

**MANAGEMENT  
SUMMARY**

# European Digital Government Barometer 2018



---

Dezember 2018

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

Bund, Länder und Kommunen stehen unter einem enormen Druck, den Umbau zur digitalen Verwaltung voranzutreiben. Zum einen gibt es den gesetzlich verankerten Beschluss, bis 2022 möglichst viele Verwaltungsleistungen online anzubieten und einen virtuellen Portalverbund sowie Nutzerkonten zu schaffen. Zum anderen gibt es die Bürger, die sich Erleichterungen bei Behördengängen und weniger Bürokratie wünschen. Immer mehr von ihnen sind gewohnt und gewillt, möglichst viele Alltagssituationen komplett online oder zumindest mit digitaler Hilfe zu meistern.

Die aktuellen Digitalisierungsprogramme, IT-Konsolidierungsprojekte und Vernetzungsansätze von Behörden im Hintergrund dienen dazu, das gesetzlich Beschlossene umzusetzen und gleichzeitig die Erwartungen der Menschen und Unternehmen zu erfüllen. Letzteres ist entscheidend, denn eine digitale Verwaltung ist insbesondere dann erfolgreich, wenn die Online-Dienste von den Bürgern genutzt werden und sie ihnen den Zugang zu Verwaltungsleistungen erleichtern. Wichtig ist deshalb, den Draht zu den Bürgern während des Transformationsprozesses aufrechtzuerhalten.

In einer groß angelegten bevölkerungsrepräsentativen Umfrage zur digitalen Verwaltung hat Sopra Steria erneut die Bevölkerung in unterschiedlichen europäischen Ländern befragt. Das internationale Marktforschungsunternehmen IPSOS hat die Befragung im Auftrag von Sopra Steria durchge-

führt. In Form von Online-Interviews beteiligten sich zwischen Ende September und Anfang Oktober 2018 insgesamt 5.001 Personen aus Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Norwegen und erstmals Spanien.

Die große Mehrheit der Bürger in Deutschland ist in jedem Fall bereit für eine öffentliche Verwaltung, die ihren Weg ins Netz gefunden hat. Viele verstehen nicht, warum Einkaufen im Internet mit wenigen Klicks funktioniert, das Ummelden des Wohnsitzes aber nicht. Die Verantwortlichen für digitale Transformation bei Bund, Ländern und Kommunen sind hier gefordert, über den Fahrplan und die Herausforderungen zu informieren und die Bürger idealerweise in den Prozess systematisch einzubeziehen.

# Studienergebnisse im Überblick



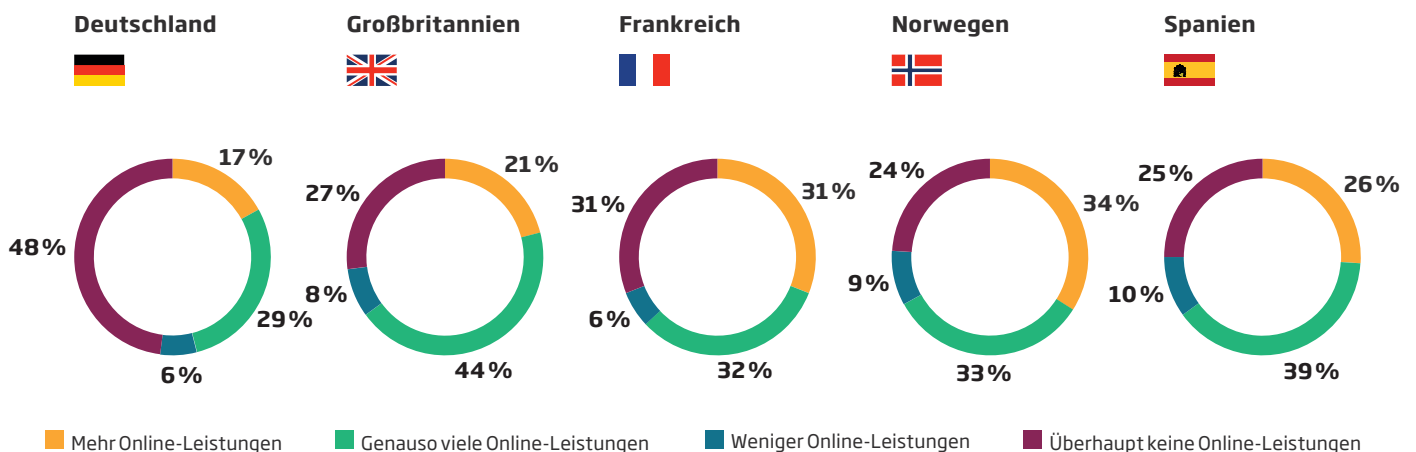
Frage:

