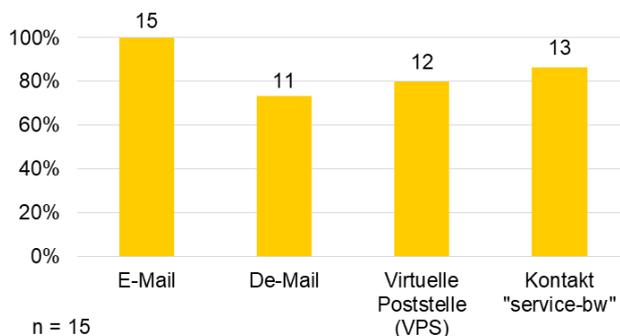
Unter den Kommunen bieten 15 den Kontakt per E-Mail an, 13 per „service-bw“, zwölf über eine virtuelle Poststelle und elf per De-Mail (siehe Abbildung 198). Es bestehen für die zur Nutzung von Kommunikationskanälen befragten Nutzerinnen und Nutzer also durchaus verschiedene Möglichkeiten der elektronischen Kontaktaufnahme mit der jeweiligen Behörde.

---

<sup>21</sup> Die Bürgerbefragungen sind abrufbar unter: dbb beamtenbund und tarifunion (Hrsg.), Broschüren und Flyer zum Download, Berlin 2020. Abrufbar unter: <https://www.dbb.de/presse/mediathek/broschueren.html>



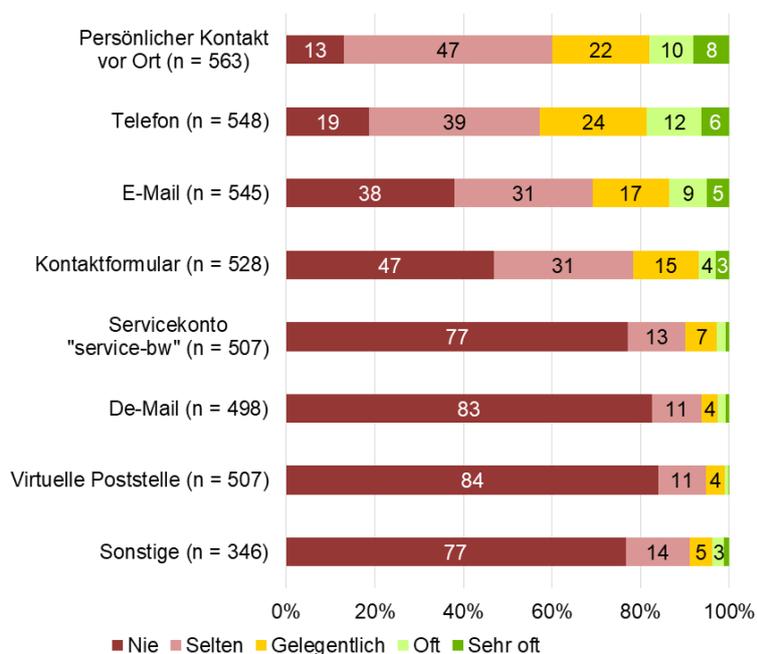
Abbildung 198: Angebotene elektronische Kommunikationskanäle der ausgewählten Kommunen (Mehrfachauswahl; Anzahl der Kommunen)



Betrachtet man die von den Befragten genutzten Kommunikationskanäle (siehe Abbildung 199) verfestigt sich das Bild des insgesamt seltenen Verwaltungskontakts, das umso mehr für elektronische Kommunikationskanäle gilt. Für alle abgefragten Kommunikationskanäle (persönlicher Kontakt, Telefon, E-Mail sowie weitere elektronische Kanäle) gibt mehr als die Hälfte der Befragten an, sie selten oder nie zu nutzen. Die am häufigsten genutzten Kommunikationskanäle sind der Kontakt per Telefon (42 Prozent „gelegentlich“ bis „sehr oft“) und der persönliche Kontakt vor Ort (40 Prozent). Bei den elektronischen Kommunikationskanälen liegt der Kontakt per E-Mail mit 31 Prozent vorne. Kontaktformulare werden von 22 Prozent der Befragten mindestens gelegentlich genutzt. Weitere elektronische Kommunikationskanäle (Servicekonto „service-bw“, De-Mail, virtuelle Poststelle) werden von jeweils mehr als drei Vierteln der Befragten nie genutzt. Bei sonstigen Kommunikationskanälen werden größtenteils Kanäle genannt, die Teil der bereits abgefragten Kanäle sind; hier wurde zudem in einigen Fällen angemerkt, dass der Kontakt nicht funktioniere bzw. keine Rückmeldung erfolgt sei.



Abbildung 199: Häufigkeit der Nutzung verschiedener Arten des Verwaltungskontakts

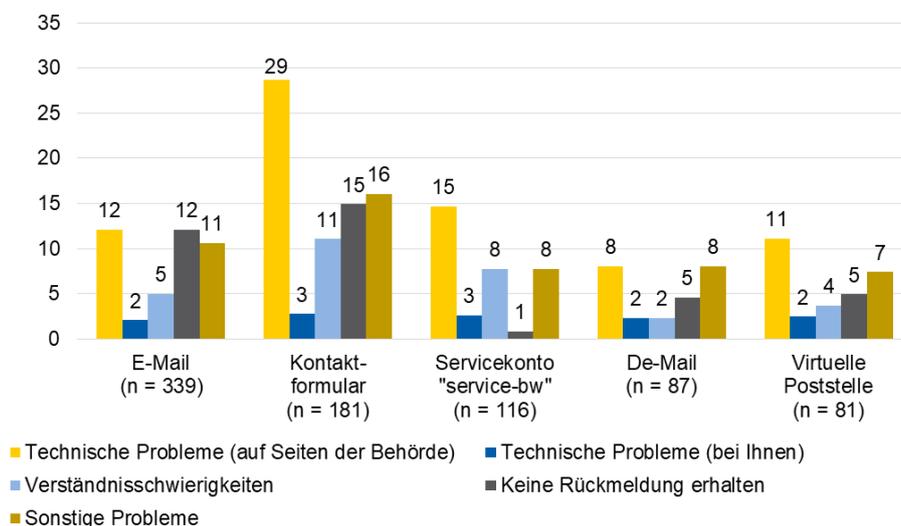


Die Befragten wurden gefragt, ob und wenn ja welche Probleme bei der Nutzung der elektronischen Kommunikationskanäle aufgetreten sind. Abbildung 200 stellt dar, welcher Anteil der Befragten, die den jeweiligen Kanal mindestens selten nutzen, bestimmte Probleme angibt. Besonders häufig werden Probleme mit Kontaktformularen angegeben, dabei berichten 29 Prozent von technischen Problemen auf Seiten der Behörde und 15 Prozent, dass sie keine Rückmeldung von der Behörde erhalten hätten. Insgesamt werden am häufigsten technische Probleme auf Seiten der Behörde, das Ausbleiben einer Rückmeldung und sonstige Probleme genannt. Beim vergleichsweise häufig genutzten Kontakt per E-Mail berichten jeweils knapp über zehn Prozent der Befragten von diesen drei Problemen.

51 Personen machen Angaben dazu, welche sonstigen Probleme aufgetreten sind. Dabei werden 25 Mal bestimmte technische Probleme genannt, insbesondere Probleme mit der Online-Terminvereinbarung. In 23 Fällen wird davon berichtet, dass keine Rückmeldung erfolgt sei, kein telefonischer Kontakt möglich gewesen sei oder keine Termine zu bekommen gewesen seien.



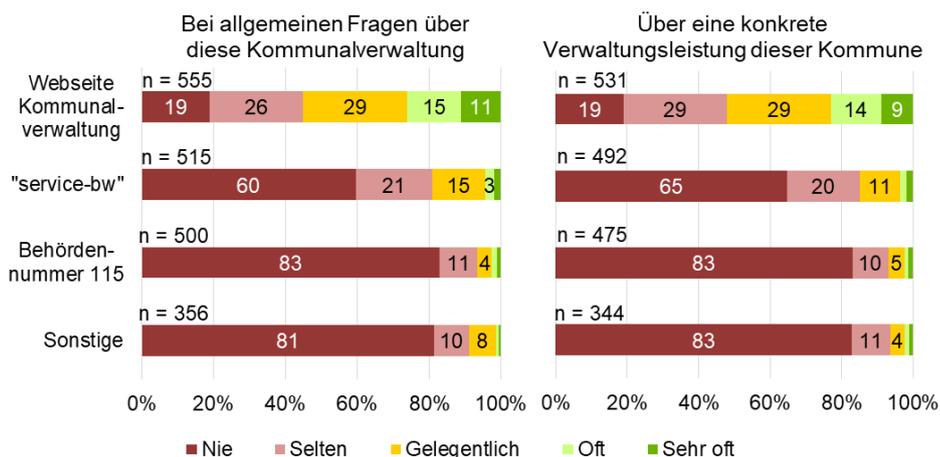
Abbildung 200: Probleme bei der Kontaktaufnahme mit der Kommunalverwaltung über elektronische Kommunikationskanäle



5.1.2. Nutzung des Informationsangebots der Kommunalverwaltung

Eine zentrale Funktion kommunaler E-Government-Angebote ist die Bereitstellung von Informationen über die Kommunalverwaltung im Allgemeinen sowie über konkrete Verwaltungsleistungen. Die Befragten wurden deshalb gefragt, wie häufig sie verschiedene Möglichkeiten nutzen, um sich über ihre jeweilige Kommunalverwaltung zu informieren. Abbildung 201 stellt die Ergebnisse dar.

Abbildung 201: Nutzungshäufigkeit von Informationsangeboten



Sowohl bei allgemeinen Fragen über die Kommunalverwaltung als auch bei Fragen zu konkreten Verwaltungsleistungen der Kommune wird die Webseite der Kommunalverwaltung am häufigsten genutzt. Über die Hälfte der Befragten nutzt mindestens gelegentlich die Webseite

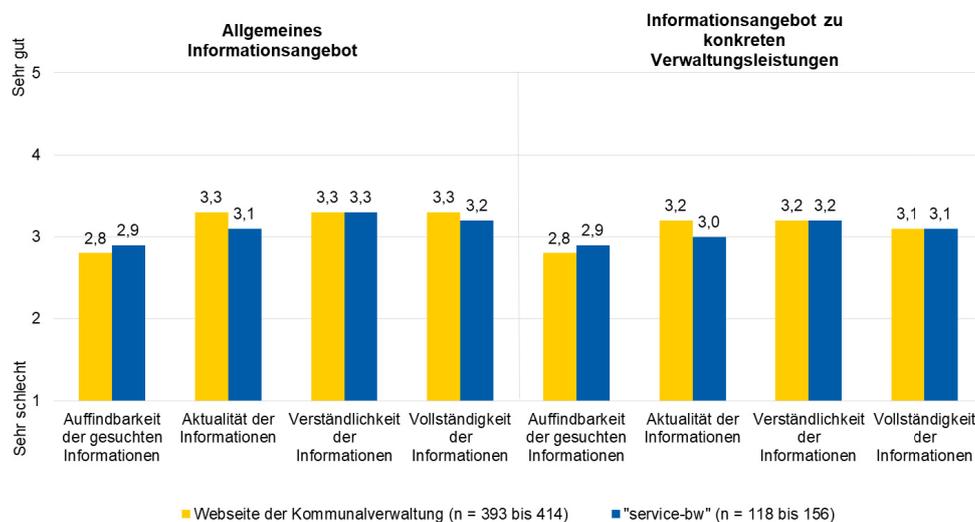


bei Fragen zur Kommunalverwaltung. Für „service-bw“ liegt dieser Wert mit 19 (allgemein) bzw. 15 Prozent (konkrete Verwaltungsleistung) sehr viel niedriger. 65 Prozent der Befragten geben an, „service-bw“ noch nie genutzt zu haben. Die Behördennummer 115 als nicht elektronisches Angebot und sonstige Möglichkeiten werden nur von unter zehn Prozent der Befragten mindestens gelegentlich genutzt. Als sonstige Möglichkeiten gaben die Befragten vor allem die Suche im Internet (z. B. via Google) oder die telefonische Kontaktaufnahme mit der Verwaltung (insbesondere in Bezug auf konkrete Verwaltungsleistungen) an. Zudem wurden Zeitungen, Amtsblätter und Informationsbroschüren sowie persönliche Kontakte als Informationsquellen genannt.

Anders als bei der Kontaktaufnahme zur Verwaltung werden elektronische Angebote zur Informationsbeschaffung also vergleichsweise häufig genutzt.

Diejenigen Befragten, die bereits die Webseite der Kommunalverwaltung oder „service-bw“ genutzt haben, um sich über die Kommune zu informieren, wurden gebeten, das jeweilige Informationsangebot auf einer Skala von „sehr schlecht“ (1) bis „sehr gut“ (5) in vier Kategorien zu bewerten: Auffindbarkeit, Aktualität, Verständlichkeit und Vollständigkeit der Informationen. Abbildung 202 stellt die durchschnittliche Bewertung des allgemeinen Informationsangebots sowie des Informationsangebots zu konkreten Verwaltungsleistungen auf der Webseite der Kommunalverwaltung (gelb) und auf „service-bw“ (blau) einander gegenüber.

Abbildung 202: Bewertung des Informationsangebots der Kommunalverwaltung (Mittelwerte)

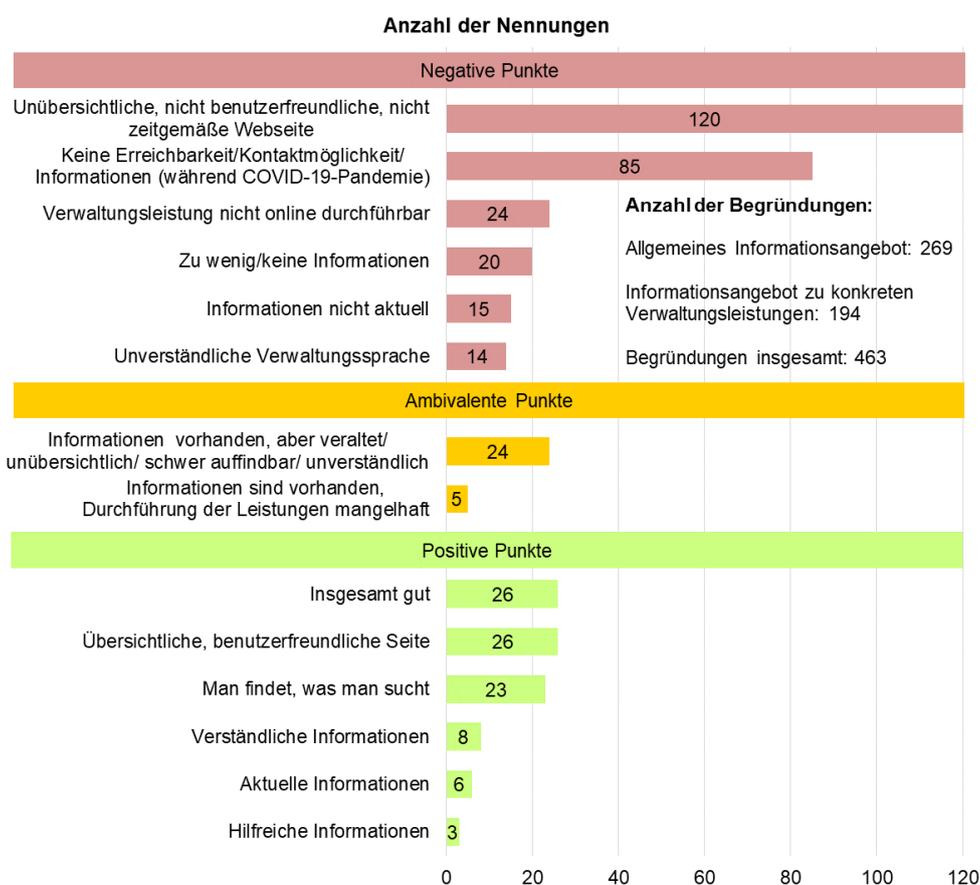


Durchschnittlich werden sowohl das Informationsangebot auf der Kommunenwebseite als auch das auf „service-bw“ mit Werten um die „3“ ambivalent bewertet (entspricht „teils/teils“). Positive und negative Bewertungen halten sich also in etwa die Waage. Zwischen der Kommunenwebseite und „service-bw“ sind nur sehr geringe Unterschiede erkennbar: Während die Kommunenwebseiten bei der Auffindbarkeit von Informationen geringfügig schlechter abschneiden als „service-bw“, werden sie in Bezug auf die Aktualität der Informationen leicht besser bewertet. Am schlechtesten bewertet wird sowohl bei den Kommunenwebseiten als auch bei „service-bw“ die Auffindbarkeit der gesuchten Informationen.



Die Befragten hatten die Möglichkeit, ihre Bewertung des Informationsangebots zu begründen. In Bezug auf das allgemeine Informationsangebot auf der Webseite der Kommunalverwaltung nutzten 269 Personen diese Möglichkeit, in Bezug auf Informationen zu konkreten Verwaltungsleistungen 194 Personen. Abbildung 203 fasst die Begründungen der Bewertungen für beide Arten von Informationen zusammen.

Abbildung 203: Begründungen der Bewertung des Informationsangebots auf der Webseite der Kommunalverwaltung



Bei insgesamt 463 Begründungen wird 120 Mal angegeben, dass die Kommunenwebseite unübersichtlich, nicht benutzerfreundlich oder nicht zeitgemäß sei. Es wird unter anderem bemängelt, dass Informationen schwer zu finden seien, die Suchfunktion nicht die gewünschten Ergebnisse liefere und die Seite überladen und sehr verzweigt sei. Teilweise wird angegeben, dass die Seite aus einer Verwaltungslogik heraus aufgebaut (z. B. nach Fachbereichen), aber nicht vom Nutzer her gedacht sei, der eine bestimmte Information suche.

Ebenfalls häufig, nämlich von 85 Personen, wird die Problematik genannt, dass die Kommunalverwaltung während der Covid-19-Pandemie nicht zu erreichen gewesen sei sowie keine



Kontaktmöglichkeiten und Informationen angeboten worden seien. Besonders häufig wird dabei auf ein Problem mit der Online-Terminvereinbarung für die Kfz-Zulassung in einem Landkreis hingewiesen.

Weitere negative Punkte, die von einigen Befragten genannt werden, sind die fehlende Durchführbarkeit von Leistungen online, fehlende oder unzureichende Informationen, ein Mangel an aktuellen Informationen – insbesondere auch während der Covid-19-Pandemie – und die Nutzung einer für Bürgerinnen und Bürger unverständlichen Verwaltungssprache.

Bei den ambivalenten Bewertungen geben 24 Befragte an, dass Informationen zwar vorhanden, teils aber schwer zu finden, veraltet oder schwer verständlich seien. Fünf Befragte geben an, dass Informationen auf der Kommunenwebseite vorhanden seien, es aber Mängel bei der Durchführung der Leistungen, der Erreichbarkeit der Behörden etc. gebe.

26 Befragte begründen ihre Bewertung damit, dass sie insgesamt gute Erfahrungen mit dem Informationsangebot auf der Kommunenwebseite gemacht hätten. Ebenfalls 26 Mal wird die Seite als übersichtlich und benutzerfreundlich beschrieben. 23 Personen geben an, dass sie die gesuchten Informationen gefunden hätten. Weitere Begründungen für positive Bewertungen sind verständliche, aktuelle und hilfreiche Informationen auf der Kommunenwebseite.

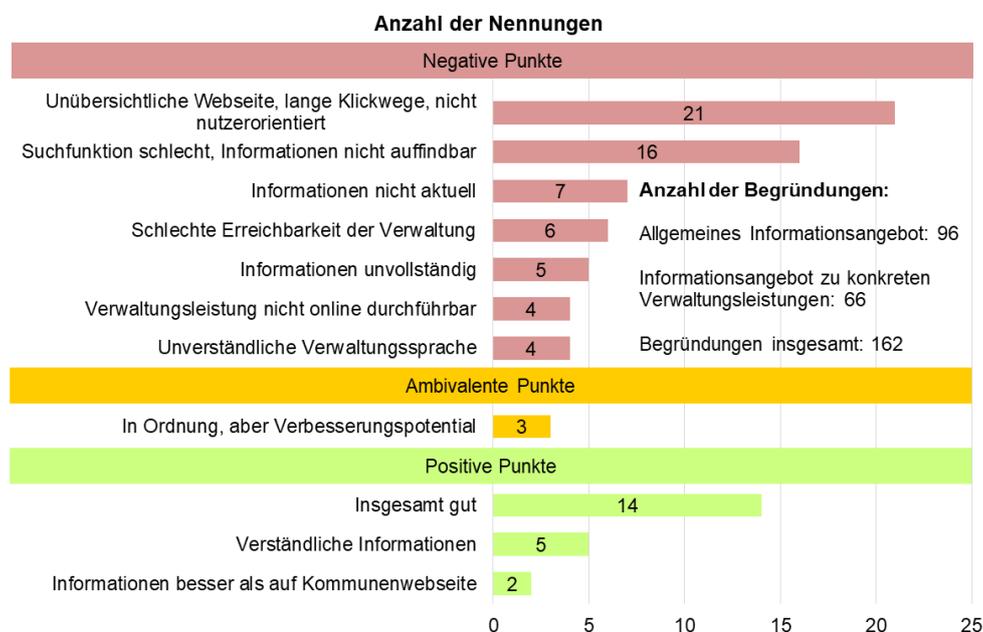
Bei den Begründungen zur Bewertung des Informationsangebots auf „service-bw“ ergibt sich das in Abbildung 204 dargestellte Bild. Bei insgesamt 162 Begründungen wird 21 Mal angegeben, dass „service-bw“ unübersichtlich sei, Klickwege zu lang seien und die Seite nicht nutzerorientiert aufgebaut sei. 16 Personen geben an, dass die Suchfunktion nicht die gewünschten Ergebnisse liefere und Informationen schwer auffindbar seien. Des Weiteren werden veraltete und unverständliche Informationen sowie eine unverständliche Verwaltungssprache als problematisch gesehen. Außerdem wird bemängelt, dass Verwaltungsleistungen nicht online durchführbar seien und die Verwaltung schlecht zu erreichen sei.

Drei Personen geben an, dass „service-bw“ in Ordnung sei, aber Verbesserungspotential bestehe.

14 Personen bewerten „service-bw“ als insgesamt gut, fünf geben an, dass die Informationen verständlich seien, zwei geben an, dass die Informationen auf „service-bw“ besser als auf der Kommunenwebseite seien.



Abbildung 204: Begründungen der Bewertung des Informationsangebots auf „service-bw“

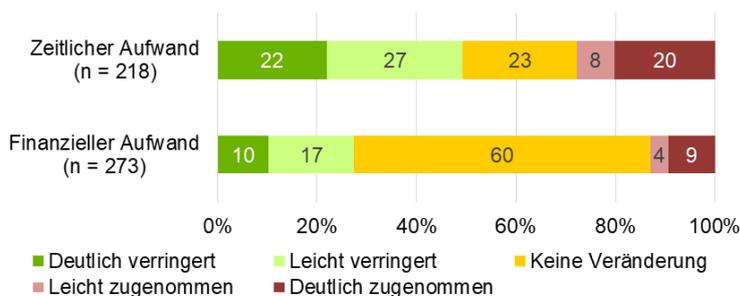


Zusammenfassend wurden die Nutzerinnen und Nutzer gefragt, inwiefern sich ihr Aufwand durch die Nutzung elektronischer Verwaltungsinformationen verändert hat (siehe Abbildung 205). Rund die Hälfte der Befragten (49 Prozent) gibt an, dass sich der zeitliche Aufwand verringert habe, 23 Prozent sehen keine Veränderung, 28 Prozent geben an, dass der Aufwand zugenommen habe, davon sieht der erstaunlich hohe Anteil von 20 Prozent sogar einen deutlich höheren Aufwand. Berücksichtigt man die Begründungen für die Bewertung des Informationsangebots könnte dies daran liegen, dass viele Befragte angeben, auf der Webseite der Kommunalverwaltung lange suchen zu müssen, um an die gesuchten Informationen zu kommen – sofern diese überhaupt vorhanden seien.

In Bezug auf den finanziellen Aufwand gibt der größte Teil der Befragten an, dass sich dieser durch die Nutzung elektronischer Verwaltungsinformationen nicht verändert habe (60 Prozent). 27 Prozent geben an, dass der Aufwand sich verringert habe, 13 Prozent, dass er zugenommen habe. Insbesondere für Bürgerinnen und Bürger spiegelt sich der Nutzen vermutlich eher zeitlich als in finanzieller Hinsicht wider.



Abbildung 205: Nutzen des Informationsangebots der Kommunalverwaltung für die Nutzerinnen und Nutzer



### 5.1.3. Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen

Zentraler Bestandteil des E-Governments ist die Bereitstellung von elektronischen Verwaltungsleistungen und anderen elektronischen Angeboten, die im Zusammenhang mit Verwaltungsleistungen stehen. Die Nutzerinnen und Nutzer wurden in diesem Zusammenhang zu ihren Erfahrungen mit der Inanspruchnahme elektronischer Formulare, elektronischer Verwaltungsleistungen, elektronischer Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen befragt.

Ein Großteil der teilnehmenden Kommunen bietet elektronische Verwaltungsleistungen und Formulare an (siehe Abbildung 206). Alle 15 Kommunen haben mindestens eine elektronische Verwaltungsleistung und bieten elektronische Formulare an. 14 bieten bei mindestens einem Verwaltungsverfahren die elektronische Einreichung von Nachweisen und elf ein elektronisches Bezahlverfahren an. 14 Kommunen bieten nicht nur herunterladbare, sondern auch elektronisch ausfüllbare und 13 elektronisch versendbare Formulare an.

Abbildung 206: Angebotene elektronische Verwaltungsleistungen und Formulare der ausgewählten Kommunen (Mehrfachauswahl; Anzahl der Kommunen)

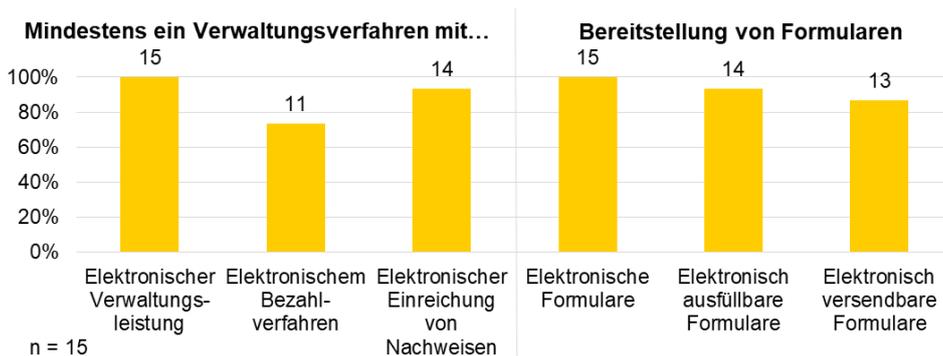


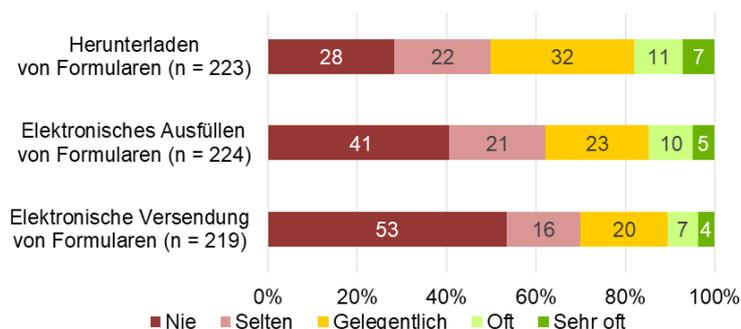
Abbildung 207 zeigt die Häufigkeit der Nutzung elektronischer Formulare durch die befragten Nutzerinnen und Nutzer. Die Hälfte der Befragten gibt an, dass sie mindestens gelegentlich elektronisch bereitgestellte Formulare der Kommunalverwaltung heruntergeladen hat. 38 Prozent der Befragten haben mindestens gelegentlich Formulare elektronisch ausgefüllt und 31



Prozent haben sie auch elektronisch an die Verwaltung versandt. Etwa die Hälfte der Befragten (53 Prozent) gibt an, dass sie noch nie Formulare elektronisch an die Kommunalverwaltung versandt hat.

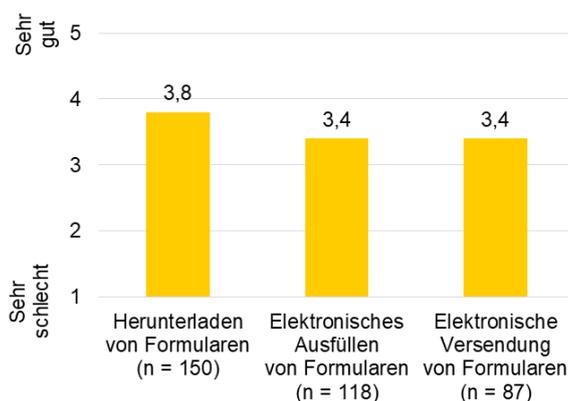
Elektronische Formulare werden also vergleichsweise häufig genutzt, aber seltener auch elektronisch ausgefüllt bzw. versandt. Ein Grund hierfür ist sicherlich, dass diese Möglichkeit nicht überall angeboten wird.

Abbildung 207: Nutzungshäufigkeit elektronischer Formulare



Diejenigen Befragten, die Erfahrung mit der Nutzung elektronischer Formulare der Kommunalverwaltung haben, wurden darum gebeten, auf einer Skala von „sehr schlecht“ (1) bis „sehr gut“ (5) zu bewerten, wie diese funktioniert hat. Abbildung 208 stellt die durchschnittliche Bewertung durch die Befragten dar. Das Herunterladen von Formularen wurde mit einer durchschnittlichen Bewertung von 3,8 eher gut bewertet (4 entspricht „gut“), das elektronische Ausfüllen sowie Verwenden von Formularen mit jeweils 3,4 etwas schlechter.

Abbildung 208: Bewertung der Funktionsweise elektronischer Formulare (Mittelwerte)



Betrachtet man die Begründungen dieser Bewertungen, ergibt sich folgendes Bild. Von den 84 Personen, die eine Begründung abgegeben haben, berichten 24, dass die Nutzung elektronischer Formulare gut funktioniert habe. Drei Personen geben an, dass sie eine Ausweitung der Möglichkeit zur Nutzung elektronischer Formulare sehr befürworten würden.

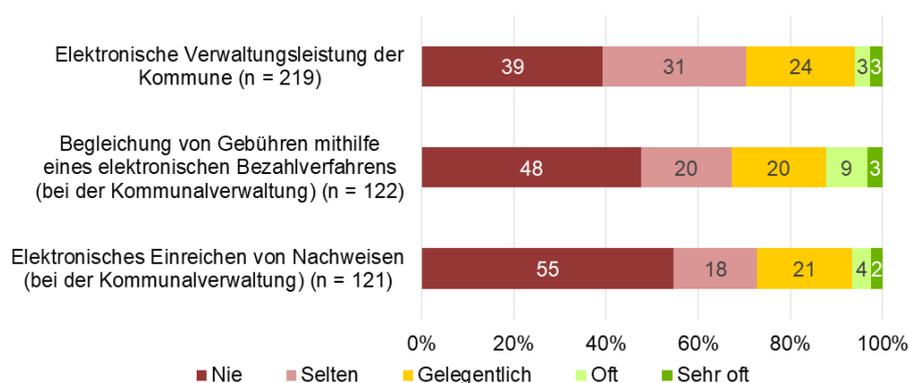


Als Probleme im Zusammenhang mit elektronischen Formularen werden unter anderem genannt: fehlende Formulare, schwer auffindbare Formulare, schlecht oder nur mit bestimmten Programmen nutzbare Formulare sowie unübersichtliche und nicht benutzer- bzw. bürgerfreundliche Formulare. Wie bereits beim Informationsangebot der Kommunalverwaltung wurde auch in Bezug auf Formulare auf teils unverständliche Verwaltungssprache hingewiesen. Neun Befragte bemängeln, dass nicht das komplette Verfahren online durchführbar sei, sondern z. B. nur ein Formular angeboten werde, das man ausdrucken und händisch ausfüllen muss oder das nicht elektronisch versandt werden dürfe.

Mehrere Befragte geben außerdem an, dass die Nutzung von Formularen zwar größtenteils funktioniere, dies aber je nach Behörde unterschiedlich sei oder noch Verbesserungsbedarf bestehe. Zudem wird angemerkt, dass Formulare den persönlichen Kontakt (im Bürgerbüro) nicht ersetzen könnten und öfter noch eine Nachkorrektur der elektronisch ausgefüllten Formulare nötig sei. Auch durch Pflichtfelder, die im Einzelfall nicht auszufüllen seien, oder begrenzte Eingabemöglichkeiten in Online-Formularen sei manchmal die komplett elektronische Abwicklung nicht möglich.

Im Vergleich zu elektronischen Formularen werden elektronische Verwaltungsleistungen, elektronische Bezahlverfahren und das elektronische Einreichen von Nachweisen deutlich seltener von den Befragten genutzt. Abbildung 209 bietet einen Überblick über die angegebene Nutzungshäufigkeit. 30 Prozent haben mindestens gelegentlich eine elektronische Verwaltungsleistung der Kommune in Anspruch genommen. Von denen, die bereits eine elektronische Verwaltungsleistung in Anspruch genommen haben, haben 32 Prozent Gebühren mithilfe eines elektronischen Bezahlverfahrens beglichen und 27 Prozent Nachweise elektronisch eingereicht. Nur ein sehr kleiner Anteil hat diese Möglichkeiten bereits oft oder sehr oft wahrgenommen.

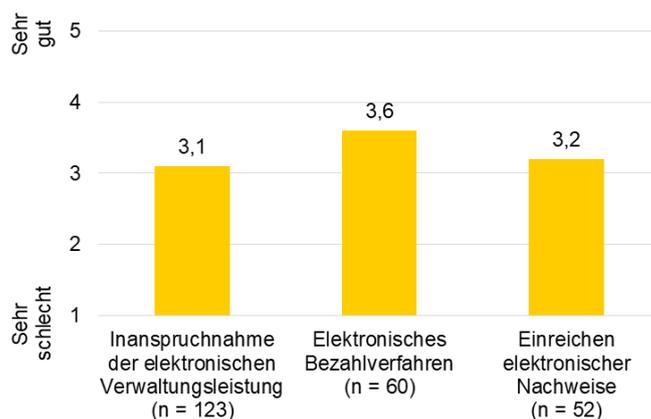
Abbildung 209: Nutzungshäufigkeit elektronischer Verwaltungsleistungen, Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen



Betrachtet man die durchschnittliche Bewertung der Funktionsweise auf einer Skala von „sehr schlecht“ (1) bis „sehr gut“ (5), ergibt sich das in Abbildung 210 dargestellte Bild. Elektronische Verwaltungsleistungen und das elektronische Einreichen von Nachweisen werden mit durchschnittlich 3,1 bzw. 3,2 ambivalent bewertet („3“ entspricht „teils/teils“), elektronische Bezahlverfahren mit 3,6 etwas besser.



Abbildung 210: Bewertung der Funktionsweise elektronischer Verwaltungsleistungen, Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen (Mittelwerte)



Die Befragten wurden auch hier um eine Begründung ihrer Bewertungen gebeten. In Bezug auf die Inanspruchnahme einer elektronischen Verwaltungsleistung werden folgende Punkte genannt. Negativ wird angemerkt, dass es technische Probleme gegeben habe, elektronische Verwaltungsleistungen teils nicht funktionieren oder es sich um komplizierte, langwierige Prozesse handle. Es wurde mehrfach bemängelt, dass eine komplett elektronische Abwicklung noch nicht möglich sei, z. B. weil man letztlich doch vor Ort Unterlagen nachreichen müsse. Positiv wird angemerkt, dass die elektronische Abwicklung gut funktioniert habe und dass sie eine Zeitersparnis bedeute.

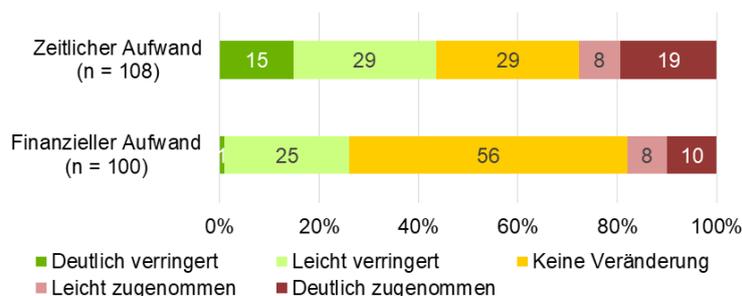
Zur Begründung ihrer Bewertung elektronischer Bezahlverfahren geben zwölf von 27 Personen, die eine Bewertung abgegeben haben, an, dass das Verfahren gut und problemlos funktioniert habe. In wenigen Fällen wird von technischen Problemen berichtet oder davon, dass das Verfahren langwierig gewesen sei und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kommunalverwaltung noch Probleme damit gehabt hätten.

In Bezug auf die elektronische Einreichung von Nachweisen geben fünf von 23 Personen, die eine Begründung abgegeben haben, an, dass dies gut funktioniert habe. Als problematisch wird beschrieben, dass elektronische Nachweise nicht anerkannt würden, das Verfahren kompliziert oder langwierig sei, nicht funktioniert habe oder dass keine Rückmeldung erfolgt sei.

Zusammenfassend wurden die Nutzerinnen und Nutzer auch hier gefragt, inwiefern sich ihr Aufwand durch die Nutzung elektronischer Verwaltungsleistungen verändert hat (siehe Abbildung 211). 44 Prozent geben an, dass sich ihr zeitlicher Aufwand deutlich oder leicht verringert habe, 29 Prozent sehen keine Veränderungen. Ein nicht unerheblicher Anteil von 27 Prozent gibt allerdings an, dass der zeitliche Aufwand zugenommen habe (19 Prozent „deutlich zugenommen“). Eine Erklärung hierfür kann in den oben beschriebenen Problemen mit elektronischen Verwaltungsleistungen liegen. Manche Befragte berichten z. B. davon, dass sie sich zuerst durch langwierige Online-Verfahren geklickt hätten, um dann am Ende dennoch vor Ort in der Behörde bestimmte Angaben zu besprechen oder Unterlagen nachzureichen.

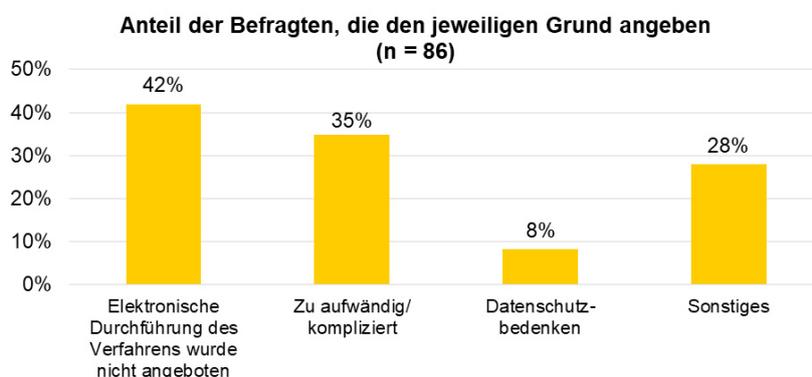


Abbildung 211: Nutzen der Inanspruchnahme einer elektronischen Verwaltungsleistung der Kommunalverwaltung für die Nutzerinnen und Nutzer



Wie oben beschrieben hat ein großer Teil der Befragten (39 Prozent, siehe Abbildung 209) noch nie eine elektronische Verwaltungsleistung der Kommunalverwaltung in Anspruch genommen. Diese Personen wurden gefragt, aus welchen Gründen sie dies noch nie getan haben. Abbildung 212 zeigt, welcher Anteil derjenigen, die diese Frage beantwortet haben, den jeweiligen Grund nennt (Mehrfachauswahl war bei dieser Frage möglich).

Abbildung 212: Gründe für die Nicht-Nutzung elektronischer Verwaltungsverfahren (Mehrfachauswahl)



Am häufigsten (42 Prozent der Befragten) wird angegeben, dass die elektronische Durchführung des Verfahrens nicht angeboten worden sei. 35 Prozent der Befragten geben an, dass das elektronische Verfahren zu kompliziert bzw. zu aufwändig sei. Datenschutzbedenken spielen nur für wenige Befragte (acht Prozent) eine Rolle für die Nicht-Nutzung. 28 Prozent der Befragten geben zudem sonstige Gründe an. Hier wird z. B. angegeben, dass kein Anlass für die Nutzung einer elektronischen Verwaltungsleistung oder kein Bedarf daran bestanden hätte, dass eine persönliche/telefonische Abwicklung bevorzugt werde, die Möglichkeit nicht bekannt gewesen sei oder kein elektronischer Identitätsnachweis (eID) zur Durchführung des Verfahrens vorhanden gewesen sei.

