



Fakultät III, Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik und Neue Medien

Studiengang: Wirtschaftsinformatik

Bachelorarbeit

Digitalisierung von Verwaltungsleistungen: Untersuchung der
Bedürfnisse und Erwartungen der Bürger in der Stadt Siegen im
Kontext der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes

vorgelegt von: Yuliia Hordiichuk

Matrikelnummer: [REDACTED]

[REDACTED]

Gutachter: Univ.-Prof. Dr. Gunnar Stevens

Zweitgutachter: Univ.-Prof. Dr. Volker Wulf

Abgabetermin: 28.09.2024

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	4
Abkürzungsverzeichnis.....	5
1. Einleitung	6
2. Theoretischer Rahmen.....	9
2.1 Digitalisierung.....	9
2.2 E-Government	10
2.2.1 Die Entwicklungsstufen	11
2.2.2 E-Democracy	12
2.3 Onlinezugangsgesetz	14
2.3.1 Auswahl von OZG-Leistungen.....	14
2.3.2 OZG-Reifegradmodell	17
2.3.3 Umsetzung	18
3. Methodik.....	20
3.1 Die Stichprobe	20
3.2 Die Methode und Angaben zur Datenerhebung	21
3.3 Die Datenaufbereitung.....	22
3.4 Die Datenauswertung	22
4. Ergebnisse	25
4.1 Nutzung von Verwaltungsleistungen heute	25
4.1.1. Häufige Anliegen der Bürger.....	25
4.1.2. Der Behördengang aus der Perspektive der Bürger	25
4.2 Welche Leistungen die Bürger digitalisiert haben möchten	29
4.2.1 Prioritätenliste.....	29
4.2.2 Hinter den Kulissen der Priorisierung	31
4.2.3 Die stille Distanz zwischen Bürger und Verwaltungsprozessen	32
4.3 Wie die Bürger sich die Digitalisierung vorstellen	33
4.3.1 Chancen und Herausforderungen im Alltag	34
4.3.3 Gerätewahl für den digitalen Zugang.....	38
4.3.4 Physische Behörden im digitalen Zeitalter	39
5. Diskussion	41
5.1 Bürgererfahrungen und ihre Bedeutung für die Digitalisierung der Verwaltung ..	41
5.2 Lebensereignisse als Treiber für digitale Dienstleistungen	42
5.3 Digitalisierung nach Maß	44
5.4 Einschränkungen der Studie.....	45
6 Fazit	47
Literaturverzeichnis	48

Anhang.....	51
Anhang 1: Methodische Grundlagen	51
Anhang 1.1: Das Codebuch.....	51
Anhang 1.2: Übersicht der Verwaltungsleistungen mit Prioritäten und Punktvergabe.....	53
Anhang 2: Transkripte	54
Anhang 2.1: Transkription des Interviews Anna	54
Anhang 2.2: Transkription des Interviews Andreas	61
Anhang 2.3: Transkription des Interviews Christoph.....	64
Anhang 2.4: Transkription des Interviews Diana	67
Anhang 2.5: Transkription des Interviews Dirk	70
Anhang 2.6: Transkription des Interviews Daniel	77
Anhang 2.7: Transkription des Interviews Georgia.....	81
Anhang 2.8: Transkription des Interviews Lilly	84
Anhang 2.9: Transkription des Interviews Lars.....	86
Anhang 2.10: Transkription des Interviews Markus	90
Anhang 2.11: Transkription des Interviews Maria	97
Anhang 2.12: Transkription des Interviews Marcel	100
Anhang 2.13: Transkription des Interviews Niklas	104
Anhang 2.14: Transkription des Interviews Thomas	108
Anhang 2.15: Transkription des Interviews Yana	113
Anhang 3: Vergleich der Prioritäten und Nutzungserfahrungen von Verwaltungsleistungen	118
Eidesstattliche Erklärung	119

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Entwicklungsstufen von E-Government	11
Abbildung 2: OZG-Reifegradmodell	17
Abbildung 3: Teilnehmerübersicht	20
Abbildung 4: Der Behördengang aus der Perspektive der Bürger	26
Abbildung 5: Prioritätenliste	30
Abbildung 6: Die Überschneidung der aktuell genutzten Leistungen und zukünftigen Digitalisierungswünsche	43

Abkürzungsverzeichnis

OZG - Onlinezugangsgesetz

OZGÄndG - Gesetz zur Änderung des Onlinezugangsgesetzes

KI - künstliche Intelligenz

EU - Europäische Union

In dieser Arbeit wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit das generische Maskulinum verwendet. Alle Geschlechter sind damit gleichermaßen gemeint, sofern dies für den Kontext von Bedeutung ist.

1. Einleitung

Die Digitalisierung durchdringt heutzutage alle Bereiche des Alltags und bietet zahlreiche Chancen, die Prozesse zu optimieren und zu erleichtern. Während Cloud-Technologien den elektronischen Datenaustausch ermöglichen, Videokonferenzprogramme Menschen in Sekundenschnelle weltweit vernetzen, künstliche Intelligenz die Arbeit automatisiert und bei der Lösungsfindung unterstützt, erfordern Behördengänge nach wie vor erheblichen Zeitaufwand. Laut einer aktuellen Umfrage des Digitalverbands Bitkom dauert ein durchschnittlicher Besuch auf dem Amt 2 Stunden und 21 Minuten (Bitkom Research, 2024). Auffällig ist, dass die eigentliche Bearbeitung vor Ort, die direkt zur Erledigung des Anliegens führt, am wenigsten Zeit in Anspruch nimmt. Fast drei Viertel der Gesamtdauer entfallen auf Fahrt- und Wartekosten.

Ein wesentlicher Wendepunkt in dieser Situation sollte das Onlinezugangsgesetz (OZG) darstellen, dass Bund und Länder dazu verpflichtet, ihre Verwaltungsleistungen elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten und diese Portale miteinander zu verknüpfen (§1 OZG). Das Gesetz trat bereits 2017 in Kraft. Die Umsetzung erwies sich jedoch als komplex und die ursprünglich für 2022 festgelegte Frist wurde verpasst. Nichtsdestotrotz bleiben die ehrgeizigen Ziele, durch digitale Angebote die Verwaltung effizient und jederzeit zugänglich zu gestalten, weiterhin bestehen. Auf Grundlage der Schwächen und Mängel des OZG wurden Verbesserungen erarbeitet und die Maßnahmen entwickelt, die im OZG-Änderungsgesetz vom 24. Juli 2024 festgehalten sind. In vier Jahren haben Bürger schon einen gesetzlichen Anspruch auf einen elektronischen Zugang zu den Verwaltungsleistungen des Bundes (§1a Abs. 2 OZGÄndG), was die Verwaltungen jetzt entsprechend zur Digitalisierung ihrer Dienste zwingt. Zu den Neuerungen, die sich auf die Bürger, Hauptnutzer der Dienstleistungen, fokussieren, gehört die Verbindlichkeit zur Nutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit. Digitale Verwaltungsangebote müssen intuitiv und einfach zu bedienen sein, und die Bürger sollen nun aktiv in den Entwicklungsprozess einbezogen werden (§ 7 Abs. 1 OZGÄndG).

Aktuelle Statistiken zeigen allerdings, dass 42 % der Nutzer mit den Online-Services unzufrieden sind und deutliche Nutzungslücken bestehen (eGovernment MONITOR

2023). Die Werte variieren je nach Bundesland, wobei die zugrunde liegenden Ursachen bisher nicht vertiefend untersucht wurden (eGovernment MONITOR 2022).

Die Hauptdefinition der zu digitalisierenden Leistungen und deren Prioritäten wurde noch zu Beginn der Initiative ausschließlich auf nationaler Ebene festgelegt, ohne lokale Unterschiede in den Bedürfnissen der Bürger zu berücksichtigen. Während die Verwaltung die Leistungen aus einer internen Perspektive als Aufgaben und Verantwortlichkeiten betrachtet, sehen die Bürger diese als eine Reihe von Diensten, die ihre Bedürfnisse zu jeder Zeit und jedem Ort adressieren müssen. In einem dynamischen Umfeld, das von ständigen gesellschaftlichen und politischen Veränderungen geprägt ist, können die Anforderungen der Menschen nicht statisch bleiben (Hunnius et al., 2015). Daraus ergibt sich die Relevanz der Einbeziehung der Bürger, des kontinuierlichen Monitorings der Nutzerbedürfnisse sowie der regionalen Analyse für die erfolgreiche Implementierung digitaler Verwaltungsdienste.

Während bestehende Forschungen theoretische Konzepte und den Umsetzungsstand des Gesetzes in Deutschland diskutieren ((Mergel, 2019), (Schuppan, 2019), (Proll, 2021), (Kuhlmann et al., 2021), (Gräfe et al., 2024), (Seckelmann, 2024)), sich auf qualitativen Daten basieren ((Hornbostel et al., 2019), (Halsbenning, 2021)) spezifische Institutionen ((Schwab et al., 2019), (Gräfe & Bogumil, 2024)), oder Leistungen (Bogumil et al., 2022) betrachten, fehlt es an Studien, die den Fokus auf eine konkrete Stadt und die Perspektive ihrer Einwohner legen. Die vorliegende Arbeit soll einen Beitrag zur Schließung dieser Forschungslücke leisten.

Das Ziel der Arbeit besteht darin, die aktuellen Bedürfnisse der Bürger der Stadt Siegen im Kontext der Digitalisierung der Verwaltungsdienste umfassend zu untersuchen. Zu diesem Zweck wird eine qualitative Forschung auf Basis semi-strukturierter Interviews durchgeführt, die detaillierte Einblicke in die Wünsche der Bürger und Vorgehensweise bei der Priorisierung bieten sollen. Darüber hinaus werden die Erfahrungen der Bürger mit Behördengängen sowie ihre Erwartungen und Vorstellungen im Hinblick auf die Digitalisierung dieser Prozesse beleuchtet. Ein Aspekt ist dabei die Identifikation der Arten der Interaktionen zwischen Bürgern und Verwaltung sowie deren Einbindung in die digitalen Transformationsprozesse. Die gewonnenen Erkenntnisse werden präsentiert und analysiert, was die Stadt bei der Umsetzung des Gesetzes und auf dem Weg zur digitalen Transformation und E-Government unterstützen kann.

Diese Arbeit beschäftigt sich mit den folgenden Forschungsfragen:

1. Wie sind die aktuellen Nutzungserfahrungen der Bürger mit den Verwaltungsdiensten in der Stadt Siegen?

2. Welche Leistungen würden die Bürger der Stadt Siegen gerne online nutzen und welche Prioritäten setzen sie dabei?

3. Wie sind die Einstellungen und Erwartungen der Bürger bezüglich der Digitalisierungsprozesse und welche Rolle spielen sie dabei?

Die vorliegende Bachelorarbeit ist wie folgt gegliedert. Nach der Einleitung wird im zweiten Kapitel auf die Begriffe von Digitalisierung und E-Governments, das Konzept der Bürgerbeteiligung und die relevanten Gesetze eingegangen. In Kapitel drei wird die methodische Vorgehensweise beschrieben. Kapitel vier präsentiert die Ergebnisse der Interviews, die im fünften Kapitel interpretiert und diskutiert werden. Die Bachelorarbeit schließt in Kapitel sechs mit einem kurzen Fazit.

2. Theoretischer Rahmen

2.1 Digitalisierung

Digitalisierung bringt heute tiefgreifende Veränderungen in zahlreichen Branchen mit sich, daher ist es wichtig diesen Prozess zunächst im Kontext öffentlicher Verwaltung zu verstehen und klarzustellen, was die Bürger theoretisch erwarten kann.

Es lassen sich drei Ebenen der digitalen Entwicklung unterscheiden, die den Grad der Transformation im Verwaltungsbereich bestimmen (Mergel, 2019).

Zunächst erfolgt die *digitale Bereitstellung*, was die einfache Überführung der bestehenden Papierdokumente und Informationen in ein digitales Format bedeutet. Dabei bleiben die zugrunde liegenden Verfahren weitgehend analog. Die Bürger können zwar über die Website der Behörde Zugang zu relevanten Informationen und Formularen in Form von PDF-Dateien erhalten, müssen diese jedoch ausdrucken, ausfüllen und persönlich einreichen (Mergel, 2019). Die Interaktion zwischen den Bürgern und der Verwaltung bleibt somit unverändert.

Die zweite Ebene, die als *Digitalisierung* bezeichnet wird, geht über die bloße Umwandlung analoger Daten hinaus und bezieht sich auf die Implementierung digitaler Prozesse (Gräfe et al., 2024). Durch den Einsatz der modernen Technologien werden bestehende Verwaltungsabläufe angepasst (Bogumil et al., 2022) und online verfügbar gemacht (Mergel, 2019). Dies ermöglicht es Bürgern, verschiedene Leistungen in Anspruch zu nehmen, ohne persönlich vor Ort erscheinen zu müssen. Sie können beispielsweise Formulare online ausfüllen und direkt elektronisch übermitteln oder Termine für ihre Anliegen online vereinbaren. Diese Entwicklungen schaffen neue Kommunikationswege zwischen Bürgern und Behörden (Bogumil et al., 2022).

Den umfassendsten Wandel beschreibt die *digitale Transformation*, die eine grundlegende Umgestaltung der gesamten Organisationsstruktur, -kultur und -funktionen, eine Reformierung bewirkt. Hierbei steht die Entwicklung innovativer Methoden zur Bereitstellung bestehender und neuer Dienstleistungen, wobei zukünftig digitale Lösungen Priorität haben, bevor mögliche Offline-Optionen in Betracht gezogen werden. Automatisierte Systeme finden immer mehr Anwendung bei der Bearbeitung von Anträgen oder der Beantwortung von Anfragen. Für die Bürger bedeutet dies neue Formen der Interaktion mit der Verwaltung und eine stärkere Ausrichtung auf ihre Bedürfnisse als Nutzer (Mergel, 2019).

Einerseits wird der Digitalisierungsprozess in dieser Darstellung in drei klar abgegrenzte Phasen unterteilt und als linear fortschreitend angesehen. Dies kann kritisiert werden, da es dann im Einklang mit der Theorie des technologischen Determinismus steht (Gräfe et al., 2024). Es ist insofern wichtig zu betonen, dass die

Prozesse auch parallel ablaufen können und die verschiedenen Ebenen nicht streng voneinander getrennt sind (Andersen & Henriksen, 2006). Dies gilt ebenfalls für die weiteren in dieser Arbeit betrachteten Modelle.

Die digitale Entwicklung in Deutschland findet zurzeit überwiegend auf den ersten beiden Ebenen statt. Die umfassende digitale Transformation ist bislang nur ansatzweise erkennbar (Bogumil et al., 2022). Gleichzeitig zeigt sich die Gesellschaft in ihrer Haltung zum Wandel gespalten. Während die Hälfte der Bevölkerung die Digitalisierung offen und optimistisch begrüßt, steht die andere Hälfte eher distanziert oder ambivalent dazu (Initiative D21 e.V., 2024). Eine Transformation stellt somit nicht nur technologische, sondern auch soziale Herausforderungen für die Bürger dar.

2.2 E-Government

Das Konzept der Digitalisierung wird häufig in Verbindung mit dem Begriff von E-Government verwendet, das als eine ganzheitliche Anwendungsform der Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung zu verstehen ist (Mengs et al., 2022). Eine detaillierte Auseinandersetzung mit dem Konzept des E-Governments ist erforderlich, um zu klären, wie der Einsatz digitalisierter Systeme in der Verwaltung die Nutzungserfahrungen der Bürger prägen kann und welche Möglichkeiten sich für Bürger im Umgang mit diesen Systemen ergeben.

Laut Definition von Lucke bedeutet E-Government die Verwendung der Informations- und Kommunikationstechniken (IKT), um geschäftliche Prozesse in Verbindung mit Regieren und Verwalten (Government) abzuwickeln (Lucke & Reinermann, Heinrich, 2002). Dabei liegt der Fokus auf dem Staat und den sämtlichen Tätigkeiten und Verfahren, die in der Verwaltung notwendig sind, um ihre Aufgaben zu erfüllen. Digitalisierung fungiert hier als ein Werkzeug, um die Ziele der E-Government zu erreichen, indem die Aufgaben automatisiert und durch Computer übernommen werden (Schmid, 2019).

Zu den angestrebten Ergebnissen zählt es, Leistungen nicht nur antrags- und nachfrageorientiert, sondern auch service- und somit angebotsorientiert zu gestalten. Viele Prozesse werden reorganisiert (Mengs et al., 2022). Das beinhaltet den Wechsel von einem traditionellen Ansatz, wenn staatliche Stellen lediglich auf Anfragen der Bürger reagieren, zu einem Modell, wenn sie auf die aktive Gestaltung innovativer, nutzerfreundlicher und bürgerzentrierter Dienstleistungen abzielen. Durch die Digitalisierung verbessern sich die Servicequalität, die Geschwindigkeit und der Umfang der Leistungsbereitstellung. Die Erwartungen der Bürger an die Verwaltung steigen aber gleichzeitig immer auch. Die Beziehung zwischen beiden Parteien ändert sich durch neue Arten und Weise der Interaktionen (Mengs et al., 2022).

2.2.1 Die Entwicklungsstufen

Die Veränderungen in den Verwaltungsleistungen sowie die Entwicklungsstufen der Interaktionen zwischen Bürgern und Verwaltung lassen sich aus dem E-Government-Modell ableiten. Das Modell definiert spezifische Anwendungsfelder, Bereiche der Verwaltungsdienste, in denen Technologien eingesetzt werden können. Die Anwendungsfelder sind mit Interaktionsstufen - Information, Kommunikation und Transaktion - verknüpft (Lucke & Reinermann, Heinrich, 2002). Beide Aspekte können als zwei Dimensionen von einem Prozess der Digitalisierung betrachtet werden. Die Komplexität und der Umfang der Digitalisierung in diesen Dimensionen bestimmen zusammen die Digitalisierungstiefe (Schwab et al., 2019). Die Entwicklungsstufen sind in Abbildung 1 veranschaulicht.

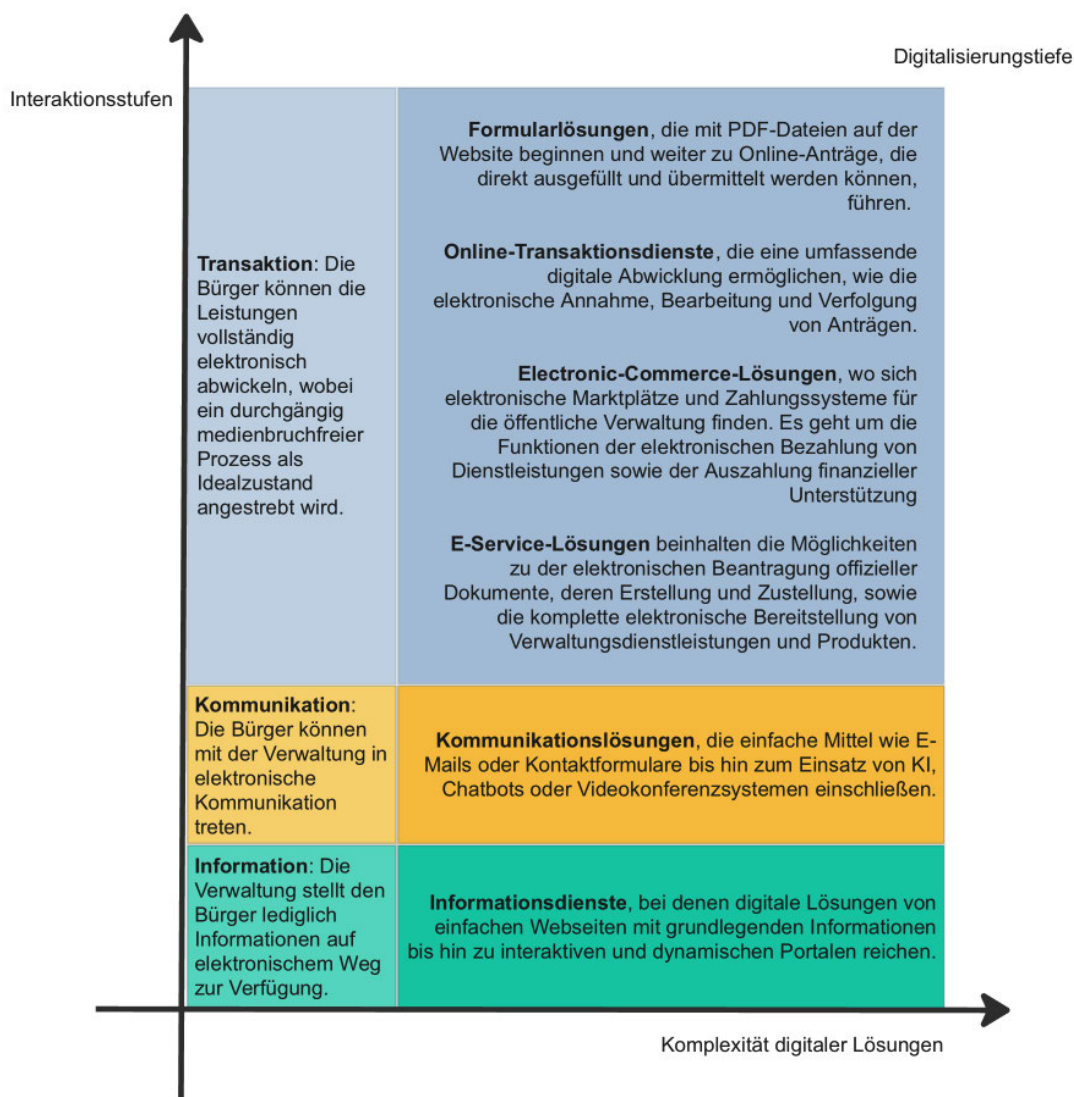


Abbildung 1: Die Entwicklungsstufen von E-Government (Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Lucke & Reinermann, Heinrich, 2002, Gräfe et al., 2024.)

In der Diskussion um die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen gibt es auch weitere Ansätze zur Erweiterung und Weiterentwicklung von Modell. Schwab vertritt in seiner Studie die Ansicht, dass eine dreistufige Klassifikation die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen in Deutschland genau widerspiegelt und ausreicht, um deren Stand zu analysieren. Ein zentrales Ziel ist die medienbruchfreie Bereitstellung von Transaktionen. Das bedeutet, dass Bürger alle notwendigen Schritte eines Verwaltungsvorgangs vollständig elektronisch abschließen können, ohne Wechsel zwischen digitalen und analogen Prozessen. Der Autor erwähnt jedoch einen vierten möglichen Fortschrittsgrad – die Integration - und definiert diesen als die nächste Interaktionsstufe zwischen Bürgerämtern und Bürgern (Schwab et al., 2019). Sie bezieht sich auf die Einbettung digitaler Verwaltungsleistungen in umfassende E-Government-Portale (Gräfe et al., 2024). Ein anschauliches Beispiel hierfür ist die Umzugsmeldung (Bogumil et al., 2022), bei der Daten automatisch an alle relevanten Institutionen, wie zum Beispiel das Einwohnermeldeamt, das Finanzamt, die Kfz-Zulassungsstelle weitergeleitet werden, ohne dass die Bürger mehrfach dieselbe Information eingeben und in verschiedenen Amtsstellen vorsprechen müssen.

Im Endeffekt soll das E-Government dazu beitragen, traditionelle Grenzen zwischen Personen, Prozessen, Daten und Objekten, seien es räumliche, zeitliche oder organisatorische, zu überwinden. In diesem Kontext kann der Einsatz von Technologien zu einem schnelleren Zugang zu Informationen und Dienstleistungen, einer verbesserten Servicequalität und Benutzerfreundlichkeit, effizienteren Verwaltungsstrukturen und Prozessen, geringeren Kosten sowie zu erhöhter Transparenz führen. Nur wenn die Umsetzung einen spürbaren zusätzlichen Nutzen für Bürger und alle anderen Beteiligten – E-Benefit – schaffen wird, wird E-Government erfolgreich sein und die herkömmlichen Verwaltungsansätze verdrängen (Lucke & Reinermann, Heinrich, 2002).

2.2.2 E-Democracy

Lucke hebt in seiner Publikation zusätzlich hervor, dass demokratische Prozesse über alle Interaktionsstufen hinaus durch Nutzung von IKT gefördert und abgebildet werden können. Er bezeichnet dies als E-Demokratie (E-Democracy) und definiert es als einen wichtigen Bestandteil des E-Government. Dabei liegt der Fokus nicht lediglich auf der Entwicklung digitaler Lösungen zur besseren Servicebereitstellung für Bürger als Nutzer (Kaiser, 2001), sondern auf deren aktiver Einbindung in die Entscheidungsfindung (DEMO-net et al., 2006) und die Gestaltung der Prozesse selbst. Dazu können Anwendungen zur Unterstützung von Bürgerinitiativen, zur

Beteiligung an politischen Entscheidungen sowie Plattformen für elektronische Wahlen zählen (Lucke & Reiner mann, Heinrich, 2002).

In der E-Democracy wird zwischen zwei Hauptbereichen unterschieden: E-Voting, das sich gezielt auf die Durchführung und Verwaltung von Wahlen fokussiert, und E-Partizipation, die eine breite Palette von Bürgerengagement und -mitwirkung abdeckt (Macintosh et al., 2005). Eine eingehende Betrachtung der E-Partizipation ist wichtig, um zu verstehen, wie Bürger in die Digitalisierungsprozesse der Verwaltung integriert werden können und welche aktiven Rollen sie dabei einnehmen können.

Laut dem Konzept der E-Partizipation können die Bürger unterschiedliche Grade an Kontrolle, Mitbestimmung und Einfluss erhalten. Zur Bewertung dieser Einbindung lassen sich auch hier Stufen definieren, die die Tiefe der E-Partizipation widerspiegeln. In der Literatur werden Ansätze und Modelle vorgestellt, die Klassifikationen mit drei oder vier Ebenen verwenden (Tambouris et al., 2007). Nach Anpassung schlägt Tambouris seine Variante mit fünf Beteiligungsstufen vor.

Die erste Stufe, *E-Informing*, beschreibt eine Einweg-Kommunikation, bei der Bürger online über wichtige Themen informiert werden, ohne dass eine direkte Interaktion stattfindet. Diese kann durch *E-Consulting* erweitert werden, indem die Verwaltung Feedback zu spezifischen Themen oder Vorschlägen einholt. Die Bürger können zwar ihre Meinungen äußern, jedoch bleibt ihre Rolle eher beratend. In der dritten Stufe, *E-Involving*, wird die Öffentlichkeit aktiv in die Prozesse eingebunden, um sicherzustellen, dass ihre Perspektiven verstanden und berücksichtigt werden. Eine echte Form der Zusammenarbeit repräsentiert *E-Collaborating*, bei der die Bürger eine aktive Rolle spielen und an der Entwicklung und Umsetzung von Lösungen beteiligt sind. Das höchste Maß an Beteiligung stellt *E-Empowerment* dar, bei dem die Bevölkerung die volle Kontrolle über den Entscheidungsprozess und dessen Ausgang erhält (Tambouris et al., 2007).

Der Autor der Publikation beschreibt auch die konkreten Arten von Softwareanwendungen und Plattformen sowie die zugrunde liegenden Technologien, die zur Unterstützung der E-Partizipation verwendet werden können. Das Hauptziel besteht darin, durch den Einsatz dieser Lösungen die Kluft zwischen Verwaltung und Bürgern zu überbrücken, indem die Verwaltung verständlicher und zugänglicher gemacht wird und die Bürger als ernsthafte und einflussreiche Teilnehmer in die Prozesse integriert werden (DEMO-net, 2006).

Eine Studie zur E-Partizipation in Deutschland zeigt, dass Bürger auf kommunaler Ebene sich stärker betroffen fühlen und glauben, dass ihr Engagement tatsächlich Wirkung haben kann. Auf Bundesebene hingegen sind sie eher skeptisch und pessimistisch bezüglich der Effektivität und des Einflusses ihres Beitrags. Insgesamt

wurde jedoch eine geringe Verbreitung von E-Partizipationsverfahren sowie eine unzureichende institutionelle Integration im Land festgestellt, was auf einen erheblichen Entwicklungsbedarf hinweist (Märker, 2010).

2.3 Onlinezugangsgesetz

Während die digitale Transformation und E-Government die übergeordneten Ziele der Verwaltungsmodernisierung repräsentieren, dient das Onlinezugangsgesetz (OZG) als ein konkretes Instrument, um die Umsetzung dieser Ziele durch festgelegte Anforderungen und Zeitrahmen zu ermöglichen und somit den Fortschritt auf dem Weg zur digitalen Verwaltung in Deutschland voranzutreiben.

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) trat im Jahr 2017 in Kraft und legte zwei zentrale Verpflichtungen für Bund und Länder fest. Erstens sollen sie ihre Verwaltungsleistungen auch elektronisch über Verwaltungsportale anbieten (§1 Abs. 1 OZG). „Verwaltungsleistungen“ im Sinne des Gesetzes umfassen die elektronische Abwicklung von Verwaltungsvorfahren sowie die notwendige elektronische Information und Kommunikation des Nutzers über allgemein zugängliche Netze (§2 Abs. 3 OZG). Ein „Verwaltungsportal“ beschreibt hierbei ein gebündeltes elektronisches Verwaltungsangebot eines Landes oder des Bundes, das die Angebote einzelner Behörden zusammenfasst (§2 Abs. 2 OZG). Zweitens sieht das OZG vor, dass die Verwaltungsportale der Länder und des Bundes zu einem Portalverbund verknüpft werden (§1 Abs. 2 OZG), der den Zugang zu Verwaltungsleistungen auf verschiedenen Portalen ermöglicht und sicherstellt, dass Nutzer einen barrierefreien und medienbruchfreien Zugang zu diesen Leistungen erhalten (§3 Abs. 1 OZG).

2.3.1 Auswahl von OZG-Leistungen

Die spezifischen Verwaltungsleistungen, die im Rahmen der Initiative digitalisiert werden sollen, sind im OZG-Umsetzungskatalog definiert. Eine präzise Darstellung des Ansatzes der Stadt liefert Erkenntnisse für das theoretische Konzept, auf dem die Bedürfnisse und Wünsche der Bürger identifiziert wurden. Die zusätzlichen Einblicke in die zugehörigen Daten aus anderen Statistiken und Studien ermöglichen ein besseres Verständnis bestehender Trends und Muster im Nutzerverhalten.

Ausgangspunkt für die Auswahl ist der Leistungskatalog (LeiKa), der rund 5.500 aller möglichen Verwaltungsleistungen umfasst. Der Leistungskatalog wurde manuell überprüft und durch Experteninterviews, Befragungen sowie Recherchen ergänzt. Ähnliche oder redundante Leistungen wurden zusammengeführt, während nicht relevante Dienste, wie solche ohne direkten Kontakt zur Verwaltung, bestimmte

Kontrollvorschriften und informelles Verwaltungshandeln, ausgeschlossen wurden. Dies führte zur Konsolidierung auf 575 OZG-relevante Leistungen, die dann priorisiert wurden (Hunnius & Stocksmeier, 2018). Die Vorgehensweise bei der Priorisierung wird weiter näher erläutert und analysiert.

Zur Festlegung der Prioritäten wurden drei zentrale Datenquellen herangezogen (Hunnius & Stocksmeier, 2018).

Zunächst wurden Studien berücksichtigt, die die Top 100 der wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen für Bürger (Hunnius et al., 2015) und Unternehmen (Stocksmeier et al., 2017) untersuchen. Hunnius folgt in seiner Publikation der Methode, die Kriterien - „Häufigkeit“ und „Wichtigkeit“ - erst im Zusammenhang mit Lebenslagen und nicht mit einzelnen Verwaltungsdienstleistungen zu erforschen. Es wird argumentiert, dass es keine per se wichtigen Leistungen gibt; vielmehr hängt die Relevanz immer von der spezifischen Lebenssituation und der Perspektive des Bürgers ab (Hunnius et al., 2015). Die definierten Lebenslagen werden hinsichtlich der Dimensionen *Effizienz*, *Effektivität* und *Umsetzbarkeit* betrachtet (Hunnius et al., 2015). Die Kriterien werden genauer erklärt.

Bei der Bewertung der *Effizienz* werden die Kosten und die Nutzungshäufigkeit berücksichtigt (Hunnius et al., 2015). Es ist darauf hinzuweisen, dass die Reduzierung von Aufwand und Ressourcen oft eine zentrale Motivation für die Nutzung digitaler Verwaltungsdienste darstellt und daher von Bedeutung ist. Umfrageergebnisse zeigen, dass Bürger Zeitersparnis und die Senkung der Verwaltungskosten als wesentliche Gründe für den Wechsel zu elektronischen Angeboten nennen. Zudem sehen sie in der Einsparung eigener Kosten, wie zum Beispiel dem Wegfall von Porto- oder Parkplatzgebühren, einen weiteren bedeutenden Vorteil (Bogumil et al., 2019). In Bezug auf die Häufigkeit ist hervorzuheben, dass dieser Aspekt im Rahmen eines citizen-centric-Ansatzes aus der Perspektive des Bürgers und seiner Anzahl an Interaktionen mit den Behörden betrachtet wird, und nicht lediglich anhand der Anfragen seitens der Institution (Hunnius et al., 2015). Eine andere Forschung zeigt, dass Personen, die häufiger mit Verwaltungsanliegen konfrontiert sind und dadurch in Kontakt mit Behörden treten, eine größere Bereitschaft zur Nutzung digitaler Dienste sowie einen erhöhten Bedarf an zusätzlichen Online-Angeboten aufweisen (Initiative D21 e. V., 2010). Das unterstreicht die Bedeutung der Methode, Leistungen mit hohen Kosten und hohem Nutzen priorisiert zu betrachten.

Für die Bestimmung der *Effektivität* werden die politisch-strategische Relevanz und die Komplexität der Situation herangezogen (Hunnius et al., 2015). Es lässt sich nachweisen, dass Bürger, die vor großen Herausforderungen stehen, einen erheblichen Bedarf an digitalen Optionen als zugänglichere und oft weniger belastende

Alternative zu herkömmlichen Behördenterminen haben. Ein Beispiel hierfür kann die Lebenslage „Arbeitslosigkeit“ sein. Eine Umfrage des Statistischen Bundesamts unter 1.000 Bürgern zeigt, dass der Anteil derjenigen, die das Internet zur Kommunikation mit Behörden in solchen Situationen nutzen, schon deutlich gestiegen ist – von 25 % im Jahr 2015 auf 61 % im Jahr 2021. Gleichzeitig ist der Anteil der Befragten, die persönliche Termine vor Ort bevorzugen, von 92 % im Jahr 2015 auf 51 % im Jahr 2021 stark zurückgegangen. Bei der Befragung zu den zukünftigen Präferenzen für die Kommunikation mit Verwaltung zeigt sich eine zunehmende Tendenz hin zu Online-Optionen (Statistisches Bundesamt, 2021a). Ähnlich zeigt sich der Trend der steigenden Nachfrage auch bei der Lebenslage „Ausbildung“ (Statistisches Bundesamt, 2021b), die aus der Perspektive ihrer Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt und die wirtschaftliche Entwicklung des Landes von strategischer Bedeutung ist. Daraus ergibt sich die Relevanz der Methode, den Schwerpunkt auf Verwaltungsleistungen zu legen, die einen wesentlichen Einfluss auf die Gesellschaft haben und in kritischen Situationen Unterstützung bieten können.

Schließlich bezieht sich die Bewertung des Aspekts *Umsetzbarkeit* darauf, wie realistisch und praktikabel es ist, die Verwaltungsleistung in der jeweiligen Situation digital umzusetzen (Hunnius et al., 2015).

Infolge der Analyse der drei Dimensionen wird eine Prioritätenliste mit untersuchten Lebenssituationen erstellt. Die höchsten Positionen dieser Liste nehmen Kinderbetreuung, Berufsausbildung, Studium, Einwanderung und Geburt ein. Die Hauptleistungen dieser Kategorien repräsentieren die Ergebnisse der Studie über die Top 100 der wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen (Hunnius et al., 2015). Sie dienen als Grundlage für die Priorisierung im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes.

Als zweite Datenquelle wurden die am häufigsten nachgefragten Leistungen bei der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 herangezogen. Ein Vergleich der Ergebnisse der oben genannten Studien mit diesen Daten zeigt deutliche Übereinstimmungen. Unterschiede ergeben sich vor allem darin, dass in der 115-Anrufstatistik weniger Leistungen für Unternehmen aufgeführt sind. Zusätzlich wurden europäische Vorgaben berücksichtigt, wie sie im Vorschlag zur Single Digital Gateway-Verordnung der Europäischen Kommission beschrieben sind (Hunnius & Stocksmeier, 2018).

Dienstleistungen, die in allen drei Datenquellen vorkamen, erhielten Priorität 1. Für diejenigen, die in zwei der drei Quellen aufgeführt wurden, wurde Priorität 2 vergeben. Die verbleibenden Angebote wurden der Priorität 3 zugeordnet. Abschließend wurde der Ansatz zur Kategorisierung nach Lebenslagen auf alle 575 OZG-Leistungen angewendet und eine Systematisierung durchgeführt (Hunnius & Stocksmeier, 2018).

2.3.2 OZG-Reifegradmodell

Im Rahmen der Umsetzung der OZG-Initiative wird auf das spezielle Reifegradmodell der Europäischen Kommission zur Messung der Online-Verfügbarkeit von Verwaltungsleistungen zurückgegriffen, das sechs verschiedene Stufen unterscheidet (BMI, 2019). Dieses Modell ermöglicht es die aktuellen Nutzungserfahrungen und Ansichten der Bürger zur Digitalisierung von Verwaltungsdiensten im entsprechenden Kontext präzise zu analysieren (Abbildung 2).

