

**MANAGEMENT  
SUMMARY**

# European Digital Government Barometer 2017



---

Dezember 2017

Die in diesem Dokument dargestellten Informationen und Bilder sind urheberrechtlich geschützt.

Sämtliche Rechte bleiben vorbehalten. Jegliche Weitergabe der Texte oder Bilder an Dritte ist - ungeachtet der zum Einsatz kommenden Vorgehensweise - ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Sopra Steria Consulting unzulässig und rechtswidrig.

Alle im Text genannten Produktnamen sind eingetragene Warenzeichen beziehungsweise Warenzeichen ihrer Hersteller.

Änderungen, Irrtümer und Druckfehler vorbehalten.

## Die Studie

Der Aufbau einer digitalen Verwaltung ist eines der zentralen Zukunftsprojekte europäischer Regierungen. Quer durch alle Verwaltungsebenen wird daran gearbeitet, in Deutschland beispielsweise am Regierungsprogramm „Digitale Verwaltung 2020“, das sich in viele Unter- und Teilprojekte aufgliedert.

Digitalisierung ist allerdings kein Selbstzweck, sondern geschieht im Auftrag der Bürgerinnen und Bürger. Deshalb ist es wichtig zu wissen, wie sie – die Empfänger öffentlicher Dienstleistungen – die Maßnahmen und die erreichten Meilensteine im E-Government bewerten. Welche Online-Dienstleistungen sollten mit Vorrang vorangetrieben werden? Wie affin ist die Bevölkerung gegenüber digitalem Kontakt zu Ämtern und Behörden eingestellt? Sollten auch politische Entscheidungsprozesse stärker digitalisiert werden, und wo gibt es Unterschiede im Vergleich zu anderen Ländern?

Eine groß angelegte Umfrage des internationalen Marktforschungsunternehmens IPSOS im Auftrag von Sopra Steria liefert nach 2015 und 2016 zum dritten Mal Antworten auf diese Fragen. In Form von Online-Interviews beteiligten sich zwischen Ende September und Anfang Oktober 2017 insgesamt 4.001 Personen aus Deutschland, Frankreich, Großbritannien und Norwegen. Die Teilnehmer wurden dabei so ausgewählt, dass sich hinsichtlich soziodemografischer Kriterien wie Alter, Einkommen und Geschlecht eine ISO-20252-konforme Bevölkerungsstichprobe ergab.

In Deutschland stufen weniger Bürger als in den anderen drei untersuchten Ländern die digitale Entwicklung in der Verwaltung als fortschrittlich ein. Im Vergleich zur Befragung im Vorjahr ist die Bevölkerung sogar noch etwas kritischer geworden. Priorität bei der Digitalisierung sollten aus Sicht der Bürger das Erledigen von Meldeangelegenheiten haben sowie die weitere Vereinfachung der elektronischen Steuererklärung. Generell wünschen sich die Deutschen weniger Mehrfacheingaben von Daten, wenn sie Behördenportale nutzen.

Insgesamt sind die Deutschen besonders offen für virtuelle Behördengänge – vor allem, um Zeit zu sparen. Viele können sich vorstellen, künftig sämtliche Verwaltungsvorgänge online zu erledigen. Es gibt allerdings auch Bürger, die sich noch scheuen, ihre vertraulichen Daten über das Internet an die Behörden zu schicken. Beiden Gruppen muss die Politik gerecht werden.

