

Public Services



Aktuelle Entscheiderbefragung

:Trends

Sparzwang, E-Government,
demographischer Wandel

: Maßnahmen

IT-Modernisierung, Effizienz-
werkzeuge, E-Partizipation



Vorwort	3
Executive Summary	
_ E-Government als Leitthema	4
Befragungsergebnisse	
_ Digitalisierung bei knappen Etats	7
_ Service und Effizienz durch IT	11
_ Bürgerbeteiligung erwünscht	18
_ Relevanz des Berichtswesens wächst	22
Glossar	26

IMPRESSUM

Haftungsausschluss: Alle Angaben wurden sorgfältig recherchiert und zusammengestellt. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts sowie für zwischenzeitliche Änderungen übernehmen Redaktion, Verlag und Herausgeber keine Gewähr.

© September 2013

Herausgeber:

Steria Mummert Consulting AG
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29, 22085 Hamburg

F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH,
Frankenallee 68–72, 60327 Frankfurt am Main
(zugleich auch Verlag; Geschäftsführung: Volker Sach)

Alle Rechte vorbehalten, auch die der fotomechanischen Wiedergabe und der Speicherung in elektronischen Medien.

ISBN: 978-3-89981-371-5

Verantwortliche Redakteure und Autoren:
Eric Czotscher, Marion Heck
Gestaltung und Satz: Christine Lambert
Lektorat: Anna-Luise Knetsch, Christoph Moors

Druck und Verarbeitung:
Boschen Offsetdruck GmbH
Alpenroder Straße 14, 65936 Frankfurt am Main
www.boschendruck.de

Mit Ökofarben auf umweltfreundlichem Papier gedruckt.

Entscheiderbefragung:
forsa Gesellschaft für Sozialforschung
und statistische Analysen mbH,
Max-Beer-Straße 2/4, 10119 Berlin

Diese Studie wurde klimaneutral hergestellt. Der CO₂-Ausstoß wurde durch Klimaschutzprojekte kompensiert.

// Deutschlands Verwaltungen handeln in einem schwierigen Umfeld: Schulden belasten die Budgets, und die demographische Entwicklung bereitet in vielen Regionen Sorgen. Die Alterung der Bevölkerung und rückläufige Einwohnerzahlen stellen neue Ansprüche an die Infrastruktur, erfordern zusätzliche Sozialausgaben, schmälern die Einnahmen und erschweren die Fachkräftegewinnung durch die Behörden.

Vor diesem Hintergrund ist die Digitalisierung von Verwaltungsvorgängen Chance und Belastung zugleich. Auf der einen Seite bringt E-Government Effizienzgewinne und ermöglicht mehr Bürgerbeteiligung, auf der anderen Seite erfordert es zusätzliche Investitionen. So erzeugt

Übersichten und Benchmarking

Wir haben die Verwaltungsentscheider u.a. auch zum neuen E-Government-Gesetz befragt (siehe Seite 10). Auf Seite 14 finden Sie ein Benchmarking der bereits getätigten und bis 2015 geplanten IT-Investitionen der Behörden. Außerdem gibt es auf Seite 5 einen Zeitvergleich mit den Befragungsergebnissen von 2012 sowie auf den Seiten 16, 21 und 24 Übersichten zu unseren Teilgruppenvergleichen.

das neue E-Government-Gesetz insbesondere in Bundesbehörden Handlungsbedarf. Kern des Gesetzes ist der elektronische Ersatz der Schriftform. Ferner werden die elektronische Aktenführung und die digitale Veröffentlichung amtlicher Mitteilungsblätter geregelt – Meilensteine auf dem Weg zu „Public Services Online“.

Wie unsere Befragung zeigt, planen praktisch alle Behörden Investitionen in IT. Ein beachtlicher Teil der Entscheider aus Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen sieht neue digitale Angebote für Bürger und Unternehmen vor, darunter mobile Anwendungen und interaktive Plattformen. Dabei stehen Service, Qualität und Effizienz im Fokus. So bestätigt die Mehrheit der Befragten

u.a., dass Verwaltungsprozesse durch E-Government deutlich beschleunigt werden. Allerdings müssen die Behörden noch manche Hindernisse, wie Medienbrüche und Schnittstellenprobleme, aus dem Weg räumen und die Kosten eindämmen.

Weitere Schwerpunkte der Befragung sind das Berichtswesen und der Umgang der Behörden mit der wachsenden Datenmenge. Schon längst leiden Führungskräfte nicht an zu wenig Daten, sondern an fehlenden Werkzeugen, um diese zeitnah und managementorientiert aufzubereiten. Da bisher kaum eine Behörde ihre Berichte und Managementinformationen vollständig digital erstellt, dürfte der Bedarf an effizienten IT-Anwendungen künftig wachsen. Dabei werden auch Business-Intelligence-Technologien zum Zuge kommen, wie sie große Unternehmen seit vielen Jahren zur Beschleunigung und qualitativen Verbesserung des Berichtswesens einsetzen.

