

**MANAGEMENT
SUMMARY**

European Digital Government Barometer 2019



November 2019

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

Die öffentlichen Verwaltungen auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene haben sich einen Digitalisierungsschub verordnet – sowohl extern als auch intern. Es geht um Serviceangebote, die für die Bürgerinnen und Bürger den Gang zur Behörde im besten Fall überflüssig machen sollen – etwa bei der Anmeldung eines Autos. Digitalisierung ist allerdings auch ein interner Prozess in den Ämtern und Ministerien. Dieser interne Teil ist aufwändiger, und er bildet zudem die Grundlage für die Digitalisierung, die künftig Privatpersonen und Wirtschaft zugute kommen wird. Erst wenn Aktenordner und Umlaufmappen, handschriftliche Vermerke und gestempelte Bescheide durch E-Akten, E-Rechnungen und behördenübergreifenden Datenaustausch abgelöst sind, werden Bürger ihren Personalausweis komplett online bestellen, Geburtsurkunde und Kindergeld zusammen und mit wenigen Klicks beantragen und Unternehmen Daten über API-Schnittstellen maschinell mit Steuer-, Zoll- und Gewerbebehörden austauschen können.

Für die Bevölkerung könnte es am liebsten sofort losgehen. Bund, Länder und Kommunen sind noch stärker als früher gefordert, zu erklären, dass es im föderalen Deutschland mit 16 Bundesländern dauert, bis dieser interne Digitalisierungsprozess abgeschlossen ist und die digitale Verwaltung spürbar beim Bürger ankommt. Wichtig ist eine regelmäßige Rückkopplung, wie die Bevölkerung die Fortschritte der digitalen Transformation wahrnimmt, was aus ihrer Sicht mit Vorrang verbessert werden sollte

und was für sie eine Online-Verwaltung überhaupt ausmacht.

Sopra Steria hat hierfür erneut die Bevölkerung in unterschiedlichen europäischen Ländern befragt. Das internationale Marktforschungsunternehmen IPSOS hat im Auftrag von Sopra Steria im September 2019 insgesamt 6.011 Online-Interviews mit Bürgerinnen und Bürgern aus Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Norwegen, Spanien und erstmals Italien geführt.

In Deutschland beteiligten sich 999 Personen an dieser fünften Ausgabe der Studie „Digital Government Barometer“. Alle Studienergebnisse der vergangenen Jahre zusammen betrachtet, ist festzustellen, dass weniger Menschen hierzulande den Ausbau des digitalen Angebots in der öffentlichen Verwaltung für fortgeschritten halten. In anderen Ländern wie Frankreich, Norwegen und Großbritannien zeigt der Pfeil dagegen nach oben.

Für die Verantwortlichen ist dies ein Indiz, die interne Digitalisierung durch mehr Gemeinschaftsentwicklungen zu beschleunigen und durch den Fokus auf die Nachnutzung ein Ausrollen digitaler Lösungen in der Fläche zu erleichtern. Zudem kommt es darauf an, die bereits bestehenden digitalen Angebote für die Bürgerinnen und Bürger noch stärker sichtbar zu machen.

Studienergebnisse im Überblick

Frage:

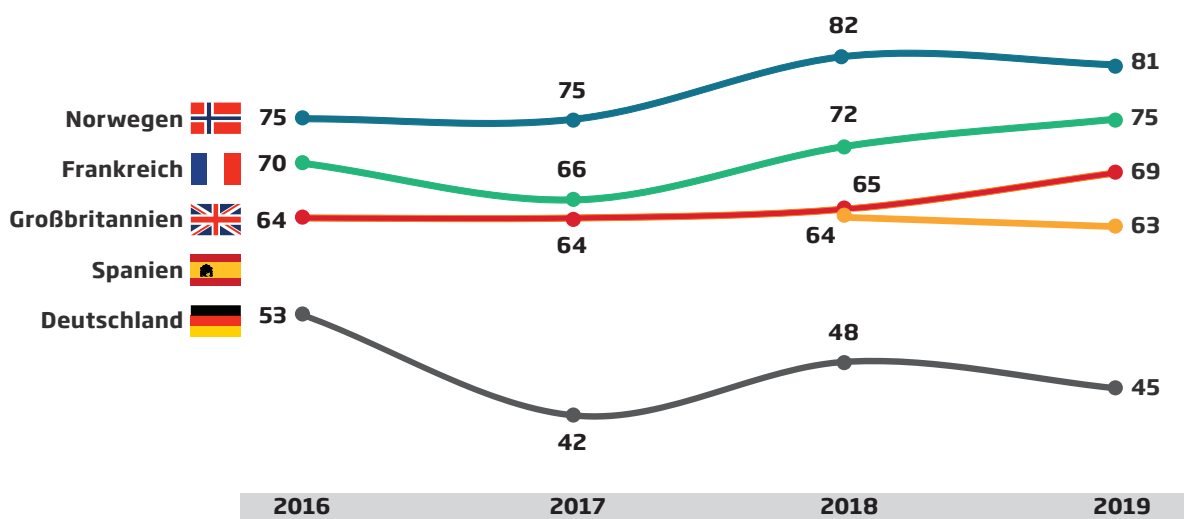
Wie schätzen Sie den
aktuellen Digitalisie-
rungsgrad bei Bund,
Ländern und Kommu-
nen ein?

