



# E-Government mit dem neuen Personalausweis

## Entscheider-Befragung im Auftrag des Bundesministeriums des Innern



**E-Government mit dem neuen  
Personalausweis  
Entscheider-Befragung im Auftrag des  
Bundesministeriums des Innern**

März 2012

Steria Mummert Consulting AG  
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29  
22085 Hamburg  
Telefon: +49 40 22703-0  
Fax: +49 40 22703-3700  
Internet: [www.steria-mummert.de](http://www.steria-mummert.de)  
E-Mail: [info@steria-mummert.de](mailto:info@steria-mummert.de)

Die in dieser Studie dargestellten Informationen und  
Bilder sind urheberrechtlich geschützt.

Sämtliche Rechte bleiben vorbehalten. Jegliche  
Weitergabe der Texte oder Bilder an Dritte ist – unge-  
achtet der zum Einsatz kommenden Vorgehensweise –  
ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Steria  
Mummert Consulting unzulässig und rechtswidrig.

Alle im Text genannten Produktnamen sind eingetra-  
gene Warenzeichen beziehungsweise Warenzeichen  
ihrer Hersteller.

Änderungen, Irrtümer und Druckfehler vorbehalten.

## → Inhalt

<b>1</b>	<b>Management Summary</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Zusammensetzung der befragten Entscheider</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Ergebnisse der Befragung</b>	<b>7</b>
3.1	Wissen über den neuen Personalausweis	7
3.2	Chancen für E-Government mit dem neuen Personalausweis	11
3.3	Der neue Personalausweis in Aktion	13
3.4	De-Mail startet ins E-Government	18

# 1 Management Summary

## 1. Die Entscheider sind mit den neuen Funktionen des Personalausweises in der Theorie vertraut, deutliche Defizite zeigen sich in der praktischen Anwendung.

Der neue Personalausweis ist im Alltag der öffentlichen Verwaltung angekommen, die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten der Multifunktionskarte sind bekannt. Trotz zahlreicher Informationsangebote ist der Wissensbedarf zur technologischen Innovation jedoch noch groß. Hier zeigt sich, dass vor allem noch Informationen aus der Praxis fehlen. Dabei besteht vorrangig Informationsbedarf zu Verfahrensumstellungen sowie den konkreten Einsatzmöglichkeiten.

## 2. Zwar wird der neue Personalausweis als Motor für das Thema E-Government gesehen, den Entscheidern fällt die Bewertung des Potenzials dennoch schwer.

Die Vorteile beim Einsatz des neuen Personalausweises werden von den befragten Entscheidern anerkannt. Dabei werden vor allem Chancen gesehen, zukünftig mehr Leistungen als bisher auf elektronischem Weg anzubieten. Dennoch fällt es den Befragten schwer, das zukünftige Potenzial der Online-Ausweisfunktion abschließend zu beurteilen. Das Meinungsbild teilt sich in ein breites Spektrum von überhaupt kein bis sehr großes Potenzial.

## 3. Es besteht ein klares Bekenntnis zu weiteren Anwendungen in der Verwaltung, die Umsetzung stellt die Entscheider jedoch vor große Herausforderungen.

Die Entscheider sind sich über die konkreten Einsatzmöglichkeiten des neuen Personalausweises in der öffentlichen Verwaltung im Klaren und möchten zukünftig mehrheitlich eine eigene Anwendung anbieten. Es gibt aber noch viel zu tun: Unklare Schriftformerfordernisse, die problematische Finanzierung, organisatorische Herausforderungen und die Identifikation der Fachverfahren hemmen die reibungslose Umsetzung.

## 4. Das Thema De-Mail ist im Kommen, von einer verstärkten Nutzung ist ab dem Jahr 2013 auszugehen.

Bereits vor der Akkreditierung der Provider ist De-Mail fast allen Entscheidern bekannt. In diesem

Jahr ist nur vereinzelt von einer Nutzung von De-Mail auszugehen. Mehrheitlich wird dies als mittel- bis langfristiges Vorhaben bewertet. Ähnlich wie beim neuen Personalausweis wird der Bedarf an weiteren Informationen geäußert – insbesondere durch den Erfahrungsaustausch mit anderen Behörden.

