

## Studie

# Von Smart Government profitieren

**[30.11.2018] Bürger und Behörden könnten den Aufwand für Verwaltungsdienstleistungen mehr als halbieren, wenn Daten intelligent genutzt werden. Das ist das Ergebnis einer Studie von Bitkom und McKinsey, für die zehn internationale Erfolgsbeispiele für Smart Government analysiert wurden.**

Deutsche Behörden tun sich beim Thema Smart Government schwer. Dabei ist das Potenzial riesig: Bürger und Behörden könnten den Zeitaufwand für einzelne Verwaltungsdienstleistungen um bis zu 60 Prozent mehr als halbieren, Unternehmen jährlich bis zu einer Milliarde Euro einsparen. Das zeigt eine neue gemeinsame Analyse des Branchenverbands Bitkom und der Unternehmensberatung McKinsey mit dem Titel „Smart Government – Wie die öffentliche Verwaltung Daten intelligent nutzen kann“.

Die Studie analysiert nach Angaben der beiden Partner zehn internationale Fallbeispiele für erfolgreiche Smart-Government-Initiativen. Diese weisen ein gemeinsames Muster auf. „Wenn die Verwaltung koordiniert, nutzerorientiert und agil vorgeht, kann sie mit oft erstaunlich geringem Aufwand beeindruckende Verbesserungen erzielen“, sagt McKinsey-Partner Matthias Daub. Bitkom-Präsident Achim Berg ergänzt: „Durch den Einsatz digitaler Technologien wird die Arbeit von öffentlichen Verwaltungen schneller, effizienter, kostengünstiger und transparenter.“ Die Digitalisierung öffentlicher Dienstleistungen biete die große Chance, verloren gegangenes Vertrauen bei der Öffentlichkeit zurückzugewinnen, und bringe Staat und Verwaltung wieder näher an Bürger und Unternehmen.

Das große Potenzial für Deutschlands Verwaltungen erklärt sich laut den Verfassern der Studie daraus, dass immer mehr und immer vielfältigere Daten gesammelt werden können und gleichzeitig die Kosten für deren Speichern und Auswerten sinken, während Fortschritte im Bereich der Statistik und künstlichen Intelligenz (KI) immer bessere Möglichkeiten zur Datenanalyse bieten.

Aus den internationalen Beispielen leiten sich nach Aussage von McKinsey-Partner Daub klare Handlungsempfehlungen ab. Dazu zähle unter anderem die Weiterentwicklung des regulatorischen Rahmens beispielsweise durch die gesetzliche Verankerung des Once-Only-Prinzips. Darüber hinaus seien Smart-Government-Anwendungen oft auf den Austausch oder die Zusammenführung von Daten über Behördengrenzen hinweg angewiesen. Deshalb müsste von der Politik der Aufbau einer entsprechenden Infrastruktur gezielt gefördert werden. Wichtig sei außerdem die Etablierung einer Mentalität „Learning by doing“ in Behörden. „Verschiedenste Anwendungen sollten einfach mal ausprobiert und gegebenenfalls auch wieder verworfen werden“, empfiehlt Daub. Entscheidend sei hier, sich immer an den Nutzerbedürfnissen zu orientieren. Auch externe Kooperationen spielten eine zentrale Rolle: „Behörden sollten über Partnerschaften mit Start-ups oder Forschungseinrichtungen nachdenken und sich mit anderen Behörden aktiv austauschen.“

(ba)

Die Smart-Government-Studie zum Download (PDF, 9,7 MB)

Stichwörter: Panorama, Bitkom, McKinsey, Digitalisierung, Studie, Smart Government