

Whitepaper

Warum gerade jetzt? 5 Gründe für das papierlose Konsulat



Zusammenfassung

Schon seit Jahrzehnten hören wir, dass das papierlose Büro unmittelbar bevorsteht. Behörden jedoch haben sich lange gegen das Digitalisieren von Akten geweigert.

In europäischen Konsulaten beginnt sich das aktuell zu ändern.

Fünf parallel verlaufende Entwicklungen veranlassen sie dazu, ihre papierbasierten Prozesse zu überdenken und immer mehr zu digitalisieren.

Inhalt

03/ Der Traum vom papierlosen Arbeiten

04/ Warum gerade jetzt?

1. Die ARF-Chance
2. Nachwirkungen der Pandemie
3. Erwartungen der Bürger:innen
4. Gesetzlicher Auftrag
5. Klimawandel

08/ Nächste Schritte: Vorbereitung des papierlosen Konsulats

Der Traum vom papierlosen Arbeiten

Vertreter:innen aus Wirtschaft und Technik fantasieren schon lange von einer Welt, in der kein Papier mehr benötigt wird. Im Juli 1975 veröffentlichte die BusinessWeek den Artikel [The Office of the Future](#), in dem mehrere Führungskräfte gefragt wurden, wie sich Büroarbeitsplätze in den kommenden Jahrzehnten ändern würden.

Einige der Befragten rechneten mit dem papierlosen Büro innerhalb von nur 10 bis 15 Jahren. Vincent E. Giuliano von der Management Consulting-Firma Arthur D. Little beispielsweise meinte, bis 1980 würde ein erheblicher Teil des Papiers aus den Büros verschwunden sein und bis 1990 das meiste elektronisch ablaufen.

Auch George E. Pake, Leiter der Palo Alto Research Center von Xerox, prognostizierte, dass er 1995 einen fernseherähnlichen Bildschirm auf seinem Schreibtisch stehen haben würde. „Darauf werde ich Dokumente abrufen“, sagte er, „und auf Knopfdruck auf meine Post zugreifen können. Ich weiß nicht, ob ich dann noch so viel mit Papier zu tun haben will.“

Pakes Beschreibung der Computernutzung wirkt regelrecht hellseherisch, aber was die Menge an Papier angeht, die Unternehmen in den Neunzigerjahren doch noch behielten, irrte er sich gewaltig.

Auch Evelyn Berezin wurde im Artikel zitiert. Als Gründerin und Präsidenten von Redactron, einem frühen Hersteller von Textverarbeitungsgeräten, vertrat sie eine pessimistischere - und am Ende realistischere -

Sichtweise. Auf die Frage, wann das papierlose Büro denn nun kommen würde, antwortete sie: „Das wird noch lange dauern. Bis Menschen ihre gewohnten Arbeitsweisen ändern, vergeht immer viel mehr Zeit, als wir glauben.“ Sie fügte hinzu: „In den 1950ern ging man in der EDV-Branche davon aus, dass bis 1960 die ganze Welt auf Computer umsteigen würde. Und das ist bis heute nicht passiert.“

Berezin sollte Recht behalten.

Die Umstellung auf papierloses Arbeiten dauerte viel, viel länger, als die meisten zu Anfang dachten. Erst in den frühen 2000ern gewannen vollständig papierlose Prozesse an Beliebtheit. Der öffentliche Sektor indes hielt in großen Teilen noch bis in die 2020er an Papierformularen und -akten fest.

In den letzten Jahren hat das Digitalisierungstempo insbesondere in EU-Behörden jedoch erheblich angezogen. In Spanien und Portugal beispielsweise werden derzeit alte Akten im Umfang von etwa 4 Millionen Seiten digitalisiert, und in Frankreich arbeitet man daran, ca. 4,2 Millionen Seiten einzuscannen und digital zu speichern.

Dieses schnelle Umschwenken wirft Fragen auf: Warum halten so viele europäische Behörden ausgerechnet den jetzigen Zeitpunkt für richtig, um auf papierlose Prozesse umzustellen? Und: Sollten diejenigen Behörden, die bisher noch keine Digitalisierungsprojekte planen, schnellstmöglich nachziehen?

