



Stadtratsfraktion CSU mit Freie Wähler  
Im Rathaus

16.04.2024

**Wie digital ist München (III)**  
**Anfrage zur Evaluation und aktuellen Nutzung des Bürgerterminals**

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO  
Anfrage Nr. 20-26 / F 00886 von Herrn StR Hans Hammer, Frau StRin Sabine Bär, Herrn StR Leo Agerer, Frau StRin Ulrike Grimm, Herrn StR Fabian Ewald, Frau StRin Dr. Evelyne Menges, Frau StRin Alexandra Gaßmann vom 04.03.2024, eingegangen am 04.03.2024

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrer Anfrage haben Sie folgenden Sachverhalt vorausgeschickt:

„Im Zuge der Digitalisierung öffentlicher Dienstleistungen haben wir mit großem Interesse die Bemühungen der Stadt München, diese durch den Einsatz von Bürgerterminals zu verbessern, verfolgt. Um ein umfassendes Verständnis von deren Effektivität und Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger zu gewinnen, bitten wir um Auskunft zu folgenden Punkten:“

Zu den im Einzelnen gestellten Fragen kann ich Ihnen Folgendes mitteilen:

Frage 1:

Wie wird die Effizienz des Bürgerterminals bewertet und welche Kriterien werden hierfür herangezogen?

Antwort:

Aus Gründen des Datenschutzes sind inhaltliche Aussagen zur Nutzung der Terminals explizit ausgeschlossen. Auch die Auswertung der subjektiven Nutzungswahrnehmung der Bürgerterminals durch die Mitarbeiter der Referate ist aus diesem Grund qualitativ nicht möglich. Grundsätzliche Aussagen zur Nutzung werden in der Beantwortung zu Frage 3 getroffen.

Frage 2:

Welche spezifischen Leistungen können die Bürgerinnen und Bürger aktuell am Bürgerterminal in Anspruch nehmen?

Antwort:

Ein Bürgerterminal ist eine fest installierte Computeranlage, die es den Bürger\*innen ermöglicht, behördliche Online-Dienste zu nutzen. Die Terminals sind mit einem Kartenleser ausgestattet, mit dem die Online-Ausweisfunktion des Personalausweises genutzt werden kann. Dies ist für einige Online-Dienste gesetzlich vorgeschrieben. Die Bürgerterminals fungieren damit als Brückentechnologie und ermöglichen Bürger\*innen, die selbst keinen PC, kein Smartphone oder kein Gerät für die Anwendung der Online-Ausweisfunktion haben, die Nutzung derartiger Online-Dienste.

Frage 3:

Wie wird das Bürgerterminal von den Bürgerinnen und Bürger der LHM angenommen?

Antwort:

Die derzeit verfügbaren Informationen über die Nutzung der Bürgerterminals lassen den Schluss zu, dass die Geräte insgesamt eher selten und kaum für die Beantragung von Online-Diensten genutzt werden. Die durchschnittliche Sitzungsdauer liegt bei einer Minute. Dies erlaubt kaum die Nutzung für eine Antragstellung oder längere Informationsrecherche im Internet.

Die maximale Nutzungszeit im Verhältnis zur Laufzeit der Terminals beträgt 7%. Die Nutzung des integrierten nPA-Kartenlesers lässt sich anhand der Nutzung der Authentifizierungsanwendung beurteilen und ist sehr gering. D.h., es werden keine Online-Dienste an den Bürgerterminals genutzt, bei denen sich die Antragstellenden potenziell über den Kartenleser identifizieren müssen.

Frage 4:

Gibt es bereits Erkenntnisse über den Erfolg von Bürgerterminals als Modell für öffentliche Digitalangebote und der Verbesserung der digitalen Teilhabe?

Antwort:

Es waren stadtweit insgesamt 28 Bürgerterminals in den verschiedenen Referaten im Einsatz. KVR (14), SOZ (11), RBS (2), RIT (1). Alle Geräte des KVR in der Ruppertstraße und ein Gerät im SOZ (insgesamt 12 Geräte) wurden bereits im Rahmen des Endes der Servicelaufzeit abgebaut. Die restlichen im Einsatz befindlichen Terminals (RIT, RBS, KVR) werden in Q2/24 und die verbliebenen Terminals des SOZ auf eigenen Wunsch Q2/25 abgebaut.