### Erfolge und Hürden zum neuen Personalausweis

#### Es wurden Fortschritte erzielt, weil ...

- ... die neuen Funktionen in der Theorie fast allen Entscheidern bekannt sind.
- ... großes Interesse am bestehenden Informationsangebot besteht.
- ... ein Mehr an Informationsaustausch gewünscht wird.
- ... der neue Personalausweis als Treiber für das Thema E-Government anerkannt wird.
- ... die Mehrheit der Entscheider zukünftig eigene Anwendungen anbieten möchte.

#### Die Umsetzung von Anwendungen gestaltet sich schwierig, weil ...

- ... das bestehende Informationsangebot noch nicht ausreicht, um den Wissensbedarf zu decken.
- ... es an Informationen über Anwendungen aus der Praxis und zu den technischen Voraussetzungen mangelt.
- ... noch keine einheitliche Grundlage für die Beurteilung des Potenzials besteht.
- ... sich die Identifikation geeigneter Fachverfahren und deren Anpassung als schwierig erweist.
- ... unklar ist, welche Schriftformerfordernisse konkret der Umsetzung von Anwendungen entgegenstehen.
- ... die Finanzierung als problematisch angesehen wird.

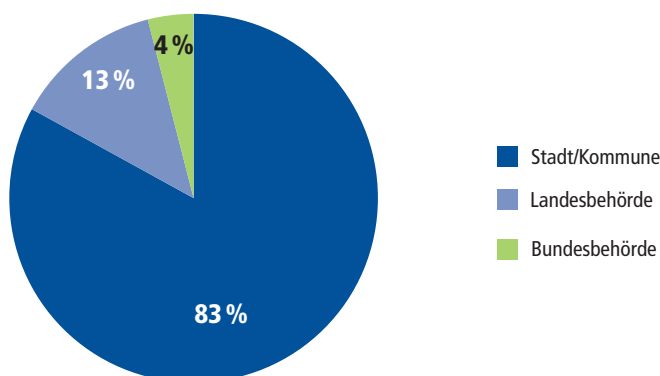
## 2 Zusammensetzung der befragten Entscheider

Im November und Dezember 2011 wurden für die Entscheider-Befragung zum neuen Personalausweis 100 Entscheider der öffentlichen Verwaltung aus dem Bereich E-Government mit Verantwortung für das Thema „Einsatz der Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises“ befragt. Dabei wurden die Interviewpartner auch gebeten, De-Mail zu bewerten, das den verbindlichen und vertraulichen Versand von Informationen über das Internet ermöglicht.

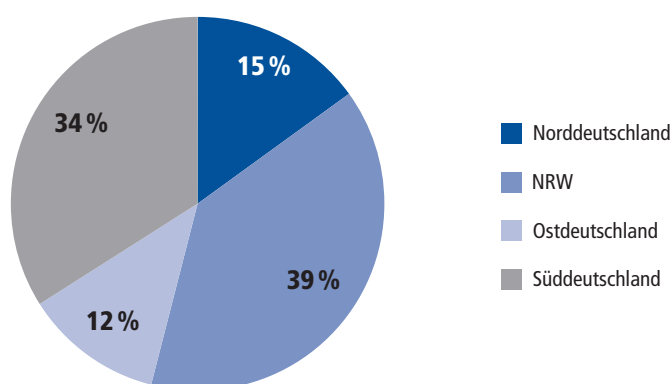
Die Befragung wurde mit der Methode des Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) von forsa durchgeführt. Hierfür wurden die 100 Entscheider in einer Stichprobe zufällig ausgewählt. Die Ergebnisse sind

damit auch für andere Verwaltungen repräsentativ. Die Stichprobe für die Kommunen wurde auf Basis des amtlichen Gemeindeschlüsselverzeichnisses des Statistischen Bundesamtes gezogen, für Bundes- und Landesverwaltungen wurde die Stichprobe auf Basis des Verzeichnisses der Ministerien ermittelt. Bei den Kommunen wurde zusätzlich nach Größe ausgewählt, wobei die 300 größten Kommunen in die Stichprobe aufgenommen wurden.

Die befragten öffentlichen Verwaltungen setzen sich zu 83 Prozent aus Städten und Gemeinden (Kommunen), zu 13 Prozent aus Landesbehörden und zu 4 Prozent aus Bundesbehörden zusammen.



