

**MANAGEMENT
SUMMARY**

Digital Government Barometer 2016



Januar 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

Die digitale Transformation und ihre unterschiedlichen Facetten beschäftigen im öffentlichen Sektor ungezählte Gremien, Lenkungsausschüsse und Planungsstäbe quer durch alle Verwaltungsebenen. Doch wie beurteilen die Empfänger öffentlicher Dienstleistungen – also die Bürgerinnen und Bürger – den Status quo und die derzeitige Entwicklungsrichtung im E-Government? In welchen Servicebereichen hat aus ihrer Sicht die Digitalisierung eine besonders hohe Priorität? Wie ist die Bevölkerung generell gegenüber Online-Kontakten zu Ämtern und Behörden eingestellt? Gibt es Unterschiede im Vergleich zu anderen Ländern?

Antworten auf diese und weitere Fragen gibt eine groß angelegte Umfrage des internationalen Marktforschungsunternehmens IPSOS im Auftrag von Sopra Steria. Die Befragung fand in Form von Online-Panel-Interviews statt, an denen sich zwischen Ende August und Mitte September 2016 insgesamt 4.002 Personen aus Deutschland, Frankreich, Großbritannien und Norwegen beteiligten. Die Teilnehmer wurden dabei so ausgewählt, dass sich hinsichtlich soziodemografischer Kriterien wie Alter, Einkommen und Geschlecht eine ISO-20252-konforme Bevölkerungsstichprobe ergab.

Hierzulande messen die Menschen der Verwaltungsdigitalisierung einen geringeren Entwicklungsstand zu als in den anderen drei Ländern. Nur jeder zweite deutsche Studienteilnehmer schätzt den bisher erreichten Digitalisierungsgrad in Ämtern und Behörden als fortgeschritten ein – wobei Frauen den digitalen Fortschritt in der Verwaltung tendenziell positiver bewerten als Männer. In der Bundesrepublik fühlt sich die Mehrheit der Befragten in der Lage, öffentliche Online-Dienste selbständig zu nutzen – äußert zugleich aber Datenschutzbedenken, wenn persönliche Informationen via Internet an staatliche Stellen übertragen werden müssen. Aus Bürgersicht ist die Digitalisierungspriorität in Bezug auf das Personenstands- und Meldewesen am größten, wobei sich die Vereinfachungswünsche insbesondere auf Neuanträge von Personenstandsdokumenten beziehen.

Studienergebnisse im Überblick

Frage:

Wie schätzen Sie den
aktuellen Digitalisie-
rungsgrad der öffent-
lichen Verwaltung ein?

Die Bevölkerung aller vier betrachteten Länder sieht den digitalen Wandel in der öffentlichen Verwaltung mehrheitlich auf gutem Wege. Allerdings zeigen sich von Land zu Land markante Unterschiede: Während hierzulande gut jeder zweite Studienteilnehmer den Digitalisierungsgrad in Behörden positiv bewertet, sind es in Norwegen schon drei von vier. Frankreich und Großbritannien folgen mit 70 beziehungsweise 64 Prozent. Bemerkenswert an den deutschen Ergebnissen ist die vergleichsweise hohe Variabilität in der Einschätzung des digitalen Fortschritts bezogen auf verschiedene Verwaltungsbereiche: Als digital weit fortgeschritten wird in der Bundesrepublik zum Beispiel die Finanzverwaltung mit der Möglichkeit zur Online-Abgabe der Einkommensteuererklärung wahrgenommen. Im Gegensatz dazu gelten Justiz und Polizei bei den Bürgern bislang als digitale Nachzügler innerhalb der staatlichen Verwaltung.

