

Zusammenarbeit als Motor für die digitale Transformation?

Die Implementation von Servicekonten in der deutschen Kommunalverwaltung

Nora Carstens

Zusammenfassung: Die Frage nach der Bedeutung von Zusammenarbeit innerhalb des öffentlichen Sektors stellt noch immer ein Desiderat der E-Government Forschung dar. Bisher gibt es nur wenig empirische Evidenz dazu, wie Kollaboration innerhalb der öffentlichen Verwaltung sich auf die Entwicklung von E-Government auswirkt. Am Beispiel der Implementation von Servicekonten befasst sich der Artikel mit der Bedeutung von verschiedenen Formen der Zusammenarbeit – vertikal vs. horizontal und intra- vs. inter-organisational – für die Einführung von E-Government-Maßnahmen in der deutschen Kommunalverwaltung. Die Analyse zeigt auf Grundlage einer deutschlandweiten Kommunalbefragung aller Kommunen mit mehr als 10.000 Einwohner*innen, dass insbesondere vertikale Formen der Zusammenarbeit, in Form von politischer Unterstützung, die Einführung von Servicekonten fördern. Die Erwartung einer Bereitstellung von IT-Basiskomponenten durch das Land sowie die Unterstützung der politischen Führung der Kommune erweisen sich als wichtige Einflussfaktoren.

Schlagnworte: Zusammenarbeit, E-Government, Servicekonten, Kommunalverwaltung, Implementation

Collaboration as a driver for Digital Transformation? The implementation of service accounts in German local government

Abstract: Investigating the role of collaboration within the public sector is still a desideratum of e-government research. So far, there is few empirical evidence on how collaboration within the public sector affects the development of e-government. This article uses the example of the implementation of service accounts to examine the significance of different forms of collaboration – vertical vs. horizontal and intra- vs. inter-organizational – for the introduction of e-government measures in German local government. Based on a nationwide survey of all municipalities with more than 10,000 inhabitants, the article concludes that vertical forms of organizational collaboration, in terms of political support, in particular promote the introduction of service accounts. The expectation of being supplied with basic IT components by the federal states as well as the support of the political leadership of the municipalities turned out to be important drivers for the implementation of service accounts.

Keywords: collaboration, e-government, service accounts, local government, implementation

1 Einleitung

„Wer glaubt, abgeschottet die Digitalisierung meistern zu können, wird es in einer vernetzten Welt schwer haben.“, schrieben einst die Unternehmer Peter Bartels, Peter May und Dominik von Au (2019, S. 73). Dass dies nicht nur auf die Privatwirtschaft zutrifft, sondern ebenso auf die öffentliche Verwaltung, wird bei einem Blick auf die deutsche E-Government-Landschaft schnell deutlich. Seit mehr als drei Jahrzehnten verspricht der Begriff E-Government einen Wandel hin zu einer digitalen, effizienteren und bürgerfreundlicheren Verwaltung (Grönlund & Horan, 2005). Wie unterschiedlich sich die bisherigen Erfolge und der aktuelle Stand beim E-Government gestalten, zeigt sich nicht nur im internationalen Vergleich, in dem Deutschland bisher häufig mittelmäßig bis unterdurchschnittlich abschnitt (United Nations, 2020; European Commission, 2021). Auch innerhalb Deutschlands tun sich noch immer große Unterschiede sowohl zwischen den Bundesländern als auch zwischen den einzelnen Kommunen auf. Auf kommunaler Ebene variiert dabei nicht nur der Umfang des digitalen Angebots, sondern auch der Reifegrad des E-Governments deutlich (Mergel, 2021, S. 336; Kuhlmann & Bogumil, 2021, S. 106; Hustedt & Trein, 2020, S. 580; Schwab, Bogumil, Kuhlmann & Gerber, 2020; Schwab, Kuhlmann, Bogumil & Gerber, 2019). Als ein wichtiger Grund für das schlechte Abschneiden Deutschlands, die großen Unterschiede zwischen den Bundesländern und Kommunen sowie die Vielzahl an Insellösungen wird immer wieder der föderale Staatsaufbau Deutschlands angeführt (Klenk, Nullmeier & Wewer, 2020, S. 20–21; Mergel, 2021, S. 332; Hustedt & Trein, 2020, S. 578–579; Döring & Noak, 2020, S. 641–642). Der deutsche Exekutivföderalismus bietet den verschiedenen Verwaltungseinheiten große Freiheit bei der Ausgestaltung der Digitalisierung und setzt gleichzeitig kaum Anreize zur Standardisierung der E-Government-Maßnahmen (Klenk, Nullmeier & Wewer, 2020, S. 20–21). Darüber hinaus führen horizontale Spezialisierung und vertikale Arbeitsteilung zu einem enormen Koordinationsaufwand bei der E-Government-Integration (Hustedt & Trein, 2020, S. 578).

Große Hoffnungen für die Weiterentwicklung der deutschen E-Government-Landschaft werden in das im August 2017 verabschiedete Onlinezugangsgesetz (OZG) gesetzt (Mergel, 2019; Seckelmann & Brunzel, 2021; Carstens, 2021). Im Rahmen des OZG sollen deutschlandweit die Voraussetzungen für einen medienbruch- und barrierefreien Zugang zu Online-Angeboten geschaffen werden. Das Gesetz verpflichtet die Verwaltungen auf allen föderalen Ebenen ihre Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 digital in einem gemeinsamen Portalverbund anzubieten. Zusätzlich sollen Bürger*innen die Möglichkeit haben, die Verwaltungsleistungen von Bund, Ländern und Kommunen mit nur einem Servicekonto wahrnehmen zu können (Geis, 2021, S. 241). Ein Servicekonto stellt eine einheitliche Zugangskomponente für alle digitalen Verwaltungsleistungen dar. Es soll nach einmaliger Einrichtung des Kontos die einheitliche Identifikation und Authentifizierung der Bürger*innen bei der Abwicklung von digitalen Verwaltungsangelegenheiten ermöglichen. Die Servicekonten setzen dabei an der Schnittstelle zwischen horizontaler und vertikaler E-Government-Integration an und wirken sowohl in die Verwaltung hinein als auch nach außen. Sie sollen zum einen die digitalen Dienstleistungen innerhalb der Kommune bündeln und verknüpfen sowie die kommunalen Dienstleistungen an die Portale der anderen Ebenen anbinden. Zum anderen sollen Servicekonten die E-Government-Angebote nutzerfreundlicher und effizienter gestalten und den Bürger*innen die Möglichkeit bieten, Transaktionen online medienbruchfrei im Sinne des

Once-Only-Prinzips durchzuführen (Seckelmann & Brunzel, 2021, S. 11). Die Integration von E-Government-Systemen innerhalb der Verwaltung und zwischen verschiedenen Verwaltungsebenen kann hierbei als besondere Herausforderung für die Verwaltung betrachtet werden, da der Koordinationsaufwand als enorm hoch eingeschätzt wird (Layne & Lee, 2001; Scholl & Klischewski, 2007).

In der Implementationsforschung wie auch in der E-Government-Literatur finden sich immer wieder Hinweise auf die große Bedeutung von Zusammenarbeit bei der Einführung von Innovationen und E-Government-Maßnahmen in der öffentlichen Verwaltung. In den letzten Jahren wurden in der politik- und verwaltungswissenschaftlichen Forschung eine Vielzahl an neuen Konzepten wie z. B. *collaborative governance* (z. B. Ansell & Gash, 2007; Emerson & Nabatchi, 2015) entwickelt, die sich insbesondere mit der Zusammenarbeit zwischen dem öffentlichen und dem privaten Sektor befassen. Deutlich weniger Aufmerksamkeit wurde wiederum der Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltung zuteil. Es gibt kaum wissenschaftliche Arbeiten, die sich mit der Frage befassen, inwiefern die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Verwaltungseinheiten oder innerhalb dieser, die Einführung von E-Government-Maßnahmen beeinflusst hat (Breaugh, Hammerschmid, Rackwitz & Palaric, 2020, S. 7). Dieser Artikel soll einen Beitrag zur Schließung dieser Forschungslücke leisten, indem er sich mit der Frage befasst, inwiefern verschiedene Formen der Zusammenarbeit innerhalb des öffentlichen Sektors die Einführung von Servicekonten in deutschen Kommunen beeinflusst haben. Die Untersuchung von Servicekonten eignet sich hierbei besonders gut, da deren Einführung mit einem hohen Koordinationsaufwand verbunden ist. Außerdem liegen bisher kaum empirische Daten zu Servicekonten in Deutschland vor. Die Untersuchung ist darüber hinaus nicht nur von wissenschaftlicher Relevanz, sondern kann auch Praktiker*innen Einblicke in die Bedeutung unterschiedlicher Kollaborationsformen bei der Einführung von Innovationen und E-Government-Maßnahmen in der öffentlichen Verwaltung bieten.

2 Dimensionen von Zusammenarbeit im öffentlichen Sektor

Die Forschung zur Zusammenarbeit zwischen und innerhalb von Organisationen ist seit vielen Jahren ein Dauerthema in der Politik- und Verwaltungswissenschaft (Hustedt & Veit, 2014, S. 20; 6, 2004, S. 103–104; Bouckaert, Peters & Verhoest, 2010, S. 13). Trotz der langen Forschungshistorie konnte sich bisher keine einheitliche Definition des Begriffs *Zusammenarbeit* durchsetzen. Grund dafür ist unter anderem, dass der Begriff von einer Vielzahl verschiedener Forschungsrichtungen genutzt und unterschiedlich ausgelegt wird. Einheitlichkeit zwischen den verschiedenen Definitionen herrscht vor allem bei den Zielen, die mit Zusammenarbeit erreicht werden sollen. Die Koordination der Aktivitäten verschiedener Akteure und Organisationen soll deren Kohärenz verbessern, Ressourcen schonen, Mehr- und Doppelarbeit verhindern sowie Widersprüche vermeiden. Während manche Definitionen Zusammenarbeit als Output verstehen (z. B. Peters, 1998) und somit als einen Endzustand, der sich durch minimale Redundanz und hohe Kohärenz auszeichnet, betrachten andere Definitionen Zusammenarbeit als einen Prozess (Bardach, 1999; z. B. 6, 2004; Hustedt & Tiessen, 2006). Dieser Artikel orientiert sich an einem prozess-orientierten Verständnis nach Bardach

und versteht Zusammenarbeit als gemeinsame Aktivität von zwei oder mehr Organisationen oder organisationalen Akteuren, die darauf abzielt, den öffentlichen Nutzen zu erhöhen, indem sie zusammen und nicht getrennt voneinander arbeiten (angelehnt an Bardach, 1999, S. 8). Die Begriffe *Zusammenarbeit* und *Kollaboration* werden im Folgenden als Synonyme verwendet.