Immer weniger Deutsche halten Digital-Government- Entwicklung für fortschrittlich

Beim digitalen Verwaltungsangebot von Bund, Ländern und Kommunen in Deutschland hat sich in den vergangenen Jahren etwas getan, aus Sicht der Bevölkerung allerdings deutlich weniger als in anderen europäischen Ländern. Seit 2016 stufen tendenziell weniger Bürgerinnen und Bürger den Reifegrad der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung als fortschrittlich ein.

In den übrigen untersuchten Ländern ist die Situation umgekehrt: In Norwegen, Frankreich und Großbritannien steigt die Zahl der Menschen, die eine positive Entwicklung sehen, tendenziell an. In diesen Ländern sowie auch in Spanien und Italien nehmen zudem deutlich mehr Menschen als in Deutschland wahr, dass das Digitalangebot der Verwaltung steigt.

Eine positive Nachricht für ganz Europa: Die öffentliche Verwaltung holt aus Sicht der Bevölkerungen beim Digitalisierungstempo im Vergleich zur Privatwirtschaft auf. Die Lücke des digitalen Fortschritts zwischen öffentlicher Verwaltung und Privatwirtschaft ist in Deutschland in den vergangenen drei Jahren kleiner geworden. Diese Entwicklung ist in den übrigen Ländern ebenfalls zu beobachten, vor allem in Norwegen.



Anteil der Befragten, die den Digitalisierungsgrad als fortschrittlich oder sehr fortschrittlich einstufen; Angaben in Prozent

Frage:

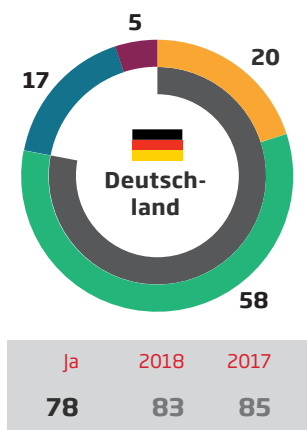
Wären Sie bereit, Ihre Behördenangelegenheiten und den Austausch mit der öffentlichen Verwaltung komplett online oder per Mobiltelefon zu erledigen, auch wenn sich dadurch gewohnte Abläufe änderten?

Lust auf Online-Verwaltung vorhanden - noch

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ist kein bürgerfernes Vorhaben. Aktuell gibt es eine große Bereitschaft, Behördenangelegenheiten über Online-Portale zu erledigen. Mehr als drei Viertel (78 Prozent) der Bürgerinnen und Bürger in Deutschland können sich grundsätzlich vorstellen, sämtliche Verwaltungs-Services über das Internet zu nutzen. Allerdings geht die Zahl im Vergleich zu den früheren Befragungen 2017 (85 Prozent) und 2018 (83 Prozent) sukzessive zurück.

In den übrigen untersuchten Ländern hält sich die Zahl der Digital-Government-Fans dagegen auf hohem Niveau. Nur Großbritannien erfährt ebenso wie Deutschland einen Akzeptanzrückgang. Die für Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung zuständigen Akteure müssen somit aufpassen, dass den Deutschen nicht die Lust am E-Government vergeht.

Diese Ernüchterung in der Bevölkerung hat viel mit Transparenz zu tun: Nur rund jeder zweite Bürger in Deutschland ist der Auffassung, dass es heute deutlich mehr digitale Angebote oder Hilfsmittel der öffentlichen Verwaltung gibt als noch vor einigen Jahren. Dieser Wert ist seit 2017 nahezu unverändert. Das zeigt: Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und die vielen Teilprogramme sind knapp der Hälfte der Menschen nicht bekannt, oder sie erwarten keine großen Erfolge.