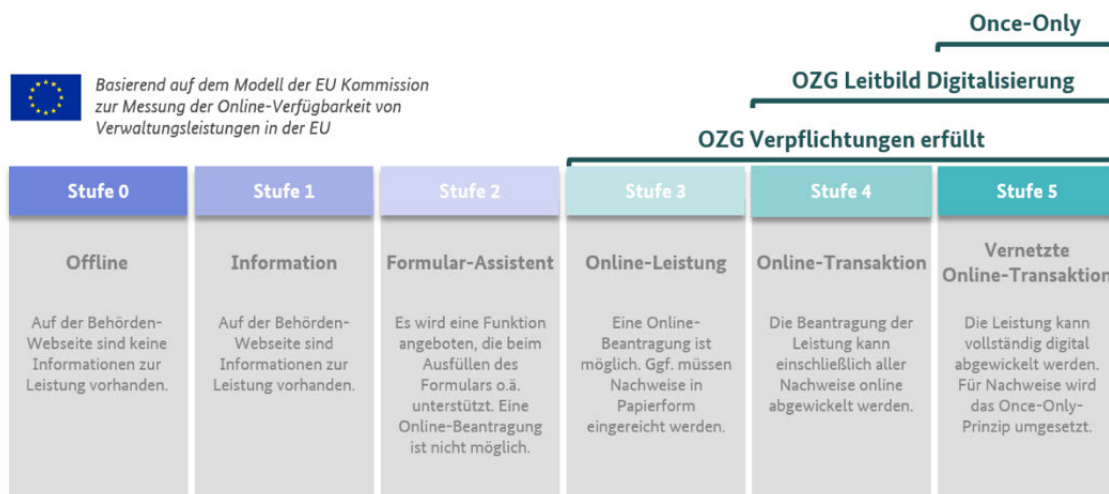


Abbildung 2: OZG-Reifegradmodell (Quelle: BMI, 2019)

In Bezug auf die zuvor vorgestellten drei Ebenen der digitalen Entwicklung (Kapitel 2.1) entsprechen die Stufen 1 und 2 dem Konzept der digitalen Bereitstellung. Ab Stufe 3 lässt sich von Digitalisierung sprechen, da ab diesem Punkt die Möglichkeit einer vollständigen digitalen Abwicklung des Online-Services besteht. Im Gegensatz zur EU, die eine tatsächliche Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen erst ab dieser Stufe eindeutig festlegt, werden bei der OZG-Umsetzung auch einzelne Leistungen als eingeführt betrachtet, die lediglich die Stufe 2 erreicht haben, obwohl ihre Nutzung digital nur eingeschränkt möglich ist. Dennoch konzentriert sich die OZG-Initiative auf die Entwicklung und Implementierung von Angeboten, die Stufe 3 entsprechen (Röhl, 2022).

Im Hinblick auf das erläuterte E-Government-Modell (Kapitel 2.2) kann der angestrebte dritte Reifegrad als Beginn der Umsetzung von Lösungen angesehen werden, die der Interaktionsstufe „Transaktion“ entsprechen. Das Konzept der Integration (Schwab et al., 2019) lässt sich den nachfolgenden Stufen gleichsetzen. Diese repräsentieren eine Vision der Weiterentwicklung digitaler Dienste und überschreiten zugleich die Ebene der digitalen Transformation (Kapitel 2.1).

2.3.3 Umsetzung

Das Onlinezugangsgesetz setzte die Frist für die Verwaltungsreform (Mergel, 2019) auf Ende 2022 an. Zum festgelegten Stichtag waren jedoch lediglich 33 der ursprünglich angestrebten 575 Onlineleistungen flächendeckend verfügbar (Gräfe et al., 2024). Das lässt sich auf mehrere zentrale Gründe zurückführen. Ein wesentlicher Faktor ist die Komplexität der Koordinierungs- und Abstimmungsprozesse im föderalen System Deutschlands (Nationaler Normenkontrollrat, 2022). Zweitens mangelt es an Digital-Kapazitäten, sowohl in Bezug auf technische Ressourcen als auch auf qualifiziertes Personal (Röhl, 2023). Darüber hinaus wird kritisiert, dass analoge Verwaltungsvorgänge häufig lediglich digital abgebildet werden, anstatt sie grundlegend zu überdenken und zu modernisieren (Röhl, 2023). Die gleichzeitige Führung von Papier- und digitalen Akten tritt auch häufig auf (Gräfe et al., 2024). Dadurch werden viele interne Prozesse noch komplexer (Bogumil et al., 2022) und die Potenziale digitaler Systeme nicht ausgeschöpft. Als Beispiel der ungenutzten Chancen der Digitalisierung werden Plattformlösungen sowie KI-gestützten Cloud-Technologien genannt, die in anderen EU-Ländern erfolgreich eingesetzt werden. In Deutschland scheitern solche Ansätze jedoch unter anderem an einer restriktiveren Auslegung der europäischen Datenschutzvorschriften, was die Implementierung erschwert (Röhl, 2023).

Am 24. Juli 2024 trat das neue OZG-Änderungsgesetz in Kraft, mit dem die Ziele der Digitalisierung, wenn auch verspätet, erreicht werden sollen. Derzeit wird daran gearbeitet, rechtliche Vorgaben und Regulierungen anzupassen, verbindliche Standards zu schaffen und einheitliche Bürger- und Unternehmenskonten auf nationaler Ebene einzuführen (Gräfe et al., 2024).

Die Gesetzesänderungen bringen auch Neuerungen bezüglich der Bürgerbeteiligung im Umsetzungsprozess mit sich. Das Prinzip der Nutzerzentrierung wurde von Anfang an festgelegt, wobei Maßnahmen wie die Analyse von Nutzeranforderungen und die Berücksichtigung von Nutzerfeedback vorgesehen waren (BMI, 2019). Nun ist klar definiert, dass Bund und Länder sicherstellen müssen, dass Verwaltungsleistungen benutzerfreundlich sowie einfach und intuitiv bedienbar sind, und dass Bürger aktiv in die Entwicklung der digitalen Angebote eingebunden sind (§ 7 Abs. 1 OZGÄndG).

Dieses Kapitel verdeutlicht, dass die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes mit erheblichen Herausforderungen verbunden ist, die zu Verzögerungen führen. Die Reformvorgaben befinden sich aktuell in der Phase der Umsetzung, was für das Verständnis der gegenwärtigen Nutzererfahrungen der Bürger von Bedeutung ist.

Zudem betreffen die Gesetzesänderungen die Rolle der Bürger bei der Digitalisierung sowie ihre Interaktionen mit der Verwaltung.

Die Arbeit beschäftigt sich weiter mit einer tiefgreifenden Untersuchung der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen im Kontext der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes aus der Sicht der Bürger der Stadt Siegen. Zum Zeitpunkt der Forschungsdurchführung sind Online-Dienste für 199 OZG-Leistungen flächendeckend in Siegen verfügbar (BMI, 2024).

3. Methodik

Zur Erreichung der Forschungsziele der Arbeit wurde eine qualitative Forschungsmethode gewählt, bei der semi-strukturierte Interviews als zentrales Erhebungsinstrument dienen. Dieser Ansatz ist besonders geeignet, da er ein tiefes Verständnis der Bürgererfahrungen mit den bestehenden Verwaltungsdiensten sowie ihrer Wünsche und Prioritäten für zukünftige digitale Angebote ermöglicht. In diesem Kapitel wird die methodische Vorgehensweise der Untersuchung näher erläutert (Steffen & Doppler, 2019).

3.1 Die Stichprobe

Pseudonym	Alter	Geschlecht	Bildungsniveau	aktuelle Hauptbeschäftigung	Haushaltstyp
Anna	21	w	Schulabschluss	Studentin mit Teilzeitjob in Projektmanagement	Einzelpersonenhaushalt
Andreas	19	m	Schulabschluss	Student mit Minijob in IT-Service	Paarhaushalt
Christoph	31	m	Ausbildung als Erzieher	Auszubildender	Paarhaushalt
Daniel	20	m	Schulabschluss	Student ohne Nebenbeschäftigung	Einzelpersonenhaushalt
Diana	20	w	Schulabschluss	Studentin mit Teilzeitjob in Wirtschaftsprüfung	Einzelpersonenhaushalt
Dirk	28	m	M. Sc. Wirtschaftsinformatik	Teamleiter in der IT-Abteilung	Paarhaushalt
Georgia	40	w	Ausbildung Krankenschwester	Krankenschwester	Paarhaushalt
Lars	29	m	B. Sc. Medieninformatik	QA-Engineer	Familie (ein Kind)
Lilly	18	w	Schulabschluss	Studentin ohne Nebenbeschäftigung	Paarhaushalt
Marcel	45	m	Ausbildung Fachinformatiker	Leiter der internen IT-Abteilung	Familie (ein Kind)
Maria	80	w	Ausbildung in Handeln	Rentnerin	Einzelpersonenhaushalt
Markus	40	m	Fachhochschulabschluss in Sozialer Arbeit	Sozialpädagoge	Einzelpersonenhaushalt
Niklas	47	m	Zwei Hochschulabschlüsse	Erzieher	Paarhaushalt
Thomas	41	m	B. Sc. Informatik	Software-Entwickler	Familie (drei Kinder)
Yana	57	w	B. Sc. Betriebswirtschaftslehre	Billing Specialist	Familie (zwei Kinder)

Abbildung 3: Teilnehmerübersicht (Quelle: eigene Darstellung)

Für die Auswahl der Interviewteilnehmer wurde eine Kombination aus willkürlicher Stichprobenziehung (Bryant & Kathy, 2010) und der Schneeballmethode (Helfferich, 2011) verwendet. Dabei wurden Personen aus dem persönlichen Umfeld, darunter Freunde und Bekannte, ohne spezifische Auswahlkriterien rekrutiert. Insgesamt nahmen 15 Personen an der Studie teil. Die Abbildung 3 zeigt eine Übersicht der Teilnehmer (die Namen der Teilnehmer wurden anonymisiert und durch Pseudonyme ersetzt). Die Datenerhebung erfolgte durch 11 Online-Interviews und 4 persönliche Gespräche. Die Dauer der Interviews lag zwischen 12 und 35 Minuten, wobei die durchschnittliche Länge 19 Minuten betrug. Insgesamt wurden 4,7 Stunden Audiomaterial aufgezeichnet. Die Stichprobe setzte sich aus 9 männlichen und 6 weiblichen Teilnehmern zusammen. Das Alter der Befragten war breit gefächert, von 18 bis 80 Jahren, mit einem Durchschnittsalter von 36 Jahren. In Bezug auf das Bildungsniveau wiesen die Teilnehmer eine diverse Verteilung auf: 6 Personen hatten einen Schulabschluss, 4 Teilnehmer verfügten über eine Berufsausbildung, während 5 Teilnehmer akademische Abschlüsse (Bachelor oder Master) aufwiesen. Hinsichtlich der aktuellen Hauptbeschäftigung variierte die Gruppe von Studierenden und Auszubildenden bis hin zu Fachkräften in verschiedenen Positionen. Der Haushaltstyp der Teilnehmer war ebenfalls heterogen: 5 Personen gehörten einem Einzelpersonenhaushalt an, 6 Personen waren Teil von Paarhaushalten ohne Kinder, und 4 Personen waren Mitglieder von Familienhaushalten mit mehreren Personen.

3.2 Die Methode und Angaben zur Datenerhebung

Die Interviews wurden anhand eines semi-strukturierten Leitfadens durchgeführt, der es ermöglichte, relevante Aspekte gezielt anzusprechen und gleichzeitig den Personen Raum für persönliche Erfahrungen und Meinungen zu geben. Den Teilnehmern wurde der Hintergrund der Bachelorarbeit erläutert. Es wurden grundlegende demografische Daten erfasst, darunter Alter, Geschlecht, Bildungsniveau, Hauptbeschäftigung und Haushaltstyp. Zudem wurden die Personen über die Aufzeichnung der Gespräche informiert, und alle gaben ihre Einverständniserklärung zur Teilnahme.

Im Hauptteil der Interviews lag der Fokus zunächst auf der Nutzung aktueller Verwaltungsdienste. Die Teilnehmer berichteten über die Gründe für ihre Anliegen, die Häufigkeit der Inanspruchnahme dieser Dienste sowie ihre Erfahrungen mit Behördengängen.

Daraufhin richteten sich die Fragen auf die Einstellungen zur Digitalisierung im Allgemeinen und im Kontext der Verwaltungsdienste. Die Teilnehmer wurden befragt,

welche Leistungen aus ihrer Sicht als erste digitalisiert werden sollten und welche Prioritäten sie dabei setzen.

Abschließend wurden die Vorstellungen der Teilnehmer über die zukünftigen Prozesse der Nutzung von Verwaltungsleistungen erörtert. Am Ende jedes Gesprächs hatten die Teilnehmer die Möglichkeit, zusätzliche Anmerkungen oder Gedanken zu äußern, was den Austausch abrundete.

3.3 Die Datenaufbereitung

Nach den Interviews erfolgte die Datenaufbereitung zur späteren Darstellung und Analyse.

Zunächst wurden die aufgezeichneten Gespräche mithilfe von Microsoft 365 Software¹ transkribiert. Um die Qualität und Genauigkeit der Transkripte zu gewährleisten, wurden sie manuell überprüft und die Fehler oder Verzerrungen, die durch die automatische Transkription entstanden waren, korrigiert. Die Transkripte sind im Anhang dieser Arbeit beigefügt (Anhang 2).

Im nächsten Schritt wurden die bereinigten Transkripte in die Software MAXQDA 2024² importiert und anhand der Prinzipien der thematischen Analyse kodiert. Es wurde eine Kodierungsstrategie angewendet, die sowohl induktive als auch deduktive Methoden kombiniert (Braun & Clarke, 2012). Die Grundlage für die Kodierung bildeten die festgelegten Forschungsziele sowie Erkenntnisse aus anderen Studien. Gleichzeitig wurden während der Analyse neue Codes abgeleitet und das Codebuch entsprechend ergänzt. Das Codebuch befindet sich ebenfalls im Anhang dieser Arbeit (Anhang 1.1).

3.4 Die Datenauswertung

Nach der Aufbereitung der Daten begann die Phase der Analyse und Auswertung. Die Ergebnisse wurden strukturiert und ausgearbeitet.

Um die Prioritäten der von den Bürgern gewünschten Verwaltungsleistungen zu ermitteln und somit die zweite Forschungsfrage zu beantworten, wurde ein strukturierter Auswertungsprozess angewendet. Im Rahmen der 15 durchgeführten Interviews äußerten die Teilnehmer ihre Präferenzen für verschiedene Verwaltungsleistungen und setzten Prioritäten. Dabei entstanden 15 unterschiedliche Kombinationen von Nennungen und Priorisierungen.

Es wurde zunächst eine Übersichtstabelle erstellt, die alle von den Teilnehmern genannten Leistungen zusammenfasste. Insgesamt wurden 13 verschiedene

¹ www.office.com

² www.maxqda.com

Leistungen identifiziert, wobei einige Wünsche der Teilnehmer Überschneidungen aufwiesen, die Prioritätensetzung jedoch individuell variierte.

In dem nächsten Auswertungsschritt erfolgte eine Häufigkeitsanalyse, bei der für jede der 13 genannten Leistungen festgehalten wurde, wie oft sie den Prioritätsstufen 1, 2 oder 3 zugeordnet wurde.

Um die Priorisierung messbar zu machen, wurden den drei Stufen Punkte zugewiesen: Priorität 1 erhielt 3 Punkte, Priorität 2 wurde mit 2 Punkten bewertet, und Priorität 3 mit 1 Punkt.

Anschließend wurden die Gesamtpunktzahlen für jede Leistung berechnet. Dies erfolgte, indem die Häufigkeit jeder Prioritätsnennung mit den zugehörigen Punkten multipliziert und anschließend für jede Leistung summiert wurde. Um den Prozess zu veranschaulichen, kann das Beispiel der Beantragung eines Führungszeugnisses herangezogen werden, das in den Interviews zweimal in Priorität 1, einmal in Priorität 2 und zweimal in Priorität 3 genannt wurde. Die Punkteberechnung lautet: $(2 \times 3) + (1 \times 2) + (2 \times 1)$, woraus sich insgesamt 10 Punkte ergeben.

Basierend auf den errechneten Punktzahlen wurden die Leistungen in drei Prioritätskategorien eingeteilt und in den Ergebnissen dargestellt: Leistungen mit den höchsten Punktzahlen wurden der Priorität 1 zugeordnet, jene mit mittleren Punktzahlen der Priorität 2, während die Leistungen mit den niedrigsten Punktzahlen der Priorität 3 zugeordnet wurden.

Im Auswertungsprozess spielten daher zwei Kriterien eine zentrale Rolle.

Erstens zeigt die Theorie, dass die Häufigkeit der Nachfrage nach bestimmten Verwaltungsleistungen ein entscheidender Faktor für deren Priorisierung ist (Hunnius et al., 2015). Dabei umfasst die „Häufigkeit“ verschiedene Dimensionen. Diese Arbeit legt besonderen Wert darauf, wie häufig Bürger eine bestimmte Leistung anfordern, um ihre Bedürfnisse angemessen zu berücksichtigen.

Zweitens wurde die individuelle Wichtigkeit jeder Leistung für die Teilnehmer in die Bewertung einbezogen. Die Studien belegen, dass die Bedeutung einer Leistung nicht verallgemeinert werden kann, da sie stark von der jeweiligen Lebenssituation und den persönlichen Perspektiven der Bürger abhängt (Hunnius et al., 2015). In dieser Arbeit wurde daher bewusst der Kontext sowie die aktuelle Lebenssituation der Teilnehmer in den Analyseprozess integriert.

Darüber hinaus wurde die erstellte Liste gründlich auf Plausibilität überprüft. Dies geschah in enger Abgleichung mit den wesentlichen Erkenntnissen aus den Interviews, um sicherzustellen, dass häufig genannte Leistungen nicht aufgrund des Punktesystems in eine niedrigere Priorität eingestuft werden, als es ihrem tatsächlichen Wert entspricht.

Im Anhang findet sich die Tabelle, die detaillierte Informationen zu jeder Leistung wie die Anzahl der Nennungen in den entsprechenden Prioritätsstufen und die Punkte aufzeigen (Anhang 1.2).

4. Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die zentralen Ergebnisse der Forschung präsentiert, die aus den qualitativen Interviews mit den Bürgern der Stadt Siegen gewonnen wurden.

4.1 Nutzung von Verwaltungsleistungen heute

Die durchgeführten Interviews liefern zunächst eine Grundlage für die Definition des Ist-Zustands der Nutzung von Verwaltungsleistungen aus der Bürgersicht.

4.1.1. Häufige Anliegen der Bürger

Es lässt sich belegen, welche Anliegen die Befragten dazu veranlassen, sich an staatliche Behörden zu wenden, sowie wie oft sie in dieser Interaktion stehen. Zu den am häufigsten genannten Leistungen zählen standardisierte Vorgänge wie die Ausstellung und die Verlängerung von Personalausweis und Reisepass. Diese werden von den Befragten als wiederkehrende Erfordernisse wahrgenommen, die aufgrund des Ablaufdatums der Dokumente regelmäßig notwendig sind. Von den Studienteilnehmenden, die aus dem Ausland kommen, wurde die Beantragung von Aufenthaltstitel als ein ständiges Anliegen an dieser Stelle angegeben. Als Nächstes kommen die Anlässe, die Befragten bei ihrer Nennung direkt mit unterschiedlichen Veränderungen oder Ereignissen in ihrem Leben verbinden: die An- oder Ummeldung des Wohnsitzes bei einem Umzug, die Registrierung eines Fahrzeugs beim Autokauf, die Anmeldung von Sperrmüll bei der Wohnungsrenovierung, die Inanspruchnahme von Dienstleistungen des Jobcenters bei Arbeitslosigkeit, sowie die Ausstellung von Urkunden bei der Geburt eines Kindes oder der Eheschließung. Zusätzlich berichteten einige Personen, dass ihre Anliegen durch Anfrage von Dritten, insbesondere vom Arbeitgeber, verursacht und mit der Beantragung eines Führungszeugnisses oder eines Gesundheitszeugnisses verbunden sein können. Die Rollen von Eltern oder vom gesetzlichen Vertreter machen auch extra Behördengänge erforderlich, wie zur Ausstellung eines Passes für das Kind, Beantragung von Kindergeld.

Insgesamt führen die oben genannten Gründe dazu, dass die Teilnehmenden nach eigenen Angaben durchschnittlich 1-2 Mal im Jahr Erfahrung mit der Inanspruchnahme von staatlichen Dienstleistungen machen (eine tabellarische Auflistung der Anliegen und deren Nennhäufigkeit durch alle Teilnehmer findet sich in Anhang 3).

4.1.2. Der Behördengang aus der Perspektive der Bürger

Derzeit basieren die Erlebnisse der Teilnehmer als Nutzer hauptsächlich auf traditionellen, persönlichen Behördengängen. Die Befragten sehen hinter jedem Anliegen ein Verfahren mit entsprechenden erforderlichen Aufgaben, die

Herausforderungen für sie stellen und Ressourceneinsatz erfordern. Die Aktivitäten lassen sich dann in drei wesentliche Kategorien gruppieren, basierend auf der zeitlichen Abfolge und Interaktionsformen. Ein Behördengang, wie ihn die Personen nun aus ihrer Perspektive beschrieben, kann als ein ganzheitlicher Prozess betrachtet und in folgende Phasen zerlegt werden (Abbildung 4):



Abbildung 4: Der Behördengang aus der Perspektive der Bürger (Quelle: eigene Darstellung basierend auf den Interviewergebnissen)

Vor dem Behördengang. In der ersten Phase steht die Vorbereitung im Mittelpunkt. Die Befragten interpretieren den Beginn des Prozesses genau mit der Suche nach notwendigen Informationen, Unterlagen sowie der Vereinbarung eines Termins. Im Fall von Daniel nehmen diese Schritte viel Zeitressourcen. Er sagte generell dazu: „Am meisten dauert es, bis ich herausfinde, welche Dokumente ich benötige, diese sammle, einen Termin nachfrage, dann warte und die Einladung bekomme“. Christoph bezeichnete diese Phase als die längste, zugleich aber auch als die wichtigste für ihn, um sich am Tag des Besuchs organisiert zu fühlen und die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. Die Aktivitäten erfordern viel Konzentration, Planung und können mit emotionaler Spannung verbunden sein.

Es wurde berichtet, dass es während der *Informationsbeschaffung* durch Internetrecherchen schwierig sein kann, die entsprechende Webseite zu finden, die dem Anliegen entspricht. Markus bemängelte: „Die Seiten sind sehr unübersichtlich gestaltet“. Von ihm wird die Erreichbarkeit sowie Navigation als intransparent und komplex wahrgenommen, wodurch viel Zeit verloren geht und Unsicherheit herrscht, was tatsächlich benötigt wird.

Zur *Dokumentenvorbereitung* haben die Personen, wie es bemerkt wurde, unterschiedliche Einstellungen und Herangehensweise, die den Ablauf der Aktivität

direkt beeinflussen. Niklas überlegte detailliert: "Zunächst natürlich muss ich die Unterlagen sammeln: ich muss zuerst den Ordner finden und dann nach Unterlagen suchen". Das kann bei ihm bis 20 Minuten in Anspruch nehmen. Die Führung von einem Dokumentenmanagementsystem zu Hause und der Ordnungsgrad dabei sind von Bedeutung. Die Teilnehmer erklärten, dass sie bei dem Schritt große Selbstverantwortung fühlen. Diana betonte, dass sie bei der Vorbereitung der Unterlagen sorgfältig vorgeht, um eine Situation zu vermeiden, wenn ihr die Dokumente fehlen und sie einen weiteren zusätzlichen Besuch für Nachreichung machen muss.

Das Vereinbaren eines Termins empfinden die Teilnehmer als problematisch, wenn es zunächst nicht online geht. Georgia kritisiert die daraus resultierenden Zeitaufwände für sonderliche An- und Abreise: "Man muss selbst vor Ort sein und Termin ausmachen, und dann aber später nochmal kommen". Maria, eine 80-jährige Frau, teilte mit, dass sie einmal frustriert mit dem Prozessablauf war und auf ihre Anfrage keine Antworten erhielt: "Ich bin dann selbst hingefahren. Das sind für mich 5 Kilometer. Dann musste ich auch wieder warten, mich eintragen, und dann hat es noch mal gedauert". Für den Fall, wenn die Einladung per Brief kommt, wurde die Zeit für das Warten auch als anstrengend und stressig bewertet.

Während des Behördengangs. Diese Phase umfasst das tatsächliche Erscheinen in der Behörde.

Der erste Schritt ist die *Anreise*, für die die Zeitkosten als belastend bezeichnet wurden, vor allem von den Befragten, die weit entfernt wohnen. Dies ist beispielsweise bei Niklas der Fall, der 40 Minuten in eine Richtung unterwegs ist. Hier überlagert sich die Situation mit der Verkehrsinfrastruktur, die zu Investitionen von zusätzlichen Ressourcen, wie Zeit und Geld, und emotionaler Belastung führen kann. Es wurde bemerkt, dass diese Herausforderungen den Behördengang verschärfen und sich negativ auf die Zufriedenheit und die Wahrnehmung des gesamten Prozesses auswirken. Bei den Autonutzern war auch eine kritische Haltung zu beobachten: "Die An- und Abreise sind sehr nervig: mit Parkplatzsuche und so weiter geht immer schwierig" (Marcel).

Der nächste Schritt, das *Warten vor Ort*, erhielt die meisten Bewertungen von Studienteilnehmern als derjenige, der am längsten dauert. Eine häufige Erfahrung sind ungeplante Verzögerungen trotz Terminvereinbarung: "Zu der Uhrzeit, für wann ich gemeldet war, hatte ich noch eine halbe Stunde Wartezeiten" (Markus). Der Hauptgrund für die Kritik ist, dass die Menschen bei diesem Schritt sich unproduktiv und passiv fühlen. Der Prozess trägt nicht direkt zum Ergebnis und unmittelbar zur Erreichung des Endziels, und wird als störend und ineffizient wahrgenommen. Anna

gab an, das Warten sei für sie das stressigste und dauerhafteste. Dieser Charakter des Prozesses steht insbesondere im Kontrast zum nächsten Schritt, dem produktiven Prozess der *Bearbeitung der Anliegen* selbst, der nach Aussage der Befragten meist schnell verläuft. Christoph erklärte: "Ich musste fast eine halbe oder dreiviertel Stunde sitzen [...] und das Gespräch mit den Leuten vor Ort ging sehr schnell: das hat halt immer nur 1-2 Minuten gedauert". Dirk empfand alle Schritte als anstrengend und sinnlos: "Da muss man dann erstmal hinfahren, Parkplatz suchen, dann eine Nummer ziehen, dann da warten und [...] einfach eine Sekunde eine Unterschrift geben".

Die Phase endet mit der *Abreise*, die, ähnlich wie die Anfahrt und das Warten, mit einem Gefühl der Machtlosigkeit und verlorener Zeit verbunden ist.

Nach dem Behördengang. In dritter Phase steht die Frage im Mittelpunkt, ob das Anliegen vollständig gelöst wurde.

Ein mögliches Szenario ist, dass die Person weitere *Unterlagen nachreichen* muss, was einen erneuten Durchlauf des Prozesses bedeutet. Daniel erinnerte sich daran als eine mühsame Erfahrung: "Ich musste mehrmals hin und her [...] neue Dokumente besorgen und erneut kommen. Per E-Mail war das überhaupt nicht möglich zu lösen [...], es hat mehrere Wochen gedauert."

Eine weitere Option ist, wenn der Bürger auf die Ausstellung warten muss, was auch einen erneuten Behördengang für die *Abholung* erforderlich macht. Georgia schilderte: "Man muss doppelt dahin und dann ist es schon nicht einmal 2-3 Stunden". Es zeigte sich, dass die Kritik der Befragten sich weniger gegen den zweiten Besuch an sich richtet, bei dem sie die gewünschten Unterlagen erhalten, sondern vielmehr gegen die Tatsache, dass zweiter Besuch überhaupt erforderlich ist. Diese Art der Redundanz schafft Wiederholungen von Tätigkeiten, die Notwendigkeit, die Ressourcen wieder aufzuwenden, die Herausforderungen anzunehmen, was genau den Studienteilnehmern als unnötige Belastung erscheint.

Zu guter Letzt findet die *Reflexion und Festigung des Erlebnisses* statt. Es ist aufgefallen, dass sich die Bewertung des Behördengangs im Laufe der Zeit ändern können. Die Personen entwickeln durch ihre vorherigen Erfahrungen eine Art von Routinebewusstsein und passen ihre Erwartungshaltung an. Ein Beispiel von Markus zeigt, wie sich eine differenzierte Einschätzung prägen kann. Er berichtete: "Ich hatte ziemlich schnell einen Termin bei der Behörde bekommen, innerhalb von 3 Tagen". Während es eine Stunde Fahrtkosten, eine halbe Stunde Wartezeit, eine 15-minütige Bearbeitung und einen zusätzlichen Termin zur Abholung des neuen Reisepasses nach einem Monat gab, wurde der Prozess von ihm als relativ zügig empfunden. Der Befragte kommentierte: "Es war erstmal gar nicht so lange, wie ich gedacht hatte". Die

Wahrnehmungen von Prozess können sich variieren, selbst wenn objektiv gesehen immer noch große Bedarfe an Ressourcen und Herausforderungen entstehen.

Es ist zu vermerken, dass von den Teilnehmern keine Aussagen zur Kommunikation ihrer Erfahrungen oder zur Möglichkeit der Feedbackgabe nach dem Besuch gemacht wurden. Aus den Antworten geht jedoch hervor, dass die Emotionen und Assoziationen mit Behördengängen sich bei den Bürgern festsetzen. Sind diese negativ, neigen die Personen dazu, zukünftige Interaktionen mit der Verwaltung in Zukunft mit mehr Vorsicht zu behandeln. Ein Befragte teilte beispielsweise mit, er versuche so selten wie möglich staatliche Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen.

4.2 Welche Leistungen die Bürger digitalisiert haben möchten

Nach der Erörterung der aktuellen Situation hinsichtlich der Nutzung von Verwaltungsdienstleistungen, der bestehenden Abläufe und der damit verbundenen Aufwände und Schwierigkeiten wurde das Thema der Digitalisierung aufgegriffen.

Die Daten legen nahe, dass die digitale Transformation Deutschlands von den Bürgern als eine wichtige Innovation angesehen wird. Die Befragten sehen darin nicht nur direkt Veränderungen in ihrem Alltag, sondern verweisen zunächst auf größere, allgemeine Zusammenhänge. In ihren Augen ist die Digitalisierung eine Notwendigkeit und ein unverzichtbarer Schritt, um mit der globalen Entwicklung Schritt zu halten. Markus beschrieb es treffend: „Wir können uns nicht aufhalten. Es ist so, dass man wirklich mit der Zeit gehen muss“. Ein weiteres wiederkehrendes Thema ist das Gefühl, dass das Land im internationalen Vergleich noch weit zurückliegt. Thomas hob dies hervor: „Ich glaube, dass wir da sehr, sehr weit hinterherhinken.“ Die Personen wünschen sich daher eine schnellere Umsetzung digitaler Initiativen. Niklas brachte es auf den Punkt: „Ich finde, man sollte einfach vielleicht ein bisschen mit mehr Tempo gehen, diese Prozesse beschleunigen und Druck auf die Politik machen, dass wir jetzt im 21. Jahrhundert leben und das Leben der Bürger durch Digitalisierung vereinfachen können“. Lars äußerte auch seine Meinung: „Was aktuell passiert, ist die richtige Richtung, aber es passiert noch alles viel zu langsam“.

4.2.1 Prioritätenliste

Angeichts dieser Meinungen rückt die Frage in den Vordergrund, welche konkreten Verwaltungsangebote aus Sicht der Bürger am dringendsten digitalisiert werden sollten. Die Befragten stellten hierfür eine Liste von drei Prioritäten auf (Abbildung 5).

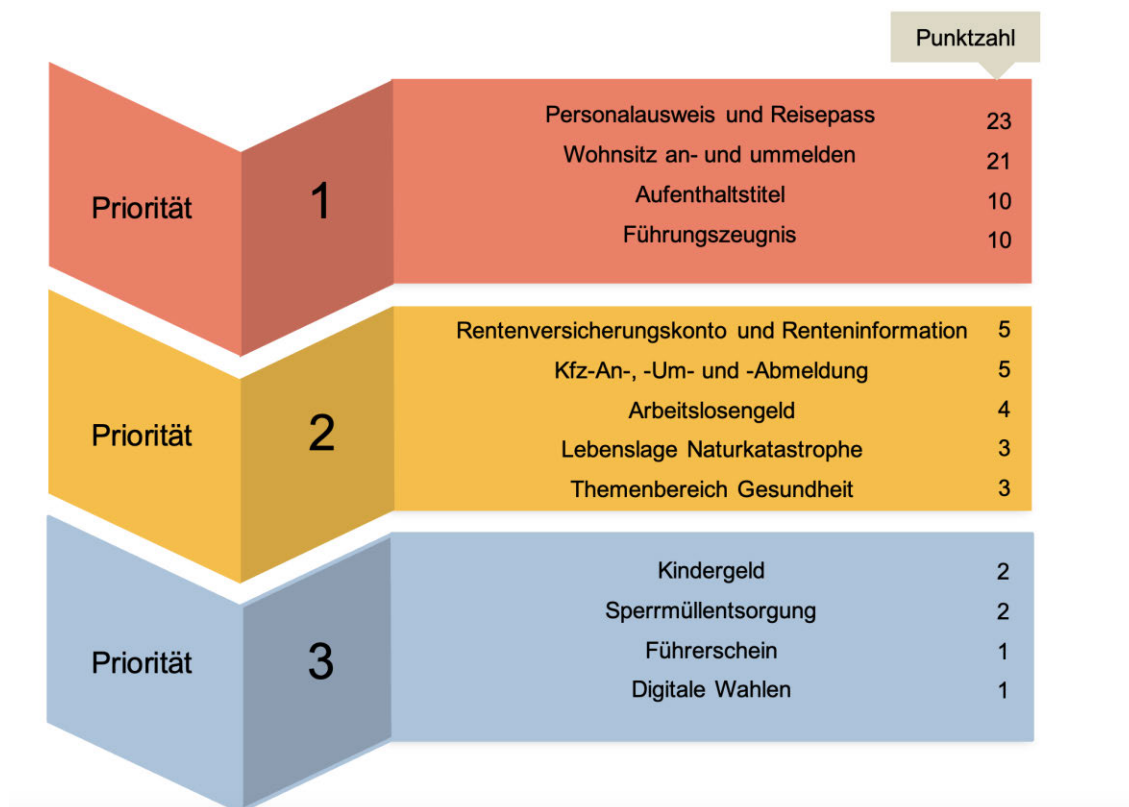


Abbildung 5: Prioritätenliste (Quelle: eigene Darstellung basierend auf den Interviewergebnissen)

Die Ergebnisse des Auswertungsprozesses der Antworten (siehe Anhang 1.2) zeigen, dass die Ausstellung und Verlängerung von Personalausweis und Reisepass, die An- oder Ummeldung des Wohnsitzes, die Beantragung eines Aufenthaltstitels sowie eines Führungszeugnisses als besonders wichtig angesehen wurden und daher *Priorität 1* haben.

Zu den Leistungen, die unter *Priorität 2* fallen, zählen die An-, Um- und Abmeldung von Kraftfahrzeugen, die Verwaltung und Information zu Rentenversicherungskonten sowie die Beantragung von Arbeitslosengeld. Ebenso wurden Leistungen, die in Notfällen, wie bei Naturkatastrophen, benötigt werden, und die verschiedenen Dienste im Bereich Gesundheit in diese Kategorie eingeordnet.

Die Leistungen wie Kindergeld, die Beantragung von Sperrmüllentsorgung, der Führerschein und digitale Wahlen wurden hingegen mit *Priorität 3* bewertet.

Durch qualitative Interviews lassen sich dahinterliegende Argumente beleuchten und tiefere Einblicke in Bedürfnisse der Bürger gewinnen. Ein zentraler Grund für die Priorisierung ist, dass es sich um oft genutzte und regelmäßig wiederkehrende Vorgänge handelt. Marcel unterstrich diesen Punkt, indem er sagte: „Ich denke zuerst eben an diese Sache, so alltägliche Sachen, dass man sich ummeldet, wenn man

umgezogen ist, dass das problemlos, reibungslos läuft". Auch Yana kommentierte: „Wenn man das einfach regelmäßig nutzt, warum denn nicht?“. Die persönliche Relevanz ist von Bedeutung. Diana beschrieb dies treffend: „Für mich wäre es natürlich die Ausländerbehörde, weil das ist die Verwaltungsbehörde, mit der ich am meisten zu tun habe“. Die Beantragung von Aufenthaltstiteln hob auch Anna als prioritäre Dienstleistung hervor und argumentierte zusätzlich, wie für Menschen aus dem Ausland die digitale Bereitstellung der Leistung eine Erleichterung darstellen kann: „Wenn man nicht zu Hause ist, im Ausland, da kriegt man schon automatisch Stress. Und wenn man noch mit öffentlichen Diensten sich auseinandersetzen muss, kann das schon richtig anspruchsvoll werden". Die Online-Abwicklung, auch in mehreren Sprachen, kann diesen Stress aus ihrer Sicht reduzieren, die Zugänglichkeit für Menschen mit unterschiedlichen sprachlichen Hintergründen verbessern und sie bei der Eingewöhnung im neuen Land unterstützen.

4.2.2 Hinter den Kulissen der Priorisierung

Im Rahmen der Befragung von 15 Teilnehmern wurde eine Menge von 13 verschiedenen Dienstleistungen identifiziert. Dabei zeigt sich in der Liste, dass einige der genannten Leistungen nicht als einzelne, konkrete Vorgänge aufgeführt sind, sondern eher allgemein formuliert wurden und einen ganzen Themenbereich umfassen.

Dies betrifft die Dienstleistungen bei Naturkatastrophen. Digitale Lösungen in diesen Fällen wurden von Befragten als sehr relevant erachtet, damit Bürger in unterschiedlichen extremen Situationen umfassende Unterstützung bekommen können: "in diesen wirklich dringenden Fällen, wenn Menschen keinen Nerv mehr auf irgendwelchen Rathausbesuch haben, [...] keine Zeit, noch lange Schlange zu schaffen" (Anna). Das kann von der schnellen Bereitstellung von Notfallinformationen bis hin zur Schadenmeldung und der Abwicklung von Hilfsanträgen sein.

Ebenso verhält es sich mit den Diensten im Bereich Gesundheit. Eine Befragte teilte mit, sie sehe insbesondere für Menschen mit Behinderungen und deren Betreuer die Möglichkeit, verschiedene administrative Aufgaben online abzuwickeln, als eine erhebliche Hilfestellung. Die Digitalisierung wurde als eine Chance definiert, die Teilhabe und Selbstständigkeit von solchen Personengruppen zu fördern, eine größere Barrierefreiheit zu schaffen und die Belastung für sie und ihre Familienangehörigen zu reduzieren (Anna).

Angesichts der Größe des letztlich erhaltenen Sets an Leistungen und der Tatsache, dass unter den Prioritäten ganze Themenbereiche vertreten sind, lassen sich

bestimmte Gründe identifizieren. Während der Befragung fiel auf, dass die Teilnehmer Schwierigkeiten hatten, ihre Bedürfnisse konkret zu definieren.