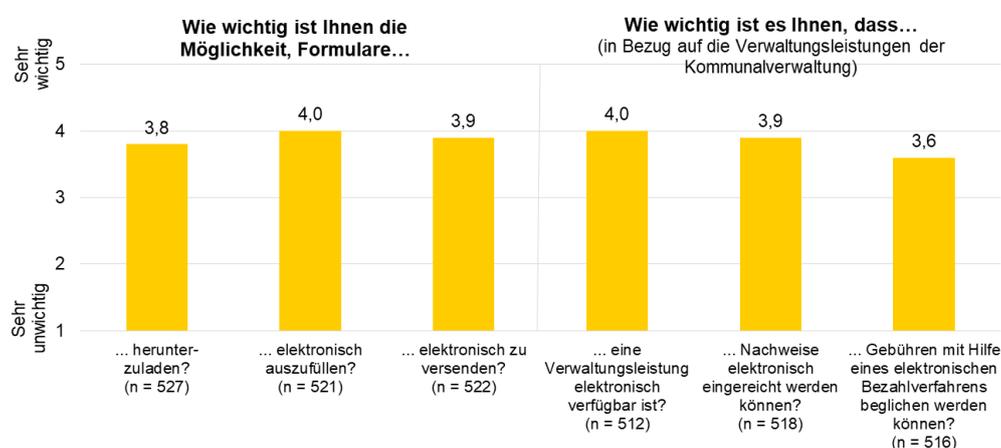
Abschließend wurden die Nutzerinnen und Nutzer darum gebeten, die grundsätzliche Wichtigkeit, die sie verschiedenen E-Government-Angeboten beimessen, auf einer Skala von „sehr unwichtig“ (1) bis „sehr wichtig“ (5) zu bewerten (siehe Abbildung 213). Diese Fragen richteten



sich an alle Befragten, unabhängig davon, ob sie selbst die jeweiligen Möglichkeiten bereits genutzt haben oder nicht. In Bezug auf Formulare der Kommunalverwaltung bewerten sie die Möglichkeit, Formulare herunterzuladen mit durchschnittlich 3,8. Die Möglichkeiten, Formulare elektronisch auszufüllen und elektronisch zu versenden, werden mit 4,0 und 3,9 durchschnittlich noch etwas höher bewertet. Den Nutzerinnen und Nutzern ist es also insgesamt wichtig, elektronische Formulare nutzen zu können.

Auch die Verfügbarkeit elektronischer Verwaltungsleistungen und die Einreichung elektronischer Nachweise wurden mit durchschnittlich 4,0 bzw. 3,9 als wichtig bewertet. Elektronische Bezahlverfahren haben mit durchschnittlich 3,6 einen etwas niedrigeren Wert.

Abbildung 213: Wichtigkeit des E-Government-Angebots der Kommunalverwaltung für die Nutzerinnen und Nutzer (Mittelwerte)



Zusammenfassend halten die Nutzerinnen und Nutzer E-Government-Angebote also für wichtig; viele haben bisher aber noch keinen oder nur selten Gebrauch von elektronischen Angeboten im Zusammenhang mit Leistungen der Kommunalverwaltung gemacht. Elektronische Formulare werden im Vergleich häufiger genutzt, mutmaßlich, weil sie bereits in größerem Umfang zur Verfügung stehen. Die Bewertung der Funktionsfähigkeit aktuell vorhandener Angebote ist durchwachsen. Insbesondere aus den Begründungen der Bewertungen wird deutlich, dass viele Bürgerinnen und Bürger noch einigen Verbesserungsbedarf in Bezug auf elektronische Verwaltungsleistungen sehen.

Dieser Eindruck wird noch einmal verstärkt durch allgemeine Hinweise der Befragten zum E-Government in Baden-Württemberg. Zum Ende der Befragung hatten sie die Möglichkeit, weitere Hinweise zu geben, die für die Evaluation des EGovG BW relevant sein könnten. Von 115 Personen, die hier eine Angabe machen, fordern 17 Personen, dass es ein einheitliches, durchgängiges, einfaches und modernes E-Government-System geben sollte. Z. B. wird darauf verwiesen, dass Verwaltungsleistungen von Anfang bis Ende online durchführbar sein sollten und alles möglichst mit dem gleichen Konto/Zugang zu erledigen sein sollte. Mehrfach genannt wird außerdem (von acht Personen), dass Online-Angebote übersichtlicher und nutzerfreundlicher gestaltet werden sollten. Die Angebote der Verwaltung seien hier im Vergleich mit denen privater Anbieter nicht zeitgemäß. Mehrere Befragte weisen aber darauf hin, dass



der Ausbau von Online-Angeboten nicht bedeuten sollte, dass der persönliche bzw. telefonische Kontakt abgebaut werde. Bei Rückfragen, Klärungsbedarf und für diejenigen, die eine persönliche Erledigung bevorzugen (z. B. auch ältere Menschen) sollte ein bürgerfreundliches Angebot vor Ort bestehen bleiben.

#### 5.2. Erfahrungen mit dem Dienstleistungsportal „service-bw“

An der Befragung der Nutzerinnen und Nutzer des Dienstleistungsportals „service-bw“ nahmen 60 Personen teil. 70 Prozent der Befragten geben an, dass sie das Portal als Privatperson besuchen und 15 Prozent für ein Unternehmen, als Selbstständige oder als Vertreterinnen oder Vertreter für einen Verein/Verband. Ebenfalls 15 Prozent der Befragten geben an, dass sie „service-bw“ in sonstiger Funktion nutzen – teils als Vertreterin bzw. Vertreter einer Behörde, teils als Beschäftigte im öffentlichen Dienst z. B. zur Einsicht von Gehaltsabrechnungen.

Von den Befragten geben 35 Prozent an, dass sie die Webseite auf der Suche nach Informationen zu einem Verwaltungsverfahren besuchen, 28 Prozent zur Durchführung eines (elektronischen) Verwaltungsverfahrens. 17 Prozent geben an, dass sie auf der Suche nach allgemeinen Informationen (z. B. Öffnungszeiten einer bestimmten Behörde) sind. Als weitere Gründe werden u. a. die Suche nach weiteren Informationen und die Nutzung des Kundenportals des Landesamts für Besoldung und Versorgung genannt.

60 Prozent der Befragten haben die Webseite direkt aufgerufen. Je 14 Prozent sind über eine Suchmaschine bzw. über eine andere Behördenwebseite auf „service-bw“ gelangt. Da man über eine Suchmaschinen-Suche meist nicht auf die Startseite (wo die Befragung platziert war), sondern auf die Unterseiten bestimmter Kommunen oder Verwaltungsleistungen gelangt, ist davon auszugehen, dass es sich bei den Befragten größtenteils um Nutzerinnen und Nutzer handelt, die „service-bw“ bereits kennen und deshalb direkt aufgerufen haben. Hinzu kommt, dass 51 Prozent der Befragten angeben, das Portal einmal pro Monat oder häufiger zu nutzen, 28 Prozent ca. drei- bis viermal pro Jahr und nur 21 Prozent seltener. Bei den Befragten handelt es sich also vorrangig um Personen, die das Portal bereits kennen und häufig nutzen.

Von den 60 Befragten haben 16 das Portal zum ersten Mal aufgerufen. 44 Befragte haben „service-bw“ bereits zuvor genutzt. Da der Link zur Befragung nur auf der Startseite des Portals – also am Anfang des Webseitenbesuchs – platziert werden konnte, wurden nur die 44 Personen ausführlicher befragt, die bereits Erfahrungen mit „service-bw“ gesammelt hatten.

Die Ergebnisse dieser Befragung sind insgesamt vor allem im Hinblick auf die Bewertung der Funktionsfähigkeit und auf Verbesserungsvorschläge interessant, da die Befragten bereits Erfahrungen mit „service-bw“ gemacht haben. Zur Ergänzung sollten die Ergebnisse der Crowdsourcing-Befragung mit Testnutzerinnen und -nutzern herangezogen werden (siehe Kapitel 5.3), die insbesondere Rückschlüsse auf die Benutzerfreundlichkeit und Verständlichkeit des Portals für einen „Durchschnittsbürger“ erlauben.

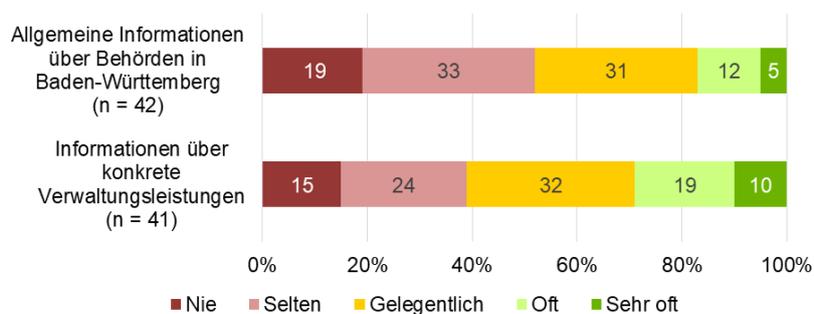
Im Fokus der Befragung der Nutzerinnen und Nutzer standen die Nutzung des Informationsangebots auf „service-bw“ (siehe Kapitel 5.2.1), die Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen über „service-bw“ (siehe Kapitel 5.2.2) sowie Erfahrungen mit dem Servicekonto (siehe Kapitel 5.2.3).



### 5.2.1. Nutzung des Informationsangebots auf „service-bw“

Eine der Hauptfunktionen von „service-bw“ ist die Bereitstellung von Informationen zu Behörden und ihren Organisationseinheiten in Baden-Württemberg sowie zu Verwaltungsleistungen auf Landes- und kommunaler Ebene. Die Befragten wurden gefragt, wie häufig sie „service-bw“ nutzen, um sich allgemein über Behörden in Baden-Württemberg und über konkrete Verwaltungsleistungen zu informieren. Abbildung 214 stellt die Ergebnisse dar. Demnach nutzen 29 Prozent der Befragten das Portal oft oder sehr oft, um sich über konkrete Verwaltungsleistungen zu informieren, 17 Prozent für allgemeine Informationen über Behörden in Baden-Württemberg. Jeweils rund 30 Prozent nutzen „service-bw“ gelegentlich für einen dieser Zwecke. Interessanterweise scheint „service-bw“ insbesondere in Bezug auf Verwaltungsleistungen und weniger für allgemeine Informationen zu Behörden genutzt zu werden.

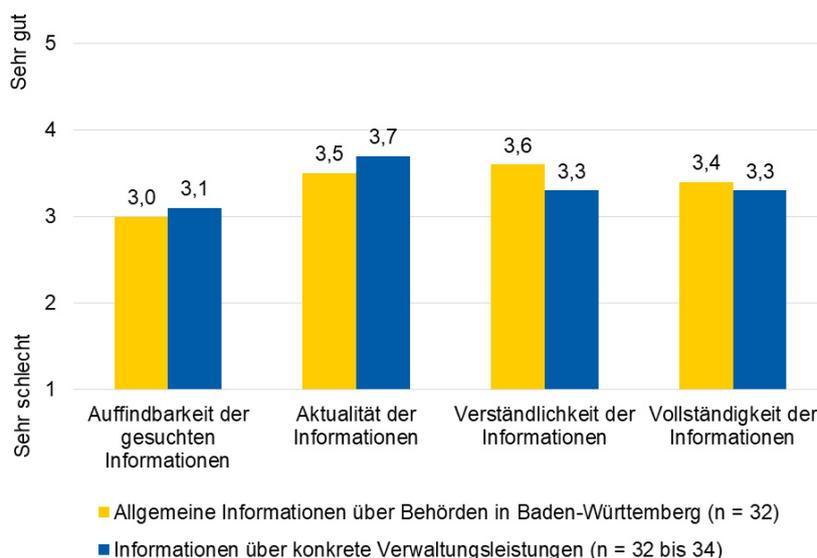
Abbildung 214: Nutzungshäufigkeit von Informationsangeboten auf „service-bw“



Diejenigen, die bereits das Informationsangebot auf „service-bw“ genutzt haben, wurden gebeten, es auf einer Skala von „sehr schlecht“ (1) bis „sehr gut“ (5) in vier Kategorien zu bewerten: Auffindbarkeit, Aktualität, Verständlichkeit und Vollständigkeit der Informationen. Abbildung 215 zeigt die durchschnittlichen Bewertungen. Dabei wird jeweils zwischen allgemeinen Informationen über Behörden (gelb) und Informationen über konkrete Verwaltungsleistungen (in blau) unterschieden.



Abbildung 215: Bewertung des Informationsangebots auf „service-bw“ (Mittelwerte)



Durchschnittlich wird das Informationsangebot auf „service-bw“ in allen vier Kategorien zwischen ambivalent (3 entspricht „teils/teils“) und gut (entspricht 4) bewertet. Die Auffindbarkeit der gesuchten Informationen wird mit Werten um die 3 am schlechtesten bewertet. Die Aktualität der Informationen wird mit 3,5 bzw. 3,7 am besten bewertet, allerdings eher in Bezug auf Informationen über Verwaltungsleistungen als über Behörden. Die Verständlichkeit der Informationen wird in Bezug auf Behörden besser beurteilt (3,6) als in Bezug auf Verwaltungsleistungen (3,3). Die Vollständigkeit der Informationen wird eher positiv eingeschätzt (3,4 bzw. 3,3).

Betrachtet man die Begründungen für diese Bewertungen, ergibt sich folgendes Bild. Negativ wird von mehreren Befragten angemerkt, dass die Webseite unübersichtlich und wenig ansprechend gestaltet sei und die Suche nicht gut funktioniere. Bemängelt wird außerdem, dass die Behörden teils ihre Informationen auf „service-bw“ nicht aktualisieren würden, auch wenn mehrere Befragte das Informationsangebot insgesamt als gut bezeichnen. Andere Befragte bewerten das Informationsangebot als kurz und prägnant, übersichtlich und verständlich.

Angemerkt wird außerdem, allerdings weniger in Bezug auf das Informationsangebot, dass zu wenige Leistungen über „service-bw“ abzuwickeln seien und es technische und Verständnisprobleme bei Formularen und Online-Anträgen gebe.

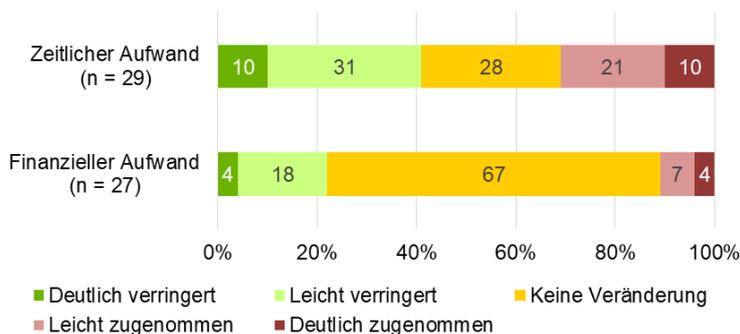
Gefragt nach dem Nutzen des Informationsangebots auf „service-bw“, geben die Befragten folgende Bewertung ab (siehe Abbildung 216): 41 Prozent weisen darauf hin, dass sich der zeitliche Aufwand verringert habe, 28 Prozent sehen keine Veränderung und 31 Prozent geben an, dass der Aufwand zugenommen habe. Bei der Bewertung des Nutzens des Informationsangebots auf „service-bw“ ergibt sich also kein eindeutiges Bild.

Bei der Bewertung des finanziellen Aufwands zeigt sich dagegen ein eindeutiges Bild: Zwei Drittel des Befragten sehen keine Veränderung in Bezug auf den finanziellen Aufwand zur



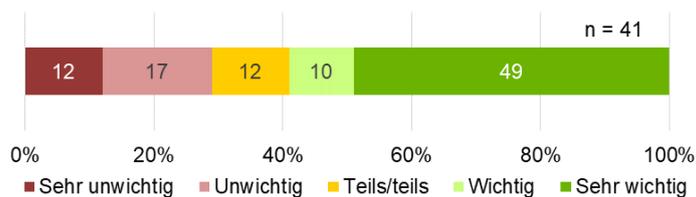
Beschaffung von Verwaltungsinformationen. 22 Prozent sehen eine Verringerung des Aufwands, 11 Prozent eine Zunahme.

Abbildung 216: Nutzen des Informationsangebots auf „service-bw“ für die Nutzerinnen und Nutzer



Wenn auch die Bewertung des derzeitigen Informationsangebots auf „service-bw“ sowie des Nutzens eher ambivalent ist, so hält es dennoch die Mehrheit der Befragten für wichtig, dass „service-bw“ ein Informationsangebot zu Behörden in Baden-Württemberg bereitstellt (siehe Abbildung 217). 49 Prozent der Befragten geben an, dass sie ein solches für „sehr wichtig“ halten, weitere zehn Prozent halten es für „wichtig“.

Abbildung 217: Wichtigkeit der Verfügbarkeit allgemeiner Informationen zu Behörden in Baden-Württemberg über „service-bw“ für die Nutzerinnen und Nutzer



Diese Ergebnisse können so interpretiert werden, dass „service-bw“ als zentrales Informationsportal durchaus als sinnvoll und wichtig erachtet wird, aber noch Defizite in der aktuellen Ausgestaltung gesehen werden. Diese Annahme spiegelt sich in den Antworten der Befragten nach Verbesserungspotenzial beim Informationsangebot wider. 23 von 28 Befragten sehen Verbesserungspotenzial. Als konkrete Vorschläge werden z. B. genannt:

- Bereitstellung besserer und verständlicherer Informationen, Vereinfachung der Sprache
- Übersichtlichere Gestaltung des Portals und Verbesserung der Suchfunktion
- Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit, z. B. durch weniger textlastige Gestaltung
- Steigerung der Beteiligung von Kommunen, beispielsweise durch eine Pflicht zur Pflege von „service-bw“

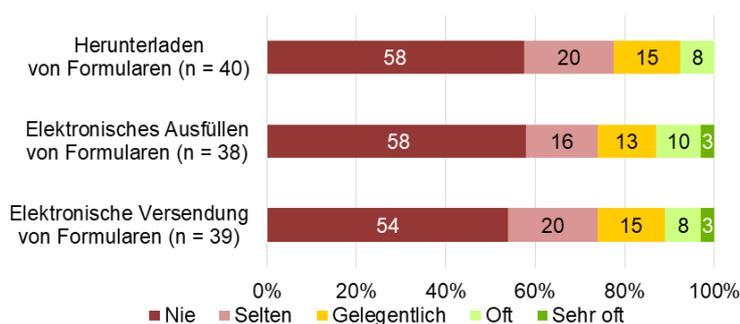


### 5.2.2. Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen über „service-bw“

Über Informationen hinausgehend werden über „service-bw“ elektronische Verwaltungsleistungen bereitgestellt. Ein Großteil der verfügbaren Leistungen funktioniert dabei aktuell über Verlinkungen auf die Webseiten der einzelnen Behörden und ihre Formulare, zum Teil sind Leistungen bereits als Onlineanträge in „service-bw“ umgesetzt. Wie bei der Befragung zu kommunalen E-Government-Angeboten wurden die Nutzerinnen und Nutzer von „service-bw“ zu ihren Erfahrungen mit der Inanspruchnahme elektronischer Formulare, elektronischer Verwaltungsleistungen, elektronischer Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen befragt.

Zunächst einmal wurden die Nutzerinnen und Nutzer gefragt, wie häufig sie bereits elektronische Formulare über „service-bw“ genutzt haben (siehe Abbildung 218). Über die Hälfte der Befragten hat noch nie ein Formular heruntergeladen, elektronisch ausgefüllt oder versendet. Nur um die zehn Prozent der Befragten haben dies bereits oft oder sehr oft gemacht.

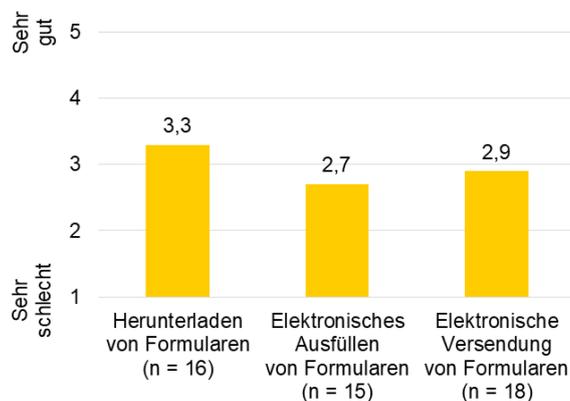
Abbildung 218: Nutzungshäufigkeit elektronischer Formulare über „service-bw“



Diejenigen, die bereits Formulare über „service-bw“ genutzt haben, wurden um eine Einschätzung auf einer Skala von „sehr schlecht“ (1) bis „sehr gut“ (5) gebeten, wie gut dies funktioniert hat (siehe Abbildung 219). Das Herunterladen von Formularen wird mit durchschnittlich 3,3 eher positiv bewertet, das elektronische Ausfüllen mit 2,7 eher schlecht, ähnlich wie die elektronische Versendung von Formularen mit 2,9. Es muss allerdings darauf hingewiesen werden, dass jeweils nur weniger als 20 Personen diese Frage beantwortet haben.



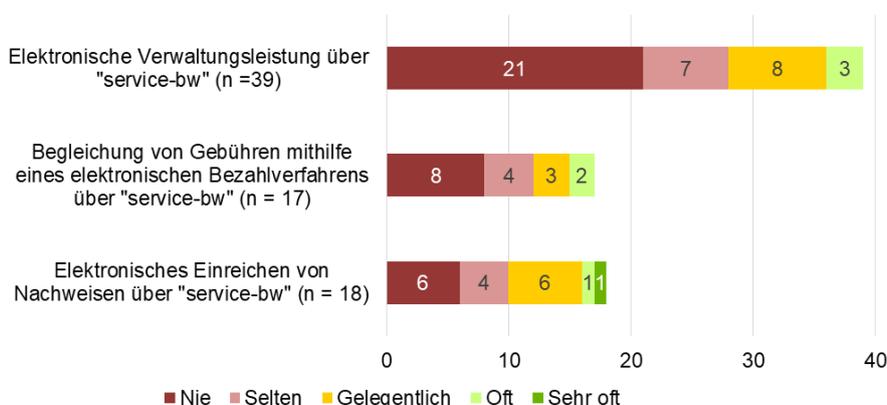
Abbildung 219: Bewertung der Funktionsweise elektronischer Formulare (Mittelwerte)



Als Begründungen für ihre Bewertung geben die Befragten an, dass die meisten Kommunen noch gar keine elektronisch ausfüllbaren Formulare anbieten und keine vollständig elektronische Abwicklung möglich sei, weil letztlich doch eine Unterschrift gefordert werde. Formulare seien außerdem teils kompliziert, in schwer verständlicher Verwaltungssprache verfasst und Erklärungen fehlten. Ein Befragter schlägt vor, dass Verwaltungsverfahren mehr als interaktiver Fragebogen statt als digitale Version eines klassischen Formulars gestaltet werden sollten.

In Bezug auf die Nutzungshäufigkeit elektronischer Verwaltungsleistungen, elektronischer Bezahlverfahren und das elektronische Einreichen von Nachweisen machen die Befragten die in Abbildung 220 dargestellten Angaben. Auch diese Möglichkeiten werden vergleichsweise selten genutzt. 11 von 39 Befragten haben aber schon mindestens gelegentlich eine elektronische Verwaltungsleistung über „service-bw“ in Anspruch genommen. Von den 18 Befragten, die bereits eine elektronische Verwaltungsleistung wahrgenommen haben, haben fünf zumindest gelegentlich Gebühren mithilfe eines elektronischen Bezahlverfahrens beglichen und acht bereits gelegentlich oder öfter Nachweise elektronisch eingereicht.

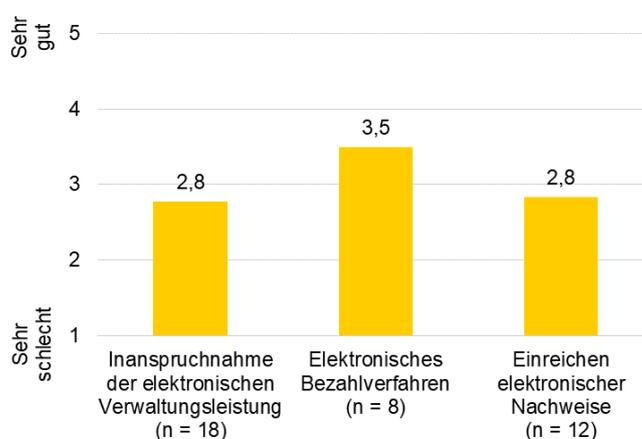
Abbildung 220: Nutzungshäufigkeit elektronischer Verwaltungsleistungen, Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen über „service-bw“





Die wenigen Befragten, die die Möglichkeiten bereits genutzt haben, wurden um eine Bewertung ihrer Funktionsweise auf einer Skala von „sehr schlecht“ (1) bis „sehr gut“ (5) gebeten (siehe Abbildung 221). Die Inanspruchnahme elektronischer Verwaltungsleistungen und die Einreichung elektronischer Nachweise werden mit durchschnittlich 2,8 eher schlecht bewertet. Elektronische Bezahlverfahren werden mit 3,5 eher gut bewertet.

Abbildung 221: Bewertung der Funktionsweise elektronischer Verwaltungsleistungen, Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen über „service-bw“ (Mittelwerte)

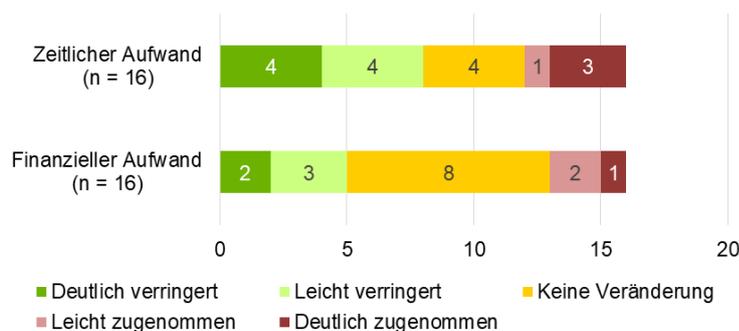


Als Begründungen für diese Bewertungen geben die Befragten an, dass es nur ein geringes Angebot an elektronischen Verwaltungsleistungen gebe und erst sehr wenige wirklich medienbruchfrei seien. Als Gründe hierfür nennen sie z. B. Probleme mit der eID oder die Gesetzgebung, die eine vollständig elektronische Abwicklung behindern würden. Die Produkte der Verwaltung (z. B. Bescheide) kämen kaum online zu den Nutzerinnen und Nutzern zurück. In Bezug auf die elektronische Einreichung von Nachweisen geben die Befragten an, dass die Größenbegrenzung für Uploads bei „service-bw“ die Einreichung z. B. von Scans erschwere und es darüber hinaus Probleme oder Verzögerungen beim Hochladen gegeben habe. Es wird außerdem gefordert, dass Nachweise, die der Behörde eigentlich bereits vorliegen, nicht noch einmal angefordert werden sollten (Once-Only-Prinzip).

Der zeitliche Nutzen der Inanspruchnahme einer elektronischen Verwaltungsleistung wird von den Befragten insgesamt eher positiv bewertet (siehe Abbildung 222). Auch hier ist allerdings noch einmal auf die geringen Fallzahlen zu verweisen. Ein Viertel gibt an, dass sich der zeitliche Aufwand durch die Inanspruchnahme einer elektronischen Verwaltungsleistung deutlich verringert habe und ein weiteres Viertel, dass er sich verringert habe. Ein Viertel der Befragten sieht keine Veränderung. Ein Viertel gibt allerdings auch an, dass der zeitliche Aufwand (deutlich) zugenommen habe. In Bezug auf den finanziellen Aufwand sieht die Hälfte der Befragten keine Veränderung.

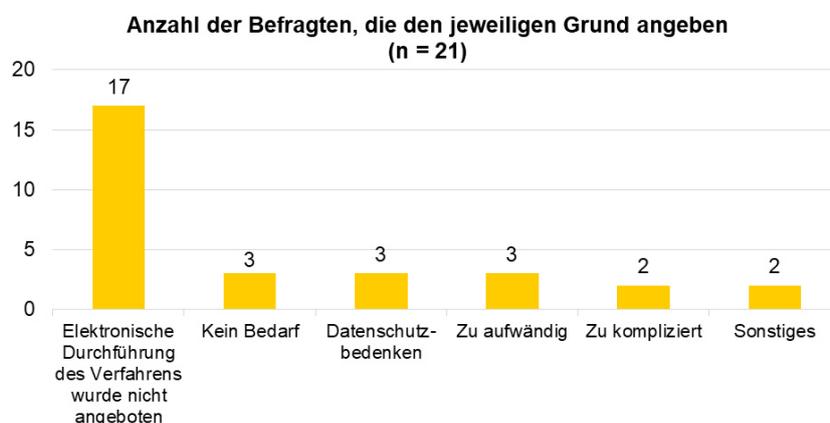


Abbildung 222: Nutzen der Inanspruchnahme einer elektronischen Verwaltungsleistung über „service-bw“ für die Nutzerinnen und Nutzer



Die 21 Befragten, die „service-bw“ zwar schon mehrmals genutzt haben, aber noch nie ein elektronisches Verwaltungsverfahren über „service-bw“ in Anspruch genommen haben, wurden nach ihren Gründen für die Nicht-Nutzung befragt (siehe Abbildung 223). Der überwiegende Teil (17 von 21 Befragten) gibt als Grund an, dass die elektronische Durchführung des Verfahrens nicht angeboten worden sei. Alle anderen in der Befragung vorgeschlagenen Gründe werden nur von sehr wenigen Befragten genannt (Mehrfachauswahl war bei dieser Frage möglich).

Abbildung 223: Gründe für die Nicht-Nutzung elektronischer Verwaltungsverfahren über „service-bw“ (Mehrfachauswahl)

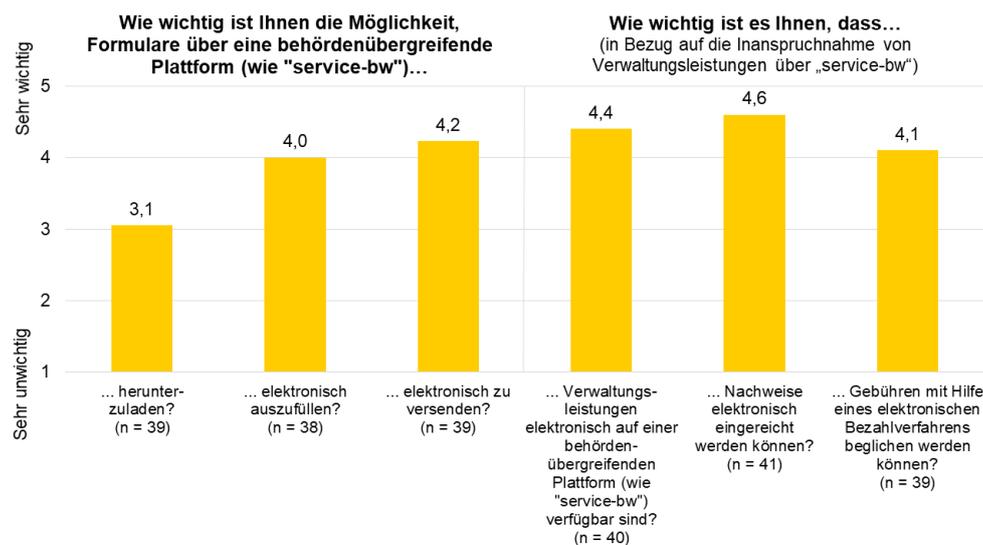


Schließlich wurden die Befragten um eine Einschätzung der grundsätzlichen Wichtigkeit elektronischer Angebote mit Bezug zu Verwaltungsleistungen gebeten (siehe Abbildung 224). Hierfür konnten sie die verschiedenen Angebote auf einer Skala von „sehr unwichtig“ (1) bis „sehr wichtig“ (2) bewerten. Die Möglichkeit, Formulare über eine behördenübergreifende Plattform (wie „service-bw“) herunterzuladen, wurde im Durchschnitt ambivalent mit 3,1 bewertet (3 entspricht „teils/teils“), das elektronische Ausfüllen und Versenden mit 4,0 bzw. 4,2 als „wichtig“. Die Möglichkeit, elektronische Verwaltungsleistungen über eine behördenübergreifende Plattform wurde mit durchschnittlich 4,4 als wichtig bewertet, das elektronische Einreichen von



Nachweisen mit 4,6 sehr wichtig. Elektronische Bezahlverfahren über „service-bw“ wurden mit 4,1 als wichtig bewertet.

Abbildung 224: Wichtigkeit des E-Government-Angebots über „service-bw“ für die Nutzerinnen und Nutzer (Mittelwerte)



Diese Ergebnisse lassen sich in Verbindung mit den zuvor beschriebenen Ergebnissen so deuten, dass den Nutzerinnen und Nutzern das Angebot von vollständig elektronischen Verwaltungsleistungen inklusive der elektronischen Einreichung von Nachweisen sehr wichtig ist. Elektronische Formulare werden eher als Übergangslösung gesehen, die sinnvoll sei, wenn die Formulare elektronisch auszufüllen und zu versenden sind. Die bloße Bereitstellung von herunterladbaren Formularen über „service-bw“ wird noch nicht als ausreichend betrachtet. Die aktuell über „service-bw“ verfügbaren Angebote werden von denen, die sie bereits genutzt haben, als eher mittelmäßig bewertet.

Die Befragten hatten auch die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge in Bezug auf elektronische Verwaltungsleistungen auf „service-bw“ zu machen. 31 von 36 Befragten (86 Prozent), die die entsprechende Frage beantworteten, geben an, dass sie Verbesserungspotenzial sehen. So spricht sich rund die Hälfte derjenigen, die Verbesserungspotenzial sehen, für einen Ausbau des Angebots von „service-bw“ aus, also die Bereitstellung von mehr Leistungen online. Mehrere Befragte plädieren für vollständig elektronisch durchführbare, medienbruchfreie Verwaltungsleistungen auf „service-bw“, für die Nachweise elektronisch eingereicht und elektronische Bezahlverfahren genutzt werden können. Mehrere Befragte geben an, dass „service-bw“ nutzerfreundlicher gestaltet werden sollte. Verwaltungsverfahren sollten von den Nutzerinnen und Nutzern aus gedacht, vereinfacht und überarbeitet werden. Digitalisierung sollte mehr als die Umwandlung analoger in digitale Formulare beinhalten.

### 5.2.3. Servicekonto bei „service-bw“

Sowohl die Nutzerinnen und Nutzer von „service-bw“ als auch diejenigen, die an der Befragung zu kommunalen E-Government-Angeboten teilgenommen haben, wurden zu ihren Erfahrungen mit dem Servicekonto bei „service-bw“ befragt. In der Befragung zu „service-bw“ geben

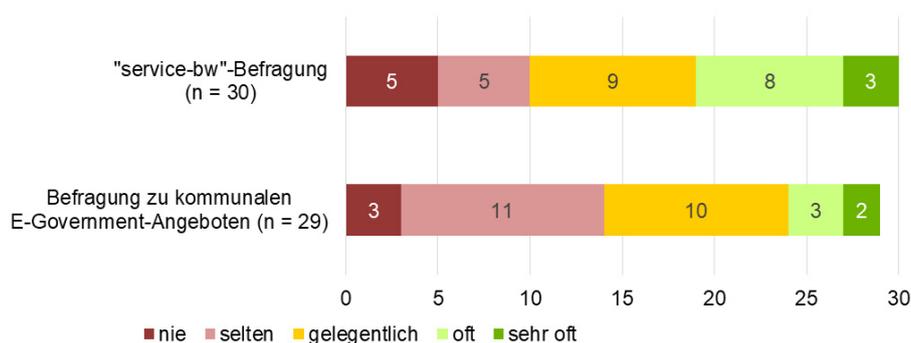


76 Prozent (31 von 41 Befragten, die „service-bw“ bereits zuvor genutzt haben) an, ein Servicekonto eingerichtet zu haben. Bei den Nutzerinnen und Nutzern kommunaler E-Government-Angebote, sind es nur fünf Prozent (30 von 576 Personen, die diese Frage beantwortet haben – siehe Kapitel 5.1). Die Ergebnisse werden hier jeweils für beide Gruppen dargestellt.

In der Gruppe der „service-bw“ Nutzerinnen und Nutzer berichten sieben von 22 Personen, die diese Frage beantwortet haben, von Problemen bei der Einrichtung des Servicekontos, bei denjenigen, die über Kommunenwebseiten befragt wurden, sind es neun von 29 Personen.

In Bezug auf die Nutzungshäufigkeit des Servicekontos ergibt sich das in Abbildung 225 dargestellte Bild. Unter denjenigen, die an der „service-bw“-Befragung teilgenommen haben, haben elf von 30 Personen das Servicekonto schon oft oder sehr oft genutzt, weitere neun gelegentlich. Bei denjenigen, die über Kommunenwebseiten befragt wurden, haben nur fünf von 29 Befragten ihr Servicekonto (sehr) oft genutzt und zehn gelegentlich. Diejenigen, die ihr Servicekonto noch nie benutzt haben, geben als Gründe an, dass sie kein Anliegen gehabt hätten bzw. die Leistungen, an denen Bedarf bestand, nicht über „service-bw“ angeboten worden seien. Hierbei handelt es sich aber nur um sehr wenige Befragte.

Abbildung 225: Nutzungshäufigkeit des Servicekontos



Auf die Frage, wofür sie ihr Servicekonto schon genutzt haben, geben die Befragten die folgenden Punkte an. Da es sich nur um wenige Angaben handelt und es dabei große Überschneidungen gibt, werden die Ergebnisse beider Befragungen hier zusammengefasst:

- Am häufigsten wird die Nutzung des Kundenportals des Landesamts für Besoldung und Versorgung zum Abruf von Gehaltsabrechnungen, Dienstreisemanagement oder ähnliches genannt.
- Häufig genannt wird ebenfalls die Nutzung zur Beantragung verschiedener Verwaltungsleistungen.
- Wenige Befragte geben an, dass sie das Portal einmal hätten ausprobieren wollen, dann aber unzufrieden mit dem begrenzten Angebot oder der Komplexität gewesen seien.
- Außerdem wird die dienstliche Nutzung als Vertreterin oder Vertreter einer Behörde genannt.

Die Nutzerinnen und Nutzer des Servicekontos aus der „service-bw“-Befragung wurden zudem nach Verbesserungspotenzial beim Servicekonto gefragt. Der Großteil der Befragten, nämlich

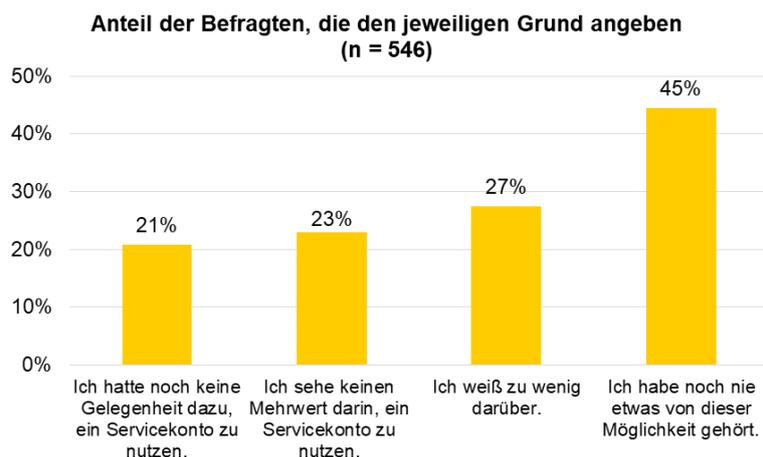


22 von 28 Personen, die diese Frage beantwortet haben, sieht Verbesserungspotenzial. Genannt werden dabei die folgenden Punkte, die sich allerdings nicht ausschließlich auf das Servicekonto beziehen:

- Authentifizierung: Die Nutzung sollte nur mit nachgewiesener Identität möglich sein; es sollte eine Authentifizierung per Videochat sowie ein Login mit eIDs anderer Staatsbürger ermöglicht werden.
- Bereits eingegebene Daten sollten abrufbar gemacht und automatisch eingefügt werden (Once-Only-Prinzip).
- Es sollte ein vollständiges Informationsangebot aller Behörden angeboten werden.
- Die Usability und Suchfunktion sollten verbessert und das Portal übersichtlicher gestaltet werden.
- Der Bekanntheitsgrad sollte gesteigert werden.
- Über das Portal sollten komplett elektronische Verwaltungsleistungen angeboten werden, nicht nur Informationen.

Schließlich wurden diejenigen, die noch kein Servicekonto eingerichtet haben, nach den Gründen hierfür gefragt. Bei der „service-bw“-Befragung gab es nur zehn Personen, die diese Frage beantwortet haben, weshalb die Ergebnisse hier nicht dargestellt werden. An der Befragung auf kommunalen Webseiten jedoch nahm eine große Gruppe von Personen teil, die kein Servicekonto besitzt. Abbildung 226 zeigt den Anteil der 546 Befragten, die den jeweiligen Grund angeben. Fast die Hälfte der Befragten (45 Prozent) gibt an, noch nie von der Möglichkeit des Servicekontos gehört zu haben. Rund ein Viertel gibt jeweils an, zu wenig darüber zu wissen, keinen Mehrwert in der Nutzung eines Servicekontos zu sehen oder noch keine Gelegenheit zur Nutzung gehabt zu haben.

Abbildung 226: Gründe für die Nicht-Einrichtung eines Servicekontos



Zusammenfassend lässt sich also feststellen, dass die Möglichkeit der Nutzung des Servicekontos unter den Nutzerinnen und Nutzern von E-Government-Angeboten noch kaum bekannt ist. Ein großer Teil derjenigen, die es bereits nutzen, scheint dies eher aus dienstlichen Gründen zu tun – insbesondere zur Nutzung des Kundenportals des Landesamts für Besoldung

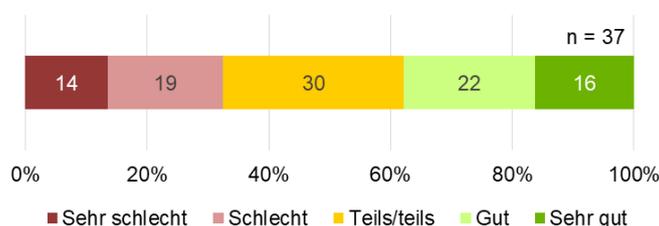


und Versorgung. Es ist aber noch einmal auf die geringen Fallzahlen hinzuweisen, die keine endgültigen Rückschlüsse zulassen.

#### 5.2.4. Benutzerfreundlichkeit und weitere Hinweise der Befragten zu „service-bw“

In der „service-bw“-Befragung wurden die Befragten um eine Einschätzung der Benutzerfreundlichkeit des Portals insgesamt gebeten. Abbildung 227 zeigt die Ergebnisse, die sehr gemischt ausfallen. 33 Prozent der Befragten bewerten die Benutzerfreundlichkeit (sehr) schlecht, 38 Prozent (sehr) gut, 30 Prozent sind ambivalent.