Neben der Vielzahl an Definitionen von Zusammenarbeit, lässt sich auch anhand der unterschiedlichen Analysedimensionen, die sich in der Literatur finden, die Vielschichtigkeit dieses Konzeptes festmachen. Eine Analysedimension bietet die Unterscheidung zwischen interner und externer Zusammenarbeit. Während sich interne Zusammenarbeit auf die Zusammenarbeit innerhalb des öffentlichen Sektors zwischen staatlichen Organisationen bezieht, wird externe Zusammenarbeit als Kollaboration von staatlichen Organisationen mit nicht-staatlichen Organisationen und Akteuren, wie zum Beispiel privatwirtschaftlichen oder gesellschaftlichen Organisationen oder Bürger*innen verstanden. Besonders im Fokus der verwaltungswissenschaftlichen Forschung stand in den letzten Jahrzehnten das Konzept *collaborative governance*. Auch wenn sich bisher keine einheitliche Definition des Begriffs durchgesetzt hat, lässt sich zusammenfassen, dass das Konzept die Bedeutung der aktiven Beteiligung unterschiedlichster (externer) Akteure in Entscheidungsfindungs- und Implementationsprozessen, in den Vordergrund stellt. Die intensive und konsens-orientierte Zusammenarbeit von staatlichen und nicht-staatlichen Akteuren soll dazu beitragen, komplexe Probleme zu lösen und Innovation zu fördern (Ansell & Gash, 2007; Emerson & Nabatchi, 2015; Dupuy & Defacqz, 2022). Die Vielschichtigkeit des Konzepts spiegelt sich nicht nur durch die Vielzahl an unterschiedlichen Definitionen wider, sondern zeigt sich auch in den unterschiedlichen Literatursträngen, die sich aufbauend auf dem Konzept des *collaborative governance* entwickelt haben. Hier sind unter anderem *collaborative innovation* (z.B. Sørensen & Torfing, 2016; Torfing & Ansell, 2017; Wegrich, 2019) und *co-creation* (z.B. Voorberg, Bekkers & Tummers, 2015) zu nennen. Auch die E-Government Forschung hat sich in den letzten Jahren insbesondere auf die Untersuchung von Formen externer Zusammenarbeit fokussiert (z.B. Allen et al., 2020; Scupola & Mergel, 2022; Lember, Brandsen & Tönurist, 2019; Linders, 2012). Gleichzeitig stellt insbesondere die Forschung zur Bedeutung von interner Zusammenarbeit weiterhin ein Forschungsdesiderat in der E-Government-Forschung dar (Breaugh, Hammerschmid, Rackwitz & Palaric, 2020, S. 7). Dieser Artikel soll einen Beitrag dazu leisten, diese Forschungslücke zu schließen, indem er empirische Evidenz über die Bedeutung von verschiedenen Formen der internen Zusammenarbeit auf kommunaler Ebene liefert.

Weit verbreitet in der Forschung ist die Unterscheidung nach der organisationalen Reichweite von Kollaboration in inter- und intra-organisationaler Zusammenarbeit (Christensen & Læg Reid, 2008). Intra-organisationale Zusammenarbeit bezieht sich auf die Zusammenarbeit innerhalb einer Organisation und ist durch die hierarchischen Strukturen der Organisation geprägt. Als inter-organisationale Zusammenarbeit wird die Kollaboration zwischen verschiedenen Organisationen betrachtet. Da es bei dieser Form der Zusammenarbeit häufig an klaren Hierarchien fehlt, ist inter-organisationale Zusammenarbeit häufig anspruchsvoller und stärker geprägt von Verhandlungssituationen (Danken, 2007, S. 15). Darüber hinaus wird klassischerweise zwischen horizontaler und vertikaler Zusammenarbeit unterschieden. Die horizontale Perspektive betrachtet die Zusammenarbeit von Organisationen auf derselben Ebene. Im deutschen Föderalismus spielt die horizontale Zusammenarbeit traditionell eine bedeutende Rolle. In einer Vielzahl unterschiedlicher Gremien und Formaten

stimmen sich sowohl Länder als auch Kommunen zu unterschiedlichen Politikfeldern oder spezifischen Themen ab und versuchen gemeinschaftlich Lösungen zu erarbeiten (Krumm, 2015, S. 48). Insbesondere in Zeiten von Krisen als auch bei der Bearbeitung von *wicked problems* hat sich die horizontale Zusammenarbeit als bedeutendes Instrument erwiesen (z. B. Behnke, 2021; Bogumil & Kuhlmann, 2022; Kemmerzell, 2017). Das Gegenstück zur horizontalen Zusammenarbeit stellt die vertikale Zusammenarbeit dar. Diese beschreibt die Zusammenarbeit zwischen Organisationen oder Organisationseinheiten. Diese kann sowohl zwischen verschiedenen Ebenen als auch innerhalb einer Ebene, zwischen über- und untergeordneten Organisationseinheiten geschehen (Bouckaert, Peters & Verhoest, 2010, S. 24).

Tabelle 1 gibt einen Überblick über die zuvor vorgestellten Dimensionen organisationaler Zusammenarbeit innerhalb des öffentlichen Sektors.

Tabelle 1: Dimensionen interner Zusammenarbeit

	Inter-organisational	Intra-organisational
Vertikal	Zusammenarbeit von Organisationen verschiedener Ebenen (Bund – Länder – Kommunen)	Zusammenarbeit innerhalb einer Organisation (z. B. Politische Leitung – Beschäftigte der Verwaltung)
Horizontal	Zusammenarbeit mit anderen Organisationen (z. B. Verwaltungen anderer Kommunen)	Zusammenarbeit innerhalb einer Organisation (z. B. verschiedener Abteilungen oder Behörden)

Quelle: Eigene Darstellung.

Mehrebenensysteme, wie das deutsche, sind geprägt durch ein komplexes Zusammenspiel aus Prozessen und Strukturen, innerhalb und zwischen verschiedenen Ebenen (Benz, 2004, S. 127). In welcher Art und Weise sich Kollaboration in diesen komplexen Systemen vollzieht, ist bedingt durch die institutionellen Rahmenbedingungen und Akteurskonstellationen (Scharpf, 2000). Institutionen bieten den Handlungsrahmen für Zusammenarbeit, indem sie den Zugang zu politischen Entscheidungsarenen regulieren und die Zuteilung von Ressourcen und Kompetenzen sowie Handlungsorientierungen der Akteure beeinflussen. Grundsätzlich werden in der Governance-Forschung dabei drei Formen von Regulationsstrukturen unterschieden: Hierarchie, Verhandlungs- und Wettbewerbssysteme (Börzel, 2008, S. 119–120). Während Akteure in Verhandlungs- und Wettbewerbssystemen institutionell gleichgestellt sind, gibt es in hierarchischen Strukturen ein Über- bzw. Unterordnungsverhältnis. Diese idealtypischen Regulationsstrukturen finden sich in der Empirie allerdings nur sehr selten wieder. Vielmehr findet Zusammenarbeit fast immer im *Schatten der Hierarchie* statt (Benz, 2004, S. 133–134). Auch wenn die Regulationsstrukturen den Modus der Handlungskoordination entscheidend beeinflussen können, determinieren sie diesen nicht vollständig. So kann Zusammenarbeit in hierarchischen Strukturen auch nicht-hierarchisch koordiniert werden (Scharpf, 2000, S. 323). Welchen Modus der Kollaboration die Akteure nutzen, wird neben den institutionellen Rahmenbedingungen auch von den Handlungsorientierungen der Akteure beeinflusst – welche wiederum durch die Regulationsstrukturen geprägt sind. Besonders entscheidend für die Handlungsorientierung sind die Interessensdivergenz zwischen den Akteuren sowie potenzielle Transaktionskosten von Zusammenarbeit. Eine zu hohe Interessensdivergenz bei der Zusammenarbeit kann hohe Transaktionskosten verursachen und somit

dazu führen, dass hierarchisch gesetzte Lösungen einen höheren Nutzen für die Akteure mit sich bringen als Verhandlungslösungen. Gleichzeitig kann eine niedrige Interessensdivergenz zwischen den Akteuren, die hoheitliche Regelungen setzen können, und deren Adressaten zur Folge haben, dass hoheitliche Ersatzvornahmen aus Sicht der Adressaten sinnvoller sind als eine nicht-hierarchische Selbstregulierung (Börzel, 2008, S. 124).

3 Zusammenarbeit bei der Implementation von E-Government auf kommunaler Ebene

Im deutschen Exekutivföderalismus nehmen die Kommunen eine bedeutende Rolle ein. Neben dem Bund und den Ländern gehören sie zu den drei Hauptverwaltungsebenen und nehmen im Rahmen der kommunalen Selbstverwaltung eigenverantwortlich alle Angelegenheiten der örtlichen Gemeinschaft wahr (Bogumil, 2018). Als Exekutive der Länder sind die Kommunen für einen Großteil der Erbringung von Verwaltungsleistungen zuständig. Dadurch haben die Kommunen auch eine zentrale Rolle bei der digitalen Transformation von Staat und Verwaltung. Das komplexe deutsche Mehrebenensystem stellt die Kommunen dabei vor eine schwierige Aufgabe. Vertikale Arbeitsteilung und horizontale Spezialisierung gepaart mit einer ausgeprägten Verwaltungsautonomie der Länder und Kommunen erschwert die Integration von E-Government und zeigt gleichzeitig die Notwendigkeit für mehr Zusammenarbeit bei der digitalen Transformation von Staat und Verwaltung auf (Hustedt & Trein, 2020, S. 578). Bei der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes hat man der Notwendigkeit einer intensiveren Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Verwaltungsebenen Rechnung getragen. Im Rahmen von 14 Themenfeldern und sogenannten *Digitalisierungslaboren* arbeiten der Bund, die Länder und einige Kommunen unabhängig von formalen Kompetenzen gemeinsam an einer Strategie zur Umsetzung ausgewählter Verwaltungsleistungen (Carstens, 2021; Fleischer & Carstens, 2021; Rackwitz, Hustedt & Hammerschmid, 2021). Darüber hinaus sollen Bürger*innen die Möglichkeit erhalten, alle Verwaltungsleistungen mit nur einem Servicekonto wahrzunehmen. Servicekonten sollen als zentrale Schnittstelle zwischen den Bürger*innen und der Verwaltung dienen, Wartezeiten reduzieren, Ressourcen schonen und Prozesse vereinfachen (Hauke-Thiemian et al., 2017). Eine Studie aus dem Jahr 2016 zeigt, dass es sich in der Vergangenheit bei Kommunen mit Servicekonto hauptsächlich um Leuchtturmprojekte handelte. Eine Ausnahme stellte damals bereits das Land Bayern dar. Ein Großteil der Kommunen nutzte bereits vor der Verabschiedung des OZG ein Servicekonto, die sogenannte BayernID, dessen IT-Basiskomponente den Kommunen vom Land kostenlos bereitgestellt wird (John et al., 2016).