Befragte Verwaltungen nach Träger



\* Standort: Norddeutschland: Schleswig-Holstein, Hamburg, Bremen, Niedersachsen; NRW; Ostdeutschland: Berlin, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen; Süddeutschland: Hessen, Rheinland-Pfalz, Baden-Württemberg, Bayern, Saarland.

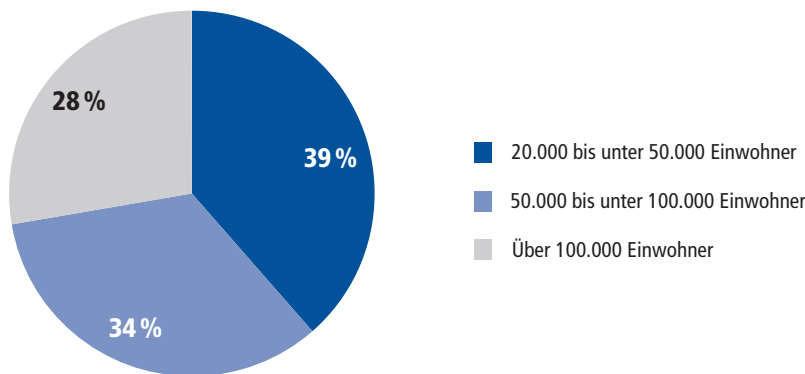
Befragte Verwaltungen nach Standort\*

39 Prozent der Verwaltungen haben ihren Sitz in Nordrhein-Westfalen, 34 Prozent in Baden-Württemberg, Bayern, Hessen, Rheinland-Pfalz, Saarland (Süddeutschland), 15 Prozent in Bremen, Hamburg, Niedersachsen, Schleswig-Holstein (Norddeutschland) und 12 Prozent in Berlin, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen (Ostdeutschland).

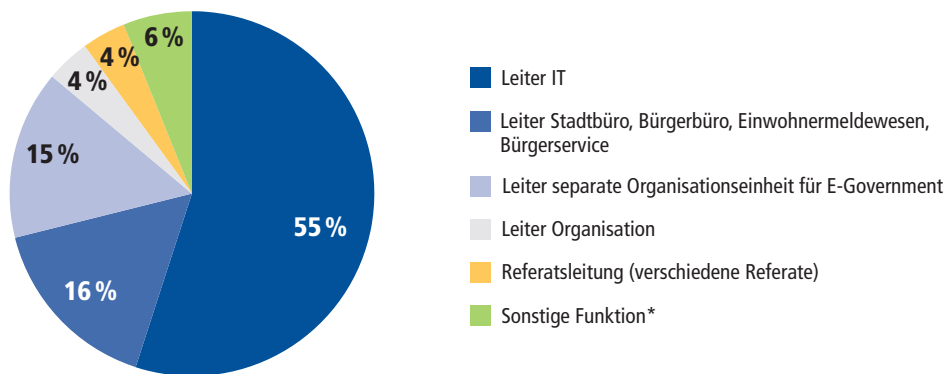
Für einen Größenvergleich wurden die befragten Kommunen in kleine (weniger als 50.000 Einwohner), mittlere (ab 50.000 bis unter 100.000 Einwohner) und große (ab 100.000 Einwohner) Städte und Gemeinden aufgeteilt. Von den 83 befragten Kommunen sind 39 Prozent klein, 34 Prozent mittelgroß und 28 Prozent groß.

Die befragten Personen sind Entscheider und Fachkräfte in Kommunen bzw. Bundes- und Landesbehörden, die u. a. für E-Government und dabei auch für das Thema „neuer Personalausweis“ zuständig sind. Dazu zählten in 55 Prozent der Fälle die Leiter der IT.

16 Prozent zählten zur Gruppe der Leiter Stadtbüro, Bürgerbüro, Einwohnermeldewesen und Bürgerservice. Mit einem Anteil von 15 Prozent waren Leiter einer separaten Organisationseinheit für das Thema E-Government vertreten. Nur vereinzelt wurden die Leiter der Organisation als Ansprechpartner benannt (4 Prozent). Somit wird der neue Personalausweis nur in Ausnahmefällen als strategisches Thema und damit auch dem Bereich Organisation zugeordnet.