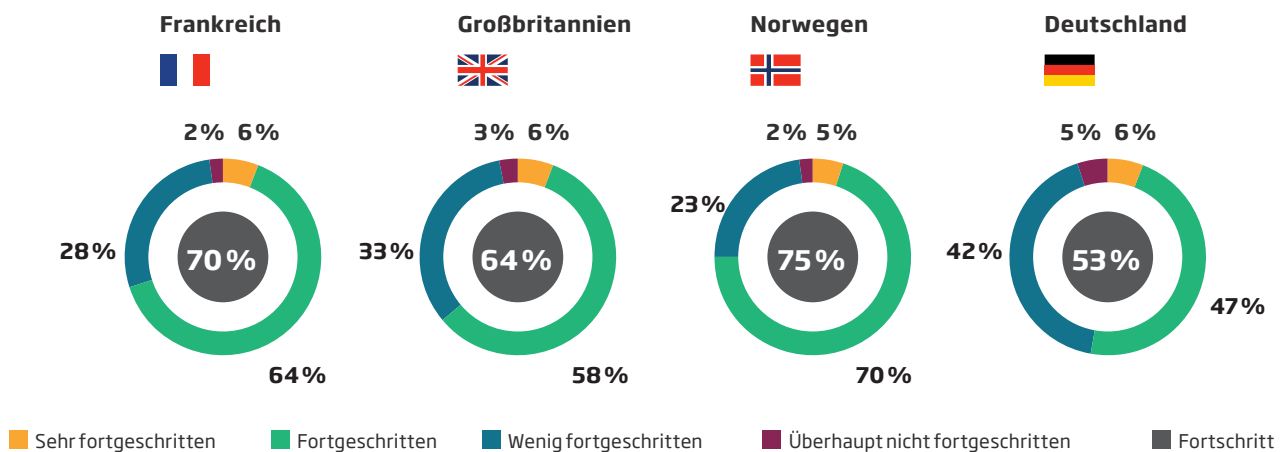


Abb. 1: Die Digitalisierung wird in allen Ländern als fortgeschritten betrachtet



Frage:

Würden Sie neue digitale Services nutzen und Ihre Gewohnheiten dafür ändern?

Eine überwältigende Mehrheit der Bevölkerung erwartet von ihrer Verwaltung einen zügigen Ausbau digitaler Serviceangebote: In Deutschland wären 83 Prozent der Befragten sogar bereit, alte Gewohnheiten im Umgang mit Behörden zu ändern, wenn sie im Gegenzug ihre Verwaltungsangelegenheiten online erledigen könnten. Diese Bereitschaft ist wiederum in Norwegen und Frankreich mit jeweils 88 Prozent noch etwas stärker ausgeprägt. Als größte Vorteile digitaler Online-Dienste nannten 51 Prozent der deutschen Studienteilnehmer Zeitersparnis und 48 Prozent die Unabhängigkeit von Sprech- und Öffnungszeiten dank 7-mal-24-Stunden-Zugriffsmöglichkeit via Internet. Weitere 45 Prozent erhoffen sich von der Verwaltungsdigitalisierung den Wegfall von Behördengängen sowie Anrufen bei Ämtern.