Warum gerade jetzt?

Konsulate haben sich über lange Zeit mit manuellen, papierbasierten Prozessen um ihre Bürger:innen im Ausland gekümmert. Was jetzt die Digitalisierung vorantreibt, sind fünf Faktoren:

1. Die ARF-Chance

Einer der Gründe, warum Behörden Digitalisierungsinitiativen nur zögerlich angehen, sind die erheblichen Anfangsinvestitionen. In den Regalen von Konsulaten und anderen Behörden stehen zum Teil Millionen von Aktenseiten. Es werden Scanner benötigt sowie digitale Speichersysteme mit einer ausreichend hohen Sicherheitsstufe für den Schutz personenbezogener Daten.

Doch noch schwerer als der finanzielle, wiegt der zeitliche Aufwand. Es kann Stunden dauern, Dokumente einzuscannen, die Ergebnisse zu prüfen und die Papierdokumente sicher zu vernichten. Wenn Konsulate versuchen, solche Projekte selbst durchzuführen, müssen sie so viel Personal einstellen und schulen, dass schnell die Budgets gesprengt werden. Und selbst dann könnte das Ganze noch Jahrzehnte dauern.

Hier kommt nun die [Aufbau- und Resilienzfazilität \(ARF\)](#) der EU ins Spiel. Darüber erhalten die Staaten finanzielle Mittel, mit denen sie professionelle Anbieter beauftragen können, die solche Digitalisierungsaufgaben in einem Bruchteil der Zeit erledigen.

Die ARF, eingerichtet als Reaktion auf die Coronapandemie und inzwischen auch den russischen Überfall auf die Ukraine, stellt den Mitgliedsländern Mittel für Projekte bereit, die mit den Zielen der EU übereinstimmen. Konkret stehen den europäischen Staaten insgesamt 723,8 Milliarden Euro zur Verfügung, aufgeteilt auf 385,8 Milliarden Euro Darlehen und 338 Milliarden Euro Finanzhilfen. Die ARF soll dazu beitragen, dass die EU ihr Ziel der Klimaneutralität bis 2050 erreicht, und Europa auf einen Weg der Digitalisierung bringen, um Arbeitsplätze zu schaffen und Wachstum anzuregen.

Jedes EU-Land hat seinen eigenen Plan zur Verwendung dieser Mittel. Viele möchten umweltfreundlicher werden, was Projekte zur digitalen Transformation in Konsulaten einschließt. Die anderweitig zu hohen Anfangsinvestitionen können nun auf diese Weise gut abgedeckt werden.

Nachdem die Konsulate alle Dokumente eingescannt und auf vollständig digitale Prozesse umgestellt haben, stellen sie oft fest: Durch papierlose Prozesse lassen sich so viele Kosten einsparen, dass sich die Digitalisierung im Laufe der Zeit selbst finanziert. Da digitaler Speicher viel weniger Platz einnimmt als Aktenschränke, können sie ihre Büros verkleinern oder den gewonnenen Platz effizienter nutzen. Papierlose Prozesse erfordern außerdem in der Regel weniger Personal und ermöglichen ein schnelleres Arbeiten. Dank dieser Effizienzeffekte konnte ein Land nach der Digitalisierung von über 1,1 Millionen Dokumenten ganze 120.000 Euro sparen.

Behördliche Akten: die größten Herausforderungen

- **Sicherheit und Governance:** In den meisten Ländern ist es Pflicht, alle Unterlagen – sowohl physische als auch elektronische – auf dem eigenen Gelände aufzubewahren. Deshalb muss jeder Standort in der Lage sein, Sicherheit und Information Governance selbst sicherzustellen.
- **Manuelle Prozesse:** Die Arbeitsbelastung bei vielen Konsulaten steigt, während immer mehr Mitarbeitende wegfallen.
- **Platzprobleme:** Viele Konsulate sind in kleinen, historischen Gebäuden im Innenstadtbereich angesiedelt, wo die Mieten hoch sind. Doch viele müssen Millionen von Dokumentenseiten lagern.
- **Nicht verbundene Datenbestände:** Das Personal hat häufig Schwierigkeiten, Daten für Bürger:innen zu finden und zu überprüfen, weil sie in nicht miteinander verbundenen Systemen liegen oder nur auf Papier existieren.