Ja, völlig

Ja, weitgehend

Nein, nicht wirklich

Nein, überhaupt nicht

Angaben in Prozent

	Ja	2018	2017
Großbritannien	76	88	87
Frankreich	81	85	85
Norwegen	85	87	83
Spanien	89	84	-
Italien	90	-	-

Frage:

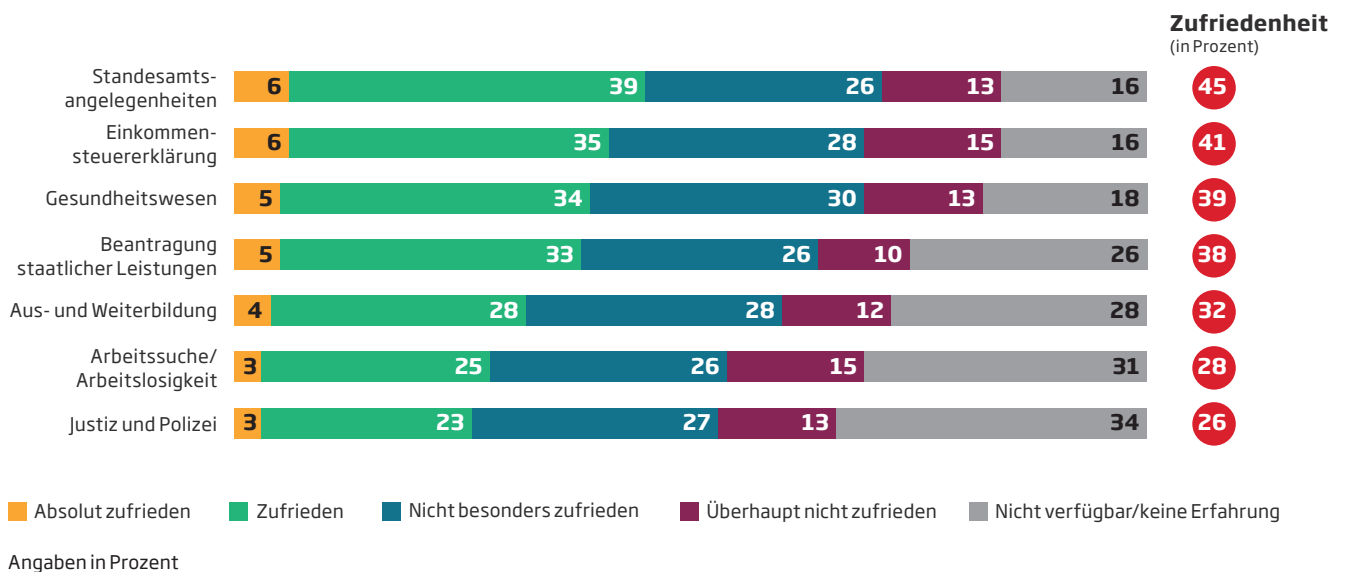
Wie zufrieden sind Sie mit dem digitalen Service der öffentlichen Verwaltung in den folgenden Bereichen?

Je geringer das Angebot, desto unzufriedener die Bürger

Weniger als die Hälfte der Bürgerinnen und Bürger in Deutschland ist mit dem aktuellen Digital-Government-Angebot zufrieden. Das gilt für alle Lebenslagen. Vergleichsweise positiv kommt der Online-Service von Einwohnermeldeämtern und der Finanzverwaltung bei den Deutschen an. Weniger Stress und Papierkram bei der Steuererklärung und geringere Wartezeiten in den Ämtern, zum Beispiel weil Ausweisdokumente online beantragt werden können, werden honoriert. Von diesen Angeboten wünschen sich die Bürgerinnen und Bürger künftig mehr.

Weniger zufrieden sind die meisten befragten Menschen in Deutschland mit dem E-Justiz-Fortschritt. Hier ist noch viel Schriftverkehr nötig, um Dinge zu klären, Anträge einzureichen und zu aktuellen Verfahren auf dem Laufenden zu bleiben. Die gefühlte Unzufriedenheit liegt allerdings auch an den seltenen Berührungspunkten. Angebote wie das E-Gerichtspostfach befinden sich im Aufbau. Jeder dritte Befragte hat somit noch nie einen digitalen Service einer Justiz- oder Polizeibehörde genutzt.