Abbildung 227: Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“



Als positive Punkte werden genannt, dass „service-bw“ eine übersichtliche Suchfunktion bietet und dass es tue, was es soll, auch wenn es benutzerfreundlicher sein könnte. Diejenigen, die mit „teils/teils“ antworten, begründen ihre Einschätzung damit, dass die Webseite übersichtlicher und einfacher gestaltet werden könnte (z. B. durch weniger textlastige Oberflächen und mehr grafische Elemente). Zudem sollte die Suchfunktion verbessert und die Barrierefreiheit erhöht werden. Bei den negativen Bewertungen wird darauf verwiesen, dass das Portal unübersichtlich und schwerfällig und im Vergleich zu anderen Webseiten (privater Anbieter) nicht nutzerfreundlich sei, was Sprache, intuitive Bedienung und Identifikation der Nutzerinnen und Nutzer angehe.

Die Befragten hatten zum Abschluss des Fragebogens noch die Möglichkeit, weitere Hinweise zu geben, die für die Evaluation des EGovG BW relevant sein könnten. Von den wenigen Befragten, die diese Möglichkeit wahrgenommen haben, wurden folgende Punkte genannt:

- Es sollten landesweite nutzerzentrierte Angebote mit One-Face-to-the-Customer geben. E-Government-Angebote sollten nicht vom Fachverfahren aus gedacht werden, sondern ausgehend von den Bürgerinnen und Bürgern. Verwaltungsprozesse sollten von Anfang an neu gedacht und einfach und digital gestaltet werden.
- In Bezug auf „service-bw“ wird eine einfachere und übersichtlichere Gestaltung sowie Mehrsprachigkeit gefordert. Das Angebot von Online-Services über „service-bw“ sollte ausgebaut und „service-bw“ bekannter gemacht werden.

#### 5.3. Erfahrungen von Testnutzerinnen und -nutzern mit dem Dienstleistungsportal „service-bw“ (Crowdsourcing-Ansatz)

Mithilfe des Crowdsourcing-Ansatzes wurden 592 Personen für die Befragung zu „service-bw“ rekrutiert. Wie in Kapitel 3.1.4.4 beschrieben, sollten die Testnutzerinnen und -nutzer auf „service-bw“ Informationen zu einer bestimmten Verwaltungsleistung in einer bestimmten Kommune suchen und den Prozess der Beantragung so weit wie möglich durchlaufen, ohne jedoch



tatsächlich die Leistung zu beantragen. Dabei handelte es sich um die folgenden zehn Verwaltungsleistungen:

- Personalausweis erstmalig oder nach Ablauf beantragen
- Wohnsitz anmelden
- Baugenehmigung beantragen bzw. Baugenehmigung - Vereinfachtes Verfahren beantragen
- Anwohnerparkausweis beantragen
- Wohngeld beantragen
- Kfz (neu) - Zulassung beantragen
- Aufstiegserlaubnis Drohnen beantragen
- Strafanzeige erstatten
- Elterngeld beantragen
- Rentenversicherung - Rentenauskunft und Kontenklärung beantragen

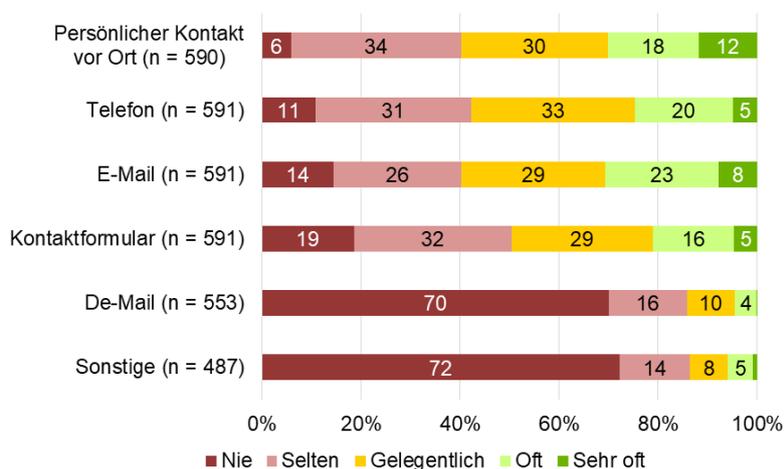
Für jede der zehn ausgewählten Verwaltungsleistungen wurden ca. 60 Personen rekrutiert (die genaue Anzahl schwankt zwischen 58 und 62 Personen pro Leistung). Für jede der zehn Leistungen wurde den Befragten jeweils eine von zehn verschiedenen baden-württembergischen Kommunen als fiktiver Wohnort zugeordnet (siehe Kapitel 3.1.4.4). Da die Zuordnung des fiktiven Wohnorts per Zufallsprinzip bei Beginn des Fragebogens erfolgt ist, schwankt die Anzahl der Befragten pro Kommune aufgrund von Abbrechern. Es nahmen jeweils eine bis elf Testnutzerinnen und -nutzer pro Kommune und Leistung an der Befragung teil. Für mehr als die Hälfte der Kommunen-Leistungs-Szenarien (59 %) sind es fünf bis sieben Personen.

Bei den Befragten handelt es sich zwar um keine „echten“ Nutzerinnen und Nutzer von „service-bw“, aber doch um Bürgerinnen und Bürger, die potenziell „service-bw“ nutzen könnten, wenn sie in Baden-Württemberg wohnen würden. Aus diesem Grund und zur besseren Einschätzung ihrer Bewertungen wurden die Testnutzerinnen und -nutzer nach ihrer „realen“ Kontakthäufigkeit mit der Verwaltung befragt. Unter den Befragten sind nur sehr wenige, die sehr häufig Kontakt zur Verwaltung haben (zwei Prozent „einmal pro Monat oder häufiger“). 40 Prozent geben an, rund drei- bis viermal im Jahr Kontakt zur Verwaltung zu haben, 41 Prozent ca. einmal pro Jahr. 16 Prozent haben seltener als einmal pro Jahr Kontakt zur Verwaltung. Bei den meisten Testnutzerinnen und -nutzern handelt es sich also um Personen, die zwar regelmäßig Kontakt zur Verwaltung haben, für die dies aber trotzdem ein eher seltenes Ereignis und keine Routine ist.

Abbildung 228 stellt dar, wie häufig die Testnutzerinnen und -nutzer verschiedene Kommunikationskanäle nutzen, um Kontakt mit der Verwaltung aufzunehmen. Die Ergebnisse sind nicht direkt mit denen der Nutzerbefragung (siehe Kapitel 5.1.1, Abbildung 199) vergleichbar, da dort nur die Kontakte zur Kommunalverwaltung abgefragt wurden. Hierin ist der Grund dafür zu sehen, dass die Testnutzerinnen und -nutzer insgesamt häufigere Verwaltungskontakte auf allen abgefragten Kanälen angeben. Wie bei den Nutzerinnen und Nutzern sind aber der persönliche Kontakt vor Ort, der Kontakt per Telefon und per E-Mail die am häufigsten genutzten Kommunikationskanäle, gefolgt vom Kontakt per Kontaktformular. Der Kontakt per E-Mail wird von den Testnutzerinnen und -nutzern häufiger genutzt als von den „echten“ Nutzern. Die Kontaktaufnahme per De-Mail ist kaum verbreitet.



Abbildung 228: Häufigkeit der Nutzung verschiedener Arten des Verwaltungskontakts



### 5.3.1. Suche und Navigation auf „service-bw“

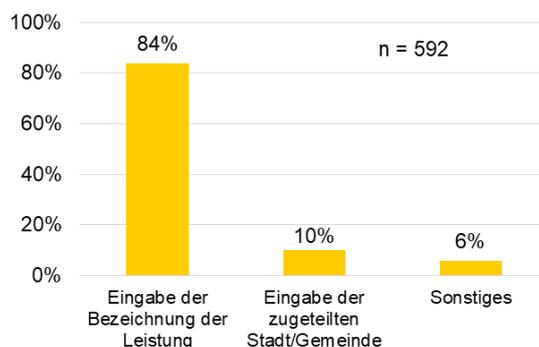
Der erste Schwerpunkt der Befragung lag auf der Suche und Navigation auf „service-bw“. Zentrale Fragen sind hier: Wie gehen Nutzerinnen und Nutzer bei der Suche auf „service-bw“ vor und führt dieses Vorgehen zu den benötigten Informationen? Verstehen Nutzerinnen und Nutzer, wie sie auf „service-bw“ navigieren können? Den Testnutzerinnen und -nutzern wurde deshalb nicht eine bestimmte Seite auf „service-bw“ vorgegeben, sondern ein Anliegen bzw. ein Szenario. Für die Verwaltungsleistung „Strafanzeige erstatten“ lautete dies beispielsweise „Stellen Sie sich vor, Sie wohnen in der Kommune XY in Baden-Württemberg und sind Opfer einer Straftat geworden (z. B. wurde in Ihre Wohnung eingebrochen). Deshalb möchten Sie Strafanzeige erstatten.“ Die Testnutzerinnen und -nutzer sollten auf „service-bw“ nach Informationen zu ihrem Anliegen im fiktiven Wohnort suchen.

Da die Suchmaske das zentrale Navigationselement auf der Startseite von „service-bw“ ist, wurden die Befragten nach ihrem genauen Vorgehen bei der Suche sowie den daraufhin aufgerufenen Seiten befragt (siehe Abbildung 229). Im ersten Schritt haben 84 Prozent der Befragten die Bezeichnung der jeweiligen Verwaltungsleistung eingegeben (z. B. „Personalausweis“, „Wohngeld beantragen“ oder „Strafanzeige erstatten“).<sup>22</sup> Zehn Prozent haben zunächst die ihnen als Wohnort zugewiesene Stadt oder Gemeinde angegeben. Sechs Prozent haben etwas anderes eingegeben, z. B. die Leistung und die Stadt/Gemeinde oder sie haben nicht die Suchmaske genutzt, sondern haben sich über eine Verlinkung bei den Top-Themen auf der Startseite von „service-bw“ weiter durchnavigiert. Von wenigen Befragten wurde als sonstige Strategien die Navigation über das Stichwortverzeichnis oder über „Hilfe in allen Lebenslagen“ angegeben.

<sup>22</sup> In der Frage wurden je nach Leistung typische Suchbegriffe angegeben.



Abbildung 229: Vorgehensweise bei der Suche nach einer Verwaltungsleistung auf „service-bw“



Jedes der zehn Szenarien stellt auf eine bestimmte Verwaltungsleistung mit einer Seite in „service-bw“ ab. Im Fall der Baugenehmigung gibt es zwei ähnliche Verwaltungsleistungen, „Baugenehmigung beantragen“ und „Baugenehmigung – Vereinfachtes Verfahren beantragen“. Das Szenario war aber so beschrieben, dass das vereinfachte Verfahren anzuwenden wäre. Für acht der zehn Szenarien gibt es außerdem noch eine passende „Lebenslage“ mit eigener Seite in „service-bw“, auf der die Leistung verlinkt ist. Auch die Seiten der Kommunen in „service-bw“ wären ein möglicher erster Anlaufpunkt für die Befragten, wenn sie nach einer Verwaltungsleistung in einer bestimmten Kommune suchen.

Um herauszufinden, auf welchem Weg die Befragten zu den gesuchten Informationen gelangen, wurden sie gefragt, welche Seiten sie auf der Suche nach der Verwaltungsleistung besucht haben (siehe Abbildung 230; Mehrfachauswahl war bei dieser Frage möglich). 83 Prozent der Befragten haben bei der Suche die Seite zur passenden Leistung gefunden. 89 Prozent davon haben die Seite direkt gefunden, ohne noch eine der anderen Seiten aufzusuchen. Zehn Prozent der Befragten haben die Seite zur mit der Leistung verbundenen Lebenslage aufgerufen und acht Prozent die Seite der zugeteilten Stadt/Gemeinde. Bei der Baugenehmigung sind 47 von 59 Personen auf die Seite der nicht genau passenden Leistung gestoßen (das entspricht acht Prozent aller Testpersonen über die zehn Leistungen hinweg). Nur neun von ihnen haben noch die Seite der „richtigen“ Verwaltungsleistung gefunden. Als sonstige besuchte Seiten wurden die Trefferliste der „service-bw“-Suche sowie externe Behördenwebseiten genannt, die auf „service-bw“ verlinkt sind und auf denen die jeweilige Leistung angeboten wird.

Insgesamt haben 528 der 592 Personen (89 Prozent) die passende oder nicht genau passende Leistung gefunden. Diesen wurden detailliertere Fragen zur Verwaltungsleistung gestellt.

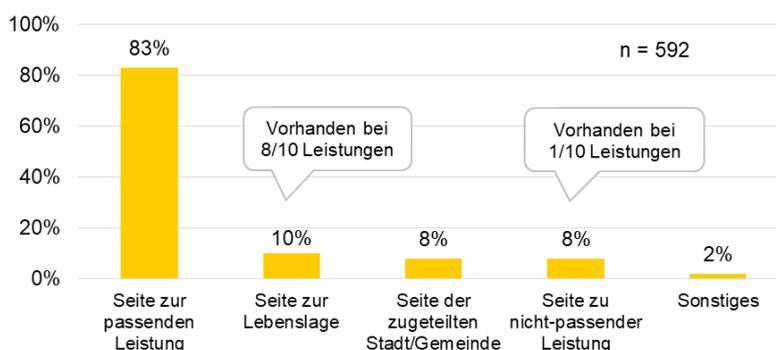
Etwa ein Zehntel (elf Prozent) ist nicht auf die Seite einer Verwaltungsleistung gestoßen, 17 Prozent sind nicht auf die Seite der passenden Verwaltungsleistung gelangt. Dieser relativ hohe Anteil an Personen, die bei der Suche nicht die nötigen Informationen gefunden haben, kann zum einen darin begründet sein, dass die Testnutzerinnen und -nutzer sich nicht mit der jeweiligen Situation auskennen oder weniger ausführlich gesucht haben, als es „echte“ Nutzerinnen und Nutzer tun würden. Dennoch ist es hilfreich, sich den „Sucherfolg“ im Zusammen-



hang mit dem Vorgehen bei der Suche anzuschauen. Denn von denen, die nach der zugeteilten Stadt/Gemeinde gesucht haben, haben 30 Prozent nicht die Seite einer Verwaltungsleistung gefunden. Die Suche nach Verwaltungsleistungen „innerhalb“ von Kommunen könnte deshalb möglicherweise verbessert oder den Nutzerinnen und Nutzern verdeutlicht werden, wie sie hier vorgehen können.

Dies wird auch daran deutlich, dass besonders viele Befragte die Leistung „Wohnsitz anmelden“ nicht gefunden haben, obwohl sie unter genau dieser geläufigen Bezeichnung eindeutig zu finden ist: 23 Prozent derjenigen, denen diese Leistung zugeteilt wurde, haben nicht die Seite der Leistung gefunden. Hier wurde – vermutlich wegen der Beschaffenheit der Leistung – besonders häufig, nämlich von 23 Prozent der Personen, zunächst die Kommune gesucht, in die sie laut Szenario umziehen würden.

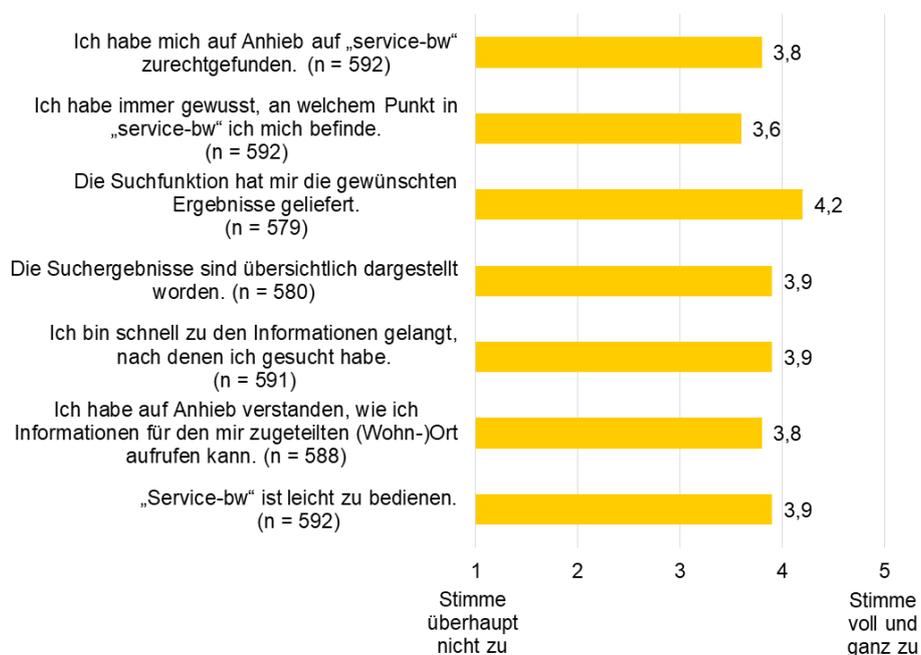
Abbildung 230: Besuchte Seiten bei der Suche nach einer Verwaltungsleistung auf „service-bw“ (Mehrfachauswahl)



In Bezug auf die Suche und Navigation auf „service-bw“ wurden die Befragten abschließend um eine Bewertung verschiedener Aussagen auf einer Skala von „stimme überhaupt nicht zu“ (1) bis „stimme voll und ganz zu“ (5) gebeten. Abbildung 231 zeigt jeweils die durchschnittliche Bewertung. Den meisten Zuspruch findet die Aussage, dass die Suchfunktion die gewünschten Ergebnisse geliefert hat (Mittelwert 4,2). Viel Zuspruch finden außerdem die Darstellung der Suchergebnisse, die Auffindbarkeit der gesuchten Informationen, die Bedienbarkeit von „service-bw“ (jeweils 3,9) sowie die Auffindbarkeit von Informationen für den zugeteilten (Wohn)Ort und die Aussage, sich auf Anhieb auf „service-bw“ zurechtgefunden zu haben (jeweils 3,8). Zum Vergleich: Die Auffindbarkeit von Informationen zu Verwaltungsleistungen wurde von den „echten“ Nutzerinnen und Nutzern mit durchschnittlich 3,1 deutlich schlechter bewertet (siehe 5.2.1, Abbildung 215). Am wenigsten Zuspruch, allerdings nur mit geringem Unterschied, fand die Aussage, dass man immer gewusst hat, an welchem Punkt in „service-bw“ man sich befindet (3,6).



Abbildung 231: Bewertung der Suche und Navigation auf „service-bw“ (Mittelwerte)<sup>23</sup>



Insgesamt besteht bei den Testnutzerinnen und -nutzern also Zufriedenheit mit der Navigation und Suche auf „service-bw“. Dennoch hat ein nicht unerheblicher Anteil von rund einem Zehntel nicht die Informationen zur Verwaltungsleistung (oder einer sehr ähnlichen Verwaltungsleistung) gefunden, die im jeweiligen Szenario beantragt werden müsste. Ein Grund hierfür scheint darin zu liegen, dass das Auffinden von Verwaltungsleistungen innerhalb einer bestimmten Kommune nicht komplett intuitiv ist, wenn man die Suche mit Eingabe der Kommune startet. An dieser Stelle könnte die Suche verbessert werden.

### 5.3.2. Elektronische Verwaltungsleistungen auf „service-bw“

Der zweite Schwerpunkt der Befragung der Testnutzerinnen und -nutzer lag auf der Bewertung des Informationsangebots zu Verwaltungsleistungen sowie des Angebots von Formularen und elektronisch durchführbaren Verfahren. Wie in Kapitel 3.1.4.4 beschrieben, hatten die Befragten die Aufgabe, sich über die Verwaltungsleistung zu informieren und den Prozess der Beantragung so weit wie möglich zu durchlaufen, ohne jedoch tatsächlich die Leistung zu beantragen. Falls ab einem bestimmten Punkt ein „service-bw“-Servicekonto erforderlich wurde, sollte dies nicht angelegt werden. Die Bewertungen decken also nicht den vollständigen Prozess der elektronischen Durchführung von Verwaltungsleistungen ab, da dies nur mit „echten“ Nutzerinnen und Nutzern möglich wäre. Die zufällige Zuordnung von Testnutzerinnen und -nutzern

<sup>23</sup> Die zweitletzte Aussage wurde je nach Leistung leicht unterschiedlich formuliert, je nachdem, ob bei der Leistung der zukünftige oder aktuelle Wohnort oder der Ort eines bestimmten Vorhabens ausschlaggebend ist.

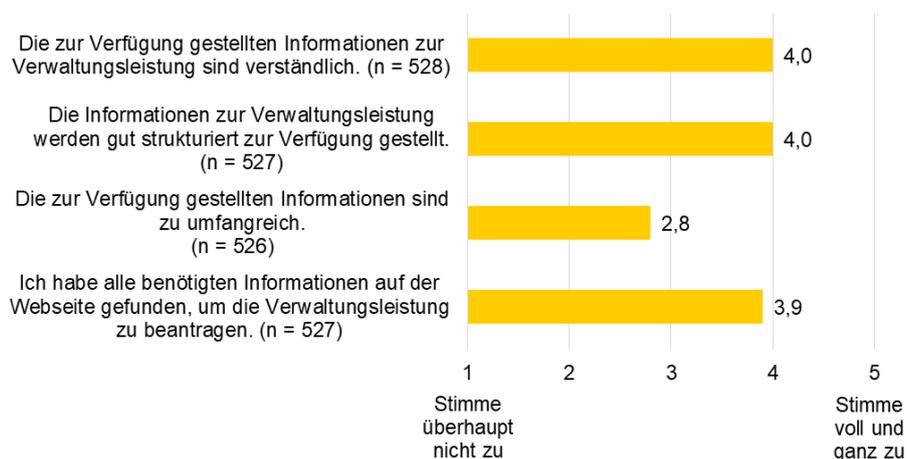


zu den zehn verschiedenen Verwaltungsleistungen ermöglicht dafür im Gegenzug aber aufschlussreiche Vergleiche, insbesondere über die Bewertung von elektronischen Formularen im Vergleich mit Onlineanträgen.

Zunächst wurden die Befragten um eine Bewertung des Informationsangebots zur jeweiligen Verwaltungsleistung auf einer Skala von „stimme überhaupt nicht zu“ (1) bis „stimme voll und ganz zu“ (5) gebeten (siehe Abbildung 232). Die Befragten stimmen im Durchschnitt der Aussage zu, dass die Informationen verständlich und gut strukturiert sind (Mittelwert jeweils 4,0) sowie dass sie alle benötigten Informationen auf der Webseite gefunden haben, um die Verwaltungsleistung zu beantragen (3,9). Die Aussage, dass die zur Verfügung gestellten Informationen zu umfangreich sind, findet eher wenig Zustimmung (2,8).

Hier lohnt sich auch ein Blick auf die Unterschiede zwischen den verschiedenen Verwaltungsleistungen. Neben den Informationen zum Anwohnerparkausweis und Wohngeld werden interessanterweise auch die Informationen zur Aufstiegserlaubnis für Drohnen überdurchschnittlich gut bewertet, obwohl dies im Gegensatz zu den anderen Leistungen keine „typische“ Bürgerleistung ist. Dennoch wird sie in Bezug auf Verständlichkeit (4,3), Struktur (4,2) und Auffindbarkeit der benötigten Informationen (4,3) sehr gut bewertet. Allerdings werden die Informationen auch überdurchschnittlich häufig als zu umfangreich bewertet (3,2). Die sehr positive Bewertung des Informationsangebots könnte damit zusammenhängen, dass für diese Leistung ein „service-bw“-Onlineantrag verfügbar ist, der von den Befragten sehr positiv bewertet wird (hierzu siehe folgender Abschnitt). Etwas schlechter als der Durchschnitt (außer in Bezug auf zu umfangreiche Informationen) werden die Leistungen „Rentenversicherung - Rentenauskunft und Kontenklärung beantragen“ und „Kfz-Zulassung“ bewertet.

Abbildung 232: Bewertung des Informationsangebots zur jeweiligen Verwaltungsleistung auf „service-bw“ (Mittelwerte)



Neben dem Informationsangebot sollten die Befragten auch das Angebot von elektronischen Formularen und Onlineanträgen auf einer Skala von „sehr schlecht“ (1) bis „sehr gut“ (5) bewerten, sofern dies für die jeweilige Leistung im zugeteilten Wohnort vorhanden ist (siehe Abbildung 233). Die Befragten bewerteten das Herunterladen von Formularen im Durchschnitt gut mit 4,2. Das Ausfüllen elektronischer Formulare schneidet mit 3,9 etwas schlechter, aber immer noch gut ab.



Das Ausfüllen des Onlineantrags wird gut mit 4,2 bewertet. Diejenigen, für deren zugeteilte Leistung ein Onlineantrag direkt auf „service-bw“ (und nicht auf einer externen Seite) vorhanden ist, bewerten diesen mit 4,4 noch besser. Eine besonders gute Bewertung von 4,5 (bei 48 Bewertungen) haben diejenigen abgegeben, die den Onlineantrag für die Beantragung einer Aufstiegserlaubnis für Drohnen bewertet haben. Bei ihren Begründungen beschreiben mehrere Befragte, dass dieser Antrag sehr verständlich aufgebaut ist, selbst wenn man sich nicht mit der Materie auskennt.

Abbildung 233: Bewertung der Funktionsweise von elektronischen Formularen und Onlineanträgen (Mittelwerte)

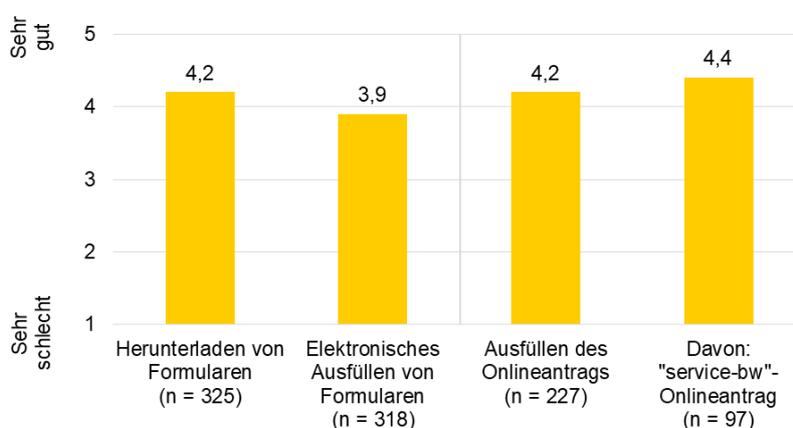


Abbildung 234 bietet einen Überblick darüber, wie die Befragten ihre Bewertungen der Formulare begründen. 334 Befragte geben eine Begründung an; es wird dargestellt, wie häufig bestimmte Punkte genannt werden, dabei können die Begründungen einzelner Befragter verschiedene Punkte enthalten. Obwohl die positiven Bewertungen deutlich überwiegen (siehe vorheriger Abschnitt), werden – wie es häufig der Fall ist – die negativen Punkte detaillierter beschrieben.

Als negative Punkte werden genannt:

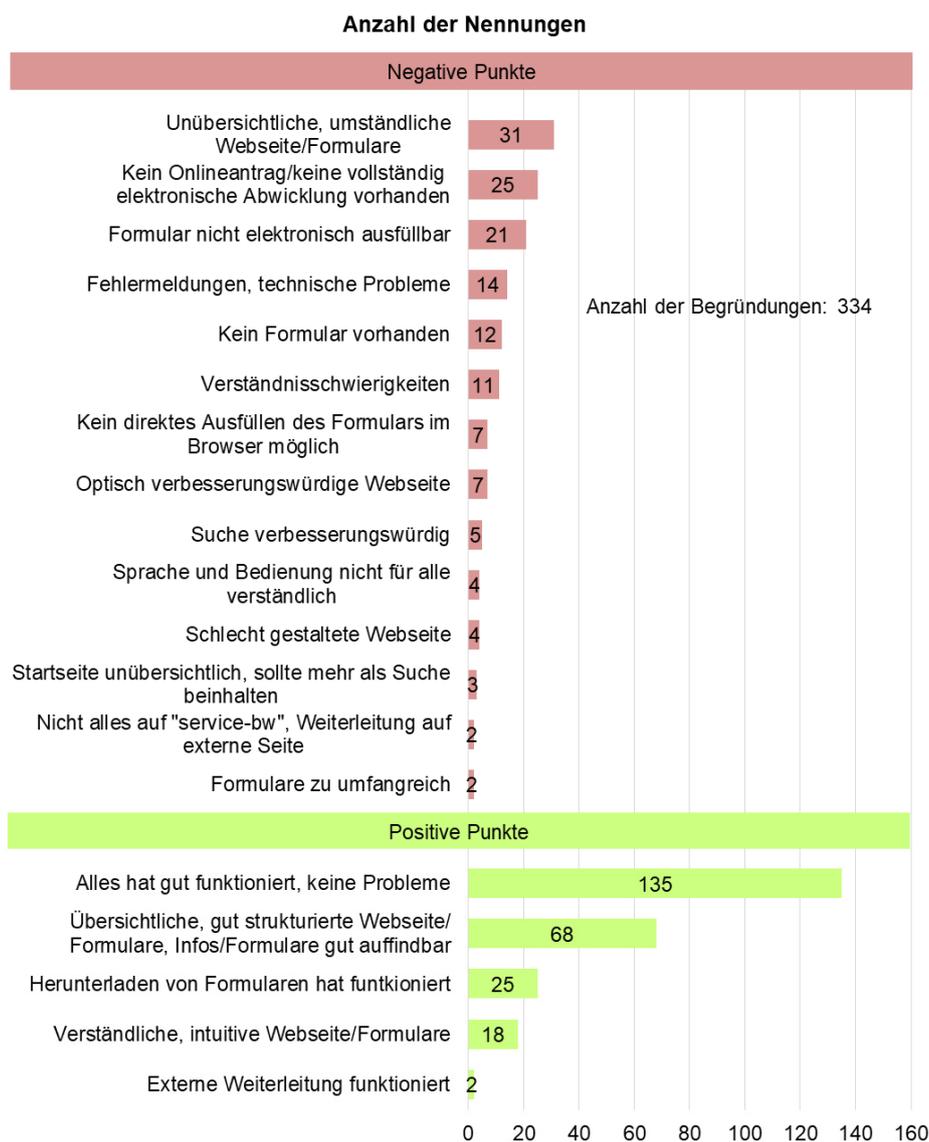
- Die Webseite und/oder die Formulare werden von 31 Befragten als unübersichtlich und umständlich beschrieben. Wenige Befragte halten die Webseite zudem für optisch verbesserungswürdig. Auch die Suche wird von wenigen Befragten als verbesserungswürdig bezeichnet.
- Es wird bemängelt, dass keine vollständig elektronische Abwicklung bzw. kein Onlineantrag vorhanden ist, dass Formulare nicht elektronisch ausfüllbar oder gar nicht vorhanden sind. Ein Teil der Befragten berichtet auch von technischen Problemen und Fehlermeldungen, weil Inhalte nicht mehr verfügbar waren. Von manchen wird zudem bemängelt, dass kein direktes Ausfüllen des Formulars im Browser möglich ist.
- Zudem wird von Verständnisschwierigkeiten berichtet.

Die große Zahl der positiven Bewertungen wird vor allem damit begründet, dass alles problemlos funktioniert habe (135 Nennungen). 25 weitere Personen berichten dies insbesondere vom Herunterladen der Formulare. 68 Personen bewerten die Webseite und die Formulare als



übersichtlich und gut strukturiert. Die benötigten Informationen und Formulare seien für sie einfach zu finden gewesen. 18 weitere Personen finden Webseite und Formulare verständlich und intuitiv bedienbar.

Abbildung 234: Begründungen der Bewertung der Funktionsweise von elektronischen Formularen

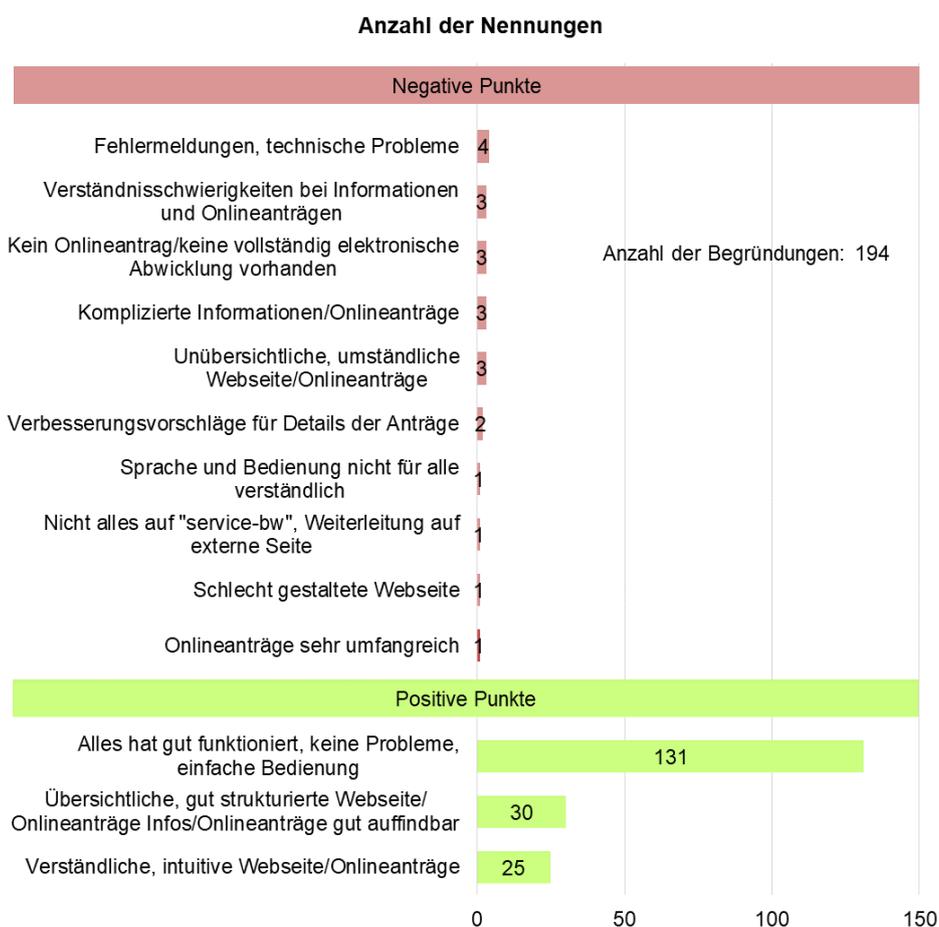


Die Begründungen für die Bewertung der Funktionsweise von Onlineanträgen sind ähnlich (siehe Abbildung 235). Von den Begründungen sind allerdings nur sehr wenige negativ. 131 der 194 Personen (68 Prozent), die eine Begründung abgegeben haben, geben an, dass beim Ausfüllen des Onlineantrags alles gut funktioniert habe, es keine Probleme gegeben habe und



die Bedienung einfach gewesen sei. 30 Personen geben an, dass sie die Webseite und den Onlineantrag übersichtlich, gut strukturiert und alles gut auffindbar fanden. 25 Personen bewerten die Webseite und den jeweiligen Onlineantrag als verständlich und intuitiv zu bedienen.

Abbildung 235: Begründungen der Bewertung der Funktionsweise von Onlineanträgen



Insgesamt zeigen die Testnutzerinnen und -nutzer sich mit der Bedienbarkeit der vorhandenen Formulare und Onlineanträge also durchaus zufrieden. In Bezug auf Formulare wird neben einer Vielzahl positiver Bewertungen und Begründungen auch von einigen Problemen berichtet. Bei den Onlineanträgen ist die Rückmeldung fast durchweg positiv.

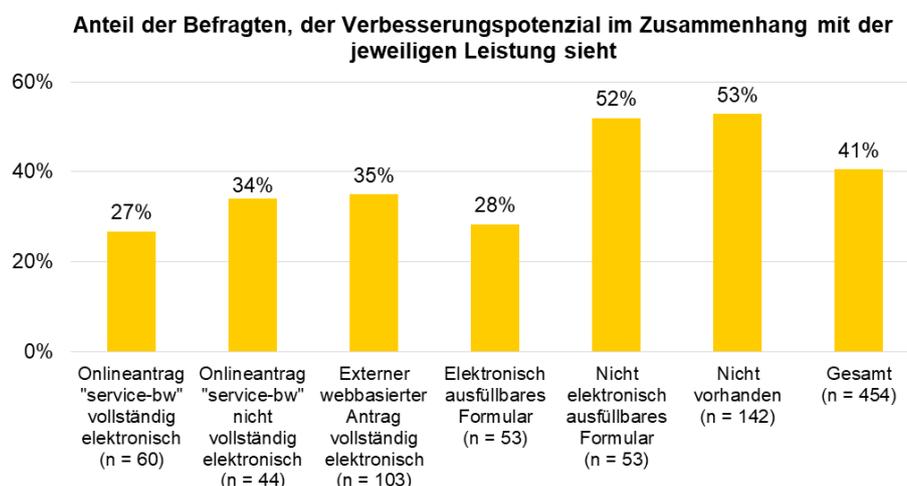
Die Testnutzerinnen und -nutzer wurden auch nach Verbesserungspotenzial im Zusammenhang mit der Verwaltungsleistung, die sie auf „service-bw“ testen sollten, gefragt (siehe Abbildung 236). 41 Prozent der Befragten (184 von 454) geben an, dass sie Verbesserungspotenzial sehen. Die Bewertung hängt stark damit zusammen, welches elektronische Angebot für die Leistung auf „service-bw“ vorhanden ist. Der Anteil derjenigen, die Verbesserungspotenzial sehen, ist bei denjenigen am geringsten, die eine Leistung mit Onlineantrag direkt auf „service-



bw“ getestet haben und bei dem eine vollständig elektronische Abwicklung der Leistung möglich ist (27 Prozent). Auch bei Leistungen mit elektronisch ausfüllbaren Formularen sehen nur wenige Befragte Verbesserungspotenzial (28 Prozent). Bei Leistungen, für die gar keine Formulare oder Onlineanträge oder nur händisch ausfüllbare Formulare zum Herunterladen vorhanden sind, sieht knapp über die Hälfte Verbesserungsbedarf.<sup>24</sup>

In Bezug auf die zehn getesteten Leistungen sieht der mit Abstand größte Anteil an Befragten Verbesserungspotenzial bei der Kfz-Zulassung (68 Prozent derjenigen, die diese Leistung getestet haben).

Abbildung 236: Verbesserungspotenzial im Zusammenhang mit Verwaltungsleistungen auf „service-bw“



Von den Testnutzerinnen und -nutzern machen 183 Verbesserungsvorschläge in Bezug auf die von ihnen getestete Verwaltungsleistung. Die Vorschläge sind sehr vielfältig und in wenigen Fällen auch gegensätzlich. Drei zentrale Punkte stechen allerdings heraus:

1. Die Befragten geben mit Abstand am häufigsten an, dass Onlineanträge für die getestete Leistung zur Verfügung gestellt und eine vollständig elektronische Abwicklung ermöglicht werden sollte (58 Nennungen).
2. „service-bw“ sollte insgesamt vereinfacht und übersichtlicher gestaltet werden (33 Nennungen).
3. Die Suchfunktion von „service-bw“ sollte verbessert werden (17 Nennungen).

Da die Vorschläge viele konkrete Ansatzpunkte für mögliche Verbesserungen des Angebots von „service-bw“ sowie Einblicke in die Bedarfe der Nutzerinnen und Nutzer bieten, werden sie in Tabelle 4 thematisch zusammengefasst. Für jeden Vorschlag ist angegeben, wie viele

<sup>24</sup> Für eine Aufschlüsselung, welche Angebote für die zehn getesteten Leistungen zur Verfügung stehen, siehe Kapitel 3.1.4.4, Tabelle 1.



Befragte einen solchen Vorschlag machen; konkrete Anregungen und Hinweise werden stichpunktartig aufgeführt. Auch die drei oben genannten Punkte werden in der tabellarischen Übersicht konkretisiert.

