

## Behördenbarometer 2018: Bürger wünschen sich **Komplett-Digitalisierung**



Online-  
Verwaltungsdienste  
wurden von

**52%**

der Bürger genutzt.\*

\* In den vergangenen 12 Monaten.

DIGITAL GOVERNMENT BEI EUROPÄISCHEN PARTNERN STÄRKER VERBREITET

🇫🇷 **69%** Frankreich    🇬🇧 **73%** GB    🇳🇴 **76%** Norwegen    🇪🇸 **75%** Spanien

### Die Bürger in Deutschland haben große Erwartungen an eine digitale Verwaltung

**83%**

sind bereit, Verwaltungsdienstleistungen ausschließlich online durchzuführen.

ÜBERGREIFENDER  
KONSENS

— **85%**  
Männer

— **81%**  
Frauen

— **83%**  
über 60 Jahre

— **83%**  
unter 35 Jahre

**48%**

halten die digitale Verwaltung bereits für fortgeschritten.  
(2017: 42%)

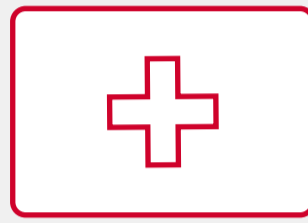
### Die Bürger setzen klare Prioritäten



**BILDUNG**

... hat für **41%** Priorität.

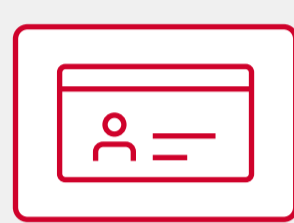
... ist für **46%** bereits ausreichend digitalisiert.



**GESUNDHEIT**

... hat für **39%** Priorität.

... ist für **49%** bereits ausreichend digitalisiert.



**MELDEWESEN**

... hat für **36%** Priorität.

... ist für **43%** bereits ausreichend digitalisiert.



**JUSTIZ UND POLIZEI**

... hat für **25%** Priorität.

... ist für **38%** bereits ausreichend digitalisiert.



**ARBEITSVERWALTUNG**

... hat für **23%** Priorität.

... ist für **49%** bereits ausreichend digitalisiert.



**STEUERWESEN**

... hat für **22%** Priorität.

... ist für **61%** bereits ausreichend digitalisiert.

### Dringender Ruf nach einfacheren Verwaltungsverfahren

**52%**

sind der Meinung, dass der Anteil an digitalen Verwaltungsdienstleistungen **zugenommen hat.**

nur **43%**

finden sie **benutzerfreundlich.**

**41%**

wünschen sich weniger Behördendeutsch.

**36%**

möchten ein **zentrales** Behördenportal.

### DATENSICHERHEIT BLEIBT DIE GRÖSSTE SORGE

**67%**

der Bürger fürchten den **Missbrauch ihrer persönlichen Daten.**



**DSGVO**

Einführung der EU-DSGVO **beruhigt Bürger leicht.**



**57%**

sind der Meinung, dass die öffentliche Verwaltung in der Lage ist, ihre Daten zu schützen.

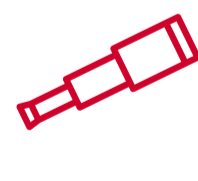
### Die Bürger wünschen sich vom Staat eine Transformation der Prozesse

#### DREI VORTEILE DER DIGITALISIERUNG



**80%**

Besserer Schutz vor **Missbrauch**



**77%**

Deutschland fit machen für die **Herausforderungen der Zukunft**



**79%**

Das Leben der Bürger **erleichtern**

**13%** glauben, dass die **öffentliche Verwaltung den Willen und die Fähigkeit hat**, Online-Services zu verbessern.

**72%** glauben, dass die Verwaltung durch die Digitalisierung **finanziell entlastet** wird.

#### SOZIALE FAKTOREN GEHÖREN IN JEDE DIGITALSTRATEGIE

**80%**

denken, dass sich Mitarbeiter in der öffentlichen Verwaltung **mit dem Wandel schwertun werden.**



**65%**

denken, dass Online-Verwaltungsdienste für Menschen, die mit digitalen Technologien nicht vertraut sind, **schwerer zugänglich sein werden.**

Die Studie basiert auf einer Befragung von 1.000 Personen in jedem der untersuchten Länder (Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Norwegen und Spanien). Das internationale Marktforschungsunternehmen Ipsos hat die Umfrage im September im Auftrag von Sopra Steria durchgeführt. Die Teilnehmer an dem Online-Panel wurden so ausgewählt, dass sich hinsichtlich soziodemografischer Kriterien wie Alter, Einkommen und Geschlecht eine Bevölkerungsstichprobe ergab.