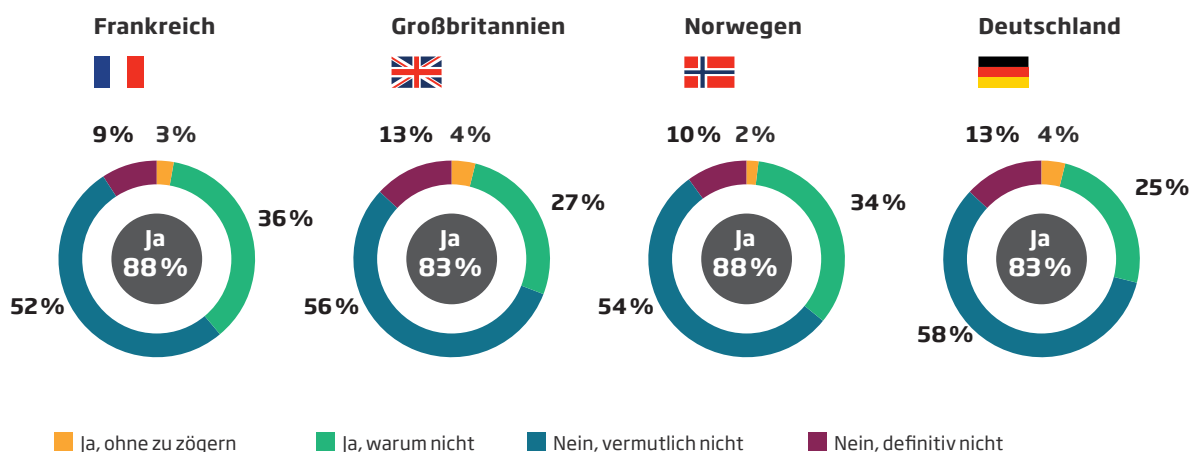


Abb. 2: Starke Unterstützung für die Entwicklung von Online-Diensten des öffentlichen Sektors



Frage:

Wie oft nutzen Sie Online-Dienste des öffentlichen Dienstes?

Gut ein Drittel der deutschen Teilnehmer nutzt bereits heute Online-Angebote der öffentlichen Verwaltung. Die Nutzungsfrequenz jedoch ist noch relativ gering: Nur fünf Prozent greifen wöchentlich, neun Prozent einmal im Monat und jeder fünfte halbjährlich auf digitale Dienste von Ämtern und Behörden zu. Zwei Drittel der Befragten aus der Bundesrepublik geben eine Nutzungshäufigkeit von einem Mal im Jahr oder noch seltener an. Zum Vergleich: In der norwegischen Bevölkerung ist die Adaptation digitaler Verwaltungsdienste fast doppelt so hoch; nur in Großbritannien ist sie noch geringer als in Deutschland.

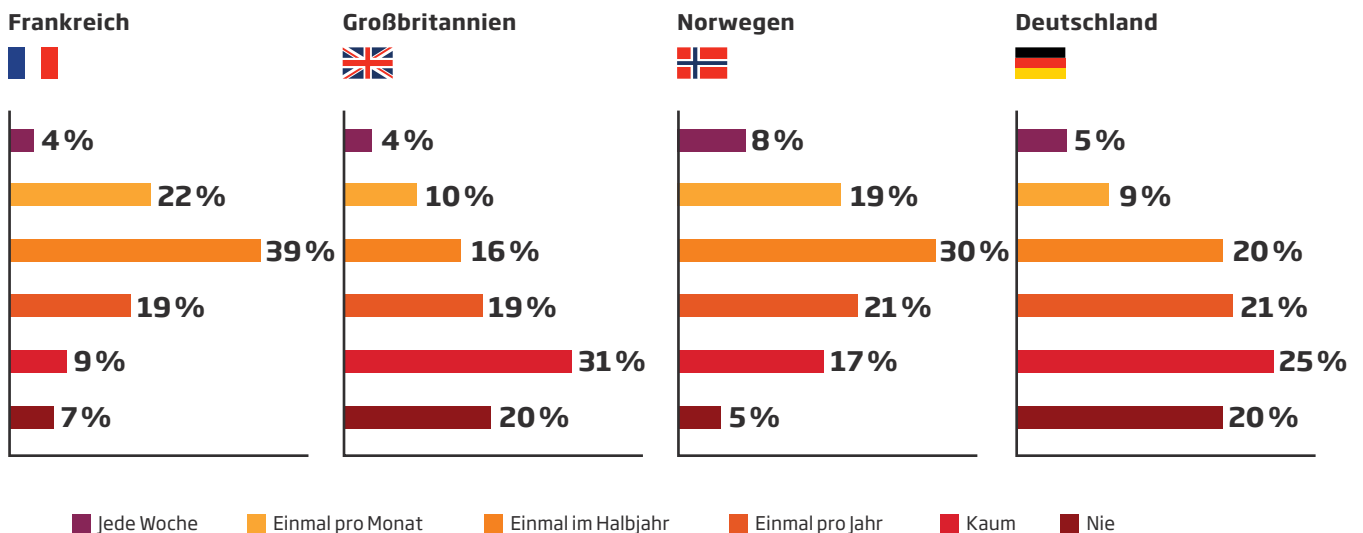


Abb. 3: Nutzungshäufigkeit von Online-Diensten des öffentlichen Sektors



Frage:

Wenn Sie Online-Dienste nutzen, würden Sie sagen, dass ...

Aber auch partielle Unsicherheiten gegenüber öffentlichen Online-Diensten treten in der Studie zutage: So sehen sich hierzulande nur 43 Prozent der Befragten in der Lage, digitale Serviceangebote autonom und ohne fremde Hilfe zu nutzen. In Großbritannien sind es 15 Prozentpunkte und Norwegen sogar 25 Prozentpunkte mehr. Jeder zweite deutsche Studienteilnehmer beherrscht den Umgang mit öffentlichen Online-Diensten weitgehend selbständig, ist jedoch sporadisch auf Hilfe angewiesen. Sieben Prozent hingegen haben hierbei nach eigenem Bekunden ohne Hilfe Schwierigkeiten. Wie können die verantwortlichen Verwaltungseinheiten in Deutschland am besten Hilfestellung leisten? Durch leicht verständliche Artikel und Leitfäden im Internet, meinen 34 Prozent der Befragten. Durch eine rund um die Uhr erreichbare Hotline, sagen 30 Prozent, während 23 Prozent Unterstützung via Instant Messaging und Chats begrüßen würden.

... man sehr gut allein zurechtkommen kann und komplett selbständig ist?

... man halbwegs allein zurechtkommen kann, auch wenn ab und zu Hilfe notwendig ist?

... man ohne Hilfe Schwierigkeiten hat?

... man überhaupt nicht zurechtkommt und nicht selbständig ist?







| | ... man sehr gut allein zurechtkommen kann und komplett selbständig ist? | ... man halbwegs allein zurechtkommen kann, auch wenn ab und zu Hilfe notwendig ist? | ... man ohne Hilfe Schwierigkeiten hat? | ... man überhaupt nicht zurechtkommt und nicht selbständig ist? |
|--|--|--|---|---|
|  Frankreich | 66 % | 29 % | 5 % | – |
|  Großbritannien | 58 % | 35 % | 5 % | 2 % |
|  Norwegen | 68 % | 30 % | 2 % | – |
|  Deutschland | 43 % | 50 % | 7 % | – |

Abb. 4: Selbständigkeit bei der Nutzung von Online-Diensten des öffentlichen Sektors



Frage:

In welchem Umfang sollten die folgenden Maßnahmen Priorität für die Verwaltung haben?

Drei Viertel der bundesdeutschen Bevölkerung wünschen sich ein einheitliches Verwaltungsportal mit nur einmaligem Transfer gleichbleibender Daten. Rund vier von fünf Bürgern wollen via Internet auf öffentliche Services zugreifen und Behörden via E-Mail oder Online-Formulare jederzeit kontaktieren können. Gut zwei Drittel meinen, die öffentliche Verwaltung sollte mit unterschiedlichen Geräten über verschiedene digitale Kanäle erreichbar sein. Diese Erwartungshaltung ist in Frankreich, Norwegen und Großbritannien ähnlich stark ausgeprägt. Allerdings wird der Erfüllungsgrad dieser Erwartungen in der Bundesrepublik signifikant schlechter bewertet als in den anderen drei Ländern.

