



## Bürgerwünsche vs. Realität – Digitaler Nachholbedarf in deutscher Verwaltung

München, 16. September 2021 - Deutschland und die Digitalisierung – da herrscht noch Nachholbedarf. Das betrifft auch die öffentliche Verwaltung: In einer aktuellen Studie von Citrix zeigen sich drei von fünf befragten Bürgern (58 Prozent) nicht zufrieden mit den vorhandenen digitalen Services von staatlichen Einrichtungen und wünschen sich weitere: Für die Verantwortlichen ein klarer Auftrag seitens derjenigen, denen sie zu Diensten sein sollen.

“Synopsis manages more than 30 access locations, and no matter where a user is connecting from or what they are connecting to, we want to ensure that connection is secure and optimized,” said Sriram Sitaraman, Chief Information Officer, Synopsis.

Bürger fordern einen höheren Digitalisierungsgrad bei Behörden

Über alle Altersklassen hinweg empfindet nur jeder Zehnte (8 Prozent), dass die Behörden, mit denen er in Berührung kommt, digital gut aufgestellt sind. 37 Prozent beantworteten die Frage dagegen mit „nein“, wobei die Unzufriedenheit unter den 35- bis 44-jährigen am größten ist: Fast die Hälfte von ihnen (45 Prozent) hält die derzeitigen digitalen Aktivitäten der Behörden für unzureichend. Die Probleme fangen teilweise schon bei unübersichtlichen und schwer zu navigierenden Webseiten und Apps an und ziehen sich oft durch die gesamte digitale Interaktion.

„Ein „weiter so“ wie bisher funktioniert auch für die öffentliche Verwaltung nicht mehr. Eine langfristige Strategie muss her, denn nicht erst seit der Pandemie wird die Welt zunehmend digitaler“, erklärt Michael Hlevnjak, Director Public Sector Germany bei Citrix. „Die Erwartungen der Bürger haben sich nachhaltig verändert: Gerade diejenigen im mittleren Alter zwischen 35 und 54 Jahren wünschen sich am stärksten mehr digitale Dienste. Das verwundert wenig, fallen in diesen Lebensabschnitt doch viele Ereignisse, die Behördengänge bedingen, wie Kinder, Hausbau oder Unternehmensgründung, während die Flexibilität durch Beruf und Familie oft abnimmt. Viele Behörden sind bereits dabei, hierfür digitale Alternativen zu schaffen, und sollten in ihren Bemühungen nicht nachlassen. Dafür brauchen ihre Mitarbeiter die richtige Ausstattung, die hohe Sicherheitsstandards erfüllt – denn gerade staatliche Einrichtungen müssen sicher sein.“

Entsprechend wollen die Befragten in erster Linie nur eine Möglichkeit, Anträge digital einzureichen (68 Prozent) oder online einen Termin vereinbaren zu können (67 Prozent). Die Hälfte möchte zudem jeweils auf digitalen Wegen kommunizieren (52 Prozent) und Akten einsehen (50 Prozent). Diese Wünsche scheinen nicht besonders außergewöhnlich, aber warum tun sich manche Behörden bei der Umsetzung so schwer damit?

IT-Entscheidungen ohne IT-Expertise

Neben den Bürgern wurden in der Citrix-Studie auch IT-Experten aus der Verwaltung befragt und es wird deutlich, dass ihr Einfluss bei wichtigen Entscheidungen zu IT-Projekten oft eingeschränkt ist. Nur

einer aus zehn (10 Prozent) wird dabei eingebunden, während bei 61 Prozent Entscheidungen über ihren Kopf hinweg getroffen werden. Dabei hätten sie grundsätzlich Ideen, die ihrer Behörde nutzen könnten, doch mehr als die Hälfte (52 Prozent) kann diese nicht umsetzen. Die Gründe liegen hierfür gleichermaßen in den hohen Kosten und der mangelnden Unterstützung durch die Führungsebene (jeweils 33 Prozent).

Dennoch wurde in den letzten Monaten bedingt durch die COVID-19-Pandemie auch in der öffentlichen Verwaltung in neue Technologien investiert. Dabei fällt auf, dass die Priorität nicht nur auf der Software für Remote Work lag (41 Prozent), sondern auch auf der Hardware (42 Prozent), wie Laptops oder Bildschirme. Der Fokus bei den Investitionen lag dementsprechend doppelt so stark darauf, das Tagesgeschäft zu ermöglichen (38 Prozent) als den Publikumsverkehr (19 Prozent). Die Zahlen veranschaulichen, dass die Pandemie in vielen Behörden insbesondere ein Katalysator für die Modernisierung ihrer Ausstattung und Technologie war.

„Behörden holen bei der Digitalisierung auf. Das ist gut, denn die Bürger wünschen sich gerade aufgrund der Pandemie neue digitale Dienstleistungen.“, ergänzt Michael Hlevnjak. „Es liegt in der Verantwortung der Führungskräfte jetzt gemeinsam mit ihren IT-Experten eine passende Strategie zu entwickeln, mit der sie die Digitalisierung und Modernisierung der Behörden weiter vorantreiben. Nur so können Behörden IT-Experten langfristig an sich binden, Wissen aufbauen und gleichzeitig die digitalen Bedürfnisse der Bürger erfüllen!“

#### Digitalisierung beschleunigt Amtsvorgänge

Zwar besteht in vielen deutschen Ämtern noch Nachholbedarf bei der Digitalisierung, aber erfolgreiche Projekte wie im Landratsamt Rastatt zeigen, wie eine Umsetzung gelingen kann und ihre positiven Auswirkungen für Mitarbeiter und Bürger. Die Verwaltungsbehörde setzt auf Lösungen von Citrix, um Applikationen und Desktops von jedem Endgerät aus bereitzustellen und diese zentral zu verwalten sowie um einen sicheren Umgang mit und Austausch von Daten zu ermöglichen. Die Mitarbeiter haben dadurch jederzeit und von jedem Ort aus Zugriff auf alle benötigten Dateien und Informationen und können zum Beispiel Anträge wesentlich schneller verarbeiten. Zudem konnte das Landratsamt so trotz pandemiebedingter Einschränkungen seinen Betrieb für die Bürger aufrechterhalten.

#### Methodik

Die Studie wurde von Citrix in Auftrag gegeben und von dem Markt- und Meinungsforschungsinstitut YouGov im August durchgeführt. Dabei wurden 2.041 Bürgerinnen und Bürger in einer Online-Umfrage zu ihrer Meinung über die digitalen Services deutscher Behörden befragt, sowie 504 IT-Entscheider aus dem öffentlichen Dienst zwischen dem 2. und 9. August 2021 zu dem Stand der IT in deutschen Behörden und etwaigen Veränderungen durch die COVID-19-Pandemie.

# # #

- Twitter: [@CitrixCE](#)
- Facebook: [CitrixCE](#)