

Studie

Behörden holen auf

[26.04.2021] Die Corona-Pandemie hat dafür gesorgt, dass die Anstrengungen rund um die Verwaltungsdigitalisierung intensiviert wurden. Laut der Studie IT-Trends Public von Capgemini setzen sich Behörden nun unter anderem verstärkt mit intelligenten Technologien auseinander.

Die öffentliche Verwaltung in Deutschland macht bezüglich der Nutzung intelligenter Technologien erste Fortschritte. Häufig können Behörden das Potenzial technologischer Lösungen aber noch nicht voll ausschöpfen. Das ergab die Studie IT-Trends Public 2021 von Capgemini. Im Oktober vergangenen Jahres wurden hierfür insgesamt 94 Funktionsträger aus der öffentlichen Verwaltung in Deutschland, von deren IT-Dienstleistern sowie 72 Führungskräfte aus der Wirtschaft befragt. Die Ergebnisse zeigen, dass die öffentliche Hand intelligente Technologien in geringerem Umfang als die Wirtschaft nutzt. Gut elf Prozent der Behörden setzten sich intensiv oder sehr intensiv mit Technologien wie Machine Learning oder Predictive Analytics auseinander; in der Wirtschaft sind es knapp 16 Prozent. Die vergangenen zwölf Monate haben die Behörden aber genutzt, um sich stärker mit dem Thema zu beschäftigen, sodass die Nutzungsquote leicht stieg.

Kaum im Alltag eingesetzt

Ihren Erfolg mit intelligenten Technologien schätzen die IT-Verantwortlichen aus der Verwaltung ähnlich wie ihre Kollegen aus der Wirtschaft ein: im Mittelfeld. Präferiert werden einfache Anwendungsfälle wie die Automatisierung manueller Arbeiten. Mithilfe intelligenter Technologien Services zu personalisieren, Vorhersagen zu erstellen oder Empfehlungen zu generieren, schätzen die Fachanwender derzeit nicht als besonders hilfreich ein, allerdings werden solche Lösungen bislang auch kaum im Alltag eingesetzt. Wenn in einigen Jahren erste Erfahrungen damit gesammelt wurden, könnte die Bewertung bereits ganz anders ausfallen. „Insbesondere bei intelligenten Technologien ist es sinnvoll, kleine Pilotprojekte zu starten und dann zu entscheiden, ob sich die Skalierung lohnt. Man benötigt in diesem Bereich nicht zwingend schon zu Beginn eine Gesamtstrategie. Deshalb empfehle ich, sich möglichst früh mit der Technologie vertraut zu machen und Erfahrungen zu sammeln“, erklärt Marc Reinhardt, Head of Public Sector & Health bei Capgemini.

Fehlende Daten

Doch offenbar wünschen sich viele Behörden mehr Unterstützung, um die ersten Projekte anzugehen: 85 Prozent der Teilnehmenden befürworten den Ausbau nationaler Kompetenzzentren für künstliche Intelligenz (KI), rund 70 Prozent den Ausbau von Förderprogrammen. Verwaltungen, die intelligente Technologien nicht nutzen, nennen als wichtigsten Grund hierfür fehlende Daten. Darüber hinaus mangelt es einigen an Budget oder es existieren rechtliche Hürden.

Bei der Nutzung von Cloud-Lösungen bevorzugt die öffentliche Verwaltung Services europäischer Anbieter. Der Anteil außereuropäischer Provider wird in den kommenden Jahren wohl noch weiter sinken, denn fast drei von vier Antwortenden aus der öffentlichen Verwaltung möchten Kapazitäten nach Europa verlagern. Fast 91 Prozent von ihnen begründen das mit dem Wunsch nach höherer Datensouveränität, knapp 82 Prozent führen den Datenschutz an. 40 Prozent würden gerne Dienste nach Europa verlagern, um GAIA-X-Services zu nutzen, und bekunden damit ein im Vergleich zur Wirtschaft sehr hohes Interesse

an diesem Konzept.

Wichtigste Anforderung

Wie im Vorjahr ist der Ausbau der Digitalisierung für die meisten Umfrageteilnehmer die wichtigste Anforderung an die IT. Die Folgen der Corona-Pandemie haben in den Augen von knapp 98 Prozent der Befragten dazu geführt, dass die Anstrengungen im Bereich Digitalisierung intensiviert wurden. Darüber hinaus forciert die öffentliche Hand die Ausrichtung an den Bedürfnissen der Bürger und Unternehmen, die Entwicklung neuer IT-Produkte und Services sowie die Erhöhung von Datensicherheit und Effizienz. „Die Corona-Pandemie hat erneut belegt, dass manche Behörden bei der Digitalisierung noch Nachholbedarf haben. Gleichzeitig hat der Handlungsdruck vieles möglich gemacht, dessen Umsetzung ohne diese Notsituation eventuell noch viele Jahre in Anspruch genommen hätte“, erklärt Marc Reinhardt.

Personal statt Technologie

Unterdessen steigt die Komplexität der IT-Landschaften weiter. Hauptverursacher sind gesetzliche Vorgaben und die steigende Zahl an Homeoffice-Arbeitsplätzen. Auch die zunehmenden Anforderungen der Bürger tragen dazu bei. Um trotzdem einen stabilen IT-Betrieb zu gewährleisten, setzen Behörden in erster Linie auf Standardisierung, stocken das Personal auf und ordnen Überstunden an. „Im Vergleich zur Wirtschaft versucht die öffentliche Hand, Probleme eher mit Personal als mit Technologie zu lösen“, kommentiert Reinhardt. „Aufgrund der Demografie müssen Beschäftigte aber fast schon zwingend mit technologischen Lösungen entlastet werden, beispielsweise durch intelligente Automatisierung oder lernende Systeme.“

()

Die Studie IT-Trends steht hier zum Download bereit

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe April 2021 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, Studie