Befragte Verwaltungen nach Größe



\* Sonstige Funktionen: Projektmanagement, Oberbürgermeister, Bürgermeister, Hauptamtsleiter, Amtsleiter, Dezernent, Leiter Logistik, Leitung zentrale Dienste.

Funktion der befragten Entscheider

## 3 Ergebnisse der Befragung

### 3.1 Wissen über den neuen Personalausweis

**Der neue Personalausweis ist in der öffentlichen Verwaltung angekommen, fast allen Entscheidern sind die neuen Funktionen Online-Ausweisfunktion und qualifizierte elektronische Signatur bekannt.**

Seit November 2010 ist der neue Personalausweis im Internet einsetzbar und seine neuen Funktionen erfreuen sich einem überaus hohen Bekanntheitsgrad. 97 Prozent der Befragten geben an, dass sie die Online-Ausweisfunktion kennen. 99 Prozent der Entscheider haben eine Vorstellung vom Prinzip der Unterschriftsfunktion, auch qualifizierte elektronische Signatur genannt.

Die Online-Ausweisfunktion ist im Internet flexibel einsetzbar. In der öffentlichen Verwaltung ist mit 94 Prozent das Online-Antragsverfahren mit Abstand das am häufigsten genannte Einsatzszenario. Der neue Personalausweis kann auch zur Altersbestätigung eingesetzt werden. Dabei wird überprüft, ob eine Person ein bestimmtes Alter über- oder unterschreitet. 77 Prozent der Entscheider ist diese Funktion bekannt. Der Einsatz im Bereich Registerauskunft (z. B. zur mög-

lichen Abfrage von Daten aus dem Melde- oder Bundeszentralregister) ist 74 Prozent geläufig, 69 Prozent ist der Einsatz zur Eröffnung eines Bürgerkontos bekannt. Dieses ermöglicht den Zugang zu weiteren Verwaltungsverfahren. 69 Prozent verbinden den neuen Personalausweis mit der Wohnortbestätigung. Dabei wird überprüft, ob ein Bürger tatsächlich an einem bestimmten Wohnort gemeldet ist.

**Die Entscheider äußern einen hohen Wissensbedarf. Die angebotenen Informationen können diese Erwartungen noch nicht vollständig erfüllen.**

Die Kommunikation über den neuen Personalausweis erfolgt über Veröffentlichungen in Printmedien, Publikationen des Bundesinnenministeriums, über das Internet sowie im Rahmen von Messen und Veranstaltungen. Die Angebote werden von den Befragten intensiv genutzt. Besonderen Zuspruch finden Veröffentlichungen in Fachzeitschriften und Newslettern. So geben 75 Prozent der Entscheider an, dass sie sich dort bereits über den neuen Personalausweis informiert haben. Allerdings gibt nur jeder dritte Befragte an, dass er auch alle gewünschten Informationen gefunden hat. Insofern sind die angebotenen Inhalte als Einstieg in das Thema neuer Personalausweis zu werten.



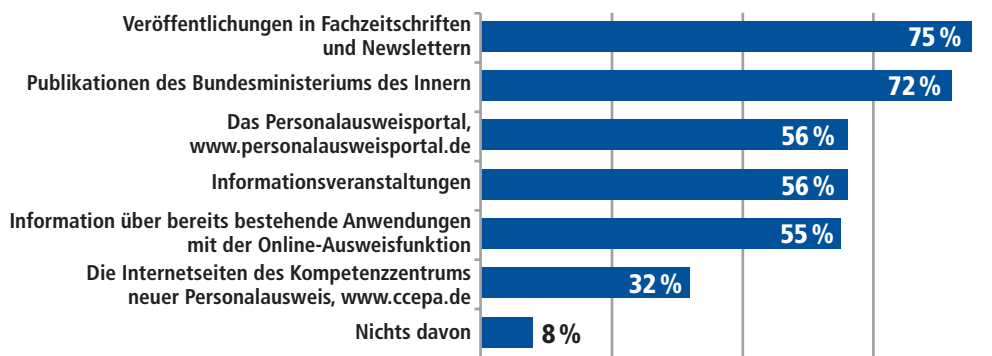
**Frage:** Welche der folgenden Einsatzmöglichkeiten des neuen Personalausweises sind Ihnen bekannt?