Tabelle 4: *Verbesserungsvorschläge der Testnutzerinnen und -nutzer im Zusammenhang mit den getesteten Verwaltungsleistungen auf „service-bw“*

Vorschlag	Anzahl der Nennungen
<b>Webseite insgesamt</b>	
„service-bw“ sollte <b>vereinfacht</b> und <b>übersichtlicher gestaltet</b> werden. Es sollte auch für Personen ohne große Digitalkompetenz bedienbar sein.	33
Die Webseite sollte visuell verbessert werden.	9
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es sollte zur Strukturierung mehr mit visuellen Elementen gearbeitet werden. Die Seite sollte weniger textlastig sein.</li> <li>• Es sollte ein barrierefreier Modus mit größerer Schrift und Kontrasten eingefügt werden.</li> </ul>	
Die <b>Suchfunktion</b> sollte verbessert werden.	17
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es wird eine Unmenge an Suchergebnissen angezeigt. Es sollten weniger, passende Ergebnisse angezeigt werden.</li> <li>• Die Suchergebnisse sollten besser sortiert sein, die Leistung mit Formular/Antrag sollte an erster Stelle stehen. Diskussionsbeiträge („Anliegen“) sollten nicht weit oben in den Ergebnissen angezeigt werden.</li> <li>• Es sollte eine besser ersichtliche Kategorienauswahl eingefügt werden.</li> <li>• Gibt man eine Verwaltungsleistung und Kommune ein, sollte dies zu passenderen Ergebnissen führen (Leistung in der Kommune, nicht Leistungen und Kommunenseiten). Es könnte auch ein Hinweis eingefügt werden, wie man den Wohnort zu einer Leistung mit eingeben kann.</li> <li>• Statt über eine einzelne Suchmaske, könnte die Suche in mehreren Schritten über einen Chatbot/Assistenten funktionieren: „Was möchtest du tun? In welchem Wohnort?“ Dies würde zu passenderen Ergebnissen führen.</li> </ul>	
Die <b>Navigation</b> sollte <b>nicht ausschließlich über die Suchfunktion</b> verlaufen („Warum muss ich mich per Suchfunktion vortasten?“). Es sollten weitere Möglichkeiten geschaffen werden, um an Informationen zu kommen, und auf der Startseite prominent platziert werden.	8
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strukturierte Seitenübersicht</li> <li>• Stichwortverzeichnis (bereits vorhanden, prominenter platzieren)</li> <li>• Übersicht auf der Startseite: was bietet „service-bw“, was ist wo zu finden</li> </ul>	
Die <b>Benutzerfreundlichkeit</b> und <b>Navigation</b> sollten verbessert werden.	5
<b>Informationsangebot zu Verwaltungsleistungen</b>	
<b>Wichtige Informationen</b> sollten <b>hervorgehoben</b> werden (z. B. farblich). Der Link zum Formular/Antrag sollte prominenter platziert werden. Es sollten nicht alle Informationen gleichrangig untereinander stehen, sodass man sehr viel scrollen muss. Einzelne Subrubriken wie Verfahrensablauf, Fristen etc. könnten als Unterseiten verlinkt werden. Die visuelle Darstellung der aktuellen Funktion zum „Ausklappen“ kann verwirrend sein.	8

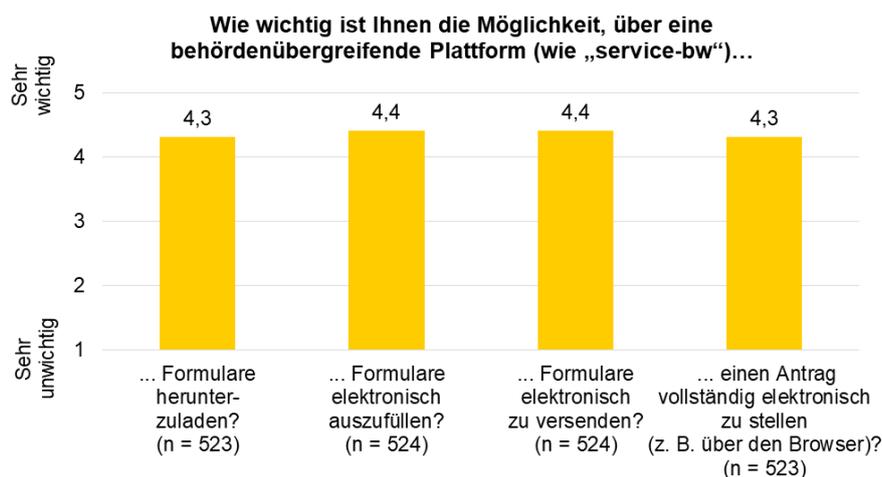


Vorschlag	Anzahl der Nennungen
Einzelne Schritte des Verfahrens sollten <b>besser erklärt</b> werden; es sollte auch erklärt werden, was genau zu tun ist, wenn kein Onlineantrag vorhanden ist. In Bezug auf die zuständige Behörde könnten die Öffnungszeiten angezeigt werden.	6
Es sollte <b>mehr Informationen direkt auf „service-bw“</b> geben, weniger über Verlinkungen.	4
Beschreibungen sollten weniger aus Perspektive der Verwaltung, sondern vom Nutzer her in <b>verständlicher Sprache</b> formuliert werden.	4
<b>Formulare und Onlineanträge</b>	
Es sollen <b>Onlineanträge</b> und eine <b>vollständig elektronische Abwicklung</b> angeboten werden. Leistungen sollen nicht nur punktuell in einzelnen Kommunen, sondern flächendeckend online angeboten werden.	58
Es sollten <b>Formulare für die Leistungen angeboten</b> werden (bisher für die getestete Leistung noch nicht vorhanden).	7
Wenn Formulare angeboten werden, sollten diese zumindest <b>elektronisch ausfüllbar</b> sein.	6
Formulare sollten <b>im Browser ausgefüllt</b> werden können, nicht nur nach Herunterladen.	4
Onlineanträge sollten <b>auch ohne Servicekonto</b> verfügbar gemacht werden.	5
Es sollte <b>Unterstützung beim Ausfüllen</b> von Formularen/Onlineanträgen geben. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es sollen Ansprechpartner genannt werden (ggf. auch per Chat).</li> <li>• Es könnten Tutorials oder ein Chatbot angeboten werden.</li> <li>• Statt eines PDF-Formulars könnte ein Assistent angeboten werden, der Nutzerinnen und Nutzer Schritt für Schritt durch die Antragsstellung führt.</li> <li>• Es sollten Erklärungen (z. B. als Infobuttons), Beispiele und Ausfüllhilfen angeboten werden.</li> <li>• Fehlermeldungen bei Falscheingaben sollten verbessert werden.</li> </ul>	10

Schließlich wurden die Testnutzerinnen und -nutzer auch danach gefragt, wie wichtig ihnen grundsätzlich das E-Government-Angebot über eine behördenübergreifende Plattform wie „service-bw“ ist (siehe Abbildung 237). Die Befragten bewerteten die angegebenen Möglichkeiten über eine behördenübergreifende Plattform durchgehend mit Mittelwerten von 4,3 oder 4,4 als wichtig bis sehr wichtig. Dazu zählen die Möglichkeiten, Formulare herunterzuladen, elektronisch auszufüllen, elektronisch zu versenden und die Möglichkeit, einen Antrag vollständig elektronisch zu stellen. Diese Werte ähneln denen der „echten“ Nutzerinnen und Nutzer von „service-bw“ (siehe Kapitel 5.2.2, Abbildung 224). Dort wurde lediglich die Möglichkeit des Herunterladens von Formularen deutlich niedriger bewertet.



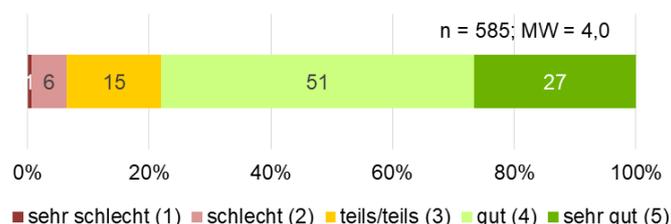
Abbildung 237: Wichtigkeit des E-Government-Angebots über eine behördenübergreifende Plattform für die Testnutzerinnen und -nutzer (Mittelwerte)



### 5.3.3. Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“

Abschließend hatten die Testnutzerinnen und -nutzer die Möglichkeit, die Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ auf einer Skala von „sehr schlecht“ (1) bis „sehr gut“ (5) zu bewerten (siehe Abbildung 238). Die überwiegende Mehrheit der 585 Befragten, nämlich 78 Prozent, bewerten die Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ als (sehr) gut, nur sieben Prozent als (sehr) schlecht. Diese Werte sind sehr viel besser als die der „echten“ Nutzer des Portals (siehe Kapitel 5.2.4, Abbildung 227). Die Gründe hierfür sind unklar, könnten aber darin liegen, dass die Testnutzerinnen und -nutzer nur einen bestimmten Ausschnitt, nämlich die Angebote in Bezug auf Verwaltungsleistungen, getestet haben und weder Erfahrungen mit dem Servicekonto noch mit der vollständigen und tatsächlichen Beantragung einer Verwaltungsleistung mithilfe von „service-bw“ gemacht haben.

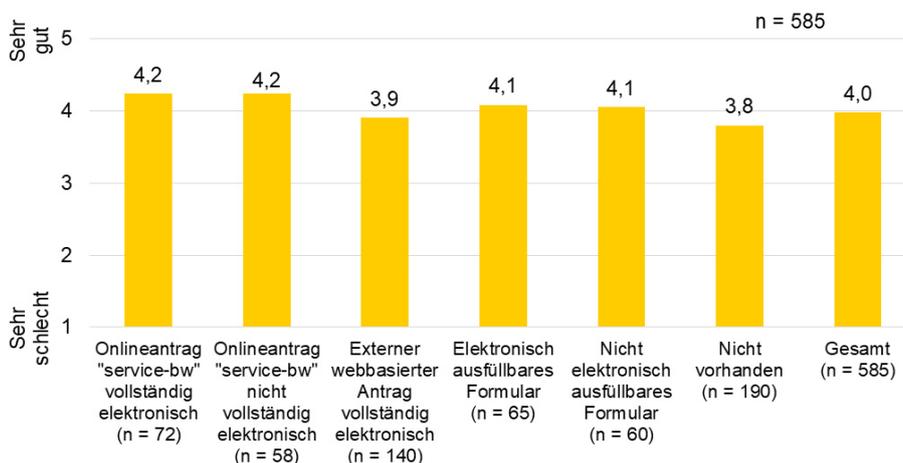
Abbildung 238: Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“



Im Mittel bewerten die Befragten die Benutzerfreundlichkeit mit 4,0 („gut“). Betrachtet man die Bewertungen einzelner Gruppen von Befragten, je nachdem welche Art von Angebot für die getestete Leistung zur Verfügung steht, ergibt sich das in Abbildung 239 dargestellte Bild. Die Zufriedenheit ist bei Onlineanträgen, die direkt über „service-bw“ ablaufen, am größten (4,2) und dort, wo gar kein Formular oder Antrag vorhanden ist, am niedrigsten (3,8). Insgesamt sind die Unterschiede hier aber gering.

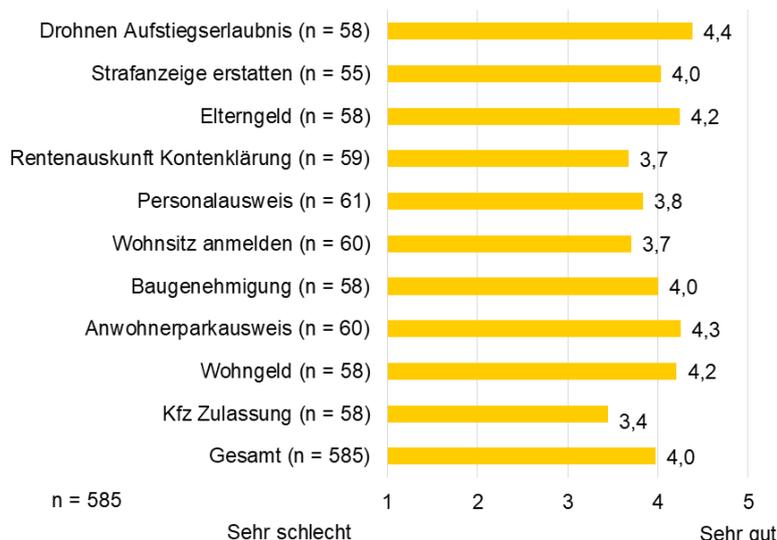


Abbildung 239: Durchschnittliche Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ je nach Angebot bei der jeweiligen Verwaltungsleistung



Unterscheidet man die Befragten nach der von ihnen getesteten Verwaltungsleistung, sind allerdings größere Unterschiede erkennbar (siehe Abbildung 240). Die Benutzerfreundlichkeit wird von denjenigen, die die Beantragung einer Aufstiegserlaubnis für Drohnen getestet haben, mit 4,4 sehr hoch bewertet. Bei den Testerinnen und Testern der Kfz-Zulassung hingegen liegt der Durchschnittswert mit 3,4 statistisch signifikant niedriger.

Abbildung 240: Durchschnittliche Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ je nach zugeworbener Verwaltungsleistung



Die Testnutzerinnen und -nutzer wurden gebeten, eine Begründung für ihre Bewertung abzugeben.



Tabelle 5 stellt die 545 Begründungen thematisch sortiert dar; dabei werden negative Punkte, ambivalente Punkte und positive Punkte unterschieden. Es ist jeweils die Anzahl der Nennungen angegeben (die Antwort einer Person wurde teilweise mehreren Kategorien zugeordnet).

Es lassen sich folgende zentrale Ergebnisse ableiten:

- *Webseite insgesamt und Suchfunktion:* Die Testnutzerinnen und -nutzer bewerten „service-bw“ insgesamt als sehr übersichtlich, gut strukturiert und intuitiv zu bedienen (270 Nennungen). Viele bewerten auch die Suchfunktion als gut (66 Nennungen). Eine nennenswerte Anzahl der Befragten (59 Nennung) bewertet die Seite hingegen als unübersichtlich, überladen und die Navigation als schwierig. Aus den Begründungen im Detail lässt sich schließen, dass dies zum einen damit zusammenhängt, dass die Startseite als einzig mögliche (oder zumindest auf den ersten Blick einzig sichtbare) Navigation die Suchmaske anbietet. Einige Nutzer wünschen sich ergänzende Angebote der thematischen Navigation. Anderen gefällt dieser Aufbau gut, da die erlernte Suche über Suchmaschinen angewendet werden kann. Eine mögliche Lösung wäre es, die Suche als das zentrale Element beizubehalten, ihr aber eine andere Art der Navigation (z. B. das Stichwortverzeichnis) prominenter entgegenzustellen.
- *Informationsangebot zu Verwaltungsleistungen:* Zu den Informationen zu Verwaltungsleistungen werden von deutlich mehr Befragten positive als negative Punkte genannt. Die meisten finden den Aufbau der Informationsseiten gut strukturiert und das Informationsangebot verständlich. Zum Teil wird angemerkt, dass zwar Informationen zum Verfahren vorhanden seien, die konkreten Schritte für die Nutzerinnen und -nutzer aber unklar seien (z. B. wohin ein Formular gehen soll o.ä.). Auch bemängeln manche Befragte, dass zu viele Informationen vorhanden seien, was zu Verwirrung führe.
- *Formulare und Onlineanträge:* Hier zeigt sich das gleiche Bild wie schon bei mehreren vorherigen Fragen. Dort, wo Onlineanträge vorhanden sind, bewerten einige Nutzer diese als gut, verständlich und einfach auszufüllen (gilt zum Teil auch für Formulare). Als negativ wird genannt, dass keine Formulare oder Onlineanträge für die getestete Leistung vorhanden gewesen seien und dass man sich eine komplett elektronische Abwicklung der Verwaltungsverfahren wünsche, die für viele der getesteten Leistungen nicht angeboten werde.



Tabelle 5: Begründungen der Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ durch die Testnutzerinnen und -nutzer (Anzahl der Begründungen = 545)

Negative Punkte (Anzahl der Nennungen)	Ambivalente Punkte (Anzahl der Nennungen)	Positive Punkte (Anzahl der Nennungen)			
<b>Webseite insgesamt</b>					
Webseite unübersichtlich, schlecht strukturiert, überladen, Navigation schwierig	59	Man muss sich erstmal orientieren, aber dann findet man sich zurecht	26	Webseite ist übersichtlich, gut strukturiert, einfach und intuitiv zu bedienen; man findet, was man sucht	270
Startseite schlecht aufgebaut (neben der Suche sollte es andere Navigationsmöglichkeiten geben)	9			Webseite ist selbsterklärend	4
Nicht benutzerfreundlich/ansprechend gestaltet	23			Optisch gut gestaltet ("freundlich", "modern")	24
Unverständliche Verwaltungssprache, bürokratisch	10				
Keine passenden Informationen gefunden; es ist schwer, das zu finden, wonach man sucht	13				
Suchfunktion verbesserungswürdig	24			Suchfunktion gut	66
Technische Probleme	4			Es hat (technisch) alles funktioniert, schnelle Reaktionszeiten	37
<b>Informationsangebot zu Verwaltungsleistungen</b>					
Informationen unvollständig	2	Informationen zur Leistung vorhanden, aber nicht zum konkreten Vorgehen aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger	6	Benötigte Informationen sind vorhanden	32
Zu viele Informationen zu Verwaltungsleistung führen zu Verwirrung	5	Informationen sind vorhanden, aber zum Teil etwas viele, dadurch unübersichtlich	4	Informationen zu Verwaltungsleistungen sind gut strukturiert	10
Es sollte mehr Erklärungen und Hinweise (z. B. Begriffserklärungen, Ausfüllhinweise) geben	3			Informationen zu Verwaltungsleistungen sind verständlich	10



Negative Punkte (Anzahl der Nennungen)		Ambivalente Punkte (Anzahl der Nennungen)		Positive Punkte (Anzahl der Nennungen)	
				Informationen zu Verwaltungsleistungen sind kurz und präzise	10
<b>Formulare und Onlineanträge</b>					
Formular/Onlineantrag war nicht vorhanden	16			Formular/Onlineantrag gut, verständlich und schnell, einfach auszufüllen	22
Leistungen sollten komplett online durchführbar sein	9			Die Online-Erledigung ist sinnvoll	7
Sollte ohne Servicekonto funktionieren	2				



## 6. Zusammenfassende Bewertung der im E-Government-Gesetz festgelegten Handlungspflichten

Im Folgenden sollen die zentralen empirischen Ergebnisse der Behörden- und Nutzerbefragungen sowie der Webseitenanalyse dargestellt und Ansatzpunkte für mögliche Verbesserungen identifiziert werden. Anzumerken ist vorab, dass mit dem vorliegenden Abschlussbericht erstmalig für Baden-Württemberg eine umfassende empirische Untersuchung zum Ausmaß der Umsetzung aller Handlungspflichten des E-GovG BW vorliegt. Zwar ist die Aussagekraft aufgrund der teilweise geringen Rückläufe in einzelnen Befragungen nicht durchgängig vollständig vorhanden, sodass man nicht von im statistischen Sinne repräsentativen Stichproben ausgehen kann, die befragt worden sind (siehe Kapitel 3.1.5). Dennoch stehen die befragten Behörden und Gebietskörperschaften hinsichtlich ihres häufig recht homogenen Antwortverhaltens mit großer Wahrscheinlichkeit stellvertretend für alle Behörden und Gebietskörperschaften in Baden-Württemberg. Aufgrund der vorliegenden Datenbasis lassen sich keine eindeutigen gesetzlichen Änderungsbedarfe ableiten. Dennoch enthält der Bericht verschiedene Ansatzpunkte für Verbesserungspotentiale bei der Erfüllung der Handlungspflichten im Rahmen des E-GovG BW.

### 6.1. Elektronischer Zugang zur Verwaltung (§ 2 E-GovG BW)

Die Pflicht zur Eröffnung eines elektronischen Zugangs zur Verwaltung (§ 2 Abs. 1 E-GovG BW) richtet sich sowohl an die Landesbehörden als auch an die Gemeinden und Gemeindeverbände sowie an die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen und wird flächendeckend erfüllt – dies geht sowohl aus den Behördenbefragungen als auch aus der Webseitenanalyse von „service-bw“ hervor. Am weitesten verbreitet ist bei allen drei Gruppen der elektronische Zugang per E-Mail. Bei allen Akteursgruppen wird angegeben, dass dieser Zugang auch am häufigsten von den Bürgerinnen und Bürgern bzw. Unternehmen genutzt wird. Teilweise (insbesondere bei den Kommunen) werden auch Kontaktformulare angeboten.

Die Pflicht zur Eröffnung eines *gesicherten* elektronischen Zugangs (§ 2 Abs. 2 E-GovG BW) richtet sich ebenfalls an alle drei Akteursgruppen. Hier gibt es zwischen den befragten Landesbehörden große Unterschiede: Das Servicekonto „service-bw“ (74 Prozent) und De-Mail (63 Prozent) nutzt ein großer Teil der Landesbehörden. Dagegen ist ein gesicherter Zugang über ein Kontaktformular oder per E-Mail deutlich weniger verbreitet. Betrachtet man allerdings, dass der elektronische Zugang über „service-bw“ gemäß § 2 Abs. 2 i. V. m. § 15 Abs. 2 E-GovG BW und über „De-Mail“ gemäß § 2 Abs. 2 E-GovG BW für die Landesbehörden *verpflichtend* ist, muss festgestellt werden, dass ein nennenswerter Teil der Landesbehörden diesen Pflichten nicht nachkommt. Die Ergebnisse der Webseitenanalyse von „service-bw“ bestätigen diese Feststellung. Die Kontaktaufnahme über das Servicekonto wird nur bei acht Prozent der verpflichteten Landesbehörden auf „service-bw“ angegeben, deutlich häufiger noch (25 Prozent) bei den Landesbehörden, die von der Pflicht ausgenommen sind. Nur zwölf Prozent der verpflichteten Landesbehörden geben auf „service-bw“ eine De-Mail-Adresse an. Auch wenn dies nicht zwangsweise bedeutet, dass keine Adresse vorhanden ist, deutet dies auf Defizite bei der Umsetzung hin.

Bei den Kommunen geben 93 Prozent an, den *gesicherten* elektronischen Zugang über „service-bw“-Servicekonten anzubieten, De-Mail und die virtuelle Poststelle (VPS) werden von rund der Hälfte angeboten. Die Ergebnisse der Webseitenanalyse von „service-bw“ relativieren diese Ergebnisse jedoch. Dort wird die Erreichbarkeit über das Servicekonto und De-Mail nur



sehr selten angegeben. Eine mögliche Erklärung könnte sein, dass die Kommunen zwar größtenteils gesicherte Zugänge bereitstellen, hierüber jedoch nicht umfassend über „service-bw“ informieren. Die Funktionalität der gesicherten Zugänge wird deutlich positiver eingeschätzt als die der ungesicherten Zugänge. So bewerten 90 Prozent der Kommunen die gesicherten Zugänge als (sehr) gut, während bei den ungesicherten „nur“ knapp 70 Prozent zu dieser Einschätzung kommen.

Bei den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen legen die Befragungsergebnisse nahe, dass sichere Zugänge hauptsächlich über gesicherte E-Mail-Zugänge angeboten werden. Auf „service-bw“ geben nur sehr wenige Organisationen eine De-Mail-Adresse oder die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mittels Servicekonto an.

Der Nutzen der Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs für Bürgerinnen und Bürger als auch für Unternehmen und die Verwaltung wird sowohl von den Landesbehörden als auch von den Kommunen und sonstigen juristischen Personen und Beliehenen durchweg positiv bewertet. Die Kommunen sehen den höchsten Nutzen für die Verwaltung und einen geringeren – wenn auch immer noch auf einem hohen Niveau – für die Bürgerinnen und Bürger.

Der Aufwand für die Bereitstellung gesicherter Zugänge wird von den befragten Landesbehörden recht kritisch gesehen. Mehr als zwei Drittel von ihnen bewerten diesen als (sehr) hoch. Auch wenn der Aufwand kritisch beurteilt wird, wird zugleich die Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs eher positiv bewertet. Knapp die Hälfte der befragten Landesbehörden schätzt die Praktikabilität als (sehr) hoch ein. Eher kritisch wird der Aufwand von den Kommunen bewertet. Diejenigen Kommunen, die den Aufwand hoch bzw. sehr hoch einschätzen (43 Prozent) sind zu etwa gleichen Anteilen vertreten wie die Kommunen, welche den Aufwand eher ambivalent (41 Prozent) einschätzen, während nur ein kleiner Teil diesen (sehr) gering einschätzt. Eher kritisch wird auch die Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs von den befragten Kommunen eingeschätzt. Hier schätzen mehr als 40 Prozent der Kommunen die Regelung als ambivalent ein. Nur 25 Prozent der Kommunen beurteilen die Praktikabilität (sehr) hoch. Bei den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen wird der Aufwand eher hoch eingeschätzt, die Praktikabilität allerdings auch.

Ergänzende Erkenntnisse liefert die Befragung von Nutzerinnen und Nutzern kommunaler E-Government-Angebote. Bürgerinnen und Bürger nehmen insgesamt eher selten Kontakt zur Verwaltung auf. Dies geschieht in erster Linie persönlich oder telefonisch. Elektronische Kommunikationskanäle werden noch selten genutzt, was sowohl an persönlichen Präferenzen als auch an unzureichenden Angeboten liegen kann. Am ehesten erfolgt die Kontaktaufnahme per E-Mail. Der Kontakt per De-Mail wird nur äußerst selten genutzt – allerdings auch selten angeboten (siehe oben).

## 6.2. Elektronische Informationen und Verfahren (§ 3 EGovG BW)

Die Landesbehörden, Gemeinden und Gemeindeverbände sowie die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen sind verpflichtet, über öffentlich zugängliche Netze Informationen über ihre Aufgaben, ihre Anschrift, ihre Geschäftszeiten sowie postalische, telefonische und elektronische Erreichbarkeiten bereitzustellen (§ 3 Abs. 1 EGovG BW). § 15 Abs. 3 EGovG BW verpflichtet alle Behörden außerdem dazu, diese Informationen über „service-bw“ bereitzustellen.



Die Ergebnisse der Webseitenanalyse von „service-bw“ sowie die Behördenbefragungen zeigen, dass Informationen zur postalischen und telefonischen Erreichbarkeit sowie zur Erreichbarkeit per E-Mail fast flächendeckend für alle Behörden bereitgestellt werden, auch über „service-bw“. Nur sehr wenige Behörden machen auf „service-bw“ Angaben zur Erreichbarkeit mittels De-Mail oder Servicekonto (hierzu siehe auch den Abschnitt zum elektronischen Zugang zur Verwaltung unter 6.1).

Informationen zu den Aufgaben zur Behörde sind laut eigener Aussage für fast alle Behörden vorhanden, bei den Landesbehörden und den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts stellt aber jeweils rund ein Drittel über „service-bw“ keine Aufgabenbeschreibung oder Informationen zur Zuständigkeit zur Verfügung. Diese Information fehlt auf „service-bw“ auch für 20 Prozent der Kommunen. Informationen zu Geschäftszeiten sind für rund drei Viertel der Landesbehörden nicht auf „service-bw“ vorhanden. Auch nur knapp über die Hälfte der Kommunen und 30 Prozent der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts stellen über „service-bw“ ihre Öffnungszeiten zur Verfügung. Insgesamt (also z. B. auch über die eigene Webseite) informieren laut den Behördenbefragungen deutlich mehr Behörden über ihre Geschäftszeiten, bei den Landesbehörden liegt aber auch dieser Wert nur bei 72 Prozent.

Die Landesbehörden müssen zudem nach § 3 Abs. 2 EGovG BW aktuelle Informationen über ihre Verwaltungsleistungen, damit verbundene Gebühren, beizubringende Unterlagen, die zuständige Stelle und ihre Erreichbarkeit bereitstellen. Zudem müssen sie die mit den Verwaltungsleistungen verbundenen Formulare in elektronischer Form und die Verwaltungsleistungen selbst zur Verfügung stellen. Nach § 15 Abs. 2 EGovG BW müssen sie diese Pflicht über „service-bw“ erfüllen. Die Gemeinden und Gemeindeverbände sowie die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und die von den Pflichten ausgenommenen Landesbehörden haben die Möglichkeit, über „service-bw“ Informationen über Verwaltungsleistungen sowie die Abwicklung der Leistungen anzubieten, jedoch sind sie durch das EGovG BW nicht zur Bereitstellung der Informationen verpflichtet.

Die verpflichteten Landesbehörden stellen über „service-bw“ Informationen zu insgesamt 447 Verwaltungsleistungen zur Verfügung (2,5 im Durchschnitt), Landesbehörden, die dieser Pflicht nicht unterliegen 439 (durchschnittlich 6,4). Für die 1.101 Städte und Gemeinden und 35 Landkreise hingegen sind auf „service-bw“ insgesamt Informationen über 187.284 Leistungen vorhanden. Durchschnittlich werden also 165 Leistungen pro Kommune angegeben. Die 93 sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts, die auf „service-bw“ vertreten sind, bieten Informationen zu 607 Verwaltungsleistungen an, das sind durchschnittlich 6,5 pro Organisation. Diese Zahlen verdeutlichen, dass der allergrößte Teil der Verwaltungsleistungen in Baden-Württemberg auf kommunaler Ebene bereitgestellt wird. Die Verpflichtung der Landesbehörden, aber nicht sonstiger Behörden, zur Nutzung von „service-bw“ bezieht sich also letztlich auf nur einen kleinen Teil der Leistungen.

Bei den Landesbehörden sind in fast allen Fällen Informationen zu Voraussetzungen, Verfahrensablauf, beizubringenden Unterlagen und sehr häufig auch zur Rechtsgrundlage und zu Gebühren auf „service-bw“ vorhanden. Oft sind Informationen zu Fristen und seltener zur Bearbeitungsdauer zu finden. Informationen zur Erreichbarkeit liegen in Form einer Anschrift, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse und Internetadresse fast immer vor. Die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme über „De-Mail“ oder das „service-bw“-Servicekonto ist nur selten gegeben, obwohl die Landesbehörden mit allen Pflichten gemäß § 2 Abs. 2 i. V. m. § 15 Abs.



2 EGovG BW verpflichtet sind, in Verwaltungsverfahren einen Zugang über „service-bw“ anzubieten (nur zwei Prozent tun dies laut den Angaben auf „service-bw“). Der Erfüllungsgrad der Handlungspflicht zur Bereitstellung von Formularen und elektronischen Verwaltungsleistungen über „service-bw“ ist noch sehr niedrig. Nur für 28 Prozent der Leistungen von Landesbehörden mit allen Pflichten werden (funktionierende) Formulare angeboten, nur für ein Prozent Onlineanträge. Insgesamt ist für die von Landesbehörden über „service-bw“ verfügbaren Verwaltungsleistungen also ein vollständiges Informationsangebot verfügbar, wenn auch eine inhaltliche Bewertung im Rahmen dieser Evaluation nicht möglich ist. Das elektronische Angebot zur Inanspruchnahme der Leistungen mithilfe von Formularen ist allerdings noch sehr gering; Onlineanträge sind so gut wie gar nicht vorhanden.

Für die Gemeinden und Gemeindeverbände steht für zehn wichtige und häufig genutzte Verwaltungsleistungen, die im Rahmen der Evaluation betrachtet wurden, über „service-bw“ ein durchaus umfassendes Informationsangebot zur Verfügung. Nachbesserungsbedarf besteht bei den Informationen vor allem in Bezug auf die elektronische Erreichbarkeit (Angabe von E-Mail-Adressen oder anderen elektronischen Kanälen im Rahmen von Verwaltungsleistungen). Formulare und Onlineanträge sind für jeweils mehr als ein Viertel der betrachteten Leistungen in den zuständigen Kommunen vorhanden, ein deutlich höherer Anteil als bei den Landesbehörden. Betrachtet man allerdings, dass es sich um eine Stichprobe von zehn häufigen Leistungen handelt, ist davon auszugehen, dass das Angebot für weniger häufige Leistungen noch sehr viel weniger ausgebaut ist. Gleichzeitig wurde hier aber auch nicht das Angebot auf den kommuneigenen Webseiten erfasst. Das Angebot (über „service-bw“) ist also insgesamt noch ausbaufähig, eine Verpflichtung hierzu ergibt sich für die Kommunen aber aktuell nicht aus dem EGovG BW. Positiv kann hervorgehoben werden, dass das Angebot bei den Stadtkreisen schon deutlich größer ist – diese haben vermutlich am ehesten die Kapazitäten zum Ausbau ihres E-Government-Angebots.

In der Behördenbefragung geben die befragten Kommunen an, dass sie im Durchschnitt 130 Verwaltungsleistungen anbieten, davon knapp 70 elektronisch und etwa 60 über „service-bw“. 23 Prozent der Kommunen bieten keine elektronischen Verwaltungsleistungen über „service-bw“ an. Rund drei Viertel der befragten Kommunen geben an, wegen der expliziten Schriftformerfordernisse nicht alle Verwaltungsleistungen elektronisch anzubieten. Nahezu die Hälfte der befragten Kommunen begründet die nicht erfolgte Umstellung auch mit fehlender Wirtschaftlichkeit bzw. Zweckmäßigkeit. Rund zwei Drittel der befragten Kommunen wickeln nur selten bzw. nie elektronische Verfahren über „service-bw“ ab. Die befragten Kommunen stehen den elektronischen Verwaltungsverfahren über „service-bw“ im Durchschnitt eher ambivalent gegenüber (Mittelwert: 3,1). Knapp 30 Prozent von ihnen bewerten die Funktionalität des Portals bei der Abwicklung elektronischer Verfahren explizit als schlecht.

Von den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts werden auf „service-bw“ Informationen zu 607 Leistungen angeboten. Das Informationsangebot zu diesen Leistungen und zur Erreichbarkeit der zuständigen Stelle ist umfassend. Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts bieten für 21 Prozent ihrer Verwaltungsleistungen Formulare an; bei 13 Prozent handelt es sich um vollständig elektronisch durchführbare Verfahren. Onlineanträge gibt es für zehn Prozent der Leistungen. Der Anteil elektronischer Formulare und vor allem an Onlineanträgen ist damit insgesamt höher als bei den Landesbehörden.



Während sich diese Zahlen auf „service-bw“ beziehen, wurden die Behörden aber auch befragt, über welche Kanäle sie die Informationen bereitstellen. Von nahezu allen Landesbehörden wird die eigene Webseite bevorzugt, „service-bw“ wird immerhin noch von 78 Prozent verwendet, mobile Apps dagegen nur von einer der befragten Landesbehörden. Auch fast alle Gemeinden und Gemeindeverbände nutzen die eigene Webseite für die Informationsbereitstellung, neun von zehn Kommunen auch „service-bw“.

Die Funktionsweise der Eintragung von Informationen in „service-bw“ wird von den befragten Landesbehörden überwiegend positiv bewertet (Mittelwert: 3,5); die Gemeinden und Gemeindeverbände beurteilen die Funktionsweise ebenso eher positiv (Mittelwert: 3,4).

Der Nutzen der Bereitstellung von Informationen für die relevanten Akteure – Bürgerinnen und Bürger, Verwaltung und Unternehmen – wird von den Landesbehörden positiv bewertet. Insbesondere für die Bürgerinnen und Bürgern sowie für die Unternehmen bewerten die Landesbehörden den Nutzen besonders hoch. Eher kritisch wird hingegen der Aufwand zur Bereitstellung dieser Informationen gesehen. 38 Prozent beurteilen diesen als (sehr) hoch, 44 Prozent beurteilen diesen ambivalent. Deutlich höher wird jedoch die Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Informationen bewertet. 58 Prozent der befragten Landesbehörden bewerten diese als hoch oder sehr hoch.

Hinsichtlich der Beurteilung, inwiefern die Bereitstellung von Informationen für die Öffentlichkeit nützlich ist, sind sich die befragten Kommunen einig. Sowohl für die Bürgerinnen und Bürger (77 Prozent), die Unternehmen (75 Prozent) und – mit Abstrichen – für die Verwaltung selbst (67 Prozent) wird die Bereitstellung von Informationen in öffentlichen Netzen positiv beurteilt. Während der Aufwand, diese Informationen bereitzustellen, eher ambivalent eingeschätzt wird, wird die Praktikabilität, diese Informationen „online“ zu haben, deutlich positiver eingeschätzt.

Das Informationsangebot der Kommunen auf ihren eigenen Webseiten sowie auf „service-bw“ wurde auch von den Nutzerinnen und Nutzern bewertet. Anders als bei der Kontaktaufnahme zur Verwaltung werden elektronische Angebote zur Informationsbeschaffung häufig genutzt, insbesondere die Webseite der Kommunalverwaltungen, sehr viel seltener „service-bw“. Durchschnittlich werden sowohl das Informationsangebot auf den Kommunenwebseiten als auch das auf „service-bw“ ambivalent bewertet. Größter Kritikpunkt sind unübersichtliche, nicht benutzerfreundliche Webseiten. Die Nutzerinnen und Nutzer sehen insgesamt einen Nutzen in elektronischen Verwaltungsinformationen, bei der aktuellen Ausgestaltung wird darin aber noch keine große Ersparnis von zeitlichem Aufwand gesehen.

„Service-bw“ wird von den Nutzerinnen und Nutzern insbesondere als Informationsquelle in Bezug auf Verwaltungsleistungen genutzt, weniger für allgemeine Informationen zu Behörden. Die Bewertung des derzeitigen Informationsangebots auf „service-bw“ sowie des Nutzens ist eher ambivalent, die Mehrheit der Befragten hält es aber für wichtig, dass „service-bw“ ein Informationsangebot zu Behörden in Baden-Württemberg bereitstellt. Diese Ergebnisse können so interpretiert werden, dass „service-bw“ als zentrales Informationsportal durchaus als sinnvoll und wichtig erachtet wird, jedoch noch Defizite in der aktuellen Ausgestaltung gesehen werden.

Die Nutzerinnen und Nutzer kommunaler Angebote wurden außerdem zum Angebot an Verwaltungsleistungen und Formularen befragt. Sie halten E-Government-Angebote grundsätz-



lich für wichtig; viele haben bisher aber noch keinen oder nur selten Gebrauch von elektronischen Angeboten im Zusammenhang mit Leistungen der Kommunalverwaltung gemacht. Als Hauptgrund hierfür wird ein unzureichendes Angebot genannt. Elektronische Formulare werden im Vergleich häufiger genutzt, mutmaßlich, weil sie bereits in größerem Umfang zur Verfügung stehen. Die Bewertung der Funktionsfähigkeit aktuell vorhandener Angebote ist durchwachsen. Insbesondere aus den Begründungen der Bewertungen wird deutlich, dass viele Bürgerinnen und Bürger noch einigen Verbesserungsbedarf in Bezug auf elektronische Verwaltungsleistungen sehen. Auch hier wird bei der aktuellen Ausgestaltung noch keine große Zeitersparnis gesehen. Der Bedarf an elektronischen Verwaltungsleistungen und Formularen wird aber grundsätzlich als hoch eingestuft.

Auch den Nutzerinnen und Nutzern von „service-bw“ ist das Angebot von vollständig elektronischen Verwaltungsleistungen inklusive der elektronischen Einreichung von Nachweisen sehr wichtig. Elektronische Formulare werden eher als Übergangslösung gesehen, die sinnvoll ist, wenn die Formulare elektronisch auszufüllen und zu versenden sind. Die bloße Bereitstellung von herunterladbaren Formularen über „service-bw“ wird noch nicht als ausreichend betrachtet. Die aktuell über „service-bw“ verfügbaren Angebote werden von den wenigen, die sie bereits genutzt haben, als eher mittelmäßig bewertet.

#### 6.3. Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten (§ 4 EGovG BW)

§ 4 EGovG BW verpflichtet die Behörden zur Teilnahme an mindestens einem E-Payment-Verfahren zur Bezahlung von Gebühren in elektronischen Verwaltungsverfahren. Es zeigt sich, dass nur wenige der Landesbehörden E-Payment-Verfahren anbieten. Diese werden zudem nur gelegentlich genutzt, funktionieren aber nach Aussagen der Landesbehörden, welche diese Verfahren nutzen bzw. anbieten, gut. Auch von den (wenigen) Nutzerinnen und Nutzern, die bereits Erfahrung mit E-Payment-Verfahren haben, werden diese gut bewertet.

Rund 50 Prozent der befragten Gemeinden und Gemeindeverbände bieten kein E-Payment an. Nahezu die Hälfte aller befragten Kommunen, die E-Payment anbieten, nutzen EPayBL. Rund 40 Prozent nutzen Online-Überweisungen, jede vierte Kommune nutzt andere E-Payment-Verfahren.

Aufgrund geringer Fallzahlen lassen sich zu den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen kaum Aussagen in Bezug auf diese Pflicht treffen. Drei der befragten sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen bieten elektronische Bezahlungsmöglichkeiten an (zweimal Online-Überweisungen, einmal mit EPayBL). Diese werden nach Angaben der Befragten nur gelegentlich genutzt, da teilweise keine Kosten anfallen und somit keine Zahlungsmöglichkeiten benötigt werden.

#### 6.4. Nachweise (§ 5 EGovG BW)

§ 5 EGovG BW sieht vor, dass im Rahmen eines elektronisch durchgeführten Verwaltungsverfahrens die vorzulegenden Nachweise elektronisch eingereicht werden können, sofern durch Rechtsvorschrift nicht etwas anderes bestimmt ist oder die Behörde für bestimmte Verfahren oder im Einzelfall die Vorlage eines Originals verlangt.

Die elektronische Einreichung von Nachweisen wird von den Landesbehörden erst in wenigen Fällen akzeptiert, da einige Fachverfahren noch nicht vollständig digitalisiert sind. Rund 90 Prozent der befragten Gemeinden und Gemeindeverbände allerdings, die elektronische Ver-



waltungsleistungen anbieten, akzeptieren (teilweise) die Einreichung elektronischer Nachweise, nahezu jede zehnte Kommune aber explizit nicht. Die Ergebnisse zeigen ferner, dass die Mehrheit der befragten Kommunen diese Möglichkeit positiv bewertet (Mittelwert: 3,7). Auch die sonstigen juristischen Personen und Beliehenen bewerten die Möglichkeit mehrheitlich (sehr) gut.

#### 6.5. Elektronische Aktenführung, Übertragung und Vernichten des Papieroriginals und elektronischer Dokumente sowie Akteneinsicht (§§ 6, 7 und 8 EGovG BW)

Aussagen zum Erfüllungsgrad im Zusammenhang mit der Umsetzung der elektronischen Aktenführung für die Landesbehörden sind nicht möglich, da diese Verpflichtung nur die Landesbehörden unmittelbar betrifft, § 6 Abs. 1 EGovG BW jedoch erst am 1. Januar 2022 in Kraft tritt. Sie sind somit nicht im Rahmen der Evaluation berücksichtigt worden. Allerdings können sowohl die Gemeinden und Gemeindeverbände als auch die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen ihre Akten nach den Vorschriften des Gesetzes elektronisch führen, müssen dies jedoch nicht. Sofern sie sich jedoch für die Einführung der E-Akte entscheiden, müssen sie sich an die Regelungen des EGovG BW für die elektronische Aktenführung halten. Somit handelt es sich für diese beiden Gruppen um eine „bedingte Handlungspflicht“.

Zunächst einmal ist festzuhalten, dass die elektronische Aktenführung auf kommunaler Ebene bereits durchaus verbreitet ist. 70 Prozent der Gemeinden und Gemeindeverbände, die an der Befragung teilgenommen und die Frage beantwortet haben, haben diese zumindest teilweise eingeführt. Elf von 18 Gemeinden und Gemeindeverbände, welche die E-Akte noch nicht eingeführt haben, planen zudem ihre Einführung bis zum Jahr 2021. Ähnlich sieht es bei den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen aus. Neun von 15 Befragten, die an der Befragung teilgenommen haben, haben ebenfalls zumindest teilweise die elektronische Aktenführung eingeführt. Der Nutzen wird von den Gemeinden und Gemeindeverbänden insgesamt hoch eingeschätzt. Gleiches gilt allerdings auch für den Aufwand für die elektronische Aktenführung. Die Praktikabilität wird von den Kommunen als eher hoch beurteilt. Ein ähnliches Bild zeigt sich auch bei den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen, wobei der Aufwand nicht ganz so hoch eingeschätzt wird wie von den Gemeinden und Gemeindeverbänden.

