

Studie

Digitalisierung der Landesverwaltungen

[02.12.2019] Weiteren Handlungsbedarf bei der Digitalisierung der Landesverwaltungen belegt eine neue Untersuchung. Bei fast der Hälfte der befragten Verwaltungen liegt der Digitalisierungsgrad der Dienstleistungen bei nur 20 Prozent.

Die aktuelle Studie „Digitalisierung der Landesverwaltungen in Deutschland: Erfahrungen und Herausforderungen“, die gemeinsam von CGI, AIOS, BearingPoint, Cassini, GBTEC und PwC durchgeführt wurde, zeichnet ein detailliertes Bild über den Stand der digitalen Transformation. Für die Studie wurden laut einer Pressemeldung von CGI Vertreter aus elf Bundesländern befragt, die in leitender Funktion tätig sind und die strategische Ausrichtung der Verwaltungsdigitalisierung maßgeblich mitbestimmen.

Eine wichtige Basis für die Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen sind die systematische Analyse, Dokumentation, Optimierung und Steuerung im Rahmen eines Geschäftsprozess-Managements. Die Studie zeigt laut CGI, dass diesbezüglich noch Handlungsbedarf besteht. So habe fast die Hälfte der Befragten die Geschäftsprozesse nicht oder nur teilweise dokumentiert und nur 14 Prozent hätten interne Geschäftsprozesse digitalisiert. Dieser niedrige digitale Reifegrad finde seine Entsprechung im Stand der Digitalisierung der behördlichen Leistungserbringung.

Drei zentrale Hindernisse

Wie CGI weiter mitteilt, ergibt sich im Themenfeld Ziele auf die Frage nach den wichtigsten Treibern von Digitalisierungsvorhaben auf einer Skala von 0 (weniger wichtig) bis 5 (sehr wichtig) folgendes Ranking: fachliche und organisatorische Notwendigkeit (4,0), gesellschaftliche Aspekte (3,5), wirtschaftliche Aspekte (3,2) und technologische Bedarfe (3,0). Bei der Bewertung der Priorität von Themen bei Digitalisierungsvorhaben nennen die Befragten vor allem Servicegedanke und Kundenfokussierung (4,1), Mitarbeiterzufriedenheit (3,8), verstärkte Fort- und Weiterbildung (3,8), moderne IT-Ausstattung (3,8) und Wirtschaftlichkeit (3,4). Die Ergebnisse zeigen, dass die Digitalisierungsbestrebungen weniger einen technischen als vielmehr einen fachlichen Fokus haben und vor allem der Verbesserung der Services und der staatlichen Leistungserbringung dienen sollen. Als zentrale Hindernisse für die Digitalisierung identifizieren die Befragten hauptsächlich drei Punkte: fehlende Ressourcen, beeinträchtigte Flexibilität durch starre organisatorische Strukturen und rechtliche Vorgaben sowie heterogene IT-Landschaften.

Digitalisierung durch Gesetze initiiert

Auch bei der Steuerung der Digitalisierung nimmt die Priorisierung nach Angaben von CGI eine zentrale Rolle ein. Hier zeige die Untersuchung deutlich, dass viele Vorhaben durch gesetzliche Regelungen initiiert werden; dazu zählen das Onlinezugangsgesetz (OZG), E-Government-Gesetze sowie Fachgesetze. Die Studie hält fest: „Da hier die Umsetzungsspielräume für die Verwaltung sehr eng sind, wird die gesetzliche Notwendigkeit von vielen Befragten als oberstes Kriterium für die Priorisierung von Vorhaben genannt.“ „Aufgrund gesetzlicher Vorgaben wird an der stärkeren Digitalisierung der Verwaltung kein Weg vorbeiführen. Das zentrale Ziel muss dabei sein, Verwaltungsverfahren bürgerfreundlicher zu gestalten, sowohl im Hinblick auf eine Steigerung der Bürger- als auch der Mitarbeiterzufriedenheit. Bürger wie auch Mitarbeiter wollen das gleiche Erlebnis bei Verwaltungsvorgängen wie sie es auch bei anderen Tätigkeiten

im Netz haben“, erklärt Thorsten Gorchs, Director Consulting Services, Head of Public Sector Consulting Services Germany bei CGI. „Darüber hinaus geht es natürlich auch um die Beschleunigung der Verwaltungsvorgänge unter Berücksichtigung erhöhter Sicherheitsanforderungen, letztlich also um eine erhöhte Wirtschaftlichkeit.“

(ba)

Die Studie per E-Mail anfordern

Stichwörter: Panorama, CGI, Digitalisierung, Studie