Erstens hängt es mit ihrem Gefühl der Unsicherheit zusammen, vorherzusagen, welche Dienstleistungen sie je nach äußeren Umständen benötigen können: "Es gibt bestimmt die, [...] die ich in der Zukunft brauche, aber über die ich jetzt noch gar nicht nachdenken kann" (Dirk). In solchen Fällen möchten die Bürger auf die Verfügbarkeit und Unterstützung von staatlicher Seite bei der Bewältigung von Herausforderungen zählen. Daniel brachte es auf den Punkt: "Ich kann vermuten, dass ich in der Zukunft auf irgendwelche anderen Situationen stoßen werde, wenn ich sie auch brauchen werde. Aber etwas Konkretes und mehr kann ich jetzt nicht sagen". Die Personen hatten Zweifel darüber, was für sie bedeutsamer ist und welche Prioritäten sie setzen sollten: "Das sind Dinge, die immer wieder gemacht werden müssen, die man alle ein paar Jahre machen muss und, von mir aus, kannst du da keine Rangliste erstellen" (Thomas).

Die unpräzisen Einschätzungen lassen sich zum anderen auf die noch möglich begrenzte Erfahrung der Teilnehmer zurückführen, die bisher selbst nur wenige Dienstleistungen in Anspruch nahmen und daher keine konkreten Vorschläge machen konnten. Daniel erklärte: "Ich nutze eigentlich nicht viele, und es ist schwierig, etwas herauszudenken." Georgia kommentierte: "Es gibt sicherlich noch andere Dienste, aber ich habe die nie benutzen müssen".

Schließlich wurde ein eingeschränkter Überblick bei den Bürgern über die generell möglichen Services identifiziert. Christoph äußerte: „Ich muss überlegen, was wir noch in einer Behörde machen“. Teilnehmende gaben zu, dass sie sich der Vielfalt der Leistungen nicht ausreichend bewusst sind, was ihnen erschwert, ihre Bedürfnisse im Rahmen der digitalen Transformation für die Zukunft zu formulieren.

4.2.3 Die stille Distanz zwischen Bürger und Verwaltungsprozessen

In allen Interviews wurde deutlich, dass die Befragten sich sowohl mit dem Thema der Verwaltungsdienste im Allgemeinen als auch mit dem laufenden Wandeln knapp auseinandersetzen. Sie haben kaum eine Vorstellung davon, welche digitalen Angebote die Stadt Siegen derzeit schon zur Verfügung stellt. Einige der Teilnehmenden äußerten lediglich Vermutungen: „Ich könnte mir vorstellen, dass man den Personalausweis jetzt online beantragen kann, aber gar keine Ahnung" (Dirk). Zusätzlich lassen sich Informationsdefizite nach der Cyberattacke feststellen, die im

Oktober 2023 auf die IT-Systeme der Stadt Siegen verübt wurde³. Die Teilnehmer berichteten über ihre Unsicherheit und Verwirrung bezüglich der aktuellen Möglichkeiten und Einschränkungen: „Dadurch, dass wir diesen Hackerangriff hatten, weiß ich nicht, ob alle Funktionen wieder verfügbar sind. Ich habe überhaupt keinen Überblick, was man alles online machen kann“ (Yana).

Zwei Befragte gaben an, dass sie nur auf einen Service wie den Online-Abfallkalender aufmerksam wurden. So erwähnte Lars: „Der Müllabfuhrkalender: den habe ich mir runtergeladen [...] Sonst weiß ich es nicht“. Die wenigen Personen, die über einzelne spezifische Vorgänge bewusst sind, berichteten, dass sie diese Informationen meist zufällig und durch Eigenrecherche erhielten, wie Anna es beschrieb: „Es kann sein, dass ich irgendwie gegoogelt habe, wie der Prozess der Verlängerung von Aufenthaltstitel überhaupt abläuft, und irgendwann bin ich dann auf diesen Link gestoßen“.

Für die Bürger erscheint die Verwaltung als eine stille Einrichtung. Die Personen bleiben auch eher passive Akteure. In den Aussagen der Teilnehmer zeigte sich häufig das wiederkehrende Muster, den Wunsch nach einer umfassenden Digitalisierung des Systems zu äußern: 'Für mich persönlich wäre das super, wenn einfach alles online gehen würde' (Christoph). Den Befragten fällt es offenbar leichter, allgemeine Erwartungen zu formulieren, ohne auf spezifische Details einzugehen. Sie haben keine Motivation, sich intensiver mit dem Thema zu befassen, und sind sich der Möglichkeiten, wie sie über ihre Rolle als bloße Nutzer hinaus agieren könnten, nicht bewusst. Ein Teilnehmer äußerte, dass er den Verwaltungsprozessen gleichgültig gegenübersteht, solange er keine Dienstleistungen benötigt: „Wenn ich morgen umziehen müsste oder so, dann würde ich da vielleicht nochmal anders darüber nachdenken [...] aber bis jetzt ist es mir, ehrlich gesagt, egal [...] Es ist mir wichtiger, dass mein Laptop hier besser funktioniert als die Stadt“ (Dirk).

4.3 Wie die Bürger sich die Digitalisierung vorstellen

Nachdem die Teilnehmer überlegt hatten, welche Dienstleistungen sie digitalisiert haben möchten, teilten sie auch ihre Vorstellungen mit, wie sie die Nutzung dieser Angebote in der Zukunft sehen. Aus den Gesprächen geht klar hervor, dass die Befragten die Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen nicht als vollständig automatisierte Lösungen betrachten. Sie setzen Grenzen für technologische Implementierungen und stehen diesen mit Vorsicht gegenüber.

³ www.siegen-stadt.de/meldungen/detail/pressekonferenz-nach-cyber-angriff-stadtverwaltung-arbeitet-intensiv-an-loesungen-fuer-siegen/

Derzeit sehen die Bürger die Modernisierung in erster Linie als eine Weise, für ihre Anliegen *Anträge online einzureichen*. Anna kommentierte, dass sie darin die Möglichkeit erkennt, „richtig und ruhig Fragen durchzugehen“ und Stress und Zeitdruck für sich selbst zu vermeiden. Gleichzeitig äußerte Yana die Angst vor Schwierigkeiten, mit dem Ausfüllen des Formulars allein gelassen zu werden und zurechtzukommen: „gerade die Behördensprache oft unheimlich kompliziert ist [...] was da für Fragen gestellt werden“.

Ein zweiter Punkt betrifft die *Dokumente*. Die Teilnehmer gaben an, dass sie sofort alle für die Bearbeitung ihres Anliegens erforderlichen Unterlagen online einreichen möchten. In diesem Zusammenhang merkte Dirk an, dass die Art und Weise, wie Dateien in das System übertragen werden, zugänglich sein sollte: „Ich habe halt jetzt keine Lust, mir irgendwelche teuren Scanner Apps zu kaufen“. Die Befragten betrachten die technologische Lösung als ein Online-Dokumentenmanagementsystem – einen virtuellen zentralisierten Speicherort, von dem aus die Nutzer Dokumente bei Bedarf auch abrufen können: „wenn ich einen Bescheid brauche, [...] dass ich den herunterladen kann [...] und wo nötig zeigen kann“ (Andreas). Thomas äußerte jedoch seine Sorge um einheitliche Standards, damit die über Plattform erhaltenen Unterlage von der anderen Seite akzeptiert werden: „Da sollte man dann halt den Weg mit den Städten und allen Beteiligten gehen [...] dass mein Arbeitnehmer das dann auch erlaubt, dass das auch digital, in solcher Form, eingereicht wird“.

Die dritte Funktion, die von den Befragten erwähnt wurde, ist die Möglichkeit, den *Status der Anträge zu tracken*. Sie, als Nutzer, möchten sich vollständig informiert fühlen: „was schon eingereicht ist, was noch nicht, in welchem Status, auf welchen Schritt sozusagen ich jetzt befinde“ (Daniel).

Für das *Vereinbaren eines Termins* ist den Teilnehmenden das Gefühl der Freiheit der eigenen Wahl wichtig: „wenn man selbst den gesamten Plan einsehen könnte, [...] und dann entscheiden könnte“, formulierte Daniel. Lars sieht hier auch die Chance, ein besseres und optimiertes Terminsystem zu schaffen, das an das spezifische Anliegen und die Person angepasst wird: „Die Termine sind jetzt meistens auch sehr schnell ausgebucht [...] die sind auf Viertelstunde oder halbe Stunde eingestellt [...] die könnte man ja dann auch kleiner takten: vielleicht 10 oder 5 Minuten, je nachdem, was dein Anliegen ist“.

4.3.1 Chancen und Herausforderungen im Alltag

Aus Sicht der Befragten sollten alle genannten Aspekte, sowohl in der Gesamtheit als auch einzeln betrachtet, schon die gewünschte *Flexibilität* in Bezug auf Zeit und Ort bei der Nutzung von Verwaltungsdiensten bieten. Dabei verbindet sich das Gefühl, mehr

Kontrolle über die eigenen Ressourcen zu gewinnen, indem Abhängigkeiten, wie etwa von den Öffnungszeiten der Ämter, reduziert werden: „Ich bin nicht gezwungen, mich an irgendwelche Öffnungszeiten anzupassen“ (Thomas). Unter den Teilnehmern herrscht weitgehend die Vorstellung, dass die Digitalisierung ermöglichen wird, ihre Anliegen parallel zu anderen Tätigkeiten zu erfüllen: „Man kann die Bearbeitung [...] wenn man auf dem Weg ist, erledigen“ (Markus) und diese Aufgaben nahtlos in ihren Alltag zu integrieren, ohne die tägliche Routine zu stören, wie Lilly es beschreibt: „Bei der Arbeit kann ich kurz in der Pause alles machen“. Georgia hob hier die Vorteile der Flexibilität hervor, die sie bereits durch die Nutzung von Online-Banking-Dienste erlebt: „Man muss gar nicht zur Bank fahren, man kann alles online heutzutage erledigen, das ist gut.“ Maria teilte ähnliche positive Erfahrungen mit den digitalen Services ihrer Krankenkasse.

Darüber hinaus sehen die Befragten in der Digitalisierung die Chance, *unnötige Ressourcenausgaben zu verringern*. Dies bezieht sich zum einen auf den Papierverbrauch, der während des gesamten Abwicklungsprozesses von Verwaltungsleistungen anfällt. In diesem Zusammenhang wird die Initiative als nachhaltig betrachtet. Zum anderen geht es darum, vermeidbare Zeitverluste zu umgehen: „Man kommt schneller zum Endziel sozusagen. Man braucht nicht so viel Zeit für alles [...] man kann nicht mehrmals dahinfahren, warten, den ganzen Tag dafür planen“ (Daniel). Die Personen erwarten eine Verkürzung der Gesamtdauer der Abläufe. Marcel überlegte, dass dies auch durch die Umstrukturierung und Optimierung bestehender Prozesse in den Städten erreicht werden könnte: „Ich könnte mir vorstellen, dass die da ziemlich festgefahren sind. Wenn sie seit 20 Jahren irgendwas nach Schema F machen, dann machen die das auch einfach weiter. Und wenn man die Sachen jetzt digitalisiert, dann können die sich dann im Grunde genommen auch Gedanken machen, ob man nicht irgendwas einfacher macht“. Christoph sieht hier ebenfalls die Chance, Bürokratie abzubauen, äußert jedoch die Sorge, dass eine zunehmende Automatisierung zu einem Verlust von Arbeitsplätzen in den Behörden führen kann.

Gleichzeitig sind sich die Teilnehmer darüber im Klaren, dass auch online Prozesse nicht ohne *Zeitaufwand* auskommen.

Ein wichtiger Einflussfaktor, der hierbei angesprochen wurde, ist die Qualität der technischen Infrastruktur im Staat. Insbesondere die Internetverbindung wird als kritischer Faktor angesehen, der die digitale Effizienz beeinträchtigen kann. Ein Befragter brachte es auf den Punkt: „Das Netz hier in Deutschland ist nicht so ausgebaut, dass es nicht so schnell geht, sondern dass selbst im Internet man sehr viel Wartezeit braucht, bis man sich zum Richtigen durchdringt“ (Markus).

Als Nächstes hoben die Teilnehmer eine neue Art von Zeitaufwand hervor: die Zeit, die benötigt wird, um Online-Verfahren zu verstehen und die angebotenen Dienstleistungen richtig zu nutzen. Die Befragten äußerten Bedenken hinsichtlich der Komplexität digitaler Lösungen: „Sie werden das nicht hinkriegen, es einfach für Nutzen zu machen“ (Dirk). Georgia drückte es so aus: „Man wird noch mehr Zeit damit verbringen, herauszufinden, wie der Online-Prozess funktioniert“. Es ist zu beachten, dass das Verständnis der potenziellen Kosten nicht automatisch mit der Akzeptanz dieser einhergeht und nicht unbedingt die Bereitschaft bedeutet, sich mit solchen Systemen auseinanderzusetzen. Hier lässt sich ein Beispiel von der Teilnehmerin Yana einführen. Die Frau gab zu, die Aktivierung der Online-Funktion ihres Personalausweises schon länger vor sich herzuschieben: „Ich habe so eine Liste an Unterlagen bekommen, was ich dafür alles machen muss [...] Das ist ja schon eine Sache, da muss man sich so 20 Minuten hinsetzen, das in Ruhe durchlesen und dann entsprechend einstellen.“ Als sie eine Identifikation für die Bank benötigte, entschied sie sich für, ihrer Ansicht nach, den schnelleren und einfacheren Weg: „Dann habe ich das über dieses Postident-Verfahren mit Videocall gemacht. Das war eine Sache von 10 Minuten“. Markus merkte an, dass besonders ältere Menschen oder solche mit geringerer Erfahrung im Umgang mit Technologien sich bei der Nutzung digitaler Lösungen der Stadt überfordert fühlen können. Er fügte den Vorschlag hinzu, die Einführung schrittweise zu organisieren: „Nicht alles von heute auf morgen, sondern einfach lieber mehr Zeit dafür nehmen“.

Ein zweites Thema, das von allen Befragten kritisch gesehen und stark hinterfragt wurde, ist die *Datensicherheit*. Vor allen nach dem Cyberangriff haben sie viele Sorgen. Anna äußerte ihre Bedenken: „Die persönlichen Daten werden irgendwo in der Cloud gespeichert und können vielleicht auch manipuliert oder gefälscht werden [...] und außerdem wird es vielleicht auch einfacher sein, die Menschen zu verfolgen, [...] wo wir, wann und was gemacht haben.“ Dirk teilte ebenfalls seine Zweifel daran, wie gut die Daten tatsächlich geschützt werden. Eine Entwicklung durch „renommierte Softwarefirmen, die sich damit auskennen“ (Dirk) und entsprechende Zertifizierungen könnten sein Vertrauen in die Sicherheit solcher Lösungen stärken.

4.3.2 Die Balance zwischen digitaler Effizienz und persönlichem Kontakt

In Bezug auf andere Aktivitäten legen die Befragten großen Wert auf den Erhalt persönlicher Interaktionen und darauf, dass Menschen hinter den Systemen stehen. Marcel brachte dies auf den Punkt: „Wenn ich mich wirklich an die Stadt Siegen

wende, dann ist mir das tatsächlich wichtig, dass ich an Stadt Siegen wende. Ich glaube, da möchte ich nicht, sage ich mal, mit einer KI sprechen“.

Bei der *Informationssuche* und Beantwortung einfacher Fragen können sich die Teilnehmer durchaus vorstellen, auf Technologien wie Chatbots zurückgreifen, insbesondere für „irgendwelche Kleinigkeiten, keine wichtigen Sachen“ (Anna). Thomas sieht darin auch Potenzial zur Verbesserung der Nutzererfahrung: „Es wäre eigentlich nützlich, [...] dass man nicht durch die Seite lange scrollen soll und sich nicht fragen muss, ob man die richtige Information gefunden hat“. Bei wichtigen und komplexen Anliegen hingegen wünschen die Befragten eindeutig einen direkten Kontakt mit einem menschlichen Mitarbeiter. Daniel äußerte seine Unzufriedenheit von Kommunikation mit automatischen Systemen: „Wenn man in Service anruft, einen dringenden Fall hat und mit einem Berater sprechen möchte, aber vorher noch tausende Fragen von einem Bot beantworten muss [...] Das finde ich echt stressig und geht mir immer sehr auf die Nerven“. Die Teilnehmer sind der Ansicht, dass technologische Entwicklungen noch nicht auf dem nötigen Stand sind, um ihre Bedürfnisse vollständig zu erfüllen: „die KI ist jetzt erst in den Babyschuhen sozusagen, also in der Anfangszeit“ (Markus). Es herrscht allgemein Misstrauen und Zweifel daran, ob digitale Werkzeuge in der Lage sind, individuelle Situationen angemessen zu analysieren und darauf zugeschnittene Lösungen zu bieten. Georgia formulierte es so: „Wo ich ein bisschen skeptisch bin [...], ob KI das managen kann, wo das wirklich ein sehr individueller Fall ist und irgendwas nicht nach Standard läuft“. Andreas erinnerte sich ebenfalls an seine negativen Erfahrungen mit solchen Systemen bei der Nutzung von Postdiensten: „Es gibt ja schon Chatbots oder KI-Funktionen von DHL [...] aber eigentlich ist es nicht so nützlich, weil wenn ich eine wichtige und dringende Frage habe, dann bringt mir das nichts“.

Die Bearbeitung von Anfragen durch die menschlichen Mitarbeiter ist den Befragten wichtig. Diana betonte, dass sie den Einsatz von intelligenten automatisierten Systemen in vielen Branchen begrüßt, jedoch „im Dienstleistungsbereich [...] muss menschliches Urteilsvermögen immer dabei sein“. Die Teilnehmer sind der Meinung, dass Verwaltungsdienste Innovationen zur Unterstützung ihrer Arbeit nutzen können, aber sie wollen nicht, dass diese Technologien allein über ihre Anliegen entscheiden. Maria, eine ältere Dame, äußerte eine skeptische Haltung und ihr Misstrauen zu heutigen Fortschritten: „Ich habe diese Angst vor der künstlichen Intelligenz [...] da habe ich irgendwie noch kein Vertrauen, weil man so viel verfälschen kann“. Anna teilte ebenfalls ihre Bedenken hinsichtlich der Fehleranfälligkeit: „Wenn irgendein Mensch irgendwelche Absagen von KI erhält, kann man das nicht richtig begründen, wenn es falsch ist. Man kann also fälschlicherweise beurteilt werden“. Sie berichtete zudem von

einer negativen Erfahrung bei der Eröffnung eines Bankkontos, wo sie zunächst wegen einer fragwürdigen Bewertung ihrer Geschichte durch KI abgelehnt wurde. Erst durch das Eingreifen eines menschlichen Mitarbeiters wurde die Situation zu ihrem Gunsten geklärt.

Die Durchführung von Terminen können sich die meisten Befragten in Form eines digitalen Äquivalents zur traditionellen Treffen vorstellen. Dirk beschrieb dies so: „Ich hätte lieber einen persönlichen Ansprechpartner und würde so ein Zoom-Setting oder sowas haben, wo man mit den Leuten reden kann, als jetzt eine voll digitale Lösung“. Er sieht in der Reduzierung der physischen Kontakte auch den Vorteil, Ansteckung durch mögliche Krankheiten zu vermeiden: „Da ich nicht irgendwie im Wartezimmer sitzen muss und mich jemand mit Husten ansteckt“.

4.3.3 Gerätewahl für den digitalen Zugang

Die Teilnehmer gaben unterschiedliche Vorlieben hinsichtlich der Wahl von Endgeräten zur Abwicklung ihrer Anliegen an.

Von jüngeren Befragten im Alter von 18 bis 31 Jahren wurde das Bedürfnis nach digitalen Lösungen hervorgehoben, die optimal für die Nutzung auf Smartphones zugeschnitten sind. Sie wünschen sich einen mobilen Zugriff und Flexibilität: „Mit dem Handy kann ich überall auf Leistungen zugreifen, auch wenn ich unterwegs oder woanders bin“ (Daniel).

In Bezug auf Apps wurde die Bedeutung der Kompatibilität mit verschiedenen Modellen und einer breiten Unterstützung von Betriebssystemen betont, damit niemand aufgrund der technischen Ausstattung ausgeschlossen wird. Ein Befragter, Markus, bezog sich hier auf seine eigene Erfahrung mit der Deutschen Bahn, wobei er die Anwendung aufgrund der Einschränkungen seines Telefons nicht installieren kann. Dies verhindert, dass er die digitale Bahncard nutzen kann, wodurch ihm bestimmte Kundenvorteile verwehrt bleiben. Die Situation empfindet er als ungerechtfertigte Benachteiligung: „Ich zahle nach wie vor das gleiche Geld wie immer, wie jeder andere Mensch [...] Die Lösung von ihnen ist: 'Kaufen Sie sich ein anderes Smartphone'. Das ist überhaupt nicht normal“.

Ein weiterer Teil der Befragten zieht es eindeutig vor, über den PC und den Browser auf Verwaltungsdienste zu zugreifen. In ihren Antworten gaben sie vor bei der Inanspruchnahme der digitalen städtischen Dienstleistungen ihre vertrauten Arbeitsmethoden zu benutzen. Thomas beschrieb: „Ich mag lieber [...] gemütlich am Rechner sitzen [...] Und wenn ich etwas schreibe, auch mit der Tastatur tippen. Das ist wesentlich angenehmer“. Maria veranschaulichte es so: „Mit meinem MacBook zu arbeiten, kann ich mir besser vorstellen. Ich kann mich damit in Ruhe hinsetzen, meine

Brille aufsetzen, es öffnen und etwas nachschauen“. Bei einigen Nutzer, wie Niklas, lässt sich die Wahl mit dem Gefühl der besseren Kontrolle bei der Speicherung und Verwaltung von Anträgen begründen. Er neigt dazu, vom PC die Unterlagen auszudrucken und in Papierform abzulegen, was ihm als eine notwendige zusätzliche Absicherung dient.

4.3.4 Physische Behörden im digitalen Zeitalter

Aus der Perspektive der Bürger ist die Existenz von Behörden als physische Einrichtungen in der Offline-Form immerhin von großer Bedeutung. Dahinter stehen verschiedene Argumente.

Erstens sehen viele Teilnehmer die Notwendigkeit für die persönliche Abholung wichtiger Dokumente, wie Personalausweise oder Reisepässe: „Man kriegt eine Nachricht, wann das abgeholt werden kann, und dann muss man sich einmal da zeigen“ (Thomas). Dies wird mit dem Ziel der Identitätsüberprüfung und dem Schutz vor dem möglichen Abfangen der Dokumente während des Versands begründet. Ein alternativer Vorschlag hierzu kam von Georgia: „Wenn möglich, wäre es auch bequem, diese per Post nach Hause geliefert zu bekommen“.

Zweitens ist die geteilte Meinung, dass *bestimmte Vorgänge*, insbesondere bei sensiblen und komplexen Angelegenheiten, nicht vollständig auf eine Online-Form umgestellt werden sollen. Anna führte das Beispiel von Kinderadoption oder Pflegeübernahme an, bei dem genau der persönliche Kontakt unerlässlich ist, um sicherzustellen, dass der potenzielle Pflegegeber die notwendige Kompetenz, Empathie und Verantwortungsbewusstsein besitzt. Sie betonte, dass digitale Prozesse in solchen Kontexten anfällig für Missbrauch oder Fehlinformationen sein können: „Da kann man zu viel verfälschen, und ja, es kann schon zu schlechten Konsequenzen kommen“.

Darüber hinaus äußerten die Bürger Bedenken, dass *Probleme mit Online-Diensten* dazu führen können, dass diese Online-Dienste vollständig unzugänglich werden. Sie wiesen sowohl auf systembedingte als auch nutzerbezogene Ursachen hin. Zum einen machen sich die Teilnehmer Sorgen über die möglichen Auswirkungen eines technischen Ausfalls des Systems. Lars stellte hierzu fest: „Wenn es nicht funktioniert, muss es dann halt eine Alternative geben“. Zum anderen können Schwierigkeiten bei der Nutzung digitaler Angebote durch einzelne Anwender selbst entstehen: „Es gibt Leute, die damit nicht zurechtkommen. Das Problem liegt nicht in der Lösung selbst, sondern bei den Nutzern, und diese benötigen möglicherweise eine entsprechende Alternative“ (Dirk). Aus der Sicht der Befragten sollten physische Einrichtungen

weiterhin bestehen bleiben und in solchen Fällen den Zugang zu den benötigten Dienstleistungen in Offline-Form ermöglichen.

Abschließend ist es hervorzuheben, dass es auch *Menschen* gibt, die weiterhin gewohnte Wege zur Erledigung ihrer Anliegen und typische Behördengänge bevorzugen würden. Maria, eine 80-jährige Frau, teilte emotional mit: „Für mein Alter sind persönliche Kontakte ganz wichtig [...] persönliche Gespräche sind mir am liebsten. [...] Ich finde aber das ist nicht so auf unsere Generation und unsere Interesse gezielt“. Es ist bemerkenswert, dass die Teilnehmer die Digitalisierung nicht grundsätzlich ablehnen oder die Initiative scharf kritisieren. Die Rentnerin unter anderem zeigte ihre Bereitschaft, Neues zu lernen und digitale Angebote zu nutzen: „Es wäre auf jeden Fall empfehlenswert für mich, wenn ich das wenigstens ein bisschen erklärt bekomme, kann ich mir vorstellen, das zu nutzen“ (Maria). Dennoch haben viele Menschen persönliche Assoziationen und tiefe Verbindungen mit den Behördenbesuchen, wie Yana es ausdrückte: „Wir wohnen in einer nicht so großen Stadt und jeder kennt jeden, und ich persönlich finde es nicht schlimm, wirklich zum Büro zu gehen“. Markus, ein Befürworter traditioneller Gewohnheiten, fügte hinzu: „Da ich derjenige bin, der wohl der letzte Mensch sein wird, der immer noch gerne per Bargeld auch zahlt, bevorzuge ich natürlich bis zuletzt, den persönlichen Kontakt“.

5. Diskussion

Im Rahmen dieser Arbeit wurden die Nutzungserfahrungen der Bürger mit den Verwaltungsdiensten in Siegen sowie ihre Bedürfnisse und Erwartungen an die Digitalisierung untersucht. In der folgenden Diskussion werden die zentralen Erkenntnisse vorgestellt und mit den theoretischen Konzepten in Beziehung gesetzt.

5.1 Bürgererfahrungen und ihre Bedeutung für die Digitalisierung der Verwaltung

Die Erfahrungen der Bürger, die an der Studie teilnahmen, bestehen größtenteils aus der Offline-Nutzung von Verwaltungsdienstleistungen. Aus den Interviews geht hervor, dass viele Befragte kaum Informationen darüber haben, ob es Möglichkeiten zur Online-Abwicklung gibt und welche digitalen Angebote die Stadt Siegen schon bereitstellt. Die Teilnehmer berichteten von ihrer aktiven Nutzung von Online-Diensten in anderen Lebensbereichen, was darauf hinweist, dass sie grundsätzlich offen für digitale Angebote sind. Die mangelnde Informationsverfügbarkeit in diesem Kontext stellt somit ein Hindernis dar und zeigt Schwächen in der ersten Stufe der E-Partizipation – E-Informing – auf. Neben dem Ausbau digitaler Dienstleistungen sind effektive Kommunikation und umfassende Informationen erforderlich, um die Bürger, insbesondere nach dem Hackerangriff, auf dem Laufenden zu halten und so die Grundlage für deren Nutzung und Akzeptanz zu schaffen.

Die Perspektive der Teilnehmer auf den Behördengang als einen ganzheitlichen Prozess verdeutlicht, dass alle Schritte ihre Erfahrungen prägen. Bei der Digitalisierung der Verwaltungsdienstleistungen reicht es nicht aus, lediglich die Angebote online freizuschalten. Vielmehr ist es entscheidend, die umfassende Sichtweise der Bürger zu berücksichtigen und ihnen während des gesamten Ablaufs, jetzt in Online-Form, mit geeigneten technischen Lösungen aktiv zu unterstützen. Das Konzept des E-Government spielt hier eine zentrale Rolle, da es den Rahmen bietet, um die Digitalisierung in verschiedene Anwendungsfelder zu unterteilen und gezielt weiterzuentwickeln. Die von den Teilnehmern beschriebenen Herausforderungen verdeutlichen den bestehenden Handlungsbedarf in der Stadt. Schwierigkeiten bei der Navigation auf den Webseiten unterstreichen die Notwendigkeit, die Informationsdienste zu verbessern. Probleme bei der Terminvereinbarung und mangelnde Rückmeldungen deuten auf Defizite in der Kommunikation hin. Die größte Kritik und Unzufriedenheit, die sich auf den Aufwand für Anfahrten und Wartezeiten beziehen, lassen sich zukünftig durch die Entwicklung der digitalen Lösungen auf der Transaktionsebene angehen. Auch die Zeitkosten für Dokumentenmanagement

können durch die Maßnahmen auf der Integrationsebene reduziert werden. Die Aussagen der Teilnehmer verdeutlichen, dass in der Stadt ein Bedürfnis nach solchen Lösungen besteht.

Die Gewährleistung der Nutzerfreundlichkeit dabei, wie sie das Onlinezugangsgesetz jetzt fordert, ist von großer Bedeutung. Das Beispiel einer Befragten, die die Anforderungen für die Aktivierung der Online-Funktion des Personalausweises als zu komplex empfand und deshalb auf eine alternative Methode zurückgriff, zeigt, dass Nutzer im Alltag pragmatische Entscheidungen treffen. Sie wählen den schnellsten Weg und vermeiden umständliche Prozesse. Digitale Lösungen müssen daher den E-Benefit klar vermitteln, um als bevorzugte Option wahrgenommen zu werden.

Ebenso bestätigt sich die Bedeutung der Einbeziehung der Bürger in die Entwicklungsprozesse digitaler Angebote. Quantitative Erhebungen und statistische Analysen bieten keine ausreichende Grundlage, um das Nutzerverhalten vollständig zu verstehen. Die Ergebnisse der Gespräche zeigen, dass die Einschätzungen der Menschen hinsichtlich ihrer Zufriedenheit und ihrer Einstellung zu den aufgewendeten Ressourcen stark von subjektiven Wahrnehmungen geprägt sind. Wertvolle Einblicke in die individuellen Perspektiven lassen sich daher nur durch den direkten Kontakt mit den Nutzern gewinnen.

Die Mitwirkungsmöglichkeiten können für die Bürger auch entscheidend sein, um ihre Ansichten zu teilen und damit über ihre Erfahrungen zu reflektieren. Derzeit besteht ein Mangel an entsprechenden Mechanismen in der Stadt. Die Erfahrungen der Befragten mit Behördenbesuchen variieren zwar, setzen sich jedoch deutlich in ihren Eindrücken fest. Ohne ausreichende Feedbackmöglichkeiten bleiben sie mit ihren Schwierigkeiten und Unzufriedenheiten allein, was zu Fällen führt, wenn sie Behördengänge möglichst vermeiden und sich von der Verwaltung distanzieren. Die E-Partizipationsverfahren können eine Lösung darstellen, indem sie Raum für konstruktive Rückmeldungen schaffen und dadurch die Chance bieten, Missstände frühzeitig zu erkennen und anzugehen. Dies kann zur Verbesserung der Interaktionen sowie zur Stärkung des Verhältnisses zwischen Bürgern und Verwaltung beitragen und letztlich eine breitere Nutzung digitaler Angebote in Siegen fördern.

5.2 Lebensereignisse als Treiber für digitale Dienstleistungen

Beim Nachdenken über Verwaltungsdienstleistungen zeigte sich bei den Teilnehmern ein Ansatz, der den theoretischen Modellen entspricht: Sie verbinden ihre Anliegen mit den Lebensumständen, Ereignissen und Veränderungen, denen sie begegnen.

Die Dienstleistungen, die sie derzeit nutzen (die gelbe Ellipse auf der Abbildung 6), möchten sie auch in Zukunft digital verfügbar haben (die rote Ellipse auf der Abbildung

6). Hierbei handelt es sich um insgesamt acht wesentliche Dienstleistungen. Drei andere Leistungen, die nicht auf der Liste der gewünschten Digitalisierungen stehen, wurden als eher einmalig und weniger relevant für den Alltag eingeschätzt.

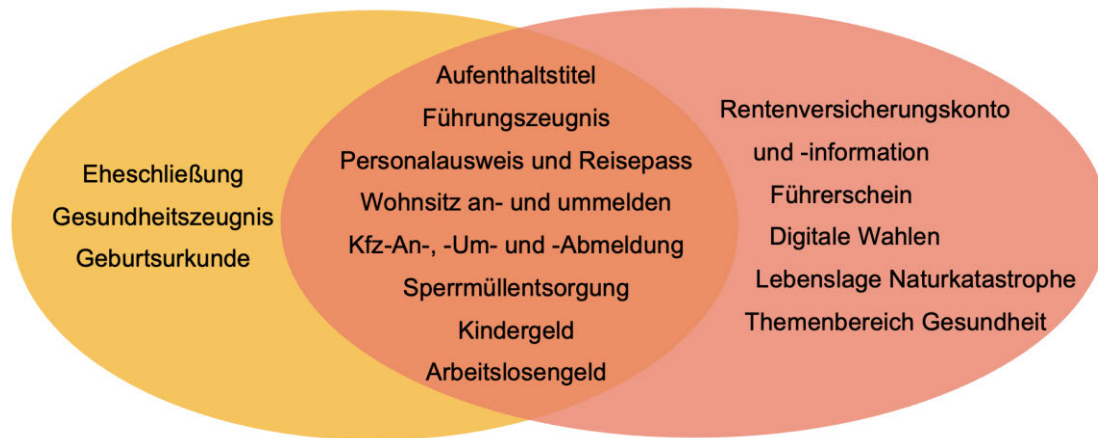


Abbildung 6: Die Überschneidung der aktuell genutzten Leistungen und zukünftigen Digitalisierungswünsche (Quelle: eigene Darstellung basierend auf den Interviewergebnissen)

Die Teilnehmer versuchten zudem, ihre zukünftigen Bedürfnisse vorherzusehen, was zur Aufnahme neuer Dienstleistungen in die Liste führte. So äußerten sie den Wunsch, ihre Altersvorsorge digital nachzuverfolgen und Führerscheinangelegenheiten online zu erledigen. Mit Ausnahme der Beantragung von Arbeitslosengeld und der Abwicklung von Online-Wahlen, was bereits auf den Bedarf an der Entwicklung von E-Voting-Verfahren hinweisen, sind diese Dienstleistungen auch im OZG-Umsetzungskatalog unter den Prioritäten 1, 2 und 3 aufgeführt (für einen tabellarischen Vergleich siehe Anhang 3).

Außerdem wurde eine Notwendigkeit der Digitalisierung in den Bereichen Gesundheit und Naturkatastrophen festgestellt. Diese Entscheidung begründeten die Teilnehmer mit der Komplexität der jeweiligen Lebenssituation, was mit den Kriterien der theoretischen Studien übereinstimmt. Bei den Befragten war jedoch die erwartete Häufigkeit der künftigen Nutzung der Dienstleistungen für die Priorisierung das entscheidendste Argument.

Obwohl die Liste der gewünschten digitalen Dienstleistungen nur 13 Einträge umfasst, schränkt dies die Bedürfnisse der Bürger keineswegs ein. Sie gehen davon aus, dass sie bei allen Lebensereignissen und -situationen schnell und unkompliziert auf digitale Verwaltungsdienste zugreifen können. Dies verdeutlicht, dass mit dem Fortschreiten der Digitalisierung auch die Erwartungen der Bürger an die Verwaltung steigen. Die

Verwaltungsdienstleistungen müssen flexibel genug gestaltet sein, um auf unterschiedlichste und möglicherweise unvorhersehbare Anliegen anzusprechen, die sich aus den vielfältigen Lebenssituationen ergeben.

In diesem Kontext zeigt sich auch die Bedeutung der E-Partizipation. Solche Verfahren ermöglichen es den Bürgern, ihre Bedürfnisse und ihre Kriterien direkt mitzuteilen, was zu einem besseren Verständnis, schnelleren Reaktionen seitens der Verwaltung und einer dynamischeren Anpassung der Fokus der Entwicklungsprozesse führen kann. Zudem lässt sich eine weitere Funktion erkennen. Die Interviews haben gezeigt, dass viele Teilnehmer nicht genau wissen, welche Dienstleistungen der Staat noch anbietet und welche digitalisiert werden könnten. Interaktionen zwischen Bürgern und Regierung können hier zu mehr Transparenz beitragen, die derzeit fehlt. Die Bürger brauchen ein besseres Verständnis darüber, welche Fortschritte erzielt wurden, in welchem Tempo diese aktuell erfolgen und welche Leistungen künftig aufgrund rechtlicher oder technischer Beschränkungen auch nicht vollständig online angeboten werden können. Dadurch lassen sich Unzufriedenheit und Missverständnisse im Vorfeld reduzieren und die Akzeptanz der digitalen Transformation erhöhen. Zudem würde eine solche Partizipation das Wissen der Menschen als Bürger erweitern, sie auf Augenhöhe mit der Verwaltung bringen und so die Kluft zwischen beiden Seiten verringern.

5.3 Digitalisierung nach Maß

Die Erwartungen der Bürger hinsichtlich der Digitalisierung lassen sich gut mit der Vision des E-Governments in Einklang bringen, die darauf abzielt, bestehende Barrieren und Abhängigkeiten zwischen Personen, Prozessen, Daten und Objekten zu überwinden (Lucke & Reiner mann, Heinrich, 2002).

Die Menschen wünschen sich zeitliche und örtliche Flexibilität bei der Nutzung von Verwaltungsdiensten, ohne an die Öffnungszeiten der Behörden gebunden zu sein oder physisch vor Ort erscheinen zu müssen. Dies schließt die Möglichkeit ein, behördliche Angelegenheiten nahtlos in den Alltag zu integrieren und parallel zu anderen Aufgaben zu erledigen, ohne zusätzlichen organisatorischen Aufwand. Zudem wurde der Wunsch nach digitalen Diensten geäußert, die sowohl auf Computern als auch auf Handys einfach zugänglich und bequem nutzbar sind, was als Vermeidung jeglicher Einschränkungen durch spezifische Endgeräte interpretiert werden kann.

Die Befragten äußerten jedoch erhebliche Bedenken, dass es neue Hindernisse bei der Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen durch die Digitalisierung entstehen können. Besonders für Menschen mit geringer technischer Erfahrung wird der Übergang zu Online-Diensten als Herausforderung wahrgenommen, während die

Komplexität der digitalen Angebote zusätzliche Sorgen bereitet. Es ist wichtig zu betonen, dass die Gewährleistung der technischen Zugänglichkeit und Benutzerfreundlichkeit in diesem Fall nicht ausreicht. Nach dem Hackerangriff in Siegen ist das Vertrauen der Bürger in staatliche Dienstleistungen und den Einsatz von Technologien in diesem Bereich deutlich gering. Daher muss die Stadt erhebliche Anstrengungen unternehmen, um die gestiegenen Anforderungen an Datenschutz und Systemsicherheit zu erfüllen, erst das Vertrauen zurückzugewinnen und so dann die Akzeptanz der digitalen Angebote zu fördern.

