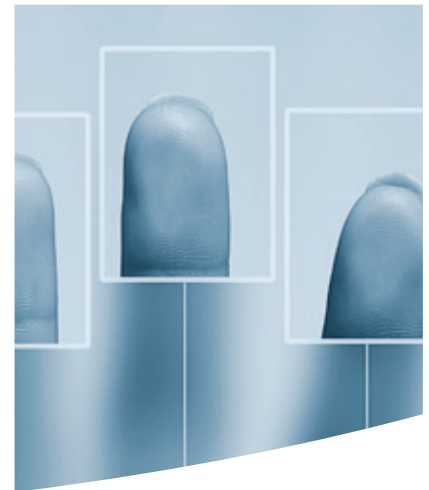


BRANCHEN KOMPASS



PUBLIC
SERVICES
2015



Aktuelle Entscheiderbefragung

TRENDS

IT-Sicherheit
E-Government

MASSNAHMEN

IT-Einsatz
Verwaltungscontrolling

3 » Vorwort

EXECUTIVE SUMMARY

4 » IT-Sicherheit drängt in den Fokus

BEFRAGUNGSERGEBNISSE

7 » Digitalisierung kommt in Schwung

12 » Investitionen in IT und E-Government

18 » Effizienzgewinne durch den Einsatz von IT

22 » Großes Potenzial bei E-Partizipation

26 » Verwaltungscontrolling gewinnt an Bedeutung

30 » Glossar

31 » Aktuelle Studien

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.

© Juni 2015

Herausgeber:

Sopra Steria GmbH
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29, 22085 Hamburg

FRANKFURT BUSINESS MEDIA GmbH – Der F.A.Z.-Fachverlag
Bismarckstraße 24, 61169 Friedberg
(zugleich auch Verlag; Geschäftsführung:
Dr. André Hülsbömer, Jürgen Kiehl;
Vorsitzender der Geschäftsleitung: Bastian Frien)

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

Verantwortliche Redakteure und Autoren:
Jacqueline Preußner, Andreas Knoch

Gestaltung und Satz: Christine Lambert
Lektorat: Anna-Luise Knetsch

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

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

Mit Ökofarben auf umweltfreundlichem Papier gedruckt.
Diese Studie wurde klimaneutral hergestellt. Der CO₂-Ausstoß wurde durch Klimaschutzprojekte kompensiert.

ISBN: 978-3-945999-07-3

Vorwort

Die digitale Transformation ist in aller Munde. Auch die öffentlichen Verwaltungen in Deutschland verschließen sich dem nicht. Im Gegenteil: Sie gewinnt für die Behörden – sowohl an der Schnittstelle zu Bürgern und Unternehmen als auch verwaltungsintern – zunehmend an Bedeutung: Prozesse können organisationsübergreifend und effizienter gestaltet werden, der Dialog mit Bürgern und Unternehmen – Stichwort E-Partizipation – erfährt eine neue Qualität, Dienstleistungen können mittels IT gebündelt und mit höherer Qualität bereitgestellt werden, Melde- und Informationspflichten können reduziert werden. Gleichzeitig stellt die Digitalisierung Behörden aber auch vor große Herausforderungen – insbesondere im Hinblick auf Vertraulichkeit, Datensicherheit und Datenschutz.

Wie unsere Befragung zeigt, brennt dieses Thema den Verwaltungsentscheidern derzeit besonders unter den Nägeln. IT-Sicherheit und E-Government sind für die deutschen Verwaltungen und Behörden die zurzeit größten Herausforderungen für die kommenden Jahre. Darüber hinaus bereiten der demographische Wandel und die angespannte Budget- und Finanzsituation vielerorts Sorgen – auch wenn die aktuell gute konjunkturelle Lage kurzfristig etwas Entlastung bringt. Doch die Alterung der Bevölkerung und rückläufige Einwohnerzahlen stellen neue Ansprüche an die Infrastruktur, erfordern zusätzliche Sozialausgaben, drücken langfristig auf die Steuereinnahmen und machen die Fachkräfterekrutierung durch die Behörden schwierig.