Darüber hinaus sind die Digitalverantwortlichen bei der Online-Unterstützung für die Wirtschaft in Deutschland künftig stark gefordert. Zwar sind 60 Prozent der Unternehmer unter den Befragten der Auffassung, dass es mehr digitale Angebote gibt. Nur 35 Prozent der Firmeneigner bezeichnen allerdings die Entwicklung insgesamt als fortschrittlich. Zum Vergleich: Bei Arbeitnehmern (50 Prozent) und Arbeitslosen (45 Prozent) sind es deutlich mehr Menschen.



Frage:

Warum sollten aus Ihrer Sicht Online-Verwaltungsdienste für bestimmte Lebenslagen vereinfacht werden?

Bevölkerung: Hier drückt der Digital-Government-Schuh

Die Bürgerinnen und Bürger geben in den Interviews wertvolle Hinweise, was sie an den derzeit bereits verfügbaren Online-Angeboten der öffentlichen Verwaltung stört und was sie für verbesserungswürdig halten. In Deutschland sticht ganz deutlich heraus, dass das Angebot schlichtweg zu gering ist: 46 Prozent, also fast jeder Zweite, hat den Eindruck, dass sich nicht genügend Behördenangelegenheiten online erledigen lassen. Das gilt vor allem für die Angebote der Meldeämter und für das Gesundheitswesen – beides Bereiche, mit deren Digitalisierung die Bürger schon jetzt eher zufrieden sind und die sie vergleichsweise häufig nutzen.

Darüber hinaus bemängelt ein Viertel der befragten Bürgerinnen und Bürger, dass sie keinen Online-Status zu laufenden Verfahren und Anfragen erhalten, so wie sie es vom Einkaufen im Internet kennen. Jeder dritte Befragte wünscht sich zudem noch kürzere und einfachere Abläufe, um seine Steuererklärung abzugeben, und bei Sterbefällen moniert jeder Fünfte, dass zu viele Stellen angesprochen werden müssen. Aufgabe ist es, ein zentrales Online-Verfahren für die Hinterbliebenen zu entwickeln.

	Standes- amts- angelegen- heiten	Studium/ lebenslanges Lernen	Einkom- mensteuer- erklärung	Beantra- gung staatlicher Leistungen	Arbeits- suche/ Arbeits- losigkeit	Inanspruch- nahme med. Leistungen	Renten- antrag	Sterbe- fall	Gesamt	
Der Onlineprozess dauert zu lang oder ist benutzerunfreundlich	20	28	34	17	20	19	20	16	17	22
Wiederholte Eingabe von Informationen notwendig	15	19	19	19	19	15	20	21	17	17
Zuständiges Webportal unbekannt	21	17	14	26	12	25	17	24	15	20
Nicht genug Online-Abwicklungen möglich	56	40	41	44	42	49	41	45	46	46
Zu wenig Statusinformationen	18	27	25	26	32	26	32	19	17	25
Zu viele Kontaktdaten notwendig	5	14	9	17	14	11	16	20	12	12
Behinderungen durch technische Probleme/langsames Netz	7	15	14	4	10	7	2	8	9	8

Angaben in Prozent

Frage:

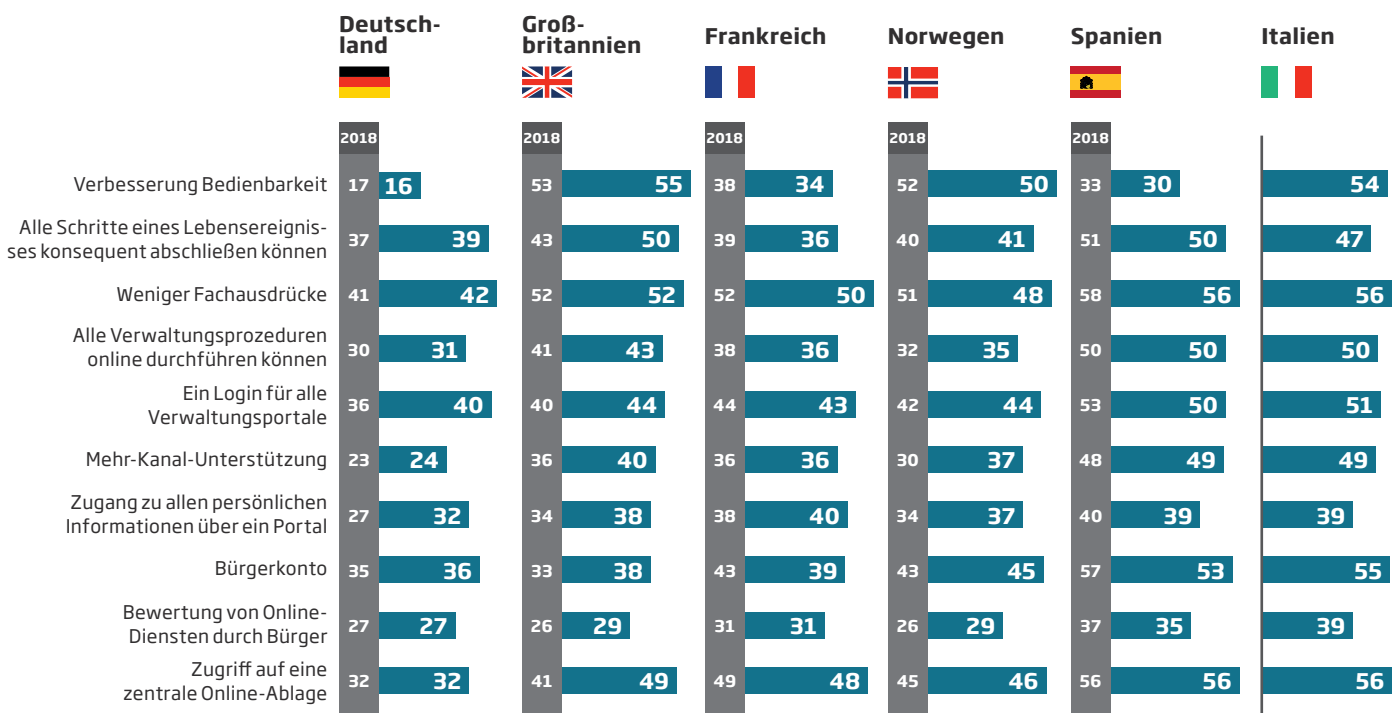
Denken Sie, dass die folgenden Veränderungen helfen, Online-Prozesse der öffentlichen Verwaltung zu verbessern?

Schlüssel zur Verbesserung: vereinfachen

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ist kein Selbstzweck. Bund, Länder und Gemeinden sollten wissen und immer wieder abgleichen, welche Mehrwerte die Bürgerinnen und Bürger von den Online-Angeboten erwarten und was Behördengänge deutlich einfacher für sie werden lässt.

Aus Sicht von vier von zehn Befragten fängt die Vereinfachung bereits bei der Sprache an. Die Verantwortlichen sollten das Spektrum der Online-Instrumente ausnutzen, um den Menschen Begriffe und Verfahren verständlicher zu machen. Dazu zählen beispielsweise Erklärvideos oder Infografiken, die zeigen, wie Anträge gestellt werden müssen und welche Dokumente wann, wie und wo eingereicht werden sollen. Weitere Vereinfachungen sind eine eindeutige Navigation und Plausibilitätschecks bei Online-Formularen.

Rund 40 Prozent der Befragten ist es zudem wichtig, dass sie sämtliche behördlichen Schritte für bestimmte Lebenslagen in einem Verfahren erledigen können. Genauso viele sprechen sich beispielsweise für ein zentrales Portal aus, in das sie sich nur einmal einloggen müssen, mehr als jeder Dritte fordert ein Bürgerkonto, in dem sämtliche Daten und die Historie gespeichert sind, und Prozesse, die die Bürgerinnen und Bürger durch das komplette Online-Angebot der öffentlichen Verwaltung führen.