2. Nachwirkungen der Pandemie

Die Coronapandemie hatte weitreichende, langanhaltende gesellschaftliche Folgen. Viele Menschen haben ihre Arbeits- und Lebenssituation auf den Prüfstand gestellt, ihren Job gekündigt oder den Beruf gewechselt. Einige möchten nicht mehr so viele Stunden arbeiten wie früher, andere nur noch im Homeoffice. Deshalb bleiben viele Stellen unbesetzt.

Auch Konsulate bleiben davon nicht verschont, im Gegenteil: Manchmal haben sie es besonders schwer, Personal zu finden, weil Homeoffice in der Regel nicht möglich ist.

Gleichzeitig haben viele Menschen die Pandemie als Gelegenheit genutzt, in ein neues Land zu ziehen. Und jetzt nach Aufhebung der Beschränkungen reisen wir auch wieder mehr. Durch diese Faktoren ist die Arbeitsbelastung in den Konsulaten gestiegen, sodass mit weniger Personal mehr Arbeit zu erledigen ist.

Ein weiterer Corona-Effekt: Wir nutzen viel mehr Technik als vorher. Analyst:innen von EY bestätigen, dass die zunehmende Nutzung von Technologie im Alltag eine der erstaunlichsten Folgen der Pandemie war. Videokonferenzen und Onlineshopping wurden zum Standard, als wir uns nicht mehr persönlich treffen durften.

Einem [Marktforschungsunternehmen](#) zufolge reagierten viele Behörden auf diese Veränderungen mit verstärkter Digitalisierung: „Die Pandemie hat in Behörden weltweit digitale Innovationen angeregt und beschleunigt. Die Herausforderung besteht jetzt darin, diese Maßnahmen zu skalieren, damit die Behörden zuverlässige, agile und effiziente Dienstleister für die Öffentlichkeit bleiben – oder werden.“

3. Erwartungen der Bürger:innen

Das Coronavirus hat einen zuvor bereits vorhandenen Trend noch verstärkt: Die Menschen erwarten, das meiste online erledigen zu können.

EY dazu: „Viele Bürger:innen wünschen sich digitalere Behördenleistungen. Auch diejenigen Behörden, die ihre Umstellung auf digitale Leistungen bereits beschleunigt haben, hinken dem privaten Sektor wie z. B. Onlineshopping oder Banking noch stark hinterher. Die digitale Bereitstellung von Leistungen hat sich nicht so schnell verbessert wie erwartet. Weltweit findet nur etwa die Hälfte der Bürger:innen (53 %), dass Behörden und öffentlicher Dienst erfolgreich digitale Technologien eingesetzt haben, um den Folgen der Pandemie zu begegnen.“

Anders ausgedrückt, veranlasste die Pandemie zwar viele Behörden zum Modernisieren und Digitalisieren, aber der Öffentlichkeit geht das nicht schnell genug.

Die meisten Menschen tragen Smartphones bei sich, mit denen sie einkaufen, kommunizieren, Zeitung lesen, Informationen suchen, sich unterhalten lassen, Bankgeschäfte erledigen und mit Unternehmen aller Art interagieren. Diese Möglichkeiten prägen die Erwartungen, die sie an ihre Behörden stellen.

Vielen Konsulaten ist das bewusst, und es ist einer der Faktoren, die sie zur Umstellung auf papierloses Arbeiten bewegt.



4. Gesetzlicher Auftrag

Auf der ganzen Welt gibt es bereits Gesetze und Verordnungen, die die Behörden zur Digitalisierung verpflichten. Das EU-Programm für die **digitale Dekade** beispielsweise sieht bestimmte Zielvorgaben vor, die die Mitgliedsstaaten bis 2030 erreichen müssen. Darin wird die Digitalisierung als weit mehr als ein Mittel zur Kostenkontrolle und Effizienzsteigerung positioniert:

Die Digitalisierung kann zu einer entscheidenden Voraussetzung für die Wahrnehmung von Rechten und Freiheiten werden, denn sie ermöglicht den Menschen Kontakte, die weit über bestimmte Gebiete, soziale Positionen oder Bevölkerungsgruppen hinausreichen, und eröffnet ihnen neue Möglichkeiten, um zu lernen, Spaß zu haben, zu arbeiten, Neues zu erkunden und persönliche Ziele zu verwirklichen. Dies macht

eine Gesellschaft möglich, in der es weniger auf geografische Entfernungen ankommt, denn die Menschen können arbeiten, lernen, sich an öffentliche Verwaltungen wenden, ihre Finanzen und Zahlungen verwalten, Gesundheitsfürsorgesysteme in Anspruch nehmen, automatisierte Verkehrssysteme nutzen, am demokratischen Leben teilhaben, sich unterhalten lassen oder mit Menschen überall in der EU zusammentreffen und im Gespräch bleiben, auch wenn sie in ländlichen und abgelegenen Gebieten wohnen

Das Programm gibt vor, dass wesentliche öffentliche Dienste bis 2030 digitalisiert und zu 100 % online verfügbar sein müssen. Das ist für Konsulate ein zusätzlicher Antrieb, zu papierlosen Prozessen zu wechseln.

4 Mythen über papierlose Büros

Schlägt man in einer Behörde Initiativen zum papierlosen Arbeiten vor, stößt man bei den Kolleg:innen oft auf Widerstand. Das liegt häufig an vier Irrtümern:

1. **„Papierlose Prozesse verursachen sogar noch mehr Papier“:** 2002 veröffentlichten Abigail J. Sellen und Richard H.R. Harper ihr Buch „The Myth of the Paperless Office“, in dem sie aufzeigten, dass die Einführung papierloser Technologien tatsächlich zu einem Anstieg des Papierverbrauchs führte. Im Jahr 2002 stimmte das auch noch, aber **aktuellere Studien** haben ergeben, dass der Papierverbrauch inzwischen stagniert und zu sinken begonnen hat. Erinnern Sie sich noch, wie wir uns früher online einen Routenplan erstellt und dann ausgedruckt mit ins Auto genommen haben? Heute, mit verbesserter Technologie und Smartphones in praktisch jeder Tasche, ist es viel einfacher geworden, komplett digitale Prozesse anzunehmen.
2. **„Archive zu scannen, erfordert viel Zeit und Personal“:** Behörden müssen die Digitalisierung nicht allein stemmen. Externe Anbieter mit einschlägiger Projekterfahrung können diese Arbeit in einem Bruchteil der Zeit erledigen. So wird das Ziel schneller und auch mit höherer Qualität und Genauigkeit erreicht.
3. **„Wegen unserer Sicherheitsanforderungen können wir keinen externen Anbieter beauftragen“:** Die EU hat sehr strenge Datenschutzgesetze, die auch für die in Konsulaten aufbewahrten Aktentypen gelten. Viele Staaten stellen zusätzlich noch die Anforderung, dass die Dokumente das Konsulatsgelände nicht verlassen dürfen. Dennoch ist es schon vielen Konsulaten gelungen, Digitalisierungsprojekte unter Einhaltung aller Pflichten mit einem externen Anbieter durchzuführen.
4. **„Papierlose Prozesse sind zu teuer“:** Tatsächlich sparen papierlose Prozesse sogar Geld. Digitale Dokumente benötigen weniger Lagerfläche, was zur Kostensenkung beiträgt. Außerdem sind digitale Prozesse effizienter als manuelle: Digitale Akten lassen sich viel schneller erstellen und wiederfinden als Papierakten.

5. Klimawandel

Die Umstellung auf ein papierloses Büro hat auch erhebliche positive Auswirkungen auf die Umwelt. Nach dem 2021 erlassenen europäischen Klimagesetz müssen die EU-Länder bis 2050 klimaneutral werden. Dafür müssen die Treibhausgasemissionen bis 2030 um 55 % gesenkt werden.

