

# Digitalisierung der Verwaltung stockt

**[20.09.2023] Die Technologieberatung Detecon hat Entscheider aus Verwaltungen sowie öffentliche IT-Dienstleister befragt. Beide Gruppen beurteilen den bisherigen Digitalisierungsfortschritt zurückhaltend. Umsetzungsbremsen sind Fachkräftemangel und komplexe Vergabeverfahren.**

Öffentliche Verwaltungen und ihre jeweiligen IT-Dienstleister bewerten die eigenen Digitalisierungsfortschritte nach wie vor zurückhaltend. Obwohl die Notwendigkeit der Digitalisierung überwiegend erkannt wird, stocken die Prozesse an vielen Stellen. So lauten Kernergebnisse der Studie „Erfolgsfaktoren zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung“ des Management- und Technologie-Beratungsunternehmens Detecon, das seinen Leistungsschwerpunkt im Bereich der digitalen Transformation hat. Gefragt nach den großen Herausforderungen nennen Studienteilnehmer der öffentlichen Verwaltung vor allem den Fachkräftemangel (82 Prozent), gefolgt von Hemmnissen durch föderale Strukturen (73 Prozent). Die IT-Dienstleister sehen Hürden dagegen vor allem in der Schaffung einer behördenübergreifenden, gemeinsam nutzbaren Infrastruktur (75 Prozent) sowie der Cyber- und Datensicherheit (74 Prozent). Die Nachnutzung prinzipiell verfügbarer Software-Entwicklungen steht auf dem dritten Platz der Herausforderungen (72 Prozent).

Für die Studie befragte Detecon mit dem Marktforschungsunternehmen 2HMforum verantwortliche Entscheiderinnen und Entscheider aus der öffentlichen Verwaltung (100 Personen) sowie Führungskräfte (33 Personen) von IT-Dienstleistern, die vorrangig für die öffentliche Verwaltung arbeiten. Die Befragten entstammen zu drei Vierteln der kommunalen Ebene, zu rund einem Fünftel der Landes- sowie zu vier Prozent der Bundesebene. Die Studie beleuchtet den aktuellen Stand der Verwaltungsdigitalisierung und gibt Handlungsempfehlungen für eine erfolgreiche Digitalisierung.

### **Vergabeverfahren zu kompliziert**

Für die Zusammenarbeit mit externen IT-Dienstleistern sehen 42 Prozent der Befragten in der öffentlichen Verwaltung ein Hindernis in den komplizierten und langwierigen Vergabeverfahren. Aufseiten der IT-Dienstleister sehen dies sogar 55 Prozent als Hemmnis. Die Vorgaben des OZG, alle Leistungen bis Ende 2022 vollständig zu digitalisieren, wurden klar verfehlt. Im Durchschnitt wurden gerade einmal 29 Prozent der OZG-Leistungen in die digitale Umsetzung gebracht. Ernüchternd ist zudem, dass lediglich 53 Prozent der befragten Personen aus öffentlichen Verwaltungen konstatieren, dass sie über die Software, Hardware und IT-Infrastruktur verfügen, um die Digitalisierung zu bewältigen.

Vorbereitende Prozesse scheinen noch nicht optimal verankert zu sein, so Elisabeth Schulze-Hulitz, eine der Studienautorinnen. Angesichts der Studienergebnisse sei es ratsam, die Rahmenbedingungen in den Verwaltungen besser zu klären: Sind die Zuständigkeiten geregelt, um Ende-zu-Ende zu digitalisieren? Ist die Allokation der Budgets – auch für eine langfristige Finanzierung – geregelt? „Zudem ist es zwingend erforderlich, die IT-Vergabe und -Beschaffung durch Kompetenzaufbau und Vereinfachung zu stärken“, rät Schulze-Hulitz.

### **Interkommunale Zusammenarbeit als Schlüssel**

Von digitalisierten Prozessen erhoffen sich die Verwaltungen laut der Befragung zu jeweils 94 Prozent die schnellere Bearbeitung von Anliegen, eine bessere Informationsverfügbarkeit sowie eine höhere

Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger. Eine erhöhte Arbeitgeberattraktivität sowie finanzielle Einsparungen durch die Digitalisierung sieht jeweils nur ein Drittel der befragten Verwaltungen. Die IT-Dienstleister erwarten im Gegensatz dazu auch für diese Punkte starke positive Effekte durch die Digitalisierung des öffentlichen Sektors.

Generell zeigen die Studienergebnisse in fast allen Kategorien einen Vorsprung bei größeren Organisationen hinsichtlich Digitalisierung. Am deutlichsten wird diese Diskrepanz bei der Frage nach der Existenz einer Digitalisierungsstrategie: Hier haben größere Verwaltungen sogar einen Vorsprung von 25 Prozentpunkten (60 zu 35 Prozent). „Dies mag auch ein Grund für Vorsprünge sein: Eine gemeinsam getragene klare Strategie ermöglicht die schnelle Umsetzung weiterer Digitalisierungsthemen“, vermutet Elisabeth Schulze-Hulitz. „Interkommunale Zusammenarbeit wie auch ein digitales Mindset in der gesamten Verwaltung sind gute Voraussetzungen für Digitalisierungserfolg.“

(sib)

Die Studie „Erfolgsfaktoren zur Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung“ zum Download (PDF, 6 MB)

Stichwörter: Panorama, Detecon, Studie