Inter-organisationale Zusammenarbeit, sowohl horizontal als auch vertikal, kann die Implementation von E-Government-Vorhaben in Kommunen fördern. Besonders bei großen Reformvorhaben sind Kommunen auf die Unterstützung höherer Verwaltungsebenen angewiesen. Zum einen können diese durch Expertise und Standardsetzung unterstützen, zum anderen durch die Bereitstellung von Ressourcen wie IT-Governance (Piesold, 2021; van Veenstra, Klievink & Jannsen, 2011; Scholl & Klischewski, 2007). Ein besonders hoher Koordinationsbedarf ergibt sich in Deutschland durch die föderale Struktur. Um digitale Dienstleistungen auf allen Ebenen flächendeckend und interoperabel bereitzustellen, bedarf

es einer engen Zusammenarbeit zwischen den Ebenen. Mit der Strategie zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes ist man einen ersten großen Schritt gegangen, um die Zusammenarbeit zwischen den Ebenen zu fördern, eine nutzerfreundliche Digitalisierung von Verwaltungsverfahren zu ermöglichen und Standards in der traditionell sehr stark fragmentierten E-Government-Landschaft zu schaffen (Carstens, 2021; Fleischer & Carstens, 2021; Mergel, 2021). Es zeigt sich, dass durch die intensive Zusammenarbeit zwischen den Verwaltungsebenen der Austausch von Wissen und Expertise sowie die Entwicklung innovativer Lösungen für die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen gefördert werden kann (Carstens, 2021; Fleischer & Carstens, 2021; Hölscher et al., 2021; Hustedt & Trein, 2020). Für die Einführung von Servicekonten in deutschen Kommunen lässt sich schließen, dass eine gute Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsebenen im Bereich der Verwaltungsdigitalisierung einen positiven Einfluss auf die Einführung von Servicekonten auf kommunaler Ebene hat.

H1: Kommunen, die die inter-organisationale, vertikale Zusammenarbeit positiver bewerten, führen mit höherer Wahrscheinlichkeit ein Servicekonto ein.

Neben der Zusammenarbeit in Form von Austausch von Expertise sowie der Entwicklung gemeinsamer Lösungen kann Zusammenarbeit auch in Form von politischer Unterstützung sowie der Bereitstellung von Ressourcen erfolgen. Wie zuvor erwähnt, haben bereits einige Bundesländer im Rahmen der Umsetzung des OZG kostenlose IT-Basiskomponenten für Servicekonten für die Kommunen bereitgestellt. Hierzu zählen beispielsweise Identifikationsfunktionen, die eine Identifikation der Bürger*innen auf unterschiedlichen Vertrauensniveaus ermöglicht, ein Postfach sowie Funktionen zur Speicherung von Verfahrens-, Stamm- und Kommunikationsdaten für unterschiedliche E-Government-Anwendungen. IT-Basiskomponenten können bei der technischen Umsetzung von Digitalisierungsvorhaben eine Schlüsselrolle einnehmen. Werden diese von höheren Verwaltungsebenen bereitgestellt, können sie den Aufwand für die Implementation in den Kommunen klein halten und somit zur Wirtschaftlichkeit beitragen. Darüber hinaus bietet die Bereitstellung von IT-Basiskomponenten die Möglichkeit, einheitliche Standards zwischen den Kommunen zu schaffen und eine Integration von kommunalen Dienstleistungen und Portalen in die E-Government-Strukturen anderer Verwaltungsebenen zu ermöglichen (Hölscher et al., 2021, S. 43; Fromm et al., 2015, S. 8). Wenn Kommunen davon ausgehen, dass ihr Land IT-Basiskomponenten bereitstellt, kann dies Anreize für die Einführung eines Servicekontos schaffen. Es ist also davon auszugehen, dass eine Bereitstellung von IT-Basiskomponenten für Servicekonten durch das Land die Einführung von Servicekonten in den Kommunen positiv beeinflusst.

H2: Kommunen, die von Ihrem Bundesland kostenlose IT-Basiskomponenten für ein Servicekonto bereitgestellt bekommen, führen mit höherer Wahrscheinlichkeit ein Servicekonto ein.

Finanzieller Druck und der demografische Wandel führen dazu, dass neben der vertikalen Zusammenarbeit mit anderen Ebenen auch die inter-kommunale Zusammenarbeit einen immer höheren Stellenwert einnimmt (Hinz, 2018, S. 1491). Auf kommunaler Ebene haben sich bereits über längere Zeit eine Vielzahl an unterschiedlichen Kollaborationsformaten zwischen den Kommunen entwickelt, wie beispielsweise die Gründung von Zweckverbänden oder Arbeitsgemeinschaften zeigt. Auch bei der Implementation von E-Government-Pro-

jekten können Kommunen von inter-kommunaler Zusammenarbeit profitieren. Da diese Projekte häufig technisch anspruchsvoll und kostenintensiv sind, können Kommunen durch inter-kommunale Zusammenarbeit Transaktionskosten vermeiden und vom Wissen der anderen Kommunen profitieren. Gleichzeitig kann durch eine bessere Vernetzung der technischen Systeme der Kommunen ein nutzerfreundlicherer Bürgerservice geschaffen werden (Hanken, 2006). Die Einführung von Servicekonten bietet dabei vielfältige Möglichkeiten zur Zusammenarbeit zwischen den Kommunen. Beispielsweise können Kommunen, die bereits über ein Servicekonto verfügen, anderen Kommunen IT-Basiskomponenten zur Nachnutzung bereitstellen oder ihre Expertise zur Einführung von einem Servicekonto teilen. Darüber hinaus können Kommunen z. B. im Rahmen von kommunalen Zweckverbänden gemeinsame Lösungen für Servicekonten entwickeln und implementieren sowie deren Wartung und Weiterentwicklung koordinieren. Als Beispiel hierfür kann der *Zweckverband elektronische Verwaltung in Mecklenburg-Vorpommern* (eGo-MV) herangezogen werden, der Kommunen u. a. bei der Umsetzung von Serviceportalen unterstützt (Zweckverband elektronische Verwaltung in Mecklenburg-Vorpommern, o.J.). Die gemeinsame Entwicklung von Servicekonten kann Entwicklungs- und Transaktionskosten verringern, Innovationskraft fördern, Interoperabilität zwischen den Servicekonten verbessern und somit die Benutzer*innen-freundlichkeit und Akzeptanz der Bevölkerung für Servicekonten steigern. Bezogen auf die Einführung von Servicekonten lässt sich daher schließen, dass eine gute Zusammenarbeit mit anderen Kommunen die Einführung eines Servicekontos fördert.

H3: Kommunen, die die inter-organisationale, horizontale Zusammenarbeit positiver bewerten, führen mit höherer Wahrscheinlichkeit ein Servicekonto ein.

Für eine nachhaltig erfolgreiche Umsetzung von E-Government-Maßnahmen sind unter anderem eine langfristige Planbarkeit sowie die Klarheit über die dauerhafte Bereitstellung von Ressourcen von großer Bedeutung. Um dies sicherzustellen, ist nicht nur die vertikale Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsebenen notwendig, sondern auch die Unterstützung der politischen Führung in den Kommunen. Bürgermeister*innen und Landrät*innen sowie Kommunalpolitiker*innen können einen entscheidenden Einfluss darauf haben, ob Digitalisierungsprojekte initiiert und Mittel für deren Umsetzung bereitgestellt werden (Schwab et al., 2019, S. 36; Serrano-Cinca, Rueda-Tomás & Portillo-Tarragona, 2009, S. 481; Grabow, Drücke & Siegfried, 2004, S. 70). Häufig fehlt es auf kommunaler Ebene an politischer Unterstützung für Digitalisierungsprojekte. Die Bereitstellung von Digitalisierungsbudgets ist teilweise abhängig von persönlichen oder politischen Motiven. Ob Digitalisierungsprojekte in Kommunen vorangetrieben werden, ist daher häufig abhängig von der Haltung der politischen Führung, z. B. der/dem Bürgermeister*in (Schwab et al., 2020, S. 443). In Bezug auf die Einführung von Servicekonten lässt sich daher vermuten, dass die Unterstützung durch die politische Führung der Kommunen einen positiven Einfluss auf die Einführung eines Servicekontos hat.

H4: Kommunen, die die intra-organisationale, vertikale Zusammenarbeit positiver bewerten, führen mit höherer Wahrscheinlichkeit ein Servicekonto ein.

Inwieweit E-Government-Projekte erfolgreich sind, kann nicht nur mit der Zusammenarbeit der Verwaltung mit der politischen Führung zusammenhängen, sondern auch mit der Zu-

sammenarbeit innerhalb der Kommunalverwaltung, z.B. zwischen den verschiedenen Abteilungen. Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltung spielt dabei nicht nur eine Rolle, wenn es um eine gemeinsame Aufgabenerfüllung geht, sondern hat auch einen bedeutenden Einfluss auf den Informationsaustausch innerhalb der Verwaltung (Ebrahim & Irani, 2005). Gleichzeitig führt eine Einführung von E-Government-Maßnahmen auf kommunaler Ebene häufig zu einer stärkeren Ausdifferenzierung der internen Arbeitsteilung in den Kommunen. Geschäftsprozesse müssen angepasst und umstrukturiert werden. Ein wichtiger Erfolgsfaktor für das Gelingen dieser Umstrukturierung kann eine gute Zusammenarbeit innerhalb der Kommunalverwaltung sein. Eine solche Zusammenarbeit kann dazu beitragen, dass Kompetenzen frühzeitig neu festgelegt werden und die Zusammenarbeit bei der Einführung von E-Government-Maßnahmen zwischen den verschiedenen Abteilungen und Behörden systematisch gesteuert wird (Grabow, Drücke & Siegfried, 2004, S. 72). Für die Einführung von Servicekonten lässt sich daher schließen, dass eine gute Zusammenarbeit innerhalb der Kommunalverwaltung die Einführung eines Servicekontos positiv beeinflusst.

H5: Kommunen, die die intra-organisationale, horizontale Zusammenarbeit positiver bewerten, führen mit höherer Wahrscheinlichkeit ein Servicekonto ein.