# Studienergebnisse im Überblick

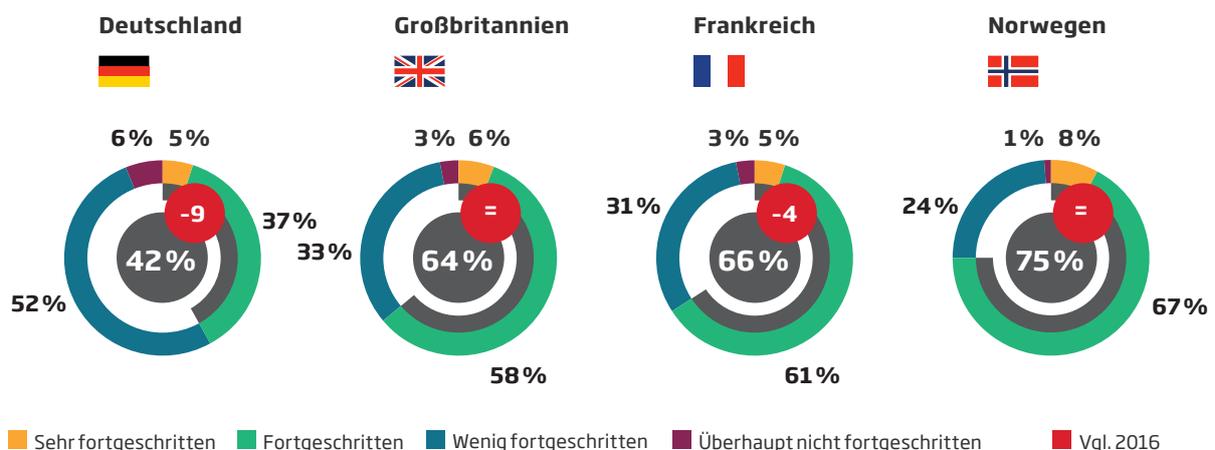
Frage:

Wie schätzen Sie den aktuellen Digitalisierungsgrad der öffentlichen Verwaltung ein?

## Digitale Verwaltung wird in Deutschland kritischer bewertet als in den anderen Ländern

Die Erwartungen der Bürger an eine fortschrittliche digitale Verwaltung sind größer als bei der Befragung 2016. Vor allem in Deutschland sind die Menschen im Vergleich zum Vorjahr kritischer geworden. Hierzulande stuft inzwischen weniger als jeder zweite Bundesbürger den Digitalisierungsgrad als fortschrittlich ein. 52 Prozent der Deutschen sehen beim Online-Angebot Defizite, sechs Prozent sogar starken Nachholbedarf. 2016 gab noch eine knappe Mehrheit eine positive Bewertung ab. In Frankreich, Großbritannien und Norwegen sieht dagegen die große Mehrheit ihre Verwaltung auf einem guten Weg.

Wie bereits bei der Vorjahresbefragung fällt das Urteil der Bürger über den digitalen Fortschritt in den einzelnen Verwaltungsteilen sehr unterschiedlich aus. Die Finanzverwaltungen erhalten die besten Noten. In Deutschland bewerten sechs von zehn Bürgern das Online-Angebot der Behörden als fortgeschritten, beispielsweise die Abgabe der Einkommensteuererklärung über das Internet. Vergleichbare Erwartungen haben die Bundesbürger nun auch an Schul- und Ausbildungsbehörden. Sie wünschen sich mehr Positivbeispiele wie den elektronischen BAföG-Antrag. Großer Nachholbedarf besteht aus Sicht der Bevölkerung auch beim Beantragen sozialer Leistungen wie Arbeitslosengeld und Wohngeld.