Da die Anwendbarkeit der §§ 7 und 8 EGovG BW die elektronische Aktenführung nach § 6 EGovG BW voraussetzt und somit auch nur für die Landesbehörden eine unmittelbare Verpflichtung darstellt, kann der Erfüllungsgrad der beiden Handlungspflichten auf Ebene der Landesbehörden nicht untersucht und dargestellt werden.

Mehr als 85 Prozent der Gemeinden und Gemeindeverbände, die ihre Akten zumindest teilweise elektronisch führen, speichern eine elektronische Version der Dokumente in der elektronischen Akte. Bei den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen speichern sieben von acht Befragten eine elektronische Version ab.

Rund 80 Prozent der Gemeinden und Gemeindeverbände haben aber auch schon einmal davon abgesehen, eine elektronische Version von Dokumenten in der elektronischen Akte zu speichern, wobei dies vor allem mit einem unverhältnismäßigen Mehraufwand begründet wurde.



Insgesamt positiv fällt die Bewertung der Rückgabe und des Vernichtens des Papieroriginals nach Übertragung in elektronische Dokumente aus: Etwa 70 Prozent der Gemeinden und Gemeindeverbände bewerten diese beiden Anforderungen im Zusammenhang mit der elektronischen Aktenführung mit gut bzw. sehr gut. Etwas differenzierter – aber insgesamt positiv – fällt die Bewertung der Vernichtung elektronischer Dokumente bei der Umwandlung in neue Formate aus: Rund die Hälfte der Gemeinden und Gemeindeverbände ist der Auffassung, dass dies gut bzw. sehr gut funktioniert.

Aufgrund sehr geringer Fallzahlen in der Befragung kann zu den sonstigen juristischen Personen und Beliehenen keine belastbare Aussage in Bezug auf die Bewertung von § 7 und 8 EGovG BW getroffen werden.

Der Nutzen der Maßnahmen gemäß § 7 EGovG BW wird von den Gemeinden und Gemeindeverbänden insgesamt hoch bewertet. Gleiches gilt für den Aufwand. Die Praktikabilität der Regelung zum Übertragen und Vernichten des Papieroriginals und elektronischer Dokumente wird ebenfalls als hoch eingeschätzt.

Soweit ein Recht auf Akteneinsicht besteht und die Akten elektronisch geführt werden, wird dieses vom überwiegenden Teil der Gemeinden und Gemeindeverbände durch die Bereitstellung eines Aktenausdrucks gewährt. Die Einsichtnahme auf elektronischem Wege – sei es durch die Übermittlung elektronischer Dokumente oder sei es durch den Zugriff auf die elektronisch lesbare Akte – erfolgt deutlich seltener.

Nach Einschätzung von mehr als 60 Prozent der Gemeinden und Gemeindeverbände funktioniert die Akteneinsicht bei elektronisch geführten Akten gut bzw. sehr gut. Nur ein kleiner Teil von sechs Prozent bewertet diese schlecht bzw. sehr schlecht.

Der Nutzen der Maßnahmen gemäß § 8 EGovG BW für die Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und die Verwaltung wird von den Gemeinden und Gemeindeverbänden insgesamt hoch bewertet. Gleiches gilt allerdings auch für den Aufwand. Die Praktikabilität der Regelung zur Akteneinsicht bei elektronischen Akten insgesamt wird eher hoch beurteilt.

#### 6.6. Informationen zum Verfahrensstand (§ 9 EGovG BW)

Die sich aus § 9 EGovG BW ergebende Handlungspflicht zur Optimierung von Verwaltungsabläufen und zur Bereitstellung von Informationen zum Verfahrensstand gilt ausschließlich für die Behörden des Landes. Zunächst einmal ist darauf hinzuweisen, dass neun der 38 Landesbehörden vor der erstmaligen Einführung oder bei wesentlichen Änderungen von elektronischen Verwaltungsverfahren unter Nutzung gängiger Methoden die Verwaltungsabläufe dokumentiert, analysiert und optimiert haben. Dabei wurde vor allem das Ziel verfolgt, die Verfahren zu vereinfachen und ihre Effizienz zu steigern. Allerdings sind bei nur vier Landesbehörden die Verwaltungsverfahren so gestaltet worden, dass Informationen zum Verfahrensstand und zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen zur jeweils zuständigen Ansprechstelle von den Verfahrensbeteiligten elektronisch abgerufen werden können. Der Nutzen der Schaffung der Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen elektronisch abzurufen, wird von Landesbehörden für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen insgesamt hoch und für die Verwaltung eher hoch eingeschätzt. Der Aufwand wird allerdings ebenfalls hoch bewertet. Hingegen fällt die Beurteilung der Praktikabilität der Regelung ambivalent aus.



#### 6.7. Anforderungen an das Bereitstellen von Daten (§ 10 EGovG BW)

Die Handlungspflicht, dass bei über öffentlich zugängliche Netze zur Verfügung gestellten Daten mit einem erwarteten Nutzungsinteresse maschinenlesbare Formate verwendet und diese mit Metadaten versehen werden, richtet sich sowohl an Landesbehörden als auch an Gemeinden und Gemeindeverbände sowie an sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts und Beliehene. 21 von 25 Landesbehörden verfügen über solche Daten, von denen jedoch nur zwölf diese oft bzw. sehr oft über öffentlich zugängliche Netze zur Verfügung stellen. Die Bereitstellung der Daten erfolgt dabei vor allem als PDF. 13 von 16 Landesbehörden bewerten die Bereitstellung der Daten mit Nutzungsinteresse mit gut bzw. sehr gut. Der Nutzen der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse über öffentlich zugängliche Netze wird von den Landesbehörden für Bürgerinnen und Bürger, für Unternehmen und für die Verwaltung insgesamt hoch bewertet. Allerdings wird der Aufwand ebenfalls als hoch eingeschätzt. Die Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse wird insgesamt eher hoch bewertet.

Bei den Gemeinden und Gemeindeverbänden ergibt sich ein ähnliches Bild wie bei den Landesbehörden: 83 Prozent der Kommunen verfügen über Daten mit Nutzungsinteresse, wobei jedoch nur etwa 40 Prozent diese Daten oft bzw. sehr oft über öffentlich zugängliche Netze zur Verfügung stellen. Die Bereitstellung der Daten erfolgt vor allem als PDF und funktioniert insgesamt gut. Die Gemeinden und Gemeindeverbände bewerten den Nutzen der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse für die Bürgerinnen und Bürger ambivalent, für die Verwaltung eher hoch und für die Unternehmen hoch. Hingegen wird der Bereitstellungsaufwand insgesamt als hoch eingeschätzt, während die Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 Abs. 1 EGovG BW, bei denen ein Nutzungsinteresse besteht, eher hoch bewertet wird.

Bei den sonstigen juristischen Personen und Beliehenen verfügen acht von 14 Befragten über Daten mit Nutzungsinteresse. Nur eine von drei Befragten stellt sehr oft Daten mit Nutzungsinteresse über öffentlich zugängliche Netze zur Verfügung. Aus Sicht der drei Befragten funktioniert die Bereitstellung dieser Daten insgesamt gut. Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen bewerten den Nutzen der Bereitstellung dieser Daten für die Verwaltung hoch und sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die Unternehmen eher hoch. Hingegen sind sich die Befragten weitgehend einig, dass der Aufwand insgesamt als hoch und die Praktikabilität eher hoch einzuschätzen sind.

#### 6.8. Elektronische Formulare (§ 11 EGovG BW)

§ 11 EGovG BW legt fest, dass wenn durch Rechtsvorschrift die Verwendung eines bestimmten Formulars vorgeschrieben ist, das ein Unterschriftsfeld vorsieht, dadurch nicht allein die Anordnung der Schriftform bewirkt ist. Bei einer für die elektronische Versendung an die Behörde bestimmten Fassung des Formulars entfällt das Unterschriftsfeld.

Knapp zwei Drittel der befragten Landesbehörden geben an, dass sie elektronische Formulare bereitstellen. Betrachtet man diese von den Landesbehörden angebotenen Formulare genauer, so zeigt sich, dass sich die Anzahl der Formulare, welche die einzelnen Behörden jeweils anbieten, sehr stark unterscheidet. Rund drei Viertel bieten weniger als zehn Verwaltungsleistungen elektronisch an, rund ein Viertel zwischen 20 und 200. Rund 85 Prozent der befragten Landesbehörden prüfen bei der Erstellung oder Überarbeitung von elektronischen Formularen, ob ein Unterschriftsfeld entfallen kann, sodass die elektronische Versendung des



Formulars ermöglicht wird. Mehr als 90 Prozent der teilnehmenden Kommunen stellen Formulare elektronisch bereit. Zehn der 15 befragten sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen stellen elektronische Formulare bereit.

Weitere Informationen zur Bereitstellung von elektronischen Formularen als Teil elektronischer Verwaltungsleistungen finden sich in Kapitel 6.2.

#### 6.9. Georeferenzierung (§ 12 EGovG BW)

Die Handlungspflicht, in amtliche Register, die Angaben mit Bezug zu Grundstücken in Baden-Württemberg enthalten und neu aufgebaut oder überarbeitet werden, eine landeseinheitlich festgelegte Georeferenzierung zu dem jeweiligen Flurstück, dem Gebäude oder zu dem in einer Rechtsvorschrift definierten Gebiet aufzunehmen, auf das sich die Angaben beziehen, richtet sich sowohl an die Landesbehörden als auch an die Gemeinden und Gemeindeverbände sowie an die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen.

Zunächst ist festzuhalten, dass die Frage von insgesamt nur sehr wenigen Behörden überhaupt beantwortet wurde. 21 Landesbehörden haben Angaben zum Aufbau bzw. zur Überarbeitung solcher Register gemacht, wobei nur von vier Behörden insgesamt vier neue Register seit 2015 aufgebaut worden sind. Bei drei der vier neu aufgebauten Register ist eine Georeferenzierung erfolgt. Die Erfahrungen, die mit der Georeferenzierung gesammelt wurden, werden von den drei Landesbehörden insgesamt ambivalent bewertet. Auch eine Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität wurde nur von einigen wenigen Landesbehörden vorgenommen (sieben bzw. acht Behörden). Der Nutzen für die Unternehmen, die Verwaltung sowie für die die Bürgerinnen und Bürger wird insgesamt als hoch eingeschätzt. Allerdings bewerten die Landesbehörden auch den Aufwand für die Georeferenzierung als hoch. Die Praktikabilität der Regelung wird lediglich von sechs Personen beurteilt und ebenfalls als hoch eingeschätzt.

Auf Ebene der Gemeinden und Gemeindeverbände spielen amtliche Register – bezogen auf die Quantität – eine deutlich größere Rolle als für die Landesbehörden. Insgesamt haben 38 Gemeinden und Gemeindeverbände Angaben zum Aufbau und zur Überarbeitung amtlicher Register gemacht, von denen allerdings 15 Kommunen seit 2015 weder ein Register neu aufgebaut noch überarbeitet haben. Insgesamt sind seit Inkrafttreten des EGovG BW von 23 Gemeinden und Gemeindeverbänden 83 Register neu aufgebaut und 129 Register überarbeitet worden, wobei der überwiegende Teil zwischen einem und fünf Registern neu aufgebaut und überarbeitet hat. Bei mehr als der Hälfte der neu aufgebauten und bei etwas weniger als der Hälfte der überarbeiteten Register haben die Gemeinden und Gemeindeverbände Geodaten zu den Grundstücken aufgenommen.

Bei 17 von 23 Kommunen, die Koordinaten in ihre Register aufgenommen haben, variiert der Grad der Georeferenzierung zwischen 25 und 100 Prozent, wobei bei elf Kommunen zu sämtlichen Registern, die neu aufgebaut und/oder überarbeitet worden sind, Geodaten zu den Grundstücken aufgenommen worden sind.

Die Umsetzungserfahrungen mit der Georeferenzierung zeigen insgesamt ein positives Bild. Zehn von 15 Gemeinden und Gemeindeverbänden sind der Auffassung, dass die Georeferenzierung gut bzw. sehr gut funktioniert.



Die Gemeinden und Gemeindeverbände bewerten den Nutzen der Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung in ein Register für die Unternehmen und die Verwaltung als hoch und für die Bürgerinnen und Bürger eher hoch.

Für die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen sind keine Aussagen möglich, da alle elf Befragten, die Angaben gemacht haben, seit 2015 keine Register neu aufgebaut und überarbeitet haben, sodass auch keine Georeferenzierung erfolgt ist.

#### 6.10. Amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter (§ 13 EGovG BW)

Die Regelung eröffnet die Möglichkeit, eine durch Rechtsvorschrift bestimmte Pflicht zur Publikation in einem amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblatt des Landes, einer Gemeinde oder eines Gemeindeverbandes zu erfüllen, indem die Publikation ausschließlich oder zusätzlich elektronisch über öffentlich zugängliche Netze zur Verfügung gestellt wird. Wird diese Möglichkeit genutzt, sind weitere Anforderungen zu erfüllen (z. B. Sicherstellung eines angemessenen Zugangs zur Publikation, Schaffung von Abonnement-Möglichkeiten). Nur ein sehr kleiner Teil der Landesbehörden verfügt nach eigenen Angaben über amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter gem. § 13 EGovG BW. So sind drei oberste Landesbehörden für insgesamt vier amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter verantwortlich, die alle zusätzlich elektronisch veröffentlicht werden. Zwei oberste Landesbehörden bieten die Möglichkeit zum Abonnieren der Publikation an, wobei eine Behörde zusätzlich noch den Erhalt von Hinweisen auf neue Publikationen ermöglicht. Die Umsetzungserfahrungen mit der zusätzlich elektronischen Publikation der Mitteilungs- und Verkündungsblätter sind ausschließlich positiv. Der Nutzen wird für die Bürgerinnen und Bürger, für die Unternehmen und für die Verwaltung selbst insgesamt hoch bewertet. Der Aufwand und die Praktikabilität werden nur von zwei bzw. sechs Landesbehörden beurteilt. Daher wird auf eine Darstellung der Ergebnisse verzichtet.

Auf der kommunalen Ebene sind im Vergleich zu den Landesbehörden amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter deutlich verbreiteter. Lediglich zwölf Prozent der Gemeinden und Gemeindeverbände verfügen über keine amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblätter, während der Großteil (64 Prozent) für ein Mitteilungs-/Verkündungsblatt verantwortlich ist. 24 Prozent der Gemeinden und Gemeindeverbände verfügen über zwei und mehr amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter.

Bei etwas weniger als der Hälfte der befragten Kommunen (46 Prozent) erfolgt eine Veröffentlichung zusätzlich elektronisch, während mehr als ein Viertel (27 Prozent) ausschließlich nicht-elektronisch publiziert. Dabei begründen sieben von 14 Kommunen die ausschließlich nicht-elektronische Publikation damit, dass die Zulassung für die elektronische Veröffentlichung durch eine gesetzliche Grundlage fehle. Hingegen ist die ausschließlich elektronische Publikation sämtlicher Mitteilungs- und Verkündungsblätter bislang noch wenig verbreitet. Lediglich ein kleiner Teil (sechs Prozent) der Kommunen veröffentlicht seine Mitteilungs- und Verkündungsblätter auf diesem Weg. Drei der vier Kommunen, die ihre Mitteilungs- und Verkündungsblätter ausschließlich elektronisch veröffentlichen, stellen einen angemessenen Zugang zu der elektronischen Publikation für jede Person dadurch sicher, dass auf die Publikation in öffentlichen Einrichtungen zugegriffen werden kann.

19 von 25 Kommunen verweisen darauf, dass die elektronischen Publikationen abonniert werden können (19). 46 Prozent der Kommunen geben an, dass sie personenbezogene Daten nie bzw. selten unkenntlich gemacht haben, während lediglich acht Prozent dies oft bzw. sehr



oft getan haben. Knapp die Hälfte der Kommunen macht personenbezogene Daten gelegentlich unkenntlich.

Die Umsetzungserfahrungen mit der elektronischen Publikation amtlicher Mitteilungs- und Verkündungsblätter sind auf der kommunalen Ebene insgesamt gut.

Der Nutzen der ausschließlich oder zusätzlich elektronischen Publikation in einem amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblatt für Bürgerinnen und Bürger, für Unternehmen und für die Verwaltung wird von den Gemeinden und Gemeindeverbänden insgesamt hoch bewertet. Hingegen wird der Aufwand für die elektronische Veröffentlichungsmöglichkeit als eher gering eingeschätzt. Die Praktikabilität der Regelung für die ausschließlich oder zusätzlich elektronische Veröffentlichung wird von den Gemeinden und Gemeindeverbänden eher hoch eingeschätzt.

§ 13 EGovG BW gilt nicht für die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen.

#### 6.11. Barrierefreiheit (§ 14 EGovG BW)

Die Handlungspflicht, die sich an Landesbehörden, an Gemeinden und Gemeindeverbände sowie an sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts und Beliehene richtet, sieht vor, dass für die elektronische Kommunikation und die Verwendung elektronischer Dokumente § 9 L-BGG und für elektronische Verwaltungsabläufe und Verfahren zur elektronischen Aktenführung § 10 L-BGG entsprechend gelten.

18 von 21 Landesbehörden sind zumindest teilweise in der Lage, elektronische Anfragen von Menschen mit Behinderungen so zu beantworten, dass diese Personen die bereitgestellten Informationen auch nutzen können. Neun von 24 Behörden können Dokumente elektronisch so zur Verfügung stellen, dass sie für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung in wahrnehmbarer Form zugänglich sind.

In 20 von 23 Landesbehörden können Menschen (Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) mit Behinderungen die kommunalen Webseiten einschließlich Apps und sonstigen Anwendungen für mobile Endgeräte sowie die von Ihnen zur Verfügung gestellten grafischen Programmoberflächen, die mit Mitteln der Informationstechnik dargestellt werden (mediale Angebote) (zumindest teilweise) grundsätzlich uneingeschränkt nutzen. Im Durchschnitt – bezogen auf die 17 Behörden, die hierzu Angaben gemacht haben – liegt der Grad der Barrierefreiheit des Webseitenangebots bei knapp 53 Prozent, wobei das Webseitenangebot in keiner Landesbehörde vollständig barrierefrei gestaltet ist.

Der Nutzen der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren für Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird von den Landesbehörden insgesamt hoch eingeschätzt. Gleichzeitig gilt dies auch für den Aufwand der Maßnahmen gem. § 14 EGovG BW. Eher hoch wird von den Landesbehörden die Praktikabilität der Regelung bewertet.

Etwa 80 Prozent der Gemeinden und Gemeindeverbände sind (zumindest teilweise) in der Lage, elektronische Anfragen von Menschen mit Behinderung so zu beantworten, dass diese die bereitgestellten Informationen auch nutzen können.

48 Kommunen stellen allerdings keine Dokumente elektronisch so zur Verfügung, dass sie für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung in wahrnehmbarer Form zugänglich



sind. 33 Kommunen sind hierzu in der Lage und stellen am häufigsten Vordrucke in elektronischer Form für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung zur Verfügung.

Bei mehr als 80 Prozent der Kommunen können Menschen (Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) mit Behinderungen die kommunalen Webseiten einschließlich Apps und sonstigen Anwendungen für mobile Endgeräte sowie die von Ihnen zur Verfügung gestellten grafischen Programmoberflächen, die mit Mitteln der Informationstechnik dargestellt werden (mediale Angebote) (zumindest teilweise) grundsätzlich uneingeschränkt nutzen.

Im Durchschnitt – bezogen auf alle Kommunen – liegt der Grad der Barrierefreiheit des Webseitenangebots bei knapp 45 Prozent, wobei sich allerdings deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen kommunalen Gebietskörperschaftstypen zeigen. Während bei den Land- und Stadtkreisen im Durchschnitt mehr als 60 Prozent des kommunalen Webseitenangebots als barrierefrei eingestuft werden, ist der Barrierefreiheitsgrad bei Großen Kreisstädten (38 Prozent) und den sonstigen kreisangehörigen Kommunen (36,5 Prozent) deutlich geringer.

Sowohl der Nutzen als auch der Aufwand im Zusammenhang mit der Umsetzung der Maßnahmen gem. § 14 EGovG wird insgesamt als hoch eingeschätzt, während die Praktikabilität der Regelung ambivalent bewertet wird.

Zehn von 13 sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen sind (zumindest teilweise) in der Lage, elektronische Anfragen von Menschen mit Behinderungen so zu beantworten, dass diese Personen die bereitgestellten Informationen auch nutzen können. Hingegen ist für drei Befragte eine Bereitstellung von Informationen in dieser Form nicht leistbar.

Sechs der 15 sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen können Dokumente elektronisch so zur Verfügung stellen, dass sie für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung in wahrnehmbarer Form zugänglich sind. Am häufigsten können sonstige Dokumente (5) und Vordrucke (4) in elektronischer Form für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung zur Verfügung gestellt werden.

Bei elf der 14 sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen können Menschen (Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) mit Behinderungen die kommunalen Webseiten einschließlich Apps und sonstigen Anwendungen für mobile Endgeräte sowie die von Ihnen zur Verfügung gestellten grafischen Programmoberflächen, die mit Mitteln der Informationstechnik dargestellt werden (mediale Angebote) (zumindest teilweise) grundsätzlich uneingeschränkt nutzen. Drei Befragte weisen darauf hin, dass die medialen Angebote nicht von Menschen mit Behinderungen genutzt werden können.

Im Durchschnitt – bezogen auf die zehn Befragten, die hierzu Angaben gemacht haben – liegt der Grad der Barrierefreiheit des Webseitenangebots bei rund 39 Prozent, wobei bei keiner der Befragten das Webseitenangebot vollständig barrierefrei gestaltet ist.

Sowohl der Nutzen als auch der Aufwand der Maßnahmen gem. § 14 wird von den sonstigen juristischen Personen und Beliehenen als hoch bewertet. Die Praktikabilität der Regelung für die barrierefreie Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation sowie von Verfahrensabläufen/Verfahren wird hingegen ambivalent bewertet.



## 6.12. E-Government-Infrastruktur und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung in Servicekonten (§ 15 EGovG BW)

§ 15 EGovG BW enthält die Regelungen zum Dienstleistungsportal „service-bw“.

Dort wird unter anderem i. V. m. § 3 Abs. 1 EGovG BW festgelegt, dass die Landesbehörden, Gemeinden und Gemeindeverbände sowie sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen verpflichtet sind, Informationen über ihre Aufgaben, ihre Anschrift, ihre Geschäftszeiten sowie postalische, telefonische und elektronische Erreichbarkeiten über „service-bw“ bereitzustellen. Inwiefern diese Handlungspflicht erfüllt wird, wird im Kapitel 6.2 zu § 3 EGovG BW beschrieben.

Die Landesbehörden sind zudem verpflichtet, Informationen über ihre Verwaltungsleistungen, damit verbundene Gebühren, beizubringende Unterlagen, die zuständige Stelle und ihre Erreichbarkeit sowie die Beantragung der Verwaltungsleistung über „service-bw“ bereitzustellen. Die Kommunen und sonstigen Personen des öffentlichen Rechts können „service-bw“ zur Bereitstellung von Informationen zu Verwaltungsleistungen sowie elektronischen Verwaltungsleistungen nutzen, müssen dies aber nicht. Auch die Erfüllung dieser Handlungspflicht wird im Kapitel 6.2 zu § 3 EGovG BW beschrieben.

Hinweise zum elektronischen Zugang, der nach § 15 Abs. 2 von den Landesbehörden über „service-bw“ bereitgestellt werden muss, sind im Kapitel 6.1 zu § 2 EGovG BW zu finden.

Im Folgenden werden die Perspektive der Behörden sowie der Nutzerinnen und Nutzer auf „service-bw“ insgesamt sowie auf das Servicekonto im Speziellen dargestellt. Bei der Beantwortung der Online-Befragungen dürfte der im Frühjahr 2020 vom Land Baden-Württemberg in Zusammenarbeit mit den kommunalen Landesverbänden entwickelte Universalprozess für eine schnelle Digitalisierung von Verwaltungsleistungen und die darauf beruhende Doppelstrategie zur Umsetzung der Onlinezugangsgesetzes noch keine maßgebende Rolle gespielt haben.

Knapp die Hälfte der befragten Landesbehörden hat ein Servicekonto, während die andere Hälfte zwischen zwei und bis zu 90 Servicekonten besitzt. Die Mehrzahl der Landesbehörden nutzt ihre Servicekonten nur gelegentlich bzw. selten. Nur wenige Behörden greifen auf sie (sehr) oft zurück. Die Landesbehörden bewerten insgesamt die Nutzerfreundlichkeit von „service-bw“ eher hoch, wenn auch ein Drittel es eher ambivalent bewertet. Drei Viertel der befragten Landesbehörden bewerten den Nutzen von „service-bw“ als hoch oder sehr hoch. Immerhin ist rund der Hälfte der Landesbehörden die Nutzung von „service-bw“ als zentrale behördenübergreifende Plattform in Baden-Württemberg wichtig bzw. sehr wichtig.

Die befragten Kommunen haben durchschnittlich vier bis fünf Servicekonten bei „service-bw“. Fast 50 Prozent der Kommunen haben nur ein Servicekonto. Rund 80 Prozent der befragten Kommunen nutzen „service-bw“-Konten nur gelegentlich bzw. selten. Lediglich zwölf Prozent nutzen diese oft bzw. sehr oft. 62 Prozent der befragten Kommunen hatten keine Probleme bei der Einrichtung der Servicekonten. In den Fällen, in denen diese doch auftraten, handelte es sich vor allem um technische Probleme (62 Prozent) oder Verständnisprobleme (65 Prozent). Die Kommunen sehen den Nutzen der Integration von „service-bw“ in die eigene Webseite in erster Linie für die Bürgerinnen und Bürger und die Unternehmen, weniger für die Verwaltung selbst. Relativ kritisch wird der Aufwand für die Integration gesehen. Überwiegend positiv wird von den Kommunen der Nutzen und die Nutzungsfreundlichkeit von „service-bw“ bewertet.



Die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen schätzen den Nutzen von „service-bw“ als zentrale behördenübergreifende Plattform in Baden-Württemberg, eher hoch ein. Die Nutzerfreundlichkeit von „service-bw“ wird hingegen von zwei Drittel der Befragten als (sehr) gering eingeschätzt. Entsprechend ist für mehr als die Hälfte der Befragten die Nutzung von „service-bw“ als zentrale behördenübergreifende Plattform in Baden-Württemberg eher unwichtig, was auch die wenigsten der Befragten regelmäßig tun. Etwas mehr als ein Drittel der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen berichtet von technischen Problemen bei der Einrichtung der „service-bw“-Konten.

Durch die Befragung zu den kommunalen E-Government-Angeboten wurde deutlich, dass die Möglichkeit der Nutzung des Servicekontos unter den Nutzerinnen und Nutzern und insgesamt kaum bekannt ist. Ein großer Teil derjenigen, die es bereits nutzen, scheint dies eher aus dienstlichen Gründen zu tun. Die geringen Fallzahlen erlauben allerdings keine endgültigen Rückschlüsse. Die Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ wird von den Nutzerinnen und Nutzern sehr gemischt bewertet. Die Bewertung der Informationsangebote und von Verwaltungsleistungen auf „service-bw“ durch die Nutzerinnen und Nutzer werden im Kapitel 6.2 zu § 3 EGovG BW beschrieben.

Vertiefte Einblicke in die Benutzerfreundlichkeit und Verständlichkeit des Portals bietet die Befragung von Testnutzerinnen und Testnutzern mithilfe des Crowdsourcing-Ansatzes. Die Ergebnisse beziehen sich auf die Suche und Navigation auf „service-bw“, das Angebot elektronischer Verwaltungsleistungen sowie die allgemeine Benutzerfreundlichkeit.

Insgesamt sind Testnutzerinnen und -nutzer zufrieden mit der Navigation und Suche auf „service-bw“. Dennoch hat ein nicht unerheblicher Anteil von rund einem Zehntel nicht die Informationen zur Verwaltungsleistung gefunden, die im jeweiligen Szenario beantragt werden müsste. Ein Grund hierfür scheint darin zu liegen, dass das Auffinden von Verwaltungsleistungen innerhalb einer bestimmten Kommune nicht komplett intuitiv ist, wenn man die Suche mit der Eingabe der Kommune startet. An dieser Stelle könnte die Suche verbessert werden.

Das Informationsangebot zu den getesteten Verwaltungsleistungen wurde als verständlich und gut strukturiert empfunden, die Testnutzerinnen und -nutzer geben zu einem großen Teil an, dass sie alle benötigten Informationen gefunden haben, um die Verwaltungsleistung zu beantragen.

Ebenfalls zufrieden sind die Testnutzerinnen und -nutzer mit der Bedienbarkeit der vorhandenen Formulare und Onlineanträge. In Bezug auf Formulare wird neben einer Vielzahl positiver Bewertungen und Begründungen auch von einigen Problemen berichtet. Bei den Onlineanträgen ist die Rückmeldung fast durchweg positiv. Bei Leistungen, für die noch gar keine Formulare oder Onlineanträge oder nur händisch ausfüllbare Formulare zum Herunterladen vorhanden sind, sieht knapp über die Hälfte der Testnutzerinnen und -nutzer Verbesserungspotenzial. Bei den getesteten Leistungen, für die auf „service-bw“ ein vollständig elektronisch durchführbarer Onlineantrag vorhanden ist, ist dies hingegen nur rund ein Viertel. Unter den vielfältigen Verbesserungsvorschlägen werden drei besonders häufig genannt:

1. Es sollten Onlineanträge für die getesteten Verwaltungsleistungen angeboten und eine vollständig elektronische Abwicklung ermöglicht werden.
2. „service-bw“ sollte insgesamt vereinfacht und übersichtlicher gestaltet werden.
3. Die Suchfunktion von „service-bw“ sollte verbessert werden.



Wie auch den „echten“ Nutzerinnen und Nutzern ist den Testnutzerinnen und -nutzern die Möglichkeit wichtig bis sehr wichtig, Formulare und vollständig elektronische Anträge über eine behördenübergreifende Plattform wie „service-bw“ zu nutzen.

Im Mittel bewerten die Befragten die Benutzerfreundlichkeit als gut. Die Zufriedenheit ist bei Leistungen mit Onlineanträgen, die direkt über „service-bw“ ablaufen, am größten und dort, wo gar kein Formular oder Antrag vorhanden ist, am niedrigsten. Diese Unterschiede sind aber gering. Aus den Bewertungen der Benutzerfreundlichkeit lassen sich folgende zentrale Ergebnisse ableiten:

- *Webseite insgesamt und Suchfunktion:* „service-bw“ wird von einem großen Teil der Testnutzerinnen und -nutzer als sehr übersichtlich, gut strukturiert und intuitiv zu bedienen bewertet; ein nicht unerheblicher Teil der Befragten bewertet die Seite allerdings als unübersichtlich, überladen und die Navigation als schwierig. Ein Grund hierfür ist die unterschiedliche Wahrnehmung der Suchfunktion. Viele bewerten die Suchfunktion als gut und ihnen gefällt die Suche als zentrales Element der Startseite. Einige Befragte wünschen sich aber ergänzende Angebote der thematischen Navigation. Eine mögliche Lösung wäre es, die Suche zwar als das zentrale Element beizubehalten, ihr aber eine andere Art der Navigation (z. B. das Stichwortverzeichnis) prominenter entgegenzustellen.
- *Informationsangebot zu Verwaltungsleistungen:* Die meisten Testnutzerinnen und -nutzer finden den Aufbau der Informationsseiten gut strukturiert und das Informationsangebot verständlich.
- *Formulare und Onlineanträge:* Dort, wo Onlineanträge vorhanden sind, werden diese meist gut bewertet – dies gilt zum Teil auch für Formulare. Insgesamt wünschen die Testnutzerinnen und -nutzer sich eine komplett elektronische Abwicklung der Verwaltungsverfahren, die für viele der getesteten Leistungen noch nicht angeboten werde.

#### 6.13. Informationssicherheit (§ 16 EGovG BW)

Die Handlungspflicht sieht vor, dass alle Behörden die erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente treffen und dabei vor allem § 9 Landesdatenschutzgesetz beachten. Zusätzlich hierzu müssen die Landesbehörden ein verbindliches behördenspezifisches Sicherheitskonzept zur Informationssicherheit erstellen, überprüfen und anlassbezogen fort-schreiben.

22 der 24 der Landesbehörden haben (zumindest teilweise) die erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente getroffen. Beim überwiegenden Teil der Behörden (15 von 17) sind keine Umsetzungsprobleme aufgetreten.

16 von 26 Landesbehörden haben ein verbindliches behördenspezifisches Sicherheitskonzept zur Informationssicherheit (entspricht einer Informationssicherheitskonzeption) erstellt. Bei zehn von 14 Behörden sind keine Probleme bei der Erstellung des behördenspezifischen Sicherheitskonzepts aufgetreten.

Sieben Behörden haben das behördenspezifische Sicherheitskonzept vollständig und neun Landesbehörden zumindest teilweise umgesetzt. Umsetzungsprobleme sind bei lediglich vier



von 13 Behörden aufgetreten. Bei der einen Hälfte der Landesbehörden ist noch keine Überprüfung des behördenspezifischen Sicherheitskonzepts erfolgt. Die andere Hälfte hat das Konzept z. T. bereits mehrfach überprüft.

Der Nutzen der Maßnahmen gem. § 16 EGovG BW für Bürgerinnen und Bürger sowie für Unternehmen wird insgesamt hoch eingeschätzt. Gleiches gilt allerdings auch für den Aufwand.

Die Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente gem. § 16 EGovG BW wird von den Landesbehörden insgesamt ambivalent bewertet.

Zwei Drittel der Kommunen haben (zumindest teilweise) die erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente getroffen. Ein Drittel der Kommunen verweist darauf, dass solche Sicherungsmaßnahmen bisher nicht getroffen worden sind. Implementationsprobleme sind von immerhin 40 Prozent der Gemeinden und Gemeindeverbände genannt worden, während die Umsetzung bei 60 Prozent problemlos verlief.

Der Nutzen der Maßnahmen der Informationssicherheit für die Bürgerinnen und Bürger sowie für die Unternehmen wird von den Kommunen insgesamt hoch bewertet. Allerdings wird auch der Aufwand von den Gemeinden und Gemeindeverbänden als hoch eingeschätzt. Die Praktikabilität der Regelung für Maßnahmen der Informationssicherheit wird dagegen ambivalent bewertet.

Neun sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts/Beliehene haben die erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente flächendeckend getroffen. Bei zwei Befragten ist dies zumindest teilweise geschehen. Probleme sind bei der Umsetzung der erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen nicht aufgetreten.

Der Nutzen der Maßnahmen der Informationssicherheit für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen wird von den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen insgesamt als hoch eingeschätzt. Gleiches gilt allerdings auch für den Aufwand. Hingegen wird die Praktikabilität der Regelung für Maßnahmen der Informationssicherheit insgesamt eher gering bewertet.

#### 6.14. Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates (§ 17 EGovG BW)

Die Handlungspflicht sieht vor, dass die vom IT-Planungsrat verbindlich beschlossenen fachunabhängigen und fachübergreifenden Interoperabilitäts- oder IT-Sicherheitsstandards nach Ablauf der jeweils im Beschluss des IT-Planungsrates festgelegten Frist durch die Behörden, bei den von ihnen eingesetzten informationstechnischen Systemen einzuhalten sind.

Fünf der acht IT-Planungsratsbeschlüsse sind für die Hälfte der Landesbehörden nicht relevant. Von den Beschlüssen, die relevant sind, sind drei (Lateinische Zeichen in UNICODE/ DIN Spec 91379, XRechnung und XVergabe) nahezu alle vollständig bzw. zumindest teilweise umgesetzt. Nur eine bzw. zwei Landesbehörden haben die für sie relevanten IT-Planungsratsbeschlüsse noch gar nicht umgesetzt. Bei sechs der 14 Behörden gab bzw. gibt es noch Prob-



leme bei der Umsetzung der IT-Planungsratsbeschlüsse, wie z. B. die Einbindung in die vorhandene IT-Struktur oder verwaltungsinterne Abläufe. Eine Bewertung des Nutzens, des Aufwands sowie der Praktikabilität haben die Behörden kaum vorgenommen.

Auf kommunaler Ebene sind die vier der acht Beschlüsse von 50-60 Prozent der Befragten noch gar nicht umgesetzt. Kein IT-Planungsratsbeschluss ist von mehr als 20 Prozent der befragten Gemeinden und Gemeindeverbände umgesetzt worden. Bei vier Beschlüssen (XVergabe, XRechnung und XBau/XPlanung) geben mehr als 40 Prozent der Befragten an, dass diese zumindest teilweise umgesetzt sind. Knapp die Hälfte der Kommunen gibt an, dass sie bei Umsetzung der Beschlüsse Probleme hatten bzw. haben. Diese bestehen im Wesentlichen aus fehlenden Ressourcen (Zeit, Geld, Personal) für die Umsetzung.

Der überwiegende Teil der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Belehenden hat die IT-Planungsratsbeschlüsse als nicht relevant eingestuft. Bislang wurde keiner der acht Beschlüsse vollständig umgesetzt. Acht Behörden haben zumindest drei Beschlüsse teilweise umgesetzt.



## 7. Zentrale Ergebnisse der Untersuchung der Gremienstruktur des EGovG BW

Mit Einführung des EGovG BW im Jahr 2015 wurde die Gremienstruktur neu gefasst und eine gesetzliche Grundlage geschaffen. Teils wurden neue Akteure geschaffen, teils wurden bestehende Akteure in das neue System überführt. Ausführlich werden die Akteure des dritten Abschnitts des EGovG BW betrachtet: CIO, IT-Rat, AK-IT sowie IT-Kooperationsrat. Weitere Akteure, die nicht im EGovG BW geregelt sind, finden eine Darstellung, sofern sie für die Aufgabenerledigung der genannten Akteure relevant sind.

Auf den Folgeseiten findet sich eine Übersicht der Gremienstruktur des EGovG BW. (siehe Abbildung 241). Weitere für das E-Government relevante Akteure (außerhalb des EGovG BW) werden in Tabelle 6 aufgelistet.

Die textliche Darstellung der Gremien folgt dieser Struktur:

- *Ist-Zustand*: Einerseits Aufgabenzuschnitt, Zusammensetzung und Turnus, andererseits Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweise (Diskussionskultur, Aktivität der Mitglieder und Atmosphäre; Einbringen der jeweiligen Ressortperspektiven; strategische/grundsätzliche Arbeit vs. Tagesgeschäft; Entscheidungs- vs. Informations-/Austauschcharakter).
- *Bewertung des Ist-Zustandes durch die Mitglieder*, dabei auch die Bedeutung des Gremiums für das E-Government in Baden-Württemberg.