Vor diesem Hintergrund ist E-Government Chance, aber auch Herausforderung. Auf der einen Seite bringt der Einsatz von digitalen Informations- und Kommunikationstechnologien in der Verwaltung Effizienzgewinne, auf der anderen Seite verlangt er zusätzliche Investitionen. So haben Maßnahmen zur IT-Modernisierung bei den Entscheidern aus Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen inzwischen eine höhere Priorität als Maßnahmen zur Entlastung der Ausgabenseite – etwa durch Kostensenkungen oder die Konsolidierung der Haushalte.

Neben einer höheren Sicherheit der IT-Infrastrukturen planen die Verwaltungen insbesondere auch Investitionen in effizientere elektronische Verwaltungsprozesse und neue digitale Angebote für Bürger und Unternehmen – darunter beispielsweise mobile Anwendungen, Social-Media-Kanäle oder den Ausbau von digitalen Bürgerkonten. Viele dieser Maßnahmen im Bereich E-Government sind nach Meinung der Befragten bereits umgesetzt – sei es durch einen besseren Informationszugang für Bürger und Unternehmen oder durch schnellere interne und externe Verwaltungsvorgänge. Allerdings stehen hohe Kosten, Medienbrüche und Schnittstellenprobleme dem Einsatz neuer Technologien vielfach noch im Wege.

Im April 2015 befragte das Marktforschungsinstitut forsa in unserem Auftrag 100 Entscheider aus 100 deutschen Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen zu den aktuellen Herausforderungen und den bis 2017 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 2012 und 2013 Zeittrends ermittelt.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre.

Sopra Steria Consulting
FRANKFURT BUSINESS MEDIA

Bürgerkonten, Zeit- und Teilgruppenvergleich

Wir haben die Verwaltungsentscheider u.a. auch zu Bürgerkonten befragt (siehe Seite 17). Auf Seite 5 finden Sie einen Zeitvergleich mit den Befragungsergebnissen von 2013 sowie auf den Seiten 9, 14 und 29 Übersichten zu unseren Teilgruppenvergleichen.

IT-Sicherheit drängt in den Fokus

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ist für die befragten Verwaltungen in Bund, Ländern und Kommunen die größte Herausforderung der kommenden Jahre. Das betrifft inzwischen nicht mehr nur die Umsetzung von E-Government, sondern auch und vor allem die IT-Sicherheit. Hinzu kommen finanzielle und personelle Engpässe in den Behörden. Diesen Herausforderungen begegnen die Entscheider durch IT-Modernisierungsprojekte sowie durch Effizienz- und Personalmaßnahmen.

1 » Digitalisierung kommt in Schwung

Das Thema IT-Sicherheit beherrscht seit Monaten die mediale Agenda. Auch öffentliche Verwaltungen sehen sich durch die immer stärkere Digitalisierung von Verwaltungsabläufen und Informationen in zunehmendem Maße neuen Gefahren ausgesetzt. Vor diesem Hintergrund sind die Themen IT-Sicherheit und E-Government nicht isoliert voneinander zu betrachten, sondern bedingen einander.

Für eine deutliche Mehrheit von 89 Prozent der befragten Entscheider auf Bundes-, Länder- und Kommunalebene ist IT-Sicherheit die zentrale Zukunftsaufgabe. E-Government folgt dicht auf mit 85 Prozent der Nennungen.

Um den Herausforderungen zu begegnen, sind Maßnahmen zur IT-Modernisierung, zur Kostensenkung und Haushaltskonsolidierung und zur Anpassung der Personalentwicklung derzeit am dringlichsten. Die Wirtschafts- bzw. Stadtentwicklung, Betreuungsangebote für Kinder sowie Investitionen in Umweltmaßnahmen und den Klimaschutz sind weitere, häufig kurzfristig geplante Maßnahmen der Entscheidungsträger.