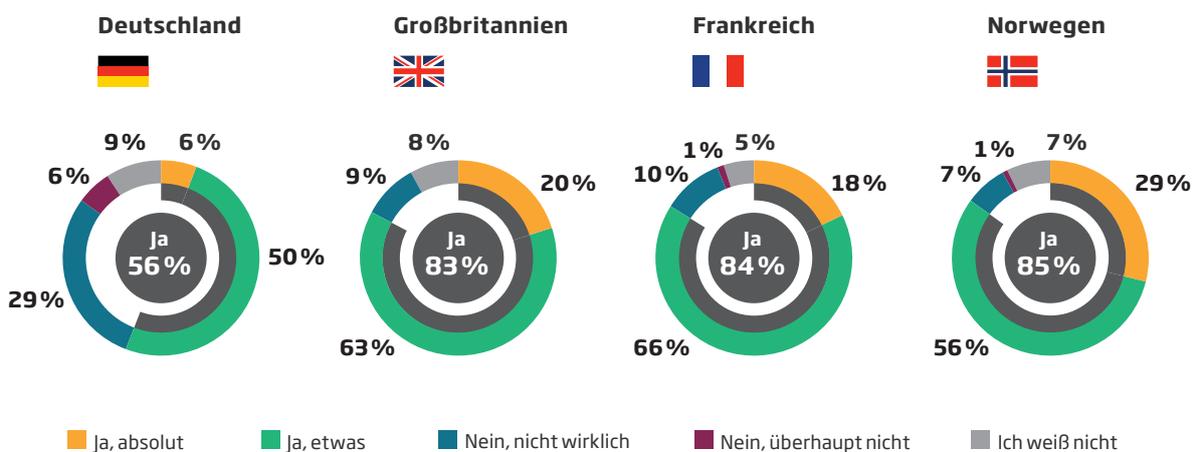
Frage:

Würden Sie sagen, dass heute mehr digitale Dienstleistungen von der öffentlichen Verwaltung angeboten werden als noch vor einigen Jahren?

### Fortschritt der Digitalisierung wird wahrgenommen - aber nicht überall gleich stark

Eine Mehrheit der Bevölkerung in allen vier untersuchten Ländern nimmt wahr, dass die Leistungen der öffentlichen Verwaltung immer digitaler werden. In Großbritannien, Frankreich und Norwegen bestätigen acht von zehn Bürgern, dass sie heute mehr Verwaltungsdienstleistungen online erledigen können als noch vor einigen Jahren. In Deutschland haben dagegen nur 56 Prozent der Bundesbürger die Wahrnehmung, dass es heute deutlich mehr Online-Angebote gibt als früher.

Die Ergebnisse legen die Vermutung nahe, dass der Digitalisierungsprozess in einem föderalen Staat wie der Bundesrepublik mehr Zeit in Anspruch nimmt als in den anderen, zentral organisierten Ländern. Viele Weichen werden gerade gestellt, beispielsweise für die E-Akte und die E-Rechnung. Diese digitalen Vorarbeiten sind Fortschritte, von denen Bürger in Deutschland derzeit noch wenig mitbekommen, aber langfristig profitieren.





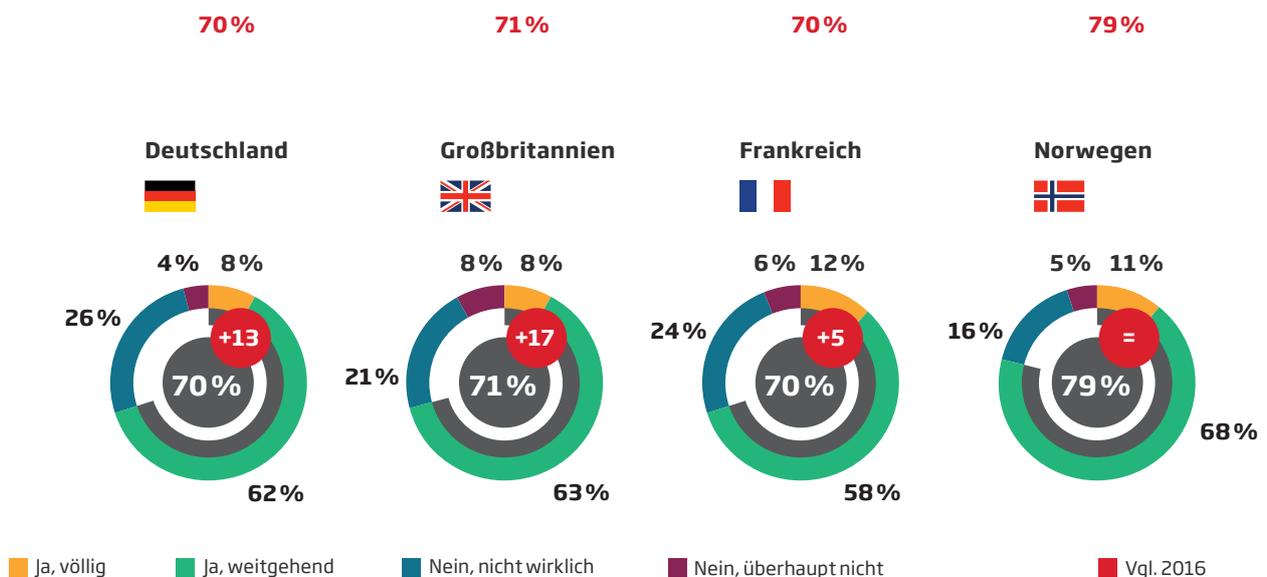
Frage:

Vertrauen Sie den Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung, dass sie die Sicherheit Ihrer persönlichen Daten gewährleisten?

### Breites Vertrauen in die Daten- und Informationssicherheit der öffentlichen Verwaltung

Ein großes Asset der Verwaltungen in allen vier Ländern ist, dass ihnen die große Mehrheit der Bürger ihre Daten mit gutem Gewissen anvertraut. Rund 70 Prozent der Franzosen, Briten und Deutschen und sogar fast 80 Prozent der Norweger sehen ihre personenbezogenen Daten bei den Behörden in guten Händen. Große Sorge, dass vertrauliche Informationen beim Ausfüllen und Übertragen von Online-Formularen auf dem digitalen Weg verlorengehen und Behördenetze ungenügend geschützt sind, haben nur wenige Bürger.

Dieses Vertrauen in die IT- und Informationssicherheit der öffentlichen Verwaltung ist in den vergangenen zwölf Monaten sogar noch gestiegen - und in Norwegen zumindest konstant auf hohem Niveau. Einen Anteil daran werden auch die schärferen Datenschutzbestimmungen, die strengerer Anforderungen an die IT-Infrastrukturen sowie eine generell anwachsende Sensibilität in puncto Informationssicherheit haben.





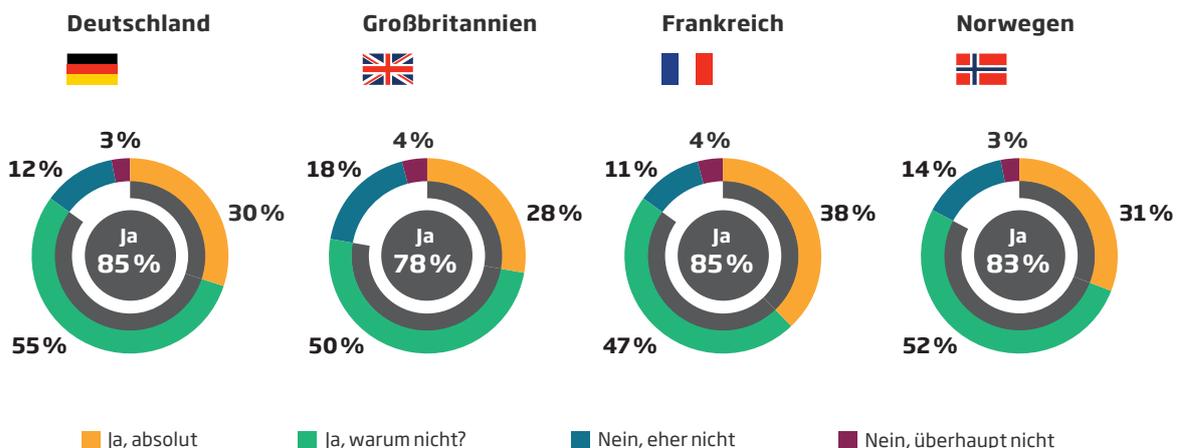
Frage:

Wären Sie bereit, Ihre Behördenangelegenheiten und den Austausch mit der öffentlichen Verwaltung komplett online zu erledigen?