Das Digitalisieren von Behörden trägt dazu in dreierlei Hinsicht bei:

1. **Entwaldung wird reduziert.** Für den weltweiten Papierbedarf werden jährlich **4,1 Millionen Hektar Wald** abgeholzt. Damit ist Papier allein für 14 % der jährlichen weltweiten Entwaldung verantwortlich. Bäume spielen aber eine wichtige Rolle für den Klimaschutz: Ein einzelner Baum wandelt im Laufe seines Lebens **bis zu 1 Tonne** Kohlendioxid in Sauerstoff um. Durch Reduzierung des Papierverbrauchs können Behörden also dazu beitragen, dass mehr Bäume stehen bleiben.
2. **Emissionen bei der Papierherstellung werden reduziert.** Die Papierherstellung nimmt der Natur nicht nur Bäume, die sonst Kohlendioxid in Sauerstoff umgewandelt hätten, sie verursacht auch selbst große Mengen an Treibhausgasen. Allein beim Fällen der Bäume entstehen etwa 10 % der weltweiten Emissionen. Und die Papierfabriken verursachen noch einmal **190 Tonnen CO₂** pro Jahr – etwa 2 % der gesamten industriellen Emissionen.

3. **Müll wird vermieden.** Das meiste Papier ist zwar recycelbar, aber ein großer Teil landet dennoch auf der Deponie oder wird verbrannt, wobei wieder Emissionen entstehen. In Büros werden außerdem Druckertinte oder Toner benötigt, und die Kartuschen werden meistens nicht recycelt. Das vergrößert den Müllberg, die Emissionen und die Umweltverschmutzung, denn es kann Tausende Jahre dauern, bis sich Tinten- und Tonerkartuschen auf der Deponie zersetzen.

Den Konsulatsbetrieb auf papierlose Prozesse umzustellen, wird die Klimakrise nicht lösen. Aber Sie können damit zeigen, dass Ihr Land alles dafür tut, seine Emissionen zu reduzieren. Es dient als Vorbild für andere und hilft, die Welt im Kampf gegen den Klimawandel einen kleinen Schritt weiter zu bringen.



Nächste Schritte: Vorbereitung des papierlosen Konsulats

ARF-Mittel, Pandemie-Nachwirkungen, Erwartungen der Bürger:innen, gesetzliche Vorgaben und Klimaschutz: Angesichts all dieser Faktoren ist die Umstellung auf papierlose Prozesse derzeit regelrecht alternativlos. Doch viele stehen noch ganz am Anfang. Wenn auch Ihre Behörde noch nicht papierlos arbeitet, können Sie für den Anfang die folgenden Schritte unternehmen:

➤ **Prüfen Sie Fördermöglichkeiten, z. B. über die ARF.**

Da jedes EU-Mitgliedsland einen eigenen ARF-Plan hat, variieren die zur Verfügung stehenden Mittel. Sehen Sie sich zuerst die Website zur Aufbau- und Resilienzfähigkeit der Europäischen Kommission an. Dort finden Sie Angaben zu den Plänen Ihres Landes. Erkundigen Sie sich auch nach eventuellen weiteren Förderprogrammen Ihres Landes zur Modernisierung und digitalen Transformation.

➤ **Beurteilen Sie Ihren Bedarf.** Sie können erst dann einen Plan aufstellen oder Angebote einholen, wenn Sie Ihre derzeitige Situation genau kennen. Sie benötigen eine Bestandsaufnahme Ihrer Papierakten mit Angaben zu den ungefähren Mengen sowie Beschreibungen der zentralen Prozesse, die digitalisiert werden sollen. Anhand dieser Informationen lassen sich potenzielle Einsparungen berechnen und können externe Dienstleister Ihnen ein Angebot erstellen.

➤ **Erstellen Sie Ihren Business Case.** Sobald Sie wissen, welche Mittel zur Verfügung stehen und was Sie brauchen, können Sie einen Antrag formulieren. Zählen Sie dabei die Vorteile auf, die von der Initiative zu erwarten sind, insbesondere potenzielle Einsparungen und Effizienzgewinne.

➤ **Vergleichen Sie Anbieter.** Viele Unternehmen bieten Leistungen an, die beim Umstellen auf papierlose Konsulatsprozesse helfen können. Sehen Sie sich nach einem Anbieter um, der über umfangreiche

Erfahrung mit den besonderen Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen von Ämtern und Behörden verfügt - und bei Bedarf auch vor Ort digitalisieren kann. Relevant ist auch, ob der Anbieter einen Standort in der Nähe Ihres Konsulats hat und Sie beim Einhalten Ihrer Nachhaltigkeitsziele unterstützen kann. Fragen Sie nach den üblichen Prozessen und ob sich der Anbieter mit den Dokumententypen auskennt, mit denen Ihr Konsulat regelmäßig zu tun hat.