2 » Investitionen in IT und E-Government

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltungen macht umfangreiche IT-Investitionen notwendig. Dabei steht die IT-Sicherheit ganz oben auf der Agenda. Hoher Investitionsdruck herrscht auch bei der Automatisierung von Verwaltungsprozessen und bei der Standardisierung von Softwareanwendungen. Ein

Bereich, für den insbesondere in den kommenden Jahren Investitionen geplant sind, ist Open Government – Synonym für die Öffnung von Regierung und Verwaltung gegenüber der Bevölkerung und der Wirtschaft.

Der Großteil der befragten Entscheider sieht klare Vorteile: Durch E-Government werden eine bessere Informationsversorgung von Bürgern und Unternehmen, schnellere interne und externe Verwaltungsvorgänge und eine höhere Qualität der Dienstleistungen verwirklicht. Vorteile versprechen sich die Verwaltungen auch durch digitale Bürgerkonten, mit denen künftig mehr Dienstleistungen als bisher elektronisch angeboten werden können.

Doch das Potential ist noch längst nicht ausgeschöpft. Insbesondere die hohen Kosten in Verbindung mit knappen Haushaltskassen stehen einem schnelleren Aufbau digitaler Prozesse im Weg. Als bremsender Faktor werden zudem Schnittstellenprobleme und Medienbrüche genannt. Fehlende Standards und Normen erschweren ebenfalls den Ausbau von E-Government.

3 » Effizienzgewinne durch den Einsatz von IT

Knappe Kassen sowie sich stetig wandelnde Anforderungen zwingen öffentliche Verwaltungen mehr denn je, effizient zu wirtschaften, um die Fülle an Aufgaben bewältigen zu können. Zur Steigerung der Effizienz nutzen die befragten Behörden ein ganzes Bündel an Instrumenten, wobei auch hier der IT besonderes Gewicht zufällt.

Neun von zehn befragten Entscheidern dringen auf einen zielgerechteren Einsatz der IT im Hinblick auf die fachlichen Anforderungen. Die Aufgabenvollzugs- und Aufgabenzweckkritik sind ebenfalls weit verbreitete Maßnahmen zur Effizienzsteigerung.

Nur 38 Prozent der Befragten signalisieren eine Bereitschaft der öffentlichen Verwaltungen, mit privaten Unternehmen zur Umsetzung von E-Government-Lösungen zusammenzuarbeiten. Auch Fremdvergabe und Outsourcing von Verwaltungsfunktionen und -prozessen ist nur für gut die Hälfte der Befragten eine Option. Hauptsächlich werden Betrieb und Wartung von Applikationen an externe Anbieter ausgelagert.

4 » Großes Potenzial bei E-Partizipation

Die Entscheider in den öffentlichen Verwaltungen sehen mehrheitlich ein großes Potential, die Bürgerbeteiligung am politischen Entscheidungsprozess durch moderne elektronische Angebote zu verbessern. Die Erwartungen hinsichtlich E-Partizipation spiegeln sich auch in den Investitionsplänen der öffentlichen Verwaltungen wider. Viele der befragten Entscheider wollen für Themen wie Open Government und Social Media in den kommenden Jahren Geld in die Hand nehmen.

Im Detail zeigt sich, dass elektronische Medien vor allem als Informations-, zunehmend aber auch als Kommunikationskanäle genutzt werden. Bund, Länder und Kommunen betreiben schon heute eine Reihe von Datenportalen, auf denen Fachinformationen für Bürger und Unternehmen öffentlich bereitstehen und nutzbar sind. Künftig wird es darum gehen, diese Datenportale zu vernetzen, um den Zugang zu Daten und Informationen der Verwaltung zu verbessern und den Aufbau eines medienbruchfreien und prozessorientierten E-Governments zu unterstützen.

5 » Verwaltungscontrolling gewinnt an Bedeutung

Verwaltungen sind einer Flut von digitalen Informationen ausgesetzt, die es zu filtern und bedarfsgerecht aufzubereiten gilt. Ein

Vergleich mit der Befragung 2013

2015....