| | | | | | | | |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Frankreich | 86 % | 85 % | 84 % | 84 % | 82 % | 66 % | 62 % |
| Großbritannien | 77 % | 76 % | 81 % | 84 % | 73 % | 72 % | 75 % |
| Norwegen | 88 % | 87 % | 91 % | 91 % | 90 % | 85 % | 76 % |
| Deutschland | 75 % | 77 % | 81 % | 80 % | 75 % | 68 % | 67 % |

Einmalige Übertragung eigener Daten an nationale, lokale oder regionale Verwaltung

Schaffung eines Portals, das einen einheitlichen Zugang zu allen Bereichen der öffentlichen Verwaltung ermöglicht

Internet-Zugang zur öffentlichen Verwaltung

Möglicher Online-Kontakt zur öffentlichen Verwaltung per E-Mail oder Formulare

Entwicklung zusätzlicher Services durch Datenaustausch zwischen Verwaltungsdienststellen

Zugang zu den Services der öffentlichen Verwaltung mit unterschiedlichen Geräten/Kanälen

Datentransparenz/ Open Data

Abb. 5: Priorität gegenüber Multichannel-Zugängen und Open Data haben die einmalige Datenübermittlung und die Schaffung eines einheitlichen Portals für den Zugang zu elektronischen Verwaltungsleistungen



Frage:

Welcher Bereich sollte digital entwickelt werden?

Der Gesundheitssektor rangiert in der Bevölkerung aller vier untersuchten Länder unter den Top 3 der Digitalisierungsprioritäten. Nach Ansicht von 46 Prozent der deutschen Teilnehmer sollte die Digitalisierung von Verwaltungsabläufen inklusive Online-Kontaktmöglichkeit vor allem bei Personenstandsangelegenheiten vorangetrieben werden. Auf Platz zwei und drei der Prioritätenliste aus Bürgersicht folgen in der Bundesrepublik die Steuerverwaltung mit 37 Prozent und das Gesundheitswesen mit 31 Prozent. Letzteres hat dagegen für Briten (61 Prozent) und Norweger (49 Prozent) mit Abstand die höchste Bedeutung.

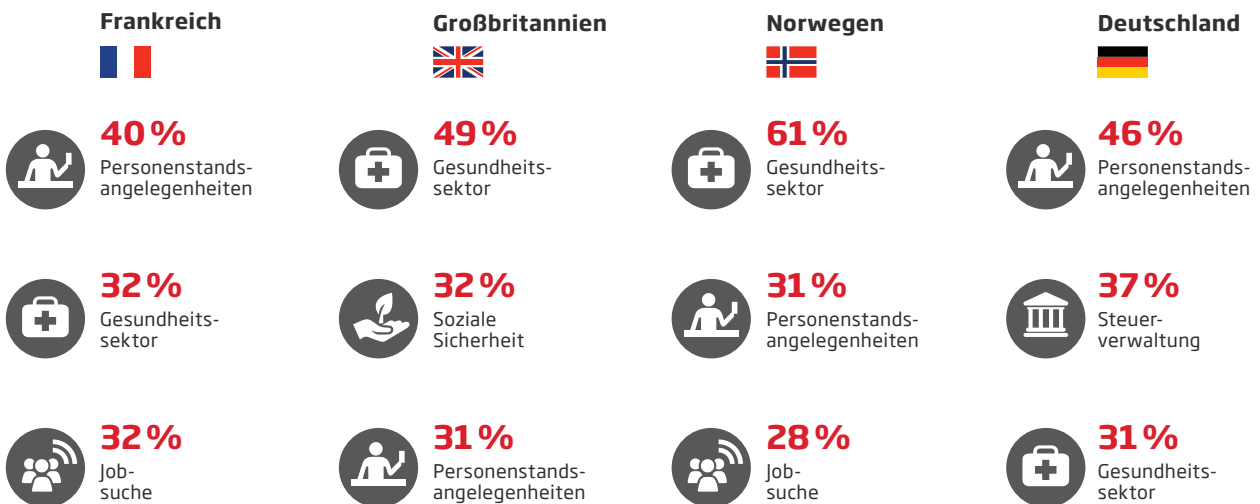


Abb. 6: Gesundheit und Personenstandsangelegenheiten haben bei der digitalen Transformation Top-Priorität



Frage:

Welche Verwaltungsvorgänge sollten Ihrer Ansicht nach vereinfacht werden?

