

Single-Sign-On für die deutsche Kommunalverwaltung – Einflussfaktoren für die Einführung von Servicekonten

Nora Carstens
Universität Potsdam
Lehrstuhl für Politik und Regieren in Deutschland
ncarstens@uni-potsdam.de

Abstract

Im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) sollen deutschlandweit die Voraussetzung für einen medienbruch- und barrierefreien Zugang zu digitalen Verwaltungsleistungen geschaffen werden. Bis spätestens Ende 2022 sollen Bürgerinnen und Bürger alle digitalen Verwaltungsleistungen vom Bund, den Ländern und den Kommunen mit einem Servicekonto wahrnehmen können. Bisher behandeln nur sehr wenige wissenschaftliche Studien den Untersuchungsgegenstand der Servicekonten in Deutschland. Bisherige Studien befassen sich fast ausschließlich mit der deskriptiven Betrachtung von Servicekonten auf Länderebene und können daher kein umfassendes Bild zur Einführung von Servicekonten darstellen.

Auf Grundlage empirischer Befunde aus der Literatur zum organisationalen Wandel und Erfolgsfaktoren für die E-Government-Integration befasst sich dieses Papier mit der Frage welche Faktoren die Einführung von Servicekonten in deutschen Kommunen beeinflussen.

Empirische Grundlage der Arbeit ist eine bundesweite Umfrage unter allen deutschen Kommunen (Städte, Gemeinden, Landkreise und Gemeindeverbände) mit mehr als 10.000 Einwohnern. Die Kommunen wurden hierbei zum einen zu verschiedenen Einflussfaktoren für die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen und zum anderen zu Gründen, Treibern und Hemmnissen sowie relevanten Akteuren in Bezug auf die Einführung eines Servicekontos in ihrer Kommune befragt. Die Arbeit kommt zu dem Ergebnis, dass sowohl Faktoren auf der Governance als auch auf der organisationalen Ebene eine große Bedeutung für die Einführung von Servicekonten in deutschen Kommunen haben. Hierzu zählen unter anderem die Bereitstellung von IT-Governance durch das Land und die Unterstützung der politischen Führung sowie die Zusammenarbeit innerhalb der Kommunalverwaltung, die generelle Bereitschaft der Kommunen zur Verwaltungsdigitalisierung und die Größe der Kommune.