Abbildung 241: Gremienstruktur des EGovG BW

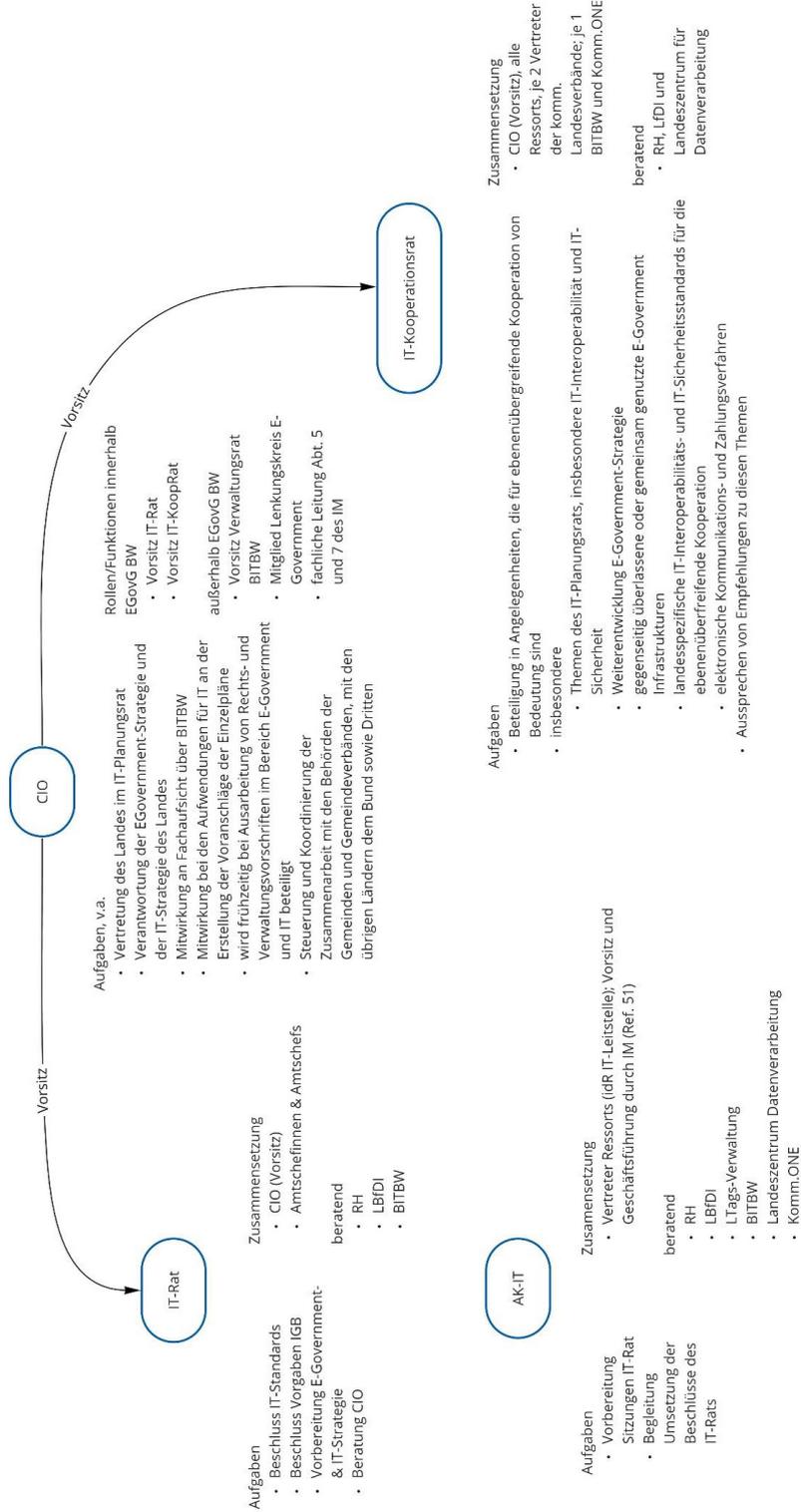




Tabelle 6: Weitere für das E-Government relevante Akteure

Akteur (Name)	Zusammensetzung	Aufgaben
IT-Planungsrat (Bund-Länder- Ebene)  (Untergremien u.a.: KG Strategie, FITKO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>CIO Bund und CIOs der Länder</li> <li>beratend: 1 je Kommunalen Spitzenverband, BfDI + 1 LfDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>politische Steuerung der Zusammenarbeit von Bund und Ländern</li> <li>Gewährleistung des sicheren und reibungslosen Datenverkehrs durch Standards und gemeinsame Systeme</li> <li>Sicherung der Effizienz der elektronischen Verwaltungsdienste</li> </ul>
Abteilungsleiter- runde IT-Pla- nungsrat (Bund- Länder-Ebene)	<ul style="list-style-type: none"> <li>zuständige Abteilungsleiter der für IT/EGov zust. Ministerien von Bund und Ländern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vorentscheidungsgremium für den IT-PLR</li> </ul>
Lenkungskreis E-Government (BW)	<ul style="list-style-type: none"> <li>CIO, 2 weitere Vertreter des IM, Präsidenten der komm. Landesverbände</li> </ul>	(Rechtsgrundlage: E-Government Vereinbarung zw. L und K) <ul style="list-style-type: none"> <li>Umsetzung der Vorgaben des OZG begleiten und steuern</li> <li>Finanzierung und Priorisierung steuern</li> </ul>
Architekturboard (BW)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chefarchitekt Land</li> <li>Domänenarchitekten (1 je Ressort)</li> <li>Chefarchitekt BITBW</li> <li>1 Experte Architektur kommunal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thematische Zuarbeit des AK-IT/IT-Rats: Definition &amp; Umsetzung der Architekturvorgaben, der Referenzarchitekturen &amp; der techn. Spezifikationen</li> </ul>
Abteilungen 5 und 7 des IM (BW)		Abt. 5 <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation Gremien EGovG BW</li> <li>Rechtsetzung EGovG BW</li> </ul> Abt. 7 <ul style="list-style-type: none"> <li>Vertretung in Digitalisierungs-Gremien jenseits EGovG BW</li> <li>Digitalisierung als Querschnittsthema</li> </ul>
Verwaltungsrat BITBW  (Fachbeirat BITBW als un- terstützendes und vorbereiten- des Gremium)	<ul style="list-style-type: none"> <li>CIO</li> <li>1 Vertreter je Ressort + RH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bündelung der Interessen der Kunden</li> <li>Überwachung &amp; Steuerung BITBW</li> </ul>
Kundengrup- pen-Meetings BITBW	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alle Nutzer; dabei recht offen, nicht nur Ressorts und nicht zwingend alle Ressorts (auch z. B. Polizei oder mehrere Vertreter/innen von einem Ressort)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nutzer- und themenbezogene Information und Austausch</li> </ul>



## 7.1. Beauftragte/r der Landesregierung für Informationstechnologie (CIO)

### 7.1.1. *Aufgabenzuschnitt, Zusammensetzung und Turnus*

Mit der Einführung des CIO wurde eine Schlüsselinstitution für das E-Government und insbesondere die Gremienstruktur des EGovG BW geschaffen. Er/Sie ist von der gesetzlichen Aufgabe Knotenpunkt und Impulsgeber des E-Governments und der IT-Entwicklung. Ausweislich § 19 sind seine Aufgaben:

- Er/Sie verantwortet die E-Government-Strategie und die IT-Strategie und wirkt bei der Fachaufsicht über die BITBW mit.
- Bei zentralen und ressortbezogenen Planungen des E-Governments der Ministerien ist er/sie frühzeitig zu beteiligen.
- Die Planung der informationstechnischen Umsetzung von Vorhaben der Landesverwaltung erfolgt in seinem/ihrem Einvernehmen.
- Er/Sie wirkt bei den Aufwendungen für IT an der Erstellung der Voranschläge der Einzelpläne für den Entwurf des Haushaltsplans mit.
- Er/Sie ist frühzeitig bei der Ausarbeitung von Rechts- und Verwaltungsvorschriften sowie in sonstigen Angelegenheiten zu beteiligen, wenn diese Fragen des E-Governments und der IT berühren.
- Er/Sie steuert die Zusammenarbeit mit den Behörden der Gemeinden und Gemeindeverbände, mit den übrigen Ländern, dem Bund sowie Dritten in Angelegenheiten des E-Governments und der Informationstechnik von wesentlicher Bedeutung oder wenn mehr als ein Ministerium betroffen ist.

Der CIO wird bei seiner Aufgabenwahrnehmung durch die Abteilung 5 im IM unterstützt. Bei seiner Aufgabenwahrnehmung als *Chief Digital Officer (CDO)*<sup>25</sup> kann er auf die Abteilung 7 des IM zurückgreifen. Dem CIO stehen zu seiner Aufgabenerledigung drei Personen zur Verfügung, denen er umfassend weisungsbefugt ist.

### 7.1.2. *Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweise sowie Bewertung*

Die Darstellung der Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweise sowie der Bewertung erfolgt gemeinsam, da es sich beim CIO nicht um ein Gremium handelt und deshalb eine Differenzierung nicht erforderlich ist.

Der *Aufgabenzuschnitt* wird auf strategischer Ebene als passend bewertet.

Die *Aufgabenwahrnehmung* stellt sich nach Auskunft des CIO wie folgt dar. Das Verantworten der Strategien bedeutet v. a., dass er in der Verantwortung stehe, wenn es zu Schwierigkeiten komme. Er habe die beiden Strategien (E-Government-Strategie und IT-Strategie) angestoßen, die Weiterentwicklung erfolge über die Abteilung 5 im IM. Anpassungen und Weiterentwicklungen würden mit dem CIO abgestimmt. Bei der Strategieentwicklung selbst gebe es keine Probleme, da der Abstraktionsgrad hoch sei und ressortübergreifend eine einheitliche

---

<sup>25</sup> In dieser Funktion ist dem/dem Landesbeauftragte die Aufgabe der Digitalisierung und damit verbundenen Abteilung 7: Digitalisierung des IM zugeordnet.



Sichtweise bestehe. Bei der Umsetzung gebe es allerdings Herausforderungen. Wichtig sei, dass die Strategien vom IT-Rat beschlossen würden, sodass alle Ressorts auf höchster Ebene damit befasst seien.

Die *Fachaufsicht* über die BITBW werde im IM auf Arbeitsebene durch Referat 51 wahrgenommen. Zugleich gebe es eine regelmäßige Berichterstattung an den CIO durch die BITBW. Mit Hilfe eines Dashboards werde der CIO über alle wichtigen Themen informiert, was den Strukturen einer Top-Management-Ebene entspreche. Flankiert werde die Aufsicht durch regelmäßige Treffen einmal – wöchentlich – mit AL 5 und RL 51 und – monatlich – zudem mit dem Präsidenten der BITBW.

Im Rahmen des *Controllings* erfolge die Überwachung von Budgetlisten durch die Abteilung 5. Alle relevanten Informationen würden dem CIO mittels eines Dashboards zur Verfügung gestellt. Die Abteilung 5 verfüge ebenfalls über die erforderlichen Instrumente, das Controlling funktioniere insgesamt gut. Zudem erfolge das Controlling über den Produktkatalog der BITBW. In diesem werden die Leistungen der BITBW (nebst marktähnlichen Preisen) dargestellt. Ferner würden laufende Kosten im Bereich der IT aus den Ministerien betrachtet, wenn es dort zu Kostensteigerungen im Vergleich zum Vorjahr komme. Diese melde das FM an den CIO, wobei Mittel bislang erst nach Zustimmung des CIO freigegeben wurden.

Zur *Mitwirkung* bei der Erstellung der *Voranschläge* der Einzelpläne für den Entwurf des Haushaltsplans bei den Aufwendungen für die Informationstechnik: Das IT-Budget betrage 500 Mio. Euro und sei sehr unterschiedlich auf die Ressorts aufgeteilt, so entfielen 80 % der Ausgaben auf FM, IM und JUM. Bei den Haushaltsverhandlungen erfolgten die sog. Chefgespräche bilateral auf Ebene der Amtschefs mit dem FM, in der Regel ohne Beteiligung des CIO und des IM. Auf Ebene der Vorhaben reiche das Vorhabenanzeigesystem als Information aus, um die IT-Bedarfe der Ressorts zu erkennen. Hier erfolge eine Vorklärung der Ressorts mit AL 5 des IM.

Zur *frühzeitigen Beteiligung* bei der Ausarbeitung von Rechts- und Verwaltungsvorschriften sowie bei sonstigen Angelegenheiten, wenn diese IT-Fragen berühren: Der CIO werde mit den jeweils anstehenden Regelungsentwürfen zu E-Government befasst. Die Beteiligung sei angemessen. Dazu trage bei, dass der CIO als ständiges Mitglied an den Sitzungen der Vorkonferenz (VoKo) teilnehme, bei der alle Rechts- und Verwaltungsvorschriften besprochen würden. Hier sei Einstimmigkeit erforderlich; das Rederecht im Kabinett gebe dem CIO entsprechendes Gewicht.

Zum Recht des CIO, sich von allen Ministerien zu allen Bereichen des E-Governments und der IT der Landesverwaltung *Informationen einzuholen*: Anfragen erfolgten über die Arbeitsebene, z. B. über den Referatsleiter im IM an die in jedem Ministerium vorhandene IT-Leitstelle. Die Ministerien seien kooperationsbereit, gelegentlich müsse erinnert oder um Ergänzung gebeten werden. Eskalationen, bei denen der CIO die höchste Eskalationsstufe darstelle, seien aber selten.

Die Steuerung und *Koordination* der Zusammenarbeit mit den Behörden der Gemeinden und Gemeindeverbänden in Baden-Württemberg, anderen Ländern, des Bundes sowie mit Dritten im Bereich E-Government und Informationstechnik von wesentlicher Bedeutung oder wenn mehr als ein Ministerium betroffen ist, lasse sich am besten anhand typischer Themen und beteiligter Gremien veranschaulichen. Auf Bundesebene sei zunächst der IT-Planungsrat zu



nennen, in dem die Themen „OZG“ und „IT-Architektur“ (Cloud-Lösungen etc.) behandelt würden. Die Vorabstimmung obliege auf Landesebene dem IT-Kooperationsrat. Der CIO sei der Vertreter des Landes im Planungsrat. Zugleich vertrete er Baden-Württemberg im operativen Umsetzungsgremium des Planungsrates (FITKO). Auf Landesebene seien der Lenkungskreis E-Government und der Verwaltungsrat der Komm.ONE zu nennen.<sup>26</sup> Die inhaltliche Vorbereitung erfolge über die Abteilung 5 des IM.

Der CIO hält die neu geschaffene Rolle für extrem förderlich. Neben der thematischen und organisatorischen Schnittstelle ermögliche der Rang des Amtschefs ein Agieren mit den Ministerien „auf Augenhöhe“. Insgesamt seien die Sichtbarkeit und Bedeutung des Themas erhöht worden. Die einheitliche Ansprechbarkeit sei nicht nur zwischen den Ressorts, sondern gerade auch gegenüber den Kommunen wichtig. Als Vorteil habe sich ferner erwiesen, dass der CIO aus der IT-Fachlichkeit komme.

Die Einschätzungen zur Rolle des CIO im IT-Rat und im IT-Kooperationsrat haben in die dortige Darstellung Eingang gefunden.

## 7.2. IT-Rat

### 7.2.1. Ist-Zustand

#### 7.2.1.1. Aufgabenzuschnitt, Zusammensetzung und Turnus

Der IT-Rat ist das ranghöchste Gremium nach dem EGovG BW. Seine *Aufgaben* sind ausweislich des § 21 der Beschluss der IT-Standards, der Beschluss von Vorgaben für die Aufstellung und Abwicklung des IGB im Rahmen der haushaltsrechtlichen Vorgaben, die Vorbereitung der E-Government-Strategie und der IT-Strategie sowie die Beratung des/der CIO bei der Abstimmung des ressortübergreifenden Einsatzes des E-Governments und der Informationstechnik. Seine Sitzungen werden durch den AK-IT vorbereitet.

Den Vorsitz hat der/die CIO, weitere *Mitglieder* sind die Amtschefinnen und Amtschefs. Beratende Mitglieder sind der Rechnungshof, der LfDI und die BITBW. Er tagt zweimal jährlich, jeweils im unmittelbaren Anschluss an die Vorkonferenz, an der ohnehin die Amtschefinnen und Amtschefs teilnehmen. Die Geschäftsführung obliegt dem IM (Referat 51).

#### 7.2.1.2. Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweise

Die *Sitzungen* des IT-Rates zeichnen sich in aller Regel durch eine geringe Diskussion und eine eher kurze Dauer aus. Ursachen hierfür seien erstens die Vorbereitung durch den AK-IT, sodass praktisch keine strittigen Themen auf die Tagesordnung kämen. Zweitens seien die Amtschefinnen und Amtschefs in der Regel keine IT- oder E-Government-Expertinnen bzw. Experten und die Affinität zu den behandelten Themen stelle sich als äußerst heterogen dar. Für einige Mitglieder sei die Teilnahme eine Pflichtaufgabe, die abgearbeitet werden müsse. Zudem fänden selten – bis auf wenige, v. a. thematische Ausnahmen – Diskussionen im IT-Rat statt. Ein mehrfach genanntes Thema mit hoher Diskussionsbereitschaft ist die Verteilung

---

<sup>26</sup> Soweit die Akteure relevant sind, werden sie unten unter 7.5 dargestellt.



von finanziellen Mitteln. Die Atmosphäre zwischen den Mitgliedern sei gut, hier wird auf die gute Zusammenarbeit aus zahlreichen anderen Kontexten verwiesen.

Die Mitglieder können die *Ressortperspektiven* grundsätzlich einbringen, jedoch komme dem aus Sicht einiger Mitglieder in der Praxis keine hohe Bedeutung zu. Teils wird in diesem Zusammenhang darauf verwiesen, dass im IT-Rat wenige Diskussionen stattfinden und keine Ressortstreitigkeiten ausgetragen würden, teils wird angemerkt, dass es Sonderregime gibt, die für die Ressorts wichtiger seien.<sup>27</sup> Andere Mitglieder verweisen auf durchaus heterogene Interessen, die etwa darin begründet seien, dass der Umfang des nachgeordneten Bereiches sowie ressortspezifische Besonderheiten, etwa bzgl. IT-Sicherheit, sehr unterschiedlich ausfielen, aber im gegebenen Rahmen eingebracht werden könnten. Weitere Mitglieder verweisen darauf, dass die Ressortperspektive eher auf Fachebene eingebracht und ggf. direkt mit dem CIO geklärt werde.

#### 7.2.2. Bewertung durch die Mitglieder des IT-Rates

Die Arbeit des IT-Rates wird von einigen Mitgliedern als in weiten Teilen – gemessen an den gesetzlichen Vorstellungen – wenig *strategisch* und wenig „*entscheidend*“ wahrgenommen. Dies führt zur Bewertung des IT-Rates durch die Mitglieder.

Für die meisten Mitglieder passt der *Aufgabenzuschnitt*, Anpassungsbedarf wird von einem Interviewpartner in Bezug auf die Budgetfunktion geäußert. Mangels realer bzw. gelebter Kompetenz solle die Aufgabe aus dem Gesetz gestrichen werden.

An der *Zusammensetzung* will kein Interviewpartner etwas ändern. Um der Bedeutung des E-Governments gerecht zu werden, brauche es ein hochrangiges Gremium, das die strategischen und grundsätzlichen Entscheidungen sowie Abstimmungen zwischen den Ressorts treffe.

Einzelne Mitglieder halten die *terminliche Kopplung* an die VoKo für dysfunktional. So entstehe eine zeitliche Einengung zwischen VoKo und Ministerratssitzung. Dies führe zu Terminkollisionen und Wahrnehmungs- sowie Prioritätenkonkurrenz. Dies werde insgesamt nicht der Bedeutung des E-Government gerecht und behindere eine adäquate Rollenwahrnehmung. Die Sitzungen sollten entkoppelt werden. Demgegenüber sei der Termin gewählt worden, um den Aufwand für die Beteiligten zu minimieren und eine möglichst hochrangige Besetzung zu gewährleisten. Von einem Mitglied wurde vorgeschlagen, dass man den Aufwand einer Entkopplung dadurch reduzieren könnte, dass eine der beiden Sitzungen per Videokonferenz erfolge. Hier könne auf die überwiegend guten Erfahrungen mit entsprechenden Konferenzprogrammen in Zeiten der Corona-Pandemie zurückgegriffen werden. Ferner wird darauf verwiesen, dass bei entsprechender Relevanz der zu behandelnden Themen die Amtschefinnen und Amtschef schon Zeit finden würden. Im Bereich des E-Governments gebe es in jedem Falle hinreichend viele solch bedeutender Themen.

Die Vorbereitung und der Beschluss von *IT-Standards* werden überwiegend als angemessen bewertet. Hier wird auf die wesentlichen Vorarbeiten des AK-IT verwiesen.

---

<sup>27</sup> So arbeitet das JUM auf Grundlage von bundesweiten Justiz-Standards, sodass andere Gremien eine höhere Bedeutung haben.



Anders fällt die Bewertung des Beschlusses von Vorgaben für das *IGB* aus. Hier erfülle der IT-Rat aus Sicht einiger Mitglieder seine Aufgabe nicht adäquat. Sie wünschen sich, dass der IT-Rat für die Themenfelder, die in seinem Aufgabenbereich liegen und für alle Ressorts relevant sind, die Ressorts in ihren bilateralen Verhandlungen mit dem FM stärkt. Wenn es etwa um die Finanzierung von Standardarbeitsplätzen oder die Mittel für die BITBW gehe, könnte ein Beschluss des IT-Rates über die Kosten dergestalt helfen, dass die Ressorts ggü. dem Finanzministerium nicht mehr über die Kosten eines Standardarbeitsplatzes (sondern nur mehr über die Anzahl) bzw. über die Kosten für (bestimmte) Leistungen der BITBW verhandeln müssten. Zudem solle der IT-Rat die allgemeine Bedeutung des E-Governments und die Notwendigkeit eines angemessenen Budgets flankieren, was die Ressorts wiederum in den Verhandlungen stärke. Ein grundsätzliches Budgetrecht wird dagegen überwiegend kritisch gesehen, da der IT-Rat nicht den übrigen Akteuren der Haushaltsaufstellung – Kabinett, Haushaltskommission, Landtag – und ihren politischen Verhandlungen vorgreifen könne. Jedoch könne der IT-Rat in diesem Prozess Empfehlungen abgeben oder beratend tätig sein.

Die Vorbereitung der *E-Government- und der IT-Strategie* spiele aus Sicht einiger Mitglieder heute kaum mehr eine Rolle, dies sei zu Beginn intensiver gewesen. Heute stünden aus Sicht einiger Mitglieder Fragen des Tagesgeschäfts im Mittelpunkt. Andere verweisen auf die Vorbereitung durch den AK-IT bzw. das IM und BITBW, auf die sich der IT-Rat verlasse. Dies funktioniere, jedoch fehle im IT-Rat der Raum für strategische Diskussionen. Einzelne Mitglieder halten dagegen die strategische Dimension für angemessen abgebildet.

Die *Beratung des CIO* spiele keine formalisierte Rolle, sie finde im Rahmen des allgemeinen Austauschs statt. Ein Mitglied fasst es wie folgt zusammen: Es finde keine Beratung *des*, sondern vielmehr eine Beratung *mit* dem CIO statt.

Insgesamt wünschen sich einige Mitglieder eine deutlich strategischere und grundsätzlichere sowie entscheidungsorientiertere Arbeit des IT-Rates. Die *gelebte Aufgabenwahrnehmung* müsse der gesetzlich gebotenen und praktisch erforderlichen Ausrichtung des IT-Rates gerecht werden. Dabei würden teils Themen in den IT-Rat gebracht, die mangels grds. Relevanz hier nicht hingehörten – allerdings habe dieses Problem über die Zeit abgenommen. Teils wird der IT-Rat als „Abnick-Gremium“ beschrieben, in dem zudem zu oft ausführlich Randprobleme behandelt würden. Ein Mitglied hat den Zielkonflikt betont, dass die Amtshöhe und damit „Flughöhe“ der Mitglieder mit fehlender Sach- und Fachnähe einhergehe, um wirklich diskutieren zu können. Eine entsprechende Vorbereitung setze zumindest bei wichtigen Themen einen entsprechenden zeitlichen Vorlauf voraus. Ob Art und Umfang der Berichterstattung über laufende Projekte etwa durch BITBW oder das IM angemessen sind, wird ebenfalls unterschiedlich bewertet. Einzelne Mitglieder halten die Aufgabenerfüllung für angemessen.

Die *Vorbereitung durch den AK-IT* funktioniert aus Sicht der meisten Mitglieder angemessen. Sie fühlen sich gut informiert und vorbereitet. In aller Regel seien die Themen durch die Vorarbeit des AK-IT beschlussfähig.

Teils wird angemerkt, dass die Abteilungsleiterebene – anders als vor 2015 mit dem Landes-systemausschuss – nicht mehr in den Gremien abgebildet sei und damit eine wichtige Schnittstelle fehle. Dem wird von anderen entgegengehalten, dass die Abteilungsleiter auch heute bei wichtigen Entscheidungen beteiligt würden und sie zugleich nicht das politische Gewicht mitbrächten, um grundsätzliche Entscheidungen – wie sie dem IT-Rat obliegen – treffen zu können.



Die Bedeutung für das E-Government wird überwiegend als eher gering eingeschätzt. Von ihm gingen keine größeren Impulse oder Innovationen aus. Teils wird darauf verwiesen, dass er strukturell von der Zuarbeit anderer Gremien abhängt und für sich keine große Rolle spielen könne, aber dennoch wichtig sei.

### 7.3. AK-IT

#### 7.3.1. Ist-Zustand

##### 7.3.1.1. Aufgabenzuschnitt, Zusammensetzung und Turnus

Der AK-IT existiert bereits seit den 1980er Jahren, ohne jedoch bislang über eine gesetzliche Grundlage zu verfügen. Diese hat er erst mit dem EGovG BW erhalten. Er repräsentiert die Fachebene der Ressorts und bereitet die Sitzungen des IT-Rates vor und begleitet die Umsetzung von dessen Beschlüssen. Es geht schwerpunktmäßig um klassische IT-Themen (Hard- und Software-Beschaffung etc.). Das Thema E-Government im Sinne von Optimierung, Elektronifizierung und Digitalisierung von Geschäftsprozessen und der Außendarstellung von Verwaltung, von Dialog mit Bürger und Staat nehmen dagegen weniger Raum ein. Diese Themen würden eher über den IT-Planungsrat in den AK-IT getragen.

In ihm sitzt ein Vertreter pro Ressort. Beratende Mitglieder sind der Rechnungshof, der LfDI, die Landtagsverwaltung, BITBW, das Landeszentrum für Datenverarbeitung und Komm.ONE. Er tagt im Prinzip monatlich mit Ausnahme des Dezembers und des Julis, dafür findet im Juli eine zweitägige Klausurtagung statt. Der AK-IT findet dann nicht statt, wenn der IT-Kooperationsrat (s.u.) in zeitlicher Nähe tagt, da die Zusammensetzung auf Landesseite personenidentisch ist und die Themen dort eine hohe Schnittmenge aufweisen.

##### 7.3.1.2. Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweise

Die Arbeit des AK-IT sei durch die Führung des IM geprägt, dieses bereitet die Sitzungen inhaltlich und organisatorisch vor und leitet sie. Von ihm gingen in aller Regel zudem die grundsätzlichen Eingaben aus. Es gebe keine Geschäftsordnung, aber folgende Grundprinzipien haben sich etabliert:

- Die Tagesordnung wird vor jeder Sitzung verschickt.
- Es erfolgt vor jeder Sitzung eine Abfrage von zu behandelnden Themen.
- Von jeder Sitzung wird ein Protokoll erstellt.
- Es herrscht das Einstimmigkeits-/Konsensprinzip.

Die Arbeitsweise im Weiteren wird bereits unterschiedlich dargestellt (die Bewertung wird unten gespiegelt). Teils wird sie als zielorientiert und effektiv wahrgenommen mit ausreichend Gelegenheit, die Ressortperspektive einzubringen. Teils wird von einer fehlenden Diskussionskultur, zu wenig Vorlauf für wichtige Themen und von einer schlechten Atmosphäre berichtet, die eine adäquate Aufgabenwahrnehmung erschwere. Zudem könnten einige Ressorts ihre Themen nicht immer angemessen einbringen. Relativ einheitlich wird berichtet, dass der AK-IT mit der Bewältigung der Fülle an Themen und des Tagesgeschäfts, v. a. der Abarbeitung von BITBW-Themen (einschließlich Eskalationsschleifen) gut ausgelastet sei und eher (zu) wenig Raum für grundsätzliche oder strategische Fragen bleibe. Ebenfalls eher einheitlich wird berichtet, dass schwerpunktmäßig ein Austausch stattfinde und weniger Beschlüsse gefasst würden.



Die Rechtzeitigkeit der Diskussion von ressortübergreifenden Aspekten von Vorhaben kann nach recht einhelliger Auffassung nicht ausreichend gewährleistet werden. Derzeit gibt es das Vorhabenanzeigesystem VORIS, das seitens des IM dahingehend optimiert wird, dass Vormodule eingebaut werden, um Vorhaben zu einem früheren Zeitpunkt im System zu haben. Dadurch wird sich u. a. erhofft, dass sich andere Ressorts mit ähnlichen Bedarfen oder Erfahrungen frühzeitig einklinken können, sodass die Entwicklung noch angepasst werden kann.

### 7.3.2. *Bewertung durch die Mitglieder des AK-IT*

Wie bereits angedeutet, stellt sich auch die Bewertung der *Arbeitsweise* als äußerst unterschiedlich dar. Einzelne Mitglieder sehen die Arbeit des AK-IT derzeit als in wesentlichen Belangen nicht den Aufgaben angemessen an. Sie wünschen sich eine andere Arbeits- und Diskussionskultur, mehr Raum für grundsätzliche und strategische Diskussionen und mehr Entscheidungen. Recht einheitlich wird die – wenn auch in den letzten Jahren eher abnehmende – Neigung kritisiert, solche BITBW-Konflikte in den AK-IT zu tragen bzw. zu eskalieren, die keine ressortübergreifende Relevanz haben.

Aus Sicht einiger Mitglieder des AK-IT führe der Vorsitz des IM im AK-IT dazu, dass es dessen Arbeit und damit auch die Vorbereitung des IT-Rates mit der eigenen Perspektive präge. Zudem wird von Einzelnen angemerkt, dass die Unterlagen zur Vorbereitung der Sitzungen des IT-Rats eher spät kämen, um die Amtschefinnen und Amtschefs hinreichend zu *briefen*.

Die *Zusammensetzung* erscheint allen Mitgliedern alternativlos: Jedes Ressort müsse auf Arbeitsebene vertreten sein. Allerdings bestehe die Herausforderung, dass gerade bei Themen, die auch organisationelle Themen betreffen, die interne Struktur der Ressorts sehr unterschiedlich sei. Dabei sei nur ausnahmsweise das AK-IT-Mitglied ohne weiteres sprech- und beschlussfähig (da IT- und Organisation im selben Referat angesiedelt sind).

Einzig ein Interviewpartner hat vorgeschlagen, die Teilnahme auf genuine Vertretungen der Landesebene zu beschränken und Komm.ONE nicht als ordentliches Mitglied zu führen. Begründet wird dies damit, dass so das Land „unter sich“ wäre und man offener sprechen könne.

Bzgl. der *Zuständigkeiten* wird angemerkt, dass hier nicht immer optimale Abgrenzungen zu organisatorischen Themen gegeben seien. Als Beispiel wird Telefonieren via VOIP genannt, das als Teil des Themas „Telefonieren“ in den Organisationsreferaten angesiedelt sei. Folglich werde es in der Besprechung der Organisationsreferenten – ein dem AK-IT analoges Gremium – behandelt, obwohl ein eindeutiger IT-Bezug bestehe. Derselbe Interviewpartner wünscht sich darüber hinaus allgemein die Behandlung von mehr E-Government-Themen im AK-IT.

Die *Bedeutung* des AK-IT für die Förderung des E-Government wird unterschiedlich bewertet. Ein Teil der Mitglieder sieht die Rolle als angemessen erfüllt an. Anderen fehlt die strategische Ausrichtung und längerfristige Vision, stattdessen seien Ressourcen für das Tagesgeschäft (und dort BITBW-Themen) gebunden. Inhaltliche Impulse und Innovationen gingen aus Sicht einiger Mitglieder – naturgemäß – von anderen Stellen aus.

## 7.4. IT-Kooperationsrat

### 1.1.1. Ist-Zustand



#### 7.4.1.1. *Aufgabenzuschnitt, Zusammensetzung und Turnus*

Der IT-Kooperationsrat ist das Gremium für die ebenenübergreifende Kooperation in der IT und im E-Government-Bereich. Er ist in den Angelegenheiten zu beteiligen, die für die ebenenübergreifende Kooperation in der IT in Baden-Württemberg von Bedeutung sind, insbesondere (§ 23 Abs. 3 S. 2 und 3):

1. *die im IT-Planungsrat zu behandelnden Themen, insbesondere Entscheidungen des IT-Planungsrates nach § 17 über fachunabhängige und fachübergreifende IT-Interoperabilitäts- und IT-Sicherheitsstandards,*
2. *die Weiterentwicklung der E-Government-Strategie des Landes,*
3. *die vom Land und den von Gemeinden und Gemeindeverbänden gegenseitig überlassenen oder gemeinsam genutzten E-Government-Infrastrukturen,*
4. *landesspezifische IT-Interoperabilitäts- und IT-Sicherheitsstandards für die ebenenübergreifende Kooperation der in Baden-Württemberg eingesetzten informationstechnischen Systeme, soweit der IT-Planungsrat hierzu keine Empfehlungen ausgesprochen hat, und*
5. *elektronische Kommunikations- und Zahlungsverfahren.*

*Der IT-Kooperationsrat Baden-Württemberg kann zu diesen Themen Empfehlungen aussprechen.*

Den Vorsitz hat der CIO, weitere stimmberechtigte Mitglieder sind eine Vertretung je Ministerium, je zwei Vertretungen der kommunalen Landesverbände, eine Vertretung von BITBW und eine Vertretung von Komm.ONE. Je eine Vertretung des Rechnungshofes, der bzw. des LfDI und des Landeszentrums für Datenverarbeitung kann beratend an den Sitzungen teilnehmen. Er tagt dreimal jährlich, jeweils kurz vor den Sitzungen des IT-Planungsrates. Ggü. dem AK-IT finden sich hier v. a. die Vertretungen der kommunalen Landesverbände, die so einen formalisierten Rahmen für die Einbringung ihrer Perspektiven haben. Strukturell haben die Vertretungen des Landes eine Mehrheit, allerdings bedürfen die Beschlüsse auch der Zustimmung der absoluten Mehrheit der kommunalen Vertretungen (§ 23 Abs. 4). Allerdings gibt es die Gepflogenheit der Einstimmigkeit. Die Geschäftsführung obliegt dem IM, Referat 51.

#### 7.4.1.2. *Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweise*

Die *Arbeitsweise* wird wie folgt beschrieben. Allgemein wird eine gute Atmosphäre, kaum stattfindende Diskussionen und eine wenig aktive Teilnahme vieler Mitglieder (auch der kommunalen Landesverbände) berichtet. In weiten Teilen handele es sich um einen rein informativ-schen Austausch – selbst bei der Vorbereitung der Sitzungen des IT-Planungsrates (dazu insgesamt sogleich bei „Bewertung“). Im Wesentlichen finde der Austausch zwischen IM und Kommunen bzw. ihren Landesverbänden statt, nur selten zwischen Ressorts und Kommunen. Dabei seien die Themen in aller Regel den Ressorts aus dem AK-IT (und teils auch aus dem IT-Rat) bekannt, vereinzelt sind auch den kommunalen Landesverbänden Themen etwa über die Bundesverbände bekannt. Hierbei versuchen alle Seiten, ihre Perspektiven einzubringen. Strategische oder grundsätzliche Entscheidungen werden praktisch nicht getroffen.

#### 7.4.2. *Bewertung durch die Mitglieder des IT-Kooperationsrates*

Der *Aufgabenzuschnitt* passt grundsätzlich aus Sicht der Mitglieder, wenn auch einzelne die Existenz des IT-Kooperationsrates insgesamt in Frage stellen (dazu am Ende dieses Kapitels).



Die *Aufgabenwahrnehmung* wird von nahezu allen Mitgliedern als unbefriedigend wahrgenommen. Dabei soll zwischen der Aufgabe Vorbereitung IT-Planungsrat und den weiteren Aufgaben des IT-Kooperationsrates unterschieden werden.

#### 7.4.2.1. Vorbereitung des IT-Planungsrates

Die *Vorbereitung des IT-Planungsrates* findet aus Sicht fast aller Mitglieder unter ungünstigen Bedingungen statt: Es sind äußerst viele und komplexe Themen, für die es zu wenig Vorbereitungszeit gebe. Letzteres sei auch darin begründet, dass zwischen Versand der Unterlagen durch den IT-Planungsrat und Beratung durch den IT-Kooperationsrat noch die Sitzung der für die ressortübergreifende IT zuständigen Abteilungsleiter der Länder und des Bundes liege, die teilweise zu mehrfachen und auch erheblichen Änderungen der Unterlagen führe. So würden TOPs gestrichen oder neue aufgenommen oder wesentliche Inhalte bestehender TOPs modifiziert. Unterlagen würden den Mitgliedern des IT-Kooperationsrates in manchen Fällen nur ein bis drei Tage vor der Sitzung zugeleitet. Dadurch sei es für die Mitglieder des IT-Kooperationsrates schwierig, einen angemessenen Überblick zu bekommen, welches überhaupt die relevanten Themen seien. Für Themen, zu denen der CIO beabsichtigt, eine Position im IT-Planungsrat zu formulieren, ist das Problem insoweit abgeschwächt, als dass diese im IT-Kooperationsrat mündlich vorgetragen werden. Allerdings bietet dies aus Sicht des Gutachters für die Ressorts keine Gewähr, dass „ihre“ Themen angemessen geprüft und beraten werden. Die Sitzung der Abteilungsleiter habe zudem zur Folge, dass wesentliche Fragen bereits vorentschieden sind, sodass der IT-Kooperationsrat (und seine Äquivalente in den übrigen Bundesländern) nur noch sehr begrenzten Einfluss auf die Themensetzung und Entscheidungen nehmen könnten. Angesichts der skizzierten Rahmenbedingungen wird die Aufgabenerfüllung von einigen als angemessen bewertet, während sich andere Anpassungen wünschen.

#### 7.4.2.2. Weitere Aufgaben des IT-Kooperationsrates

Die Weiterentwicklung der *E-Government-Strategie* findet aus Sicht nahezu aller Mitglieder nicht im IT-Kooperationsrat statt. Gegenseitig *überlassene E-Government-Strukturen* seien dagegen häufig Thema, namentlich *service-bw*. *Landeseigene IT-Standards* in Bezug auf Interoperabilität seien eher selten ein Thema. Auch in Bezug auf IT-Sicherheit sei die Arbeit des IT-Kooperationsrates kaum relevant gewesen. Dies wird teils damit begründet, dass die meisten Vorgaben vom Bund kämen. Andere wünschen sich hier eine stärkere Bespielung. *Elektronische Kommunikations- und Zahlungsverfahren* wie – in einzelnen Aspekten – die E-Akte bzw. EPayBL und E-Rechnung seien informatorisch Gegenstand und gut abgebildet. *Empfehlungen* gebe der IT-Kooperationsrat nicht ab.

Insgesamt lassen sich die *Perspektiven* aus Sicht des Gutachters wie folgt *zusammenfassen*. Aus Sicht der Ressorts sind die meisten Themen aus dem AK-IT bekannt. Dies indiziert zugleich, dass es im Kern Landesthemen sind, die für die Kommunen nicht immer relevant sind und zu denen zugleich deren Zustimmung nicht erforderlich ist. Aus Sicht der Kommunen fehlt teilweise der hinreichende kommunale Bezug. Bei Themen, bei denen ein solcher gegeben ist, sehen die Kommunen andere Foren als passender an: Bilateral mit dem IM bzw. einzelnen Ressorts und im Rahmen des Lenkungskreises E-Government<sup>28</sup>. Dringende Themen werden

---

<sup>28</sup> Dazu sogleich unter 7.5.



vorher, d. h. nicht im Kooperationsrat, mit dem IM besprochen. Gründe seien neben der Dringlichkeit die strukturelle Mehrheit der Ressorts und die oft fehlenden Berührungspunkte.<sup>29</sup> Dabei sei die Ausgangslage für die Kooperation zwischen Kommunen und Land in Baden-Württemberg aber sehr gut, da hier großer Wert auf Kooperation gelegt werde.

Die *Zusammensetzung* wird von vielen als wenig effektiv, aber als die einzig mögliche wahrgenommen. Teilweise wurde überlegt, ob man nur die Kommunen und die betroffenen Ressorts zusammenbringe, um die Doppelungen für die AK-IT-Mitglieder zu minimieren, sodass es keine feste, sondern wechselnde Zusammensetzungen des IT-Kooperationsrat geben würde.

Die *Bedeutung* des IT-Kooperationsrates für das E-Government wird weit überwiegend als gering bewertet. Allerdings sehen einige ihn dennoch als wichtiges Austauschgremium, das zudem dann, wenn es auf Entscheidungen im Mehrebenensystem ankomme, bereitstehe. Einzelne betonen seine positive Wirkung, da der IT-Kooperationsrat als Klammer zwischen den Ebenen fungiere, während andere den IT-Kooperationsrat grds. in Frage stellen.<sup>30</sup>

#### 7.5. Weitere Akteure und Gremien

In den Interviews wurde auf weitere Gremien bzw. Foren und Akteure in Baden-Württemberg hingewiesen, die für das E-Government und das Akteurszusammenspiel relevant sind bzw. sein können:

- Lenkungskreis E-Government und untergeordnete Gremien
- Architekturboard
- Nutzergruppen-Meeting der BITBW
- Abteilung 5 und Abteilung 7 des IM

Der Lenkungskreis E-Government wurde auf Grundlage der E-Government-Vereinbarung zwischen Land und kommunalen Landesverbänden vom 22. Februar 2019 eingerichtet. Diese Vereinbarung ist anlässlich der Herausforderungen v. a. der Umsetzung des OZG geschlossen worden. Sie enthält Regelungen zu Leistungen der Beteiligten, zu Nutzungsrechten und zur Finanzierung. Der Lenkungskreis E-Government ist Beschluss- und Steuerungsgremium für die benannten Aufgaben (OZG-Umsetzung, Pflichten, Nutzungsrechte und Finanzierung) und die Kooperation insgesamt, namentlich wird dort die Finanzierung und Priorisierung konkretisiert. Ihm gehören je eine Vertretung der kommunalen Landesverbände (i. d. R. die Spitzen) und drei Vertretungen des Landes an (einschließlich des CIO). Der Vorsitz rotiert. Ob und inwieweit der Lenkungskreis E-Government Aufgaben jenseits der Umsetzung des OZG strukturell und dauerhaft wahrnehmen kann, scheint nicht geklärt. Die kommunalen Landesverbände sehen ihn als allgemein für Fragen des E-Governments relevantes Gremium an, während das IM den begrenzten Gründungsauftrag betont. Als dem Lenkungskreis E-Government untergeordnetes Gremium existiert auf Arbeitsebene eine Unterarbeitsgruppe (uAG) sowie ein Kommunikationsboard. Die uAG, bestehend aus dem RL 51 im IM und den Referenten der

---

<sup>29</sup> Dabei ist zu beachten, dass die Kommunen ihrerseits eine Vetoposition innehaben, da sie mit absoluter Mehrheit zustimmen müssen, vgl. § 23 Abs. 4 EGovG BW.

<sup>30</sup> Zur grundsätzlichen Existenz vgl. bei Soll-Zustand, Kap. 7.8



kommunalen Landesverbände, trifft sich wöchentlich und bereitet die Sitzungen des Lenkungskreises E-Government vor.

Im Architekturboard treffen sich die Domänenarchitekturverantwortlichen des Landes monatlich, um ressortübergreifend Architekturvorgaben, Referenzarchitekturen und technische Spezifikationen zu definieren und umzusetzen. Aus Sicht eines Interviewpartners könnte die Zusammenarbeit zwischen Architekturboard und AK-IT verbessert werden, indem Themen wie Cloud-Systeme, Abhängigkeiten von einzelnen Softwareherstellern und Informationssicherheitsmanagement zukünftig vom Architekturboard vorbereitet und dann vom AK-IT beschlossen werden.

Nutzergruppen-Meetings sind Zusammenkünfte von BITBW und ihren Kunden mit konkretem fachlichem Gegenstand. Ihre Zusammensetzung ist recht offen, so können Ressorts mehrfach und andere überhaupt nicht vertreten sein, insbesondere können auch nachgeordnete Behörden teilnehmen. Sie werden als informelle, sachorientierte Foren beschrieben.