- ... machen die Finanzen den Entscheidern in den öffentlichen Verwaltungen weniger Sorgen ...
- ... werden fehlende Standards und Normen, die den Ausbau von E-Government erschweren, von den Entscheidern deutlich höher gewichtet ...
- ... gewinnen Bedenken hinsichtlich Datenschutz und -sicherheit als Hemmschuh für die weitere Digitalisierung und Vernetzung der Behörden an Relevanz ...
- ... drängen die Entscheider auf einen zielgerechteren Einsatz der IT im Hinblick auf die fachlichen Anforderungen, um Effizienzreserven zu heben ...
- ... ist die Bereitschaft, in den kommenden drei Jahren wenigstens einen Teil der Verwaltung auszulagern, deutlich niedriger ...
- ... wollen weniger Verwaltungsentscheider Callcenter-Dienstleistungen bei einem externen Anbieter einkaufen ...
- ... pflegen deutlich mehr Verwaltungen den Dialog bzw. Diskurs mit den Bürgern – beispielsweise über elektronische Dialog- und Mitmachplattformen ...
- ... ist die bestehende Verwaltungskultur als Hindernis für die Nutzung von E-Participation weniger problematisch ...
- ... versprechen sich mehr Entscheider Vorteile durch konsolidierte Kennzahlen und Analysemöglichkeiten, etwa in Form von Management-Cockpits oder Balanced Scorecards ...
- ... als 2013.

modernes Informations- und Wissensmanagement sowie eine systematische Verwertung ihrer Verwaltungsdaten ist daher für viele Behörden heute eine Selbstverständlichkeit.

Controlling und Berichtswesen haben nach Einschätzung der meisten Befragten bereits heute eine bedeutende Funktion in der Verwaltung, die künftig noch wichtiger wird. Mehr als drei Viertel der befragten Entscheider gehen davon aus, dass die Anzahl von Reportings in den kommenden Jahren zunehmen wird. Es zeigt sich, dass vielerorts die Datenerfassung und -analyse bereits elektronisch erfolgt. Voll digitalisierte Datenbestände und -analysen haben aber noch Seltenheitswert. Durch den Einsatz moderner IT-Werkzeuge lassen sich die Steuerungsmöglichkeiten erheblich verbessern. So erhofft sich jeder zweite Entscheider von Business-Intelligence-Lösungen Effizienzgewinne. Sie ermöglichen die flexible Verknüpfung und individuelle Analyse von Daten durch die Endanwender. Besonders wichtig sind den Befragten der schnelle Zugriff auf Daten und deren zentrale Verwaltung.

Zusammensetzung der von forsa befragten 100 Entscheider

Die befragten öffentlichen Verwaltungen repräsentieren zu zwei Dritteln Städte und Gemeinden (Kommunen) sowie zu 31 Prozent Landes- und zu 3 Prozent Bundesbehörden.

Wir haben die Aussagen der Verwaltungen nach ihrem Standort ausgewertet, wobei 39 Prozent ihren Sitz in Süddeutschland (Baden-Württemberg, Bayern, Hessen, Rheinland-Pfalz, Saarland) haben. Aus Nordrhein-Westfalen stammen 29 Prozent der befragten Behörden, 22 Prozent aus Ostdeutschland (Berlin, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen) und 10 Prozent aus Norddeutschland (Bremen, Hamburg, Niedersachsen, Schleswig-Holstein).

