SAS-Studie

Deutsche Behörden wenig bereit für Veränderung

[12.02.2025] Eine Studie von Economist Impact für SAS zeigt: In deutschen Behörden bremst vor allem Widerstand gegen Veränderungen die Digitalisierung – 65 Prozent der Befragten nennen dies als größtes Hindernis. Zudem erschweren Budgetgrenzen, Datenschutzauflagen und starre Vorschriften den Fortschritt.

Digitale Technologien versprechen mehr Produktivität – doch beim Einsatz klaffen Wunsch und Wirklichkeit noch weit auseinander. Dies gilt insbesondere für Behörden und staatliche Institutionen in Deutschland. Größtes Hindernis ist der Widerstand der Mitarbeitenden gegenüber Veränderungen. Das zeigt eine weltweite Studie von Economist Impact im Auftrag des Unternehmens SAS. 65 Prozent der Befragten nennen diesen Hinderungsgrund – und damit mehr als in allen anderen an der Umfrage teilnehmenden 26 Ländern weltweit. 77 Prozent der Institutionen hierzulande gaben an, ausschließlich neue Technologien einzuführen, wenn sich diese andernorts bereits bewährt haben. Die Studie kommt zum Schluss, dass Technologie und Kultur eine gleichermaßen wichtige Rolle für die Produktivität von Behörden und Institutionen spielen – neue technische Möglichkeiten alleine reichen nicht. Für den Report „Reimagining the Future of Public Sector Productivity“ wurden insgesamt 1.550 Mitarbeitende aus der öffentlichen Verwaltung und dem Gesundheitswesen in 26 Ländern befragt.

Erfolgsfaktoren und Hindernisse für Produktivitätssteigerung

Die Investition in E-Government, datengetriebene Services und KI bringt Behörden zwar bedeutende Verbesserungen, reicht allein aber nicht aus Ein Organisationsdesign, das sich schnell an Veränderungen anpassen lässt (73 Prozent) und digitale Transformation (72 Prozent) sind laut Studie die wichtigsten Strategien für Produktivitätssteigerung. Dennoch geben längst nicht alle befragten Institutionen (jeweils nur rund zwei Drittel) an, diese Restrukturierung hin zu mehr Agilität in Angriff zu nehmen beziehungsweise in die digitale Transformation zu investieren.

Insbesondere Budgetrestriktionen sind in deutschen Behörden eine bedeutende Hürde (genannt von 55 Prozent der Befragten). Rund 4 von 10 Befragten sagen, sie hätten keine Mittel, um Produktivität zu messen. Jeweils rund zwei Drittel machen Bottlenecks aufgrund wechselnder Regierungskonstellationen sowie Richtlinien und Gesetzgebungen für die Verhinderung effizienter Arbeit in ihrer Einrichtung verantwortlich.

KI als Zugpferd für Produktivität

Digitalen Technologien sprechen die Befragten jedoch insgesamt positive Effekte zu. 95 Prozent sehen in digitalen Technologien eher Vorteile als Risiken. Besonders erhoffen sie sich mehr Nachhaltigkeit (42 Prozent), höhere Datensicherheit (36 Prozent) und bessere interne Kommunikation (33 Prozent). Digitale Technologien kommen vor allem bei administrativen Aufgaben (79 Prozent), im Bürgerservice (75 Prozent) und im Finanzmanagement (73 Prozent) zum Einsatz. Doch Budgetgrenzen (80 Prozent), Datenschutzbedenken (77 Prozent) und regulatorische Vorgaben (75 Prozent) bremsen die Digitalisierung.

Künstliche Intelligenz gilt als Produktivitätstreiber: 75 Prozent sehen Potenzial in Predictive Analytics, 49 Prozent in Cybersecurity. Nur knapp jede dritte Behörde (29 Prozent) setzt moderne KI-Technologien für Bürgerservices ein. Dabei könnte KI Prozesse effizienter gestalten, etwa durch schnellere Bearbeitung von Anfragen oder bessere Risikoanalysen. Besonders im Kampf gegen Finanzkriminalität gewinnt KI an Bedeutung, da auch Kriminelle zunehmend auf KI-gestützte Methoden setzen.

(sib)

• Report „Reimagining the Future of Public Sector Productivity“

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, SAS, Studie