4 Methode und Datenerhebung

Im Rahmen dieses Artikels soll untersucht werden, inwiefern die zuvor vorgestellten Formen der Zusammenarbeit die Einführung von Servicekonten in deutschen Kommunen beeinflusst haben. Zur Beantwortung der Forschungsfrage werden sowohl deskriptive Statistiken ausgewertet als auch eine binär logistische Regressionsanalyse durchgeführt. Alle Daten basieren auf einer selbst durchgeführten Befragung aller deutschen Städte und Gemeinden, Landkreise sowie Gemeindeverbände mit mehr als 10.000 Einwohner*innen. Im Erhebungszeitraum vom Oktober bis November 2019 wurden 2233 Kommunen dazu aufgerufen, sich an der Befragung zu beteiligen. Die Datenerhebung kurz vor Beginn der Corona-Pandemie ermöglicht eine Analyse unabhängig von möglichen pandemiebedingten Einflüssen. Insgesamt haben 630 Kommunen (28,21 %) an der Umfrage teilgenommen. 527 der Befragten haben die Fragen zu digitalen Verwaltungsleistungen und Servicekonten beantwortet, 371 davon haben den Fragebogen vollständig ausgefüllt. Die Rücklaufquote liegt hiermit bei 23,06 % für alle Fragebögen und bei 16,61 % für vollständig ausgefüllte Fragebögen. Unter anderem aufgrund der gestiegenen Anzahl an Umfragen sind die Ausschöpfungsraten von Befragungen in den letzten Jahren stetig zurückgegangen. Während bei postalischen Umfragen der Rücklauf durchschnittlich zwischen 10–20 % liegt, ist dieser bei Umfragen per E-Mail meist deutlich geringer (Faulbaum, 2019, S. 564–575). Daher ist die Rücklaufquote als gut einzuschätzen.

4.1 Repräsentativität

Gemessen an gängigen Standards der kommunalwissenschaftlichen Forschung ist eine gute Repräsentativität gewährleistet (siehe z.B. Heinelt et al., 2018). Der Rücklauf über die Bundesländer ist ungefähr gleich verteilt, mit Ausnahme von Kommunen aus Bayern, die

leicht unterrepräsentiert und Kommunen aus Nordrhein-Westfalen, die leicht überrepräsentiert sind. Geringere Rücklaufquoten aus bayerischen Kommunen zeigten sich in der Vergangenheit bereits bei anderen Kommunalbefragungen und sind daher nicht überraschend (Bogumil et al., 2018; Heinelt et al., 2018). Die Verteilung über die alten und neuen Bundesländer ist ebenfalls ausgeglichen. Aufgrund der geringen Fallzahlen werden Stadtstaaten in der weiteren Analyse nicht berücksichtigt. Im Rücklauf bezogen auf den Kommumentyp zeigt sich, dass Städte und Gemeinden sowie Landkreise leicht überrepräsentiert und Gemeindeverbände leicht unterrepräsentiert sind. In der Verteilung nach Kommunengrößeklassen zeigen sich Unterschiede. Kommunen mit weniger als 25.000 Einwohner*innen sind unterrepräsentiert, während Kommunen mit mehr als 100.000 Einwohner*innen überrepräsentiert sind. Hierbei gilt zu beachten, dass dies in Zusammenhang mit der Verteilung der Kommumentypen steht, da ein Großteil der Landkreise über 100.000 Einwohner*innen hat und Gemeindeverbände fast ausschließlich weniger als 50.000 Einwohner*innen haben.

Umfangreiche Fragebögen sowie die Vielzahl an Befragungen, die Kommunalverwaltungen regelmäßig erreichen, können zu hohen Abbruchquoten bei der Beantwortung führen. Um dies zu verhindern, wurden ausgewählte Fragen des Fragebogens randomisiert und nur der Hälfte der befragten Kommunen angezeigt. Dies hat wiederum geringere Fallzahlen bei der statistischen Analyse zur Folge und führt dazu, dass die Ergebnisse, trotz vergleichsweise guter Rücklaufquote und Repräsentativität, nur eingeschränkt generalisierbar sind. Da Servicekonten bisher weder Teil des wissenschaftlichen Diskurses in Deutschland sind noch umfassende wissenschaftliche Daten zu Servicekonten in Deutschland vorliegen, können die Ergebnisse dieser Studie allerdings erste Hinweise dazu liefern, welche Rolle Zusammenarbeit bei der Einführung von Servicekonten spielt.

4.2 Variablen und Operationalisierung

Die abhängige Variable ist dichotom konstruiert und stellt die Einführung bzw. Nichteinführung eines Servicekontos dar. Die Daten über das Bestehen eines Servicekontos werden aus der Befragung entnommen. Dabei wird unterschieden zwischen Befragten, die sich für die Einführung eines Servicekontos entschieden haben und dies bereits umgesetzt haben oder zurzeit umsetzen und Befragten, die sich gegen die Einführung eines Servicekontos entschieden oder sich noch nicht damit befassen haben.

Tabelle 2: Übersicht Dimensionen untersuchter Formen der Zusammenarbeit

	Interorganisational	Intraorganisational
Vertikal	Zusammenarbeit mit anderen föderalen Ebenen (Bund und Länder) [H1 & H2]	Unterstützung durch politische Führung (Bürgermeister*innen/ Landrät*innen) bei Digitalisierungsthemen [H4]
Horizontal	Zusammenarbeit mit anderen Kommunen [H3]	Zusammenarbeit innerhalb der Kommunalverwaltung [H5]

Quelle: Eigene Darstellung.

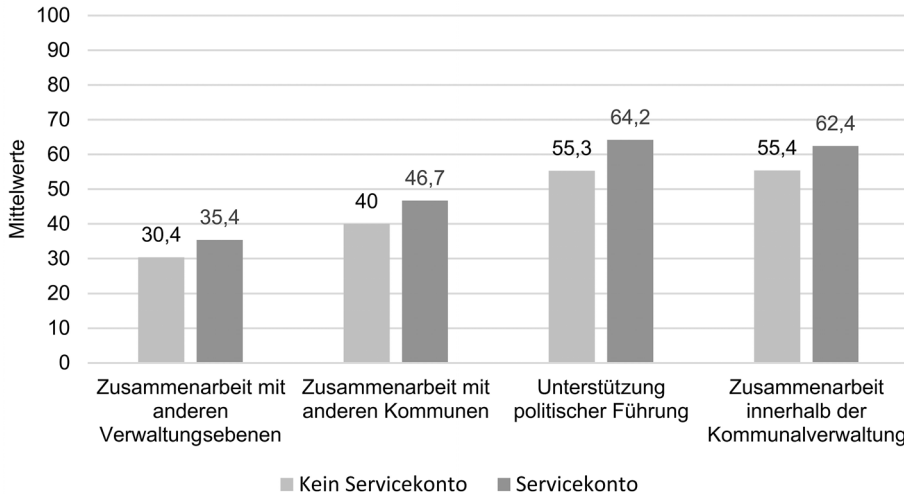
Die unabhängigen Variablen stellen die in Kapitel 3 vorgestellten Kollaborationsformen dar (*Tabelle 2*). Die Befragten sollten im Rahmen der Umfrage bewerten, inwieweit die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsebenen, anderen Kommunalverwaltungen, innerhalb der Kommunalverwaltung sowie mit der politischen Führung der Kommune die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen in ihrer Kommune befördert haben. Die Befragten konnten dabei ihre Bewertung auf einer metrischen Skala frei zwischen den Antwortmöglichkeiten „Sehr schwach“ bis „Sehr stark“ vornehmen sowie die Option „Gar nicht“ wählen. Darüber hinaus wurde die Bereitstellung von IT-Basiskomponenten durch das Land als unabhängige dichotome Variable mit aufgenommen. Gemessen wird hierbei, ähnlich wie bei anderen Variablen, eine subjektive Einschätzung darüber, ob eine Kommune davon ausgeht, dass IT-Basiskomponenten vom Land bereitgestellt werden oder nicht. Es werden also sowohl Zusammenarbeit im Sinne von Austausch von Expertise und der gemeinsamen Entwicklung von Lösungen als auch Zusammenarbeit im Rahmen der politischen Unterstützung z. B. durch die Bereitstellung von Ressourcen (H2 & H4) untersucht. Des Weiteren wurden die Größe der Kommune sowie ihre finanzielle Ausstattung als Kontrollvariablen in das Regressionsmodell mit aufgenommen. Eine Übersicht zur Operationalisierung der unabhängigen Variablen sowie den dazugehörigen Fragen aus dem Fragebogen findet sich in *Tabelle 6* im Anhang.

5 Empirische Analyse

5.1 Deskriptive Statistiken

Der Anteil der Kommunen mit und ohne Servicekonto im Sample ist ungefähr gleich verteilt. 24,5 % der Kommunen gaben an, dass Sie bereits ein Servicekonto eingeführt haben. Weitere 25,2 % haben sich bereits für ein Servicekonto entschieden und sind zurzeit in der Implementationsphase. Somit haben knapp die Hälfte aller Kommunen zum Befragungszeitpunkt sich bereits für ein Servicekonto entschieden. Mit 48,9 % ist der Anteil der Kommunen, die sich bisher noch nicht mit dem Thema befasst haben allerdings fast genauso hoch. Lediglich 1,7 % der Kommunen gaben an, dass Sie sich gegen die Einführung eines Servicekontos entschieden haben. Kommunen mit einer hohen Einwohnerzahl verfügen deutlich häufiger über ein Servicekonto. 71,9 % der Kommunen über 100.000 Einwohner*innen gaben an, über ein Servicekonto zu verfügen, während dies in Kommunen unter 25.000 Einwohner*innen lediglich in 29,8 % der Fall war (siehe *Tabelle 8*, im Anhang). Während bei Kommunen mit Servicekonto 60,1 % der Befragten angaben, dass ihr Land eine kostenlose IT-Basiskomponente für ein Servicekonto bereitstellt, ist dies bei Kommunen ohne Servicekonto lediglich in 34,1 % der Fall. Interessanterweise zeigen sich, bis auf eine Ausnahme, in jedem Bundesland unterschiedliche Einschätzungen darüber, ob das jeweilige Land eine IT-Basiskomponente bereitstellt. Dies zeigt, dass eine deutliche Unklarheit über die Angebote der Bundesländer besteht.