Die Bürger setzen gleichzeitig selbst klare Grenzen, wie weit die Digitalisierung in ihren Alltag vordringen soll, was darauf hinweist, wie tiefgreifend digitale Lösungen in den verschiedenen Anwendungsfeldern des E-Governments aus ihrer Perspektive entwickelt werden sollten. Während im Bereich der Informationsdienste kaum Bedenken geäußert wurden, zeigen die Aussagen der Teilnehmer deutliche Vorbehalte gegenüber digitalen Kommunikationslösungen. Die Bürger legen großen Wert darauf, weiterhin direkten Kontakt zu echten Ansprechpartnern zu haben und nicht auf künstliche Intelligenz oder Chatbots angewiesen zu sein, insbesondere bei komplexen oder untypischen Anliegen. Ähnlich verhält es sich bei der Bearbeitung von Anträgen, bei der sie ebenfalls die Präsenz eines Sachbearbeiters wünschen. Die Ergebnisse der Interviews verdeutlichen, dass sich die Personen derzeit nicht vorstellen können, vollständig auf Behörden und analoge Verfahren zu verzichten. Daraus ergibt sich ein Spannungsfeld: Während einerseits über erhebliche ungenutzte Potenziale fortschrittlicher Technologien im öffentlichen Sektor diskutiert wird, sind die Bürger andererseits, als Hauptnutzer der Verwaltungsdienste, nicht bereit, alle digitalen Lösungen uneingeschränkt zu akzeptieren. Um sicherzustellen, dass die digitale Transformation mit den Bürgern Schritt hält und ihren Bedürfnissen entspricht, ist eine von der Stadt geförderte E-Partizipation von entscheidender Bedeutung.

5.4 Einschränkungen der Studie

Trotz der gewonnenen Erkenntnisse müssen einige Limitierungen dieser Studie beachtet werden. Erstens ist die Stichprobengröße von 15 Personen relativ klein und ermöglicht keine umfassenden, allgemeingültigen Aussagen für alle Einwohner der Stadt Siegen. Zweitens spiegeln die Ergebnisse nur den Stand der Bedürfnisse und Meinungen der Bürger zum Zeitpunkt der Interviews wider. Veränderungen in den Lebensumständen oder äußere Einflüsse könnten zu abweichenden Prioritäten führen. Eine alternative Stichprobe mit Personen aus anderen Hintergründen, Erfahrungen und Lebenssituationen könnte ebenfalls signifikant unterschiedliche Ergebnisse liefern. Obwohl die Stichprobe in Bezug auf Generationen, Bildungsniveau, Familienstand und

Migrationshintergrund eine gewisse Diversität aufweist, fehlen spezifische Bevölkerungsgruppen wie Selbstständige, Unternehmer sowie Menschen mit Behinderungen oder gesundheitlichen Einschränkungen. Diese Gruppen könnten andere, für ihre Lebenslage charakteristische Anforderungen an digitale Verwaltungsleistungen haben, was potenziell zu anderen Prioritäten oder Bedürfnissen in den Ergebnissen führen würde.

6 Fazit

Diese Arbeit hatte zum Ziel, die Bedürfnisse und Erwartungen der Bürger der Stadt Siegen hinsichtlich der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen im Kontext der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes zu untersuchen. Durch die Analyse von 15 semi-strukturierten Interviews wurde ermittelt, wie die Personen derzeit ihre Behördengänge abwickeln und wie diese Prozesse durch den Einsatz moderner Technologien aus ihrer Sicht gestaltet werden können. Dabei wurden wichtige Aspekte zur Verbesserung der Nutzungserfahrungen identifiziert, ebenso wie die von den Bürgern bevorzugte Tiefe der Digitalisierung. Es wurde eine Prioritätenliste von Leistungen erstellt, die aus Bürgersicht als erste online angeboten werden sollten. Auch wenn diese Liste eine Momentaufnahme darstellt, liefert sie wertvolle Einblicke in die Entscheidungsprozesse der Personen und die Kriterien, die sie bei der Priorisierung heranziehen. Darüber hinaus bestätigte sich die Existenz möglicher regionaler Unterschiede in den Anforderungen der Bürger innerhalb Deutschlands. Nach der Cyberattacke auf die Verwaltungsdienste der Stadt zeigt sich ein erhöhtes Bedürfnis der Einwohner nach Datenschutz und Sicherheit in digitalen Lösungen. Dies veranschaulicht auch die dynamische Natur der Anforderungen, die durch externe Faktoren und spezifische lokale Gegebenheiten beeinflusst werden und sich ändern können.

Die gewonnenen Erkenntnisse sind sowohl auf wissenschaftlicher als auch auf praktischer Ebene von Bedeutung. Qualitative regionale Analysen eröffnen ein breites Feld für weiterführende Forschungen. Der Stadt Siegen liefert diese Arbeit wertvolle Anhaltspunkte, insbesondere in Bezug darauf, wie wichtig es ist, die Einwohner aktiv in die Entwicklung Online-Angebote einzubeziehen. Die Schaffung von Möglichkeiten zur kontinuierlichen Interaktion mit den Bürgern, um deren Bedürfnisse und Perspektiven stets im Blick zu behalten, sowie der Übergang zu einem flexibleren Ansatz, um diese gezielt zu erfüllen, sind für eine erfolgreiche Umsetzung entscheidend.

Der digitale Wandel stellt eine bedeutende Herausforderung dar, da technische, organisatorische und soziale Aspekte miteinander verknüpft und gleichermaßen berücksichtigt werden müssen. In diesem Zusammenhang übernimmt die Wirtschaftsinformatik eine Schlüsselrolle, indem sie als Brücke zwischen diesen Bereichen fungiert. Die Arbeit wurde im Rahmen des Bachelor-Studiums der Wirtschaftsinformatik verfasst und verdeutlichte die Relevanz und Zukunftsfähigkeit des Fachgebiets sowie die Richtigkeit der gewählten Studienrichtung für den Autor persönlich.

Literaturverzeichnis

- Andersen, K. V., & Henriksen, H. Z. (2006). E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. *Government Information Quarterly*, 23(2), 236–248. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.008>
- Bitkom Research. (2024). *Gänge aufs Amt kosten im Schnitt 2 Stunden und 21 Minuten*. <https://www.bitkom-research.de/news/gaenge-aufs-amt-kosten-im-schnitt-2-stunden-und-21-minuten>
- BMI. (2019). *Leitfaden zum Digitalisierungsprogramm des IT-Planungsrates*.
- BMI. (2024). *Dashboard Digitale Verwaltung*. <https://dashboard.digitale-verwaltung.de>
- Bogumil, J., Kuhlmann, S., Gerber, S., & Schwab, C. (2019). *Bürgerämter in Deutschland: Organisationswandel und digitale Transformation*. Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG. <https://doi.org/10.5771/9783748901778>
- Bogumil, J., Kuhlmann, S., Heuberger, M., & Marienfeldt, J. (2022). *Bürgernahe Verwaltung digital? I-Kfz und digitaler Kombiantrag Elternleistungen im Praxistest*.
- Braun, V., & Clarke, V. (2012). *Thematic analysis*. American Psychological Association.
- Bryant, A., & Kathy, C. (2010). *Grounded theory in historical perspective: An epistemological account*. *Handbook of grounded theory*.
- DEMO-net, Tambouris, E., Macintosh, A., Stephen, C., Maria, W., Thierry, V., Hilmar Westholm, Barbara Lippa, Effie Dalakiouridou, Konstantinos Parisopoulos, Jeremy Rose, Georg Aichholzer, & Roman Winkler. (2006). *Introducing eParticipation*. 1. *Digitalisierung der Bürgerämter in Deutschland* (with Schwab, C., Kuhlmann, S., Bogumil, J., & Gerber, S.). (2019). Hans-Böckler-Stiftung.
- eGovernment MONITOR 2022. (2022) https://initiated21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/eGovernment-MONITOR/2022/egovernment_monitor_22.pdf.
- eGovernment MONITOR 2023. (2023) https://initiated21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/eGovernment-MONITOR/2023/egovernment_monitor_23.pdf.
- Gräfe, P., & Bogumil, J. (2024). Digitalisierung der kommunalen Sozialverwaltung. In A. Brettschneider, S. Grohs, & N. Jehles (Hrsg.), *Handbuch Kommunale Sozialpolitik* (S. 1–15). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-38616-0_75-1
- Gräfe, P., Wehmeier, L. M., Bogumil, J., & Kuhlmann, S. (2024). *Digitalisierung der Verwaltung in Deutschland: Zwischen Anspruch und Wirklichkeit*. Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG. <https://doi.org/10.5771/9783748944348>
- Halsbenning, S. (2021). Digitalisierung öffentlicher Dienstleistungen: Herausforderungen und Erfolgsfaktoren der OZG-Umsetzung in der

- Kommunalverwaltung. *HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik*, 58(5), 1038–1053.
<https://doi.org/10.1365/s40702-021-00765-5>
- Helfferrich, C. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten*. Springer.
- Hornbostel, L., Nerger, M., Tillack, D., Wittpahl, V., Handschuh, A., & Salden, J. (o. J.). *Zukunftsradar Digitale Kommune*.
- Hunnius, S., Schuppan, T., & Stocksmeier, D. (2015). *Top 100 – Die wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen für Bürger*.
- Hunnius, S., & Stocksmeier, D. (2018, April). *OZG-Umsetzungskatalog*. https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/beschluesse/2018/Beschluss2018-22_TOP2_Anlage_OZGUmsetzungskatalog.pdf
- Initiative D21 e. V. (2010). eGovernment-Monitor 2010. *Eine Sonderstudie Im Rahmen Des (N)ONLINER Atlas 2010. Bürger und Staat. Beziehung gestört?*
- Initiative D21 e.V. (2024). *D21-Digital-Index 2023/2024 – Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft*.
- Kaiser, R. (2001). Bürger und Staat im virtuellen Raum – E-Government in deutscher und internationaler Perspektive. *Siedschlag et al.*, 57–68.
- Klös, H.-P. (2021). *Digitalisierung des Staates in Deutschland: Need for speed*.
- Kuhlmann, S., Proeller, I., Schimanke, D., & Ziekow, J. (Hrsg.). (2021). *Public Administration in Germany*. Springer International Publishing.
<https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8>
- Lucke, J. v., & Reinermann, Heinrich. (2002). Electronic government in Deutschland: Ziele, Stand, Barrieren, Beispiele, Umsetzung. *Forschungsinstitut für Öffentliche Verwaltung bei der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer*.
- Macintosh, A., Coleman, S., & Lalljee, M. (2005). *E-Methods for Public Engagement: Helping Local Authorities communicate with citizens. Published by Bristol City Council for The Local eDemocracy National Project*.
- Märker, O. (2010). Studie: E-Partizipation in Deutschland. *JeDEM - eJournal of eDemocracy and Open Government*, 1(1), 45–54.
<https://doi.org/10.29379/jedem.v1i1.11>
- Mengs, C., Kratzmann, A., Goldammer, M., & Hesse, M. (2022). *Der große Klick: Kommunale Verwaltungsdigitalisierung in Sachsen (KOMKIS Analyse) [KOMKIS Analyse]*. Leipzig University. <https://doi.org/10.36730/2020.4.komkisa.20>
- Mergel, I. (2019). Digitale Transformation als Reformvorhaben der deutschen öffentlichen Verwaltung. *der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management*, 12(1–2019), 162–171. <https://doi.org/10.3224/dms.v12i1.09>

- Nationaler Normenkontrollrat. (2022). *Nationaler Normenkontrollrat: Jahresbericht 2022 Bürokratieabbau in der Zeitenwende – Bürger, Wirtschaft und Verwaltung jetzt entlasten.*
- OZG. <https://www.gesetze-im-internet.de/ozg/>
- Proll, E.-C. (2021). *Die Umsetzung des OZGs in Deutschland.*
- Röhl, K.-H. (2022). *E-Government und digitale Verwaltung in Deutschland.*
- Röhl, K.-H. (2023). *Verwaltungsdigitalisierung in Deutschland: Der Stand zum Zielzeitpunkt des Onlinezugangsgesetzes Anfang 2023.*
- Schmid, A. (Hrsg.). (2019). *Verwaltung, eGovernment und Digitalisierung: Grundlagen, Konzepte und Anwendungsfälle.* Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-27029-2>
- Schuppan, T. (2019). *Elektronisches Regieren und Verwalten (E-Government).* In S. Veit, C. Reichard & G. Wewer (Hrsg.), *Handbuch zur Verwaltungsreform* (5., vollst. Überarb. Aufl., S. 537–546).
- Seckelmann, M. (2024). Onlinezugangsgesetz. In T. Klenk, F. Nullmeier, & G. Wewer (Hrsg.), *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung* (S. 1–9). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-23669-4_107-1
- Statistisches Bundesamt. (2021a). *Lebenslagen-Befragung 2021.* Lebeslage Ausbildung. https://www.amtlich-einfach.de/DE/Ergebnisse/Unternehmen2021/Digitalisierung/Digitalisierung_node.html
- Statistisches Bundesamt. (2021b). *Lebenslagen-Befragung 2021.* Lebeslage Arbeitlosigkeit. https://www.amtlich-einfach.de/DE/Ergebnisse/Buerger2021/Digitalisierung/Digitalisierung_node.html
- Steffen, A., & Doppler, S. (2019). *Einführung in die Qualitative Marktforschung: Design - Datengewinnung - Datenauswertung.* Springer Gabler.
- Stocksmeier, D., Brüggemeier, M., Grether, S., Hunnius, S., & Schuppan, T. (2017). *Top 100 Wirtschaft – Die wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen für Unternehmen.*
- Tambouris, E., Liotas, N., & Tarabanis, K. (2007). A Framework for Assessing eParticipation Projects and Tools. *2007 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'07)*, 90–90. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2007.13>

Anhang

Anhang 1: Methodische Grundlagen

Anhang 1.1: Das Codebuch

<i>Nutzung der aktuellen Verwaltungsdienste</i>	Die Oberkategorie "Nutzung der aktuellen Verwaltungsdienste" erfasst Ist-Zustand, wie Bürger die derzeitigen Dienstleistungen der Stadtverwaltung nutzen.
Anliegen	Die Unterkategorie "Anliegen" spezifiziert, welche Anliegen Personen haben und regelmäßig oder situationsbezogen nachfragen.
Häufigkeit	Die Unterkategorie "Häufigkeit" detailliert, wie oft Interviewteilnehmer diese Dienste in Anspruch nehmen, wann sie das letzte Mal mit der Verwaltung interagiert haben.
Zeitaufwand	Die Unterkategorie "Zeitaufwand" identifiziert den Zeitaufwand, der für Behördengänge anfällt und welche Prozesse am längsten dauern.
<i>Einstellungen zur Digitalisierung</i>	Die Oberkategorie "Einstellungen zur Digitalisierung" erfasst die Meinungen der Befragten zur Initiative der Digitalisierung von Verwaltungsdiensten, einschließlich Vorteile sowie möglichen negativen Aspekte
Haltung über Rolle und Bedeutung	Die Unterkategorie "Haltung über Rolle und Bedeutung" präsentiert die allgemeine Wahrnehmung der Digitalisierung, die Wichtig und Rolle aus Sicht der Bürger.
Vorteile der Digitalisierung	Die Unterkategorie "Vorteile der Digitalisierung" fasst die Vorteile, die Personen in der Digitalisierung von Verwaltungsdiensten sehen, die positiven Erwartungen.
Nachteile der Digitalisierung	Die Unterkategorie "Nachteile der Digitalisierung" untersucht die Nachteile und Problemen, die Interviewteilnehmer mit der Digitalisierung verbinden.
<i>Kenntnis und Nutzung digitaler Angebote</i>	Die Oberkategorie "Kenntnis und Nutzung digitaler Angebote" erfasst die Information über das Bewusstsein und die Nutzung digitaler Verwaltungsdienste sowie Erfahrungen mit anderen digitalen Plattformen.
Kenntnis der aktuellen digitalen Angebote der Stadt	Die Unterkategorie "Kenntnis der aktuellen digitalen Angebote der Stadt" präsentiert, inwieweit Bürger über die digitalen Angebote der Stadtverwaltung in Siegen informiert sind.
Erfahrung mit	Die Unterkategorie "Erfahrung mit digitalisierten

digitalisierten Verwaltungsdiensten	Verwaltungsdiensten" detailliert, welche digitalen Verwaltungsdienste Personen bereits genutzt haben und wie diese Nutzung empfunden wurde.
Erfahrung mit anderen digitalisierten Diensten	Die Unterkategorie "Erfahrung mit anderen digitalisierten Diensten" gibt Auskunft über die Erfahrungen der Bürger mit digitalisierten Diensten außerhalb der Stadtverwaltung, was als Vergleich dienen kann.
Anforderungen	Die Oberkategorie "Anforderungen" hat mehrere Unterkategorien
Persönlich bevorzugte Dienste	Die Unterkategorie "Persönlich bevorzugte Dienste" präsentiert, welche digitalen Verwaltungsdienste die Bürger selbst nutzen würden, und bevorzugen zu haben.
Schwierigkeit der Voraussage	Die Unterkategorie "Schwierigkeit der Voraussage" ist eingeführt, um das gemeinsame Problem aufzuzeigen, dass es für einige Personen schwierig sein kann, im Voraus festzulegen, welche digitalen Dienste sie in Zukunft benötigen können.
Top 3 digitale Dienste	Die Unterkategorie "Top 3 digitale Dienste" spezifiziert die drei wichtigsten digitalen Dienste, die bei der Implementierung priorisiert werden sollten.
Bevorzugte Funktionen	Die Unterkategorie "Bevorzugte Funktionen" stellt die spezifischen Funktionen dar, die Bürger in digitalen Verwaltungsdiensten bevorzugen würden.
Vorstellungen über Prozessgestaltung	Die Unterkategorie "Vorstellungen über Prozessgestaltung" gibt Auskunft über die Vorstellungen, wie die digitalen Prozesse gestaltet sein sollten.
Einstellung zu KI vs. Live-Interaktion	Die Unterkategorie "Einstellung zu KI vs. Live-Interaktion" ist eingeführt um die Präferenzen der Personen bezüglich der Interaktion mit Künstlicher Intelligenz (KI) im Vergleich zu dem traditionellen, persönlichen Kontakten mit Behördenmitarbeitern zu untersuchen.
Technische Anforderungen	Die Unterkategorie "Technische Anforderungen" erfasst, welche Geräte und Plattformen die Personen bevorzugen und die Gründe dahinter
Erwartungen an die Digitalisierung	Die Kategorie "Erwartungen an die Digitalisierung" präsentiert, welche Erwartungen Personen an die zukünftige Entwicklung der digitalen Verwaltung haben, wie sie sich vorstellen, diese in ihrem Alltag zu haben.

Anhang 1.2: Übersicht der Verwaltungsleistungen mit Prioritäten und Punktvergabe

Verwaltungsleistung	Prio_1	Prio_2	Prio_3	Gesamtpunkt- zahl	Ergebnis Priorität
Personalausweis und Reisepass	5	4	0	23	1
Wohnsitz anmelden, ummelden, abmelden	3	5	2	21	1
Aufenthaltstitel	2	1	2	10	1
Führungszeugnis	2	1	2	10	1
Arbeitslosengeld	1	0	1	4	2
Rentenversicherungskonto und -information	1	1	0	5	2
Kfz-An-, -Um- und -Abmeldung	0	1	3	5	2
Leistungen Lebenslage Naturkatastrophe	1	0	0	3	2
Leistungen Themenbereich Gesundheit	0	1	1	3	2
Kindergeld	0	1	0	2	3
Abfallentsorgung: Sperrmüll beantragen	0	0	2	2	3
Führerschein	0	0	1	1	3
Online Wahlen	0	0	1	1	3

Beschreibung der Spalten:

Verwaltungsleistung: Der Name der Dienstleistung.

Prio_1: Anzahl der Nennungen für Priorität 1.

Prio_2: Anzahl der Nennungen für Priorität 2.

Prio_3: Anzahl der Nennungen für Priorität 3.

Gesamtpunktzahl: Die errechneten Endpunkte für die jeweilige Leistung, basierend auf der Punktvergabe (Priorität 1: 3 Punkte, Priorität 2: 2 Punkten, Priorität 3: 1 Punkt)

Ergebnis_Priorität: Die zugewiesene Priorität

Anhang 2: Transkripte

Anhang 2.1: Transkription des Interviews Anna

Pseudonym des Teilnehmers: Anna

Datum: 15.08.2024

Ort: offline

Interviewer (I): Lass uns beginnen und zum Anfang würde ich dich bitten, dir kurz vorstellen und nennen, wie alt bist du, dein Geschlecht und Bildungsniveau

Befragter (B): Ich bin 21 Jahre alt, ich komme aus Siegen und studiere schon im 8. Semester Wirtschaftsinformatik, schreibe gerade meine Bachelorarbeit.

I: Okay was ist deine aktuelle Hauptbeschäftigung, bist du noch berufstätig?

B: Ja, also wie gesagt, ich bin Studentin, aber zusätzlich habe ich auch eine Werkstudentenstelle, also ich weiß nicht, ob man das richtig als berufstätig bezeichnen kann, aber ja.

I: Wie sieht dein Haushalt aus? Wohnst du alleine mit Partner, mit Kindern, mit Eltern?

B: Ich wohne alleine schon seit 5 Jahren.

I: Dann kommen wir zum Hauptteil und erstens interessiere ich mich dafür, wie häufig du die Dienstleistungen der Stadtverwaltung nutzt?

B: Ganz ehrlich nutze ich die Dienstsendungen von der Stadtverwaltung gar nicht so oft. Also ich denke einmal in 6 Monaten habe ich da was damit zu tun. Aber ja, das ist nicht häufig.

I: Über welche Anliegen redest du?

B: Da ich Ausländerin bin, muss ich regelmäßig mein Aufenthaltstitel verlängern und so weiter. Außerdem habe ich ein Auto, dann mache ich auch Autoanmeldung, Ummeldung, Führerscheinsachen und so weiter.

I: Kannst du über deine Erfahrung erzählen? Wie viel Zeit können solche Behördengänge bei dir in Anspruch nehmen?

B: Wenn es um Aufenthaltstitelverlängerung geht, dann kann es super lange dauern. Meine ich jetzt den ganzen Prozess, wo du erst mal einen Antrag auf Verlängerung erstellst, dann bekommst du einen Termin erst in einem Monat, glaube ich. Danach wartest du noch auf deinen Termin noch einen Monat, danach gehst du zum Rathaus und ja. Also gesamter Prozess im Rathaus dauert weniger als eine Stunde, aber wenn wir den ganzen Prozess von der ersten Schritt der Antragserstellung bis zum Erhalten des Aufenthaltstitels betrachten, kann es auch ungefähr 4 Monate dauern oder vielleicht bei einigen noch länger.

I: Kannst du genau definieren, was in diesem Prozess bei dir am meisten Zeit in Anspruch nimmt? Welchen Teil von diesem Prozess?

B: Am längsten dauert, glaube ich, der Prozess, wo man den Antrag erstellt, wo man einen Brief zur Ausländerbehörde schreibt und danach einen Termin erhält. Ich glaube, dieser Prozess muss beschleunigt werden. Die Systeme da sind überlastet, also super belastet und daher kann es etwas dauern.

I: Und im Fall mit deiner Auto dauert das genauso dort?

B: Das kommt darauf an, was man an dieser KFZ-Stelle überhaupt braucht, also. Das kann schon echt lange dauern, wenn man Auto ummelden oder anmelden oder abmelden möchte, weil da gibt es eine super lange Schlange normalerweise. Und da sitzt man e 2 Stunden, auch wenn es Werktag ist. Also das ist immer ein Werktag, aber nichtsdestotrotz muss man da immer super lange sitzen. Da sind immer über, weiß ich nicht, 20 Leute in dieser Schlange und von der Zeit her würde ich sagen das Autoummeldungsprozess oder Anmeldeprozess dauert länger als Aufenthaltstitelverlängerung.

I: Am meisten Zeit nimmt bei dir in diesem Fall das Warten vor Ort?

B: Ja, genau, die meiste Zeit muss man einfach nur warten und der Prozess, wo man wirklich was macht, irgendwelche Unterlagen ausfüllt, passiert in der Regel sehr schnell. Das Stressigste und Dauerhaftste ist nur das Warten.

I: Ja, verstanden. Dann, wie stehst du jetzt generell zur Digitalisierung von solchen Verwaltungsdiensten? Siehst du darin eher Vorteile oder Nachteile?

B: Ich bin auf jeden Fall dafür. Ich sehe auch viele Vorteile an diesem Digitalisierungsprozess. Ich komme selbst aus der Ukraine und bei uns sind öffentliche Dienste digitalisiert. Das hat, glaube ich 2020 stattgefunden, ja grob geschätzt. Aber das läuft bis jetzt super und ich habe tolle Erfahrungen damit gemacht. Alleine weil ich jetzt im Ausland bin, kann ich zum Beispiel mein Schulzeugnis oder Abschlusszeugnis hochladen oder sonstige Unterlagen, vielleicht von der Stadt anfragen und dann kriege ich die auch in der App ausgestellt. Ich würde mich auch freuen, wenn sowas in Deutschland vielleicht in ein paar Jahren auch geben würde.

I: Siehst du einige Nachteile in diesem Prozess von Digitalisierung?

B: Ja, schon. Als ein Nachteil sehe ich vielleicht Datenschutz und die Daten. Wenn solche öffentlichen Dienste digitalisiert sein werden, dann werden diese persönliche Daten irgendwo da in Cloud gespeichert und können vielleicht auch manipuliert werden, getäuscht werden oder sonstiges. Da mache ich mir Sorgen und außerdem wird es vielleicht auch einfacher sein, die Menschen zu verfolgen, versuchen nachzuvollziehen, wo wir, wann und was gemacht hat. In Deutschland ist das super streng mit Datenschutz, mit Datenschutzsachen und man darf eigentlich nicht mal,

sage ich, Kameras von deinem Haus hängen, die auf der Straße gucken und die Straße aufzeichnen. Du darfst nur dein eigenes Haus in diesem Fall aufzeichnen. Und ja, also in Deutschland ist alles einerseits super sicher, wenn wir über Datenschutz sprechen, und vielleicht kann diese Digitalisierungsprozess einige Schwierigkeiten in Datenschutzfrage bringen.

I: Wie wichtig findest du diese Digitalisierung für Bürger?

B: Ich finde es wichtig. Nicht alle haben so viel Zeit unterschiedliche Sachen vor Ort zu erledigen. In dem Fall von zum Beispiel, sage ich mal, Naturkatastrophen. Wenn wir über so was reden, dann hat man auf jeden Fall keine Zeit, irgendwo da noch lange Schlange zu schaffen, irgendwo im Rathaus. Man würde lieber alles, also hier Schaden und sonstiges online anmelden, wenn es möglich wäre. Ja, also ich sehe auf jeden Fall Sinn in solchen Sachen.

I: Okay und weißt du, welche digitale Verwaltungsdienste die Stadt Siegen schon jetzt anbietet?

B: Ja, ich kann aus eigener Erfahrung sprechen. Als ich mein Aufenthaltstitel verlängert habe, habe ich glaube ich, zweimal schon digitale Portale benutzt, also online Portal benutzt. Da habe ich meine Daten eingetippt, einfach abgeschickt und dann in einigen Wochen schon einen Brief mit der Einladung erhalten. Das lief superschnell und das war auch bequem für mich, weil ich habe mir Zeit genommen, richtig und ruhig Fragen durchzugehen. Ich hatte keinen Zeitdruck, ich konnte alles zu Hause perfekt schaffen und erledigen. Falls ich Fragen hatte, habe ich einfach gegoogelt, aber das lief super und das sollte so bleiben, meines Erachtens.

I: Wovon hast du über diese Möglichkeit erfahren, dass du jetzt den Titel online beantragen kannst? Auch über dieses Serviceportal?

B: Ganz ehrlich, weiß ich nicht mehr von wem oder von wo ich das erfahren habe. Es kann sein, dass ich irgendwie gegoogelt habe, wie der Prozess der Verlängerung überhaupt abläuft und irgendwann bin ich dann auf diesen Link gestoßen. Ich vermute das.

I: Aber früher hast du das immer vor Ort gemacht?

B: Komplette vor Ort habe ich das nur einmal gemacht. Insgesamt musste ich dreimal mein Aufenthaltstitel verlängern, und erstens und zweitens mal hat es offline geklappt. Dann das dritte Mal war das nach dem Cyberangriff in Siegen. Und ja, ich glaube, dieser Service oder diese Dienstleistung war damals nicht verfügbar und deswegen musste ich dann danach das vor Ort machen.

I: Wenn du das jetzt digital gemacht hast, war dann gesamten Prozess digitalisiert oder nur Einreichung von Dokumenten, die Beantragung selbsts.

B: Ja, ganz genau. Der gesamte Prozess war nicht digitalisiert. Das war so wie Hybrid, sag ich mal. Also ich konnte alle Unterlagen und alle Daten über mich da online abschicken über diesen Portal und danach musste ich natürlich vor Ort erscheinen, und ein paar Fragen beantworten, und andere Unterlagen einreichen, die zum Beispiel für Finanzierungsbestätigung nötig sind. Das lief trotzdem mit Präsenzgeseprächen.

I: Hast du den Termin dafür selbst gemacht oder wie hast du die Information bekommen?

B: Ich habe meine Daten über diesen Onlineportal abgeschickt und dann irgendwann in ein paar Wochen den Brief mit der Einladung erhalten, per Post.

I: Gut, aber in der Zukunft würdest du diesen Prozess mehr digitalisiert haben, mehr automatisiert haben, oder so, wie es jetzt ist, bist du damit zufrieden?

B: Mit dem Prozess der Aufenthaltstitel Verlängerung, an sich bin ich zufrieden. Ich würde also den digitalen Prozess, meine ich, so 8 von 10 geben, wenn man so darf. Das hat mir also wie gesagt, super gefallen, dass man das ganze ohne Stress zu Hause machen konnte und keinen Zeitdruck hatte und keine Fristen eigentlich berücksichtigen musste, weil du machst das einfach online und alles gut ist. Aber was zum Beispiel erhalten oder abholen von den neuen Aufenthaltstitel betrifft, da würde ich mir vielleicht wünschen, dass wir irgendeine App haben und ja, so bequem die Nachricht bekommen, wann der Aufenthaltstitel bereit ist und zur Abholung steht. Ja, das würde ich mir noch wünschen. Ja, sonst finde ich notwendig, diese Gespräche in Präsenz führen, wo man noch ein bisschen über Pläne des Menschen erfährt. Also das muss sein und das muss auch in Präsenz sein. Aber wie gesagt, ich würde so den Prozess 8 von 10 geben. Und ja, meine Vorschläge habe ich auch mal erwähnt.

I: Welche Verwaltungsdienste würdest du gerne digital nutzen? Kannst du eine Top 3 Liste erstellen von dir?

B: Ich habe etwas früher die dringende Situation erwähnt, zum Beispiel die Naturkatastrophen. Also in diesem Fall, denke ich, in diesen dringenden wirklichen Situationen, wo Menschen keinen Nerv mehr auf irgendwelchen Rathausbesuch haben, dass Sie das online machen, also im Notfall Situationen. Das zweite in der Liste könnte zum Beispiel Gesundheitsvorsorge sein. Für die Menschen mit Behinderungen wäre es schön. Vielleicht müssen die den Status irgendwie verlängern oder weiß ich nicht, habe mich nicht richtig damit auseinandergesetzt. Aber ich finde, dass es notwendig ist, mindestens eine Möglichkeit für solche Menschen existieren soll, dass die oder Betreuer, jemand von der Familie etwas online ausfüllen kann. Und dann müssen die nicht mit diesem Menschen zur Rathaus, weil manchmal kann es ja stressig sein. Auch aus Mobilitätsgründen kann es unmöglich sein, oder wenn der Betreuer von solchen Menschen etwas da ausfüllen oder unterschreiben muss.

Manchmal ist das unmöglich, den Menschen alleine irgendwo zu lassen oder mitzunehmen. Digitalisierung von gesundheitsvorsorgen Prozessen kann zu Barrierefreiheit beitragen und für solche Menschen echt nützlich sein.

I: Also als erste Prior, habe ich das richtig verstanden, sind bei dir die Leistungen mit Naturkatastrophen Zweitens ist es, was Gesundheitsvorsorge betrifft, und fällt dir noch etwas für Platz 3?

B: Ja, für Platz 3 kann ich auch Ausländerdienste nennen. Also ich bin selbst Ausländer und es kann für uns stressig sein, vor allem, wenn man die Sprache nicht so gut beherrscht und nicht versteht, was andere sagen, und vielleicht auch Schwierigkeiten mit englischer Sprache hat. Das sollte auch von zu Hause einfach erreichbar sein und am liebsten in jeder Sprache, sage ich mal. Weil wenn man nicht zu Hause ist, also nicht in eigenem Land, sondern irgendwo im Ausland, da kriegt man schon automatisch Stress. Und wenn man noch mit öffentlichen Diensten sich auseinandersetzen muss, kann das schon richtig anspruchsvoll werden.

I: Welche Verwaltungsdienste würdest du dann persönlich am häufigsten nutzen, wenn sie digital verfügbar wären?

B: Wie gesagt, würde ich KFZ-Dienste oder Features selber nutzen. Führerscheindienste, weiß ich nicht mehr, vielleicht, wenn ich in 10 Jahren meinen Führerschein verlängern muss, würde ich das auch gerne irgendwo digital machen und dann für meinen Führerschein vielleicht nur zur Abholung kommen. Sonst würde ich auch Aufenthaltstitelverlängerung erwähnen, auch vielleicht Ausweisverlängerung, Reisepassverlängerung, solche Sachen. Ja wenigstens muss man nicht vor Ort sein, um den Antrag zu erstellen. Das reicht, wenn man eine Nachricht, sage ich mal, schickt, dass man das gerne haben würde, und wenigstens diesen ersten Schritt kann man digitalisieren.

I: Ja, okay dann welche Funktionen oder Services wünschen du für dich? Du hast auch über die Termindurchführung selbst geredet, dass du viel Sinn darin siehst, dass solche Termine vor Ort passieren. Hier würde ich gerne wissen, ob du dir vorstellen kannst, dass solche Funktionen in der Zukunft von KI oder von einigen Chatbots ersetzt werden können?

B: Ja, wir gehen langsam in die Richtung KI und Digitalisierung. Aber ich selbst habe nicht so tolle Erfahrungen mit KI gemacht. Vor ein paar Monaten musste ich mein Bankkonto ändern und ich war bei der Bank und die haben da alles irgendwie auch versucht, super zu digitalisieren, so dass KI auch für die Unterstützung der Entscheidungen in Frage kommt. Der KI hat einen Hinweis an Mitarbeiter der Bank gegeben, dass ich oder meine Geschichte fragwürdig ist und nochmal überprüft werden muss. Meine Geschichte wurde überprüft, alles war gut, Konto haben wir

eröffnet, alles super, aber da bin ich auf die Gedanken gekommen, dass KI nur für Unterstützung benutzt werden darf, sage ich mal sogar. Und selbst darf KI keine Entscheidungen treffen, weil wie diese Algorithmen funktionieren, weiß noch niemand richtig. Ja, das können wir beeinflussen, wir können da selber wirklich für die Bank Algorithmen einstellen. Aber trotzdem, wenn irgendein Mensch irgendwelche Absage von KI erhält, kann man das nicht richtig begründen, wenn es falsch ist. Man kann also fälschlicherweise beurteilt werden. Das soll nicht passieren. Deswegen würde ich mich nicht so richtig auf KI verlassen und auch bei den öffentlichen Diensten immer noch menschlichen Kontakt haben, weil persönliche Gespräche bringen immer mehr mit und als irgendwelche Chatbots. Die Chatbots, wie bei der DHL Post, sind keine Weise effizient. Da braucht man manchmal, weiß ich nicht, 10 Minuten um Status deiner Sendung zu erfahren. Der Mensch würde das in ein paar Minuten schaffen. Aber okay vielleicht für irgendwelche Umfragen kann man natürlich die Chatbots benutzen oder für irgendwelche Kleinigkeiten, keine wichtigen Sachen, die eher als Unterstützung gesehen sind. Dann kann man KI und Chatbots benutzen aber es gibt nichts Besseres als persönlich Auseinandersetzung oder Hilfe vor Ort von richtiger Person.

I: Habe ich das richtig verstanden? Dass für dich in diesem Prozess von einer Behörde Angelegenheit genau die Durchführung von Terminen, dem Gespräch wichtig ist nicht in digitaler Form zu haben, sondern mit einem Personal. Und alle anderen Prozesse kannst du dir vorstellen, komplett online, komplett digital zu haben oder gibt es noch andere Schritte, andere Teile von diesen Prozessen, die du auch nicht in digitaler Form vorstellen kannst?

B: Du hast richtig bemerkt, die Gespräche müssen in meinem Fall, wie ich mir das vorstelle, vor Ort mit einer Person stattfinden. Es gibt Situationen und ich habe selber erlebt, wo sogar die Mitarbeiter nicht wissen, wie man mir weiterhelfen kann. Wie soll dann das KI oder sonst jemand solche Sachen übernehmen? Was ich noch erwähnen würde ist natürlich bei Unterlagen: Zustellung oder Abholung. Das soll nicht per Post oder in digitaler Form passieren. Auch wegen Datenschutz und Täuschungsmöglichkeit. Was ich noch dazu sehen kann, vielleicht, wenn wir zum Thema Familie und Kinder kommen, solche Sachen, wie Kinderadoption oder Pflegeübernahme soll auch vor Ort passieren, weil der Mensch, der diese Pflege leisten würde, muss auch dementsprechend aussehen und etwas aus sich vorstellen. Und digital denke ich, da kann man zu viel verfälschen und ja, es kann schon zu schlechten Konsequenzen kommen.

I: Okay ja, tolle Vorschläge, ich möchte noch fragen, welche Geräte würdest du für die Nutzung digitaler Dienste verwenden? Würdest du bevorzugen, eine spezielle App für

mobile Geräte haben oder die Nutzung über eine Website im Browser über Laptop?
Wie stellst du das für dich vor?

B: Am liebsten mit dem Handy, es habe ich immer mit. Wie unser App in der Ukraine, da habe ich meinen Ausweis, auch meinen Führerschein und kann auch mein Schulabschlusszeugnis zeigen. Das ist auch immer dabei, falls du unterwegs bist und deinen Führerschein vergessen hast, kannst du immer das vorzeigen. Danach musst du kein Bußgeld zahlen. Das wäre schon super bequem. Sonst ob es ein App sein soll oder eine Webseite... Ja ok, eine App ist plus eine Schnittstelle in diesem Prozess aber falls man das richtig umsetzt, muss es nicht so kompliziert sein. Und sogar für ältere Gesellschaft soll es auch zur Verfügung stehen. Es gibt schon Ausweis App, glaube ich, wo man dann mit Hilfe von dieser App sich in anderen Apps registrieren oder irgendwie verifizieren kann. Weiß ich nicht richtig. Daher denke ich, dass App auch genug Sicherheit bekommt und IT Schutz und kann dann als ein guter Tool in unser Leben kommen.

