

D-Trust

## Digitale Vertrauensdienste zu unbekannt

**[14.11.2023] Vollständig digitale Behördenprozesse scheitern oft noch an der Notwendigkeit einer händischen Unterschrift. Gleichzeitig sind Vertrauensdienste wie elektronische Signatur, elektronisches Siegel und elektronischer Zeitstempel in Behörden wenig bekannt. Dies zeigte eine Befragung von D-Trust.**

Im Auftrag des Vertrauensdienste-Anbieters D-Trust – Teil der Bundesdruckerei-Gruppe, dem Technologieunternehmen des Bundes – wurde eine Umfrage zum Einsatz digitaler Technologien im öffentlichen Dienst und insbesondere der Rolle von Vertrauensdiensten bei der Digitalisierung von Arbeitsprozessen durchgeführt. Dazu wurden 254 Beschäftigte in Kommunen und Bundesländern befragt. Laut der Umfrage kennt nur jeder fünfte der Befragten (19 Prozent) digitale Vertrauensdienste aus dem Arbeitsumfeld, lediglich 6 Prozent können den Begriff erklären. Selbst unter den befragten IT-Entscheidern kennt lediglich gut jeder vierte (28 Prozent) den Begriff, wie D-Trust berichtet.

Demgegenüber steht die wichtige Rolle der digitalen Vertrauensdienste für die weitere Digitalisierung der Verwaltung. Die vom Kabinett geplanten Änderungen des Onlinezugangsgesetzes (OZG) sehen unter anderem rechtliche Erleichterungen vor, um die bisherige Schriftform elektronisch zu ersetzen und so die Digitalisierung voranzubringen. Die so genannten digitalen Vertrauensdienste gemäß der eIDAS-Verordnung der EU – dazu gehören digitale Signaturen, Siegel, Zeitstempel und weitere Dienste – erlauben es, bislang analoge Geschäfts- und Verwaltungsprozesse schneller digital umzusetzen.

### **Elektronische Signatur und Siegel gewünscht**

Analoge Prozesse sind in den Behörden noch häufig: Rund die Hälfte (48 Prozent) aller Befragten gibt an, täglich Ausdrucke auf Papier zu bearbeiten oder zu unterschreiben. Zwei Drittel (65 Prozent) der Panel-Teilnehmer arbeiten im Berufsalltag digital. Der Grad der komplett digitalen Bearbeitung von Verwaltungsprozessen variiert: Am häufigsten können 34 Prozent der Befragten Daten in das Dokumenten-Management-System einpflegen, nur 4 Prozent können Dokumente mit dem Siegel der Behörde vollelektronisch stempeln. Wird speziell der Einsatz von Vertrauensdiensten genauer hinterfragt, zeigt sich, dass diese stärker eingesetzt werden, als die geringe Bekanntheit vermuten lässt: So verwendet beispielsweise ein Viertel (24 Prozent) der Befragten die qualifizierte elektronische Signatur, weitere 20 Prozent planen laut D-Trust ihren Einsatz. Nach Erläuterung der einzelnen Lösungen hatten zudem 44 Prozent der Befragten angegeben, sich die qualifizierte elektronische Signatur und das qualifizierte elektronische Siegel zu wünschen. Bei Befragten, deren Arbeitsbereich direkt durch die Vertrauensdienste berührt wird, ist das Interesse noch höher: Drei Viertel (75 Prozent) von ihnen wünschen den Einsatz einer elektronischen Signatur, beim elektronischen Siegel sind es 70 Prozent.

### **Auch IT-Dienstleister sind gefragt**

Hemmnisse für eine komplett digitale Bearbeitung von Arbeitsprozessen in den Verwaltungen sind für rund die Hälfte (48 Prozent) der Befragten vor allem strukturell bedingt: Es fehle an entsprechenden Tools oder Angeboten zur digitalen Bearbeitung. Ähnlich häufig genannt werden mangelnde finanzielle Ressourcen und datenschutzrechtliche Bedenken. Den geringen Einsatz von Vertrauensdiensten macht gut die Hälfte (51 Prozent) hingegen am ehesten an fehlendem Wissen über deren Mehrwert fest. Grundsätzlich keinen

Bedarf sehen rund ein Viertel (26 Prozent) der Befragten. Das Wissen in Behörden um den Mehrwert von Vertrauensdiensten müsse stark verbessert werden, damit Prozesse künftig volligital laufen können, so das Fazit des D-Trust-Geschäftsführers Kim Nguyen. Auch die IT-Dienstleister müssen Behörden bei der Etablierung von digitaler Signatur, Siegel, Zeitstempel und Co. unterstützen, denn eIDAS 2.0 stärke ihre Bedeutung mit der Wallet und anderen Lösungen noch einmal mehr.

(sib)

Stichwörter: Digitale Identität, D-TRUST