Abbildung 1: Mittelwerte Frage „Wie stark haben die folgenden Faktoren die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen in Ihrer Kommune befördert?(0 – 100)

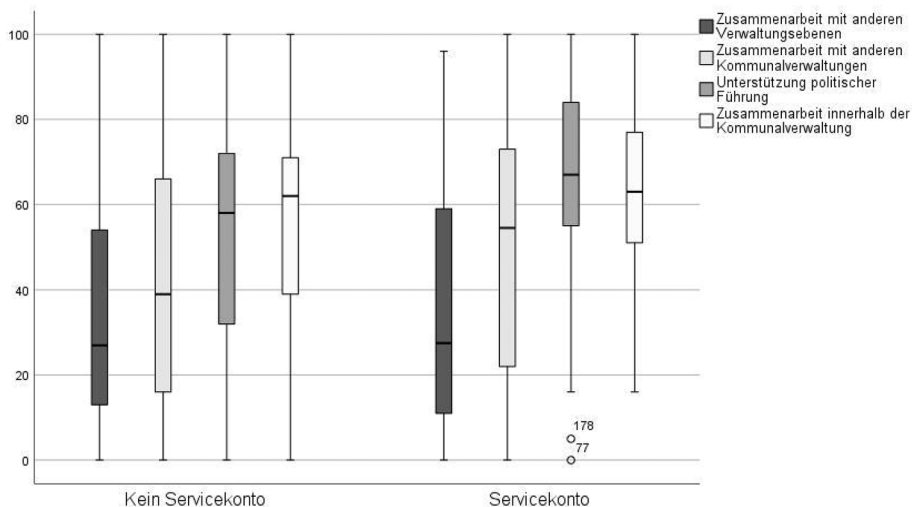


Quelle: Eigene Daten.

Abbildung 1 gibt einen Überblick über die Mittelwerte der unabhängigen Variablen, unterschieden in Kommunen mit und ohne Servicekonto. Kommunen mit Servicekonten bewerteten die befördernde Wirkung aller Zusammenarbeitsformen für die Digitalisierung in ihrer Kommune durchschnittlich besser als Kommunen ohne Servicekonto. Gleichzeitig zeigen sich sowohl bei Kommunen mit als auch ohne Servicekonto ähnliche Trends bezüglich der Bewertung der verschiedenen Zusammenarbeitsformen. Insgesamt bewerteten Kommunen die positive Wirkung intra-organisationaler Zusammenarbeit auf die Digitalisierung in ihrer Kommune höher als die Wirkung von inter-organisationaler Zusammenarbeit. Während der Zusammenarbeit innerhalb der Kommunalverwaltung sowie der Unterstützung durch die politische Führung eine ähnlich stark befördernde Wirkung zugeschrieben werden, fallen die Mittelwerte für die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsebenen sowie die Zusammenarbeit mit anderen Kommunen deutlich geringer aus.

Deutliche Unterschiede im Antwortverhalten zwischen Kommunen mit und ohne Servicekonto zeigt auch der Boxplot in Abbildung 2. In beiden Gruppen weisen die intra-organisationalen Formen der Zusammenarbeit einen besonders hohen Median auf. Bei Kommunen mit Servicekonto zeigt sich allerdings eine deutlich geringere Zwischenquartilsspanne sowie Streuung der Daten. Während der Median bei der Bewertung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsebenen sowie bei der Zusammenarbeit innerhalb der Kommunalverwaltung ähnliche Werte aufweist, zeigen sich deutliche Unterschiede bei der Bewertung der Zusammenarbeit mit anderen Kommunalverwaltungen und der Unterstützung durch die politische Führung der Kommune. Kommunen mit Servicekonto weisen hierbei in der Bewertung merklich höhere Werte auf.

Abbildung 2: Boxplots zur Frage „Wie stark haben die folgenden Faktoren die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen in Ihrer Kommune befördert?(0 – 100)



Quelle: Eigene Daten.

5.2 Regressionsanalyse

Im Rahmen einer punktbiserialen Korrelationsanalyse weisen vier der sieben untersuchten unabhängigen Variablen eine signifikante Korrelation mit der abhängigen Variable auf (siehe *Tabelle 9*). Um die Effekte der unabhängigen Variable auf die Einführung eines Servicekontos genauer zu schätzen, wurde eine binär logistische Regression durchgeführt. Die metrischen Variablen wurden hierfür zunächst zentriert und standardisiert, um eine fehlerfreie Interpretation der Ergebnisse zu gewährleisten. Für die unabhängigen Variablen wurden Tests auf Multikollinearität durchgeführt (siehe Anhang *Tabelle 7*).

Eine Übersicht über die Modellgüte gibt *Tabelle 3*. Im Vergleich zum Null-Modell konnte die Anzahl richtig vorhergesagter Fälle von 51,3 % auf 70,7 % gesteigert werden. Der -Log likelihood-Wert und die beiden Pseudo R Quadrate Cox & Snell sowie Nagelkerke weisen auf eine gute Modellgüte hin. Dabei ist zu beachten, dass die Pseudo R-Quadrate meist deutlich niedrigere Werte aufweisen als die R Quadrate bei linearen Regressionen und nur schwer mit diesen verglichen werden können (Hosmer & Lemeshow, 2000, S. 167). Die Werte des Hosmer-Lemeshow-Tests sind nicht signifikant ($p > 0,05$) und weisen damit auf eine gute Modellgüte hin. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das Regressionsmodell eine deutlich bessere Prognosefähigkeit besitzt als das Null-Modell.

Tabelle 3: Modellgüte

Modellgüte	
- Log likelihood	129,604
Cox & Snell R Quadrat	0,243
Nagelkerke R Quadrat	0,324
Hosmer-Lemeshow-Test	
Chi Quadrat	12,972
df	8
p	0,113
Gesamtprozentsatz richtig vorhergesagter Fälle	70,9

Quelle: Eigene Daten.

Da sowohl die fehlerfreie Interpretation von Logits und Odd Ratios ($\text{Exp}(B)$) schwierig ist als auch die Werte zwischen kategorialen und metrischen Variablen nicht vergleichbar sind, wird in der Literatur empfohlen, die Regressionskoeffizienten nur hinsichtlich ihrer Wirkrichtung zu analysieren (Best & Wolf, 2012, S. 382). Die Odd Ratios geben lediglich einen groben Hinweis auf die Stärke des Zusammenhangs. Je weiter der Wert der Odd Ratio von 1,0 entfernt ist, desto stärker ist sein Einfluss (Kopp & Lois, 2012, S. 169).

Im Rahmen der binär logistischen Regression zeigen drei der untersuchten Variablen einen signifikanten Einfluss auf die Einführung von Servicekonten: die Bereitstellung von IT-Basiskomponenten, die Unterstützung der politischen Führung sowie die Größe der Kommune (siehe *Tabelle 4*). *Abbildung 3* stellt die Ergebnisse der logistischen Regression anhand des Einflusses der unabhängigen Variablen auf die vorhergesagte Wahrscheinlichkeit zur Einführung eines Servicekontos grafisch dar. Während sich bei den Variablen „Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsebenen“ sowie „Finanzielle Ausstattung“ ein negativer Zusammenhang mit der Wahrscheinlichkeit zur Einführung eines Servicekontos zeigt, weisen die anderen unabhängigen Variablen auf einen positiven Zusammenhang hin. Ein besonders deutlicher Zusammenhang zeigt sich bezüglich des Vorhandenseins von IT-Basiskomponenten sowie einer positiveren Bewertung der politischen Unterstützung durch die Führung der Kommune. Wenn eine Kommune also davon ausgeht, dass ihr Land kostenlose IT-Basiskomponenten für ein Servicekonto bereitstellt, dann steigt damit auch die Wahrscheinlichkeit, dass die Kommune ein Servicekonto einführt. Darüber hinaus steigt mit einer höheren Bewertung der Unterstützung durch die politische Führung der Kommune die Wahrscheinlichkeit der Einführung eines Servicekontos.

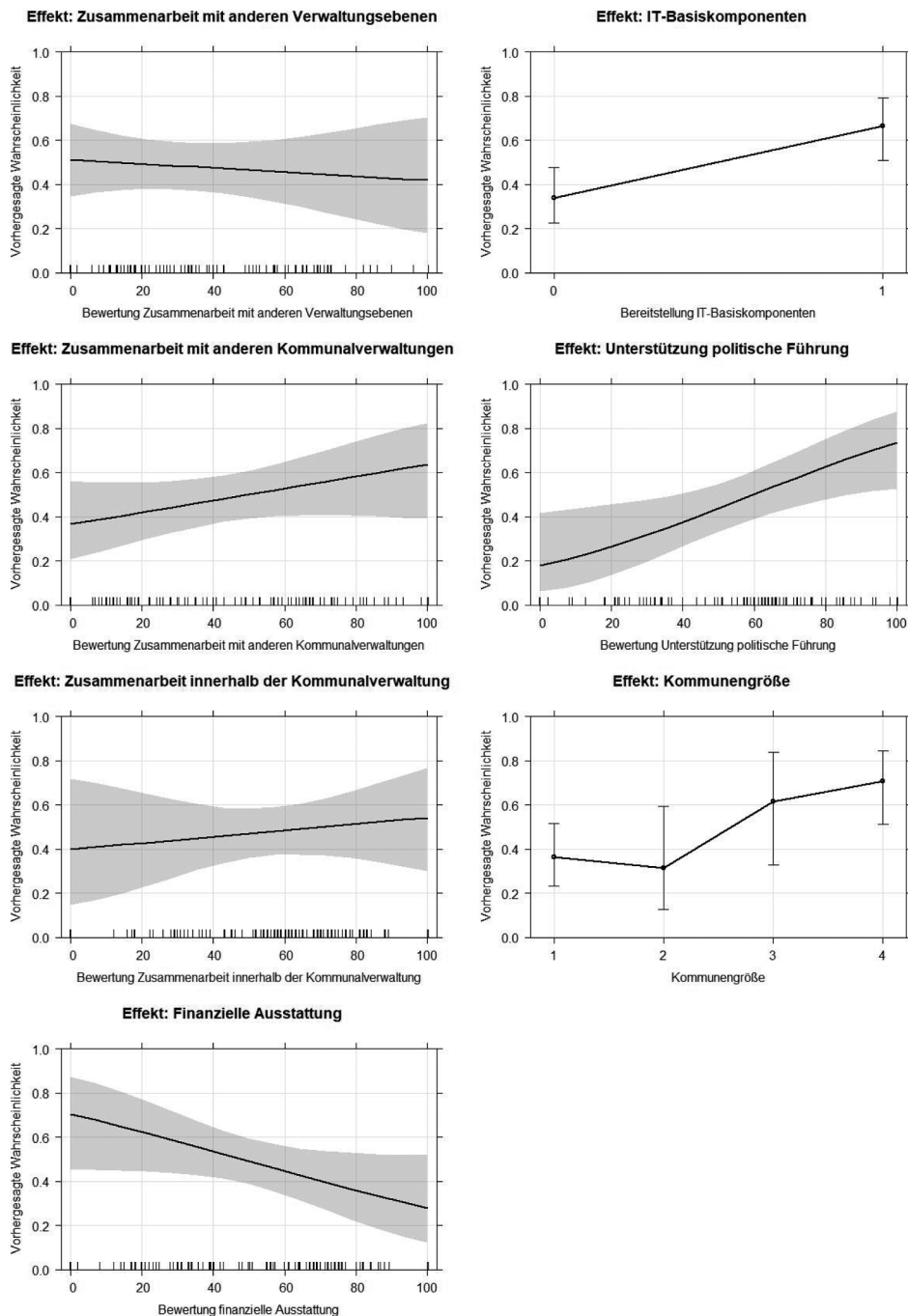
Tabelle 4: Ergebnisse der binär logistischen Regression