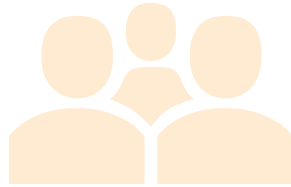
Würden Sie sagen, Sie haben im vergangenen Jahr mehr, weniger oder gleich viel Verwaltungsangelegenheiten online erledigt?

## Geteilte Online-Republik Deutschland

Die Nutzung von Online-Leistungen hat im laufenden Jahr nur in geringem Maße zugenommen. Nicht einmal jeder fünfte Bundesbürger hat in den vergangenen zwölf Monaten auf mehr digitale Angebote zugegriffen als noch im Jahr davor. Vor allem aber die sehr große Zahl derer, die Behördenangelegenheiten noch nie online erledigt haben, wird die für Digitalisierung zuständigen Gremien und Personen bei Bund, Ländern und Kommunen nicht zufriedenstellen.

Aus dem eher schleppenden Anstieg der Nutzung lässt sich ein generelles Akzeptanzproblem ableiten. Nur an der fehlenden Bekanntheit liegt es nicht, das belegen andere Studien. Stattdessen sind vielen Deutschen die vorhandenen Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung noch zu kompliziert. Weniger als die Hälfte der Bürger erkennt Fortschritte bei der Benutzerfreundlichkeit. Zudem gehen ihnen digitale Angebote der Behörden nicht weit genug, sie beschränken sich häufig auf die Online-Informationssuche. Sobald Angelegenheiten wie die Steuererklärung komplett oder weitgehend elektronisch erledigt werden können, ist die Akzeptanz größer. Durchgängig digitale Verfahren und Nutzerorientierung wie beispielsweise die Online-Fahrzeugzulassung i-Kfz sind damit zentrale Voraussetzungen, damit mehr Bürger auf den virtuellen Behördengang umsteigen.





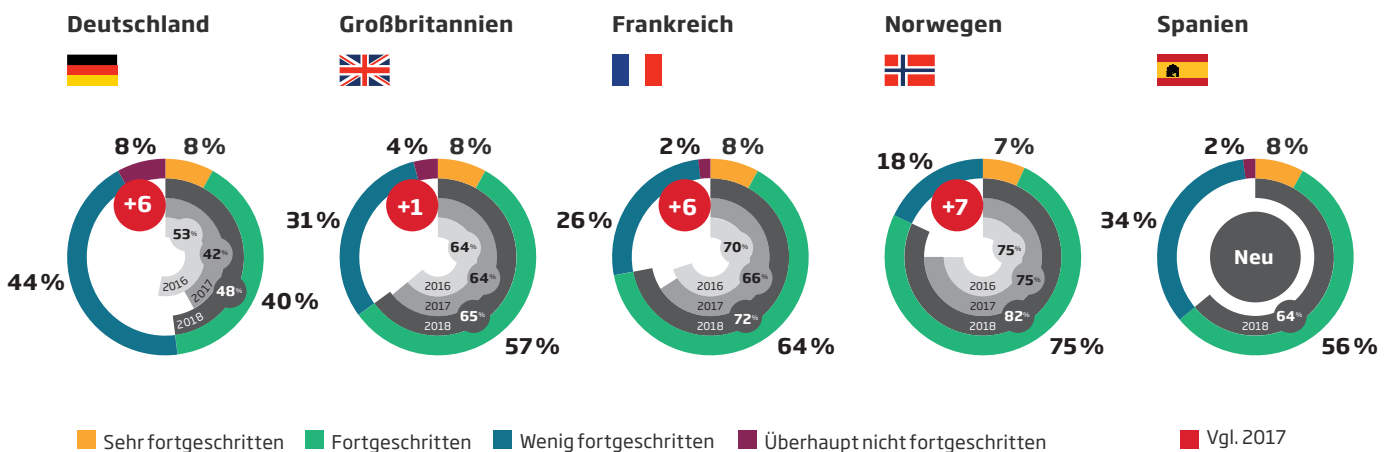
Frage:

Wie schätzen Sie den aktuellen Digitalisierungsgrad der öffentlichen Verwaltung ein?