Publikationen des Bundesinnenministeriums werden von 72 Prozent der Befragten als Informationsquelle genutzt. Die Mehrzahl fühlt sich dort gut informiert, 56 Prozent der Befragten geben an, dass sie alle Informationen erhalten. Dies liegt deutlich über dem ermittelten Anteil von 33 Prozent bei Fachzeitschriften und Newslettern. Dennoch bleibt bei etwa jedem Zweiten ein Teil der Fragen auch hier unbeantwortet.

Das Angebot auf [www.personalausweisportal.de](http://www.personalausweisportal.de) hat sich als zentrale Anlaufstelle im Internet etabliert. Mit einem Anteil von 56 Prozent der Befragten nutzt mehr als jeder Zweite dieses Informationsmedium. Kommunen (61 Prozent) nutzen dieses Informationsangebot intensiver als Landes- und Bundesbehörden (29 Prozent). Im Vergleich zu den anderen Kommunikationskanälen fällt der Grad an Informationsversorgung bei dem Personalausweisportal am höchsten aus. 57 Prozent der befragten Entscheider geben an, dass sie dort alle erforderlichen Informationen gefunden haben. Dies liegt über den Ergebnissen der Internetseiten des ehemaligen Kompetenzzentrums neuer Personalausweis. Diese nutzen 32 Prozent der Befragten, die Hälfte davon findet dort alle gewünschten Informationen.

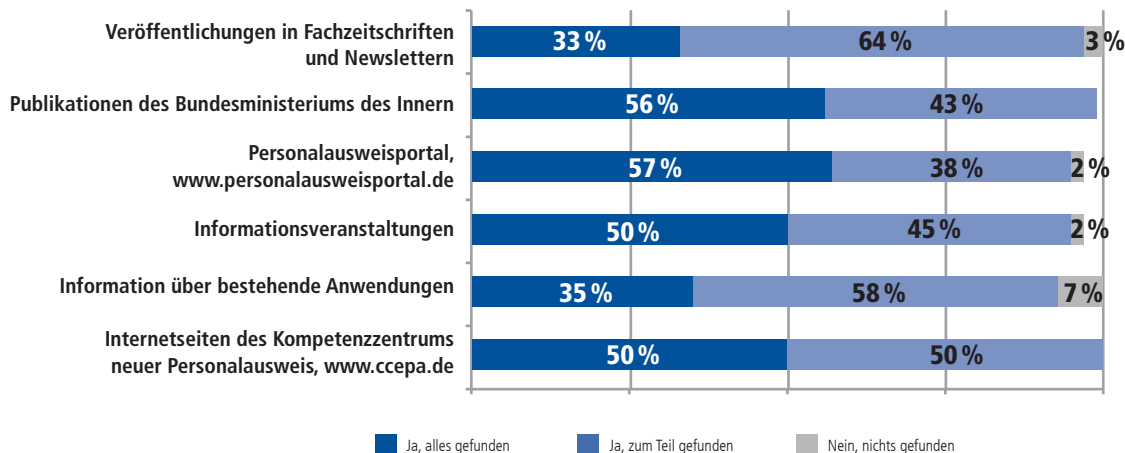
Der neue Personalausweis hat sich in den vergangenen Jahren auf Messen und Veranstaltungen als innovatives Thema etabliert. Besonderen Zuspruch fand das Thema auf der CeBIT. Darüber hinaus beschäftigen sich zahlreiche Veranstaltungen u. a. von Kammern und Verbänden mit der neuen Technologie und den damit verbundenen Potenzialen. Hierüber konnten mehr als die Hälfte der Entscheider in der öffentlichen Verwaltung erreicht werden. 56 Prozent der Befragten haben sich auf Messen und Veranstaltungen über den neuen Personalausweis informiert. Jeder Zweite gab an, dort alle gewünschten Informationen erhalten zu haben.

Die Landschaft an Anwendungen mit dem neuen Personalausweis gestaltet sich dynamisch. Es gibt bereits zahlreiche Anwendungen, nach und nach kommen neue hinzu. Auf Seiten der Entscheider wurde dabei das Interesse geäußert, sich über das bestehende Angebot zu informieren. So geben 55 Prozent der Befragten an, bereits Informationen eingeholt zu haben. Jedoch gelingt es nur in wenigen Fällen, sich einen umfassenden Eindruck von der jeweiligen Anwendung zu verschaffen. Nur jeder dritte Befragte bestätigt, alle Informationen dazu erhalten zu haben (s. a. Frage auf S. 9 oben).