Unabhängige Variablen	b	SE	Exp(B)
Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsebenen	-0,104	0,234	0,901
Bereitstellung von IT-Basiskomponenten			
Nein (RG)			
Ja	1,357**	0,450	3,884
Zusammenarbeit mit anderen Kommunen	0,330	0,239	1,390
Unterstützung politischer Führung	0,697**	0,269	2,007
Zusammenarbeit innerhalb der Kommunalverwaltung	0,125	0,244	1,134
Kommunengröße			
Weniger als 25.000 Einwohner*innen (RG) [1]			
25.001 bis 50.000 Einwohner*innen [2]	-0,219	0,670	0,803
50.001 bis 100.000 Einwohner*innen [3]	1,032	0,680	2,806
Mehr als 100.000 Einwohner*innen [4]	1,441**	0,536	4,226
Finanzielle Ausstattung der Kommune	-0,506	0,269	0,603
Konstante	-1,067**	0,383	0,344

Anmerkungen: N=117; RG= Referenzgruppe
 Signifikanz: p<0.001: ***; p<0.01: **; p<0.05: *
 Quelle: Eigene Daten.

Ein weiterer Einflussfaktor ist die Kommunengröße. Während sich in mittelgroßen Kommunen im Vergleich zu kleinen Kommunen keine signifikanten Effekte zeigen, führen sehr große Kommunen mit mehr als 100.000 Einwohner*innen mit höherer Wahrscheinlichkeit ein Servicekonto ein. Auch wenn die Kommunen selbst die Zusammenarbeit innerhalb der Kommunalverwaltung durchaus als Treiber für die Digitalisierung betrachten, zeigt sich in Bezug auf die Einführung von Servicekonten kein statistisch signifikanter Zusammenhang. *Abbildung 3* zeigt, dass zwar ein positiver Zusammenhang besteht, die Wahrscheinlichkeit zur Einführung eines Servicekontos mit einer höheren Bewertung der Zusammenarbeit innerhalb der Kommune aber kaum steigt. Darüber hinaus wird deutlich, dass sich ausschließlich vertikale Formen der Zusammenarbeit als signifikant für die Einführung herausgestellt haben. Die Zusammenarbeit mit anderen Kommunen hatte keinen Einfluss auf die Einführung von Servicekonten. Betrachtet man die vertikalen inter-organisationalen Kollaborationsformen, zeigt sich, dass zwar die Bereitstellung von IT-Basiskomponenten durch das Land einen positiven Einfluss auf die Einführung von Servicekonten hatte, sich in Bezug auf die generelle Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsebenen allerdings keine signifikanten Effekte nachweisen ließen.

Abbildung 3: Vorhergesagte Wahrscheinlichkeiten für die Einführung eines Servicekontos



Quelle: Eigene Daten.

6 Diskussion und Fazit

Die Analyse zeigt, dass Servicekonten durchaus bereits in der deutschen Kommunalverwaltungslandschaft angekommen sind, wenn sie auch nicht zwangsläufig ein vorrangiges Thema in allen Kommunen darstellen. Welche Rolle die Zusammenarbeit innerhalb der öffentlichen Verwaltung bei der Einführung von Servicekonten spielt, wurde in diesem Artikel empirisch untersucht. Die Analyse zeigt, dass Kommunen insbesondere intra-organisationalen Formen der Zusammenarbeit, sowohl vertikal als auch horizontal, grundsätzlich eine befördernde Wirkung in Bezug auf die Digitalisierung der Verwaltung zuschreiben. Hinsichtlich der Einführung von Servicekonten zeigt sich diese Wirkung allerdings nur eingeschränkt. Die Ergebnisse stützen die in der Literatur verbreitete Annahme, dass die Unterstützung der politischen Führung der Kommune eine wichtige Rolle bei der Implementation von E-Government-Maßnahmen spielt (Grabow, Drücke & Siegfried, 2004, S. 70; Schwab et al., 2019, S. 36; Serrano-Cinca, Rueda-Tomás & Portillo-Tarragona, 2009, S. 481). Für die Bedeutung der Zusammenarbeit innerhalb der Kommunalverwaltung trifft dies allerdings nicht zu. Die Analyse zeigt, dass hauptsächlich die vertikale Zusammenarbeit für die Einführung von Servicekonten von Bedeutung ist, hierbei insbesondere Zusammenarbeit im Rahmen von politischer Unterstützung sowie der Bereitstellung von Ressourcen durch höhere Ebenen. Während die generelle Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsebenen keinen signifikanten Einfluss auf die Einführung von Servicekonten hat, erweisen sich die erwartete Bereitstellung von IT-Basiskomponenten durch das Land sowie die Unterstützung der politischen Führung der Kommune als relevante Einflussfaktoren. Die Ergebnisse der Umfrage unterstützen H2 und H4, während H1, H3 und H5 verworfen werden. Wie die Ergebnisse der Umfragen sowie die Literatur zur Bayem-ID zeigen (John et al., 2016), kann die kostenlose Bereitstellung von IT-Basiskomponenten einheitliche Standards zwischen den Kommunen schaffen und Digitalisierungsmaßnahmen fördern. Um Fehlinvestitionen zu vermeiden sowie die Transaktionskosten der Kollaboration gering zu halten, setzen Kommunen möglicherweise zunächst auf ein Angebot durch das Land, bevor sie selber aktiv werden und inter-kommunale Lösungen entwickeln. Insbesondere wenn die Interessendivergenz zwischen den Kommunen und dem Land bezüglich des Servicekontos niedrig ist, präferieren Kommunen möglicherweise einheitliche Lösungen durch das Land, anstatt horizontale Kollaborationsformen zu nutzen, welche häufig anspruchsvoller sind und zu höheren Transaktionskosten führen können. Interessanterweise zeigt die Analyse, dass große Unklarheit bei den Kommunen darüber herrscht, ob IT-Basiskomponenten für Servicekonten vom Land bereitgestellt werden. Daraus lässt sich schließen, dass Informationen der Länder über Servicekonten die Kommunen nur teilweise erreichen und Servicekonten von den Ländern möglicherweise zu wenig beworben werden. Gleichzeitig zeigt die Analyse, dass bereits die Erwartung einer Bereitstellung durch das Land, unabhängig davon, ob diese wirklich erfolgt, die Einführung von Servicekonten beeinflussen kann. Eine mögliche Erklärung hierfür könnte eine neo-institutionalistische Perspektive bieten (z.B. Zucker, 1987; DiMaggio & Powell, 1983). Ausgehend davon, dass Organisationen sich ihrer Umwelt anpassen, um ihre Legitimität und Akzeptanz zu erhöhen, könnte die Einschätzung, dass das Land IT-Basiskomponenten bereitstellt, Anreize dafür schaffen ein Servicekonto einzuführen. Wenn Kommunen davon ausgehen, dass das Land IT-Basiskomponenten bereitstellt und diese auch von anderen Akteuren im organisationalen Feld genutzt werden können, könnte die Einführung eines Ser-

vicekontos dazu beitragen, die Akzeptanz und Legitimität z. B. gegenüber den Bürger*innen zu steigern. Ist dies wiederum nicht der Fall, sehen Kommunen möglicherweise keine Notwendigkeit, sich mit der Einführung eines Servicekontos zu befassen. Gleichzeitig kann die Erwartung der Bereitstellung möglicherweise bereits Unsicherheiten in Bezug auf die Umsetzung reduzieren und Kommunen mehr Sicherheit geben, sich für eine Einführung zu entscheiden. Die Ergebnisse der Analyse lassen erste Hinweise auf Anreize zur Einführung von Servicekonten zu. Um die konkreten Motive der Kommunen für die Einführung von Servicekonten genauer zu untersuchen, sind allerdings weitere Analysen notwendig.

Neben der politischen Unterstützung sowie der Bereitstellung von IT-Basiskomponenten hat die Kommunengröße einen signifikanten Einfluss auf die Einführung von Servicekonten. Größere Kommunen führen im Vergleich zu kleineren Kommunen mit einer höheren Wahrscheinlichkeit ein Servicekonto ein. Aufgrund geringeren Kundenaufkommens sind Servicekonten in der Kosten-Nutzen-Abwägung für kleinere Kommunen möglicherweise unattraktiver. Insbesondere für kleinere Kommunen könnten daher zusätzliche Anreize, z. B. in Form von konkreter politischer Unterstützung, die Einführung von Servicekonten fördern.

Wie andere empirische Studien ist auch dieser Artikel unterschiedlichen Limitationen unterworfen. Obgleich nach gängigen Standards der kommunalwissenschaftlichen Forschung der Rücklauf der Umfrage als gut eingeschätzt werden kann, sollte sowohl eine mögliche Stichprobenverzerrung durch einen *self-selection-bias* bedacht werden sowie die geringe Fallzahl bei der statistischen Analyse. Darüber hinaus muss beachtet werden, dass die Fragebögen jeweils nur von einer Person pro Kommune beantwortet wurden und die Antworten daher nicht zwangsläufig die Meinung der Mehrheit der Beschäftigten widerspiegeln. Generalisierbare Aussagen sind daher nur in einem eingeschränkten Maße möglich. Im Rahmen der quantitativen Erhebung war es nicht möglich, die konkreten Spezifika der unterschiedlichen Kollaborationsformen zu erfragen. An die Ergebnisse dieses Artikels anschließende qualitative Untersuchungen der verschiedenen Zusammenarbeitsformen und deren Akteurskonstellationen könnten zu einem tiefergehenden Verständnis der Relevanz dieser beitragen. Die Untersuchung hat darüber hinaus gezeigt, dass weitere Analysen notwendig sind, um mehr über die konkreten Motive der Kommunen zur Einführung von Servicekonten zu erfahren.

