

Studie

Intern besser integrieren

[20.11.2025] Wie erleben Behördenmitarbeitende die Digitalisierungsbemühungen in ihrem Alltag? Dies wollte das Unternehmen d.velop herausfinden. Ein Ergebnis der Umfrage: Eine vollständige Digitalisierung bis 2030 halten 75 Prozent der Befragten für unrealistisch.

Deutschland hat sich mit der Digitalstrategie und der Netzstrategie 2030 große Ziele bei der Verwaltungsdigitalisierung gesetzt. Zu große Ziele, zumindest wenn es nach denen geht, die sich tagtäglich damit auseinandersetzen: Laut einer [d.velop-Studie](#) unter mehr als 500 Mitarbeitenden aus Kommunen, Bundesbehörden und dem Bildungsbereich halten 75 Prozent eine vollständig digitale Verwaltung bis 2030 für unrealistisch.

Doch wie kommt es zu dieser Einschätzung? Schließlich sind viele Verwaltungsprozesse schon jetzt digitalisiert. Die Studienergebnisse legen nahe, dass es vor allem an durchgängigen Lösungen mangelt und sich der Stand der Digitalisierung nicht auf einem einheitlichen Niveau befindet: 56 Prozent der Befragten geben an, dass es bereits digitale Prozesse für den Posteingang gibt. Auch die digitale Einreichung von Dokumenten ist mit 51 Prozent relativ weit verbreitet. Bei der elektronischen Aktenführung liegen die Werte mit 46 Prozent etwas niedriger, und für die elektronische Antragstellung berichten 45 Prozent von etablierten Verfahren. Am schlechtesten aufgestellt ist die digitale Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern: Nur 31 Prozent der Teilnehmenden nutzen hierfür Onlinekanäle. Zudem geben fünf Prozent an, dass sich in ihrer Verwaltung bislang gar keine Prozesse digital abwickeln lassen.

Diskrepanz zwischen internen Abläufen und externen Angeboten

Ein genauerer Blick auf die Unterschiede zwischen den angebotenen Services und internen Abläufen verdeutlicht, dass es noch einige Herausforderungen zu bewältigen gibt: So zeigen sich zwischen internen Abläufen und externen Angeboten deutliche Unterschiede. 60 Prozent der Befragten geben an, dass Bürgerinnen und Bürger Dokumente digital einreichen können – doch nur rund die Hälfte (51 Prozent) meinen, dass hierfür auch ein digitaler Prozess in der Verwaltung existiert. Ähnlich verhält es sich bei Terminvereinbarungen: Knapp die Hälfte der Befragten (46 Prozent) sagt, dass in ihrer Verwaltung eine Online-Terminvereinbarung für Bürgerinnen und Bürger möglich ist, doch nur 39 Prozent benennen hierfür einen durchgängigen Prozess im Hintergrund. Diese Diskrepanz deutet darauf hin, dass digitale Angebote für die Bürger zwar verbreitet sind, die interne Integration in durchgängige, medienbruchfreie Prozesse jedoch oft unvollständig bleibt.

Was sich Mitarbeitende wünschen

Was fehlt also, damit die Digitalisierung endlich Fahrt aufnimmt? Die Antworten der Mitarbeitenden zeichnen ein deutliches Bild. Vor allem wünschen sich die Befragten eine verbesserte Software-Ausstattung, beispielsweise durch eine stärkere #INFO# Ausrichtung an Nutzerbedürfnissen sowie eine optimierte Benutzerfreundlichkeit (48 Prozent). Zu den gewünschten digitalen Lösungen der Mitarbeitenden zählen einheitliche Dokumentenmanagementsysteme (DMS) – dies gaben 46 Prozent der Befragten an –, Lösungen für elektronische Signaturen und Siegel (35 Prozent), digitale Archivierung (33

Prozent) sowie Cloud-Speicherlösungen (21 Prozent).

Insbesondere beim Thema Cloud zeigt sich, dass die Nutzung moderner Technologien in den Verwaltungen sehr unterschiedlich weit fortgeschritten ist. Bei neun Prozent der Befragten befinden sich die Systeme bereits vollständig in der Cloud. Weitere 30 Prozent nutzen Cloudlösungen zumindest teilweise. Bei acht Prozent ist der Einsatz für die Zukunft geplant, während 29 Prozent noch vollständig auf lokale Infrastrukturen setzen. Software-Anbieter für den öffentlichen Dienst sollten diese unterschiedlichen Ausgangslagen berücksichtigen und flexible Bereitstellungsmodelle anbieten – und vor allem sichere, Compliance-konforme und souveräne Lösungen im Portfolio haben.