### Bürger wünschen sich deutlich mehr Online-Dienste von der öffentlichen Verwaltung

Die Bürger quer durch die vier untersuchten Länder sind es gewohnt, einen beträchtlichen Teil ihrer Angelegenheiten auf digitalem Wege zu erledigen – vom Einkauf über den Abschluss von Kredit- und Versicherungsverträgen bis zur Vereinbarung eines Arztbesuchs. Es verwundert deshalb nicht, dass eine große Mehrheit erwartet, dass es künftig mehr und verbesserte Online-Angebote der öffentlichen Verwaltung gibt. Für 89 Prozent der Bundesbürger darf es deutlich digitaler werden, 85 Prozent würden sogar eine vordigitalisierte Verwaltung unterstützen.

Der größte Vorteil ist für jeden zweiten Bürger die Zeitersparnis. Für 44 Prozent liegt der Mehrwert vorrangig in dem Plus an Flexibilität. Man ist dann nicht auf Öffnungszeiten angewiesen und kann seine Behördengänge auch am Wochenende erledigen. Wichtig ist, dass die Daten sicher übertragen und verwahrt werden. Denn trotz des starken Vertrauens in die Schutzmaßnahmen: Es gibt in Teilen der Bevölkerung eine generelle Scheu, persönliche Daten über das Internet preiszugeben – ein klares Signal an die Verwaltung, das Thema Informationssicherheit mit Priorität zu behandeln.





Frage:

Was frustriert Sie an den aktuellen Online-Diensten der öffentlichen Verwaltung am meisten?

**Komplizierte Prozesse sowie zu viele und mehrfache Dateneingaben nerven die Bürger am meisten**

Digitale Dienste sollen das Leben für die Bürger einfacher, flexibler und transparenter machen. Online-Händler und Internetunternehmen haben hier Maßstäbe gesetzt, die Bürger auch von der öffentlichen Verwaltung erwarten. Die Wunschliste in puncto Qualität des aktuellen Online-Angebots fällt je nach Land unterschiedlich aus: Frustpunkte sind länderübergreifend die vielen Mehrfacheingaben von Daten sowie die schwierige Navigation, und auch beim Faktor Schnelligkeit besteht Luft nach oben.

Die großen Baustellen für die Verwaltung hierzulande sind die Abkürzung der Schritte bis zum Ergebnis sowie eine schnellere Navigation an die richtige Stelle oder zum richtigen Ansprechpartner. Für rund 40 Prozent ist der virtuelle Behördengang noch zu kompliziert, jeder Dritte erwartet zudem einen Bearbeitungsstatus, ähnlich einer Sendungsverfolgung im Online-Handel. Länderübergreifend wünschen sich die Bürger, dass sie Daten nur noch einmal eingeben müssen - beispielsweise über ein zentrales Bürgerkonto, das sie selbst anlegen und pflegen können.

	Ich muss dieselbe Information immer wieder eingeben	Es ist zu kompliziert (zu viele Schritte, zu viele geforderte Informationen, nicht intuitiv genug)	Es ist schwierig, die Website zu finden, um einen Antrag oder eine Anfrage zu stellen	Die Statusverfolgung meiner Anfrage ist unständig	Auf der Website ist es schwierig, sich einzuloggen (Passwort, Nutzeridentifikation)	Zu langsam
Deutschland	21 %	41 %	39 %	33 %	13 %	16 %
Großbritannien	40 %	35 %	24 %	24 %	21 %	19 %
Frankreich	34 %	26 %	30 %	28 %	21 %	14 %
Norwegen	32 %	43 %	42 %	18 %	14 %	15 %