Vor dem Hintergrund der zuvor erwähnten Limitationen, liefert der Artikel einen ersten Einblick in die Verbreitung von Servicekonten in deutschen Kommunen und verknüpft die Erkenntnisse aus dem Bereich der Implementations- und Kollaborationsforschung mit empirischen Ergebnissen der E-Government-Forschung. Darüber hinaus kann der Artikel den wissenschaftlichen Diskurs der E-Government-Forschung zur Bedeutung von Kollaboration innerhalb der öffentlichen Verwaltung stärken und auf Grundlage umfangreicher quantitativer Daten einen Beitrag zur Schließung der bisher bestehenden Forschungslücke auf diesem Gebiet leisten.

Finanzierung

Dieser Artikel wurde gefördert durch das European Union's Horizon 2020 research and innovation programme (H2020-EU.3.6.3.): [Grant-Nummer 726840].

Danksagung

Ich möchte allen danken, die mich bei der Erstellung dieses Artikels unterstützt haben. Ich danke den Herausgeberinnen und Gutachter*innen für ihre wertvollen Kommentare und Anmerkungen. Insbesondere möchte ich auch den Betreuerinnen meiner Dissertation Julia Fleischer und Claire Dupuy sowie meinen Kolleg*innen am Lehrstuhl für Politik und Regieren in Deutschland danken für ihre wichtigen Ratschläge und Hinweise zu früheren Versionen dieses Artikels. Ein besonderer Dank geht auch an Clara Emilia Bäumer, Asja Riggert und Jan Fjornes für die Unterstützung bei der Datenerhebung.

Literaturverzeichnis

- 6, Perri (2004). Joined-Up Government in the Western World in Comparative Perspective: A Preliminary Literature Review and Exploration. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14(1), 103–138. <https://doi.org/10.1093/jopart/muh006>.
- Allen, Barbara, Taminda, Louise E., Bickerton, Sarah H. & Cho, Wonhyuk (2020). Does citizen coproduction lead to better urban services in smart cities projects? An empirical study on e-participation in a mobile big data platform. *Government Information Quarterly*, 37(1), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101412>.
- Ansell, Christopher & Gash, Alison (2007). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>.
- Bardach, Eugene (1999). *Getting agencies to work together: The practice and theory of managerial craftsmanship*. Boulder: NetLibrary, Inc.
- Bartels, Peter, May, Peter & Au, Dominik von (2019). *f.cube: So sichern Sie die Zukunft Ihres Familienunternehmens. Professional Publishing for Future and Innovation*. München: Haufe.
- Behnke, Nathalie (2021). Deutschland: Föderales Krisenmanagement und die Rolle der Ministerpräsidentenkonferenz. In Europäisches Zentrum für Föderalismus-Forschung Tübingen (Hrsg.). *Jahrbuch des Föderalismus 2021: Föderalismus, Subsidiarität und Regionen in Europa* (S. 39–52). Baden-Baden: Nomos.
- Benz, Arthur (2004). Multilevel Governance: Governance im Mehrebenensystem. In Arthur Benz (Hrsg.). *Governance: Bd. 1. Governance – Regieren in komplexen Regelsystemen: Eine Einführung* (1. Aufl., S. 125–146). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Best, Henning & Wolf, Christof (2012). Modellvergleich und Ergebnisinterpretation in Logit- und Probit-Regressionen. *KZfSS Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 64(2), 377–395. <https://doi.org/10.1007/s11577-012-0167-4>.
- Bogumil, Jörg (2018). Kommunale Selbstverwaltung – Gemeinden/Kreise. In Rüdiger Voigt (Hrsg.). *Handbuch Staat* (S. 765–774). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-20744-1_69.
- Bogumil, Jörg, Gerber, Sascha, Kuhlmann, Sabine & Schwab, Christian (2018). *Bürgerämter in Deutschland. Ergebnisse einer bundesweiten Umfrage*. Verfügbar unter: https://www.uni-potsdam.de/fileadmin01/projects/ls-kuhlmann/Starseite/Neuigkeiten/Ergebnisbericht_Buergeramt.pdf [21.02.2020].
- Bogumil, Jörg & Kuhlmann, Sabine (2022). Verwaltungsverflechtung als „missing link“ der Föderalismusforschung: Administrative Bewältigung der Flüchtlingskrise im deutschen Mehrebenensystem. *dms – der moderne staat*, 15(1–2022), 84–108. <https://doi.org/10.3224/dms.v15i1.06>.

- Börzel, Tanja A. (2008). Der „Schatten der Hierarchie“ — Ein Governance-Paradox? In Gunnar Folke Schuppert & Michael Zürn (Hrsg.). *Governance in einer sich wandelnden Welt* (S. 118–131). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. https://doi.org/10.1007/978-3-531-91066-6_6.
- Bouckaert, Geert, Peters, B. Guy & Verhoest, Koen (Eds.) (2010). *The Coordination of Public Sector Organizations*. Palgrave Macmillan UK. <https://doi.org/10.1057/9780230275256>.
- Breaugh, Jessica, Hammerschmid, Gerhard, Rackwitz, Maike & Palaric, Enora (2020). *Research Report on Collaborative Management for ICT Enabled Public Sector Innovation*. Verfügbar unter: <https://tropico-project.eu/download/d6-4-research-report-on-collaborative-management-for-ict-enabled-public-sector-innovation/?wpdmdl=1571&refresh=62d96ae38bc8f1658415843> [14.03.2023].
- Carstens, Nora (2021). Digitalisation Labs: A New Arena for Policy Design in German Multilevel Governance. *German Politics*, Online First. <https://doi.org/10.1080/09644008.2021.1887851>.
- Christensen, Tom & Lægreid, Per (2008). The Challenge of Coordination in Central Government Organizations: The Norwegian Case. *Public Organization Review*, 8(2), 97–116. <https://doi.org/10.1007/s11115-008-0058-3>.
- Danken, Thomas (2007). *Coordination of Wicked Problems: Comparing inter-departmental coordination of demographic change policies in five German states*. Universität Potsdam.
- DiMaggio, P. J. & Powell, W. W. (1983). The Iron Cage Revisited. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.
- Döring, Matthias & Noak, Sebastian (2020). Standardisierter Datenaustausch. In Tanja Klenk, Frank Nullmeier & Göttrik Wewer (Hrsg.). *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung* (S. 634–643). Wiesbaden: Springer.
- Dupuy, Claire & Defacqz, Samuel (2022). Citizens and the legitimacy outcomes of collaborative governance. An administrative burden perspective. *Public Management Review*, 24(5), 752–772. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.2000254>.
- Ebrahim, Zakareya. & Irani, Zahir (2005). E-government adoption: architecture and barriers. *Business Process Management Journal*, 11(5), 589–611. <https://doi.org/10.1108/14637150510619902>.
- Emerson, Kirk & Nabatchi, Tina (2015). *Collaborative governance regimes. Public management and change series*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- European Commission (2021). *Digital Economy and Society Index (DESI) 2021: Digital Public Services*.
- Faulbaum, Frank (2019). *Methodische Grundlagen der Umfrageforschung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Fleischer, Julia & Carstens, Nora (2021). Policy labs as arenas for boundary spanning: inside the digital transformation in Germany. *Public Management Review*, 24(8), 1208–1225. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1893803>.
- Fromm, Jens, Welzel, Christian, Nentwig, Lutz. & Weber, Mike (2015). *E-Government in Deutschland: Vom Abstieg zum Aufstieg*. Berlin.
- Geis, Ralf (2021). Das OZG im Rechtsvergleich. In Margrit Seckelmann & Marco Brunzel (Hrsg.). *Handbuch Onlinezugangsgesetz: Potenziale – Synergien – Herausforderungen* (S. 229–252). Berlin: Springer.
- Grabow, Busso, Drücke, Helmut & Siegfried, Christine (2004). Erfolgsfaktoren des Kommunalen E-Governments. *Deutsche Zeitschrift für Kommunalwissenschaften*, 43(2), 64–92.
- Grönlund, Åke & Horan, Thomas A. (2005). Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15, 731–729. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.01539>.
- Hanken, Claas (2006). Interkommunale Zusammenarbeit. In Martin Wind & Detlef Kröger (Hrsg.). *Handbuch IT in der Verwaltung* (S. 393–402). Berlin: Springer. https://doi.org/10.1007/3-540-46272-4_17.
- Hauke-Thiemian, Borries, Gelep, Adrian, Jahn, Michael, Krause, Tobias, Asche, Moritz, Scheffel, Lena, Coorssen von Löwenstein, Marcus & Ries, Jan Niklas (2017). *Die vernetzte Verwaltung*. o.O.

- Verfügbar unter: <https://www.pwc.de/de/offentliche-unternehmen/die-vernetzte-verwaltung-2017.pdf> [20.09.2022].
- Heinelt, Hubert, Egner, Björn, Richter, Timo Alexander, Vetter, Angelika, Kuhlmann, Sabine & Seyfried, Markus (2018). *Bürgermeister in Deutschland: Problemsichten – Einstellungen – Rollenverständnis. Lokale Politik: Band 1*. Baden-Baden: Nomos. <https://doi.org/10.5771/9783845294711>.
- Hinz, Elmar (2018). Interkommunale Zusammenarbeit. In Rüdiger Voigt (Hrsg.). *Handbuch Staat* (S. 1491–1500). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-20744-1_134.
- Hölscher, Ines, Opelia, Nicole, Tiemann, Jens, Gumz, Jan Dennis, Goldacker, Gabriele, Thapa, Basanta & Weber, Mike (2021). *Deutschland-Index der Digitalisierung 2021*. Berlin.
- Hosmer, David W. & Lemeshow, Stanley (2000). *Applied Logistic Regression*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.1002/0471722146>.
- Hustedt, Thurid & Tiessen, Jan (2006). *Central Government Coordination in Denmark, Germany and Sweden: An Institutional Policy Perspective* (Forschungspapiere „Regierungsorganisation in Westeuropa“ Nr. 2). Potsdam.
- Hustedt, Thurid & Trein, Philipp (2020). Koordination und Integration im E-Government. In Tanja Klenk, Frank Nullmeier & Göttrik Wewer (Hrsg.). *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung* (S. 576–584). Wiesbaden: Springer.
- Hustedt, Thurid & Veit, Sylvia (2014). Forschungsperspektiven auf Regierungs- und Verwaltungskoordination: Koordinationsprobleme und Erklärungsfaktoren. *dms – der moderne staat*, 7(1), 17–36.
- John, Isabel, Saueressig, Gabriele, Heißenstein, Johannes & Pfeuffer, Nicolas (2016). *Das Bürgerkonto: Möglichkeiten und Potenziale*. München. Verfügbar unter: https://www.bay-innovationsstiftung.de/fileadmin/docs/studie_buergerkonto.pdf [20.09.2022].
- Kemmerzell, Jörg (2017). Überlokales Handeln in der lokalen Klimapolitik. Eine Brücke zwischen globalem Anspruch und lokaler Implementation. In Marlon Barbehön & Sybille Münch (Hrsg.). *Variationen des Städtischen – Variationen lokaler Politik* (S. 245–271). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-13394-8_10.
- Klenk, Tanja, Nullmeier, Frank & Wewer, Göttrik (2020). Auf dem Weg zum Digitalen Staat? Stand und Perspektiven der Digitalisierung in Staat und Verwaltung. In Tanja Klenk, Frank Nullmeier & Göttrik Wewer (Hrsg.). *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung* (S. 4–23). Wiesbaden: Springer.
- Kopp, Johannes & Lois, Daniel (2012). *Sozialwissenschaftliche Datenanalyse*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-93258-3>.
- Krumm, Thomas (2015). *Föderale Staaten im Vergleich*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Kuhlmann, Sabine & Bogumil, Jörg (2021). The Digitalisation of Local Public Services. Evidence from the German Case. In Tomas Bergström, Jochen Franzke, Sabine Kuhlmann & Ellen Wayenberg (Hrsg.). *Palgrave Studies in Sub-National Governance. Future of Local Self-Government: Challenges for local democracy and* (S. 101–113). Cham: Palgrave Macmillan Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-56059-1_8.
- Layne, Karen & Lee, Jungwoo (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18, 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1).
- Lember, Veiko, Brandsen, Taco & Tönurist, Piret (2019). The potential impacts of digital technologies on co-production and co-creation. *Public Management Review*, 21(11), 1665–1686. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619807>.
- Linders, Dennis (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen co-production in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446–454. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>.