### Bürgerempfinden: Öffentliche Verwaltung ist digital nicht auf dem neusten Stand

Das digitale Verwaltungsangebot von Bund, Ländern und Kommunen in Deutschland wird von großen Teilen der Bevölkerung als nicht fortschrittlich wahrgenommen. Daran hat sich in den vergangenen zwei Jahren nicht viel geändert. Die Hälfte der Bürger würde nicht von einer fortschrittlichen digitalen Verwaltung sprechen. Acht Prozent der Bürger sehen sogar massive Defizite. Vor allem Unternehmer finden Behördenangelegenheiten unnötig kompliziert. In Großbritannien, Frankreich, Norwegen und Spanien ist die Wahrnehmung eine deutlich andere. Dort sind mindestens zwei von drei Bürgern mit dem Digitalisierungsgrad und der digitalen Transformation öffentlicher Einrichtungen zufrieden.

Die gute Nachricht für Deutschland: Einzelbereiche der öffentlichen Verwaltung bewerten mehr Bundesbürger als fortschrittlich im Vergleich zu 2017. Positiv stechen die Finanzverwaltungen heraus. Leistungen wie das Erstellen und die Abgabe der elektronischen Steuererklärung kommen in der Bevölkerung gut an. Etwas getan hat sich aus Sicht der Bürger im Vergleich zur Vorjahresbefragung im Einwohnermeldewesen, beim Online-Angebot von Justiz und Polizei sowie bei den Sozialbehörden.





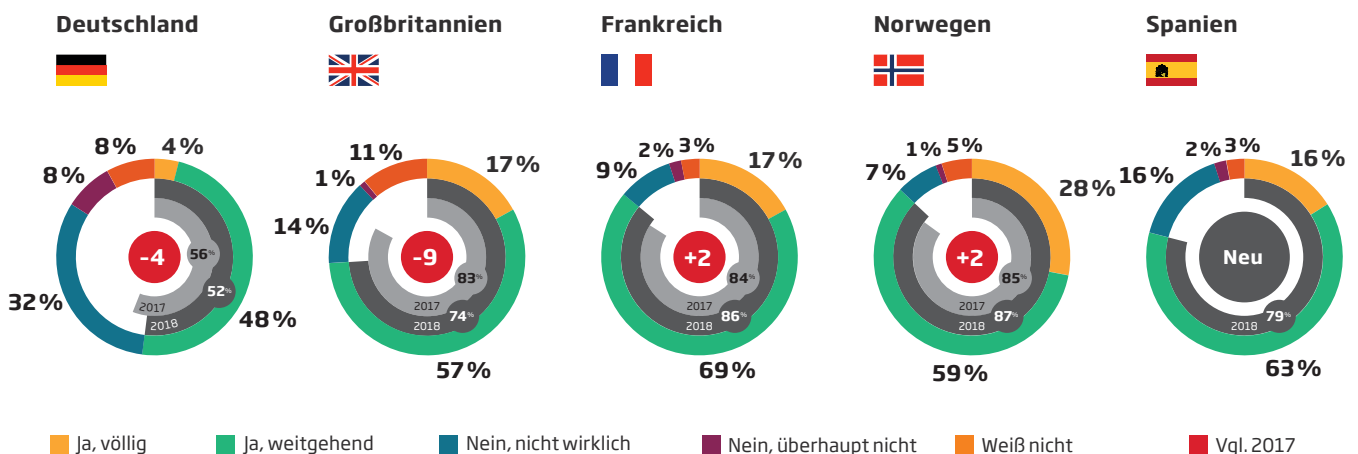
Frage:

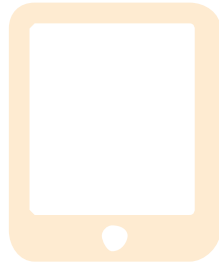
Würden Sie sagen, dass heute mehr digitale Dienstleistungen von der öffentlichen Verwaltung angeboten werden als noch vor einigen Jahren?