I: Gut, und was erwartest du von der Digitalisierung von Verwaltungsdiensten?

B: Ich erwarte nur Gutes. Ob es super realistisch ist, weiß ich nicht, ob es realistisch ist, das zu digitalisieren und umzusetzen, was ich erwähnt habe. Vielleicht dauert es wirklich ein paar Jahre, aber ich bin dafür für Digitalisierung. Das macht Leben einfacher und wir sind schon echt mehrere Schritte von der Zeit, wo man alles vor Ort gemacht hat und mit Papier und so weiter. Ich denke, wir gehen schon in Richtung Zukunft und vor allem sehe ich diese Digitalisierung nachhaltiger. Da kann man auch gut Papier sparen, weil so viele Briefe, die heutzutage erstellt werden, kann man sich einfach nur sparen. Alleine für Aufenthaltstitelverlängerung kann ich in der App alles ausfüllen und danach bekomme ich digitale Benachrichtigungen und Einladungen zu meinem Termin. Dafür brauche ich nicht einen Briefumschlag zu verschwenden und noch 2 Papiere. Ich sehe es als positiv und ich hoffe, dass es irgendwann passiert.

I: Okay super, dann, damit kommen wir schon zum Schluss von unserem Gespräch. Gibt es noch etwas, was du über digitale Verwaltungsdienste mitteilen möchtest?

B: Hoffentlich kommen wir irgendwann zu digitalen Diensten und ja, danach können wir das doch mal besprechen.

I: Okay super, dann vielen Dank für deine Teilnahme.

Anhang 2.2: Transkription des Interviews Andreas

Pseudonym des Teilnehmers: Andreas

Datum: 30.07.2024

Ort: offline

Interviewer (I): Kannst du dich bitte kurz vorstellen und nennen, wie alt bist du, dein Geschlecht und dein Bildungsniveau?

Befragter (B): Ich bin 19 Jahre alt, ich bin Student, also ich mache jetzt meinen Bachelor Abschluss. Ich habe noch Minijob.

I: Kannst du sagen, wie sieht dein Haushalt aus, wohnst du alleine oder mit Kindern mit Eltern?

B: Ich miete nämlich mit meiner Freundin eine Wohnung.

I: Dann kommen wir zum Hauptteil, und erstens ich interessiere mich, wie häufig nutzt du die Dienstleistungen der Stadtverwaltung und für welche Anliegen?

B: Kann ich nicht so genau nicht sagen, weil wenn ich es brauche, dann nutze ich.

Wenn ich irgendwelche Fragen über meinen Aufenthaltstitel oder noch was habe, dann nutze ich das. Es ist zweimal oder dreimal pro Jahr. Es ist bezüglich meines Aufenthaltstitel oder Anmeldung, Ummeldung kann auch der Fall sein

I: Also was Aufenthaltstitel betrifft und was Anmeldung betrifft. Und kannst du kurz über deine Erfahrung sagen? Wieviel Zeit kann solche Behördenkontakt bei dir in Anspruch nehmen? Was dauert bei dir am längsten?

B: Als ich nach Deutschland kam, war das für mich sehr lang. Ich kam als ukrainischer Flüchtling, deswegen war das nicht so leicht, es gab gar keine Gesetze darüber und definierte vorgeschriebene Verfahren. Also als ich nach Deutschland kam, dauerte das ein bisschen lange. Ich würde sagen, so 3 Monate bis 4 Monate habe ich gewartet, bis ich mein Aufenthaltstitel bekommen habe. Aber dann, wenn ich irgendwelche Fragen hatte, wie zum Beispiel die neue Anmeldung, war es ganz schnell. Ich habe nur einen E-Mail geschrieben, dann habe ich einen anderen bekommen, so in 2-3 Tagen mit Termin, das so in 2 Wochen war

I: Wie stehst du dann jetzt zur Digitalisierung der Verwaltungsdienste? Siehst du darin Vorteile oder auch einige Nachteile?

B: Ja, auf jeden Fall sehe ich da nur Vorteile, weil ich kann es mit meinem Heimatland vergleichen. In der Ukraine gibt es so eine App, wo man alle Fragen was die Stadt, was die Dienstleistungen von der Stadt angeht, machen kann. Und das läuft super. Deswegen ich finde, das wird eine gute Innovation in Deutschland sein, weil man könnte dann alle Fragen schnell und strukturierter lösen. Ja, für mich nur Vorteile.

I: Weißt du, welche digitale Verwaltungsdienste die Stadt Siegen schon anbietet?

B: Ja, eigentlich nicht. Also ich weiß, dass man Termine online buchen kann, E-Mails schreiben. Und ja, das war es.

I: Welche Verwaltungsdienste würdest du gerne digital nutzen und warum?

B: Ich würde gerne, zum Beispiel, wenn ich einen Bescheid von dem Staat brauche, das gerne in meinem App haben, dass ich ein PDF herunterladen kann und schnell ausdrücken kann oder wo nötig zeigen kann. Was auch hilfreich wäre, wenn man ein Auto verkauft oder Gebrauchtwagen kauft, dass die Ummeldung von dem Besitzer auch digital passiert. Das wäre auch sehr schön, weil dann könnte ich vielleicht nur meine Kennzeichen per Post geschickt haben und ja, das wäre es. Aktuell für mich sind auch die Fragen mit Aufenthaltstitel, die Verlängerung von Aufenthaltstitel. Oder auch die Fragen von Ummeldung von Wohnsitz.

I: Dann kannst du Top 3 Liste erstellen von Leistungen, die du gerne von Stadt Siegen haben würdest?

B: Die Top 3 sind wahrscheinlich dann: erstens die Abmeldung / Ummeldung. Zweitens, was Aufenthaltstitel angeht. Und drittens wahrscheinlich, die Auto auch An-, Um-, Abmeldung, das wäre auch schön.

I: Welche Funktionen oder Services wünschst du für dich?

B: Ja, das wäre auch schon, wenn ich in einem App zum Beispiel meine Frage als Ticket habe. Dann kann ich das Status von dem Ticket sehen, wo ich bin, warte ich auf das Antwort oder habe ich schon einen Termin, oder wie lange muss ich warten, wie lange dauert das. Ich würde gerne diese Statusabfrage und Benachrichtigung haben in einem App. Auch dass ich da Termine vereinbaren und haben kann, wäre sehr praktisch.

I: Was Termindurchführung noch mehr betrifft, wie wichtig findest du die Möglichkeit dein Anliegen persönlich mit dem Mitarbeiter der Behörde zu besprechen, also den Termin mit einem Arbeiter von Behörde zu haben, brauchst du das in der Zukunft oder kannst du dich auch vorstellen, dass das mit KI ersetzt wird, mit einem Chatbot

B: Nee, eigentlich nicht. Es gibt ja einige Fragen, die ich mit einem Mensch besprechen will. Zum Beispiel, es gibt ja schon Chatbots oder KI Funktionen von DHL. Wenn ich ein DHL Support anrufe, da gibt es auch ein Chatbot, aber eigentlich ist es nicht so nützlich, weil wenn ich eine wichtige und dringende Frage habe, dann bringt mir nichts, dass ich mit einem Chatbot spreche oder mit einem KI. Vielleicht kann in Zukunft schon passieren, dass es verbessert wird und komplett den Menschen ersetzen wird, aber das sehe ich jetzt noch nicht.

I: Okay ja, und welche Geräte würdest du für die Nutzung digitaler Dienste verwenden, meine ich ob du eine spezielle App für mobile Geräte bevorzugst oder besser die Nutzung über eine Webseite im Browser vorstellst?

B: Ich würde beides nennen, weil es gibt Fragen, die ich auch mit meinem Handy machen kann, schnell etwas gucken. Und es gibt schon Fragen, wo ich echt einen Computer brauche und dafür eine Webseite. Es kommt darauf an, was ich brauche und welche Frage habe ich.

I: Okay und ich würde auch gerne wissen, so zum Schluss, was du von der Digitalisierung der Verwaltungsdienste im Allgemeinen erwartest?

B: Ja, also ich erwarte, dass ich mein Zeit sparen werde. Auf jeden Fall viel flexibler sein werde, weil wenn ich alles in einem App haben würde, wäre das für mich viel, viel leichter. Was Bürokratie angeht, kann ich nicht sagen, weil Digitalisierung ändert die Gesetze nicht. Wenn ein Gesetz da ist und viele Dinge gemacht werden müssen, dann ist das so, kann man das nicht ändern. Zeitersparnis und Flexibilität sind auf jeden Fall die wichtigste Sachen.

I: Gibt es noch etwas, was du über digitale Verwaltungsdienste mitteilen möchtest?

B: Ja, also ich kann vielleicht nur sagen, dass ich mir schwer vorstellen, wie die Digitalisierung für viele ältere Menschen funktionieren wird. Das kann ihnen nicht so hilfreich sein, weil die ältere Generation nicht so mit Handys, mit Computern gut ist. Ich würde sagen, für die älteren Menschen wäre das eher ein Nachteil. Sie müssen dann jemand haben, um zu fragen, wie sie das machen können und so. Aber für die jüngere Generation und auch für die Zukunft wäre es auf jeden Fall ein Vorteil.

I: Wenn Stadt Siegen schon die Verwaltungsdienste digital anbieten wird, kannst du sagen, dass du ein vertraulicher Nutzer, ein aktiver Nutzer von digitalen Leistungen sein wirst?

B: Auf jeden Fall ja

I: Gut, dann damit kommen wir zum Schluss von unserem Gespräch. Vielen Dank für deine Teilnahme.

Anhang 2.3: Transkription des Interviews Christoph

Pseudonym des Teilnehmers: Christoph

Datum: 07.08.2024

Ort: online (via Zoom)

Interviewer (I): Zum Anfang können Sie sich bitte kurz vorstellen und nennen, wie alt sind Sie, ihr Geschlecht und ihr Bildungsniveau?

Befragter (B): Ja, ich bin 31 Jahre alt. Ich bin männlich. Ich mache Abitur.

I: Was ist Ihre aktuelle Hauptbeschäftigung?

B: Ich bin gerade in der Ausbildung zum Erziehenden

I: Können Sie ein paar Wörter über Ihre Haushalt sagen. Wohnen sie alleine oder mit Partnerin oder mit Eltern?

B: Ich wohne jetzt seit 12 Jahren zusammen mit meiner Partnerin in einer Zweizimmerwohnung.

I: Gut, dann kommen wir zum Hauptteil und erstens ich interessiere mich dafür, wie häufig Sie die Dienstleistungen der Stadtverwaltung nutzen und für welche Anliegen?

B: Ja. Nicht so häufig. Ich bin im Bürgerbüro gewesen für die Ummeldung, als ich in Siegen umgezogen bin. Einmal war es, dass ich eines polizeilichen Führungszeugnisses beantragt habe. Auch für die Anmeldung meiner Eheschließung war ich da. Noch Beantragen eines neuen Personalausweises. Das war alles in den letzten 3 Jahren.

I: Können Sie sich daran erinnern, wie viel Zeit bei Ihnen solche Behördengänge in Anspruch genommen haben und ich meine hier genauer zu schätzen, war es bei Ihnen wie lange gedauert hat ?

B: Ja, also also am meisten Zeit in Anspruch nimmt auf jeden Fall immer das Organisieren von den Dokumenten, die man für irgendwelche Behördengänge braucht, wie die Geburtsurkunde und solche Sachen. Anreise ist für mich sehr einfach mit der Bahn. Wartezeit hatte ich sehr unterschiedlich, ich musste teilweise fast halbe oder dreiviertel Stunde sitzen, teilweise war ich 2 Minuten da und konnte direkt zu einem Mitarbeiter oder Mitarbeiterin. Und das Gespräch dann mit den Leuten vor Ort ging sehr schnell. Das ist halt immer nur 1-2 Minuten gedauert. Bei der Eheschließung reicht 5 und das war es schon.

I: Okay und haben Sie da immer die Termine im Vorfeld vereinbart?

B: Ich habe die immer vor, oft im Vorfeld über die Homepage von denen vereinbart. Es war auch, glaub ich, immer so nötig, soweit ich mich erinnern kann.

I: Also das war online ?

B: Online genau über die Homepage von Büro.

I: Wie stehen Sie jetzt dann generell zur Digitalisierung von Verwaltungsdienste, wenn die Behörde alle ihre Leistungen digital anbieten werden?

B: Grundsätzlich sehe ich für den Bürger oder die Bürgerinnen Vorteile, weil, glaube ich, vieles einfach Arbeit abnimmt und viel schneller geht für die Menschen, die da arbeiten. Andererseits aber sehe Nachteile, weil das sicherlich auch Arbeitsplätze einsparen wird.

I: Wissen Sie, welche digitale Verwaltungsdienste die Stadt schon jetzt anbietet?

B: Also wissen auf keinen Fall. Nein. Ich hätte Vermutungen, dass einige Sachen beantragen geht online, muss man nicht vor Ort sein. Aber solche Sachen wie neuen Personalausweis oder Ummelden und sowas muss ja immer vor Ort gemacht werden.

I: Welche Verwaltungsdienste würden Sie gerne digital nutzen? Können Sie top 3 nennen?

B: Ich selbst würde gerne online alles machen. Was meiner Meinung nach, am wichtigsten wäre, dann glaube ich, ist das beantragen vom Personalausweisen. Muss überlegen, was wir noch in einer Behörde machen. Ja, Ummelden, den Wohnort ummelden meine ich jetzt damit wäre auch schön. Was kann man noch, ehrlich gesagt, fällt gar nichts ein. Ja, also polizeiliches Führungszeugnis, aber ich glaube, das kann man schon teilweise online machen.

I: Und benutzen Sie irgendwelche Stadtleistungen, was mit ihrer Wohnung oder Arbeit, Familie verbunden sein kann? Oder brauchen sie sowas nicht?

B: Nein, nein, das merkt sich nicht, nein.

I: Dann welche Funktionen oder Services wünschen sie sich für? Soll nach ihrer Meinung den gesamten Prozess online sein, digitalisiert sein, oder was sind Ihre Vorstellungen?

B: Das ist eigentlich ähnlich, wie die Frage, die ich eben gerade schon beantwortet habe. Für mich persönlich wäre das super, wenn einfach alles online gehen würde. Ich würde das auch alles online nutzen. Ich hab aber natürlich bedenken, wie es dann mit den Menschen aussieht, die dann da arbeiten und dann eventuell ihre Arbeit verlieren. Also ich sehe da Positive und Nachteile bei der ganzen Sache.

I: Wie wichtig ist für Ihnen die Möglichkeit, Ihr Anliegen persönlich mit einer Mitarbeiter der Behörde zu besprechen? Können Sie sich vorstellen, dass diese Funktion durch KI oder einige Chatbots ersetzt sein kann?

B: Definitiv. Ich kann mich vorstellen, das auch alles mit einer KI zu machen, oder Chatbot, das ist überhaupt kein Problem.

I: Welche Geräte würden Sie hauptsächlich für solche Anliegen bevorzugen, eine spezielle App für Handy haben, oder Nutzung über eine Webseite im Browser. Was ist Ihnen bequemer?

B: Also ich glaube, es wäre sehr bequem, wenn man eine App hätte, worüber man einfach alles machen kann. Wenn das benutzerfreundlich ist, würde das echt super viel Stress reduzieren und das wäre sehr benutzerhaft, also sehr kundenfreundlich, aber über den Browser wäre es auch okay. Also Termine vereinbaren zum Beispiel mache ich ja auch mit Laptop. Ich würde aber gerne das einfach alles über das Handy machen.

I: Okay und dann noch zum Schluss solche Frage: was sind Ihre Erwartungen von der Digitalisierung?

B: Ja, grundsätzlich hängt Deutschland extrem bei der Digitalisierung hinterher. Die Bürokratie in Deutschland ist schon super klischeehaft. Und ich sehe da schon viel Potenzial, dass man die Bürokratie abbauen kann, wenn das Ganze gemacht werden kann und nicht jedes Formular irgendwo mehrmals hingeschickt werden muss, sondern einfach bearbeitet wird und dann auch von der KI und dann automatisch weitergeleitet wird. Ich glaube, das wird alles sehr viel schneller und benutzerfreundlich da machen.

I: Gibt es noch etwas, was sie über die digitale Verwaltungsdienste mitteilen möchten?

B: Nee, ich würde wie gesagt, ich nutze das nicht so viel und für mich ist das nicht schlimm, wie es ist. Aber ich freue mich, wenn das alles digital wird.

I: Habe ich richtig verstanden, wenn Stadt schon alle Leistungen digital anbieten wird, werden sie das ganze alle gerne nutzen?

B: Definitiv kann ich tun.

I: Okay und auch haben Sie noch einige Befürchte oder Ängste, was die Datenschutz betrifft. Wie wichtig ist für Ihnen dieses Punkt, was denken Sie darüber?

B: Also ich finde Datenschutz wichtig. Wenn es um Entwicklung von solchen Apps vom Staat geht, hätte ich das Vertrauen, das mit meinen Daten vertraut behandelt wird, wenn das die offizielle App von der Stadt ist oder vom Bundesland.

I: Dann, damit kommen wir schon zum Schluss. Vielen Dank, dass Sie Ihre Meinung und Ihre Gedanken geteilt haben.

Anhang 2.4: Transkription des Interviews Diana

Pseudonym des Teilnehmers: Diana

Datum: 18.07.2024

Ort: offline

Interviewer (I): Kannst du dich bitte kurz vorstellen und nennen, wie alt bist du, dein Geschlecht, Bildungsniveau und deine aktuelle Hauptbeschäftigung?

Befragter (B): Ich bin 20 jährige Frau. Ich studiere momentan an der Universität Siegen und dementsprechend ist meine Hauptbeschäftigung mein Studium. Nebenbei habe ich einen Teilzeitjob in der Wirtschaftsprüfung.

I: Wie sieht dein Haushalt aus? Wohnst du alleine oder mit Partner, mit Eltern?

B: Ja, ich habe ein Haushalt und da wohne ich alleine.

I: Dann kommen wir zum Hauptteil. Ich interessiere mich, wie häufig du die digitale Dienstleistungen der Stadtverwaltung in Siegen nutzt und für welche Anliegen?

B: Also mein Hauptanliegen ist die Verlängerung meines Aufenthaltstitels, und daher nutze ich die Dienstleistungen der Stadtverwaltung nicht so häufig: einmal im Jahr.

I: Dann kannst du von deiner Erfahrung erzählen? Wie viel Zeit können bei dir Behördengänge in Anspruch nehmen? Was dauert dabei am längsten: Vorbereitung von Unterlagen oder Warten, Bearbeitung von Anliegen selbst?

B: Die Vorbereitung der Unterlagen dauert nicht so lange - maximal eine Stunde - schätze ich. Da ich alle Unterlagen bevor sorgfältig sammle und dabei habe, muss ich keine Extrabescheinigungen holen, daher ist es recht simplel. Der Behördegang selbst kann ziemlich lang gedauern, weil es immer mit Wartezeiten verbunden ist, und ich würde sehr gerne diese Wartezeiten vermeiden. Wenn ich die Möglichkeit hätte, den Antrag auf Aufenthaltstitel online stellen, und halt auch alle meine Unterlagen digital überweisen oder per E-Mail zusenden.

I: Ja, okay. Und wie stehst du generell zur Digitalisierung von Verwaltungsdienste? Siehst du darin eher Vorteile oder Nachteile? Wie wichtig findest du diese Initiative?

B: Die Initiative unterstütze ich. Aber das muss mit besseren Datenschutz verbunden werden. Aber generell befürworte ich diese Initiative, weil es kann diese längere und anstrengende Wartezeiten vermeiden. Es kann auch Stress vermeiden, die mal damit verbunden ist, weil es dauert sehr lange, bis man die Antwort von zum Beispiel Ausländerbehörde erhält. Daher würde es mir enorm Stress sparen, wenn ich den Termin online ausmachen könnte und direkt Zusage zu dem Termin bekommen könnte und auch die Unterlagen digital zusenden könnte. Es würde auch Arbeit der Berater und Bearbeiter sparen, weil dann könnten sie ihre Effizienz steigern, weil sie würden

sicherlich die Hälfte des Tages sparen, wenn sie Termine mit Leuten haben und daher mehr Zeit zu bearbeiten der Anliegen hätten.

I: Weißt du, welche digitale Verwaltungsdienste die Stadt Siegen schon anbietet? Hast du bereits eventuell solche von Stadt Siegen genutzt?

B: Ich glaube noch vor der Cyberangriff auf Verwaltungstätigkeiten in Siegen, hatten wir die Möglichkeit, Termin bei Bürgerbüro online zu buchen. Das war echt gut, weil ich musste meine zu dem Zeitpunkt noch meine Anmeldung ändern. Und ja, es war gut damals. Und aktuell bin ich mir nicht sicher, dass die Stadt Siegen noch diese Möglichkeit anbietet. Daher kann ich sagen, dass ich momentan nicht so gut darüber informiert bin.

I: Welche Verwaltungsdienste würdest du digital nutzen? Warum?

B: Auf jeden Fall hätte ich mir gewünscht, dass ich die Möglichkeit hätte, mit Ausländerbehörde digital Kontakt aufzunehmen. Es ist das. Erste. Dann Bürgerbüro ist auch immer aktuell, weil man kann schnell Anschrift ändern und das hätte ich mir auch gewünscht. Außerdem, ich weiß nicht ob Familienkasse auch zu den Verwaltungen, Behörden gehört, aber würde ich gerne die Möglichkeit haben, Antrag auf Kindergeld online stellen. Da wenn man Familie in Deutschland hat, ist das ganz günstig. Darüber hinaus warte ist auch ganz gut, möglich, wenn Bundesagentur für Arbeit und Jobcenter sich auch mehr damit auseinandersetzen würden. Momentan ist die Lage so, dass man kann den Zugriff auf Arbeitslosengeldantrag online bekommen, aber es muss trotzdem in papierbasierter Form zu dem Jobcenter gebracht werden. Es wäre deutlich nützlicher, wenn die Bürger und Bürgerinnen die Möglichkeit hätten, diesen Antrag online ausfüllen und zusenden.

I: Ja, du hast ganz viele Verwaltungsdienste genannt. Kannst du sagen, welche davon soll deiner Meinung nach als erstes umgesetzt werden? Welche würdest du am häufigsten nutzen, wenn sie digital verfügbar wäre?

B: Ja klar, für mich wäre es natürlich Ausländerbehörde, weil das ist die Verwaltungsbehörde, mit der ich am meisten zu tun habe. Und für mich wäre es ganz, ganz günstig, wenn ich die Möglichkeit hätte, alles online abzuwickeln.

I: Ja, du meinst Beantragung von Aufenthaltstitel, Verlängerung von Aufenthaltstitel ?

B: Genau. Der Terminbuchungsprozess wäre es ganz super online zu gestalten. Und dann auch die Beantragung von Aufenthaltstitel selbst und die Bearbeitung der Anliegen etc.

I: Gut und kannst du dann jetzt die Top 5 Dienste definieren ?

B: So dann erstens ist ja klar Beantragen der Aufenthaltstitel, zweitens Ummeldung bei der Bürgerbüro. Drittens würde ich Arbeitslosengeldantrag nehmen vom Jobcenter.

Nummer 4 ist die Beantragung des Kindergeldes bei Familienkasse. Und Nummer 5, wahrscheinlich, ist Antrag auf Eheschließung von Standesamt. Es ist ja auch aktuell.

I: Ja. Okay. Welche Funktionen oder Services wünschst du dir?

B: Ja, ich habe schon einiges erwähnt: online Terminvereinbarung, digital Dokumente Einreichen. Auch interessante Sachen wäre online Besprechung, weil wie beim Verlängerung des Aufenthalts - das Gespräch mit dem Berater könnte eventuell auch online stattfinden.

I: Also du würdest gerne die Möglichkeit haben, einfach von zu Hause per Zoom zum Beispiel die Möglichkeit haben, einen Termin durchzuführen. Aber auch wie wichtig findest du diese Möglichkeit, deine Anliegen persönlich mit einem Mitarbeiter der Behörde zu besprechen? Findest du, dass das in der Zukunft auch nützlich ist? Oder würdest du zum Beispiel auch solche Möglichkeiten nutzen, einfach mit KI zu kommunizieren?

B: Zu dem Thema KI bin ich eher skeptisch, insbesondere in diesem Bereich. Sonst ist KI super. Die bietet vielversprechende Möglichkeiten, aber eher für Business. In Dienstleistungsbereich könnte ich mir eher schwer die Kommunikation mit KI vorstellen, weil in einigen Fällen musst menschliche Urteilsvermögen immer dabei sein, und daher würde ich es mir nicht trauen, mein Anliegen mit KI zu besprechen.

I: Ja, verstehe. Okay und welche Geräte verwendest du hauptsächlich für die Nutzung digitaler Dienste? Bevorzugst du eine spezielle App zu haben oder Nutzung über eine Webseite im Browser?

B: Da ich eine Mac Nutzerin bin, wäre es für mich nicht so günstig eine App zu haben. Wahrscheinlich wenn das auf dem Handy normal installiert werden könnte, wäre es aber super,

Ich benutze mein Handy gern und es ist immer dabei

I: Ja, kannst du noch jetzt so kurz zusammenfassen, was deine Erwartungen von Digitalisierung von Verwaltungsdiensten sind? Welche Vorteile erwartest du?

B: Ja, ich erwarte mit der Digitalisierung auch ein großes Zeitersparnis, weil zum Beispiel, wenn man einen Job ausübt, dann muss man wahrscheinlich zumindest einen halben Tag frei nehmen, um an der Termin anwesend sein zu können. Und das wäre auch ein großer Zeitersparnis, wenn man in seiner Mittagspause schon die Möglichkeit hat, einen Termin durchzuführen.

I: Ja, okay, dann kommen wir schon zum Schluß von unserem Gespräch. Gibt es noch etwas, das du über digitale Verwaltungsdienste mitteilen möchtest?

B: Nein, ich glaube, ich habe das schon ausführlich über meine Vorstellungen zu der Digitalisierung der Verwaltungsdienste erklärt und daher habe ich keine weiteren Vorschläge.

Anhang 2.5: Transkription des Interviews Dirk

Pseudonym des Teilnehmers: Dirk

Datum: 23.07.2024

Ort: online (via Zoom)

Interviewer (I): Kannst du dich zu Beginn kurz vorstellen: wie alt bist du, und dein Bildungsniveau?

Befragter (B): Ich bin 28 Jahre alt und mein Bildungsniveau ist Master of Science in Wirtschaftsinformatik.

I: Super. Was ist deine aktuelle Hauptbeschäftigung? Studierst du noch oder bist du berufstätig?

B: Ich bin berufstätig und Teamleiter von einer Entwicklungsabteilung.

I: Und wie sieht dein Haushalt aus? Wohnst du alleine, mit Partnerin, mit Kindern, mit Eltern?

B: Alleine mit Partnerin, ohne Kinder, ohne Eltern, in der eigenen Wohnung.

I: Okay. Dann, wir kommen jetzt zum Hauptteil unseres Interviews. Zuerst möchte ich gerne darüber wissen, wie häufig du die Dienstleistungen der Stadtverwaltung nutzt und für welche Anliegen?

B: So die Standardsachen: Reisepass abgelaufen - man braucht einen neuen; Personalausweis abgelaufen - man braucht einen neuen; Oder man wird umgemeldet, wenn man umzieht. Das sind so die Dinge, wofür ich es primär nutze.

I: Kannst du über deine Erfahrung erzählen? Wie viel Zeit können bei dir Behördengänge in Anspruch nehmen? Was dauert dabei am längsten: Vorbereitung von Unterlagen, Terminvereinbarung, An- und Abreise, das Warten vor Ort oder die Bearbeitung von Anliegen selbst?

B: Ja, es dauert alles sehr lange, viel zu lange. Was am längsten dauert, ist halt, wenn man ehrlich ist, die Anreise, Abreise plus da vor Ort rumzusitzen. Man muss dahin vor Ort, um alles persönlich abzuholen und persönlich alles vorzusprechen oder nur eine Unterschrift zu geben. Da muss man dann erstmal hinfahren, Parkplatz suchen, dann eine Nummer ziehen, dann da warten und dann da wieder warten. Dann muss man da einfach eine Sekunde eine Unterschrift geben und dann muss man wieder warten bis die Dokumente da sind und das wiederholt sich zum Beispiel beim Personalausweis, wenn man den ja wieder abholen muss. Genau, das ist ganz lustig. Einmal war ich da, ist richtig lustig, dachte ich mir, da war ich noch an der Uni damals beschäftigt. Ich war Doktorand noch da beim Gunnar. Ich dachte mir, als ich Mittagspause gemacht habe, dann gehe ich auch mal kurz rüber, weil ich was abholen musste. Ich war extra eine Viertelstunde oder eine halbe Stunde vorher da, bevor die

da auch eine Mittagspause machen. Ich war vor deren Mittagspause vorbei, weil ich mir dachte, da ist eine lange Schlange und ich bin als erster da, und dann hat der Automat, wo man eine Nummer ziehen muss, auch Pause gemacht. Der war auch auf Pause geschaltet, also komplett blöde. Dann hat sich da eine riesige Schlange gebildet. Das war eigentlich ganz lustig, dass selbst der Automat da Pause macht.

I: Ja, verstehe. Und wie stehst du generell zur Digitalisierung von Verwaltungsdiensten? Siehst du darin eher Vorteile oder Nachteile? Wie wichtig ist diese Initiative deiner Meinung nach?

B: Wenn man mit der letzten Frage anfängt, wie wichtig ist die Initiative? - Sehr wichtig. Sehe ich da Vorteile? - Ja klar, persönlich. Ich bin sehr bequem, so in dem Sinne, wenn ich etwas digital machen könnte, würde ich es lieber digital machen. Ich sehe da aber 2 Probleme, insbesondere in Siegen gab es diesen Hackerangriff. Ich komme selber aus der IT und ich arbeite in der IT, und ich vertraue der Stadt nicht, ich vertraue auch den Dienstleistern der Stadt nicht, dass sie das gute Personal haben, um die Daten zu schützen. Da kam es ja hier zum Beispiel zu diesem Hackerangriff. Wenn die Services down sind und ich den Service brauche, sind sie natürlich massiv überfordert. Wenn dann alle Leute wieder dahin rennen müssen und wenn ich dann zum Beispiel ein Reisepass brauche, weil ich ins Ausland fliegen will oder muss, geschäftlich sogar, könnte ich da riesige Probleme bekommen. Also sehe ich das eher kritisch und wird, obwohl ich alles digitalisiert haben will, fast schon sagen, lässt es lieber analog, damit können die Leute in der Behörde besser umgehen, obwohl das nicht die beste Sache ist.

Und das zweite Argument habe ich vergessen, aber es war auch gut. Lass mich mal kurz überlegen. Genau. Ich glaube nicht, dass sie das gut hinkriegen, vor allen Dingen auch nicht user friendly. Ich hab halt jetzt keine Lust mir irgendwelche teuren Scanner Apps zu kaufen oder Hardware, um dann meinen Personalausweis irgendwie auf irgendwas dadrauf zu halten und irgendwie mit einer Steuernummer mich anzumelden, und dann 1000 Briefe zu bekommen oder wie sie sich das vorstellen. Der Prozess ist viel zu kompliziert. Das befürchte ich auch, dass sie das nicht hinkriegen, es einfach für Nutzen zu machen, sondern dass, sorry für die Ausdrucksweise, es riesige Abfuck wird, wenn man da etwas irgendwie beantragen will, und man dann halt die Nummer nicht hat. Und was auch immer

I: Warst du von dieser Hackerangriff irgendwie betroffen? Hat das einen Einfluss auf dich oder weißt du einfach über die Situation?

B: Ich weiß über die Situation. Es hatte dahingehend einen Einfluss, dass Firmenwagen, also die Kennzeichen wurden hier nicht zugelassen. Das hat auch die

Verwaltung hier getroffen für die Kennzeichenzulassung und da musste man das in anderen Orten machen. Aber das war jetzt eher Sekundäreinfluss.

I: Weißt du, welche digitale Verwaltungsdienste die Stadt Siegen schon jetzt anbietet?

B: Wahrscheinlich können Sie E-Mails empfangen, aber das ist ja nicht damit gemeint. Ich weiß, du hast ja gesagt, da gibt es dieses Gesetz, wieviel die schon anbieten müssten. Also eigentlich müsste ich es als guter Bürger wissen, was die schon alles anbieten. Ich weiß es aber nicht, keine Ahnung. Ich könnte mir vorstellen, dass man den Personalausweis jetzt online beantragen kann, aber gar keine Ahnung. Vielleicht Bafög, wenn das die Stadt macht. Ich weiß es aber nicht, keine Ahnung.

I: Welche Verwaltungsdienste würdest du digital nutzen und warum?

B: Ja, eigentlich alle. Es gibt bestimmt die, die ich mag, die ich in der Zukunft brauche, aber über die ich jetzt noch gar nicht nachdenken kann. Also zum Beispiel Thema Arbeitslosengeld. Wenn man jetzt irgendwie den Job verliert oder so, dass man dann das digital machen könnte. Sonst halt diese Klassiker, die man hat. Also ich habe aktuell wenig mit Behörden zu tun, vielleicht mal ein Reisepass abholen oder so, wenn der abgelaufen ist. Aber die Sachen, diese Basics, die ab und an mal immer wieder kommen, weil die Dinge halt ablaufen zeitlich - die würde ich schon gerne digital abgebildet haben. Dann aber auch komplett digital, dass die Sachen dir nicht nach Hause geschickt werden und so - ne. Und nicht, dass ich da trotzdem noch in Büro zum Abholen muss oder so.

I: Kannst du eine digitale Verwaltungsleistung nennen, die, nach deiner Meinung, als erstes umgesetzt werden soll?

B: Für mich, weil ich halt wirklich nicht so viel beantrage bei der Stadt oder so, wo ich jetzt irgendwelche Geld haben möchte, sind es halt eher die Sachen, wie Personalausweis, Reisepass, Ummeldung, wenn man umzieht. Das sollte finde ich digital relativ schnell gehen. Beim Finanzamt auch.

I: Ja, das sind so die wichtigste Sachen. Wenn du noch solche Top 5 Liste erstellen kannst, von Leistungen die Stadt Siegen als erste umsetzen soll, wie wird solche Liste aussehen? Kannst du Top 5 nennen?

B: Naja, ich hab jetzt weniger als 5 Sachen gesagt. Es wird sortiert jetzt nach Priorität, aber es werden jetzt keine 5 Sachen sein, weil sonst müsste ich mir irgendwas ausdenken. Das erste wäre halt so, das ist eigentlich gleichwertig, aber ich verteile es mal auf 2 Sachen so: Personalausweis und Reisepass beantragen und abholen. Und ich plane jetzt nicht mehr umzuziehen, aber man weiß ja nie. Dann das Dritte sozusagen - Kfz Zulassung. Und ja, ich habe gesagt, also 4 und 5 - keine Ahnung - mehr nutze ich da nicht.

I: Welche Funktionen oder Services wünschst du für dich? Ich meine damit zum Beispiel Terminvereinbarung oder genau Online Termindurchführung, Gespräch selbst, Statusabfrage, Benachrichtigungen? Hast du einige Vorstellungen davon?

B: Also klar so Online-Abfragen, zudem, wenn man etwas wissen muss. Oder wenn man Dokumente braucht, dass man die online direkt sich beschaffen kann. Und diese Online-Äquivalent zu einem Beratung - es ist ja keine Beratung, sondern selbst wenn man das mit Personen oder so machen könnte, mit denen zum Beispiel Personalausweis beantragen oder sowas, finde ich auch nicht schlimm. Das kann auch so einfach eine Digitalisierung sein, aber muss nicht voll digital sein, also ohne Menschen.

I: Ja, und wie wichtig ist es für dich, die Möglichkeit, deine Anliegen noch persönlich mit einem Mitarbeiter einer Behörde zu besprechen? Findest du das es nützlich in der Zukunft ist oder kannst du dich vorstellen einfach auf ein Chatbot, Robot oder KI zu verlassen?

B: Ja, das ist ganz interessant. Also mein Team, also in der Abteilung bauen wir zum Beispiel vollautomatisierte Anlagen, spezifisch den Softwareteil dafür, deswegen habe ich da eine relativ gute Einstellung, eigentlich zur Vollautomatisierung. Aber ich traue es einfach den Leuten bei der Stadt nicht zu, den Dienstleistern, die das dann bauen. Das sind ja nicht die Leute bei der Stadt, sondern es wird ja landesmäßig aufgerollt. Ich traue es ihnen nicht zu, eine gute Softwarelösung zu bauen, wie ich gesagt habe. Dementsprechend weiß ich ganz genau, wenn es Probleme gibt, hätte ich lieber einen persönlichen Ansprechpartner und würde lieber so ein Zoom Setting oder sowas haben, wo man mit den Leuten reden kann, als jetzt eine voll digitale Lösung. Es ist aber einfach nur, weil ich den nicht zutraue, dass sie das richtig hinkriegen. Wenn Sie das richtig hinkriegen würden, bei mir persönlich, würde ich gerne eine volldigitalisierte Lösung am liebsten haben. Aber ich weiß auch, dass es andere Leute gibt, die damit nicht zurechtkommen, wo das Problem nicht in der Lösung liegt, sondern in den Leuten, die das benutzen und die brauchen auch eher so ein Äquivalent, wie wir es jetzt zum Beispiel hier führen, über ein Zoom Call.

I: Du hast über dein Vertrauen gesagt und noch bevor auch über einige Befürchten bezüglich die Digitalisierung. Hast du persönlich einige Ideen, was Stadt Siegen machen soll, um dein Vertrauen zu gewinnen? Wie das umgesetzt sein soll, um dir als ein vertraulicher Nutzer zu gewinnen?

B: Auf gar keinen Fall das von den eigenen Leuten entwickeln lassen, die da so arbeiten, auch nicht von den Firmen, die so staatsnah sind, die das entwickeln, sondern das Problem in Deutschland mit der Ausschreibung halten. Man muss immer relativ günstige Angebote nehmen, also nicht das allerteuerste. Ich glaube, dass

allergünstigste und das teuerste wird weggeschmissen, Das günstigste Angebot ist nicht immer das Beste und das ist das Problem der Ausschreibung. Ich finde, wenn die so eine Lösung machen sollten, darf die auch sehr, sehr viel Steuergeld kosten, muss dann aber zertifiziert sein, dass die gut ist und nicht halt so linke Tasche, rechte Tasche, dass das irgendwie so ein relativ staatsnahes Unternehmen dann macht. Zum Beispiel, wie deswegen kam es auch zu diesem IT System Vorfall hier in Siegen. Oder was mir am meisten Vertrauen geben würde, wäre eine Software, wie zum Beispiel, die von Google oder von solchen Firmen kommt, von Microsoft, weil ich denen vertraue, dass die gute Software schreiben. Aber natürlich abgekapselt mit der Sicherheit - das soll jetzt nicht irgendwie nach Amerika gehen, die Daten, meine ich. Renommierete Softwarefirmen also, die sich damit auch auskennen und nicht wie gesagt, diese Leute, die beim Staat arbeiten. Mit Zertifizierung aber, dass sie die Daten nicht verwenden. Also klar wenn das Land in NRW oder Deutschland, abhängig davon, ob es bundesmäßig oder landesmäßig organisiert wird, wahrscheinlich aber landesmäßig, wenn sie zu Google gehen würden und sagen würden : " Hey entwickelt uns das mal ", dann würde ich der Sache vertrauen.