Viele Verwaltungsabläufe sollten aus Sicht der Bürger vereinfacht werden. In Deutschland nennen 46 Prozent der Studienteilnehmer in diesem Kontext die Erneuerung des Personalausweises oder Reisepasses. 34 Prozent wünschen sich eine Vereinfachung bei der Einkommensteuererklärung und 32 Prozent bei Anträgen auf staatliche Leistungen. Weitere Vereinfachungswünsche beziehen sich in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit auf Rentenansprüche, die Jobsuche und die Inanspruchnahme medizinischer Behandlungen sowie auf die Meldung eines Sterbefalls.

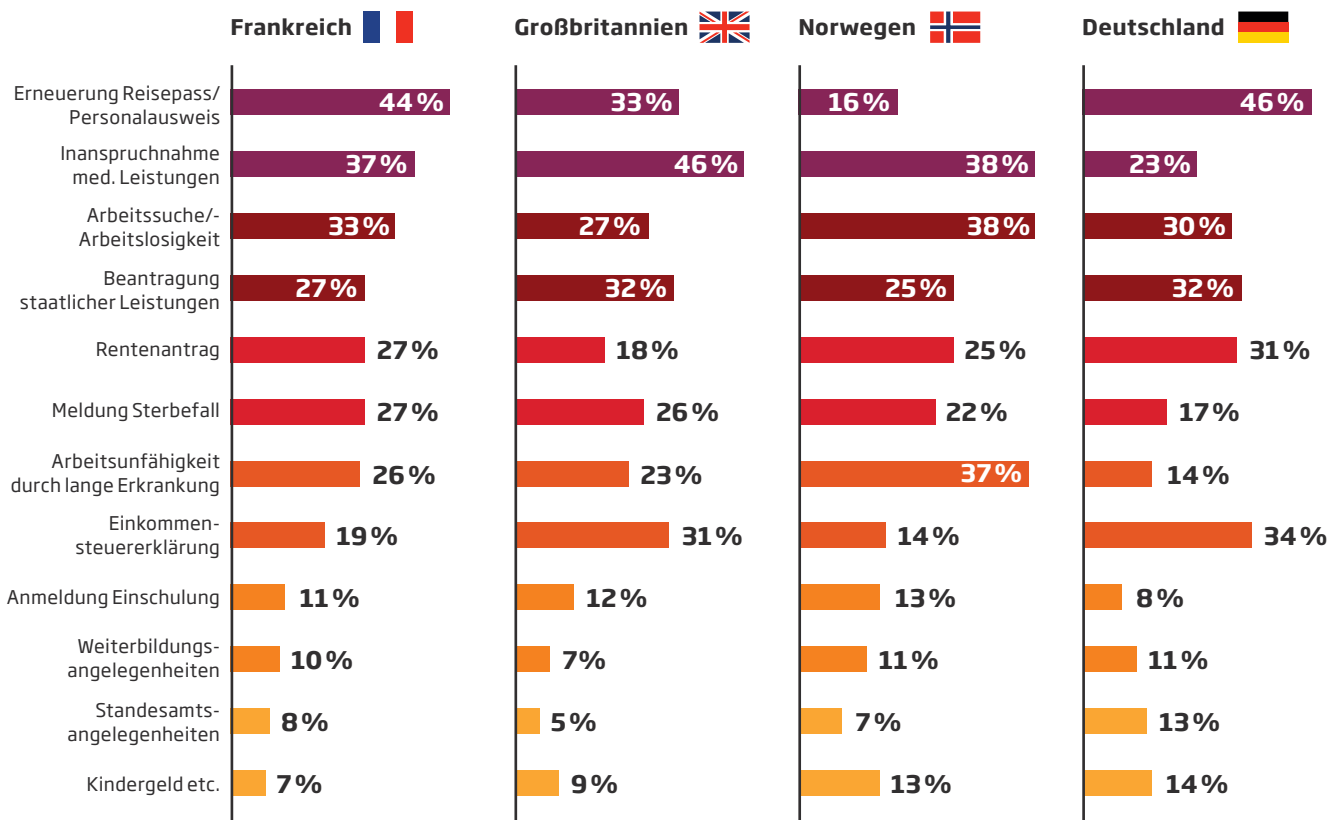


Abb. 7: Viele Verwaltungsvorgänge sollten noch vereinfacht werden



Frage:

Sollten europaweite Online-Services der öffentlichen Verwaltung geschaffen werden?

Für einen Großteil der Bevölkerung hat die Verwaltungsdigitalisierung nicht nur auf nationaler, sondern auch auf europäischer Ebene Priorität. 