Von Mai bis Juni 2013 befragte das Marktforschungsinstitut forsa in unserem Auftrag 100 Entscheider aus 100 deutschen Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen zu den aktuellen Herausforderungen und den bis 2015 geplanten Maßnahmen, die ergriffen werden sollen, um u.a. die Kosteneffizienz zu erhöhen. Themen der Interviews waren E-Government, Effizienzmaßnahmen, Kooperationen, Bürgerbeteiligung, das Berichtswesen und Business Intelligence. Die Interviewpartner waren Behördenleiter sowie Führungskräfte der Bereiche IT, E-Government und Organisation. forsa führte die Befragung in Form von Computer Aided Telephone Interviewing (CATI) für uns durch. Wir haben die Antworten ausgewertet und durch Vergleiche mit den Ergebnissen unserer Branchenkompass-Studien von 2011 und 2012 Zeittrends ermittelt.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre. II

*Steria Mummert Consulting
F.A.Z.-Institut*

E-Government als Leitthema

Die Umsetzung von E-Government ist für die befragten Verwaltungen die größte Aufgabe der kommenden Jahre. In diesem Rahmen wollen die Behörden u.a. neue digitale Informations- und Dialogangebote für Bürger und Unternehmen schaffen. Gleichzeitig lassen Sparzwang und demographischer Wandel die Behörden nicht zur Ruhe kommen. Sie reagieren auf diese Herausforderungen u.a. mit Modernisierungs- und Reorganisationsprojekten sowie mit Personal- und Effizienzmaßnahmen.

1 : Effizienzmaßnahmen sollen Haushaltsdruck mindern

Die Konjunkturaussichten für das laufende Jahr haben sich etwas eingetrübt und stellen so die künftige Finanzentwicklung von Bund, Ländern und Gemeinden in Frage. Bereits jetzt sind die Haushalte mit hohen Schulden belastet. Die überwiegende Mehrheit der befragten Verwaltungsentscheider will kurzfristig Maßnahmen zur Haushaltskonsolidierung ergreifen. Durch zukunftsorientierte IT wollen sie die Kosteneffizienz verbessern, außerdem sollen Verwaltungsprozesse reduziert und verschlankt und Leistungen gekürzt werden.

Im Streben nach Effizienz wenden die Verwaltungsentscheider mehrheitlich Aufgabenvollzugs- und Aufgabenzweckkritik an. Aber auch pauschale Kürzungen halten die Befragten für notwendig: Mehr als jeder zweite Verwaltungsentscheider will generell, also nach dem „Rasensmäherprinzip“, einsparen. Zusätzlich sollen freiwillige Leistungen und Zuschüsse für Bürger gestrichen werden.

Um ihre Kosten zu senken, planen fast zwei Drittel der befragten Behörden, in den kommenden Jahren auf Angebote öffentlicher Dienstleistungszentren zurückzugreifen, und viele Verwaltungen wollen Funktionen oder Bereiche auf externe Anbieter verlagern. Bei der Fremdvergabe bzw. beim Outsourcing stehen der Betrieb und die Wartung von Applikationen an erster Stelle auf der Wunschliste, gefolgt von der Auslagerung von Rechenzentrumsleistungen sowie von Aufgaben aus dem IT-Servicemanagement.

2 : Viele Investitionen in IT geplant

Bei den geplanten IT-Investitionen spielen neben schnelleren Abläufen auch neue Funktionalitäten eine Rolle. Die Umsetzung des im Juni 2013 beschlossenen E-Government-Gesetzes treibt die Digitalisierung der Verwaltungen voran, denn insbesondere Bundesbehörden sind nun gefordert, flächendeckend elektronische Informations- und Kommunikationswege anzubieten.

Mehrheitlich geben die befragten Verwaltungsentscheider an, dass sie mit ihren bisherigen E-Government-Maßnahmen u.a. ihre Prozesse beschleunigt, ihr Informationsangebot und die Kommunikation verbessert und ihre Dienstleistungsqualität erhöht haben. Nun kündigt sich – trotz Budgetengpässen – eine weitere Welle von IT-Investitionen an. Mit Blick auf das E-Government-Gesetz wird zeitnah vor allem in De-Mail und in Online-Funktionen des neuen Personalausweises investiert. Diese Anwendungen sind nun gesetzlich als sichere Verfahren und Ersatz für die Schriftform zugelassen. Auch wenn es nur für Bundesbehörden verpflichtend ist, ab 1. Januar 2015 die Identifizierung per eID und ein Kalenderjahr nach Inbetriebnahme des Bundes-Gateways einen De-Mail-Zugang anzubieten, plant auch ein Teil der Landesbehörden und der Kommunen entsprechende Anwendungen.