I: Würdest du bevorzugen eine spezielle App für Nutzung von digitalen Leistungen haben oder ist es dir bequemer einfach über eine Webseite im Browser dazu kommen ?

B: Ich glaub einfacher ist es mit einer App, wenn ich mir vorstelle, dass ich dann irgendwas scannen muss, ein Dokument, oder mich ausweisen muss mit der Kamera, ist es dann besser. Wenn ich das irgendwie, zum Beispiel bei meinem Laptop, Macbook, vorstelle - keine Ahnung. Ich habe jetzt hier zum Beispiel eine Postkarte, und wenn ich die jetzt einscannen möchte, soll ich die so vor die Kamera halten, oder ? Das kommt mir irgendwie blöd vor. Also das wäre irgendwie besser so, auch vor allem mit dem Licht. Und wenn man kennt es ja so, wenn man sich irgendwie bei Banken anmeldet und neue Konten eröffnet, dass das auch so ein PostIdent Verfahren funktioniert. Genau. Also lieber am Handy, obwohl ich sowieso viel am Computer mache. Ich vertraue dem Computer mehr, wenn es so produktiv werden muss. Also wenn ich irgendwelche Dokumente, die ich am PC habe sowieso als PDF habe, dann ist es für mich einfacher am PC zu arbeiten als sie aufs Handy zu schieben und dann da hochzuladen. Da sind diese ganzen Limitierungen, die ein Handy hat, alles ist klein und man muss viel lesen. Aber es kommt drauf an. Steuererklärung mache ich lieber am Computer, aber wenn es irgendwie nur so Personalausweisbeantragung ist oder etwas, wo ich drei Sachen beantworten muss, und schnell hinkriege den, dann mache ich das am Handy lieber. Kommen wir auf die Komplexität der Aufgabe an.

I: Okay. Und am Ende noch eine Frage: was erwartest du von diese Digitalisierung der Verwandlungsleistungen für dich persönlich? Was ist deine Vorstellung und die Erwartungen?

B: Also weniger Bürokratie kann nicht sein, weil das ist ja ein ganz anderer Prozess, aber das ist nur die digitale Abbildung von Bürokratie sozusagen. Dementsprechend bleibt, logisch gesehen, einfach nur noch die Zeitersparnis übrig. Alles andere kann die Digitalisierung nicht bringen. Also vielleicht, dass weniger Fehler da sind, vielleicht nicht. Ich ärgere mich halt auch manchmal über die Leute, da muss ich sagen. Vielleicht stelle ich mir auch vor, dass ich weniger krank werde, und da nicht irgendwie im Wartezimmer sitzen muss und mich jemand mit Husten ansteckt. Diese ganzen Vorteile, dass man es einfach von zu Hause aus macht, und das ist primär natürlich Zeit, dass man da nicht hin muss. Sogar auch ein bisschen Kosten, weil, wenn man ins Parkhaus fahren muss, kostet das ein bisschen, wenn man da vor Ort sein muss. Und das kostet mehr Zeit, die ja auch wiederum Geld ist. Also ein bisschen günstiger sozusagen in den Opportunitätskosten, als auch auf einer Zeitdimension massiv, und die ganzen andere Vorteile. Man kann es mal zwischendurch machen; man ist nicht an Zeiten gebunden; man kann es vielleicht auch nachts machen. Und vielleicht ein bisschen flexibler machen. Also alles ist so ein Zeitaspekt und ein bisschen monetärer Aspekt, aber ganz marginal.

I: OK, gut. Gibt es noch etwas, was du über die digitale Verwaltungsleistungen mitteilen möchtest?

B: Na ja, es gibt ja sogar schon wie gesagt... Ich glaub das kommt von der EU, dass die Vorgabe, dass es eine gewisse Prozentzahl oder eine gewisse Dienstleistungsspektrum digital angeboten werden muss, ja bald auch. Und es wird sich einfach zeigen, dass sie das nicht hinbekommen werden, zum einen, wenn sie es machen, wird es absolut "schlecht" sein - das kann ich jetzt schon sagen. Viele Leute werden damit nicht umgehen können. Und ich werde mich massiv ärgern, dass es schlechte Lösungen sind. Das hat sich bei mir so eingebrannt, auch durch die Corona App und sowas was es alles gab. Also ich vertrau den Leuten einfach nicht, dass sie das gut hinkriegen so vor allem von der Struktur. Aber ich würde mich freuen, wenn es funktionieren würde. Es ist jetzt nur das: was wünsch ich mir und was erwarte ich, weil ich weiß, dass ich enttäuscht werde. Also wie oft brauche ich die Stadt jetzt? - ich hab keine Ahnung. Wenn ich auf meinen Personalausweis gucke, läuft er vielleicht in 4 Jahren ab und mein Reisepass vielleicht in 5 oder 8. Und dann brauche ich die vielleicht noch mal. Bis dahin ist mir Wurst, außer es ändert sich jetzt etwas in meinem Leben. Ne also klar, wenn ich jetzt irgendwie morgen umziehen müsste oder sowas, dann würde ich da vielleicht noch mal anders drüber nachdenken. Und dann wäre es

mir wichtiger, dass es bequemer funktioniert, aber bis jetzt ist es mir ehrlich gesagt egal. Ich ärgere mich immer kurz und dann ist es mir auch wiederum egal, weil ich es nicht täglich nutze. Es ist mir wichtiger irgendwie, dass mein Mac OS hier besser funktioniert, als jetzt irgendwie die Stadt.

I: Vielen, vielen Dank, dass du deine Meinung, deine Gedanken geteilt hast und auch großen Dank dafür, dass du an meine Interview teilgenommen hast. Ja, vielen dank dir

Anhang 2.6: Transkription des Interviews Daniel

Pseudonym des Teilnehmers: Daniel

Datum: 31.07.2024

Ort: online (via Zoom)

Interviewer (I): Kannst du dich bitte kurz vorstellen und nennen, wie alt bist du, dein Geschlecht und Bildungsniveau

Befragter (B): ich bin 20 Jahre alt, männlich, und ich studiere jetzt Digital Medical Technology in Universität Siegen

I: Kannst du kurz über deinen Haushalt erzählen?

B: Ich wohne allein, bin Single.

I: Okey, dann kommen wir zum Hauptteil, und zwar interessiere ich mich dafür, wie häufig du die Leistungen der Stadtverwaltung nutzt und für welche Anliegen?

B: Als ich zum ersten Mal in Deutschland gekommen bin, habe ich natürlich mehr Zeit damit verbraucht. Das heißt, ganz am Anfang war es wegen Meldepflicht die Anmeldung in Bürgerbüro, viele Sachen mit Dokumenten. Kindergeld habe ich da beantragt. Dann war es mit Bafög. Ich bin später umgezogen und musste schon Ummeldung machen. Aber ich denke, das letzte halbe Jahr mache ich nicht so viel, fast nichts. Erste Zeit war es schwieriger und jetzt ist es ist nicht so häufig, dass ich was brauche, nichts besonders.

I: Wenn du dich an die Behördengänge erinnerst, kannst du über deine Erfahrung erzählen? Können solche Behördengänge bei dir viel Zeit in Anspruch nehmen? Was kann dabei, aus deiner Sicht, am längsten dauern?

B: Da ich nicht aus Deutschland komme, scheint es mir in diesem Bereich alles recht langsamer zu sein. Es ist tatsächlich langsam, denke ich. Was am meisten dauert und am meisten Zeit mir kostet, ist Vorbereitung von Unterlagen, die Terminvereinbarung. Ich finde, dieser Prozess noch vor Termin selbst viel Zeit nimmt. Meine ich, bis ich herausfinde, welche Dokumente ich benötige, dann Termin nachfrage, alles sammle, warte, und Einladung bekomme, dann den Tag plane und dorthin fahre. Es ist alles natürlich nicht so schnell, wie es sein könnte, und da macht man viel, was eventuell vermeiden werden könnte

I: Wie stehst du dann jetzt generell zur Digitalisierung der Verwaltungsdienste? Siehst du darin eher Vorteile oder einige Nachteile?

B: Also insgesamt bin ich dafür, bin eigentlich für Digitalisierung in fast allen Bereichen, wo es nur möglich ist. Ich denke, es bringt schon Vorteile: es kann fast immer Zeit sparen, es kann alles ein bisschen schneller werden und vielleicht auch mehr unabhängiger, flexibler. Insgesamt, aus meiner Sicht gibt es fast immer nur Vorteile. Es

kann auch ein paar Nachteile sein, wenn es zu personalisierte, individuelle Fälle kommt, wenn es ganz schwer sein kann, etwas online zu diskutieren, zu entscheiden. Ich denke für solche Fragen soll es sowieso persönliche Interaktionen, vor Ort bleiben. Aber sonst kann alles zu online Prozesse minimalisiert werden, wie es möglich.

I: Weißt du, welche digitale Verwaltungsdienste die Stadt Siegen schon jetzt anbietet?

B: Das letzte Mal, wenn ich in Jobcenter war, haben sie mir gesagt, sie können jetzt fast alles online machen: den Terminen vereinbaren, die Unterlagen schicken. Ich habe es bis jetzt nicht benutzt, weil es da letztes Mal noch nicht möglich war, beim letzten Termin. Und bis jetzt hatte ich kein Bedarf. Wenn es aber nötig für mich in der Zukunft wird, werde ich probieren das zu nutzen und wie es geht. Sonst habe ich alles überall auch vor Ort beantragt, und es ist noch nicht so lange Zeit seitdem, bin nicht sicher, ob etwas sich geändert hat. In einigen Dinge war es schon ein paar Teil von Digitalisierung, wie Terminvereinbarung. Jedoch war es noch vor dem Cyber-Angriff, und was jetzt verfügbar ist, habe ich keine Ahnung. Ich bin froh, dass ich alle wichtigsten Unterlagen noch bevor bekommen habe und nicht von Situation betroffen war. Eventuell bieten sie schon digitale Möglichkeit, aber rein meine Vermutungen.

I: Welche Verwaltungsdienste würdest du gerne digital nutzen? Kannst du Top-3 Liste von dir erstellen?

B: Ich nutze eigentlich nicht viele und es ist schwierig was rauszudenken. Ich nutze tatsächlich, denke ich, nicht mehr als 3. Das wird dann Jobcenter, Familienkasse, was mit Kindergeld verbunden ist, und habe vergessen, wie es heißt, ein Zentrum, wo man Aufenthaltstitel macht.

I: Ausländerbehörde?

B: Ja, genau. Das sind gesamte Dinge, die ich bei Stadtverwaltung benutzt habe, und nutze. Es wäre schön, wenn diese drei Einrichtungen komplett ihre Dienste digital anbieten könnten. Ich kann vermuten, dass in der Zukunft ich auf irgend einige andere Situationen mich stoßen werde, wenn ich ihnen auch brauchen werde. Aber etwas konkreter und mehr kann ich jetzt nicht sagen.

I: Kannst du genauer sagen, was du bei Jobcenter meinst? Über welche Leistungen redest du?

B: Was ich benutz habe, ist das Beantragen von Arbeitslosengeld. Das war noch in der Zeit, wenn ich nur gekommen bin. Da war es für mich sehr wichtig und nötig. Dann haben alle diese Prozesse sehr lange gedauert, und zwar mit Unterlagen, um sicherzustellen, dass ich die Schule abgeschlossen habe, dass ich in meinem Land studiert habe, und viele andere Dinge. Und es war nicht auf einmal. Ich musste immer hin und her nach - das hat viel Zeit genommen. Es war immer so, dass wir alles in einem Termin nicht geschafft haben, und sie haben gesagt, dass sie noch etwas

brauchen, noch irgendetwas. Ich musste dann wieder nach Hause, neue Dokumente besorgen und erneut kommen. Per E-Mail war das überhaupt nicht möglich zu lösen, alles zu klären und einzureichen. Es war nur einige Info sozusagen digital. Es hat mehrere Wochen gedauert.

I: Und mit Familienkasse, was meinst du?

B: Bei mir ist es mit Kindergeld verbunden. Ich denke, es in Deutschland viele nutzen, die jünger als 25 oder so sind, kenne ich nicht genau. Mit Familienkasse, denke ich, war es aber viel schneller, jedoch auch nicht digital. Von zu Hause alles machen - wäre natürlich auch besser.

I: Welche Funktionen oder Services wünschst du für dich?

B: Ich würde gerne alle Funktionen in gesamten Prozess von Behörde Angelegenheit digital haben. Wichtig ist mir unter anderem Terminvergabe. Es wäre viel schneller und leichter das digital zu vereinbaren. Ich denke, sie könnten das so machen, dass man einen Überblick bekommt, alle nächste verfügbare Termine sieht, in Ruhe überlegt, dann wählt, wann was möglich ist. Man kann so dann eigenen Tag gut vorplanen. Bis jetzt haben sie fast immer selbst bestimmt, wann man kommen soll. Es wäre also praktisch, wenn man sich online anmelden und selbst den gesamten Plan einsehen könnte, wann sie arbeiten, wann sie verfügbar sind, und dann entscheiden könnte.

I: Ok, und wie wichtig findest du die Möglichkeit, deine Anliegen persönlich mit einem Mitarbeiter der Behörde zu besprechen? Brauchst du das in der Zukunft oder kannst du auch dich vorstellen, einfach mit einem KI oder mit einem Chatbot zu kommunizieren?

B: Ich denke, zumindest bis jetzt ist es noch nötig, persönlich mit jemandem zu sprechen. Es gibt Situationen, wenn man das Fall erklären muss und dass ein Mensch dieses versteht, bearbeitet. Ich kann mir das mit KI nicht gut vorstellen, dass er entsprechend gut reagieren kann, also mit besondere Reaktion, nicht nach Standard, nicht mit typischen Antworten. Ehrlich gesagt, das nervt auch, wenn man zum Beispiel in Service anruft, dringenden Fall hat, mit Berater sprechen möchte, aber bevor noch tausende Fragen von Bot antworten muss. Und es ist auch nicht sicher, dass im Endeffekt man verbunden wird. Das finde ich echt stressig und geht mir immer sehr auf die Nerven. Eventuell kann es sein, dass es in ein paar Jahren anders aussehen könnte, wenn die Prozesse weiter mehr automatisiert, robotisiert werden. Ich kann vermuten, dass es einige riesige Entwicklungen und Vorschritte in diesem Bereich kommen werden. Aber für jetzt finde ich es wichtig, die Möglichkeit zu bewahren, persönlich mit jemandem zu sprechen. Vielleicht kann KI als Unterstützung an einige Stelle sein und nur für typische Situationen angesetzt. Da sehe ich Sinn. Mit KI können Prozesse auch schneller sein und richtig. Ich meine, zum Beispiel, dass es weniger

Aufwand für Mitarbeiter von Behörden wird und weniger Fehler sein könnte. Es gibt auch dann keinen menschlichen Faktor, in einigen Fällen ist es von Vorteil. Es ist also mir schwierig eine eindeutige Antwort zu geben.

I: Kannst du noch mitteilen, welche Geräte wären für dich bequemer für die Nutzung von digitalen Diensten? Würdest du gerne eine spezielle App für deine Handy haben, oder die Möglichkeit haben, die Verwaltungsdienste über Webseite im Browser zu nutzen?

B: Idealerweise wünsche ich mir beides zu haben, beziehungsweise dass ich kann sowie in App, als auch mit Website in Browser, mit meinem PC das zu nutzen. Es ist dann Flexibilität – mit Handy und App kann ich überall auf Leistungen zugreifen, auch wenn ich unterwegs oder woanders bin. Wenn mir etwas bequemer ist, mit Laptop, mit großem Bildschirm zu erledigen, möchte ich auch solche Möglichkeit haben.

I: Was erwartest du von Digitalisierung von Verwaltungsdiensten für sich selbst?

B: Ich bin für weniger Bürokratie, einfachere Abläufe. Ich denke, mit Digitalisierung können einige Schritte weggelassen werden. Ich brauche nicht dann Unterlagen sammeln, drucken, selbst bringen. Man kommt schneller zum Endziel sozusagen. Man braucht nicht so viel Zeit für alles. Auch unnötige und unwichtige Zeitkosten können weg – man kann nicht mehrmals da fahren, warten, den ganzen Tag dafür planen. Es ist vielleicht schneller und auch leichter alles zu kontrollieren. Zum Beispiel könnte ich online meine Termine einsehen, welche Unterlagen für Angelegenheit nötig sind, was schon eingereicht, was noch nicht, in welchem Status, auf welchen Schritt sozusagen ich jetzt befinde und besser plane. Flexibilität hier ist auch wichtig, sodass ich die Dienste nutzen kann, wann ich es brauche, wovon ich das brauche und möchte.

I: Okay ja, super. Vielen Dank dir für deine Teilnahme

Anhang 2.7: Transkription des Interviews Georgia

Pseudonym des Teilnehmers: Georgia

Datum: 02.08.2024

Ort: online (via Zoom)

Interviewer (I): Kannst du dich bitte kurz vorstellen und nennen, wie alt bist du, dein Geschlecht und Bildungsniveau

Befragter (B): ich bin 40 Jahre alt, also weiblich, bin eine Frau, habe Ausbildung abgeschlossen als Krankenschwester und arbeite auch als Krankenschwester in einer Klinik.

I: Wie sieht dein Haushalt aus? Wohnst du allein oder mit Eltern, mit Partnern?

B: Also ich wohne mit meinem Mann. Wir sind zu zweit, haben keine Kinder, wohnen in einer Wohnung

I: Ja, super, dann erstens interessiere ich mich dafür, wie häufig du die Dienstleistungen der Stadtverwaltung nutzt und für welche Anliegen?

B: Bei den staatlichen Behörden zum Beispiel ist es Pass Beantragen oder Ausweis. Früher habe ich immer Ausländerbehörde besucht, jetzt mittlerweile nicht mehr, aber früher habe ich die oft in Anspruch genommen. Dann auch Bank, Krankenkasse. Das sind die wichtigsten wahrscheinlich, die ich benutze.

I: Kannst du kurz über deine Erfahrung von solchen Behördenbesuche erzählen, wie viel Zeit das bei dir in Anspruch nehmen kann, was dauert am längsten?

B: Am längsten, denke ich, nimmt die Bearbeitung Zeit, dann Anreise. Jetzt mittlerweile ist es besser geworden. Früher waren auch Terminvereinbarungen ein bisschen komplizierter, da konnte man niemanden erreichen. Man musste selbst vor Ort sein und Termin ausmachen, und dann aber nochmal kommen. Die Ab- und Anreise nehmen natürlich dann sehr Zeit, man muss doppelt dahin und dann ist es schon nicht einmal diese 2-3 Stunden. Jetzt mittlerweile ist ein bisschen besser geworden, also konnte man etwas online schon ausmachen, aber nicht viel, es ist so ein bisschen schwierig.

I: Wie stehst du dann jetzt zur Digitalisierung der Verwaltungsdienste? Siehst du dabei eher Vorteile oder auch einige Nachteile?

B: Ich bin insgesamt dafür. Und je schneller, das realisiert wird, desto besser, weil da kann man ganz viel sparen, und zwar Zeit kann man sparen, sowie finanziell. Da muss man nicht ständig hinfahren, wenn man alles online einreichen kann und online in Kontakt bleibt. Nachteile sehe ich wahrscheinlich, wenn es um einen individuellen Fall geht und wenn man wirklich persönlichen Kontakt braucht. Das kann ich mir schon

vorstellen, dass in einzelnen Fällen man einen Ansprechpartner braucht, wenn es kein Standardfall, sondern etwas Kompliziertes ist.

I: Weißt du, welche digitale Verwaltungsdienste die Stadt schon jetzt anbietet?

B: Die Terminvereinbarung geht jetzt eventuell online. Dann kann man auch oft die Unterlagenliste finden, sodass man da gleich weiß, was man für Anliegen braucht, und muss nicht zweimal fahren. Man kann online alles herausfinden. Bei einigen Anliegen vermute ich, kann man auch online die Unterlagen einreichen. Genau. Also etwas mehr, denke ich, gibt es nicht. Natürlich ist Bank, als Online-Banking, verfügbar. Man muss gar nicht zur Bank fahren, man kann alles online heutzutage erledigen, das ist gut. Und bei meiner Krankenkasse, kann man auch alles digital machen, da brauche ich gar nicht dahin zu fahren: man kann Krankmeldung anreichen, irgendwelche Änderungen eingeben. Man hat eigenen Account und da kann man alles erledigen. Finde ich sehr bequem.

I: Ja, klingt so. Welche Verwaltungsdienste würdest du dann gerne digital nutzen? Kannst du so Top 3 oder Top 5 Verwaltungsdiensten nennen?

B: Also Bank würde ich so lassen, weil das extrem wichtig ist. Sonst hätten wir ganz viel Zeit gebraucht, besonders in unserer digitalen Welt, wo alles online laufen kann. Und wie es ist, wie es online funktioniert, ist für mich super. Mit Krankenkasse gleich. Aber ja, das sind externe Sachen. Bei dem Staat wäre auch gut, alles digital zu haben, von solchen Kleinigkeiten, wie diese Ummeldung, das Beantragen oder Verlängern von Dokumenten, wie Führungszeugnis - solche kleine Dienste. Das würde ich eher bevorzugen, dass sie online funktionieren. Das wäre total praktisch, wenn es wirklich digital geht, dass man nicht ständig dahinfährt.

I: Und gibt es einige Leistungen, die du von Staat nutzt, rund um die Wohnung zum Beispiel?

B: Was Wohnung betrifft, nein. Es könnte aber daran liegen, dass wir Mieter sind und dass es schon alles im Vertrag steht, alles von Vermieter geregelt wurde und dann kriegen wir das gar nicht so viel mit. Sonst benutzen wir jetzt wirklich nichts.

I: Okay und noch was die Leistungen rund um Familie oder Arbeit?

B: Nein, in unserer Familie nicht.

I: Kannst du dann die Liste von gewünschten Leistungen zusammenfassen?

B: Es wird dann erstens alles, was Reisepass betrifft, sein: Beantragen und Verlängerung. Dann Führungszeugnis beantragen, und Anmeldung, sowie Ummeldung beim Umzug, bei Bürgerbüro. Genau. Es ist alles, was mir in Gedanken kommt

B: Welche Funktionen oder Services wünschst du für dich dabei, wie stellst du den Prozess vor?

I: Also am besten, wenn das alles online läuft: Termin vereinbaren, die Unterlagen weiterleiten, auch in der digitalen Form. Dann eventuell nur, jetzt im Fall von Abholen von Dokumenten es nicht so sein kann. Aber wenn möglich, wäre auch bequem per Post nach Hause diese geliefert zu bekommen. Es wäre schön so viel digitalisiert zu haben, wie nur möglich.

B: Wie wichtig findest du die Möglichkeit, deine Anliegen persönlich mit einem Mitarbeiter der Behörde zu besprechen? Brauchst du sowas in der Zukunft oder kannst du dich auch vorstellen, dass diese Funktion durch künstliche Intelligenz oder Chatbots ersetzt wird?

I: Im Allgemeinen ja, denke ich. Das kann auch gut laufen. Nur wo ich ein bisschen skeptisch ist, was ich schon angesprochen habe, wenn es wirklich was Kompliziertes ist, was wirklich außergewöhnlicher Fall ist. Da bin ich mir nicht so sicher, ob KI das managen kann, wo das wirklich sehr individueller Fall ist, und irgendwas nicht nach Standard läuft. Dann weiß ich nicht, ob das KI das hinkriegt. Aber das ist nur meine Vermutungen.

I: Okay und welche Geräte würdest du hauptsächlich für die Nutzung von Dienstleistungen verwenden? Was ist dir bequemer?

B: Ich bin eher hin für eine Website für die Nutzung. Dann könnte es schneller eingesetzt und zur Nutzungsmarkt gebracht werden, weil es es müsste dann nicht für einige System adaptiert werden.

I: Kannst du noch mitteilen, was du von der Digitalisierung der Verwaltungsdienste für dich erwartest?

B: Ich erwarte, dass es reibungslos funktioniert, nicht abgestürzt wird, also immer vorhanden ist, dass es konstant arbeitet. Es ist wichtig, dass es operativ funktioniert, dass man wirklich immer sich darauf verlassen kann, zugreifen kann. Ich hoffe, dass es keine Ausfälle passieren werden, nicht so, dass man jetzt immer auf solche Situationen sich stößt, dass etwas nicht geht und wieder warten muss, dass es wieder viel Zeit nimmt.

I: Gibt es noch etwas, was du über digitale Verwaltungsdienste mitteilen möchtest?

B: Bezüglich dieser App, kann ich sagen, was ich gern hätte, dass es eine einzelne und universelle Lösung wäre. Wenn es was gibt, wo man in einem Ort auf alles Zugriff hat, unterschiedliche Möglichkeiten von Leistungen, Information darüber hat. Also eine App, wo alles konzentriert ist. Wahrscheinlich würde ich das gerne machen, sodass man in alles nicht verliert und sich nicht verwirrt fühlt. Es ist wichtig, nicht zu kompliziert diese Digitalisierung zu gestalten, nicht schwieriger das zu machen, dass man noch mehr Zeit damit verbringt, um hinzukriegen, wie Prozess online läuft.

Anhang 2.8: Transkription des Interviews Lilly

Pseudonym des Teilnehmers: Lilly

Datum: 30.07.2024

Ort: offline

Interviewer (I): Kannst du dich bitte kurz vorstellen und nennen, wie alt bist du, dein Geschlecht und dein Bildungsniveau?

Befragter (B): Ja, Hallo, ich bin 18 und ich habe nur meinen Schulabschluss.

I: Okay was ist deine aktuelle Hauptbeschäftigung? Studierst du oder bist du berufstätig?

B: Ja, ich bin Student.

I: Und wie sieht dein Haushalt aus? Wohnst du alleine mit Partner, mit Kinder oder mit Eltern?

B: Ja, ich wohne mit meinem Freund.

I: Dann kommen wir zum Hauptteil von unserer Interview und erstens möchte ich wissen, wie häufig du die Dienstleistungen der Stadtverwaltung nutzt und für welche Anliegen, warum?

B: Ich benutze Ausländerbehörde, Bürgerbüro und Jobcenter. Ich benutze das, wenn ich ein Bedürfnis habe.

I: Kannst du von deiner Erfahrung ein bisschen erzählen? Dauern solche Behördengänge bei dir lang, nehmen sie viel Zeit?

B: Ich glaube, dass mehr Zeit eine Bearbeitung meiner Unterlagen und Warte auf Antwort nimmt.

I: Okay und wie lange nimmt bei dir auch An und Abreise?

B: Vielleicht zum Jobcenter braucht es viel Zeit, weil das ist weit weg von meinem Wohnort und Bürgerbüro ist näher und bequemer für mich, aber nicht alle Dienstleistungen.

I: Dann wie stehst du jetzt zur Digitalisierung von Verwaltungsdienste? Siehst du darin mehr Vorteile oder Nachteile? Wie wichtig findest du das?

B: Ich finde das sehr wichtig und sehe nur Vorteile. Das ist auf jeden Fall bequemer.

I: Okay. Weißt du, welche digitale Verwaltungsdienste die Stadt Siegen schon jetzt anbietet?

B: Leider nein, habe ich nie gehört und nie gesehen.

I: Aber welche Verwaltungsdienste würdest du gerne digital nutzen?

B: Ich würde gerne eine zentralisierte App haben, für meine Unterlagen. Ich glaube am wichtigsten ist mein Aufenthaltstitel, Verlängerung von diesem. Ich würde mich auch, glaube ich, An- und Ummeldung wünschen, und Führerschein. Das ist hilfreich, wenn

zum Beispiel ich habe zu Hause das vergessen, dass ich diese in meinem Handy habe und kann ich schnell benutzen, nach Bedarf zeigen

I: Okay und ja, welche Funktionen oder Services wünschst du für dich?

B: Das ist gut einen Terminbuchungssystem haben, für irgendwelche Dienstleistungen, um online Termin zu vereinbaren

I: Was Termindurchführung betrifft, würde ich gerne wissen, wie wichtig findest du die Möglichkeit deine Frage persönlich mit einem Mitarbeiter zu besprechen? Brauchst du das in der Zukunft oder kannst du dich auch vorstellen, auf künstliche Intelligenz zu verlassen oder einfach mit einem Chatbot zu kommunizieren?

B: Mit KI auf jeden Fall nicht, weil ich finde, das ist wichtig, persönlich zu kommunizieren mit zum Beispiel einer Beamtin über meine Aufenthaltstitel. Dann würde ich alle meine wichtigen Fragen fragen und die richtige klare Antworten bekommen.

I: Welche Geräte würdest du gerne für Nutzung digitaler Dienste verwenden? Möchtest du eine spezielle App für mobile Geräte haben, für dein Handy oder würdest du auch eine Webseite im Browser haben?

B: Ich glaube, sehr gut würde, wenn eine App zum Beispiel von allen Behörde wird, weil auf dem Handy kann ich das herunterladen und immer nutzen. Handy ist immer bei mir. Ich würde gerne da Antworten auch auf meine Fragen finden und Termin machen und so weiter.

I: Kannst du sagen, was du von Digitalisierung von Verwaltungsdienste im Allgemeinen erwartest?

B: Auf jeden Fall meine Zeit sparen. Das wird bequemer, alles zu Hause machen oder zum Beispiel bei der Arbeit kann ich kurz in der Pause alles machen. Und nicht E-Mails schreiben und lange auf Antwort warten, sondern schnell alles erledigen, in einem Ort, ohne sich zwischen unterschiedliche Webseiten, E-Mails zu switchen und in Information sich verwirren.

I: Wenn Stadt Siegen alle Dienstleistungen digital anbieten wird, kannst du sagen, dass du eine aktive Nutzerin von diesen Leistungen wirst? Wirst du den vertrauen?

B: Ja, auf jeden Fall.

I: Ok, dann, damit kommen wir zum Schluss von unserem Gespräch, gibt es noch etwas, was du über digitale Verwaltungsdienste mitteilen möchtest?

B: Nein.

I: Ja, dann vielen Dank für deine Teilnahme.

Anhang 2.9: Transkription des Interviews Lars

Pseudonym des Teilnehmers: Lars

Datum: 25.07.2024

Ort: online (via Zoom)

Interviewer (I): kannst du bitte dich kurz vorstellen, und nennen wie alt bist du und dein Bildungsniveau?

Befragter (B): Ja, ich bin bin 29 Jahre alt und habe einen Bachelor in Medieninformatik, also Bachelor of Science.

I: Was ist deine aktuelle Hauptbeschäftigung? Bist du berufstätig, studierst du noch?

B: Ich bin berufstätig, als QA Engineer.

I: Gut, und ganz gut über deine Haushalt: wohnst du alleine, mit Partnerin, mit Kindern oder mit Eltern?

B: Ich bin verheiratet, habe ein Kind und lebe in meinem eigenen Haus.

I: Gut, dann kommen wir zum Hauptteil und erstens möchte ich fragen, wie häufig nutzt du die Dienstleistungen der Stadtverwaltung? Und für welche Anliegen?

B: Ich bin erst vor kurzem umgezogen, also jetzt im Dezember. Da musste ich meinen Wohnort ändern, und da habe ich die Stadtverwaltung benachrichtigt.

Dann habe ich jetzt Sperrmüll angemeldet. Dafür habe ich die auch benutzt, sowie für Müll generell, also Mülltonnen. Das habe ich jetzt auch letztens geändert: wir haben auf eine kleinere Mülltonne umgestellt.

Dann - Führungszeugnis - brauchte ich für meine Arbeit.

Und Reisepass habe ich jetzt auch benötigt.

Das sind die letzten Sachen, für die ich die Stadtverwaltung angeschrieben habe.

Dazu kommt, dass wir eine Förderung fürs Haus, für den Hauskauf bekommen haben.

Und das ging auch über die Stadtverwaltung.

Ich glaube, das war so ziemlich alles, was ich in letzter Zeit über die Stadtverwaltung gemacht habe.

I: Kannst du kurz über deine Erfahrung erzählen? Wie viel Zeit haben solche Behördengänge bei dir in Anspruch genommen? Kannst du sagen, dass etwas sehr lange gedauert hat, meine ich, ein Teil von dem Prozess: Terminvorbereitung, An und Abreise oder vor Ort die Bearbeitung des Anliegens selbst?

B: Also die Anliegen, die ich jetzt immer hatte, die gingen eigentlich recht schnell, weil man einfach nur eine PDF ausfüllen musste und die dahin schicken sollte.

Aber sonst, für die Termine vor Ort, wie jetzt zum Beispiel Führungszeugnis bestellen: das war ein bisschen ärgerlich, weil ich dann dahin musste, ins Bürgerbüro, und

musste das dann da beantragen. Das fand ich umständlich, weil ich dann halt noch den Weg dahin brauchte.

Mit der Terminvergabe ist es immer, also war es jetzt in letzter Zeit unterschiedlich. Während Corona konnte man das online machen. Nach Corona weiß ich gar nicht mehr. Dann kam irgendwann der Hackerangriff, dann ging gar nichts mehr. Das war richtig umständlich und intensiv, weil dann bin ich zum Bürgerbüro hin. Die konnten mir aber nicht helfen, weil die keinen Zugriff auf ihre Systeme hatten. Dann konnte ich gar nichts machen. Es kommt halt auf die aktuelle Situation an: wann, wie das Bürgerbüro gerade aufgestellt ist. Hier in Greifswald war es früher so, man konnte ohne Termin zum Bürgerbüro hin, was echt gut war. Man konnte einfach spontan dahin und jetzt braucht man einen Termin zwingend, weil die halt ausgelastet sind. Das ist halt ein bisschen nervig, dass man einen Termin braucht, oder den erst vorher buchen muss. Die Termine sind dann meistens auch sehr schnell ausgebucht, also die sind, glaube ich, auf Viertelstunde oder halbe Stunde eingestellt. Dann kommt man dahin, und dann sitzt da eigentlich niemand, und man wartet auf einen Termin. Ja, man kommt dann direkt dran - ist zwar ganz cool, aber die Termine, die könnte man ja dann auch kleiner takten: vielleicht 10 oder 5 Minuten, je nachdem, was dein Anliegen ist. Wenn es nur um ein Führungszeugnis beantragen geht, da brauchst du keine 15 Minuten dafür. Du gehst da rein, zeigst deinen Ausweis und dann war es das. Also die unterschiedlichen Tätigkeiten verlangen unterschiedlich viel Zeit.

I: Ja, ok. Wie stehst du generell dann zur Digitalisierung der Verwaltungsdienste? Siehst du darin eher Vorteile oder Nachteile?

B: Ich sehe Vorteile dadrin, wenn es funktioniert. Also es muss sichergestellt werden, dass es halt so 99% verfügbar ist und funktioniert. Ansonsten, wenn es nicht funktioniert, muss es dann halt eine Alternative geben.

I: Was meinst du damit, mit einer Alternative?

B: Dass man dann auch ohne Termin zum Bürgerbüro gehen kann und die auch vor Ort noch Zugriff auf ihre Systeme haben. Wenn es online nicht funktionieren sollte, sollte es immer noch im Bürgerbüro gehen, also dass da irgendwie eine Trennung besteht.

I: Weißt du welche digitale Verwaltungsdienste die Stadt Siegen schon jetzt anbietet?

B: Nein, keine Ahnung.

Ach doch, doch, der Müllkalender. Den habe ich mir runtergeladen. Der Abfuhrkalender - wann die Mülltonnen abgeholt werden. Sonst weiß ich es nicht.

I: Mit dieser Mülltonnenkalender bist du zufrieden, wie das ganze funktioniert hat, wie das zur Verfügung gestellt wurde?

B: Ja, ich konnte den direkt in meinen Kalender importieren und das funktioniert alles.

I: Okay. Welche Verwaltungsdienste würdest du dann gerne digital nutzen? Kannst du Top 5 nennen, eine Rangliste erstellen?

B: Ja.

Führungszeugnis beantragen,

Reisetag Pass beantragen,

Sperrmüll beantragen, kann man ja schon,

Wohnort ummelden,

Und.... Oh, was gibt's denn noch? Ja, das waren jetzt vier. Mir fällt gerade nichts weiter ein.

I: Eventuell etwas mit Familie noch, mit Kinder verbunden, oder mit Arbeit einige Leistungen?

B: Die Arbeitsleistung kriege ich nicht von der Stadt. Also habe ich auch jetzt nie genutzt. Ja, Kind anmelden - kann man auch sagen. Das macht man jedoch nicht so häufig.

I: Ja. Als erste hast du die Führungszeugnis Beantragung und ja, dann würdest du sagen, dass das, nach deiner Meinung nach, auch als Erste umgesetzt sein soll?

B: Ja, ja. Habe das schon in der Reihenfolge gesagt, die ich jetzt gern hätte. Also Priorisierung war genau die Reihenfolge, die ich gesagt habe.

I: Okay, und welche Funktionen oder Services wünschst du für dich? Ich meine, zum Beispiel online Terminvereinbarung oder online Termin Durchführung, Statusabfrage? Fällt dir etwas dazu?

B: Also Terminvergabe auf jeden Fall hätte ich gerne und finde ich schon super.

Statusabfrage wäre auch gut, wenn man zum Beispiel einen Reisepass beantragt. Dann könnte man sehen, wie lange die Ausstellung noch dauert.

Bezahlung auch online abwickeln - das wär auch super. Also wenn ich zum Beispiel Reisepass beantrage oder neuen Pass. Ansonsten fällt mir nichts ein.

I: Gut, und was die Termine Durchführung selbst betrifft, wie wichtig findest du die Möglichkeit deine Anliegen persönlich mit einem Mitarbeiter der Behörde zu besprechen? Brauchst du sowas in der Zukunft oder kannst du dir auch vorstellen, dass die Funktion mit KI ersetzt werden kann und du nur auf das sich verlässt?

B: Es wäre gut, einen Ansprechpartner zu haben, wenn es zum Beispiel um kompliziertere Sachen geht. Aber der kann auch von KI ersetzt werden, ja.