Anteil der Befragten, die sagen, dass diese Maßnahmen in jedem Fall helfen, die Online-Prozesse der öffentlichen Verwaltung zu verbessern; Angaben in Prozent



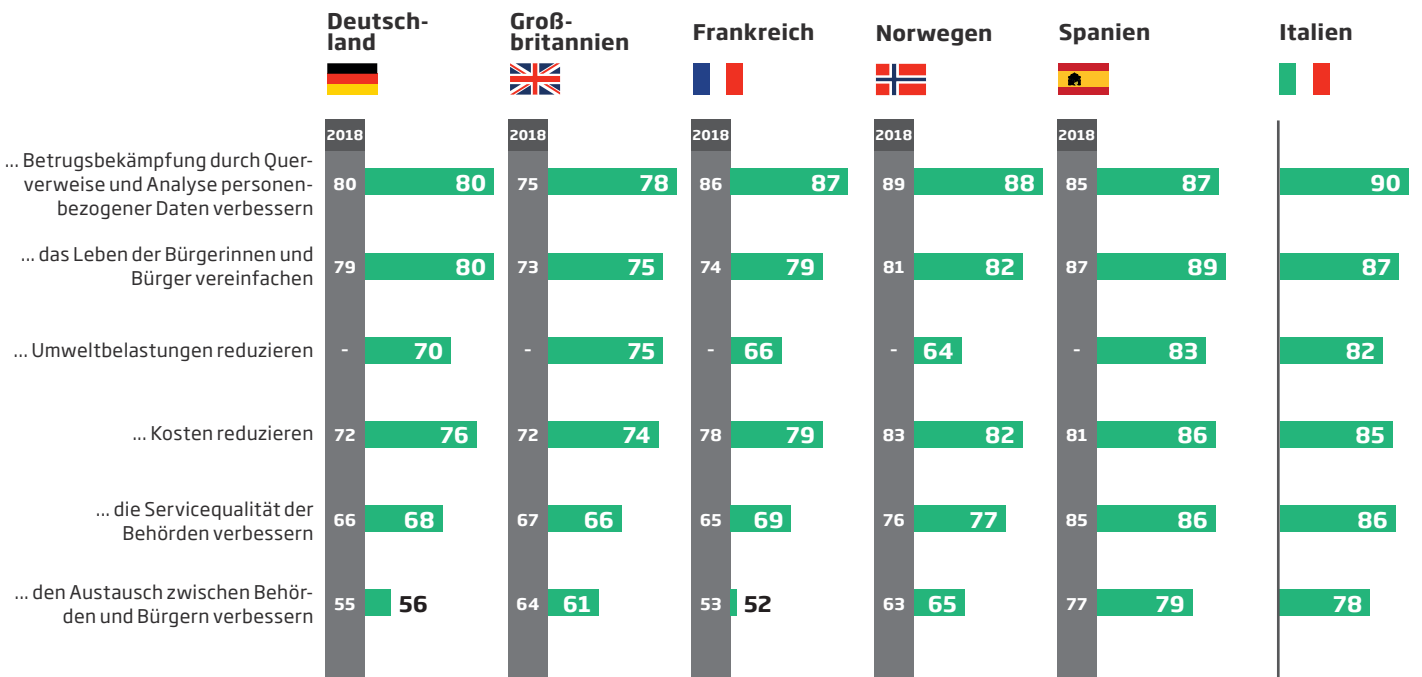
Frage:

Glauben Sie, der Ausbau einer digitalen öffentlichen Verwaltung wird ...?

Die schöne neue Digital-Government-Welt

Für die Bürgerinnen und Bürger ist klar, was eine digitale Verwaltung Gutes bewirken kann. 80 Prozent der Befragten in Deutschland sind der Überzeugung, dass Online-Behördengänge ihr Leben vereinfachen. Ebenso viele sehen einen ganz praktischen Nutzen: Sie setzen darauf, dass digitale Technologie das Sammeln sowie die Verknüpfung und Auswertung von Daten derart erleichtert, dass öffentliche Kontrolleure häufiger Unregelmäßigkeiten und Betrug aufdecken werden. Skeptischer sind die Bürgerinnen und Bürger dagegen bei der Frage, ob Digitalisierung den Austausch zwischen Bürgern und der öffentlichen Hand verbessert.

Für die Verwaltungsmanager bei Bund, Ländern und Kommunen sind die Rückmeldungen ein Fingerzeig, welche digitalen Projekte sie vorantreiben müssen und welche Mehrwerte die Bürger-Apps, Portale sowie der Einsatz digitaler Technologien wie Künstlicher Intelligenz, Blockchain und Sensortechnik zum Aufbau eines Internet of Public Things für die Menschen bieten müssen.