**Frage:** Welche der folgenden Informationsangebote über den neuen Personalausweis haben Sie bereits genutzt?



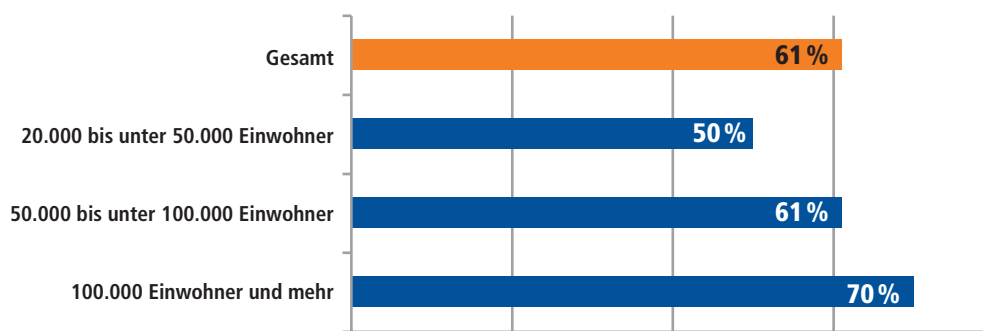


**Frage:** Haben Sie die gesuchten Informationen bei den von Ihnen genutzten Medien bzw. Kommunikationsinstrumenten gefunden?

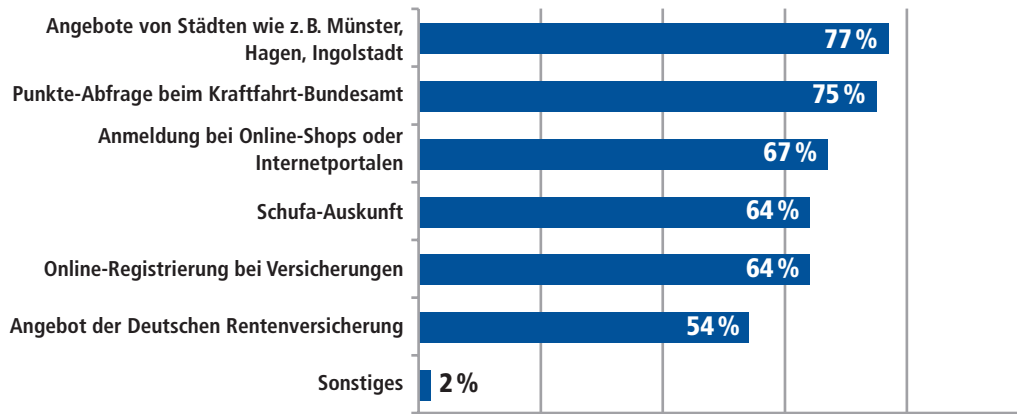
**Vielen Entscheidern ist nicht bekannt, dass der neue Personalausweis bereits bei bestehenden Anwendungen im Internet eingesetzt werden kann.**

61 Prozent der Befragten kennen Anwendungen mit dem neuen Personalausweis. Dabei zeigt sich, dass der Kenntnisstand über Anwendungen mit der Größe der Kommunen steigt.

In kleinen Kommunen unter 50.000 Einwohnern beläuft sich der Bekanntheitsgrad auf 50 Prozent, in mittleren Kommunen bis unter 100.000 Einwohner sind es 61 Prozent, bei größeren Kommunen mit mehr als 100.000 Einwohnern sind es 70 Prozent. Dies verdeutlicht, dass der Informationsaustausch insbesondere in kleineren und mittleren Kommunen ausbaufähig ist.



**Frage:** Einige Unternehmen und Behörden bieten bereits Anwendungen mit dem neuen Personalausweis an. Kennen Sie solche Anwendungen?



**Frage:** Welche der folgenden Anwendungen kennen Sie?

Den Entscheidern sind mit einem Anteil von 77 und 75 Prozent insbesondere Angebote von Städten und die Punkte-Abfrage beim Kraftfahrt-Bundesamt bekannt.

Weniger bekannt sind die Anmeldung bei Online-Shops oder Internetportalen, die Schufa-Auskunft, Online-Registrierung bei Versicherungen oder das Angebot der Deutschen Rentenversicherung. Die Information über bestehende Anwendungen ist demnach ausbaufähig.