Die relativ geringe Nutzung dieser Universalterminals hat zu der Entscheidung geführt, dass es für derartige Angebote besser ist, spezifische Geräte aufzustellen, z.B. für die Erfassung von Informationen für die Beantragung eines Ausweisdokuments wie Foto, Fingerabdrücke. Aktuell werden entsprechende Geräte für den Self-Service durch die Bürger\*innen pilotiert, um den Antragsprozess vor Ort zu unterstützen und das Personal zu entlasten.

Eine Installation an Standorten außerhalb der Stadtverwaltung wurde mehrfach geprüft, scheiterte jedoch an den komplexen Haftungsregelungen der Installation und der notwendigen Betreuung vor Ort.

Gerade die rasante technologische Entwicklung im Bereich der Smartphones, die inzwischen gute Integration der AusweisApp zur Nutzung von Geräten (Android, iOS) mit NFC-Technologie, deren Nutzung direkt am nPA oder auch als Lesegerät für den heimischen PC haben die Nutzung der Online-Dienste von zu Hause sehr erleichtert (siehe Beantwortung Frage 5). Dieser Trend wird sich weiter durch den Ausbau der Angebote verstärken.

Frage 5:

Welchen Vorteil haben Bürgerterminals gegenüber der Nutzung digitaler Dienstleistungen auf privaten Smartphones, Tablets oder Computern? Gibt es Nutzer, die keines der o.g. Geräte zur Verfügung haben und Bürgerterminals nutzen?

Antwort:

Alle Online-Dienste können unabhängig von den Bürgerterminals genutzt werden und durch die beschriebene Nutzung des nPA mit der AusweisApp sind nun auch Anträge mit Schriftformerfordernis problemlos möglich. Die Bürgerterminals in den Wartebereichen bieten die Möglichkeit, sich über die Angebote der Stadt zu informieren. Dies ist aber auch mit eigenen Endgeräten und dem zusätzlichen Angebot eines öffentlichen WLAN möglich.

Laut einer Bitkom-Studie aus dem Jahr 2020 nutzen 93 Prozent der Deutschen ab 16 Jahren das Internet, wobei das Smartphone mit 87 Prozent das meistgenutzte Gerät ist (Computer 72 Prozent, Tablets 51 Prozent). Umfragen bei möglicherweise relevanten Zielgruppen (Digital Immigrants, Personen ohne Smartphone) wurden bisher nicht durchgeführt. Zu Beginn der Einführung der Bürgerterminals boten die dort installierten Kartenlesegeräte einen Mehrwert, da viele Bürger\*innen keine Kartenlesegeräte besaßen und die AusweisApp nicht nutzerfreundlich und technisch komplex war.

Gerade die Online-Ausweisfunktion des Personalausweises auch mit marktüblichen NFC-fähigen (Near Field Communication) Smartphones macht Kartenlesegeräte für diese Zwecke überflüssig. Weitere geplante Entwicklungen wie die BundesIdent-App, zentrale Konten für Bürger\*innen und Unternehmen (z. B. BundID) und Smart-eID werden diesen Trend verstärken.

Darüber hinaus ist Elster auch als Authentifizierungsalternative für Privatpersonen zur Nutzung von Online-Diensten zugelassen.

Die hohe Verbreitung von Elster im Rahmen der Einkommensteuererklärung und der Grundsteuererklärung für private Grundstücke lässt zudem einen sinkenden Bedarf an Kartenlesegeräten erwarten.

Frage 6:

Welche konkreten Verbesserungen und Weiterentwicklungen wurden während Ihrer Amtszeit am System des Bürgerterminals vorgenommen?

Antwort:

Die Terminals wurden an verschiedenen Standorten aufgestellt und punktuell begleitet. Eine flächendeckende, zielgruppenspezifische personelle Betreuung erfolgte aufgrund des hohen Personaleinsatzes nicht.

Die Konkurrenz durch Smartphones und die rückläufige Nachfrage nach Vor-Ort-Terminen bzw. die durch die Online-Terminvergabe zusätzlich verkürzten Wartezeiten haben zu der Entscheidung geführt, das Angebot für Universalterminals einzustellen. Dieses Vorgehen wird auch durch Rückfragen bei den Referaten und Eigenbetrieben bestätigt.

Unabhängig davon wird angestrebt, den Ausbau der Online-Angebote massiv voranzutreiben und gleichzeitig Spezialterminals wo sinnvoll einzusetzen. Derzeit werden solche speziellen Terminals für die Erfassung von Personalausweisdaten pilotiert und dieses Angebot punktuell ausgebaut.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Dr. Laura Dornheim  
IT-Referentin