60 Prozent der Befragten in der Bundesrepublik glauben, dass Online-Services für Bürger auch von Behörden der Europäischen Union angeboten werden sollten. Das ist nach Norwegen (67 Prozent) der höchste Wert im Ländervergleich. Angesichts des Brexit-Votums überrascht es kaum, dass die britischen Studienteilnehmer mit nur 34 Prozent den Online-Angeboten auf Europa-Ebene eine weitaus geringere Bedeutung zuerkennen. Inhaltlich wäre aus Sicht der deutschen Teilnehmer die europäische Verwaltungsdigitalisierung hauptsächlich in den Bereichen Jobsuche (34 Prozent), Personenstandsfragen (34 Prozent) sowie Justiz und Polizei (31 Prozent) lohnenswert.

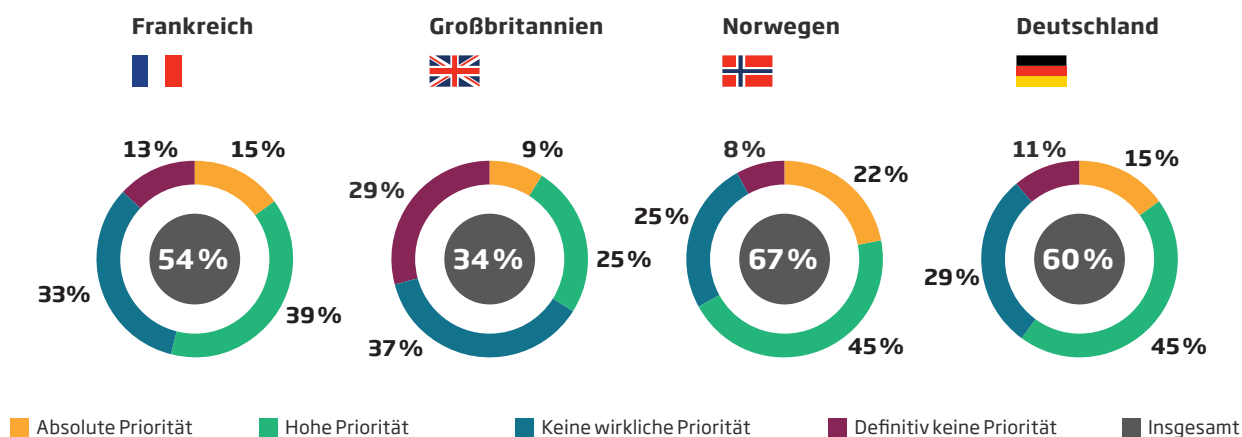


Abb. 8: Erwartungen zur europaweiten Standardisierung von Online-Diensten des öffentlichen Sektors

Sopra Steria Consulting zählt zu den Top 10 der Business Transformation Partner 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

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



www.soprasteria.de

sopra  steria
CONSULTING