### Bürger nehmen den Digitalisierungsprozess wahr - in Deutschland eher punktuell als flächendeckend

Die Bürger in den fünf untersuchten Ländern bestätigen mehrheitlich, dass es mit der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung schrittweise aufwärtsgeht. In Deutschland verläuft die Kurve allerdings deutlich flacher als in Großbritannien, Frankreich, Norwegen und Spanien. 52 Prozent der Bundesbürger, vier Prozentpunkte weniger als im Vorjahr, sagen, dass sie heute mehr Behördenleistungen online in Anspruch nehmen können als vor einigen Jahren. In Frankreich und Norwegen sind es mehr als 80 Prozent, in Großbritannien und Spanien mehr als 70 Prozent.

Dass die Wahrnehmung der Bürger hierzulande im Ländervergleich abfällt, deutet darauf hin, dass der Transformationsprozess aufgrund unterschiedlicher Verwaltungssysteme anders verläuft als in den übrigen untersuchten Staaten. Die öffentliche Verwaltung hierzulande investiert stark in datengetriebene Organisationsmodelle, Prozessmanagement, Strategieentwicklung und Aufgabepriorisierung. Diese organisatorischen Aufgaben bilden die Basis für durchgängige digitale Verwaltungsverfahren für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen, wie sie beispielsweise der Portalverbund gemeinsam mit Nutzerkonten bereitstellen möchte.





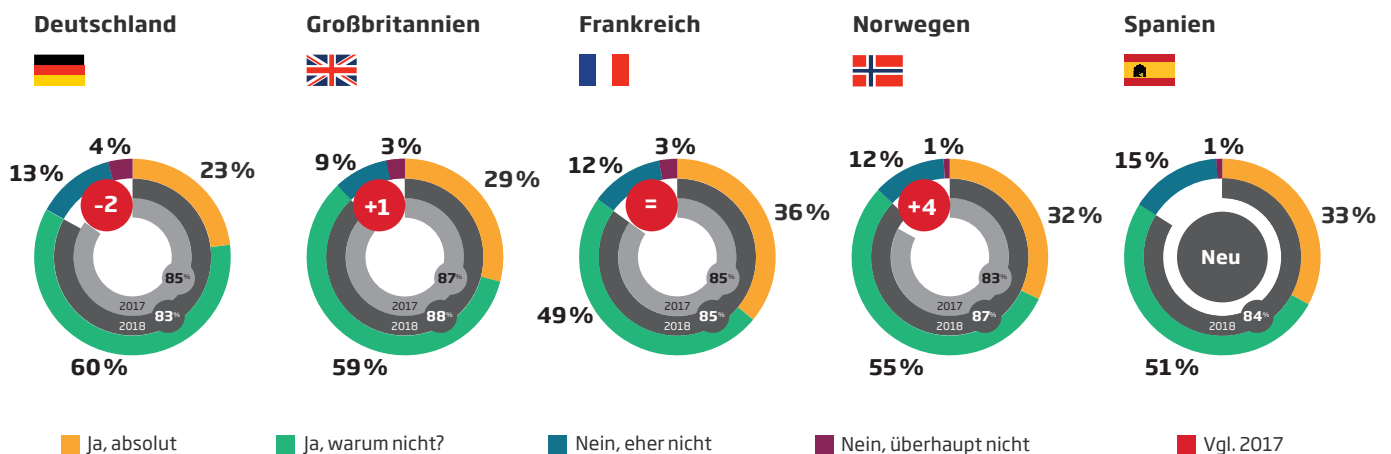
Frage:

Wären Sie bereit, Ihre Behördenangelegenheiten und den Austausch mit der öffentlichen Verwaltung komplett online zu erledigen, auch wenn sich dadurch gewohnte Abläufe änderten?