### 3.2 Chancen für E-Government mit dem neuen Personalausweis

**Für die Entscheider eröffnet der neue Personalausweis vor allem Möglichkeiten im Bereich E-Government. Noch herrscht Uneinigkeit bei der Bewertung des zukünftigen Potenzials.**

Der neue Personalausweis wird als Motor für das Thema E-Government angesehen.

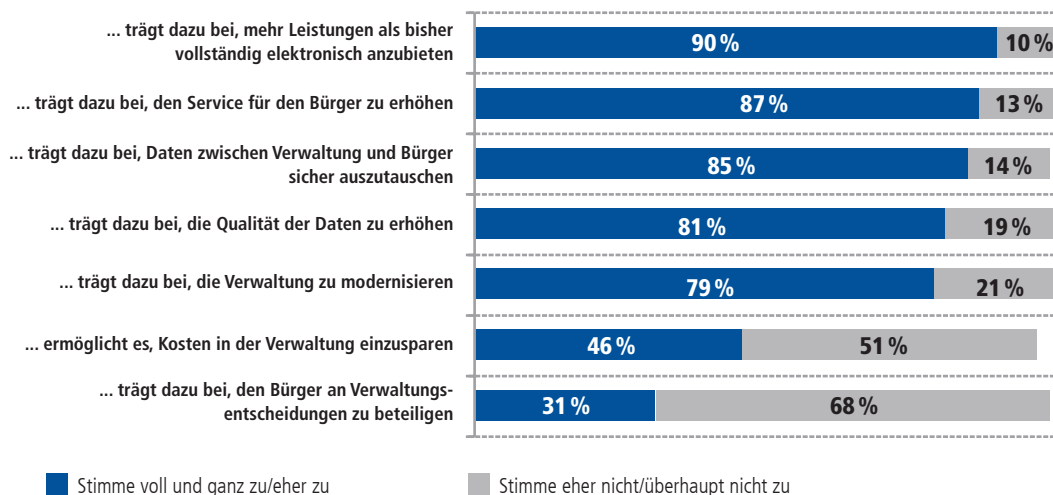
So gehen 90 Prozent der Befragten davon aus, dass mit dem neuen Personalausweis mehr Leistungen als bisher elektronisch angeboten werden können. Diese Erwartung wird einstimmig von allen Landes- und Bundesbehörden geäußert, auf kommunaler Ebene besteht mit einem Anteil von 88 Prozent noch etwas Zurückhaltung.

Mit dem neuen Personalausweis sind viele Behördengänge nun rund um die Uhr online bequem von zu Hause aus möglich. Dies verbessert den Service für den Bürger und erlaubt eine schnellere Bearbeitung von Anträgen. Diese Einschätzung wird von 87 Prozent der Befragten geteilt. Bei den Landes- und Bundesbehörden

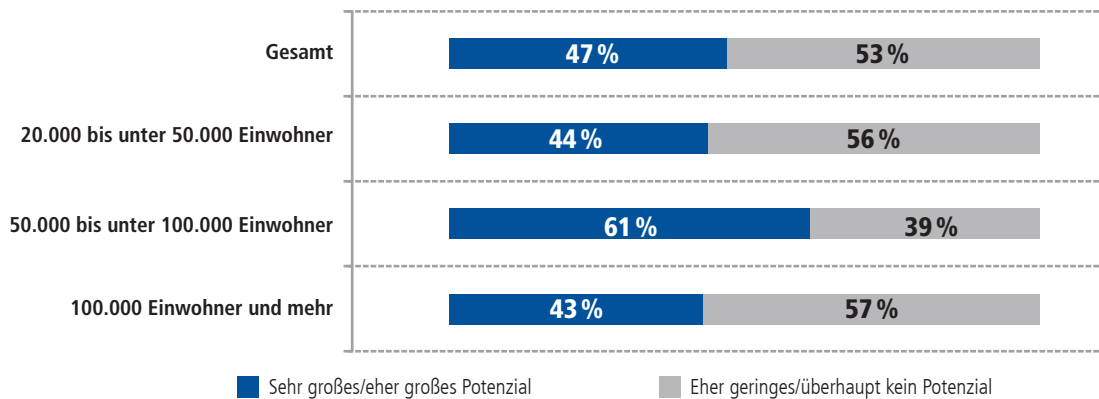
zeigt sich erneut eine vollständige Übereinstimmung, auf kommunaler Ebene besteht mit 84 Prozent noch etwas Zurückhaltung. Ebenso setzen viele den Schwerpunkt auf einen sicheren Datenaustausch (85 Prozent), die Erhöhung der Datenqualität (81 Prozent) und die Verwaltungsmodernisierung (79 Prozent).