➤ **Bereiten Sie das Change Management vor.**

Veränderungen sind für die meisten Menschen schwierig, und in Behörden ist die Bereitschaft, Neues auszuprobieren, oft besonders schwach ausgeprägt. Jedes Digitalisierungsprojekt ist aber auf Unterstützung von innen angewiesen. Es ist nie zu früh, die wichtigsten Stakeholder zu ermitteln und zu überlegen, wie man sie von der Digitalisierungsinitiative überzeugen oder zumindest Widerstände abbauen kann.

Der Weg zum papierlosen Konsulat ist herausfordernd, verspricht aber erhebliche Vorteile.

In Anbetracht der derzeitigen Finanzierungsmöglichkeiten und weiterer entscheidender Faktoren ist genau jetzt der richtige Zeitpunkt, um ein solches Projekt anzugehen.

Die Entwicklung zum papierlosen Büro hat deutlich länger gedauert, als 1975 angenommen. Doch jetzt, wo es Wirklichkeit geworden ist, wird sich der Trend nicht wieder umkehren.

Weitere Informationen zu Ihren Möglichkeiten, die Bedürfnisse Ihrer Bürger:innen und Ihren gesetzlichen Auftrag besser zu erfüllen, finden Sie auf unserer [Webseite zum papierlosen Konsulat](#).

„Die Lösung von Iron Mountain war kostengünstiger, als neue Umlaufregale anzuschaffen und zusätzliche Büroräume einzurichten. Jetzt profitieren wir von all den Vorteilen, die digitale Prozesse für die Produktivität und Zusammenarbeit bieten.“

- CHRISTIAN DOLLE, Projektleiter, Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd, Ausländeramt



DE: 0800 408 0000 | ironmountain.com/de
AT: +49 40 521 08 170 | ironmountain.com/at
CH: 0800 00 24 24 | ironmountain.com/ch

Über Iron Mountain

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) ist ein weltweit führender Anbieter von innovativen Services in den Bereichen Archivierung und Lagerung, Datacenter-Infrastruktur, Lifecycle IT Asset Management und Informationsmanagement. Auf Iron Mountain vertrauen mehr als 225.000 Unternehmen weltweit. Das 1951 gegründete Unternehmen unterstützt seine Kund:innen bei ihrer Business Transformation. Mit seinem breiten Dienstleistungsspektrum, das von der digitalen Transformation, Rechenzentren, IT Lifecycle Management über sichere Archivierung und Vernichtung bis hin zur Kunstarchivierung und -logistik reicht, hilft Iron Mountain Unternehmen, Licht ins Dunkel ihrer Daten zu bringen. So können sie den Wert und die Intelligenz ihrer gespeicherten digitalen und physischen Assets schnell und sicher erschließen und gleichzeitig sicherstellen, dass sie ihre Umweltziele erreichen. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Unternehmenswebsite unter www.ironmountain.com/de / www.ironmountain.com/at / www.ironmountain.com/ch.

© 2023 Iron Mountain, Incorporated and/or its affiliates "Iron Mountain". All rights reserved. Information herein is proprietary and confidential to Iron Mountain and/or its licensors, does not represent or imply an invitation or offer, and may not be used for competitive analysis or building a competitive product or otherwise reproduced without Iron Mountain's written permission. Iron Mountain does not provide a commitment to any regional or future availability and does not represent an affiliation with or endorsement by any other party. Iron Mountain shall not be liable for any direct, indirect, consequential, punitive, special, or incidental damages arising out of the use or inability to use the information, which is subject to change, provided AS-IS with no representations or warranties with respect to the accuracy or completeness of the information provided or fitness for a particular purpose. "Iron Mountain" is a registered trademark of Iron Mountain in the United States and other countries, and Iron Mountain, the Iron Mountain logo, and combinations thereof, and other marks marked by ® or TM are trademarks of Iron Mountain. All other trademarks may be trademarks of their respective owners.