I: Okay. Welche Geräte verwendest du hauptsächlich für die Nutzung digitaler Dienste? Würdest du bevorzugen, eine spezielle App für mobile Geräte zu haben oder die Nutzung über eine Webseite im Browser?

B: Ich bevorzuge die Nutzung im Browser, weil ich Sachen, die ich ausfüllen muss oder halt Formulare gerne am PC bearbeiten.

I: Kannst du noch ja sagen, was du generell von der Digitalisierung den Verwaltungsdienste erwartest? Was Zeit betrifft, was Bürokratie und die Nutzung im Allgemeinen?

B: Digitalisierung muss schneller funktionieren und auch zuverlässiger. Was aktuell passiert, ist die richtige Richtung, aber es passiert noch alles viel zu langsam. Es ist immer noch viel zu viel Digitalisierung, ziemlich viel Bürokratie, die halt unnötig ist. Es werden auch noch sehr viele Briefe verschickt, was ich auch als unnötig betrachte.

I: Okay, aber wenn die Stadt schon die Leistungen digital zur Verfügung stellen wird, kannst du sagen, dass du auch dich als ein aktiver Nutzer vorstellen kannst?

B: Ja, auf jeden Fall. Ich würde es aktiv nutzen.

I: Gut, dann damit kommen wir schon zum Schluss von unserem Gespräch. Gibt es noch etwas, was du zu mitteilen möchtest?

B: Nein, mir fällt dazu gerade nichts ein.

I: Okay. Dann vielen vielen dank dir.

B: Ja, gerne

Anhang 2.10: Transkription des Interviews Markus

Pseudonym des Teilnehmers: Markus

Datum: 15.08.2024

Ort: online (via Zoom)

Interviewer (I): Lass uns beginnen und zum Anfang würde ich dich bitten, dir kurz vorstellen und nennen, wie alt bist du, dein Geschlecht und Bildungsniveau

Befragter (B): Ich bin 40 Jahre alt, bin männlich und mein Abschluss ist Fachhochschulabschluss.

I: Was ist deine aktuelle Hauptbeschäftigung? Bist du berufstätig?

B: Ich bin im Moment beschäftigt als Pädagoge und arbeite mit Kindern und Jugendlichen zusammen

I: Wie sieht dein Haushalt aus? Wohnst du alleine oder mit Eltern mit Kindern?

B: Ich bin Single, wohne alleine, in einer Wohnung.

I: Dann kommen wir zum Hauptteil und erstens möchte ich fragen, wie häufig du die Dienstleistungen der Stadtverwaltung nutzt und wofür?

B: Ich benutze die Dienste der Stadtverwaltung nur, wenn nötig, wenn ich es brauche, so selten wie möglich. Sprich das letzte Mal habe ich vor 2 Monaten oder 3 Monaten ungefähr die Erneuerung meines Reisepasses beantragt. Dies habe ich teilweise online erledigt, aber den Rest vor Ort.

I: Ist das bei dir also Hauptgrund, warum du zur Behörde manchmal brauchst, um deinen Pass zu verlängern, oder?

B: Genau oder wie aktuell, wenn ich den Job gewechselt habe, dass ich das Führungszeugnis benötigte

I: Kannst du dich noch an einige Situationen erinnern, einige Fälle, wenn du ihre Leistungen genutzt hast, vielleicht das wahre Einzelfälle?

B: Genau. Ansonsten außerhalb dessen war ich bei den Behörden während der Corona Zeit, da ich meinen Wohnsitz gewechselt habe, innerhalb von Siegen umgezogen bin. Allerdings konnte man den Prozess da nicht persönlich nennen, denn aus den sogenannten Gründen, war persönlicher Kontakt während der Coronazeit reduziert. So war die Digitalisierung in diesem Zeitraum plötzlich sehr fortgeschritten und ich hatte das online beantragt, meinen Umzug.

I: Im Fall, wenn du jetzt deinen Reisepass verlängert hast, Erinnerst du dich daran, wieviel Zeit hat bei dir den Prozess in Anspruch genommen?

B: Bis der Reisepass beantragt war, war es erstmal gar nicht so lange, wie ich gedacht hatte. Ich hatte ziemlich schnell einen Termin bei der Behörde bekommen, innerhalb von 3 Tagen. Zu der Uhrzeit, für wann ich gemeldet war, hatte ich noch eine halbe

Stunde Wartezeiten, und dann in 15 Minuten, sage ich, wurde es beantragt. Und ich konnte innerhalb von einem Monat danach dann wieder kommen, um den neuen Reisepass abzuholen.

I: Ist die Behörde weit weg von dir? Hat es dir viel Zeit gekostet um dorthin zu fahren?

B: Die Behörde ist zwar relativ gesehen weit weg von mir, aber mit Straßenverkehr war ich relativ schnell dort. Nicht mal eine halbe Stunde hatte es mir von meiner Wohnung gekostet, dort hinzufahren.

I: War es auch so reibungslos bei anderen Situationen mit Führungszeugnisbeantragung und auch früher mit Ummeldung?

B: Ja. Was ich jedoch kritisiere, ist noch das Verfahren von den Internetseiten, bis man genau zu der Seite gelangt, was dem Anliegen entspricht, was man möchte. Ich kann mir vorstellen, dass Leute, die älter sind, als ich, die nicht mit dem Internet oder den digitalen Sachen vertraut sind, da sehr viel Zeit brauchen, bis vielleicht gar nicht durchblicken können. Die Seiten sind noch sehr unübersichtlich von den Behörden gestaltet, schwer zu nutzen.

I: Du meinst damit, wenn du herauskriegen wolltest, welche Unterlagen du brauchst oder den Prozess von Online Beantragung gemacht hast?

B: Genau das ist richtig. Ich muss dann meine Antworten an dich aktualisieren. Ich habe mich an was erinnert, dass ich das letzte Mal mit den Behörden sogar vor einer Woche zu tun hatte, sprich letzten Donnerstag. Da ging ich mit den Jugendlichen in einem Freibad und einer macht eine Ausbildung. Der Jugendliche braucht einen Termin bei einem Arzt, dass er eben gesund ist, und er kann dort nicht zu seinem Hausarzt gehen. Man braucht dort ein Attest von der Behörde, dass er dort zu dem Hausarzt gehen kann. Um das dort zu gelangen, das ist sehr schwierig bis undurchsichtlich, dass man das bekommt, was man möchte bei den Seiten - das nimmt sehr viel Zeit in Anspruch, muss ich sagen.

I: Dann können wir hier zusammenfassen, was bei dir bei dieser Behördenangelegenheiten am meisten Zeit genommen hat?

B: Genau, das war das Bearbeiten vom Anliegen selbst. Beim letzten Fall ging auch es darum, dass Person ein Gesundheitszeugnis brauchte, da sollte Grund stehen. Und der Grund war gar nicht gegeben. Es war schwierig alles rauszukriegen, was wiederum sehr viele Telefonanrufe brauchte, um sich durchzufragen, wo man dort anrufen musste. Einfach das selbst hinzukriegen, hat sich nicht geklappt.

I: Wie stehst du generell jetzt zur Digitalisierung von Verwaltungsdiensten? Siehst du darin eher Vorteile oder auch einige Nachteile?

B: Ich sehe schon Vorteile, weil man vielleicht nicht mehr so viel anstehen muss, wie früher, in einem Warteraum, dass man die Bearbeitung im Prinzip bei sich zu Hause

oder in einem Cafe auch, oder wenn man auf dem Weg ist, erledigen kann. Ich bin nicht so ein Skeptiker, der darin viele Nachteile sieht, dennoch muss man immer noch die Möglichkeit haben, am besten vor Ort persönlich erledigen. Ich bin ein Freund des Analoges und des persönlichen Kontaktes und möchte nicht, dass der persönliche Kontakt zu den Leuten verloren geht. Wenn auch ich sehr die Vorteile in der Digitalisierung sehe, das eben auch Zeit kostet. Wie gesagt, die Internetseiten sind noch nicht bequem, nicht leicht zu nutzen, dass ich hier sehr viel Wartezeit sehe. Das Netz hier in Deutschland ist auch nicht so ausgebaut, dass es nicht so schnell geht, sondern dass selbst im Internet man sehr viel Wartezeit braucht, bis man sich zum Richtigen durchdringt.

I: Aber findest du diese Initiative für Bürger und für Deutschland wichtig?

B: Wir können uns nicht aufhalten. Es ist so, dass man wirklich mit der Zeit gehen muss und mit mehr Digitalisierung. Deswegen finde ich es schon wichtig, dass es so ist, dass man es auch ausbaut, von der Zeit her. Aber wie gesagt, gibt es nicht nur was Positives dadrin.

I: Du hast gesagt, dass du schon ein bisschen probiert hast, die digitalen Dienste von Staat, die jetzt verfügbar sind, zu nutzen. Erinnerst du dich daran, woraus du diese Information bekommen hast, dass es jetzt solche digitalen Angebote gibt und digitale Möglichkeit, dass du nicht alles vor Ort erledigen musst?

B: Ich habe von Anfang an Internet reingeschaut, um Adressen und Telefonnummern herauszufinden, und danach auf Webseite dort stand, dass einige Services jetzt noch online buchbar sind. Es ist also automatisch geschehen, dass ich online Angeboten gekommen bin.

I: Welche Verwaltungsdienste sollen deiner Meinung nach als erste umgesetzt werden?

B: Am wichtigsten finde ich diese Sachen, die einfach am meisten genutzt werden und wirklich häufig. Das sind Sachen wie bei Bürgerbüro und Rathaus für allen Angelegenheiten, die man da abwickeln muss.

I: Meinst du damit einige konkrete Leistungen, was Reisepass betrifft oder was Anmeldung, Ummeldung oder ein breiterer Aspekt von Leistungen?

B: Genau. Also ich denke zuerst eben an diese Sache, so alltägliche Sachen, dass man sich ummeldet, wenn man umgezogen ist, dass das problemlos, reibungslos läuft. Reisenpässe und generell Pässe beantragen. Aber auch vielleicht, wenn man einige typische Unterlagen oder Nachweise für andere Institutionen braucht, wie nach Bedarf bei der Arbeit oder Bank. Das soll auch reibungslos gehen, dass es einerseits schnell erstellt wird, und für andere Seite vorgelegt, aber auch gleich akzeptiert wird

I: Und welche Verwaltungs Dienste würdest du dann am häufigsten nutzen, wenn sie digital verfügbar wären?

B: Was mein persönliches Anliegen ist, einfach diverse Behördengänge, sprich Pässe, wenn es um Pass oder eben auch Führungszeugnisse geht, oder wenn man für meine Arbeit im pädagogischen Bereich auch ein Gesundheitszeugnis braucht, zum Beispiel diese Prüfung muss man nicht mehr vor Ort erledigen. Für ein Gesundheitszeugnis, meine ich, wenn es da eine Prüfung gibt über Gesundheitsfragen, sondern das kann man auch online erledigen, was ich sehr gut finde, dass man die Fragen online beantwortet. Das sind diese Sachen, die ich wirklich am häufigsten nutzen würde.

I: Okay. Füllen dir einige Dienstleistungen ein, die du eventuell nur situationsspezifisch nutzen würdest, aber deiner Meinung nach trotzdem wichtig ist, digital zur Verfügung zu stellen?

B: Genau wie das letztgenannte von mir, fand ich das sehr situationsbezogen, war das Gesundheitszeugnis, was ich im Allgemeinen aber auch sehr empfehlen kann, dass man sowas wirklich digital erledigt und nicht vor Ort, sowie andere zusätzlich Dienste, die den Leuten in unterschiedliche Gesundheitslagesituationen betroffen können. Das ist zeitsparend und man muss auch nicht im Beisein von anderen erledigen. Auch solche für die Arbeit sehr wichtige Dienste, die für die Arbeit sehr wichtig sind. Auch nochmal auf das Thema mit diverse Zeugnisse nach Situation, dass man das digital erledigen kann.

I: Du hast früher genannt, dass dir ein persönlicher Kontakt sowieso wichtig ist. Wie stellst du dann für sich diese Prozess von digitaler Erledigung von deinem Anliegen? Würdest du den gesamten Prozess von Anfang bis zu Ende digitalisiert haben oder nur einige Teile von diesem Prozess digital und andere vor Ort, auf offline Format?

B: Sowohl als auch. Also ich begrüße es natürlich vieles, was man auch digital erledigen kann, dennoch muss ich auch sagen, möchte ich alles nicht digitalisieren. Besonders auch noch viele verschiedene Sachen, wenn man Unterlagen abholen muss, dass man vor Ort geht oder auch wenn man Fragen hat, bitte vor Ort gehen kann, dort nachfragen. Da ich nach wie vor den Kontakt zu Menschen bevorzuge, zum Beispiel wenn man spezielle Fragen hat, die sind nur wirklich, meiner Meinung nach, vor Ort gelöst werden können. Das nur durch den persönlichen Kontakt geschieht und auch, dass es mit Arbeitsplätzen verbunden ist. Da sehr viele Arbeitsplätze, auch noch ich ein Freund davon bin, dass man sehr viele Arbeitsplätze damit schafft, und die es nur erledigt werden kann, wenn einfach noch ein Mensch vor Ort ist und nicht alles digitalisiert ist.

I: Kannst du dir aber vorstellen in einige Situationen sich auf KI, künstliche Intelligenz auf Chatbote zu verlassen.

B: Da bin ich sehr skeptisch, weil ich finde, die KI ist jetzt erst in den Babyschuhen sozusagen, also in der Anfangszeit. Es wird noch sehr viel rumexperimentiert. Das ist gar nicht so ausgebaut und viele, auch kriminelle Vereine, dieser zunutze machen. Und es viele Leute gibt, die auf Informationen, die dort herausgegeben werden, reinfallen, die auch viel Informationen, die eine KI rausgibt für bare Münze nehmen, sprichbare Fakten nehmen. Das alles muss noch besser werden und sicherer mit der KI. Deswegen sehe ich es sehr kritisch als Beispiel, wenn ein Gedicht herausgegeben wird, das von einer KI verfasst wurde, als im Gegensatz ein Gedicht oder ein Text das von einem wirklichen Menschen verfasst. Wie das zu unterscheiden und zu erkennen - weiß ich nicht.

I: Welche Geräte würdest du aber verwenden für die Nutzung digitaler Dienste? Würdest du bevorzugen, eine spezielle App für Mobiltelefon, für Handy haben oder besser die Nutzung über eine Webseite im Browser mit Laptop?

B: Ja, sowohl, als auch. Die Goldene Mitte ist wohl da die richtige Antwort. Ich bin ein Freund des Laptops, ich brauche einen großen Bildschirm, da ich mich dort besser konzentrieren kann, auch einen zentralen Ort, sprich wo ich mit dem Laptop arbeite, weil die Konzentration, meiner Meinung nach, dort gegeben ist. Allerdings muss ich doch sagen, dass ich in viellerei Hinsicht noch immer mehr Apps nutze und auch Dinge unterwegs erledige. Deshalb schon zugeben muss, dass die Apps auch einen großen Nutzen haben, dass man auch unterwegs etwas erledigen kann.

I: Was sind deine Erwartungen so generell für die für Digitalisierung von Verwaltungsdienste?

B: Meine Erwartungen sind, dass zuallererst diese Sachen, warum viele Leute, nicht nur ältere Leute, mich auch eingeschlossen, sehr skeptisch sind, alles in digital zu bearbeiten, dass die Sicherheit der eigenen Daten besser werden muss. Sie müssen vor Datenklau geschützt werden. Warum man immer noch sehr viele Nachrichten hört, dass private Daten geklaut werden, kein Zugriff auf das eigene Konto gewährleistet werden kann. Die Information mit Adressen, Namen, Daten soll einfach anonym bleiben. Das muss einfach noch viel besser ausgebaut werden, dass auch viele ältere Leute, die es einfach gewohnt sind, Dinge persönlich zu erledigen, einfach noch sicherer werden, dass man nicht getäuscht wird.

I: Wie kannst du deine persönliche Niveau von Vertrauen zu Verwaltungsdienste in der Zukunft schätzen?

B: Einmal in dem sie mir die Sicherheit geben, dass in der Übersendung wirklich von A nach B kein Dritter an diese Daten gelangt, in Daten, die ich Ihnen übersende. Und in dem mir immer noch der persönliche Kontakt gewährleistet ist. Oder indem ich zumindest einen Anruf von einen Menschen bekomme, der mich begleitet beim

Datenprozess, der mit mir auch immer noch telefoniert und persönlich kontaktiert, ob die Übertragung geklappt hat oder einfach die persönliche Beratung gibt, dann geht das für mich, dann werde ich mich darauf verlassen.

I: Wenn die digitale Dienstleistungen komplett zur Verfügung gestellt werden, aber auch die Option von normalen Behördengang sein wird, was würdest du dann wählen?

B: Da ich derjenige bin, der wohl der letzte Mensch sein wird, der immer noch gerne per Bargeld auch zahlt, bevorzuge ich natürlich bis zuletzt, den persönlichen Kontakt.

I: Dann gibt es noch etwas, was du über die digitale Verwaltungsdienste mitteilen möchtest?

B: Sehr gerne. Aus meinem persönlichen Beispiel, Digitalisierung kann nur besser werden, indem man auch auf die Kunden zukommt und ihnen die Sachen erleichtert. Ich bin Mitglied bei der Deutschen Bahn. Ich fahre sehr viel mit dem Zug und besitze auch eine Bahncard. Da ich zwar viel Zug fahre, habe ich dadurch Anspruch in den größten Städten in Deutschland in die Bahnhof in Launches zu gehen, was früher möglich war, wenn man die Karte gezeigt hat oder durch das Gerät gezogen hat. Dies wurde durch die neue Digitalisierung nicht mehr möglich, da man sich eine App von der Deutschen Bahn runterladen muss um Zugangsführer zu bekommen. Ich zahle nach wie vor das gleiche Geld, wie immer, wie jeder andere Mensch. Aber allerdings, da ich ein Huawei Handy besitze, spricht ein chinesisches Smartphone, ist es nicht möglich, wird es mir nicht mehr erlaubt, diverse Apps runterzuladen für das Huawei Handy. Und da alles nur noch per App funktioniert, dann sagen sie, ich habe keinen Zugang mehr zur Lounge, obwohl ich nach wie vor das gleiche Geld zahle, wie vorher. Das ist etwas, was absolut nicht geht. Dann müssen sie allen denn die gleichen Möglichkeiten, nur weil ich eine andere Smartphone besitze, ermöglichen, dann müssen Sie sich etwas anderes einfallen lassen. Da hatte ich sehr großen Streit mit der Deutschen Bahn und da sie keine Argumente mehr hatten, hatten sie mir gesagt, das ist der Fortschritt. Aber das können sie nicht Leuten erzählen, die auch älter, als ich sind und nicht so viel mit Technik zu tun haben. Das ist etwas wohl noch viel besser werden muss und viel besser ausgebaut werden muss und auch die der Kontakt zum Kunden muss viel freundlicher einfach werden und nicht alles von heute auf morgen, sondern einfach lieber mehr Zeit nehmen dafür.

I: Ja, meinst du solche Vorbereitungen auf die Änderungen von Gesellschaft?

B: Definitiv. Es sollen alle berücksichtigt werden, alle Leute, ihre Bedürfnisse. Es ist definitiv keine gute Antwort, dass sie mir sagen, dass ich kein passendes Handy habe. Die Lösung von ihnen ist "kaufen Sie sich ein anderes Smartphone". Es ist überhaupt nicht normal

I: Ja, schade, dass es so passiert ist. Eventuell werden sie die Prozessen bei sich und Service verbessern

B: Das hoffe ich auch

I: Ja, es wäre wirklich schön. Okay dann eventuell kommen wir dann zum Schluss von diesem Gespräch, vielen Dank dir

Anhang 2.11: Transkription des Interviews Maria

Pseudonym des Teilnehmers: Maria

Datum: 03.08.2024

Ort: online (via WhatsApp)

Interviewer (I): Können Sie sich bitte kurz vorstellen und nennen, wie alt sind Sie, Ihr Geschlecht und ihr Bildungsniveau

Befragter (B): Ich bin 80 Jahre alt, habe eine Ausbildung in Handeln gemacht, und hatte mein eigenes Geschäft über 40 Jahre. Jetzt bin ich Rentnerin. Ich bin schon seit über 30 Jahren geschieden, lebe alleine in einer Wohnung. Habe meine Kinder, meine Enkelkinder. Alles andere ist ganz normal.

I: Ah gut. Ich interessiere mich, wie häufig Sie die Dienstleistungen der Stadtverwaltung nutzen und für welche Anliegen.

B: Ja, ich nutze das. Erst vor kurzem habe ich meinen Pass verlängern lassen. Es hat sehr lange gedauert, aber das war, glaube ich, doch so kurze Zeit nach Corona. War ich nicht sehr zufrieden, weil man musste sich dort eintragen, man musste warten, man konnte sie nicht ans Telefon bekommen und mit so schriftlichen Zeug bin ich nicht so vertraut, mit E-Mails. Dann war ich eigentlich gar nicht so sehr zufrieden, das war bei der Bürgeramt bei uns. Ich war dort, aber ich hab dann endlich doch mein Pass bekommen und das war dann wieder in Ordnung, sag ich mal.

I: Neben Verlängerung von Pass nutzen Sie noch einige Dienstleistungen, was ihre Wohnung zum Beispiel betrifft oder zum anderen Bedarf?

B: Nein, was meine Wohnung betrifft, das läuft automatisch mit Steuer oder Grundsteuer oder Miete oder so. Solche Sachen laufen ja schon über die Bank. Da brauche ich keine Ämter dazu, nicht mehr. Das ist nur, wenn man was kauft oder wenn man sich ummeldet oder so. Aber ich bin sehr lange schon hier und habe ich nichts geändert.

I: Wenn Sie an diese Situation mit Pass sich erinnern, können sie ungefähr schätzen, was bei Ihnen in Prozess von Ausstellung viel Zeit in Anspruch genommen hat?

B: Ja, also es hat für mich, für meine Begriffe schon zu lange gedauert. Ich habe keinen Termin bekommen, nicht telefonisch, nicht durch E-Mail. Und ich bin selbst hingefahren, das sind für mich 5 Kilometer, wenn man dann hinkommt. Dann musste ich auch wieder warten, sich eintragen und dann hat es noch mal gedauert. Die haben auch gesagt, dass sie anrufen, aber sie haben nicht angerufen, ich musste wieder hin und her. Also es war kein schöner Prozess dabei.

I: Wie stehen Sie jetzt zur Digitalisierung von Verwaltungsdienste, wenn die Behörde ihre Leistungen digital anbieten werden. Sehen Sie darin eher Vorteile oder Nachteile?

B: Ich sehe schon Vorteile, aber sie sollen das nicht zu kompliziert machen, damit auch ältere Menschen zurechtkommen, weil, wenn es zu viele Fragen oder zu viel kompliziert, wird das dann schon schwierig für einen sein, der sich nicht mit der Digitalisierung beschäftigt.

I: Wissen Sie, welche digitale Verwaltungsdienste Ihr Stadt schon jetzt anbietet?

B: Ja, ein bisschen Ahnung habe ich schon, dass sie etwas schon angeboten haben, aber ich weiß es nicht, ob die jetzt zum Beispiel eine Geburtsurkunde oder die Sterbeurkunde oder sowas ist, was genau sie machen, was möglich ist. Ich glaube, es ist noch nicht so weit bei uns.

I: Welche Verwaltungsdienste würden Sie aber gerne digital nutzen? Können Sie so TOP-3 von Ihnen nennen, die sie wichtig finden und die von Staat als Erste umgesetzt sein sollen?

B: Ja, ich finde, Ummeldung wäre sehr praktisch, dass das digital gehen würde. Dann einen Antrag ausstellen auf zum Beispiel, wenn man in die Rente geht, oder wenn etwas sich ändert, wenn man was da erfahren will oder bei der Krankenkasse. Das ist schon mal teilweise mit Krankenkasse gut: die digitale Karte habe ich schon. Sie funktioniert aber noch nicht in allen Bereichen. Aber ich bekomme immer meine Medikamente auf die Karte und das funktioniert schon. Aber ich würde sagen, naja, Ummeldung, Anträge. Ich würde aber gerne das so haben, dass sie nicht mir irgendwie anrufen, wie es mit Telefonanbitern sein kann. Meine ich, wenn man beim Telefon Vertrag ummeldet, die rufen zwar an und bitten etwas an. Aber das ist dann mir schon ein bisschen zu schnell, wenn sie viel Information geben, auch in etwas überzeugen wollen, am Telefon. Ich bin am Telefon da skeptisch. Es muss für mich etwas zum Ausdrucken sein, sag ich mal, in digital, aber das ich dann das auf Papier hinkriege. Ich studiere dann dies, bearbeite und wenn ich nicht verstehe, dann kann ich weiter fragen, aber nur so telefonisch, ohne sichtbare Beweise, Dokumente ist für mich überhaupt nicht in Ordnung.

I: Können Sie sich vorstellen beim nächsten Mal ihr Pass digital zu verlängern?

B: Ja, das kann ich mir schon vorstellen. Das wäre schon. Zum Beispiel, ich habe 2 Staatsbürgerschaften. Also Pass mit Deutsche kann ich hier in Siegen beantragen und für anderen muss ich dann noch lange fahren, und das nimmt schon viel Zeit. Das wäre schon empfehlenswert für mich, wenn man das digital machen könnte.

I: Sie meinen damit in beide Fälle eine Verlängerung von Reisepass?

B: Ja, Reisepass genau

I: Würden Sie die Möglichkeit von Online Terminvereinbarung oder Online Termindurchführung nutzen, können Sie das für sich vorstellen?

B: Ja, ich kann mich schon vorstellen. Ich bin aber noch nicht bei allen Sachen soweit, dass ich das alles online so beherrsche. Aber es wäre auf jeden Fall empfehlenswert für mich, wenn ich das mindestens ein bisschen erklärt bekomme, kann ich mir vorstellen das zu nutzen.

I: Was genau die Online Termindurchführung betrifft, wie wichtig finden Sie die Möglichkeit, Ihr Anliegen persönlich mit einem Mitarbeiter der Behörde zu besprechen? Brauchen Sie das in der Zukunft oder können Sie auch sich vorstellen, dass diese Funktion durch künstliche Intelligenz oder einige Chatbots ersetzt wird?

B: Für mein Alter sind persönliche Kontakte ganz wichtig, aber da werden sie sich nicht um uns direkt kümmern, sag ich mal. Die alte Generation ist nicht mehr interessant mehr, die kosten ja nur Geld, sag ich mal. Aber persönliche Gespräche oder Kontakte sind mir am liebsten. Dann ich habe noch etwas, ich muss das ausdrücken: Ich habe diese Angst von der künstliche Intelligenz, KI heißt das. Also da habe ich irgendwie noch kein Vertrauen, weil man so viele Fakes sieht, man kann so viel verfälschen.

I: Ja, verstehe. Und wenn Sie die digitale Dienste nutzen würden, würden Sie dann besser mit Ihr Handy machen oder mit einem Laptop, mit einem PC, also mit einem größeren Bildschirm?

B: Ich habe zurzeit mich nicht so an mein Handy gewöhnt, dass ich es für alles verwende. Ich habe aber ein Macbook da und da kenne ich mich schon ein bisschen aus. Aber ich benutze eben fast nie. Möchte ich schon machen, aber manchmal komme ich nicht weiter, und dann lasse ich wieder alles beim Handy. Mit meinem Macbook zu arbeiten kann ich aber mir besser vorstellen. Ich kann dann mich damit in Ruhe hinsetzen, meine Brille eintragen, es öffnen und da was gucken.

I: Okay gut. Und dann noch eine Frage, können Sie zusammenfassen, was sie von der Digitalisierung von Verwaltungsdiensten erwarten?

B: Ja, ich habe Gott sei Dank jetzt nicht mehr so viel Kontakte mit Behörden. Das Geschäft habe ich nicht mehr privat, ist auch nicht mehr so viel los. Also ich, ich sag es ja, dass diese Ummeldung, Anmeldung, Antragstellung und sowas digital zu haben wäre für mich schon sehr praktisch. Ich finde aber das ist nicht so auf unsere Generation und unsere Interesse gezieht. Doch aus meiner Erfahrung von Geschäftsführung kann ich sagen, dass diese Digitalisierung für moderne Leute das Leben viel leichter machen wird. Ich erinnere mich daran, wie viel Unterlagen ich immer anreichen musste, mit diese zu tun haben - es war immer sehr stressig, wenn parallel viel los geht, und man brauch noch damit sich so viel beschäftigen. Man konzentriert sich nicht auf eigenes Geschäft, wie da alles für Leute, für Kunden zu machen, sondern beschäftigt sich mit Papieren. Eventuell wird das jetzt sich ändern. Das ist schon sehr Zeitsparend, sag ich mal schon. Ich würde mich für diese Leute freuen.

Anhang 2.12: Transkription des Interviews Marcel

Pseudonym des Teilnehmers: Marcel

Datum: 30.07.2024

Ort: online (via Zoom)

Interviewer (I): Kannst du bitte dich kurz einfach vorstellen, also dein Alter, Geschlecht und Bildungsniveau?

Befragter (B): Jetzt muss ich gerade rechnen. 45. Ich bin ausgebildeter Fachinformatiker.

I: Was ist deine aktuelle Hauptbeschäftigung?

B: Ich arbeite in der Internal IT bei einem deutschen Softwareunternehmen.

I: Perfekt. Kannst du auch über deine Haushalte kurz erzählen?

B: Ich wohne in Siegen in einer 100 Quadratmeter Wohnung mit meiner Lebensgefährtin und mit dem Sohn von der Lebensgefährtin zusammen.

I: Gut, dann kommen wir zur Hauptteil von Interview, und erstens möchte ich fragen, wie häufig du im Allgemeinen die Dienstleistungen der Stadtverwaltung nutzt und für welche Anliegen?

B: Im Grunde genommen immer, wenn es notwendig ist. In der Regel ist das zum Beispiel zur Verlängerung von Ausweis und Reisepass. Und ansonsten bei Bedarf, wenn mal die Mülltonne nicht abgeholt wurde, oder bei solchen Sachen im Grunde genommen. Ich glaube, Auto ist ja auch, also KFZ-Zulassung und so weiter. Das wären jetzt so diese typischen Sachen, die dann immer mal wieder anfallen.

I: Wie ist deine Erfahrung damit? Nehmen solche Sachen bei dir viel Zeit in Anspruch?

B: Es ist auf jeden Fall besser geworden, als früher. Das heißt, die letzten mehreren Gänge zur Stadtverwaltung, die hatte ich während der Coronazeit und da lief es mit Terminen. Ich weiß jetzt gar nicht, wie es gerade aktuell ist. Mit den Terminen waren zumindest die Wartezeiten relativ angenehm bis teilweise auch gar nicht von. Das war recht gut. Was allerdings ich als negativ aufgefasst habe, das war jetzt gerade auch bei Ausweis und beim Reisepass. Ich musste beides in kurzer Zeit beantragen und dafür musste ich irgendwie, ich weiß nicht, mindestens viermal dahin rennen: erst beantragen, dann hinterher abholen und das dann mehrfach. Das war im Grunde genommen dann nervig und hat entsprechend auch ein bisschen viel Zeit in Anspruch genommen.

I: Bei solchen Behördengänge kannst du definieren, was genau bei dir viel Zeit in Anspruch genommen hat? Kannst du deine Zeitkosten für solche Sachen, wie Vorbereitung von Unterlagen, An und Abreise schätzen?

B: Tatsächlich, wie gesagt, die Wartezeit, die waren recht human. Aber die An- und Abreise, die waren dann halt immer sehr nervig. Mit Parkplatzsuche und so weiter ging immer schwierig - das war dann, im Grunde genommen, das blöde dadran. Und so etwas mache ich sehr wenig, dass ich da irgendetwas von den Unterlagen sammle oder so, ich versuche das schnell zu kriegen, manchmal besser mehr zu nehmen, um doppelt Vahrten zu vermeiden, nicht später etwas noch einreichen müssen.

I: Und wie stehst du dann generell jetzt zur Digitalisierung der Verwaltungsdienste? Wie findest du diese Initiative?

B: Ja, sehr gut. Ich freue mich auf alles, was ich von zu Hause aus vom Rechner machen kann. Meine Erwartungshaltung ist tatsächlich auch, dass das alles noch schneller gehen sollte und noch viel breiter.

I: Siehst du darin viele Vorteile oder auch einige Nachteile?

B: Ich sehe eigentlich fast nur Vorteile. Blöd ist, dass es angreifbar ist, wie man jetzt bei dem Hackerangriff gesehen hat. Aber ansonsten finde ich persönlich, und gerade als Informatiker, es auf jeden Fall sehr von Vorteil.

I: Weißt du, welche digitale Verwaltungsleistungen Stadt Siegen schon jetzt anbietet?

B: Den genauen Überblick habe ich tatsächlich nicht. Also das Ummelden vom Kfz, das habe ich teilweise digital gemacht. Das habe ich kennengelernt und das finde ich auch sehr gut. Und ansonsten musste ich bisher eigentlich immer noch die Sachen, die ich zuletzt gemacht habe, alle persönlich erledigen. Ich bin bin auch gerade nicht so ganz im Bilde, was sich da geändert hat in den letzten Jahr.

I: Welche Verwaltungsdienste würdest du dann gerne digital nutzen und warum?

B: Ja, am liebsten alles. Also die ganz typischen Sachen, wie Ausweis Beantragen, Ummelden, das sind sind solche Punkte, Sachen, die ich jetzt auch mal gebraucht habe und kenne, die kann es gerne auch digital geben. Ich weiß gar nicht, was man noch machen muss. Ja, gibt es eigentlich so vieles, aber mir fällt auch gerade irgendwie gar nicht so viel ein.

I: Wenn du eine Top-3 Liste erstellen kannst von Leistungen, die du brauchst und die Stadt Siegen jetzt als erste implementieren soll, wie wird solche Liste aussehen?

B: Pass und Personalausweis Verlängerung, dann Ummeldung beim Umzug. Und ja, ich weiß nicht, eventuell das ist KFZ Anmeldung. Die sind, glaube ich, die wirklich gängigen Sachen, die halt jeder immer wieder machen muss, und die sollten auf jeden Fall komplett digitalisiert werden, in meinen Augen.

I: Okay ja, und welche Funktionen oder Services wünschst du für dich?

B: Ja, im Grunde genommen, dass man einfach mit diesem elektronischen Ausweis, den ich mir mal irgendwann für viel Geld angeschafft habe, dass man damit ganz

bequem die Sachen einfach online erledigt, und nach Möglichkeit, sich dann auch Termine bei der Stadt im Grunde genommen sparen kann.

I: Wie wichtig findest du die Möglichkeit in der Zukunft die Termine persönlich mit einem Berater besprechen zu können? Kannst du dich vorstellen, dass diese Funktion von KI, von einigen Chatbots übernommen werden können und würdest du auch sowas verlassen?

B: Oh, das ist eine gute Frage. Nee, ich glaube nicht, weil, wenn ich mich wirklich an die Stadt Siegen wende, dann ist mir das tatsächlich, dass ich an Stadt Siegen wende, auch wichtig. Ich glaube, da möchte ich nicht mit einer KI sprechen. In dem Fall würde ich es bevorzugen, mit jemanden persönlich, also mit einem Menschen zu sprechen.

I: Was wäre für dich besser, wenn du die digitale Leistungen nutzen wirst, eine spezielle App zu haben oder bevorzugst du die Nutzung über Webbrowser, mit welchen Geräten?

B: Webbrowser wäre meine Prio eins. Das finde ich am besten. Eine App ginge auch, allerdings ist es heute so ein bisschen nervig, weil man halt für allen möglichen Kram irgendwie eine App installieren muss. Deshalb dann lieber im Browser. Ansonsten als Hilfsmittel am besten tatsächlich das, was jeder hat, ein Handy, und nicht irgendwie noch ein Chipkartenleser oder sonst irgendwas, was man noch sich zusätzlich anschaffen müsste. Also als Hilfsmittel im besten Fall einfach nur das Handy.

I: Was erwartest du dann generell von dieser Digitalisierung?

B: Ich erwarte im Grunde genommen auf jeden Fall Abbau von Bürokratie. Ich denke, das wird viel einfacher gehen. Man ist dann auch generell viel flexibler. Ich muss nicht zu einem bestimmten Zeitpunkt da irgendwo zum Rathaus rennen, wenn ich einen Termin habe. Ich kann das im Grunde genommen dann noch abends nach Feierabend, auch nach Feierabend von Mitarbeitern von Rathaus, kann ich solche Sachen einfach von zu Hause von der Couch machen. Dadurch bin ich dann auch flexibel und spare mir die Zeit. Und auf der anderen Seite, wenn man dann immer zum Rathaus hingeht, also ohne Digitalisierung, dann wird immer wieder Papier produziert. Man muss irgendwie Sachen unterschreiben, dann müssen die womöglich dann im Nachgang wieder irgendwo archiviert werden und so weiter und sofort. Bei Digitalisierung hat man halt alles im Rechner direkt und muss alles im Nachgang nicht noch mal von irgendwelchen Mitarbeitern bearbeitet werden, was dann wahrscheinlich auch auf jeden Fall ein bisschen Bürokratie abbaut, also im Hintergrund. Und auf der anderen Seite können die Städte dann auch mal anfangen, irgendwie Prozesse zu überdenken, weil ich könnte mir vorstellen, dass die da ziemlich festgefahren sind. Wenn sie seit 20 Jahren irgendwas nach Schema F machen, dann machen die das auch einfach weiter. Und wenn man die Sachen jetzt digitalisiert, dann können die sich dann im Grunde

genommen auch Gedanken machen, ob man nicht irgendwas einfacher macht. Es war von mir jetzt salopp gesagt, aber ich denke an der einen oder anderen Stelle gibt es da bestimmt was zu verbessern, auch bei denen.

I: Wenn die Stadt Siegen schon alle Leistungen digital anbieten wird, kannst du sagen, dass du dich als ein vertraulicher Nutzer vorstellen kannst? Würdest du die Leistungen digital nutzen?

B: Ja, auf jeden Fall. Ich bin ein Defender davon.

I: Perfect, damit kommen wir schon zum Schluss von unserem Interview: hast du noch etwas, was du über digitale Verwaltungsdienste mitteilen möchtest?

B: Nee. Nicht. Ich glaube mit Kommentaren, habe immer alles schon irgendwie gesagt. Ich bin ein großer Fan, ich hoffe es wird schneller, mehr und ich werde es auf jeden Fall nutzen.

I: Ok, super. Vielen Dank für die Teilnahme

Anhang 2.13: Transkription des Interviews Niklas

Pseudonym des Teilnehmers: Niklas

Datum: 03.08.2024

Ort: online (via Zoom)

Interviewer (I): Können Sie sich bitte kurz vorstellen und nennen, wie alt sind Sie, Ihr Geschlecht und ihr Bildungsniveau

Befragter (B): Ich bin männlich, bin 47. Ich habe 2 Hochschulbildungen hinter mir.