Anteil der Befragten, die den Aussagen zustimmen; Angaben in Prozent

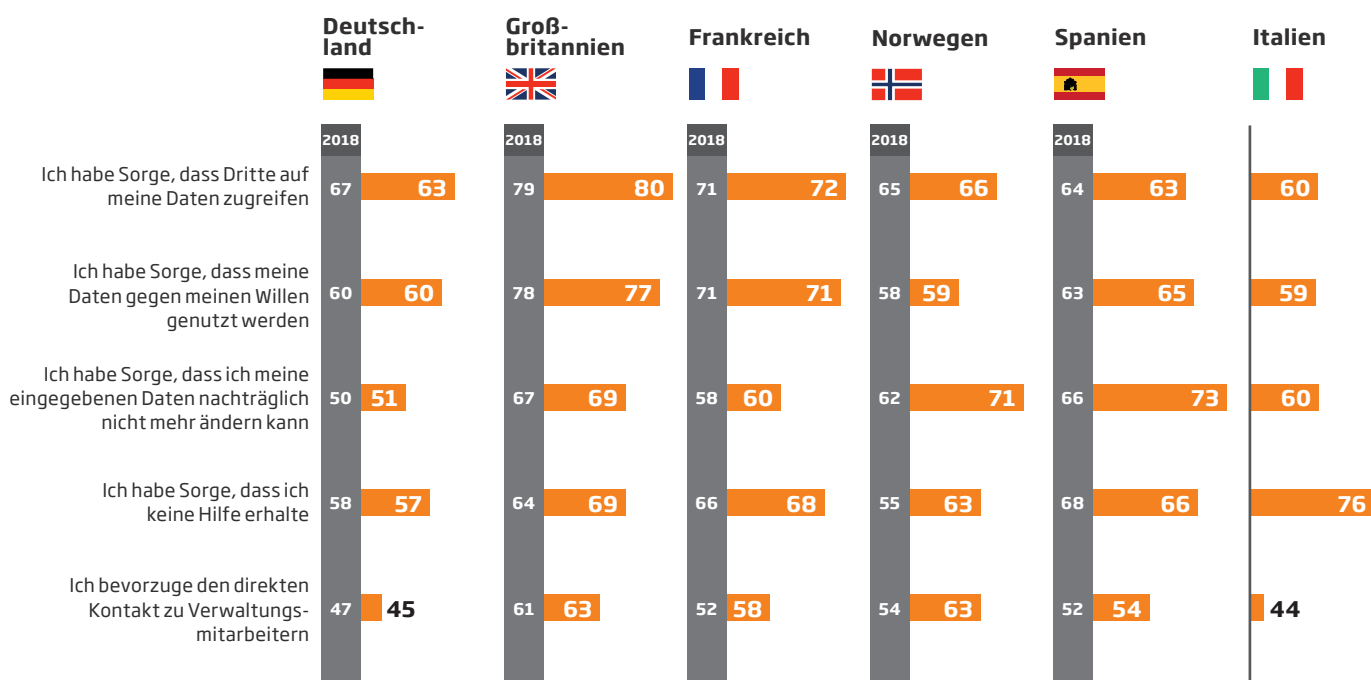
Deutsche haben seltener Vorbehalte gegenüber einer digitalen Verwaltung

Frage:

Bezogen auf digitale Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung, stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Das Argument, die Deutschen hätten häufiger Bedenken bei der Nutzung von Online-Verwaltungsdiensten, lässt sich nicht bestätigen. In den übrigen untersuchten Ländern gibt es deutlich mehr Menschen, die bestimmte Negativeffekte sehen, als hierzulande. Die Sorge, dass eine Online-Verwaltung Jobs kostet, äußert in Deutschland jeder Zweite. In den anderen Ländern sind dies teilweise deutlich mehr als 60 Prozent. In Großbritannien und Norwegen bevorzugen zudem 63 Prozent der Befragten den Kontakt zu Behördenmitarbeitern gegenüber dem Online-Verfahren, in Deutschland sind es 45 Prozent.

Die Sorge, dass bei der Nutzung von Internetportalen der Behörden Dritte Zugang zu sensiblen Daten erhalten, wird ebenfalls in Großbritannien, Frankreich und Norwegen von deutlich mehr Menschen geäußert als in Deutschland. Dennoch: Der potenzielle Missbrauch persönlicher Daten ist auch für die Bundesbürger das Hauptargument gegen die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung. Und beim Vertrauen, dass die Behörden in der Lage sind, für genügend Sicherheit zu sorgen, gehen die Meinungen auseinander. Immerhin 58 Prozent der Befragten in Deutschland sind davon überzeugt.



