

Digitale Verwaltung

Luft nach oben

[02.07.2025] Laut einer Umfrage der Firma Iron Mountain sind viele Bürgerinnen und Bürger mit digitalen Verwaltungsdiensten unzufrieden. Gewünscht wird mehr Transparenz, etwa durch Online-Einsicht in Unterlagen. Grundlage dafür ist die strukturierte Digitalisierung von Akten.

Eine neue Umfrage des auf Informationsmanagement spezialisierten Unternehmens [Iron Mountain](#) zeigt, wie die Bürgerinnen und Bürger die digitale Verwaltungstransformation erleben: Mit 26,6 Prozent gab demnach jeder vierte Deutsche an, mit den digitalen Verwaltungsdiensten und Terminmanagement der Kommune nicht zufrieden zu sein. Das zeige das Optimierungspotenzial bei digitalen Bürgerservices, die Kommunen in den vergangenen Jahren verstärkt ausgebaut haben – auch mit Unterstützung von Digitalisierungsexperten, wie Iron Mountain betont. Ein Wunsch der Bürgerinnen und Bürger für die Transformation: Einsicht in die eigenen Unterlagen, digital von zuhause aus. Diese Flexibilität wäre für 37,5 Prozent eine Verbesserung. Dafür müssen im Hintergrund Unterlagen entsprechend digitalisiert sein. Insgesamt wurden für die Umfrage 1.003 Personen in Deutschland vom Marktforschungsunternehmen Appinio bevölkerungsrepräsentativ befragt.

„Für die Bürgerinnen und Bürger zeigt sich der digitale Fortschritt des Staats insbesondere beim Behördengang oder der Antragstellung. Dafür müssen im Hintergrund viele Weichen gestellt, Akten kategorisiert und sicher gescannt werden“, sagt Martin Ha, Mitglied der Geschäftsführung bei Iron Mountain Deutschland. Als Digitalisierungspartner führe das Unternehmen regelmäßig Projekte für Unternehmen und digitale Behörden durch.

Schritt für Schritt digital

Iron Mountain erläutert auch, welche Schritte für das Vorhalten entscheidend sind: Der erste Schritt bei der Digitalisierung ist die Klassifizierung der Dokumente. Hierbei werden die Dokumente nach Typ, Sicherheitsstufe, Vertraulichkeitsgrad, Häufigkeit der Nutzung und Aufbewahrungszeiten sortiert. Gleichzeitig sollte ein Reinigungsprozess durchgeführt werden, bei dem ungültige Dokumente identifiziert und aus den digitalen Systemen entfernt werden. Dies hilft, Speicherplatz zu optimieren und die Kosten für Digitalisierungsprojekte zu reduzieren.

Anschließend beginnt die eigentliche Digitalisierung. Physische Dokumente müssen gescannt, bereits vorhandene digitale Dokumente durchsuchbar gemacht werden. Dabei kommen Techniken wie Künstliche Intelligenz (KI) und Machine Learning (ML) zum Einsatz, um Daten zu identifizieren und zu extrahieren, die anschließend in eine Datenbank übertragen werden. Der nächste Schritt besteht darin, die digitalisierten Dokumente in einem geeigneten System zu speichern. Diese Speicherung sollte an die spezifischen Bedürfnisse der Organisation angepasst sein – entweder auf der eigenen Plattform oder auf der Plattform eines Drittanbieters. Ein für die Informationsverwaltung oder -archivierung geeignetes System muss es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch ermöglichen, automatisiert Datenschutzregeln für die Dokumentenaufbewahrung anzuwenden.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Dokumenten-Management, Iron Mountain, Umfrage