Da die Rolle der Abteilungen 5 und 7 des IM für das Gelingen des EGovG BW, aber auch Herausforderungen der Zuständigkeitsabgrenzung durch Außenstehende mehrfach genannt wurden, sollen sie kurz dargestellt werden. Abteilung 5 ist für die klassische IT zuständig und existiert seit Jahrzehnten (vor 2009 als Stabstelle für Verwaltungsreform). Sie ist fachlich für das EGovG BW und die Gremien zuständig. Insbesondere bereitet sie auch die IT- und E-Government Strategien vor. In der Abteilung 7 sind die übergreifenden Digitalisierungsthemen (z. B. Breitbandausbau) angesiedelt. Fachlich steht der CIO beiden vor. Von einigen Außenstehenden wird die Abgrenzung der Zuständigkeiten als wenig klar und die Koordination zwischen beiden Abteilungen als verbesserungswürdig beschrieben.

#### 7.6. Strukturelle Herausforderungen für die Realisierung des E-Government aus Sicht der Interviewpartner

Im Rahmen der Interviews sind die Interviewpartnerinnen und -partner nach strukturellen Herausforderungen gefragt worden. Diese werden, soweit sie relevant für die Arbeit der Gremien sind, dargestellt. In einem zweiten Schritt werden diese mit weiteren Erkenntnissen aus der Evaluation zu einer Darstellung der Rahmenbedingungen verknüpft.

Mehrebenen-Dimension: Nur gemeinsam mit allen Ebenen könne E-Government gelingen. Auf Landesebene seien die Kommunen für den Großteil des Bürgerkontaktes zuständig. [Ähnliche Stoßrichtung, von anderem Interviewpartner:] Es bestünden eine große Vielfalt und Dezentralität der Akteure und hohe Autonomieansprüche, v.a. die Ressorthoheit bzw. die kommunale Selbstverwaltung, weshalb zentrale Lösungen nur schwer herbeizuführen seien.

Hoher Zeitdruck: Zahlreiche Verpflichtungen seien alleine bis 2022 umzusetzen, sodass die entsprechenden Grundvoraussetzungen effizient geschaffen werden müssten: Insbesondere betreffend Standardarbeitsplatz, OZG etc.

Umsetzungsdefizite: Auf Ressortebene und bei der BITBW bestünden Umsetzungsdefizite. Hintergrund seien Ressourcen- und Interessenkonflikte. Bei der BITBW bestünden eine historisch bedingte Unterausstattung und teils Fehlplanungen.

Akzeptanz und Kenntnisse bei Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern erhöhen: Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hätten Sorge, dass sie im Zuge der Digitalisierung ihre Tätigkeit verlieren würden. Dies führe in nicht unerheblichem Maße zu einer Abwehrhaltung gegen Digitalisierungs- und E-Government-Prozesse.



Das E-Government werde von vielen Ressorts als Aufgabe (nur) des IM verstanden, nicht als Aufgabe für alle (die Ressorts hätten insoweit eine „Dienstleistungserwartung“). Stattdessen sei die Federführung des IM erforderlich, aber ebenso die Initiative der Ressorts im Bereich des E-Government.

Innovationen einzelner Ressort würden von anderen Ressorts nicht als Angebot aufgefasst, sondern als (potenzielle) Pflicht, eine teure Umstellung vorzunehmen. [anderer Interviewpartner:] Es werde zu wenig voneinander gelernt, Best-practice müsse vielmehr als große Chance begriffen werden.

Traditionelle Steuerungs- und Fehlerkultur der Verwaltung passe nicht zusammen mit der Agilität der Entwicklungen bei IT und E-Government. Etwa bestehe eine zu starke Fokussierung auf Ergebnisse und eine fixe Planung von Prozessen, sodass im Prozess aufkommende Herausforderungen und damit einhergehende eigentlich notwendige Anpassungen in den Entwicklungen nur unzureichend abgebildet werden könnten bzw. den anfangs gesteckten Zielen nicht entsprächen.

Das Verständnis, dass IT bzw. E-Government der Kosteneinsparung diene, wird als problematisch angesehen. Die Realität sei dagegen, dass Prozesse nicht billiger, sondern, v. a. für den Bürger, aber auch für die Verwaltung, besser würden.

Fachkräftemangel: Gute IT-Fachkräfte seien für den öffentlichen Dienst derzeit kaum zu gewinnen.

IT-Infrastruktur sicherstellen: In der Verwaltung und in der Fläche beim Bürger müsse eine leistungsfähige Infrastruktur sichergestellt werden, z. B. durch den Ausbau von Breitband.

#### 7.7. Rahmenbedingungen des E-Governments

Aus den Interviews sowie der Dokumentenanalyse lassen sich Rahmenbedingungen für das E-Government in Baden-Württemberg ableiten, die für die Bestimmung des Zielzustandes der Gremien relevant sind. Erstens besteht eine hohe Dynamik bei den Themen, Technologien und Lösungen. Damit hängt zweitens zusammen, dass Strategien und Leitbilder häufiger angepasst werden müssen. In der Folge müssen drittens ebenso die Ressourcen bei allen Beteiligten – Ressorts, IT-Dienstleistern, Kommunen und Gremien – regelmäßig angepasst werden. Viertens müssen neue Themen in Gremien abgebildet und behandelt werden, auch wenn sie sich dem eher starren gesetzlichen Aufgabenzuschnitt entziehen. Eine gewisse institutionelle Dynamik lässt sich etwa an der Entstehung des Lenkungskreises E-Government als gerade für die Kommunen relevantes Forum ablesen. Fünftens zeigt sich eine Verwobenheit technischer und organisatorischer Themen, die eine Erhöhung der inhaltlichen Komplexität und zugleich weitergehende interne Abstimmungen bedingen, die sich auf die Gremienarbeit auswirkt. So müssen entweder die Organisationsreferate beteiligt werden oder organisationelle Themen werden schon in anderen Foren behandelt, wobei dann wiederum die IT-Seite beteiligt werden muss. Zugleich sind in den IT-Gremien die organisationelle Themensetzung und -diskussion strukturell unterrepräsentiert. Sechstens findet Innovation derzeit vor allem dezentral, d. h. bei den Ressorts und Kommunen statt. Solange eine zentrale Innovationsgenerierung bei BITBW (und Komm.ONE) nicht ausschließlich oder zumindest ganz überwiegend erfolgt, ist der Austausch von Lösungen, Herangehensweisen und Herausforderungen essentiell. Schließlich finden sich siebtens maßgebliche Regelungen und Grundlagen zur Arbeit wichtiger Akteure des E-Government nur partiell im E-GovG BW: BITBW, Kommunen



nebst Lenkungskreis E-Government, Abteilung 5 und Abteilung 7 des IM spielen – wie dargestellt – eine nicht unerhebliche Rolle. Eine abschließende Regelung ihrer Aufgaben etc. kann und sollte nicht der Anspruch des EGovG BW sein. Doch muss im Blick behalten werden, dass eine umfassende und systematische Aussage zur gelebten Gesamtstruktur des E-Government in Baden-Württemberg weit über den vorliegenden Evaluationsgegenstand hinausgeht.

#### 7.8. Optimierungsvorschläge

Im Folgenden werden auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse Optimierungsvorschläge für die Arbeit der Gremien entwickelt. Dazu werden zunächst allgemeine Grundsätze hergeleitet, um sodann einen unter den weitgehend gegebenen Umständen „optimalen“ Zielzustand darzustellen. Die Bewertung der Gremienmitglieder hat deutlich gemacht, dass es in verschiedenen Bereichen Ansätze für Verbesserungsmöglichkeiten gibt. Hingegen weisen keine Ergebnisse auf einen grundsätzlichen Änderungsbedarf hin, insbesondere die Auflösung einzelner EGovG BW-Gremien. Soweit dies für den IT-Kooperationsrat vereinzelt angeregt wurde, wird dies unten bei diesem diskutiert.

Aus der Untersuchung haben sich folgende allgemeine Hinweise für eine gelingende Gremienstruktur ergeben:

- Dem hohen *Zeitdruck* und der *Komplexität* in inhaltlicher und Mehrebenen-Hinsicht kann nur durch gute Zusammenarbeit, gemeinsame Standards und Schnittstellen und einen regelmäßigen Austausch auf Arbeits- und strategischer Ebene begegnet werden. Priorisierungen müssen erfolgen, dabei idealerweise alle Betroffenen „mitnehmen“. Notwendige Ressourcen müssen angemessen und zielgerichtet definiert, bereitgestellt und eingesetzt werden. Steuerungsaufgaben müssen von den Gremien proaktiv angegangen werden, wobei schwerpunktmäßig Rahmenbedingungen und ggf. Controlling und keine eigene operative Steuerung erfolgen muss.
- *Themen*, die sich als wesentliche Herausforderungen darstellen, sollten sowohl strategisch als auch operativ angegangen werden: Personalgewinnung und -weiterbildung auf Fach- und Managementebene, Innovationsmultiplikation, Infrastruktur, Ausstattung gerade auch der Stellen, die viel Bürgerkontakt haben.
- Angemessenes *Rollenverständnis* entwickeln, beschließen und umsetzen: Mit Blick auf die Aufgaben, auf die Stellung des jeweiligen Gremiums im Gesamtgefüge, insbesondere seinem Verhältnis zu anderen Gremien und deren Aufgaben, zur Besetzung (Expertise, politische Gewicht, zeitliche Ressourcen) sollte jedes Gremium ein *Leitbild* entwickeln. Dieser Prozess sollte angesichts der hohen Auslastung mit dem Tagesgeschäft bzw. Pflichtaufgaben in gesonderten Prozessen und mit ausreichend Zeit vorbereitet werden. Dabei sollten auch Aufgabenzuschnitt, Arbeitsabläufe und Arbeitsweisen diskutiert und festgelegt werden. Dies muss nicht in einer formellen Geschäftsordnung münden, vielmehr sollte jedes Gremium selbst entscheiden, wie es funktional und flexibel seine Arbeit rahmen möchte. Gerade die Frage, in welchem Umfang und wie ein Austausch erfolgt, Beschlüsse gefasst und Steuerungsaufgaben (v. a. der BITBW ggü.) wahrgenommen werden, sollte Gegenstand des Verständnisses des jeweiligen Gremiums sein.
- Thematische Doppelungen vermeiden/Themen gremienspezifisch aufbereiten: Themen sollten gremienspezifisch aufbereitet werden, d. h. insbesondere Aufgabenzuschnitt, Mitgliederstruktur und Arbeitsweise sollten abgebildet werden.



- Ausreichend Vorlauf, gerade bei komplexen und/oder wichtigen Themen gewährleisten: Komplexe Entscheidungen können nicht immer in einer Sitzung abschließend behandelt werden. Wenn nötig und möglich, Themen über mehrere Sitzungen fortsetzen, alternativ Sondertermine in Form von Workshops o. ä. vorsehen.
- Insgesamt mehr Raum für grundsätzliche und/oder strategische Prozesse bereithalten. Solche Elemente des Tagesgeschäfts auslagern, die keine ressort- bzw. ebenenübergreifende Relevanz haben (AK-IT bzw. IT-Kooperationsrat). Ggf. Vorsitzende bzw. Vorsitzenden mit Steuerung bzw. Konfliktlösung im Kleinen beauftragen und dies nur *monitoren*.

#### 7.8.1. CIO

Die Rolle des/der CIO bleibt grundsätzlich gleich. Allerdings wirken sich etwaige Änderungen der Aufgaben(wahrnehmung) des IT-Rates und des IT-Kooperationsrates auf seine/ihre Rolle als Vorsitzende/r aus. Zudem hat eine Verschiebung in der Gesamtarchitektur mittelbar auch Auswirkungen auf die Institution CIO.

Insbesondere erscheint die Zuweisung eines eigenen Budgets derzeit mit Blick auf die Ressortinteressen und die mit einer Zuweisung einhergehenden Politisierung schwer umsetzbar. Die Hinterlegung mit einem signifikanten Budget würde notwendigerweise zu einer Politisierung der Arbeit des/der CIO führen, was der bewussten und von vielen Interviewpartner begrüßten Entscheidung für eine Besetzung nach fachlichen und nicht nach politischen Gesichtspunkten entgegenlaufen würde. Vor diesem Hintergrund erscheint eine bessere Einbindung des IT-Rates unter Vorsitz des/der CIO in die Vorbereitung und Flankierung sowie ggf. Beratung der Budgetverhandlungen eine sinnvollere Alternative.

Ein Kompromiss könnte dagegen sein, den/die CIO mit Mitteln für einen Innovationsfonds auszustatten, aus dem Pilotprojekte und Best-practice-Beispiele und -Austausche finanziert werden. Grundlagen für die Vergabe könnten etwa vom IT-Rat beschlossen werden.

#### 7.8.2. IT-Rat

Der IT-Rat sollte den Charakter als *Entscheidungsgremium* stärken. d. h. Informationen sollten innerhalb des Gremiums nur dann vorgestellt bzw. ausgetauscht werden, wenn diese für die Entscheidungen erforderlich sind und wenn diese nicht durch die Vorbereitung über den AK-IT<sup>31</sup> und die damit verbundene übliche innerministeriale Abstimmung abgebildet werden. Dies hat einerseits zur Folge, dass Informationen nicht ohne weiteres doppelt verwertet werden können (identische Präsentationen erst im AK-IT und dann im IT-Rat). Passgenaue Vorträge, Präsentationen, Dokumente etc. bedeuten Vorbereitungsaufwand. Andererseits setzt dies eine gute Vorbereitung durch die Mitglieder des IT-Rats selbst voraus, sodass sie tatsächlich – eingedenk etwaiger soeben beschriebener Informationen – beschlussfähig sind. Sollte das Selbstverständnis des IT-Rates aber entsprechend ausgestaltet werden, dürfte diese Vorbereitung i. S. e. Handlungsnotwendigkeit folgen. Zugleich setzt dies eine umfassende Abstimmung im AK-IT voraus, was bei diesem neben der Ansetzung entsprechender Sitzungszeit und personellen Ressourcen insgesamt den Vorlauf verlängern kann.

---

<sup>31</sup> Und ggf. weiterer Gremien wie dem Architekturboard, wenn dieses ausnahmsweise dem IT-Rat direkt zuarbeitet.



Gegenstand der Entscheidungen sollten nur *Themen* von (sehr) grundsätzlicher und/oder strategischer Art sein. So würden das politische Gewicht, das Zeitbudget der Mitglieder und die seltenen Sitzungen abgebildet. Alle Entscheidungen geringerer Bedeutung oder Reichweite müssten in anderen Gremien gefällt werden. Namentlich der AK-IT sollte mit Blick auf interministerialen Themen insoweit gestärkt werden und – im Rahmen von durch den IT-Rat ggf. zu setzenden Vorgaben und mit der Möglichkeit der Nachsteuerung – mit (mehr) delegierten Entscheidungsbefugnissen ausgestattet werden. Dies setzt ein funktionierendes Monitoring voraus, um eine effiziente Rückbindung an den IT-Rat zu gewährleisten. Naheliegend wäre hierbei eine wesentliche Rolle des/der CIO. Ob und inwieweit dies vor dem Hintergrund, dass der/die CIO dem IM angehört, mit der Balance zwischen den Ministerien vereinbar ist, sollte Gegenstand der Diskussion im IT-Rat sein. Da jedoch alle Ministerien im AK-IT sitzen, wären Entscheidungs- und Informationsflüsse gesichert. Entscheidungen mit kommunalem Bezug sollten (weiterhin und konsequent) durch den IT-Kooperationsrat oder den Lenkungskreis E-Government getroffen werden.

Um die so gestiegene Relevanz abzubilden und den relevanten Themen ausreichend Raum zu geben, sollte geprüft werden, die Sitzungen von der VoKo zu entkoppeln. Die Gutachter teilen die Einschätzung, dass bei hinreichender Relevanz der Themen auch auf höchster Ebene Zeit gefunden wird. Angesichts der über die Jahre gestiegenen Bedeutung und des hohen Umsetzungsdrucks in den kommenden Jahren dürfte die Wahrscheinlichkeit eines gemeinsamen Beschlusses zur Entkoppelung (ggf. als Teil des Selbstverständnisses) vergleichsweise hoch sein. Dabei kann die Möglichkeit der Videokonferenz für einen der beiden Termine ein organisatorischer Baustein der Realisierbarkeit sein.

Schließlich steht die Übernahme von Aufgaben im Raum, die derzeit beim *Verwaltungsrat* der BITBW liegen.<sup>32</sup> Dies kann und soll hier nicht bewertet werden, allerdings sollte sichergestellt werden, dass dadurch nicht (zu viele) operative Themen Eingang in den IT-Rat finden, sondern lediglich Richtungsentscheidungen und grundsätzliche Beschlüsse übertragen werden. Für weitere Aufgaben stünde der AK-IT bereit, der ohnehin die Entscheidungen des IT-Rates vorbereitet und deshalb in Sachen BITBW informiert wäre.

### 7.8.3. AK-IT

Die vorzuschlagenden Anpassungen beim AK-IT berücksichtigen die aus den dargestellten Nachschärfungen beim IT-Rat folgenden Änderungen.

Die *gesetzlichen Aufgaben* des AK-IT – Vorbereitung des IT-Rates und Begleitung der Umsetzung von dessen Beschlüssen – passen. Allerdings sollte der AK-IT, wie dargestellt, im Auftrag des IT-Rates Entscheidungen geringerer Bedeutung selbst treffen können. Es sollte eine Definition und Typisierung solcher Themen bzw. Entscheidungen erfolgen, die fortlaufend angepasst werden. Ausgangspunkt ist dabei, dass der IT-Rat alle Entscheidungen an sich ziehen kann und Maßgaben für Entscheidungen des AK-IT geben kann. Idealerweise findet sich ein ausgeglichener und effektiver Modus. Ob die Formulierung der Themendefinition vom AK-IT oder vom IT-Rat ausgeht und dann mit dem jeweils anderen Gremium abgestimmt wird, kann nicht abschließend bewertet werden. Ein Impuls, ob eine solche Rolle des AK-IT überhaupt

---

<sup>32</sup> Vgl. Strategie und Steuerung BITBW und IT Land. Abschlussbericht, 2000, S. 32-34.



gewünscht ist, sollte in jedem Falle vom IT-Rat ausgehen. Ob und inwieweit eine funktionalere Abgrenzung in der Zuständigkeit des AK-IT bei Themen mit Organisationsbezug ggü. Organisations-Gremien möglich ist, sollte geprüft werden. Dem Gutachter fehlt die Datengrundlage, um hier Empfehlungen geben zu können. Ähnliches gilt für die Behandlung von bzw. Abgrenzung zu Digitalisierungsthemen und die Frage, ob und inwieweit diese im AK-IT behandelt werden bzw. behandelt werden sollten.

Die *Vorbereitung des IT-Rates*, damit dieser seine neue Rolle wahrnehmen kann, setzt umfangreiche Abstimmungen und Prozesse sowie vorbereitende Beschlüsse voraus. Eine Rolle, die ggf. akzentuiert werden müsste, ist dabei das strukturierende Zusammenführen der Arbeiten anderer Gremien, insbesondere des Architekturboards. Dabei sollte es nicht um *Gate-Keeping* i. S. e. Vorenthaltens von Informationen ggü. dem IT-Rat als vielmehr um einen integrierenden Prozess gehen: Da praktisch alle Entscheidungen des IT-Rates vom AK-IT vorbereitet werden, müssen dem AK-IT auch alle notwendigen Informationen vorliegen. Umgekehrt wird der AK-IT so in die Lage versetzt, die Informationen zu einer tragfähigen Entscheidungsgrundlage zusammenzustellen.

Neben dem Treffen von Entscheidungen sollte der AK-IT seine Rolle als *Austauschforum* pflegen. Passgenaue Informationen und strukturierter Best-practice-Austausch sind hier wichtige Themen. Soweit es um das Verhältnis zur kommunalen Ebene geht, sollte die grundsätzliche Zuständigkeit des IT-Kooperationsrates beachtet werden. Soweit allerdings die Position der Ressorts auf Arbeitsebene dazu (vor-)abgestimmt werden muss, ist der AK-IT das richtige Forum.

Eine wichtige Rolle spielt der AK-IT bei der Eskalation bzgl. bzw. Steuerung der *BITBW*. Diese Aufgabe sollte sich auf Themen mit ressortübergreifender Bedeutung beschränken. Für die tägliche Steuerung könnte eine kleine Steuerungsgruppe, in der neben dem IM einzelne Ressorts vertreten sind, die Arbeit des IM unterstützen und zugleich die Interessen der Nutzerinnen und Nutzer einbringen. Die Eskalationskette bei *BITBW*-Themen sollte von unten nach oben bespielt werden:

- Zunächst bilaterale Klärung mit der *BITBW* (inhaltliche Fragen ggf. über Nutzergruppen-Meetings adressieren)
- Hinzuziehung des IM/Referat 51
- Hinzuziehung höherer Ebenen der *BITBW*, ggf. auch des/der CIO
- Bei ressortübergreifender Relevanz: Bericht im AK-IT über gefundenen Modus, wenn Konflikt beigelegt wurde
- Bei fortwährendem Konflikt Beschlussvorschlag für AK-IT
- Bei höchster Bedeutung Einbeziehung und Beschluss des IT-Rates

Dies betrifft nicht nur den AK-IT, sondern auch den/die CIO bzw. das IM, die über informelle Kontakte in der Vergangenheit immer wieder direkt aus den Ressorts kontaktiert worden sind. Dies sollte mit Blick auf das Eskalationsstandardverfahren unterlassen bzw. abgeblockt werden.

Sollten die Gremien der *BITBW* aufgelöst werden (dazu kurz oben beim IT-Rat), dann wäre die Prüfung der Übertragung ihrer operativen Tätigkeiten sowie von Entscheidungen mittlerer Reichweite auf den AK-IT naheliegend.



*Voraussetzungen bzw. Folgen* eines dargestellten Rollenverständnisses wären erstens, dass mit steigender Entscheidungsorientierung eine höhere Verantwortung des Gremiums und seiner Mitglieder einhergeht. Dies setzt eine konstruktive Diskussionskultur und eine aktive Teilnahme aller Mitglieder voraus. Zweitens müssen Themen, die einen spezifischen oder besonders starken technischen Bezug haben, ggf. durch andere Foren (wie dem Architekturboard oder Nutzergruppen-Meetings) vorbereitet werden. Drittens brauchen bestimmte Entscheidungen des AK-IT selbst oder die Vorbereitung grundlegender Entscheidungen des IT-Rates einen angemessenen Vorlauf. Dies ist entweder durch Einräumen entsprechender Zeit in den – ggf. mehreren aufeinanderfolgenden – Sitzungen zu gewährleisten oder in anlassbezogene Foren wie etwa Workshops auszulagern. Viertens sollte geprüft werden, ob ein regelmäßig stattfindendes Forum zu Strategiefragen des E-Government (z. B. einmal pro Jahr) eingerichtet wird. Dabei könnten gezielt Vertretungen von Organisationsreferaten, nachgeordnete Behörden sowie die kommunalen Landesverbände einbezogen werden. Ob und inwieweit dies durch eine Umwidmung der Klausurtagung des AK-IT abgebildet werden kann, könnte ebenfalls geprüft werden.

Damit *IT und E-Government* von allen Ressorts *als eigene Themen* und nicht etwa als Thema (allein) des IM begriffen werden, müssen die Gesamtstrategien, Zielbilder, Planungshorizonte und der Stand wesentlicher Projekte allen relevanten Akteuren bekannt sein. Als zentrale Schnittstelle gilt dies v. a. für den AK-IT. Auch hier könnte eine gemeinsame Beschlussfassung als „neues Selbstverständnis“ die Implementierung erleichtern.

Die *Vorbereitung der Sitzungen* des AK-IT muss das gewandelte Rollenbild abbilden, wobei insbesondere angemessener Vorlauf und zweckmäßige Information einschließlich der klaren Darstellung sicherzustellen sind.

Schließlich könnte geprüft werden, ob die derzeitige *Doppelrolle des Referat 51* des IM (Vorsitz des AK-IT und Fachaufsicht BITBW) noch ideal ist angesichts der fortdauernden Herausforderungen mit der Steuerung der BITBW und angesichts der dargestellten Akzentuierung der Rolle des AK-IT hierbei.

#### 7.8.4. *IT-Kooperationsrat*

Aus Sicht der Gutachter sprechen gute Gründe für eine Fortexistenz des IT-Kooperationsrates. Dabei sollten jedoch sowohl der Aufgabenzuschnitt als auch die Aufgabenwahrnehmung auf der Grundlage eines gemeinsam entwickelten Selbstverständnisses modifiziert werden. Angesichts der Rahmenbedingungen ist damit auch ein Erwartungsmanagement bzw. der Fokus auf Themen verbunden, bei denen tatsächlich Raum für Impulse besteht. Ein hocheffektives Entscheidungsgremium wird der IT-Kooperationsrat weder bzgl. der Vorbereitung des IT-Planungsrates noch bei den sonstigen Aufgaben, entsprechend sollten die Erwartungen thematisiert und angepasst werden. Dennoch bietet er als einziges Gremium ein Forum für eine gemeinsame Vorbesprechung der Sitzungen des IT-Planungsrates und für den ebenenübergreifenden Austausch zwischen allen Ressorts und der kommunalen Ebene. Folgende Elemente sollten Gegenstand eines Selbstverständnisses sein.

Der grundsätzliche *Aufgabenzuschnitt* als gemeinsames Forum von Land und Kommunen zur Vorbereitung der Sitzungen des IT-Planungsrates sowie der Behandlung ebenenübergreifender Themen erscheint angemessen. Insbesondere sollte der Kooperationsrat nicht – wie von einigen Interviewpartnern geäußert – als „AK-IT-plus“ verstanden werden, in dem allein die Kommunen die Sorge für die Themensetzung tragen. Angesichts der Bedeutung der Kommunen



und ebenübergreifenden Zusammenarbeit für die Realisierung des E-Governments bedarf es dieses Forums auch aus Sicht der Ressorts und des E-Governments insgesamt.

Allerdings sollte die *Arbeitsweise* angepasst werden, um diese Potenziale auszuschöpfen. Zunächst zu den Aufgaben jenseits der Vorbereitung des IT-Planungsrates: Vom Wesen des IT-Kooperationsrates als ressort- und ebenübergreifendes Gremium leiten sich die Grundsätze für die Konkretisierung der Themensetzung ab. Nur solche Themen, die für mehrere Ressorts relevant sind und zugleich einen hinreichenden kommunalen Bezug haben, sollten Eingang finden. Als Beispiele können der E-Government-Pakt bzw. das OZG genannt werden, soweit sie nicht nur Landesinteressen betreffen, die das IM im Lenkungskreis E-Government repräsentiert. Denn im letzteren Fall ist der Lenkungskreis, wie er sich heute darstellt, das passgenauere Gremium. Dies hätte zur Folge, dass die Mitglieder des AK-IT nicht dieselben Informationen ein zweites Mal erhalten würden. Zugleich würden länderspezifische Themen nicht zeitliche Ressourcen des IT-Kooperationsrates binden. Allgemeine Informationen zur Landespolitik im Bereich E-Government sollten stattdessen über das IM den Kommunen zugeleitet werden. Umgekehrt sollten das IM und die kommunalen Landesverbände aus ihrer Zusammenarbeit berichten, soweit dies für die anderen Ressorts relevant ist. Hier wurde auch der Wunsch nach Erfolgsbeispielen, aber auch Herausforderungen grundsätzlicher Art geäußert. Die explizite Aufnahme der Vollzugsdimension in die Beratungen, wie dies von einem kommunalen Landesverband vorgeschlagen wurde, sollte geprüft werden.

Darüber hinaus wird vorgeschlagen, den IT-Kooperationsrat als *Beschlussgremium* zu stärken. Soweit dies über die konkreten gesetzlichen Aufgaben hinausgeht, dürfte dies an strukturelle Grenzen stoßen. Denn das Gremium sieht eine strukturelle Mehrheit der Ressorts vor, sodass wesentliche – und strittige – Entscheidungen von den Kommunen in anderen Foren, namentlich dem Lenkungskreis E-Government adressiert werden. Umgekehrt erscheint es mit Blick gerade auf die Vorbereitung des IT-Planungsrates nicht darstellbar, die Mehrheit zugunsten einer Parität aufzulösen. Ferner bildet der IT-Kooperationsrat – mit Ausnahme des/der CIO – die Arbeitsebene ab, sodass gewichtige strategische oder politische Entscheidungen ohnehin nicht getroffen werden können.

Stattdessen sollte der *Austauschcharakter* gestärkt werden. Es wurde mehrfach berichtet, dass ein fruchtbarer Austausch von Best-practices<sup>33</sup> aber auch von Herausforderungen zwischen Landes- und kommunaler Ebene möglich sei und dies aber noch nicht systematisch erfolge. So wird etwa darauf verwiesen, dass die Kommunen im Bereich E-Payment weiter seien als das Land, während das Land beim Thema IT-Sicherheit weiter als die Kommunen sei. Es würde sich die Entwicklung eines entsprechenden Konzeptes anbieten, das neben der Präsentation auch eine Dokumentation und ggf. weitergehende Austauschmöglichkeiten vorsieht. Eine solche systematische und strukturierte Bearbeitung durch den IT-Kooperationsrat würde Ressourcen binden, die die Erledigung anderer, zwingender Aufgaben, nicht beeinträchtigen darf. Kapazitäten während der Sitzungen dürften sich durch eine Kürzung bzw. Streichung der Themen ohne spezifischen Bezug ergeben. Soweit der Kooperationsrat den Austausch als wesentliche Aufgabe begreift und etwa ein entsprechendes Selbstverständnis formuliert, dürfte auch bei den Mitgliedern die Bereitschaft steigen, personelle und sachliche

---

<sup>33</sup> Dieser Aspekt wird auch in anderen Evaluationen betont, vgl. HS Harz/Materna, S. 41.



Mittel für eine adäquate Aufbereitung von Praxisbeispielen bereit zu stellen. Hier sollte eine Unterstützung aus zentralen Mitteln geprüft werden.

Die *Vorbereitung des IT-Planungsrates* erfolgt, wie oben unter 7.4.2 dargestellt, unter ungünstigen Bedingungen. Da und soweit dieser Rahmen nicht (ohne weiteres) geändert werden kann, gilt es, die Arbeit des IT-Kooperationsrates im Kleinen zu optimieren. Ob hier etwa weitergehende Vorarbeiten des IM (etwa durch Hinterlegung von Beschlussempfehlungen oder Markierung wesentlicher Punkte, mündliche Vorstellung weiterer wesentlicher Punkte), ein anderer Ablauf während der Sitzungen des IT-Kooperationsrates, akteursinterne Veränderungen (etwa andere Abläufe bei der und/oder mehr Ressourcen für die Vorbereitung) oder Drittes am sachdienlichsten sind, sollte durch eine offene Abfrage und Diskussion der Mitglieder geklärt werden.

Vor diesem Hintergrund erscheint die *Zusammensetzung* angemessen. Um alle Ressorts und die Kommunen hinreichend abzubilden, ist eine Verkleinerung kaum möglich. Soweit eine reine Information seitens des IM an die Kommunen im Rahmen des IT-Kooperationsrates erfolgen sollen, sollten diese ans Ende gesetzt werden, sodass die nicht betroffenen Mitglieder die Sitzung verlassen können.

Aus Sicht der im Zusammenhang mit dem E-Government relevanten *Aufgaben* und die daran mitwirkenden Akteure ergibt sich folgende Darstellung:

*Tabelle 7: Optimierungspotenziale für die verschiedenen im EGovG BW geregelten Aufgaben*

Aufgabe	Beteiligte Akteure	Optimierungspotenzial
IT- und E-Government Strategie	CIO IM IT-Rat AK-IT IT-KoopRat	Alle Gremien (d. h. nicht CIO und IM) <sup>34</sup> : Mehr Raum für Strategie und Grundsätzliches; entsprechende Anpassung der Vorbereitung und Abläufe
Finanzierung E-Government und IT  politisch	Kabinett, VoKo FM Fachressorts CIO IT-Rat/IGB	Pol. Rahmen; Beratung sowie Unterstützung der Ressorts in Verhandlungen durch CIO bzw. IT-Rat

<sup>34</sup> CIO und IM sind keine Gremien.



Aufgabe	Beteiligte Akteure	Optimierungspotenzial
Finanzierung E-Government und IT (ohne BITBW)	CIO AK-IT IM/VORIS	Frühe(re)Vorhabenanzeige wird bereits umgesetzt.
Projektebene		
Vorbereitung IT-PR	CIO IM Ressorts IT-KoopRat	IT-KoopRat: Enge Rahmenbedingungen; Herausforderungen und Optimierungspotenziale in (Sonder-)Sitzung adressieren
Informationsaustausch auf Fachebene	CIO IM AK-IT IT-KoopRat	Alle Gremien <sup>35</sup> : Systematisieren und strukturieren
Förderung von Innovationen/ Austausch über Innovationen	CIO IM AK-IT IT-KoopRat	Alle Akteure: Konkretisierung des Informationsaustausches
z. B. Best-practice-Austausch	Informelle Runden BITBW-Nutzergruppen-Meetings	
Steuerung BITBW	CIO/IM AK-IT Ganz grundlegend: ggf. IT-Rat	AK-IT: stärkere systematische Rolle, ggf. Begleitung der Steuerung; „zufällige“ Eskalationen nicht in AK-IT tragen

<sup>35</sup> CIO und IM sind keine Gremien.



Aufgabe	Beteiligte Akteure	Optimierungspotenzial
Beteiligung der Kommunen an Entscheidungen mit E-Government-Bezug	IT-KoopRat Lenkungskreis E-Government	IT-KoopRat: Themen besser setzen, sodass für Kommunen relevant
L-K-übergreifende Beschlüsse	IT-KoopRat Allenfalls ergänzend: IT-Lenkungskreis	Bzgl. IT-Planungsrat: Strukturen im Kleinen optimieren; Schwerpunkt jenseits Planungsrat: systematisches Austauschforum



### 7.9. Zusammenfassende Betrachtung der Gremienstruktur

Die Akteurs-/Organisationsstruktur im Bereich E-Government zeichnet sich durch eine hohe Ausdifferenzierung aus: So wurden mit dem EGovG BW neben der Position des/der CIO der IT-Rat und IT-Kooperationsrat neu geschaffen. Zudem erhielt der bereits existierende AK-IT als Vorbereitungsgremium für den IT-Rat erstmalig eine gesetzliche Grundlage. Daneben gibt es mit dem Lenkungskreis E-Government (nebst Untergremien), dem Architekturboard, den Nutzergruppen-Meetings der BITBW sowie den Abteilungen 5 und 7 des IM weitere Akteure und Foren, die eine wichtige Rolle für das E-Government in Baden-Württemberg spielen.

Die *Bewertung der Gesamtstruktur* fällt, wie auch die Bewertung einzelner Gremien, sehr unterschiedlich aus. Der überwiegende Teil der Interviewpartner hält die Struktur insgesamt für angemessen, sieht aber in einzelnen Gremien, Abläufen und in der Zusammenarbeit zwischen den Gremien oder Themengebieten Optimierungspotenzial, da die Struktur „falsch gelebt“ werde. Einzelne Interviewpartner halten die Struktur gemessen an den zu erfüllenden Aufgaben und den erzielten – insoweit als nicht ausreichend bewerteten – Umsetzungserfolgen im E-Government für dysfunktional. Sie wünschen sich eine stärkere Zusammenarbeit zwischen den Ressorts und deren bessere Einbindung in die Bedarfs- und Anforderungsdefinition der BITBW.

Der Umfang des identifizierten Optimierungspotenzials stellt sich wiederum sehr unterschiedlich dar. Es fällt auf, dass die – aus unterschiedlichsten Gründen als nicht optimal wahrgenommene – Rolle der BITBW und der Umgang der Gremien damit – z. B. die häufig als nicht gremienangemessen angesehene Eskalation von bilateralen Problemen in den AK-IT – mehrfach in die Gesamtbewertung der Interviewpartner Eingang gefunden hat.

Es soll kurz die Bewertung zu den einzelnen Akteuren des EGovG BW gespiegelt werden. Der/Die CIO wird allgemein als wichtige Schnittstelle angesehen. Für ihn/sie ergeben sich ggf. Anpassungen des Rollenverständnisses als Folge von Anpassungen in der Gremienstruktur und insbesondere in seiner/ihrer Funktion als Vorsitzende/r des IT-Rates und des IT-Kooperationsrates.

Der *IT-Rat* wird überwiegend als zu wenig strategisch und zu wenig „entscheidend“ bewertet. Es gebe (zu) wenig Diskussion und die Mitgliedschaft im IT-Rat werde von einigen nur als Pflichtaufgabe angesehen.

Die Bewertung des *AK-IT* fällt kontrovers aus. Einzelne Mitglieder sehen die Aufgabenwahrnehmung durch den AK-IT derzeit in wesentlichen Belangen als nicht angemessen an. Sie wünschen sich eine andere Arbeits- und Diskussionskultur, mehr Raum für grundsätzliche und strategische Diskussionen und mehr Entscheidungen. Recht einheitlich wird die – wenn auch in den letzten Jahren eher abnehmende – Neigung kritisiert, solche BITBW-Konflikte in den AK-IT zu tragen bzw. zu eskalieren, die keine ressortübergreifende Relevanz haben. Andere sehen die Rollenwahrnehmung als gelungen an.

Die Atmosphäre im *IT-Kooperationsrat* wird allgemein als gut bewertet. Allerdings wird auch auf kaum stattfindende Diskussionen und eine wenig aktive Teilnahme vieler Mitglieder (auch der kommunalen Landesverbände) hingewiesen. In weiten Teilen handele es sich um einen rein informatorischen Austausch – selbst bei der Vorbereitung der Sitzungen des IT-Planungsrates. Im Wesentlichen finde der Austausch zwischen IM und Kommunen bzw. ihren Landesverbänden statt, nur selten zwischen Ressorts und Kommunen. Dabei seien die Themen in aller Regel den Ressorts aus dem AK-IT (und teils auch aus dem IT-Rat) bekannt, vereinzelt



sind auch den kommunalen Landesverbänden Themen etwa über die jeweiligen Dachverbände auf Bundesebene bekannt. Aus Sicht der Kommunen fehlt teilweise der hinreichende kommunale Bezug. Bei Themen, bei denen ein solcher gegeben ist, sehen die kommunalen Landesverbände häufig andere Foren als passender an: bilateral mit dem IM bzw. einzelnen Ressorts und im Rahmen des Lenkungskreises E-Government. Dringende Themen werden vorher, d. h. nicht im IT-Kooperationsrat, mit dem IM besprochen. Strategische oder grundsätzliche Entscheidungen werden im IT-Kooperationsrat praktisch nicht getroffen. Bei der Vorbereitung des IT-Planungsrates wird auf die für die Gremienarbeit äußerst ungünstigen Rahmenbedingungen, namentlich den sehr engen Zeitrahmen, der keine angemessene Vorbereitung zulässt, hingewiesen, denen im IT-Kooperationsrat nur bedingt begegnet werden könne.

Aus den Interviews ergeben sich zahlreiche *strukturelle Herausforderungen* für das Gelingen des E-Governments in Baden-Württemberg. Auf viele der Herausforderungen hat die Gremienstruktur nur mittelbar Einfluss. Jedoch ist es erforderlich, dass die Gremienstruktur weiterentwickelt und gelebt wird sowie die Themen in den passenden Gremien mit angemessenem Raum adressiert werden. Insgesamt sind besondere *Rahmenbedingungen* wie eine hohe Dynamik der Themen und Technologien sowie eine hohe Komplexität der Themen und Strukturen, da Themen ressort- und ebenenübergreifend mit einer Vielzahl an Akteuren behandelt werden müssen, die häufig zudem sowohl informationstechnische als auch organisatorische Dimensionen (und in der Folge Zuständigkeiten) aufweisen, zu berücksichtigen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die grundsätzlichen Aufgabenzuschneide und Zusammensetzungen der Gremien passen. Allerdings besteht in der „gelebten“ Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweise ein zum Teil nicht unerheblicher Optimierungsbedarf. Die Zielbilder zu den Gremien, die sich aus den Interviews ableiten lassen, werden in folgender Tabelle dargestellt.

Tabelle 8: *Übersicht der Zielbilder für die im E-GovG BW genannten Akteure und Gremien*

Akteur	Zielbild
CIO	Weiterhin zentrale Schnittstelle des E-Governments; als solche und insbesondere als Vorsitzende/r des IT-Rats und des IT-Kooperationsrates aktive Begleitung etwaiger Optimierungs- und Anpassungsprozesse
IT-Rat	Stärkung der Rolle als Gremium für grundsätzliche und strategische Entscheidungen; (Folge-)Anpassung der Vorbereitung sowohl seitens des AK-IT als auch durch passgenaue Vorträge im IT-Rat; Entkopplung von VoKo würde Bedeutung von IT und E-Government Ausdruck verleihen und mehr Raum für Aufgabenwahrnehmung geben
AK-IT	Eine Art Doppelrolle entwickeln: Entscheidungscharakter stärken, sowohl bei der Vorbereitung der IT-Ratssitzungen als auch bei der Delegation von Entscheidungen mittlerer Reichweite. Zur Vorbereitung sollten alle relevanten Informationen, auch anderer Gremien wie die des Architekturboards, beim AK-IT zusammenlaufen.  Dabei bzgl. der BITBW nur solche Themen adressieren, die alle Ressorts betreffen, insbesondere die Eskalation von Konflikten einzelner Ressorts sollte nur im Ausnahmefall in den AK-IT getragen werden



Akteur	Zielbild
	<p>Zudem Rolle als Austauschforum, insbesondere für horizontale Best-practice-Beispiele stärken.<sup>36</sup></p> <p>Geänderte Rollenverständnisse würden entsprechende Änderungen in der Arbeitsweise des Gremiums und seiner Mitglieder bedingen.</p>
IT-Kooperationsrat	<p>Als einziges Forum für eine gemeinsame Vorbesprechung der Sitzungen des IT-Planungsrates und für den ebenenübergreifenden Austausch zwischen allen Ressorts und der kommunalen Ebene erhalten und stärken. Fokus auf ebenenübergreifende Themen, d. h. insbesondere keine (standardmäßige) 1:1 Verwertung von Vorträgen aus dem AK-IT; umgekehrt Bericht aus der Zusammenarbeit zwischen IM und Kommunen, soweit dies für andere Ressorts relevant ist.</p> <p>Optimierung der Abläufe bei der Vorbereitung der Sitzungen des IT-Planungsrates, soweit das unter den im Wesentlichen extern bestimmten Rahmenbedingungen möglich ist. Daneben Best-practice-Austausch als wesentliche Aufgabe begreifen: Raum und Ressourcen für strukturierte Durchführung, Vorstellung und Dokumentation von Pilot-Projekten und/oder Referenzprojekten bereitstellen (auch jenseits des IT-Kooperationsrates).</p>

---

<sup>36</sup> Solche mit vertikalem Austauschpotenzial sollten primär im IT-Kooperationsrat thematisiert werden.



