

Studie

Stand der IT in deutschen Behörden

[23.09.2021] Im Auftrag des IT-Unternehmens Citrix hat das Markt- und Meinungsforschungsinstitut YouGov eine Befragung zum Stand der IT in deutschen Behörden und Veränderungen durch die COVID-19-Pandemie durchgeführt. Die Ergebnisse wurden jetzt vorgestellt.

Das IT-Unternehmen Citrix hat Bürgern und IT-Experten aus der Verwaltung zu den vorhandenen digitalen Services staatlicher Einrichtungen befragt und die Studie mit den Ergebnissen der Befragung jetzt vorgestellt. Demnach zeigen sich drei von fünf befragten Bürgern (58 Prozent) nicht zufrieden mit den vorhandenen digitalen Verwaltungsservices und wünschen sich weitere. Über alle Altersklassen hinweg empfinde nur jeder Zehnte (8 Prozent), dass die Behörden, mit denen er in Berührung komme, digital gut aufgestellt seien. Die Unzufriedenheit unter den 35- bis 44-jährigen sei am größten: Fast die Hälfte von ihnen (45 Prozent) halte die derzeitigen digitalen Aktivitäten der Behörden für unzureichend. Die Probleme fingen teilweise schon bei unübersichtlichen Web-Seiten und Apps an und zögen sich oft durch die gesamte digitale Interaktion. Die Befragten wollten in erster Linie nur eine Möglichkeit, Anträge digital einzureichen (68 Prozent) oder online einen Termin vereinbaren zu können (67 Prozent). Die Hälfte wolle zudem auf digitalen Wegen kommunizieren (52 Prozent) und Akten einsehen (50 Prozent).

IT-Know-how bleibt oft außen vor

Warum sich manche Behörden bei der Umsetzung solcher nicht außergewöhnlichen Wünsche schwer tun, zeige die Befragung von IT-Experten aus der Verwaltung. So werde etwa deutlich, dass ihr Einfluss bei wichtigen Entscheidungen zu IT-Projekten oft eingeschränkt sei. Nur einer aus zehn werde dabei eingebunden, während bei 61 Prozent Entscheidungen über ihren Kopf hinweg getroffen werden. Mehr als die Hälfte (52 Prozent) könne Ideen, die der Behörde nutzen würden, nicht umsetzen. Die Gründe lägen in den Kosten und der mangelnden Unterstützung durch die Führungsebene (jeweils 33 Prozent). Dennoch sei in den letzten Monaten bedingt durch die COVID-19-Pandemie auch in der öffentlichen Verwaltung in neue Technologien investiert worden. Der Fokus bei den Investitionen habe vor allem darauf gelegen, das Tagesgeschäft zu ermöglichen (38 Prozent). Bei Behörden, die erfolgreiche Digitalisierungsprojekte vorzuweisen hätten, profitierten Mitarbeiter und Bürger, betonte Citrix mit Verweis auf das Landratsamt Rastatt, das Lösungen von Citrix nutze, um ortsunabhängiges Arbeiten zu ermöglichen.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Studie, Citrix, Digitalisierungsgrad