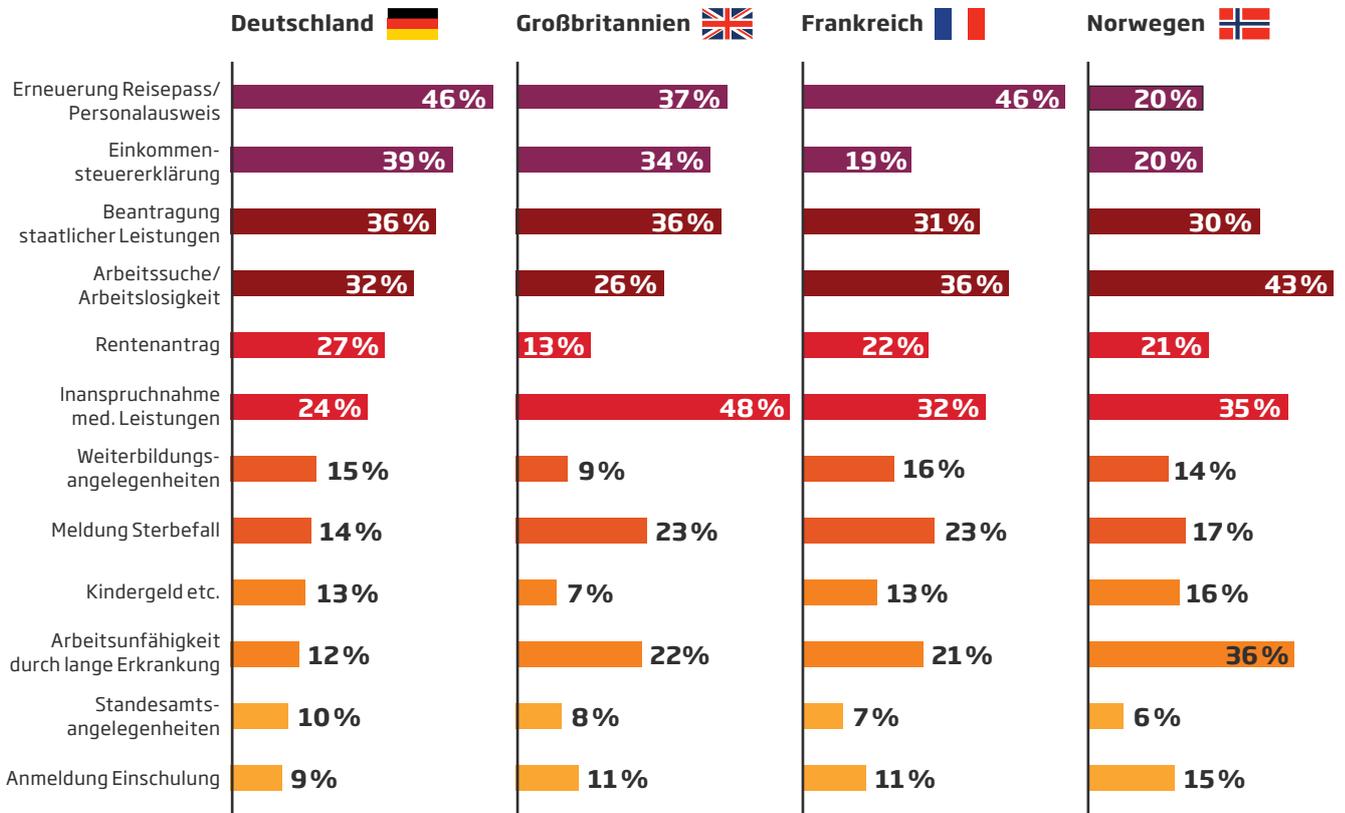


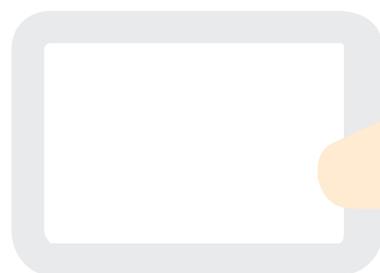
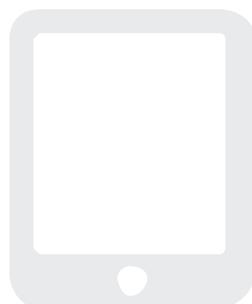
Frage:

Welche Verwaltungsvorgänge sollten Ihrer Ansicht nach mit Priorität vereinfacht werden?