I: Was ist Ihre aktuelle Hauptbeschäftigung? Sind sie berufstätig?

B: Ich bin berufstätig, ich arbeite als Erzieher in einer Kita.

I: Gut. Und wie sieht ihr Haushalt aus? Wohnen sie allein, mit Partnerin, mit Eltern?

B: Ich wohne mit meiner Frau. Ich bin verheiratet mit ihr und wir haben keine Kinder.

I: OK, dann kommen wir zum Hauptteil und erstens interessiere ich mich dafür, wie häufig Sie die Dienstleistungen der Stadtverwaltung nutzen und für welche Anliegen?

B: Also ich würde sagen, ich nutze die Leistungen der Stadtverwaltung eher selten. Nur wenn es irgendwas von mir verlangt wird, seitens Arbeitgeber zum Beispiel, dann muss ich zum Bürgerbüro gehen. So wie zuletzt musste ich ein erweitertes Führungszeugnis beantragen für meine Arbeitsstelle.

I: Können Sie von Ihrer Erfahrung über diese Behörde gehen erzählen? Wie lange kann solcher Prozess bei ihnen in Anspruch nehmen?

B: Ja, also ich würde sagen, insgesamt dauert das ganze Prozedere ungefähr 3 Stunden. Wenn ich überlege, dass ich zunächst natürlich auch die Unterlagen sammeln muss, muss ich zuerst den Ordner finden und dann nach Unterlagen suchen. Das könnte vielleicht 20 Minuten in Anspruch nehmen. Danach die Fahrzeit würde bei mir ungefähr 40 Minuten dauern. Im normalen Fall zieht man eine Wartemarke und obwohl man schon vorher den Termin ausgemacht hat, trotzdem ist die Wartezeit, schätze ich mal, so Viertelstunde bis eine halbe Stunde. Und dann die gesamte Bearbeitung noch vielleicht 5 Minuten bis 10 Minuten maximal. Danach die Fahrt nach Hause, wieder mal 40 Minuten ungefähr, dann kommt man schon auf 3 Stunden vielleicht.

I: Ja, das dauert ein bisschen. Okay und wie stehen Sie dann generell jetzt zur Digitalisierung von staatlichen Verwaltungsdiensten? Sehen Sie darin eher Vorteile oder einige Nachteile?

B: Also ich sehe Digitalisierung der staatlichen Dienstleistungen sehr positiv und sehr optimistisch. Für mich wäre das sehr wünschenswert, wenn das schnell passiert und die meisten staatlichen Dienstleistungen digital im Angebot werden. Ich sehe da kaum oder gar keine negativen Seiten.

I: Wissen Sie, welche digitale Verwaltungsdienste Ihr Staat schon jetzt anbietet?

B: Eventuell ein bisschen. Als ich meinen Ausweis bekommen habe, habe ich irgendeinen Code bekommen, so dass ich mich dann online anmelden konnte. Ich habe das aber allerdings noch nicht gemacht, weil meine Ausweispapiere noch nicht auslaufen. Ich weiß auch nicht, ob ich diese Unterlagen noch finde. Wenn es so weit ist, könnte sein, dass ich tatsächlich dann direkt zum Bürgerbüro fahren werde, wenn ich die Unterlagen nicht finde. Wenn es mir gelingt, die Unterlagen, also diesen Code und Anmeldung zu finden, dann werde ich gucken, was da digital zu machen ist. Wenn nicht, dann muss ich halt persönlich mich vorstellen. Aber auf jeden Fall wäre es praktischer das alles online zu machen, zum Beispiel diese Ausweisdokumente zu verlängern.

I: Welche staatlichen Verwaltungsdienste würden Sie gerne digital nutzen?

B: Auf jeden Fall die Terminvergaben würde ich alle per online machen wollen. Man spart einfach Zeit und spart Papier. Man müsste dann niemanden anrufen, man hat Zeit einfach und flexibel so einen Termin dann online zu organisieren für sich selbst. Das finde ich wichtig. Dann würde ich sagen, zum Beispiel das, was ich letztens erlebt habe, und zwar mit den Unterlagen, mit der Beantragung des erweiterten Führungszeugnisses. Wenn das möglich wäre, alles online zu machen, wäre ich auch froh. Dann muss ich kurz überlegen. Ich musste vor kurzem von meinem Arbeitgeber Rechnungen bei Verkehrsgesellschaft holen und das war noch online nicht möglich. Ich konnte die Rechnung nicht selbst ausdrucken, sondern ich musste zur VG hingehen, da mich anstellen und das hat es auch dann mir die Zeit gekostet, und ein bisschen die Nerven. Und ja, also das würde ich auch mal gerne haben wollen, dass die Tickets oder irgendwelche Rechnungen, wie zum Beispiel der Arbeitgeber braucht auch möglich werden digital oder per online zu beantragen. Soll ich noch was sagen?

I: Ja, natürlich können Sie.

B: Weil es mir noch was einfällt, zum Beispiel, wenn man neues Auto anmeldet, dann wäre es hilfreich die Anmeldung des neuen Fahrzeugs online zu beantragen, wenn es möglich ist.

I: Habe ich richtig verstanden, geht es bei der Verkehrsgesellschaften um die Beantragung von einem spezifischen Dokument?

B: Ja, also zum Beispiel von meinem Arbeitgeber kriege ich das Geld zurückerstattet für Deutschland Ticket und die brauchen Nachweis. Einmal im Jahr soll ich Ihnen Rechnung schicken. Das wäre natürlich hilfreich für mich, wenn ich die Rechnung einfach online ausdrücken kann und dann online auch an den Arbeitgeber schicke und nicht, dass ich zur VG fahren muss und da stete.

I: Nutzen Sie sonst einige Leistungen von Staat bezüglich Familie oder ihrer Wohnung, einige andere Anliegen vielleicht?

B: Also wenn ich mir noch überlege, wäre es vielleicht super, wenn man digital wählen könnte.

Wir können jetzt per Briefwahl wählen oder zur Wahl gehen, aber ich finde, es wäre auch hilfreich zu verschiedenen Wahlen die online Möglichkeit die Stimmen abzugeben.

I: Ok, Sie haben schon ein bisschen über die Funktionen, die sie sich für die sie für sich gerne haben wollen, gesprochen, wie Onlineterminvereinbarung, auch Einreichung von Dokumenten. Oft in diesem Prozess von Behördenkontakt kann noch ein Gespräch drin sein. Wie wichtig finden Sie die Möglichkeit, ihr Anliegen persönlich mit einem Mitarbeiter der Behörde zu besprechen brauchen? Können Sie für sich vorstellen einfach online mit einer Person zu sprechen oder auch mit einem KI oder Chatbot zu kommunizieren?

B: Ich denke, wenn es möglich ist, die Anliegen online zu bewerkstelligen, dann würde ich auf persönliche Vorstellungen verzichten. Wenn es ein komplizierter Fall ist, könnte man vorher per Chat was klären, und wenn es wirklich nicht hilfreich ist, dann vielleicht gäbe es im speziellen Fall die Möglichkeit, einen Termin auszumachen und dann mit einer Person das zu besprechen. Aber sonst würde ich alles digitalisieren wollen.

I: Ok, und welche Geräte würden Sie für die Nutzung digitaler Dienste verwenden? Würden Sie bevorzugen, eine spezielle App für ihr Handy zu haben oder ist es ihnen bequemer, die Anliegen per eine Webseite im Browser zu erledigen?

B: Ich würde am liebsten das mit dem Browser machen am PC. Ich muss sagen, ich muss mich wie doppelt absichern. Alle Sachen drücke ich für mich aus und dann lege die auch dann in Papierform in einem Ordner. Und das alles funktioniert bei mir am PC besser und ist auch übersichtlicher. Mit dem Handy, mit einer App wäre es wahrscheinlich auch möglich, aber ich würde nicht irgendwas in der Richtung machen, meistens tatsächlich am PC mit dem Browser lieber.

I: Was erwarten dann Sie von Digitalisierung der Verwaltungsdienste? Was ist Ihre Meinung?

B: Ich denke, die Stadtverwaltung selbst muss bereit sein. Ja, nicht nur bereit sein, sondern muss auch wollen, sich weiterzubilden und etwas zu verändern, um diese Prozesse zu optimieren. Das muss auch in Köpfen passieren. Das muss auch vielleicht in der Politik passieren. Dieses Verständnis muss entstehen, dass man auch sehr viel den Bürger zugute damit macht. Lebensqualität von Menschen kann dadurch auch verbessern werden. Ich finde, sollte man einfach vielleicht ein bisschen mit mehr Tempo gehen, diese Prozesse beschleunigen und Druck auf die Politik machen, dass

wir jetzt im 21. Jahrhundert leben und das Leben der Bürger durch Digitalisierung vereinfachen können.

I: Wenn die Leistungen schon digital von Staat angeboten werden, können Sie sagen, dass Sie sich als ein aktiver Nutzer von diesen digitalen Leistungen vorstellen können?

B: Definitiv ja.

I: Gibt es noch etwas, was sie über die digitalen Verwaltungsdienste mitteilen möchten?

B: Muss ich überlegen. Ja, also wir haben jetzt einfach nur das Zeitalter der Digitalisierung und mit KI muss man einfach sehen, dass das eine große Chance jetzt ist, die wir einfach alle ergreifen sollen, um sich als Menschheit insgesamt zu entwickeln. Und diese Chance sollten wir nicht verpassen und das Leben der Menschen vereinfachen und die ganze Prozedere einfach optimieren.

I: Vielen Dank für ihre Teilnahme

B: Ja, sehr, sehr gerne.

Anhang 2.14: Transkription des Interviews Thomas

Pseudonym des Teilnehmers: Thomas

Datum: 08.08.2024

Ort: online (via Zoom)

Interviewer (I): Kannst du dich bitte kurz vorstellen und nennen, wie alt bist du, dein Geschlecht und Bildungsniveau

Befragter (B): Ich bin 41 Jahre alt, habe an der Uni studiert mit Diplom, ein Abschluss in der technischen Informatik und arbeite als SW-Developer jetzt schon seit über 15 Jahren.

I: Wie sieht dein Haushalt aus? Wohnst du mit Partnerin, mit Kindern, mit Eltern in einigen Wohnung oder in einigen Haus?

B: Ich wohne im eigenen Haus mit meiner Frau und meinen 3 Kindern und habe zusätzlich noch ein Teil meines Hauses vermietet.

I: Dann kommen wir zum Hauptteil und erstens interessiere ich mich dafür, wie häufig du die Dienstleistungen der Stadtverwaltung nutzt und für welche Anliegen?

B: Bei der Stadtverwaltung bin ich so gut wie nur, wenn irgendwelche An- oder Ummeldungen stattfinden müssen. Ich würde sagen, dass es so maximal einmal im Jahr ist. Zum Beispiel letztes Jahr war ich nur ein einziges Mal da und habe das Führungszeugnis da angefragt, damit ich das für Firma die Arbeit kriege.

I: Hattest du noch andere Erfahrungen mit Leistungen mit Behörden, etwas was mit Kinder, Familie zu tun hat?

B: Bei der Eheschließung wurde das alles direkt gemacht, bei der Hochzeit, bei der Standesamtlichen für die Eheschließung. Dann wurde das direkt in die Dokumente eingetragen, natürlich nicht digitalisiert für uns, sondern ausgegeben, ausgedruckt. Dann haben wir, als wir verheiratet sind mit den Kindern erst einen Reisepass beantragen müssen, und seit diesem Jahr oder letztem Jahr gibt es dann den Personalausweis für Kinder tatsächlich schon. Den haben wir dann auch beantragt.

I: Wenn du an so eine Behördengänge erinnerst, kannst du ungefähr schätzen, was bei dir dabei am längsten dauern kann?

B: Bei uns hat das Bearbeiten tatsächlich immer am längsten gedauert. Allerdings war das auch für 3 Kinder gleichzeitig plus eine Verlängerung von meinem Personalausweis. Also es waren 4 Anliegen auf einmal und gewartet haben wir, glaube ich, 10 Minuten und Anreise war für uns 5 Minuten. Also das ist nicht wirklich so viel gewesen.

I: Ja, sieht so. Wie stehst du dann jetzt zur Digitalisierung von Verwaltungsdienste? Siehst du darin eher Vorteile oder Nachteile?

B: Also in meinen Augen sollten alle Dienste, die man digitalisieren kann, auf jeden Fall digitalisiert werden. Ich glaube, dass wir in Deutschland da sehr, sehr weit hinterher hängen, im Vergleich zu anderen. Und gerade, wo es um kleinere Sachen geht, dass man die auf jeden Fall online beantragen kann, und soweit es geht auch online diese zur Verfügung stellt. Klar, wenn ich einen Personalausweis haben möchte, sehe ich das so ein, dass ich mindestens einmal dahin muss, um zu unterschreiben, dass das ich bin, dass auch jemand kontrolliert, dass das wirklich mein Gesicht ist. Und dass der Pass nicht durch die Post abgefangen werden kann oder sonstiges. Also da halte ich es glaube ich auch für nötig, dass man einmal dahinfährt. Aber die ganze Vorbereitung, dass man die Unterlagen einsendet, das passende Bild dafür hochlädt - das sollte schon digital passieren. Und auch die anderen Sachen. Wenn ich ein Führungszeugnis haben möchte, dass ich das anfragen kann, und dann digital zugesendet bekomme. Ich musste dafür noch tatsächlich vor Ort hin und habe das dann nicht aus handlich bekommen, sondern nachträglich per Post mir zugesandt bekommen. Sieht nicht logisch und sinnvoll. Das kann man in meinen Augen alles digitalisieren. Jetzt ist es die Frage, wer sitzt dahinter, wer hat das beantragt, muss ich das handschriftlich per Papier abgeben, oder kann ich das auch elektronisch einreichen. Da sollte man dann halt den Weg mit den Städten und allen Beteiligten gehen und auch dann Entscheidung treffen, ob man die Einreichung digital zulassen kann. Also sprich, dass mein Arbeitnehmer das dann auch erlaubt, dass das auch digital, in solcher Form, eingereicht wird.

I: Verstehe ich das richtig, dass du in dem gesamten Prozess die Stelle siehst, wo es nicht digital gehen kann und persönlicher Kontakt, Interaktion relevant bleibt?

B: Ja, ganz im speziellen Fällen, wo man zum Beispiel den Personalausweis oder Reisepass beantragt. Da könnte man sonst gefälschte Daten hinterlegen und es kann nicht jeder dann im Endeffekt überprüfen, ob das wirklich diese Person ist. Gibt es dafür auch online Services, die das machen und überprüfen, gerade bei den Städten und Gemeinden, finde ich aber diese kritisch. Ich denke gerade für die Ausstellung eines Personalausweises, vielleicht Reisepasses, dass man da noch mal auf die Städte gehen muss, für Kontrolle sozusagen. Aber das ist ein einziger Punkt. Ich denke der andere ganze Rest könnte man digital machen. Sprich auch ich möchte eine Ehe schließen, das würde ich auch digital beantragen und eventuell einen Termin finden, und andere Sachen, was auch immer gibt. Also am besten alles digitalisieren. Was das Wichtigste ist, ich glaube, damit habe ich zu wenig im Umfang der Sachen, die die alle machen, zu tun. Aber für wichtige Dinge, vielleicht wegen Datenschutz, aber besonders auch wegen Betrugs, wäre es sinnvoll, dass man einmal da vor Ort sich zeigt, auch die Unterschrift abgibt.

I: Weißt du welche Dienstleistungen Siegen schon jetzt digital anbietet?

B: Vor ein paar Jahren war es zum Beispiel nicht möglich, den Müllkalender für die Stadt oder für die Gemeinde einzusehen, jetzt kann man digital nachgucken. Man hat auch für Kinder, die sich für das Ferienprogramm anmelden können, die Möglichkeit das online zu machen. Es gibt sicherlich noch andere Dienste, aber ich habe die nie benutzen müssen. Deshalb weiß ich das auch gerade nicht, was jetzt mittlerweile digital ist. Aber es ist auf jeden Fall so, dass die schon einige Dinge online anbieten.

I: Kannst du so eine Top 3 Liste von Dienste erstellen, die als erste umgesetzt werden sollen?

B: Ja, das ist schwierig. Was ich gerade gesagt habe, eine digitale Anmeldung mit Einreichen aller Unterlagen für unterschiedliche Fälle würde ich gerne machen. Wie wir das jetzt gemacht haben, dauert relativ lange, wenn das alles dann vor Ort bearbeitet sein soll. Wenn man das aber einfach digital einreichen könnte, und dann kriegt man eine Nachricht, wann das abgeholt werden kann, und dann muss man sich einmal da zeigen. Ich glaube, es ist bei mir ganz klar solche Sache, die Top 1 ist. Wenn man da eine dreiviertel Stunde sitzen muss und nur warten, bis die Person das alles bearbeitet, ist für mich nicht sinnvoll. Ja, das ist meine Top 1. Und dann direkt ein zweites oder drittes. Kann leider nicht mehr nennen

B: Wäre es etwas mit Pass Verlängerung oder fallen dir noch einige Leistungen mit Kindern, Familie, Wohnung?

I: Es ist alles für mich ein Punkt, was ich gerade genannt habe: ob ich jetzt einen neuen Personalausweis beantrage oder eine Verlängerung beantrage, egal. Das sind Dinge, die immer wieder gemacht werden müssen, die man alle ein paar Jahre machen muss und von mir aus, kannst du da keine Rangliste erstellen. Man braucht Pass erstellen für sich, für Kindern, dann Verlängern – das sind solche typische Sachen. Dann vielleicht auch, wenn ich einfach nur umziehe oder mich bei der Stadt anmelde. Das habe ich jetzt auch schon dreimal machen müssen. Da ist es auch relativ nervig, wenn man lange warten muss, einfach. Und warum das nicht online einfach einreichen? Wenn es dann trotzdem auf den Personalausweis vermerkt werden muss, kann man dann immer noch mal einmal kurz dahin fahren und den Auskleber drauf kriegen und einen Unterschrift geben.

I: Kannst du dir auch vorstellen, dass die Termine digital durchgeführt werden? Wie wichtig ist für dich hier die Möglichkeit, dein Anliegen noch persönlich mit einem Mitarbeiter der Behörde zu besprechen oder kannst du dich auch vorstellen, dass diese Funktion durch KI oder Chatbots ersetzt werden kann?

B: Ich glaube, in meinem Fall brauche ich diese Person, mit der ich reden kann, weil ich davon ausgehe, dass die anderen Fragen, die ich habe, ich mir eher googeln kann

oder per Chat GPT die Antworten erfragen kann. Und wenn ich dann irgendein spezielles Anliegen habe, dann möchte ich auch eine Person haben, mit der ich auch reden kann, weil ich das sonst nicht herausfinde. Ich glaube aber, dass der Großteil auch mit so einem Chatbot, mit einer KI Hilfestellung findet, die über die Städte gut angeboten werden können, weil so einfache Dinge, typische Fragen damit geklärt werden können. Es wäre eigentlich nützlich das zu implementieren und zu integrieren, dass man nicht durch die Seite lange scrollen soll und noch sich bezweifeln, hat man richtige Info gefunden. Meine, solche Sachen, wie: wo muss ich hin, um neuen Abfall anzumelden oder wo kann ich mich für erste Hilfescheine eintragen und so weiter und sofort. Das kann man alles mit einem Chatbot machen und dafür braucht man keinen. Also muss ich nicht vor Ort hingehen und zwingend fragen, oder in ein Videokonferenz reinkommen. Es gibt bestimmt Leute, denen das weiterhilft. Das wird auch Arbeit von Leute in Behörde reduzieren.

I: Welche Geräte würdest du hauptsächlich für die Nutzung digitaler Dienste verwenden? Würdest du bevorzugen, eine spezielle App für das Handy zu haben oder die Nutzung über eine Webseite im Browser?

B: Ich würde auf jeden Fall über den Browser gehen.

I: Ist das für dich einfach bequemer wegen großer Bildschirm, oder warum?

B: Ich bin nicht so der große Fan von Handys mit Apps, wenn gleich das auch für viele einfacher ist. Ich mag lieber so eine Gesamtübersicht zu haben und gemütlich am Rechner sitzen und das machen können. Und wenn ich was schreibe auch mit der Tastatur tippen. Das ist wesentlich angenehmer.

I: Gut, und dann noch zum Schluss solche Frage: was sind deine Erwartungen von der Digitalisierung von Verwaltungsdiensten?

B: Ja, was ich erwarte, ist gerade, dass wenn das digital alles schon passieren wird, dass ich das auch abends um 22:00 Uhr machen kann, wenn z.B. die Kinder im Bett sind. Es wird super sein, dass ich nicht gezwungen bin an irgendwelche Öffnungszeiten mich anzupassen, wann die Sachen einreichen, abholen oder sonstiges, was auch immer nötig. Klar, einige Sachen werden so bleiben, aber dass ich sonst jederzeit das alles einsehen kann, beantragen kann, egal wieviel Uhr wir haben. Ich muss nur mein Telefon in die Hand nehmen. Ich muss nicht immer und oftmals dahinfahren und gerade die Wartezeiten, die man sonst gegebenenfalls haben könnte oder hat, dass die einfach wegfallen. Man braucht keine Termine immer machen und diese Flexibilität, Erleichterung, wenig Spannung sind so die Haupte Erwartung von mir, wie das so bestens funktioniert.

I: Wenn schon alle Dienste digital zur Verfügung gestellt werden, kannst du sagen, dass du dich als ein vertraulicher Nutzer vorstellen kannst?

B: Ja, auf jeden Fall.

I: Okay, dann gibt es noch etwas, was du über digitale Verwaltungsdienste mitteilen möchtest?

B: Nee.

Anhang 2.15: Transkription des Interviews Yana

Pseudonym des Teilnehmers: Yana

Datum: 21.08.2024

Ort: online (via Zoom)

Interviewer (I): Kannst du dich kurz vorstellen und nennen, wie alt bist du, dein Geschlecht und dein Bildungsniveau

Befragter (B): Okay, also ich bin 57 Jahre alt, weiblich und mein höchster Bildungsabschluss ist ein Bachelorstudium.

I: Wie sieht dein Haushalt aus, wohnst du alleine mit Partner, mit Kindern, mit Eltern?

B: Wir sind ein 5-Personen-Haushalt, das heißt mein Mann, meine beiden Söhne, meine Mutter und ich. Also es sind 2 getrennte Haushalte, aber wir wohnen gemeinsam in einem Haus: meine Mutter wohnt in einem eigenen Haushalt bei uns.

I: Gut und noch was ist deine aktuelle Hauptbeschäftigung?

B: Ich bin angestellt, mit 30 Wochenstunden.

I: Dann kommen wir zum Hauptteil und erstens interessiere ich mich dafür, wie häufig du die Dienstleistungen von Stadtverwaltung nutzt und für welche Anliegen?

B: Umfasst die Stadtverwaltung zum Beispiel auch die Anmeldung der Müllabfuhr?

I: Ja

B: Ok, wie häufig? Es geht nur um online Dienste ?

I: Nee, es geht jetzt über alle Dienste, alles aus deiner Erfahrung, alle Jahren sozusagen.

B: Ich sage mal, das nutzt man relativ wenig. Wir brauchen es zum Beispiel. Wir haben es kürzlich gebraucht zur Beantragung eines Reisepasses für meinen kleinen Sohn, zur Beantragung eines Personalausweises für meinen großen Sohn, als der 16 geworden ist. Ab dann braucht man ja einen Personalausweis. Dann Melden zum Beispiel von Sperrmüll an. Das muss man halt bei unserer Stadt wirklich anmelden. Das ist, glaube ich, immer unterschiedlich. Manche Leute können ihren Sperrmüll einfach an die Straße stellen und der wird entsprechend eingesammelt und bei uns muss es aber angemeldet werden, entweder vor Ort im Büro, oder online. Das geht auch Gott sei Dank und dann auch entsprechend mit der Menge, was man als Sperrmüll beistellt, zum Beispiel, ich habe einen Schrank, ein Bett. War das so. Erstens. Ansonsten. Nee, ansonsten nutzt man das nicht wirklich viel. Sonst öffentlicher Dienst? Nee, eigentlich nicht so häufig.

I: Wenn du dich an diese letzte Behördengänge erinnerst, kannst du ungefähr schätzen, was bei dir am längsten gedauert hat. Wie war der Prozess?

B: Der letzte Vorgang, den wir gemacht haben, war tatsächlich die Beantragung des Reisepasses für meinen kleinen Sohn. Der Weg zu unserem Bürgerbüro, wo wir das dann entsprechend beantragen, der ist nicht weit: zu Fuß 10 Minuten, höchstens. Also das ist bei uns direkt vor Ort. Der Antrag selber, da wir die Unterlagen vorher schon

zusammengestellt hatten, was wir benötigt haben, also die Genehmigung von mir und meinem Mann, das Foto und so weiter, ich denke mal so 15 bis 20 Minuten hat das gedauert - den Antrag zu stellen. Und dann haben wir, ich glaube, 2 oder 3 Wochen später Post bekommen, dass der Reisepass fertig ist und wir den abholen können

I: Also ihr seid zweimal dorthin gefahren, einmal beantragen und mal um abholen?

B: Richtig, genau. Wir haben dann einen Brief bekommen, dass der Reisepass fertig ist und dass wir den persönlich vor Ort abholen müssen. Das ging dann ganz schnell. Das waren 5 Minuten. Dann haben wir den bekommen.

I: Und wie stehst du jetzt zur Digitalisierung von Verwaltungsleistungen? Siehst du eher Vorteile oder auch einige Nachteile?

B: Es ist schwierig. Also generell bin ich der Sache aufgeschlossen gegenüber, ja. Andererseits, bin ich trotzdem auch der Typ. Wir wohnen in einer nicht so großen Stadt und jeder kennt jeden und ich persönlich finde es nicht schlimm, wirklich zum Büro zu gehen oder zur Behörde und das dann entsprechend zu beantragen. Es kommt natürlich immer darauf an, welche Art von Leistungen es sind. Eine Kommunikation zum Beispiel mit dem Finanzamt oder so finde ich online besser. Ich mache auch meine Steuererklärung, das ist auch ein Thema, die mache ich zum Beispiel schon seit Jahren online über das Elster Programm. Aber solche Dinge, wie Dinge beim Bürgerbüro anmelden, das mache ich dann auch vor Ort. Gerade Personalausweis zu beantragen, das macht man ja nur alle ein paar Jahre mal. Viel öfter gehen wir da auch nicht hin. Müll anmelden machen wir auch. Wenn generell, wenn die Bearbeitung online von den Stadtverwaltungen übersichtlich dargestellt wird, mache ich es auf jeden Fall auch gerne online. Ne, also das ist überhaupt kein Thema, da würde ich mich auch nie gegensperren. Ich habe aber beim Bürgerbüro auch kein Problem damit, dorthin persönlich hinzugehen. Ich habe zum Beispiel, das ist vielleicht auch ganz interessant, ich möchte ein ETF Konto bei einer Internetbank eröffnen, so ein bisschen als Sparplan sowas. Dafür musste ich mich verifizieren und das könnte über die Onlinefunktion meines Personalausweises gehen, was aber noch nicht freigeschaltet ist. Und da habe ich mich tatsächlich auch so ein bisschen gesperrt, weil man, ich habe so eine Liste an Unterlagen bekommen, was ich dafür alles machen muss, um diese Onlinefunktion freizuschalten. Da hatte ich keine Lust mehr, das durchzulesen. Und dann habe ich das über dieses postident Verfahren mit Videocall gemacht. Das war eine Sache von 10 Minuten. Da habe ich dann ein Foto von meinem Personalausweis hingeschickt, habe mit einem Mitarbeiter von postident Video telefoniert. Der hat das dann eben geprüft. Ich habe ihm nochmal meinen Personalausweis gezeigt und dann war das erledigt. Also das war für mich in dem Moment schneller, wie die Onlinefunktion meines Personalausweises freizuschalten. Das werde ich mal irgendwann machen müssen. Das weiß ich aber nicht. Aber da war ich jetzt noch so ein bisschen vorsichtig mit, muss ich sagen.

I: Hast du solche befürchte wegen Datenschutzfragen oder einfach wegen dieser Komplexität?

B: Mehr wegen der Komplexität. Ja gut, was heißt komplex? Ich werde das schon hinkriegen, da bin ich ganz zuversichtlich. Also ich meine es ist ja auch unser tägliches Arbeitsmittel, aber wirklich so zwischen Tür und Angel hatte ich da überhaupt keine Zeit dafür. Das ist ja schon eine Sache, das muss man so 20 Minuten hinsetzen, muss sich das in Ruhe durchlesen und muss das dann entsprechend einstellen. Und da hatte ich bis jetzt noch keine Lust zu, muss ich gestehen.

I: Kann ich verstehen. Und weißt du, welche digitale Verwaltungsdienste bei dir schon angeboten sind?

B: Dadurch dass wir ja diesen Hackerangriff hatten, weiß ich noch nicht ob alle Funktionen wiedergegeben sind, hab ich überhaupt keinen Überblick, was man alles online machen kann. Also ich weiß, der Müll funktioniert. Ich glaube, Anmeldung und Abmeldung von der Musikschule. Ja, Steuern halt ne mit dem Finanzamt, aber ansonsten habe ich gar nicht so ein Überblick, was man da jetzt alles machen kann. Noch eine Verwaltung: Kfz zum Beispiel. Ich hab mir letztes Jahr ein neues Auto gekauft und da habe ich mir die Termine geben lassen zum Beispiel. Das hat auch ganz gut funktioniert und das würde ich auch jederzeit machen.

I: Bei diesem Cyber Angriff, warst du irgendwie betroffen, hat das ja auch auf dich einen Einfluss gemacht?

B: Nein, nein, Gott sei Dank nicht. Also keinen direkten Einfluss auf mich oder meine Daten, Gott sei Dank. Aber ich hab zum Beispiel von ganz vielen Leuten, die in der Zeit zum Beispiel ein neues Auto anmelden wollen wollten, das hat nicht funktioniert, die haben sich im Prinzip ein Auto gekauft und durften dann wochenlang nicht mitfahren, weil sie es nicht angemeldet bekommen haben, aber wir selber hatten Gott sei Dank da keine negativen Auswirkungen.

I: Kannst du Top 3 Liste erstellen vom Dienste die deiner Meinung nach als erste von Behörden für Bürger angeboten sein sollen?

B: Ja. Da müsste ich jetzt wirklich erstmal eine Übersicht sehen, welche Dienste es überhaupt gibt und was man überhaupt in Anspruch nehmen kann. Also Steuer auf jeden Fall. Das finde ich wichtig, die Steuererklärung abzugeben. Ja, Rente, ist ein gutes Stichwort: ein Übersicht über das eigene Rentenkonto, das wird ja auch gern genutzt. Da gebe ich dir recht, das wird auch bei uns im Bürgerbüro abgefragt, und das gibt es meines Wissens noch nicht online. Das wäre wirklich eine tolle Sache, um da zum Beispiel mittels seiner Sozialversicherungsnummer, wenn man sich dann entsprechend verifiziert, dass man dann über seine Rentenansprüche eine Übersicht bekommt. Das wäre toll. Das könnte ich mir wirklich gut vorstellen, dass man das auch relativ regelmäßig nutzt, weil man ja schon in gewissen zeitlichen Abständen Daten auch mal überprüfen muss, ob der Arbeitgeber auch wirklich alle Daten übermittelt hat. Das könnte ich mir sehr gut vorstellen. Ja, Antrag oder gerade Verlängerung, Antrag

jetzt vielleicht neu nicht aber Verlängerung von Personalausweis, Reisedokumente oder so, wäre dann auch unter meinen Top 3. Ja und was 3 - es ist Schwierig. Ja, ich denke mal trotzdem einfach die Müllabfuhr, also wenn man das einfach regelmäßig nutzt, warum den nicht.

I: Sind das auch die Leistungen, die du selbst, also nach solcher Prioritäten nutzen willst?

B: Das wären, das wären auch meine Prioritäten, die ich so auflisten würde, ja

I: Welche Funktionen oder Services wünschst du für dich bei solchen Dienstleistungen? Was ist deine Sicht auf diese Prozesse?

B: Ich finde, dass man die auf jeden Fall über eine Onlinefunktion gut steuern könnte und zukünftig auch sollte. Also gerade die Terminvergabe oder halt das Beantragen von bestimmten Dingen oder ein Termin vereinbaren, um Dokumente abzuholen oder so, das finde ich gut, wenn das auch übergreifend über die verschiedenen Behörden, die man ja anspricht. Wenn man das dann machen könnte.

I: Es ist ein guter Punkt. Online Terminvereinbarung es wäre super, dann möchte ich noch detailliert zu anderen Schritt von Online Termin Durchführung fragen. Wie wichtig findest du die Möglichkeit, dein Anliegen persönlich mit einem Bearbeiter der Behörde zu besprechen? Kannst du dich vorstellen, dass diese Funktion von KI oder von Chatbots ersetzt werden kann?

B: Da persönlich für mich möchte ich lieber mit einem Menschen Kontakt haben. Alleine schon mit dem Hintergrund, weil gerade die Behördensprache oft unheimlich kompliziert ist. Ich denke da immer nur an die Einkommensteuererklärung. Es gab vor Jahren mal einen Politiker, der hat gesagt: "wir können unsere Steuererklärung auf einen Bierdeckel machen" und dem ist nicht so. Was da für Fragen gestellt werden, das ist so kompliziert. Und wenn man sich das entweder selber erarbeitet, oder wenn das mittels KI oder Chatbot beantwortet werden soll, man gerät ja immer nur in irgendeine Schleife und die beantworten dann immer wieder das gleiche ohne wirklich eine konkrete vernünftige Aussage zu treffen unter Umständen. Von daher würde ich dann bei manchen Dingen einen persönlichen Mitarbeiter bevorzugen.

I: Kannst du aber dir vorstellen, mit dem Bearbeiter von dir zu von zu Hause, also zum Beispiel per Zoom oder so eine Videokonferenzsystem, zu reden oder möchtest du prinzipiell vor Ort da erscheinen?

B: Ich kann mir das auf jeden Fall vorstellen, das auch online zu machen. Das ist auf jeden Fall zu Vorteil der zeitlichen Organisation. Das würde die Sache vereinfachen, auch für die Behördenmitarbeiter. Nichtsdestotrotz bin ich halt auch immer gerne für die persönlichen Kontakt. Aber es wäre für mich kein Problem das online machen. Wäre kein Thema.

I: Welche Geräte würdest du für die Nutzung von digitale Verwaltungsdienste gerne nutzen? Ist es dir bequemer und lieber eine App zu haben und mit deinem Handy

solche Sachen zu erledigen oder bevorzugst du die Nutzung von Browser und PK Laptop?

B: Eigentlich bevorzuge ich das Handy, weil es halt immer am Mann ist und man zwischendurch mal eben schnell Sachen runterladen kann, organisieren kann und so weiter und sofort. Es gibt aber manche Angebote, die unheimlich unübersichtlich sind und wo auch die Struktur der Daten auf einem Handydisplay einfach unbequem ist. Dann mache ich so was lieber am Laptop, am Rechner mit einem großen Bildschirm bei dem Browser.

I: Dann noch zum Schluss, solche Frage, hast du einige Erwartungen von Digitalisierung von Verwaltungsdiensten für dich persönlich oder für Bürger im Allgemeinen oder für das Land?

B: Die Haupterwartung ist einfach, dass die Daten absolut sicher sind, also in der Übermittlung, in der der Zuverlässigkeit der Daten oder der Anfragen, die ich bekomme, sowie auch die sichere Übermittlung, Versendung, Verschlüsselung der Daten, die ein Amt von mir abfragt, die ich zum Beispiel hochladen muss oder so, und das ist auch etwas. Das sehe ich so wirklich, so rein total als Verbraucher, weil ich muss ganz ehrlich sagen, ich bin ja aus dem kaufmännischen Bereich und nicht aus dem technischen. Ich will einfach nur, dass meine Daten absolut sicher sind, dass da keinen Schindluder mitgetrieben wird, dass mir keiner irgendeine Phishing Mails schickt. Das ist so das ganz ganz wichtige und wahrscheinlich auch schwierige Thema. Also wie gesagt, einfach die Datensicherheit in beide Richtungen. Das ist das allerwichtigste Thema, glaube ich dabei.

I: Dann gibt es noch etwas, was du über digitale Dienste mitteilen möchtest?

B: Ich glaube, es gibt in Deutschland ganz, ganz viel Potenzial, noch was ausgeschöpft werden kann. Und ich bin gespannt, was die deutschen Behörden da in den nächsten Jahren hoffentlich auf die Beine stellen werden. Ich bin gespannt.

I: Ja super, dann damit kommen wir zu Ende vom Gespräch. Vielen Dank

Anhang 3: Vergleich der Prioritäten und Nutzungserfahrungen von Verwaltungsleistungen

Verwaltungsleistung	Ergebnis Priorität	OZG-Priorität	Aktuelle Häufigkeit
Personalausweis und Reisepass	1	1	10
Wohnsitz anmelden, ummelden, abmelden	1	1	8
Aufenthaltstitel	1	2	5
Führungszeugnis	1	2	4
Arbeitslosengeld	2	-	1
Rentenversicherungskonto und -information	2	3	-
Kfz-An-, -Um- und -Abmeldung	2	1	6
Leistungen Lebenslage Naturkatastrophe	2	-	-
Leistungen Themenbereich Gesundheit	2	-	-
Kindergeld	3	3	1
Abfallentsorgung: Sperrmüll beantragen	3	3	3
Führerschein	3	2	-
Online Wahlen	3	-	-
Eheschließung	-	-	2
Geburtsurkunde	-	-	1
Gesundheitszeugnis	-	-	1

Beschreibung der Spalten

Ergebnis Priorität: Priorität der Leistung basierend auf den Ergebnissen von Auswertungsverfahren im Rahmen dieser Studie.

OZG-Priorität: Priorität der Leistung im OZG-Umsetzungskatalog (BMI, 2019), die Leistungen mit "-" befinden sich ebenfalls im Katalog, stehen jedoch nicht unter der Priorität 1,2 oder 3

Aktuelle Häufigkeit: wie häufig die jeweilige Leistung insgesamt von allen 15 Forschungsteilnehmern erwähnt wurde, wenn sie über ihre aktuellen Nutzungserfahrungen berichteten.

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe, insbesondere keine anderen als die angegebenen Informationen aus dem Internet. Diejenigen Paragraphen der für mich geltenden Prüfungsordnungen, die etwaige Betrugsversuche betreffen, habe ich zur Kenntnis genommen.

Der Speicherung meiner Bachelor- bzw. Masterarbeit zum Zweck der Plagiatsprüfung stimme ich zu. Ich versichere, dass die elektronische Version mit der gedruckten Version inhaltlich übereinstimmt.

(Datum)

(Unterschrift)