## 8. Rechtsvergleich und Erfahrungen in anderen Ländern und Bund

Zunächst werden die übrigen E-Government-Gesetze in Deutschland analysiert, um sodann die Erfahrungen bei Bund und anderen Bundesländern auf Baden-Württemberg zu beziehen.

### 8.1. Rechtsvergleich

Es wird zunächst eine Übersicht über die E-Government-Gesetze in den Ländern gegeben. Sodann werden die Themenfelder benannt und abgearbeitet, in denen relevante Abweichungen zu Baden-Württemberg zu erkennen sind oder bei denen ein besonderes Interesse des Auftraggebers geäußert wurde. Fast alle Länder kennen E-Government-Gesetze, lediglich in Rheinland-Pfalz befindet sich ein solches noch im Entwurfsstadium und in Hamburg hat man sich bewusst für untergesetzliche Lösungen entschieden.

Folgende Tabelle gibt einen Überblick über die E-Government-Gesetze in Deutschland.

Tabelle 9: E-Government-Gesetze in Deutschland

Land	Name Gesetz	Abkürzung Gesetzesname	Datum Erlass Ausgangsgesetz	letzte Änderung
BW	Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung des Landes Baden-Württemberg	EGovG BW	17.12.2015	17.06.2020
Bay	Gesetz über die elektronische Verwaltung in Bayern	BayEGovG	22.12.2015	26.03.2019
Bbg	Gesetz über die elektronische Verwaltung im Land Brandenburg	BbgEGovG	23.11.2018	23.11.2018
Berlin	Gesetz zur Förderung des E-Government	EGovG Bln	30.05.2016	30.05.2016
Bremen	Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Bremen	EGovG BR	20.03.2018	20.03.2018
HES	Hessisches Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung	HEGovG	12.09.2018	12.09.2018
LSA	Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung des Landes Sachsen-Anhalt	EGovG LSA	24.07.2019	24.07.2019
MV	Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltungstätigkeit in Mecklenburg-Vorpommern und zur Änderung des Landesverwaltungsverfahrensgesetzes	EGovG M-V	25.04.2016	17.05.2018
Nds.	Niedersächsisches Gesetz über digitale Verwaltung und Informationssicherheit	NDIG	02.11.2019	02.11.2019
NRW	Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Nordrhein-Westfalen	EGovG NRW	08.07.2016	07.08.2020



Land	Name Gesetz	Abkürzung Gesetzesname	Datum Erlass Ausgangsgesetz	letzte Änderung
Saarland	Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung im Saarland sowie zur Änderung weiterer Vorschriften	E-GovG SL	15.11.2017	
Sachsen	Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung im Freistaat Sachsen	SächsEGovG	09.07.2014	08.11.2019
SH	Gesetz zur elektronischen Verwaltung für Schleswig-Holstein	EGovG SH	08.07.2009	16.01.2019
Thüringen	Thüringer Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung	ThürEGovG	10.05.2018	30.07.2019
Bund	Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung	EGovG	25.07.2013	20.11.2019

Die Regelungssystematik vieler E-Government-Gesetze orientiert sich an der des Bundes und weist deshalb eine gewisse Homogenität auf, dennoch finden sich einzelne Regelungen, die über den Regelungsstand von Baden-Württemberg hinausgehen und deshalb – notwendigerweise mangels Empirie rein deduktiv – daraufhin geprüft werden, ob sie Impulse für die Entwicklung des EGovG BW bieten können.

Übersicht über Themenfelder, die bei der vergleichenden Analyse betrachtet werden:

- Reichweite der Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates im Verhältnis zu den Ausnahmen des Geltungsbereichs: wie sind diese geregelt bzw. wie weit reicht die Umsetzung?
- Nutzungspflicht für De-Mail und eID-Funktion für Behörden des Landes: ist diese in anderen Ländern vorhanden?
- Open-Data-Regelungen: Besteht eine Verpflichtung zu Open Data und zu einem Open-Data-Portal?
- Kompetenzregelungen zur Umsetzung des OZG durch Aufgabenzuweisung an IT-Gremien?
- Personalentwicklung, -gewinnung und -qualifizierung



### *8.1.1. Reichweite der Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates im Verhältnis zu den Ausnahmen des Geltungsbereichs*

Untersucht wurde in Abstimmung mit dem Auftraggeber zunächst die Frage, welche Reichweite die Regelung zur Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates im Verhältnis zu den Ausnahmen des Geltungsbereichs hat.

Diese Frage kann nur exemplarisch – aber durchaus mit grundsätzlichen Implikationen – beantwortet werden, da für eine abschließende Bearbeitung der (allgemeine) Anwendungsbereich aller E-Government-Gesetze bestimmt werden müsste und dieser mit dem der einschlägigen Regelungen zur Bindungswirkung der IT-Planungsratsbeschlüsse (wie etwa in § 17 EGovG BW) verglichen werden müsste. Dabei würde bereits die umfassende Darstellung des allgemeinen Anwendungsbereiches wegen teils sehr umfangreicher und/oder komplexer Ausnahmeregelungen den Rahmen des Gutachtens sprengen.<sup>37</sup>

Eine recht typische Regelung ist § 20 EGovG NRW, wonach verbindliche Beschlüsse des IT-Planungsrates bzgl. Standards diese durch „Behörden des Landes und Gemeinden und Gemeindeverbänden bei den von ihnen eingesetzten informationstechnischen Systemen einzuhalten sind.“ Es fällt zweierlei auf: Erstens, dass die sonstigen der Aufsicht des Landes unterstehenden juristischen Personen des öffentlichen Rechts anders als in § 1, der den Geltungsbereich festlegt, nicht erwähnt werden. Zweitens dass kein expliziter Verweis auf die Ausnahmeregelung erfolgt. Ersteres ist eine Beschränkung des Anwendungsbereichs der IT-Planungsratsbeschlüsse und mag rechtspolitisch nicht optimal sein, wirft aber anders als Letzteres keine grundsätzlichen rechtsgeltungstheoretischen Fragen auf. Im Ergebnis müssen die Ausnahmen des allgemeinen Geltungsbereichs auch für die (speziellen) Regelungen zu Beschlüssen des IT-Planungsrates gelten. Denn eine spezielle Regelung vermag nicht ohne weiteres<sup>38</sup> über den allgemeinen Geltungsbereich hinauszugehen. Sie vermag allenfalls ihren speziellen Anwendungsbereich zu schmälern – wie dies auch in NRW geschehen ist. In der Folge beeinflusst eine Erweiterung des Geltungsbereichs, wie sie jüngst in NRW erfolgt ist<sup>39</sup>, zugleich die Reichweite der Beschlüsse des IT-Planungsrates.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass eine Regelungstechnik wie in NRW zu einer inneren Konnexität von Geltungsbereich (einschließlich der Ausnahmen) und Geltungsanspruch der IT-Planungsratsbeschlüsse führt.

---

<sup>37</sup> Vgl. für beide Varianten § 1 EGovG NRW, für ersteres in der Fassung bis 29.6.2020 und für letzteres in der Fassung vom 30.6.2020.

<sup>38</sup> Vom Geltungsrang wäre dies zwar nicht per se ausgeschlossen, da allgemeine und spezielle Regelungen den gleichen Rang in der Normenhierarchie teilen. Doch sprechen zunächst systematische und teleologische Gründe für einen vorrangigen Zuschnitt des Geltungsbereichs durch die allgemeine Vorschrift. Zudem wäre es in jedem Falle regelungstechnisch unglücklich, den Anwendungsbereich später zu erweitern. Schließlich müsste es, wenn überhaupt, explizit, d. h. in Abgrenzung zu § 1 geschehen.

<sup>39</sup> Als Gründe wurden angeführt: Stärkung der Wettbewerbsposition mittels E-Government sowie andere Erwartungshaltung bei Bürgern und Wirtschaft, vgl. LT-Drs. 17/8795, S. 57.



So stellt sich auch die Lage in Baden-Württemberg dar, wobei ggü. NRW weiterhin weniger Ausnahmen zum allgemeinen Anwendungsbereich vorgesehen sind.<sup>40</sup> Zudem sieht § 17 EGovG BW eine Symmetrie im Anwendungsbereich vor.

Will man die IT-Planungsratsbeschlüsse auf alle Behörden erweitern, müsste – soweit hierzu die Kompetenz besteht – entweder das EGovG BW dahingehend geändert werden, indem die Rückausnahmen für Planungsratsbeschlüsse explizit vorgesehen werden oder indem ein eigenes Gesetz mit einem entsprechenden Geltungsbereich erlassen würde. Keine der beiden Formen sind dem Gutachter bekannt.

#### 8.1.2. Nutzungspflicht für De-Mail und eID-Funktion sowie Open Data und Open Data-Portal

Eine Pflicht für Landesbehörden, De-Mail zu nutzen besteht in zwölf von 14 E-Government-Gesetzen. Ebenfalls zwölf von 14 Bundesländer kennen die Pflicht, eine eID anzubieten, wobei auffällt, dass bis auf Sachsen und Thüringen, d. h. bei zehn Bundesländern, beide Pflichten angelegt sind und lediglich Schleswig-Holstein keine der Pflichten vorgesehen hat.

Eine Verpflichtung zu Open Data findet sich in vier Bundesländern. Drei Gesetze sehen zumindest vor, dass Daten, die (aus anderen Gründen) veröffentlicht werden, möglichst offene und weiterverwendbare Standards verwenden. Hier sind also die Modalitäten für veröffentlichte Daten geregelt.

Das EGovG des Bundes sieht alle genannten Pflichten vor.

Eine Übersicht ergibt sich aus folgender Tabelle.

Tabelle 10: Ausgewählte Handlungspflichten der E-Government-Gesetze in Deutschland

Bundesland	Gesetz	De-Mail, Pflicht Landesbehörden Nutzung	eID-Funktion, Pflicht der Landesbehörden Nutzung	Verpflichtung zu Open Data	Verpflichtung zu Open-Data Portal
Bay	BayEGovG	ja Art. 3 III	ja Art. 3 III	nein	nein
Bbg	BbgEGovG	ja §11 I	ja §11 I	nein	nein
Berlin	EGovG Bln	ja §4 II	ja §4 V	ja §13 I	ja §13 I
Bremen	EGovG BR	ja §2 II	ja §2 III	Nein, aber Modalitäten für veröffentlichte Daten geregelt, §10 I	nein
HES	HEGovG	ja, § 3 II	ja, § 3 III	nein	nein
LSA	EGovG LSA	ja, § 9 I	ja, § 9 II	nein	nein
MV	EGovG M-V	ja §2 II	ja §2 III	Nein, aber Modalitäten für veröffentlichte	nein

<sup>40</sup> Vgl. § 1 EGovG BW.



Bundesland	Gesetz	De-Mail, Pflicht Landesbehörden Nutzung	eID-Funktion, Pflicht der Landesbehörden Nutzung	Verpflichtung zu Open Data	Verpflichtung zu Open-Data Portal
				Daten geregelt, §8 I	
Nds.	NDIG	ja §4 III	ja §4 IV	nein	nein
NRW	EGovG NRW	ja §3 II	ja §3 III	ja, §16a I	ja, §16a VI
Saarland	E-GovG SL	ja, § 3 II	ja, § 3 III	nein	nein
Sachsen	SächsEGovG	nein	ja §2a V	ja §8 I	ja §8 VII
SH	EGovG SH	nein	nein	nein	nein
Thüringen	ThürEGovG	ja §6 III	nein	Nein, aber Modalitäten für veröffentlichte Daten geregelt, §22 I	nein
Bund	EGovG	ja, § 2 II	ja, § 2 III	ja, § 12a	ja, § 12 IX

### 8.1.3. Regelungen bzw. Änderungen aufgrund des OZG

Es werden kurz die durch das OZG induzierten Regelungen bzw. Änderungen in den E-Government-Gesetzen dargestellt. Besonderes Augenmerk wird dabei auf die Kompetenzregelungen zur Umsetzung des OZG durch Aufgabenzuweisungen an IT-Gremien, einem Anschlusszwang der Kommunen an Landesportale und auf Experimentierklauseln gelegt.

#### 8.1.3.1. Kompetenzregelungen zur Umsetzung des OZG durch Aufgabenzuweisungen an IT-Gremien

Zu den Kompetenzregelungen ergibt sich folgendes Bild in den Ländern, wobei nur Änderungen mit explizitem Bezug auf das OZG dargestellt werden:

Tabelle 11: Übersicht Änderungen EGovGs mit Bezug auf OZG

Rechtsträger	Norm
Brandenburg	§ 13 II Nr. 5: IT-Beauftragter hat Aufgabe der Steuerung und Koordinierung der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes
NRW	§ 22 III Nr. 2a: IT-Beauftragtem obliegt die Koordinierung der Umsetzung der Verpflichtungen, die sich aus dem Onlinezugangsgesetz ergeben
Sachsen	18 III Nr. 3a: Umsetzung OZG als Aufgabe des IT-Kooperationsrates festgelegt



Lediglich drei Länder haben bisher die Aufgabe zur Umsetzung des OZG Akteuren des jeweiligen E-Government-Gesetzes zugewiesen. Dabei wird die Aufgabe der Umsetzung des OZG entweder dem CIO oder dem IT-Kooperationsrat zugewiesen. Allerdings sollte dies nicht als ausschließende Optionen begriffen werden, da durchaus eine eher operative Koordinierung und Steuerung beim CIO (bzw. Sondergremien wie dem Lenkungskreis E-Government, vgl. BW) liegen und das OZG in seiner ebenenübergreifenden Relevanz vom IT-Kooperationsrat behandelt werden kann. Letzteres wurde in den Interviews für den IT-Kooperationsrat in BW berichtet.

#### Handlungsempfehlungen

Da die Umsetzung des OZG nicht explizit im Rahmen der Evaluation untersucht wurde, kann nicht abschließend beurteilt werden, ob hier ein Defizit bzw. Optimierungspotenziale bestehen. Sollte hier seitens der Stakeholder Nachschärfungsbedarf auf gesetzlicher Ebene kommuniziert worden sein, wäre eine soeben dargestellte Aufteilung zwischen CIO und IT-Kooperationsrat anzudenken. Entscheidend für ein Gelingen dieser Aufgaben dürfte dabei aber mindestens ebenso ein adäquates „Leben“ der Rollen, die innerhalb der Akteure aber auch in der gesamten Gremienstruktur akzeptiert und unterstützt wird.

##### *8.1.3.2. Anschlusszwang der Kommunen an Landesportal*

Einige Länder kennen einen Anschlusszwang der Kommunen an das jeweilige Landesportal.<sup>41</sup> Andere – wie auch BW – sehen eine kostenlose Option für die Kommunen vor.<sup>42</sup> Sachsen sieht eine Pflicht der Kommunen vor, etwaige elektronische Leistungen auch im Landesportal anzubieten, ohne allerdings eine Unentgeltlichkeit zu gewährleisten. Ausweislich der Gesetzesbegründung sieht die sächsische Landesregierung darin nicht die Schaffung neuer Kosten durch Landesrecht, sondern lediglich eine Konkretisierung der Pflichten aus dem OZG.<sup>43</sup> Ob dies (landes-)verfassungsrechtlich überzeugt, soll hier nicht entschieden werden. In jedem Falle erscheint es für BW rechtspolitisch keine Option.

##### *8.1.3.3. Experimentierklausel*

Schließlich sieht § 17a EGovG M-V eine Experimentierklausel vor, um einerseits die – auch durch das OZG erzeugte – Dynamik der Digitalisierung zu ermöglichen und andererseits die Erfüllung materieller Standards sicherzustellen. Im Wortlaut:

*„(1) Zur Erprobung neuer Formen der Aufgabenerledigung im Zusammenhang mit der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen können Behörden des Landes sowie Behörden der Gemeinden, Ämter, Landkreise und Zweckverbände von landesrechtlichen Standards für einen Zeitraum von höchstens vier Jahren abweichen, wenn die ausreichende Erfüllung der Aufgabe auch auf andere Weise als durch die Erfüllung dieser Standards sichergestellt ist. Bundesrecht, Recht der Europäischen Gemeinschaften oder Rechte Dritter dürfen nicht entgegenstehen.“*

---

<sup>41</sup> § 3 Abs. 4 EGovG HE, § 5 Abs. 5 NDIG

<sup>42</sup> § 20 Abs. 2 EGovG LSA, § 2 Abs. 2 EGovG M-V

<sup>43</sup> Dazu LT-Drs. 6/15506, PDF-Dokument S. 6 und S. 66.



Damit wird Raum für *neue* Formen und Verfahren geöffnet, d. h. es geht über die reine Digitalisierung analoger Verfahren hinaus. Naturgemäß kann kein Abweichen von höherrangigem Recht ermöglicht werden.

Erfahrungen mit der Experimentierklausel sind nicht bekannt. Allgemein ist festzustellen, dass eine erfolgreiche Experimentierklausel neue Handlungsformen ermöglicht und Impulse etwa für die Reform des Verfahrensrechts geben kann. Notwendige Folge ist eine mindestens vorübergehende Heterogenisierung des Rechtsregimes: Nicht nur zwischen elektronischen und nicht-elektronischen Verfahren, sondern auch ggü. solchen Rechtsgebieten, in denen das Verfahren durch höherrangiges Recht determiniert ist.

#### *Handlungsempfehlungen*

Die Einführung einer Experimentierklausel erscheint nur dann sinnvoll, wenn die derzeitigen Verfahrensregeln und Handlungsformen als nicht ausreichend angesehen werden. Sollte dies der Fall sein – gerade auf kommunaler Ebene könnten hier besondere Bedarfe bestehen –, wäre die Einführung einer Experimentierklausel erwägenswert.

#### *8.1.3.4. Weitere Themen, die aufgrund des OZG in die E-Government-Gesetze aufgenommen wurden*

Ausweislich der Gesetzesbegründungen wurden aufgrund des OZG folgende Themen aufgegriffen:

- Einführung und Anschluss an Landesportale. Diese sind in Bezug auf die Pflichtigkeit und die Kostenverteilung unterschiedlich geregelt. Die Regelungen in BW stellen sich dabei als die mit am kommunenfreundlichsten dar, da die Nutzung von „service-bw“ freiwillig und kostenlos ist.
- Die Erfüllung der Pflichten aus dem OZG werden verschiedentlich zum Anlass genommen, insgesamt eine höhere Dynamik in die Digitalisierung der Verwaltung zu bringen, sodass die Umsetzungsfristen vorzeitig erfüllt werden.<sup>44</sup>
- Viele Gesetze sehen die Benennung der nach § 7 Abs. 1 OZG zuständigen Stelle vor, teils wird dies auf den Verordnungsgeber delegiert.<sup>45</sup>

Konkrete Handlungsimpulse lassen sich für BW nicht ableiten.

#### *8.1.4. Personalentwicklung, -gewinnung und -qualifizierung*

Als einziges Land kennt Thüringen mit § 3 EGovG gesetzliche Vorgaben zu Personalgewinnung und Qualifizierung: Er sieht ein gemeinsames Personalentwicklungskonzept der obersten Landesbehörden, Qualifizierungsmaßnahmen zum Erwerb und Erhalt von IT- und E-Government-Kompetenzen der Bediensteten der Landesverwaltung sowie proaktive Schulungen der betroffenen Bediensteten bei Einführung neuer Verfahren vor.

---

<sup>44</sup> Vgl. z. B. NRW, LT-Drs. 17/8795, S. 50.

<sup>45</sup> Vgl. zur zuständigen Stelle per Gesetz § 17 Abs. 3 Nr. 3 HEGovG und per RVO etwa § 23 Abs. 1 Nr. 1 EGovG NRW.



Das E-GovG BW weist solche Regelungen nicht auf. Nach Auskunft des Auftraggebers gibt es ein solches Personalentwicklungskonzept in BW auch untergesetzlich nicht.

Über Kosten und Nutzen eines gemeinsamen Personalentwicklungskonzeptes, von Qualifizierungs- und Schulungsmaßnahmen können mangels Gutachtenauftrag und einschlägiger Daten keine Aussagen getroffen werden. Sollten entsprechende Maßnahmen als notwendig erachtet werden, ist aus verwaltungswissenschaftlicher Sicht eine gesetzliche Implementierung nur als eine Möglichkeit neben untergesetzlichen Vorgaben anzusehen.

## 8.2. Erfahrungen in anderen Ländern und Bund

In den letzten Jahren sind nicht wenige Untersuchungen zum E-Government in Deutschland durchgeführt worden. Dabei kann man grds. zwischen solchen, die konkrete Gesetze zum Gegenstand haben und solchen, die E-Government allgemein zum Gegenstand haben, unterscheiden.

Tabelle 12: Übersicht Studien und Evaluationen zum E-Government in Deutschland

Name	Jahr	Autor	Auftraggeber	Gegenstand (v. a. welches Gesetz)	Quelle
E-Government in Deutschland: vom Abstieg zum Aufstieg	2015	Fraunhofer.FOKUS	NKR	E-Gov allgemein	Homepage des NKR: <a href="https://www.normenkontrollrat.bund.de/resource/blob/300864/753828/8defe142de7cd9d8cf5732b3258ced4c/2015-11-12-gutachten-egov-2015-data.pdf?download=1">https://www.normenkontrollrat.bund.de/resource/blob/300864/753828/8defe142de7cd9d8cf5732b3258ced4c/2015-11-12-gutachten-egov-2015-data.pdf?download=1</a>
E-Government in Deutschland: Wie der Aufstieg gelingen kann – ein Arbeitsprogramm	2016	CSC Deutschland GmbH	NKR	E-Gov allgemein	Homepage des NKR <a href="https://www.normenkontrollrat.bund.de/resource/blob/300864/754720/84520f5c79f6c3644570372dc2ab4995/2016-07-18-egovernment-gutachten-2016-analysedokument-data.pdf">https://www.normenkontrollrat.bund.de/resource/blob/300864/754720/84520f5c79f6c3644570372dc2ab4995/2016-07-18-egovernment-gutachten-2016-analysedokument-data.pdf</a>



Name	Jahr	Autor	Auftraggeber	Gegenstand (v. a. welches Gesetz)	Quelle
Studie zum E-Government-Gesetz des Bundes	2015	Materna GmbH HS Harz		EGovG Bund	<a href="http://www.egovg-studie.de/studien-ergebnisse.html">http://www.egovg-studie.de/studien-ergebnisse.html</a>
Sachstandsbericht zum E-Government-Gesetz NRW	2020	Digitale Verwaltung NRW CIO NRW		EGovG NRW	<a href="https://opera.foev-speyer.de/opus4/frontdoor/deliver/in-dex/docId/127/file/2019-12-19+Sachstandsbericht+zur+Umsetzung+des+EGovG+NRW.pdf">https://opera.foev-speyer.de/opus4/frontdoor/deliver/in-dex/docId/127/file/2019-12-19+Sachstandsbericht+zur+Umsetzung+des+EGovG+NRW.pdf</a>
Bericht über die Evaluierung des Sächsischen E-Government-Gesetzes (SächsEGovG)	2017	Staatsregierung		SächsEGovG	LT-Drs. 6/9859
Bericht der Bundesregierung zur Evaluierung des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften	2018	Kienbaum Consultants International GmbH Bundesdruckerei	Bundesregierung	EGovG Bund	BT-Drs. 19/10310

Ziel dieses Kapitels ist die Ableitung von Handlungsempfehlungen für etwaige Reformen des EGovG BW. Dies stellt sich als äußerst herausfordernd dar, da zum einen solche Evaluationen, die E-Government allgemein zum Gegenstand haben, der konkrete Normbezug fehlt, auf dessen Grundlage regulatorische Empfehlungen ergehen könnten. Zum anderen setzt eine halbwegs gesicherte Übertragung von Erfahrungen und/oder Handlungsempfehlungen einen vergleichbaren rechtlichen und verwaltungspraktischen Rahmen und damit ver-



gleichbare Problemlagen voraus. Dies lässt sich mangels umfassender Kenntnis der Verwaltungspraxis nicht abschließend beurteilen. Es kann also im Kern um grobe Ideen und Impulse gehen, die sich aus Ähnlichkeitsschlüssen ergeben. Dabei zeigen sich zahlreiche Handlungsempfehlungen in Feldern, die nicht Gegenstand der vorliegenden Evaluation waren, weshalb sie nur dargestellt und nicht bewertet werden können.

Allgemein sind viele Empfehlungen entweder sehr allgemein gehalten (ohne Normbezug) oder sehr auf die konkreten Normen bezogen, wobei entsprechende Regelungen in BW nicht oder kaum vergleichbar vorliegen.

#### *8.2.1. Erfahrungen in und Bund und in anderen Bundesländern*

Zunächst werden die wesentlichen Ergebnisse der Evaluation des EGovG Bund dargestellt, gefolgt von weiteren Evaluationen und Berichten.

#### *8.2.2. Evaluation Bund*

Da das EGovG Bund Vorbild für das EGovG BW war, werden alle wesentlichen Herausforderungen und Handlungsempfehlungen skizziert. Zu beachten ist dabei, dass sich die Empfehlungen nicht direkt auf die Herausforderungen beziehen, sondern in Handlungsfeldern zusammengefasst werden.

Zunächst werden die Evaluationsergebnisse dargestellt. Der Umsetzungsstand der Pflichten aus dem EGovG wird insgesamt als gering bewertet. Bereits verfügbare elektronische Mittel des Behördenkontakts werden nur von einem geringen Teil der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen in Anspruch genommen. Dies liegt an einem geringen Bekanntheitsgrad der E-Government-Angebote.

Als die fünf größten Herausforderungen werden dabei genannt:

- Fehlendes Budget
- Fehlende zentrale IT-Lösungen
- Regelungen zum Datenschutz
- Fehlende Akzeptanz der Nutzer (Bürger und Verwaltung)
- Fehlende Digitalisierungskompetenz bei Verwaltungsmitarbeitern

Die vorliegende Evaluation des EGovG BW betrachtet von diesen fünf Problemfeldern lediglich die Akzeptanz der Nutzerinnen und Nutzer systematisch sowie – über die Abfrage von § 16 EGovG BW – den Datenschutz. In den Interviews zum Arbeitspaket 2 (Kapitel 7) ist immer wieder – eher zufällig – auch auf andere Aspekte dieser Liste eingegangen worden. Fehlendes Budget wurde in mehreren Interviews genannt, wobei jedoch meistens zugleich der Verteilungskonflikt mit anderen staatlichen Aufgaben genannt wurde. Zudem wurden die Probleme bei der Rekrutierung von qualifiziertem Personal mehrfach erwähnt. Die wesentlichen Herausforderungen sind oben unter Kapitel 7.6 dargestellt.

Die Empfehlungen sind in sechs Handlungsfeldern abgebildet. Diese werden, soweit möglich, in Relation zur Situation in Baden-Württemberg gesetzt, wie sie sich dem Gutachter darstellt.

#### *Handlungsfeld 1 – Harmonisierung der Verwaltungs-IT-Systeme*

E-Government zentral koordinieren und entwickeln; E-Government-Agentur. Hier wird erstens der Aufbau einer E-Government-Agentur vorgeschlagen. Dieser Prozess ist tatsächlich zwi-



schenzeitlich angestoßen worden. Es soll ein Think Tank geschaffen, regionale Open Government Labore ermöglicht und Inkubatoren für innovative E-Government-Lösungen angesiedelt werden. Sie soll eine Standardisierungsagenda für alle Ebenen entwickeln, wobei Kompetenzen bis auf Länder- und kommunale Ebene reichen sollen. Die FITKO könnte hier den Rahmen bilden. Derzeit gibt es ein Digital Innovation Team, aus dem Ende 2020 die Agentur gegründet werden soll. Zweitens sollen Basisstandards für die IT-Sicherheit eingeführt werden.

Bezug zu Baden-Württemberg: Die Herausforderung der Umsetzung des E-Government im Mehrebenensystem besteht, wenn auch ohne die Bundesebene, gleichermaßen in Baden-Württemberg. Auch der Bedarf an Innovationen besteht. Allerdings erscheint derzeit die Gründung einer zentralen Agentur für Baden-Württemberg fernliegend. Weder wurde dies konkret adressiert, noch könnte angesichts der vorgeschlagenen Optimierungen im bestehenden Akteursystem abgeschätzt werden, ob ein weiterer Akteur hilfreich oder hinderlich ist und wie sich das Kosten-Nutzen-Verhältnis darstellen würde. Insgesamt erscheint das baden-württembergische System äußerst differenziert.

#### *Handlungsfeld 2 – Organisations- und Verwaltungskultur*

E-Government stärken, Verantwortung übernehmen und zur Nutzung motivieren. Dabei soll die Behördenkultur verändert werden, was durch die Verankerung von Digitalisierungsthemen in der Aus- und Fortbildung verstärkt werden soll. Zudem soll über Vergütungsbestandteile die Bereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gefördert werden.

Bezug zu Baden-Württemberg: Eine partielle Anpassung der Verwaltungskultur, insbesondere das „Abholen“ der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde auch für Baden-Württemberg vorgebracht. Ob erfolgsabhängige Vergütungsanteile ausgerechnet im Bereich des E-Government erfolgreich wären, kann hier nicht beurteilt werden.

#### *Handlungsfeld 3 – Effektive Datennutzung:*

E-Government vereinfachen; Effektiv mit Daten und Registern arbeiten. Hier sollen Vertrauenszonen innerhalb der Verwaltung und gemeinsame Datenregister eine ressortübergreifende und effektive Nutzung von Daten ermöglichen.

Bezug zu Baden-Württemberg: Die (effektive) Datennutzung wurde nicht untersucht und wurde auch in keinem der Interviews angesprochen.

#### *Handlungsfeld 4 – Öffentlichkeitsarbeit E-Government:*

E-Government bekannt machen; Bürgerinnen und Bürger sowie Verwaltungen gezielt informieren. Um einer wesentlichen Ursache der geringen Nutzung von E-Government-Angeboten zu begegnen, soll das E-Government durch eine zentrale Marketing-Stelle beauftragt bzw. eingerichtet werden.

#### *Handlungsfeld 5 – Rechtsumsetzung*

E-Government sinnvoll steuern; Planungssicherheit für Verwaltungen schaffen. Es sollen Rechtsfragen durch Anpassung im Gesetzestext geklärt werden. Neue Fachgesetze sollen auf ihre Digitalisierungstauglichkeit geprüft werden.



Bezug zu Baden-Württemberg: Anpassungsbedarfe aus Binnensicht wurden nicht systematisch erhoben, aus den Interviews ergaben sich keine entsprechenden Hinweise. Anpassungsmöglichkeiten aus Blick anderer Rechtsordnungen wurden im ersten Teilkapitel dargestellt (Kapitel 8.1).

#### *Handlungsfeld 6 – Regulierung von Technologien*

E-Government offen gestalten; Neue Technologien und Entwicklungen einbeziehen. Die Dynamik der Entwicklungen sollte mitgedacht werden, sodass vielversprechende Entwicklungen nicht behindert und zugleich Fehlentwicklungen nicht verstetigt werden.

Bezug zu Baden-Württemberg: Die hohe Dynamik im Thema zeigt sich gleichermaßen in Baden-Württemberg. Eine Begrenzung durch gesetzlich vorgegebene technologische Abhängigkeiten wurde weder in einem der Interviews noch auf Rückfrage vom Auftraggeber adressiert. Hier wird vor diesem Hintergrund kein Handlungsbedarf gesehen.

#### *8.2.3. Evaluation Sachsen*

Aus der Sichtung der Evaluation des Sächsischen EGovG ergeben sich keine neuen Impulse für Baden-Württemberg.

#### *8.2.4. Sachstandsbericht NRW 2020*

Dieser stellt, wie der Name offenlegt, lediglich einen Sachstandsbericht ohne systematische Handlungsempfehlungen o. ä. dar. Insbesondere stellt sich die Untersuchung zu einzelnen Gremien als oberflächlich dar, wenn diese sich auf die Beschreibung der gesetzlichen Aufgaben beschränkt, ohne Erfahrungen aus der Praxis einzubeziehen.

#### *8.2.5. NKR 2016*

Der Bericht hat den E-Government-Pakt Deutschland zwischen Bundeskanzler und Landeschefs zum Gegenstand. Der Fokus ist ein deutlich anderer als die vorliegende Evaluation, was sich auch in den sehr allgemeinen Handlungsempfehlungen zeigt.<sup>46</sup>

#### *8.2.6. Fraunhofer FOKUS 2015*

Gegenstand und Methode der Evaluation weichen teilweise ab. Die Handlungsempfehlungen sind recht allgemein, decken sich aber mit den Erfahrungen in Baden-Württemberg, soweit sie dem Gutachter bekannt wurden.<sup>47</sup>

#### *8.2.7. HS Harz/Materna 2015*

Der Schwerpunkt liegt auf den grds. Voraussetzungen und dem allgemeinen Umsetzungstand unter Vergleichung der Kommunen mit den Ländern. Konkrete Pflichten bzw. Umsetzungsempfehlungen an die Länder sind, da die Studie von 2015 ist, in Baden-Württemberg erfüllt. Die allgemeinen Handlungsempfehlungen sind an anderer Stelle im vorliegenden Gutachten adressiert. Erwähnenswert sind insoweit die Betonung von Anreiz- und Impulsstrukturen sowie

---

<sup>46</sup> Vgl. die Kernbotschaften ebendort auf S. 3 f.

<sup>47</sup> Vgl. insoweit ebendort S. 24 ff.



des Wissenstransfers, die etwa durch zweckgebundene Förderprogramme ermöglicht werden.<sup>48</sup>

Zudem wird eine verstärkte wissenschaftliche Begleitung angeregt. Hier ist Baden-Württemberg mit der vorliegenden Evaluation einen ersten und wichtigen Schritt gegangen.

### 8.3. Zusammenfassung Rechtsvergleich und Erfahrungen in anderen Ländern und Bund

Der exemplarischen Rechtsanalyse liegen im Wesentlichen folgende Themen und Fragestellungen zugrunde:

- Reichweite der Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates im Verhältnis zu den Ausnahmen des Geltungsbereichs
- Wie sind diese geregelt bzw. wie weit reicht die Umsetzung?
- Nutzungspflicht für De-Mail und eID-Funktion für Behörden des Landes: Besteht eine solche in anderen Ländern?
- Open-Data-Regelungen
- Besteht Verpflichtung zu Open Data und einem Open-Data-Portal?
- Hat es zur Umsetzung des OZG eine Aufgabenzuweisung an IT-Gremien gegeben?

Die Verbindlichkeit der Standardisierungsbeschlüsse des IT-Planungsrates reicht typischerweise nicht weiter als der allgemeine Anwendungsbereich – einschließlich der Ausnahmen – des jeweiligen E-Government-Gesetzes. Am Beispiel von NRW kann gezeigt werden, dass er aber enger sein kann. In Baden-Württemberg besteht demgegenüber ein Gleichklang der Anwendungsbereiche.

Der weit überwiegende Teil der Bundesländer kennt eine Nutzungspflicht für De-Mail und die Pflicht zur Bereitstellung der eID-Funktion. Eine Verpflichtung zu Open Data nebst Open-Data-Portal kennen vier Bundesländer. Das EGovG des Bundes sieht alle genannten Pflichten vor.

Aufgrund des OZG wurden einige Änderungen in den E-Government-Gesetzen vorgenommen. Drei Bundesländer haben die Begleitung der Umsetzung einem Akteur bzw. Gremium aus dem jeweiligen E-Government-Gesetz zugewiesen. Einen Benutzungszwang der Kommunen kennen einige Länder, teils ist dieser – wie auch in BW – kostenlos. Schließlich hat Mecklenburg-Vorpommern anlässlich der auch durch das OZG initiierten Dynamik eine Experimentierklausel eingeführt. Damit wird die Möglichkeit geschaffen, neue Formen und Verfahren einzuführen und erproben, d. h. es geht über die reine Digitalisierung analoger Verfahren hinaus.

Die Erfahrungen anderer Bundesländer und des Bundes mit E-Government-Gesetzen sind teils in Evaluationen und Studien abgebildet. Diese zeigen zunächst, dass die Herausforderungen auf einem gewissen Aggregationsniveau ähnlich sind. Exemplarisch ist hier auf die im Zusammenhang mit dem EGovG des Bundes genannten Herausforderungen (z. B. fehlendes Budget, fehlende zentrale IT-Lösungen, fehlende Akzeptanz bei Bürgerinnen und Bürgern sowie Verwaltung) zu verweisen. Soweit man die in der Evaluation entwickelten Handlungsempfehlungen auf Baden-Württemberg beziehen kann, fällt auf, dass diese primär untergesetzlich zu adressieren sind (z. B. Änderung der Verwaltungskultur).

---

<sup>48</sup> Ebendort S. 41.



## Literatur- und Quellenverzeichnis

- Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), BSI Technische Richtlinie 03138 Ersetzendes Scannen, Bonn 2020, abrufbar unter: <https://www.bsi.bund.de/Shared-Docs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR03138/TR-03138.pdf?blob=publicationFile&v=4> (zuletzt abgerufen am 7. August 2020).
- Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (Hrsg.), Top 100 Wirtschaft – Die wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen für Unternehmen, Berlin 2017, abrufbar unter: <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Studien/studie-top-100-wirtschaft.pdf?blob=publicationFile&v=26> (zuletzt abgerufen am 31. Januar 2020).
- CSC Deutschland GmbH, E-Government in Deutschland: Wie der Aufstieg gelingen kann – ein Arbeitsprogramm, Studie im Auftrag des NKR, Berlin 2016, abrufbar unter: <https://www.normenkontrollrat.bund.de/re-source/blob/300864/754720/84520f5c79f6c3644570372dc2ab4995/2016-07-18-egovernment-gutachten-2016-analysedokument-data.pdf> (zuletzt abgerufen am 25. Juni 2020).
- dbb beamtenbund und tarifunion (Hrsg.), Broschüren und Flyer zum Download, Berlin 2020, abrufbar unter: <https://www.dbb.de/presse/mediathek/broschueren.html> (zuletzt abgerufen am 26. August 2020).
- Denkhaus, Wolfgang/Bostelmann, Lars/Richter, Eike, Kommentar zum Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Baden-Württemberg (E-Government-Gesetz Baden-Württemberg – EGovG BW), in: Denkhaus, Wolfgang/Bostelmann, Lars/Richter, Eike (Hrsg.), Kommentar zum EGovG und OZG, München 2019, S. 377-448.
- Digitale Verwaltung NRW und CIO NRW, Sachstandsbericht zum E-Government-Gesetz NRW, 2020, abrufbar unter: <https://opera.foev-speyer.de/opus4/frontdoor/deliver/index/docid/127/file/2019-12-19+Sachstandsbericht+zur+Umsetzung+des+EGovG+NRW.pdf> (zuletzt abgerufen am 25. Juni 2020).
- Fraunhofer FOKUS, E-Government in Deutschland: vom Abstieg zum Aufstieg, Studie im Auftrag des NKR, Berlin 2015, abrufbar unter: <https://www.normenkontrollrat.bund.de/re-source/blob/300864/753828/8defe142de7cd9d8cf5732b3258ced4c/2015-11-12-gutachten-egov-2015-data.pdf?download=1> (zuletzt abgerufen am 25. Juli 2020).
- Hunnius, Sirko/Schuppan, Tino/Stocksmeier, Dirk Top 100 – Die wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen für Bürger, DIVSI/NEGZ, Berlin 2016, abrufbar unter: [https://negz.org/sites/default/files/NEGZ\\_Top100-Buerger\\_Kurzfassung\\_2015\\_Hunnius-Schuppan-Stocksmeier\\_FINAL.pdf](https://negz.org/sites/default/files/NEGZ_Top100-Buerger_Kurzfassung_2015_Hunnius-Schuppan-Stocksmeier_FINAL.pdf) (zuletzt abgerufen am 25. Juli 2020).
- Kienbaum Consultants International GmbH und Bundesdruckerei, Bericht der Bundesregierung zur Evaluierung des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften im Auftrag der Bundesregierung, Berlin 2018, BT-Drs. 19/10310.



Landesregierung Baden-Württemberg. Gesetzentwurf der Landesregierung zur Änderung des E-Government-Gesetzes Baden-Württemberg und weiterer Vorschriften vom 14. Juli 2020, 2020, LT-Drs. 16/8481.

Materna GmbH und HS Harz, Studie zum E-Government-Gesetz des Bundes, Berlin 2015, abrufbar unter: <http://www.egovg-studie.de/studienergebnisse.html> (zuletzt abgerufen am 12. Mai 2020).

Staatsministerium Baden-Württemberg, Aufbau der Landesverwaltung, 2020. Abrufbar unter: <https://www.baden-wuerttemberg.de/de/unser-land/verwaltung/organigramm-landesverwaltung/> (zuletzt abgerufen am: 6. Februar 2020).

Staatsregierung Sachsen, Bericht über die Evaluierung des Sächsischen E-Government-Gesetzes (SächsEGovG), 2017, LT-Drs. 6/9859.