**Häufig genutzte Verwaltungsdienste sollen mit Vorrang vereinfacht werden**

Aus Sicht der Bürger sollen viele Verwaltungsvorgänge einfacher werden. Online-Angebote, die Bürger vergleichsweise häufig nutzen, sollen Priorität haben, um physische Behördengänge zu vermeiden. In Deutschland nennen 46 Prozent der Studienteilnehmer in diesem Kontext die Erneuerung des Personalausweises oder Reisepasses. 39 Prozent wünschen sich eine weitere Vereinfachung bei der Einkommensteuererklärung und 36 Prozent bei Anträgen auf staatliche Leistungen. Weitere Vereinfachungswünsche beziehen sich in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit auf die Jobsuche, Rentenansprüche und die Inanspruchnahme medizinischer Behandlungen sowie beim Antrag auf Weiterbildung oder Umschulung.



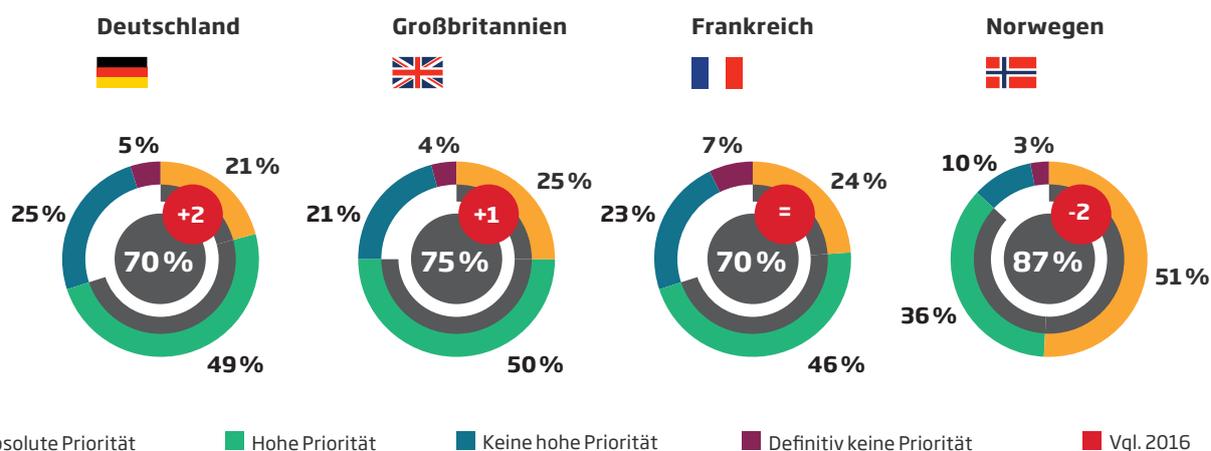


Frage:

Sollte es Ihrer Meinung nach eine Priorität des Staates sein, verstärkt Internet und digitale Dienste für Bürger und Unternehmen anzubieten?

### Klarer Auftrag der Bevölkerung: Digitalisierung sollte Priorität haben

Aus Sicht der Bevölkerung sollte der Staat die Digitalisierung des öffentlichen Sektors mit Priorität vorantreiben. In Deutschland wünschen sich 70 Prozent der Bundesbürger, dass Staat und Bürger künftig noch stärker digital miteinander interagieren – leicht mehr als bei der Befragung im Vorjahr. 81 Prozent sehen die Regierungen in Deutschland auf Bundes- und Landesebene auf dem richtigen Weg mit ihren angesprochenen Maßnahmen – auch wenn jeder zweite Verbesserungen bei der Umsetzung einer digitalen Agenda anmahnt. Daraus leitet sich ein klarer Auftrag der Bürger ab, die kritische Bewertung des Status quo bei der Digitalisierung ernst zu nehmen und die Maßnahmen mit Hochdruck voranzutreiben.



