

Vorlage Nr.: 2024/1297

Verantwortlich: **Dez. 2**

Dienststelle: **POA**

Recht auf analoges Leben

Antrag: KAL

Gremien	Termin	TOP	Ö / N	Zuständigkeit
Gemeinderat	17.12.2024	39	Ö	Kenntnisnahme
Haupt- und Finanzausschuss	11.03.2025	2	Ö	Behandlung
Gemeinderat	25.03.2025	19	Ö	Entscheidung
Haupt- und Finanzausschuss	08.04.2025	4	Ö	Behandlung

Kurzfassung

Da die Ämter und Gesellschaften der Stadt Karlsruhe bereits heute auf eine anlass- und zielgruppenspezifische Balance analoger und digitaler Angebote setzen, bittet die Verwaltung, den Antrag als erledigt zu betrachten.

Sollte der Antrag die dauerhafte Verpflichtung zur gleichwertigen Zurverfügungstellung bzw. gleichberechtigten Weiterentwicklung digitaler und analoger Angebote fokussieren, empfiehlt die Verwaltung diesen abzulehnen.

Die fortschreitende Digitalisierung bietet für die Stadt Karlsruhe große Potenziale um Verwaltungsleistungen zu modernisieren, Prozesse zu beschleunigen und den Zugang zu Dienstleistungen zu vereinfachen. Gleichzeitig müssen analoge Angebote weiterhin gewährleistet sein, um soziale Teilhabe für alle Bevölkerungsgruppen sicherzustellen.

Eine parallele und gleichberechtigte Weiterentwicklung analoger und digitaler Dienstleistungen und Produkte stellt jedoch, nicht zuletzt unter dem Gesichtspunkt effizienten Ressourceneinsatzes und einer umfassenden Standardkritik, eine nicht unerhebliche Herausforderung für die Stadtverwaltung und ihre Gesellschaften dar.

Um ein umfassendes Bild der Strategien und Prioritäten der Dienststellen und Gesellschaften zur Grundlage der Verwaltungsantwort zu machen, wurde eine stadtinterne Statusabfrage zur Akzeptanz und Nutzung digitaler und analoger Dienstleistungen unter 29 Dienststellen und städtischen Gesellschaften durchgeführt.

Zusammengefasst zeigt die Auswertung deutlich, dass digitale Angebote zwar zunehmend genutzt werden, analoge Alternativen jedoch vorerst ein unverzichtbarer Bestandteil des Serviceangebots bleiben.

Die Umfrage hat folgende zentrale Erkenntnisse hervorgebracht:

1. Die Stadt Karlsruhe und ihre Gesellschaften treiben die Digitalisierung aktiv voran, um Verwaltungsprozesse effizienter zu gestalten. Positive Beispiele sind digitale Ticketkäufe und Terminvereinbarungen, die von Nutzer*innen geschätzt werden.
2. Ein erheblicher Anteil der Dienstleistungen ist weiterhin analog verfügbar. Dies bleibt besonders für Menschen ohne Zugang zu digitalen Technologien, ältere Menschen oder Personen mit Datenschutzbedenken essentiell.
3. Digitale und analoge Angebote müssen in einem ausgewogenen Verhältnis stehen, um niemanden auszuschließen.

Die detaillierten Ergebnisse der Umfrage sowie Visualisierungen der Schwerpunkte sind diesem Dokument beigelegt.

Die Stadt Karlsruhe ist sich ihrer Verantwortung bewusst, sowohl digitale Innovationen voranzutreiben als auch analoge Angebote beizubehalten, um bspw. barrierefreie Zugänge zu gewährleisten. Die Umfrageergebnisse unterstreichen, dass beide Ansätze parallel bestehen, um die Bedürfnisse aller Bürgerinnen und Bürger zu erfüllen.

Die Verwaltung empfiehlt, digitale und analoge Weiterentwicklung einzelner Dienstleistungen anlass-, bedarfs- und zielgruppenbezogen zu diskutieren und zu betrachten. Eine allgemeingültige Verpflichtung zur gleichberechtigten Entwicklung analoger und digitaler Angebote übersteigt die Ressourcen und Kapazitäten der Verwaltung. Sich ergebende themenbezogene Ungleichgewichte (bspw. lässt sich nicht jeder Entwicklungs- und Modernisierungsschritt eines digitalen Angebots in ein analoges Pendant übersetzen oder ist nicht jede Digitalisierung eines analogen Prozessschrittes sinnvoll) sind stets produkt- und leistungsbezogen zu diskutieren und zu betrachten. Die Befragung der Dienststellen zeigt, dass die Ämter und Gesellschaften sich ihrer Verantwortung dabei bewusst sind und mit Augenmaß und Weitblick vorgehen.