Ein zentraler Kritikpunkt der Befragten ist mangelnde Interoperabilität. 42 Prozent beklagen fehlende Schnittstellen bei der Integration neuer Lösungen in bestehende IT-Systeme. Weitere Herausforderungen sind mangelnder interner IT-Support (39 Prozent), inkompatible Dateiformate (31 Prozent), unzureichender Support durch die Anbieter (28 Prozent) sowie manueller Datentransfer (26 Prozent). Und auch wenn bereits 59 Prozent der Befragten Schulungen zu IT-Anwendungen erhalten haben, sind nur 30 Prozent der Meinung, dass ihr Fachbereich insgesamt gut auf die Nutzung digitaler Systeme vorbereitet ist. Für die Zukunft rechnen 55 Prozent der Befragten mit einer deutlichen Veränderung ihrer Arbeitsrealität durch den Einsatz Künstlicher Intelligenz. Gleichzeitig äußern rund zwei Drittel (67 Prozent) von ihnen Bedenken – vor allem in Bezug auf Datenschutz, Haftungsfragen und die Abhängigkeit von einzelnen Software-Anbietern.

Zentrale Plattform für digitale Dokumente schaffen

Ein zentrales Element der Digitalisierung im öffentlichen Dienst sind elektronische Dokumente. Nicht umsonst steht ein einheitliches Dokumentenmanagementsystem auf Platz eins der Wunschliste der Mitarbeitenden. Bisher existieren jedoch vielerorts noch unterschiedliche Systeme für einzelne Prozesse.

Die elektronische Akte bildet das Herzstück eines modernen DMS. Sie stellt sicher, dass alle Informationen einer Verwaltung strukturiert, nachvollziehbar und nach einem einheitlichen Aktenplan abgelegt werden. Mit der Einführung der E-Akte entstehen medienbruchfreie und transparente Abläufe, die den Verwaltungsaltag deutlich vereinfachen. Darüber hinaus fungiert das DMS als zentrale Plattform für die Erfassung und rechtssichere Archivierung sämtlicher dienstlicher Informationen in digitaler Form. Über standardisierte Schnittstellen zu Fachanwendungen bleibt der Zugriff auf digitale Akten auch aus den gewohnten Arbeitsumgebungen möglich – ohne zusätzliche Systemwechsel.

KI-Unterstützung bringt Effizienzgewinn

DMS erlauben zudem weitere Effizienzgewinne durch KI-Unterstützung in einem kontrollierten, abgeschirmten Rahmen. Mithilfe eines KI-Assistenten lassen sich beispielsweise elektronische Personalakten effizient analysieren und verstehen: Die KI erstellt automatisch eine Vita, stellt zeitliche Abläufe dar und beantwortet gezielte Fragen zu den Inhalten. So erhalten Mitarbeitende in Sekunden einen strukturierten Überblick über komplexe Akten inklusive der zugehörigen Dokumentenquellen. Und das konform zum zugrunde liegenden Rechtesystem.

Über die Ebene des einzelnen Dokuments hinaus bildet ein DMS die Basis für die Automatisierung von Standardabläufen, wie beispielsweise dem Posteingangsprozess oder der Vorgangsbearbeitung. Auch wenn eine Organisation immer noch viele Briefe auf Papier erreichen, spielt dies keine Rolle. Die automatische Texterkennung ist so ausgereift, dass auch physische Dokumente zunächst gescannt und

anschließend zuverlässig automatisch ausgelesen und in digitale Akten eingesortiert werden können. Wichtig bei der Einführung eines DMS ist jedoch, Insellösungen zu vermeiden. Eine einheitliche, vernetzte Plattform schafft nicht nur interne Effizienz, sondern auch die Grundlage für einen sicheren Informationsaustausch mit anderen Behörden. Souveräne Cloudlösungen europäischer Anbieter bieten hierfür den nötigen Datenschutz und ermöglichen gleichzeitig eine flexible Skalierbarkeit.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Dezember 2025 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, d.velop, Dokumentenmanagement, Studie