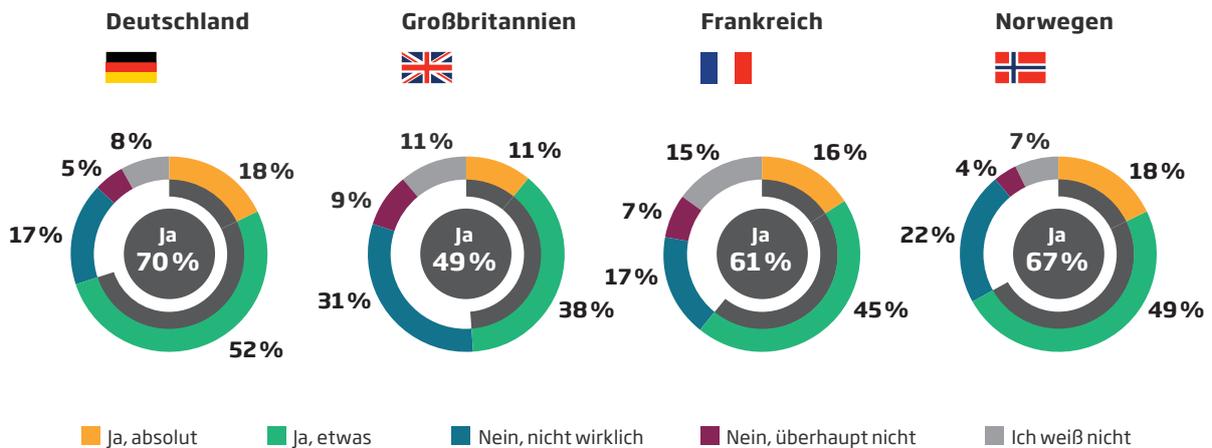


Frage:

Glauben Sie, dass sich durch die Teilnahme an Online-Dialogen demokratische Prozesse verbessern lassen?

### Demokratie digital - Bundesbürger glauben mehrheitlich an eine Verbesserung demokratischer Entscheidungsprozesse

Aus Sicht der Bevölkerung sollte sich die digitale Transformation nicht auf administrative Aufgaben beschränken. Digitale Plattformen können dabei helfen, demokratische Entscheidungsprozesse zu verbessern, und damit dafür sorgen, dass sich wieder mehr Menschen beteiligen. In Deutschland sind 70 Prozent der Studienteilnehmer überzeugt, dass die Teilnahme an Online-Dialogen dazu beiträgt - beispielsweise bei großen Infrastrukturprojekten oder im Vorfeld von Wahlen. In Frankreich und Norwegen können sich ähnlich viele Menschen vorstellen, dass die Beteiligung an den demokratischen Prozessen erleichtert wird. Etwas skeptischer sind die Bürger in Großbritannien.



Sopra Steria Consulting zählt zu den Top Business Transformation Partnern in Deutschland. Als ein führender europäischer Anbieter für digitale Transformation bietet Sopra Steria mit rund 40.000 Mitarbeitern in über 20 Ländern eines der umfassendsten Portfolios für End-to-End-Services: Beratung, Systemintegration, Softwareentwicklung, Infrastrukturmanagement und Business Process Services.

Unternehmen und Behörden vertrauen auf die Expertise von Sopra Steria, Transformationsvorhaben, die geschäftskritische Herausforderungen adressieren, erfolgreich umzusetzen. Im Zusammenspiel von Qualität, Leistung, Mehrwert und Innovation befähigt Sopra Steria seine Kunden, IT optimal zu nutzen.

Weitere Informationen finden sich unter [www.soprasteria.de](http://www.soprasteria.de)



[www.soprasteria.de](http://www.soprasteria.de)

Sopra Steria AG  
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29  
22085 Hamburg  
[info.de@soprasteria.com](mailto:info.de@soprasteria.com)

**sopra  steria**  
CONSULTING