- Mergel, Ines (2019). Digitale Transformation als Reformvorhaben der deutschen öffentlichen Verwaltung. *dms – der moderne staat*, 12(1–2019), 162–171. <https://doi.org/10.3224/dms.v12i1.09>.
- Mergel, Ines (2021). Digital Transformation of the German State. In Sabine Kuhlmann, Isabella Proeller, Dieter Schimanke & Jan Ziekow (Hrsg.). *Public Administration in Germany* (S. 331–355). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8_19.
- Peters, B. Guy (1998). *Managing horizontal government: The politics of coordination* (Bd. 21). Canada: Canadian Centre for Management Development.
- Piesold, Ralf-Rainer (2021). *Kommunales E-Government*. Berlin, Heidelberg: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-63094-5>.
- Rackwitz, Maike, Hustedt, Thuid & Hammerschmid, Gerhard (2021). Digital transformation in the public sector: from design to impact. *dms – der moderne staat*, 14(1–2021), 101–120. <https://doi.org/10.3224/dms.v14i1.05>.
- Scharpf, Fritz W. (2000). *Interaktionsformen: Akteurzentrierter Institutionalismus in der Politikforschung*. Opladen: Leske + Budrich.
- Scholl, Hans Jochen & Klischewski, Ralf (2007). E-Government Integration and Interoperability: Framing the Research Agenda. *International Journal of Public Administration*, 30(8–9), 889–920. <https://doi.org/10.1080/01900690701402668>.
- Schwab, Christian, Bogumil, Jörg, Kuhlmann, Sabine & Gerber, Sascha (2020). Digitalisierung von Verwaltungsleistungen in Bürgerämtern. In Tanja Klenk, Frank Nullmeier & Götztrik Wewer (Hrsg.). *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung*. Wiesbaden: Springer.
- Schwab, Christian, Kuhlmann, Sabine, Bogumil, Jörg & Gerber, Sascha (2019). *Digitalisierung der Bürgerämter in Deutschland*. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
- Scupola, Ada & Mergel, Ines (2022). Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101650. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101650>.
- Seckelmann, Margrit & Brunzel, Marco (2021). Das Onlinezugangsgesetz im Kontext einer digital vernetzten Gesellschaft und datengetriebenen Wirtschaft: Zur Einleitung. In Margrit Seckelmann & Marco Brunzel (Hrsg.). *Handbuch Onlinezugangsgesetz: Potenziale – Synergien – Herausforderungen* (S. 1–13). Berlin: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-662-62395-4_1.
- Serrano-Cinca, Carlos, Rueda-Tomás, Mar & Portillo-Tarragona, Pilar (2009). Determinants of e-government extension. *Online Information Review*, 33(3), 476–498. <https://doi.org/10.1108/14684520910969916>.
- Sørensen, Eva & Torfing, Jacob (2016). Collaborative Innovation in the Public Sector. In Jacob Torfing & Peter Triantafyllou (Hrsg.). *Enhancing public innovation by transforming public governance* (S. 117–138). Cambridge, United Kingdom, New York: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781316105337.006>.
- Torfing, Jacob & Ansell, Christopher (2017). Strengthening political leadership and policy innovation through the expansion of collaborative forms of governance. *Public Management Review*, 19(1), 37–54. <https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1200662>.
- United Nations (2020). *United Nations E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York: UNON Publishing Services.
- van Veenstra, Anne Fleur, Klievink, Bram & Janssen, Marijn (2011). Barriers and impediments to transformatory government: insights from literature and practice. *Electronic Government*, 8(2/3), 226–241. <https://doi.org/10.1504/EG.2011.039838>.
- Voorberg, William H., Bekkers, Victor J. J. M. & Tummers, Lars G. (2015). A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17(9), 1333–1357. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.930505>.
- Wegrich, Kai (2019). The blind spots of collaborative innovation. *Public Management Review*, 21(1), 12–20. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1433311>.

Zucker, Lynne G. (1987). Institutional Theories of Organization. *Annual Review of Sociology*, 13, 443–464.

Zweckverband elektronische Verwaltung in Mecklenburg-Vorpommern (o.J.). *Online-Zugangsgesetz (OZG)*. Verfügbar unter: <https://www.ego-mv.de/projekte-themen/themen/ozg/> [27.01.2023].

Anschrift der Autorin:

Nora Carstens, Universität Potsdam, Lehrstuhl für Politik und Regieren in Deutschland, August-Bebel-Straße 89, 14482 Potsdam, E-Mail: ncarstens@uni-potsdam.de.

Anhang

Tabelle 6: Operationalisierung unabhängige Variablen

Variablen	Frage/Item/Daten- grundlage	Operationalisierung	N	M	SD
	<i>Wie stark haben die folgenden Faktoren die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen in Ihrer Kommune befördert?</i>				
Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsebenen	Die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsebenen	0 – 100	176	32,59	27,78
Zusammenarbeit mit anderen Kommunalverwaltungen	Die Zusammenarbeit mit anderen Kommunalverwaltungen	0 – 100	180	43,34	29,81
Politische Unterstützung	Die Haltung der politischen Führung der Kommune zu Digitalisierungsthemen	0 – 100	180	58,61	27,23
Zusammenarbeit innerhalb der Kommunalverwaltung	Zusammenarbeit innerhalb der Kommunalverwaltung	0 – 100	172	58,91	21,62
Finanzielle Ressourcen	Die finanzielle Ausstattung der Kommune	0 – 100	174	50,51	27,83

Variablen	Frage/Item/Daten- grundlage	Operationalisierung	N	M	SD
Bereitstellung IT-Basiskomponenten	Werden IT-Basiskomponenten für ein Servicekonto gegenwärtig kostenlos durch das Land bereitgestellt?	0= Nein 1= Ja	366		
Größe der Kommune	Wie hoch ist die Einwohnerzahl Ihrer Kommune?	1= Weniger als 25.000 2= Zwischen 25.001 und 50.000 3= Zwischen 50.001 und 100.000 4= Mehr als 100.000	407		

M=Mittelwert; SD=Standardabweichung

Quelle: Eigene Daten.

Tabelle 7: Korrelationsmatrix unabhängige Variablen

Korrelationsmatrix										
	Konstante	Andere Ebenen	IT-Basis-komponenten	Andere KVen	Politische Führung	Innerhalb der KV	Ew. (2)	Ew. (3)	Ew. (4)	Finanzielle Aus- stattung
	Konstante	1,000	,078	-,046	-,088	-,024	-,373	-,385	-,604	,144
	Andere Ebenen	,078	1,000	-,237	,000	-,010	,138	-,109	-,080	-,091
	IT-Basis-komponenten	-,560	-,100	1,000	,175	-,018	-,041	-,007	,191	-,148
	Andere KVen	-,046	-,237	,065	-,020	-,137	-,095	,097	,094	-,240
	Politische Führung	-,088	,000	-,020	1,000	-,333	-,048	-,028	,108	-,345
	Innerhalb der KV	-,024	-,010	-,137	-,333	1,000	,017	,070	,079	-,063
	Ew. (2)	-,373	,138	-,095	-,048	,017	1,000	,201	,267	-,097
	Ew. (3)	-,385	-,109	,097	-,028	,070	,201	1,000	,292	-,020
	Ew. (4)	-,604	-,080	,094	,108	,079	,267	,292	1,000	-,181
	Finanzielle Aus- stattung	,144	-,091	-,240	-,345	-,063	-,097	-,020	-,181	1,000

Anmerkungen: KV= Kommunalverwaltung; Ew. (2)= 10.000 – 50.000 Einwohner*innen; (3)= 50.001 – 100.000 Einwohner*innen; (4)= Mehr als 100.000 Einwohner*innen

Quelle: Eigene Daten.

Tabelle 8: Anzahl Kommunen mit und ohne Servicekonto nach Kommunengröße

Einwohner*innenzahl	Servicekonto eingeführt/ in Planung		Anteil Servicekonto in %
	Ja	Nein	
Weniger als 25.000	57	134	29,8
25.000 – 50.000	34	24	58,6
50.001 – 100.000	24	11	68,6
Mehr als 100.000	64	25	71,9
Gesamt	179	194	48,0

Quelle: Eigene Daten.

Tabelle 9: Übersicht Korrelationen der unabhängigen Variablen mit der abhängigen Variable (Servicekonto Nein=0; Ja=1)

	Punktbiserialer Korrelation	n
Unabhängige Variablen		
Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsebenen	0,089	173
Zusammenarbeit mit anderen Kommunalverwaltungen	0,112	176
Unterstützung der politischen Führung	0,219**	177
Zusammenarbeit innerhalb der Kommunalverwaltung	0,163*	169
Bereitstellung IT-Basiskomponenten	0,260***	366
Kontrollvariablen		
Kommunengröße	0,363***	373
Finanzielle Ausstattung der Kommune	0,018	171

Signifikanz: $p < 0.001$: ***; $p < 0.01$: **; $p < 0.05$: *

Quelle: Eigene Daten.