Anteil der Befragten, die diesen Aussagen zustimmen; Angaben in Prozent

Frage:

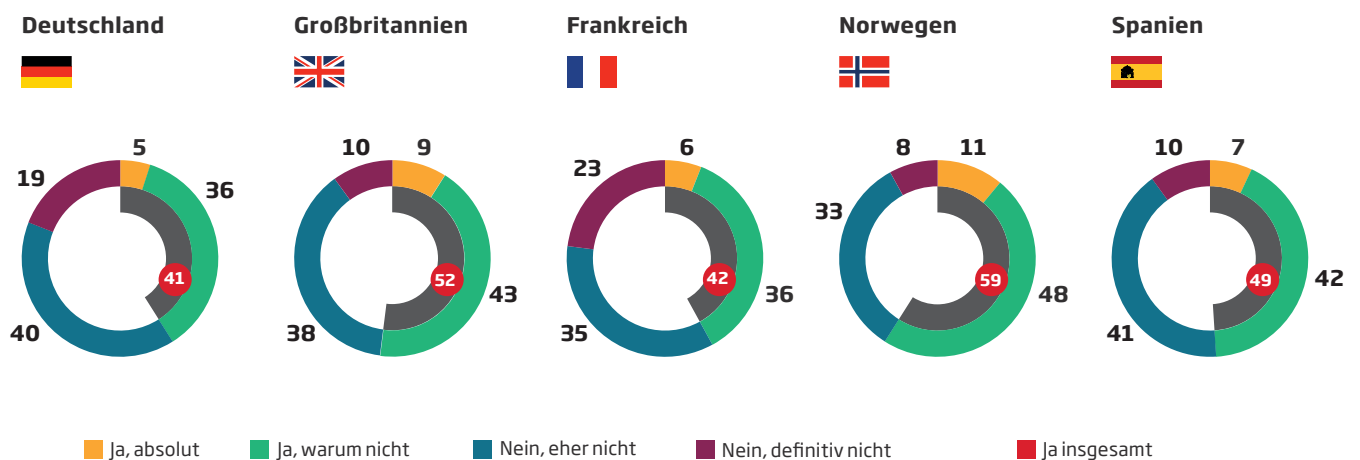
Würden Sie Ihre persönliche Identität sowie weitere Daten wie Konto- und Kreditkarteninformationen auf einer zentralen Online-Plattform speichern, um sich einfacher im Internet gegenüber Dritten identifizieren zu können?

Keine Mehrheit für den Netz-Perso

Es gibt Überlegungen, die künftigen Bürgerkonten mit weiteren Funktionen auszustatten. Ein Szenario ist, sie zu digitalen Identitätsplattformen auszubauen. Bürgerinnen und Bürger können Ausweis- und Zahlungsdaten sowie weitere Informationen auf einer öffentlich-rechtlichen Plattform speichern und sich so bei allen Internetrechtsgeschäften ausweisen – nicht nur beim Umgang mit Behörden.

Die öffentliche Verwaltung tritt hier als Vertrauensperson auf, die für die Echtheit der Identität und gleichzeitig für die Sicherheit der Daten einsteht. Der Vorteil für die Bürgerinnen und Bürger: Es gäbe nur noch ein Passwort für sämtliche angeschlossenen Online-Dienste. Der rechtliche Rahmen für Initiativen wurde von der EU mit der Verordnung über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste (eIDAS) geschaffen.

Die Bürgerinnen und Bürger in den befragten Ländern stehen dieser Entwicklung skeptisch bis aufgeschlossen gegenüber. In Norwegen gibt es eine stabile Mehrheit für die Idee. In Deutschland und Frankreich sowie in Spanien ist noch mehr Basis- und Überzeugungsarbeit nötig, hierzulande vor allem bei Frauen. Aktuell würde nur gut jede dritte Bundesbürgerin Identitätsdaten auf einer digitalen Ausweisplattform speichern. Als Betreiber einer solchen Plattform käme bei den Befürwortern nur der Staat in Frage – entweder eine Bundesbehörde wie das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) oder die lokalen Meldeämter.



Sopra Steria Consulting zählt zu den Top-Management- und -Technologieberatern in Deutschland. Als ein führender europäischer Anbieter für digitale Transformation bietet Sopra Steria mit 45.000 Mitarbeitern in über 25 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.

Sopra Steria SE
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29
22085 Hamburg
info.de@soprasteria.com
www.soprasteria.de