### Analoge Verwaltung hat bei den Bürgern keine Zukunft

Der Auftrag der Bürger an die Macher der digitalen Transformation in den Verwaltungen lautet: Mehr als acht von zehn Befragten wollen mehr behördliche Leistungen online nutzen. Das gilt für alle untersuchten Länder – auch Deutschland. Diese Erwartung überrascht nicht. Apps und digitale Plattformen sind aus fast allen Alltagssituationen nicht mehr wegzudenken. Eine zunehmende Zahl an Menschen in Europa kennt eine Zeit ohne Internetanschluss überhaupt nicht mehr. Digitale Abläufe sind für sie der Standard, nicht die Ausnahme.

Eine digitale Verwaltung spart aus Sicht der Bürger vor allem Zeit. 60 Prozent gehen davon aus, dass sie mehr Zeit für andere Dinge haben, wenn sie Behördengänge via Computer, Smartphone oder Tablet erledigen. 52 Prozent sehen den Vorteil, dass Behörden durch digitale Prozesse und Vernetzung Zeit gewinnen und dadurch Fälle schneller bearbeiten können. Zudem versprechen sich 43 Prozent der Bundesbürger, dass Online-Prozesse die öffentlichen Haushalte entlasten.



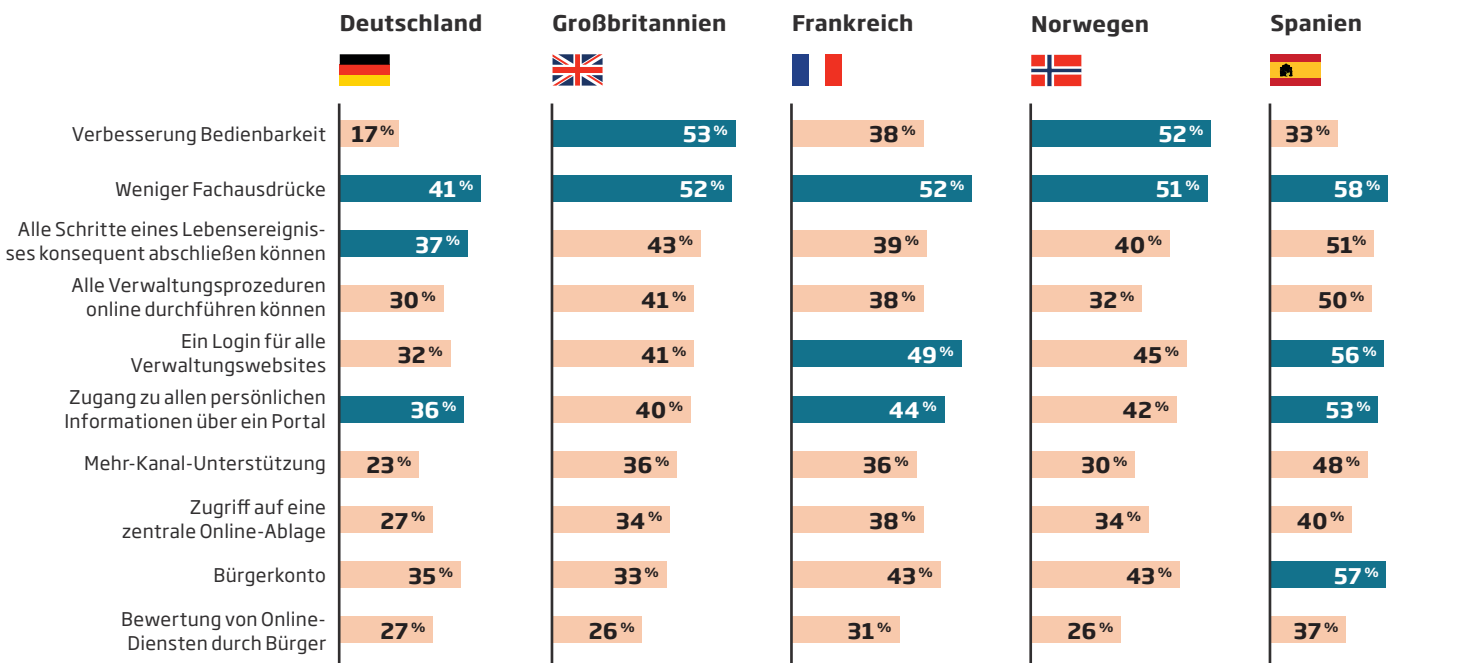


Frage:

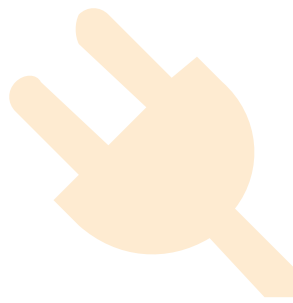
Denken Sie, dass die folgenden Veränderungen helfen, Online-Prozesse der öffentlichen Verwaltung zu verbessern?

### Bürger wünschen sich weniger Verwaltungsdeutsch und einheitliche digitale Portale

Die Bürger in Deutschland, Großbritannien, Frankreich, Norwegen und Spanien sind sich einig: Online-Verfahren helfen nur, wenn die Inhalte allgemein verständlich sind und man sich zügig durch das Prozedere klicken kann. Hier sehen viele Nachholbedarf. In Deutschland wünschen sich vier von zehn Bürgern sprachliche Vereinfachungen, beispielsweise weniger Fachausdrücke. In den übrigen untersuchten Ländern plädiert jeder Zweite für eine zeitgemäße, an eine schnelle Online-Kommunikation angepasste Behördensprache. Darüber hinaus ist es für mehr als jeden dritten Bürger in Deutschland eine große Erleichterung, wenn er beispielsweise sämtliche Schritte beim Ummelden des Wohnsitzes oder den Antrag auf Kindergeld in einer gewohnten digitalen Umgebung mit gelernten Abläufen durchführen kann. Diese Anforderung hängt eng zusammen mit dem Wunsch nach einem zentralen Zugang, mit dem die Bürger Zugriff auf alle ihre Informationen und die wichtigsten Behördenleistungen haben. Beide Anforderungen zu erfüllen, bedeuten in einem föderalen Staat wie Deutschland besonders große Anstrengungen für Bund, Länder und Kommunen. In erster Linie sind säulenübergreifende Kooperationen und eine enge Abstimmung erforderlich.







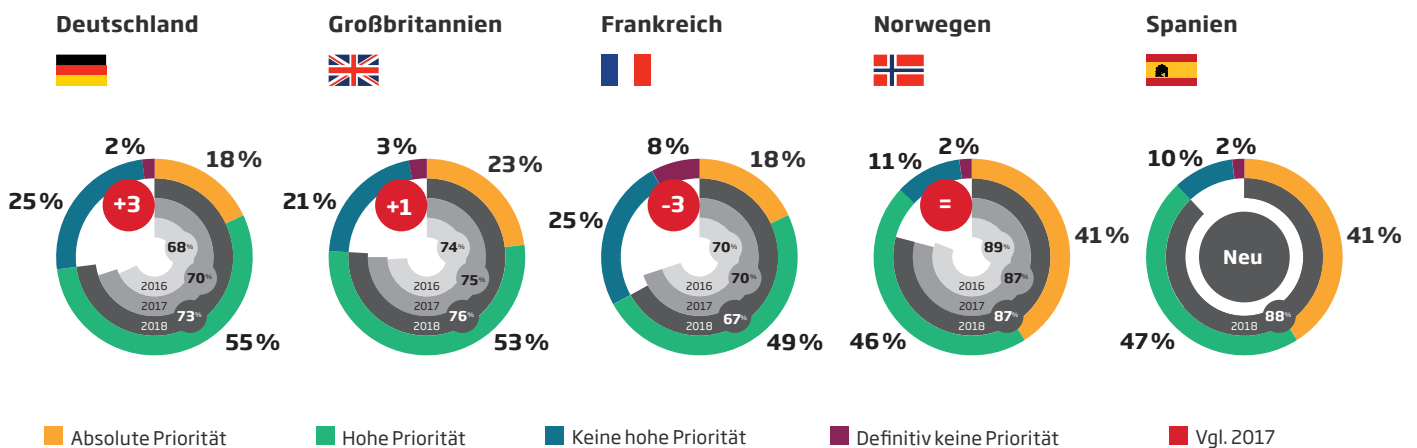
Frage:

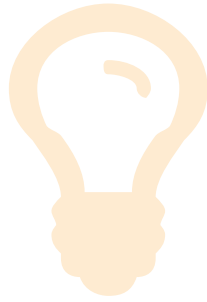
Sollte es Ihrer Meinung nach eine Priorität des Staates sein, verstärkt Internet und digitale Dienste für Bürger und Unternehmen anzubieten?