Für einen Größenvergleich haben wir die befragten Kommunen in kleine (weniger als 50.000 Einwohner), mittlere (50.000 bis unter 100.000 Einwohner) und große (ab 100.000 Einwohner) Städte und

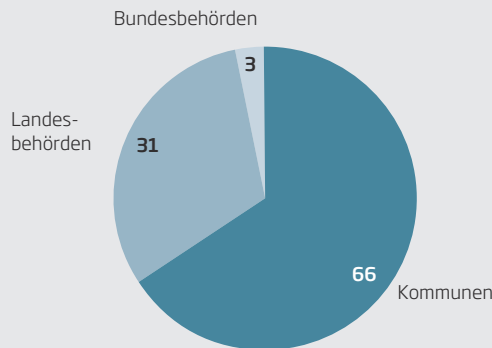
Gemeinden aufgeteilt. Es wurden 25 kleine Städte und Gemeinden sowie 23 mittlere und 18 große Städte befragt.

Die befragten Personen sind Entscheider in den Kommunen bzw. Bundes- und Landesbehörden, die u.a. für E-Government und IT zuständig sind. Gut jeder dritte unserer Interviewpartner in den Verwaltungen ist IT-Leiter. Ein knappes Drittel der befragten Entscheider ist Leiter der Organisation, und 9 Prozent sind Leiter der Organisationseinheiten für E-Government. Die weiteren Gesprächspartner sind Entscheider in der Öffentlichkeitsarbeit, Hauptamts- und Amtsleiter sowie Dezernenten.

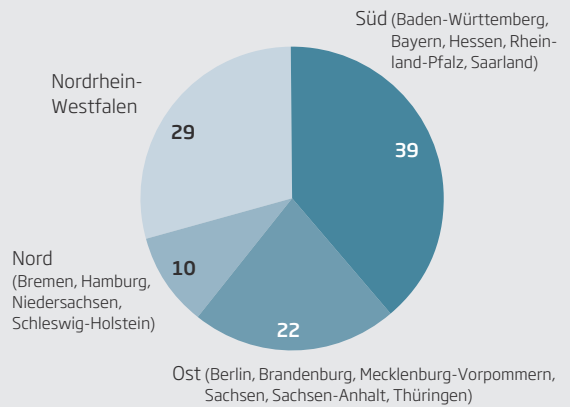
Sofern nicht anders vermerkt, beziehen sich alle im Folgenden dargestellten Abbildungen und Aussagen auf die diesjährige Befragung. Zusätzlich herangezogene Vergleichszahlen aus vorangegangenen Studien sind als solche kenntlich gemacht.

Befragte Verwaltungen nach Trägern

Zahl der befragten Behörden

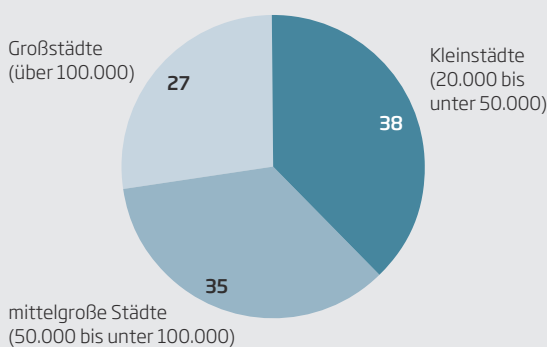


Zahl der befragten Behörden ohne Bund; in %



Befragte Kommunen nach Größe

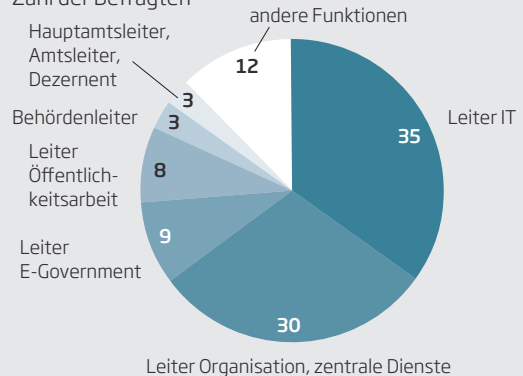
Anteil der befragten Städte und Gemeinden nach Einwohnerzahl; in % der befragten Kommunen¹⁾



1) n=66.

Funktion der befragten Entscheider

Zahl der Befragten



Quellen: Sopra Steria Consulting; FRANKFURT BUSINESS MEDIA.