Über die gesetzlichen Anforderungen hinaus wollen die Verwaltungsentscheider den Bürgern neue digitale Zugangswege und Anwendungen bieten. So planen 40 Prozent der befragten Behörden, in Mobile Government, also in Angebote für Smartphones und Tablets, zu investieren.

Um IT-Prozesse wirtschaftlicher zu gestalten, wollen die Verwaltungen verstärkt Standards für integrierte Prozesse, etwa solche der Nationalen Prozessbibliothek (NPB), nutzen. Serviceorientierte Architekturen und Enterprise Architecture Management sind weitere Bereiche, in denen ein großer Teil der Verwaltungen Projekte plant.

3 : Abläufe noch lange nicht durchgehend digital

Neben Schnittstellenproblemen und Medienbrüchen sind Budgetfragen eine Hürde bei der schnellen Umstellung auf elektronische Verwaltungsprozesse.

Trotz der in Deutschland traditionell großen Bedenken, dass der Ausbau von E-Government die Bedrohung durch Datenmissbrauch und Wirtschaftskriminalität verschärfen könnte, sind bei der aktuellen Befragung Sicherheitsrisiken nur für die Hälfte der Verwaltungsentscheider ein Hindernis bei der Einführung neuer Technologien. Das sind deutlich weniger als beim Branchenkompass 2012. Allerdings wurde die diesjährige Befragung größtenteils vor Bekanntwerden der derzeit öffentlich diskutierten Überwachungsaktivitäten der USA durchgeführt.

4 : Wunsch nach mehr Bürgerbeteiligung hoch

Für die große Mehrheit der Verwaltungsentscheider gehört eine stärkere Bürgerbeteiligung zu den wichtigen Zukunftsaufgaben. E-Government kann die Verwaltungstransparenz erhöhen und die Partizipation der Bürger erleichtern.

Nach Ansicht der Befragten bietet das Internet die Chance auf mehr Bürgerbeteiligung. Ein großer Teil der Verwaltungen plant, bis 2015 erstmals Open Government zu verwirklichen. Neben reinen Informationsangeboten sollen – über interaktive bzw. kollaborative Plattformen – die Einbindung der Bürger in Verwaltungsprozesse und ihre Beteiligung an Entscheidungen verstärkt werden.

Personalengpässe und die bestehende Verwaltungskultur sind aber Hindernisse beim Ausbau der Bürgerbeteiligung im Rahmen von E-Partizi-

Vergleich zur Befragung 2012

2013 ...

- ... sehen mehr Verwaltungen die Umsetzung von E-Government als größte Herausforderung an ...
- ... ist der Anteil der befragten Entscheider, die von beschleunigten Vorgängen dank E-Government berichten, noch höher ...
- ... werden Einsparungen bei Personal- und Sachkosten seltener als Vorteil von E-Government angeführt ...
- ... wird IT-Konsolidierung als Mittel zur Effizienzsteigerung nochmals wichtiger ...
- ... setzen die Verwaltungen häufiger auf allgemeine Einsparungen und das Streichen freiwilliger Zuschüsse ...
- ... planen mehr Entscheider, erstmals in serviceorientierte Architekturen zu investieren ...
- ... ist der Anteil der befragten Verwaltungen, die erstmals in De-Mail, mobile Anwendungen, Online-Ausweisfunktion und Cloud Computing investieren, höher ...
- ... planen mehr Behörden Erstinvestitionen in Open Government und speziell in Social Media ...
- ... haben Datenschutz und -sicherheit als Hemmschuhe für die weitere Digitalisierung und Vernetzung der Behörden etwas weniger Relevanz ...

... als 2012.

pation. Auch sehen einige Entscheider in den bisherigen Dialog- und Mitmachangeboten nicht immer einen klaren Nutzen für ihre Verwaltung. Offensichtlich müssen die Angebote für E-Partizipation noch im Hinblick auf Wirksamkeit optimiert werden.

5 : Business Intelligence bietet wirkungsvolle Steuerungsmöglichkeiten

Die große Mehrheit der Befragten sieht in der Nutzung der durch digitale Prozesse schnell wachsenden Datenmengen eine wichtige Zukunftsaufgabe. Durch Einsatz moderner IT-Werkzeuge lassen sich die Steuerungsmöglichkeiten erheblich verbessern. So gehen viele Entscheider davon aus, dass Business Intelligence nicht nur für Unternehmen, sondern auch für Behörden von Nutzen ist.

Für die Zukunft erwartet die breite Mehrheit der befragten Verwaltungsentscheider eine Zunahme von Berichten und Managementinformationen, aber jede dritte Verwaltung wickelt Arbeitsschritte im Berichtswesen noch vorwiegend