### Vorfahrt für die Digitalisierung

Für die Bundesbürger hat die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung einen großen Stellenwert. Aus Sicht von fast drei Viertel der Befragten sollte der Ausbau der Online-Dienste der Behörden Priorität haben – Tendenz steigend.

Schul- und Hochschulverwaltung, Gesundheitswesen sowie die Einwohnermeldebehörden sollten nach dem Wunsch der Bevölkerung in Deutschland Vorrang vor anderen Digitalisierungsinitiativen haben – alles Verwaltungszweige, mit denen die Bürger überdurchschnittlich häufig in Berührung kommen. In allen übrigen untersuchten Ländern wünschen sich die Bürger vor allem schnelle Verbesserungen bei der medizinischen Versorgung durch Digitalisierung. In Norwegen sollten nach Ansicht der Bürger Justiz und Polizei stärker durch Online-Prozesse unterstützt werden.





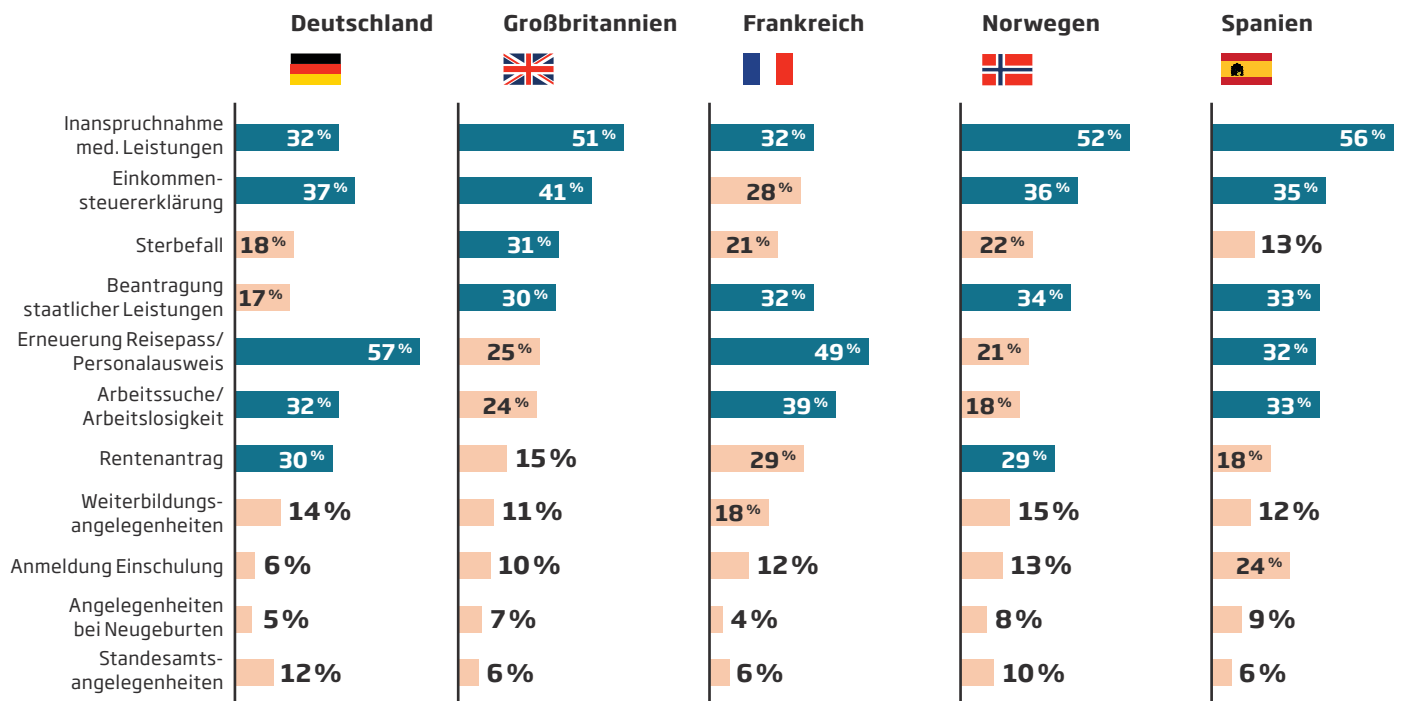
Frage:

Für welche Lebenslagen sollen Verwaltungsvorgänge mit Priorität vereinfacht werden?

### Komplizierte Verfahren ersetzen

Die bereits existierenden Online-Verfahren in den öffentlichen Verwaltungen sind vielen Bürgern zu kompliziert, sie wünschen sich Vereinfachungen. Ein verbesserter Online-Prozess für das Beantragen von Ausweispapieren steht ganz oben auf der digitalen Wunschliste der Bundesbürger. Der aktuelle Prozess ist der Mehrheit der Bevölkerung noch zu aufwändig.

Die Aufgabe für Bund, Länder und Kommunen ist damit, ihre Angebote und Leistungen stärker nach Lebenslagen zu bündeln und die aktuelle organisatorische Trennung nach Zuständigkeiten aufzubrechen. Nutzerorientierte Zugänge sind hierfür ein wichtiger Schritt.





Frage:

Haben Sie von dieser Initiative gehört, insbesondere vom Bundesportal und dem Portalverbund?

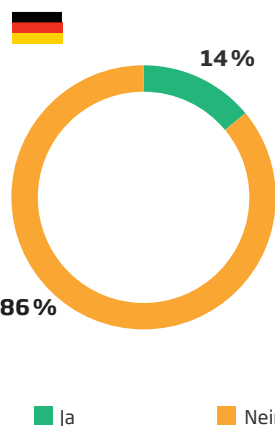
### Aufklärungsbedarf: Digitalisierungsprogramme kaum bekannt

Bund, Länder und Kommunen sind angesichts der großen Erwartungen in der Bevölkerung gefordert, den Bürgern die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung stärker zu erklären. Viele wissen nicht, dass sich der digitale Transformationsprozess in vollem Gange befindet – auch wenn die aktuellen Leistungen als wenig fortschrittlich wahrgenommen werden. Nur wenige Bundesbürger kennen die vielen Digitalisierungsprogramme und die aktuellen Fortschritte. Nur jeder Siebte weiß beispielsweise über das 2017 in Kraft getretene Onlinezugangsgesetz (OZG) Bescheid, in dem unter anderem ein Digitalisierungsfahrplan geregelt ist und mit dem vieles beschlossen wurde, was die Bürger von einer digitalen Verwaltung erwarten.

Ein Plus an Transparenz fördert das Vertrauen bei den Bürgern, dass sich beim Aufbau einer digitalen Verwaltung etwas bewegt. Die Befragung belegt: Unter denen in der Bevölkerung, die über das OZG informiert sind, glauben 63 Prozent, dass das Gesetz einen signifikanten Beitrag dazu leistet, dass die öffentlichen Dienstleistungen online bereitgestellt werden.

Seit August 2017 gibt es in Deutschland das „Onlinezugangsgesetz“ (OZG), das den Bund, die Länder und die Kommunen gesetzlich dazu verpflichtet, ihre onlinefähigen Dienstleistungen elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten und diese Verwaltungsportale zu einem Portalverbund zusammenzuschließen.

#### Deutschland



Sopra Steria Consulting zählt zu den Top-Management- und -Technologieberatern in Deutschland. Als ein führender europäischer Anbieter für digitale Transformation bietet Sopra Steria mit 42.000 Mitarbeitern in über 20 Ländern eines der umfassendsten Portfolios für End-to-End-Services: Beratung, Systemintegration, Softwareentwicklung, Application Management und Business Process Services.

Unternehmen und Behörden vertrauen auf die Expertise von Sopra Steria, wenn es darum geht, 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).

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



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

**sopra  steria**  
CONSULTING