Ein Ausbau des elektronischen Angebots in der öffentlichen Verwaltung wird von den Entscheidern nicht zwangsläufig mit finanziellen Einsparpotenzialen verbunden. So bestätigen nur 46 Prozent der Entscheider, dass der neue Personalausweis als Instrument für Kosteneinsparung eingesetzt werden kann. Auffällig ist, dass Landes- und Bundesverwaltungen (76 Prozent) hier deutlich höhere Einsparpotenziale sehen als kommunale Verwaltungen (40 Prozent).

Nur etwa jeder dritte Befragte sieht mit dem Personalausweis eine Chance, den Austausch zwischen Verwaltung und Bürger durch eine Beteiligung an Verwaltungsentscheidungen zu verbessern. Kommunale Entscheider sehen mit einem Anteil von 25 Prozent hier deutlich weniger Möglichkeiten als Landes- und Bundesbehörden mit 59 Prozent.



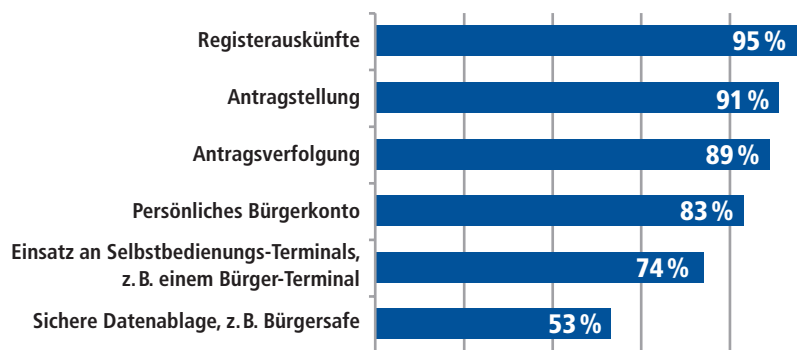
**Frage:** Welchen der folgenden Aussagen stimmen Sie zu? Der neue Personalausweis ...



**Frage:** Wie schätzen Sie im Allgemeinen das zukünftige Potenzial der Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises in Ihrer Behörde ein?

Unter den Entscheidern herrscht noch kein klares Bild über das Potenzial, das sich aus der Online-Ausweisfunktion ergibt. Derzeit schreibt etwa jeder zweite Befragte der Online-Ausweisfunktion großes Potenzial in seiner Behörde zu.

Im Größenvergleich wird das Potenzial in mittleren Kommunen (50.000 bis unter 100.000 Einwohner) mit 61 Prozent der Befragten insgesamt deutlich positiver bewertet als in kleineren Kommunen (unter 50.000 Einwohner) mit 44 Prozent und großen Kommunen mit 43 Prozent (über 100.000 Einwohner).



**Frage:** Welche der folgenden Behörden-Anwendungen eignen sich Ihrer Meinung nach für eine Abwicklung mit der Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises im Internet?

### 3.3 Der neue Personalausweis in Aktion

**Die Entscheider erkennen die Einsatzmöglichkeiten in der öffentlichen Verwaltung an. Folglich plant die Mehrheit, zukünftig eigene Anwendungen anzubieten.**

Aus Sicht der Befragten eignet sich eine Vielzahl von Anwendungen für den Einsatz in der öffentlichen Verwaltung (s. Frage auf S. 12 unten).

Dabei handelt es sich mehrheitlich um Registereuskünfte (95 Prozent), Antragstellung (91 Prozent) und Antragsverfolgung (89 Prozent). Ebenfalls positiv bewertet werden der Einsatz an Selbstbedienungs-Terminals (83 Prozent), das persönliche Bürgerkonto (74 Prozent) sowie die sichere Datenablage, z. B. in Form eines Bürgersafes (53 Prozent).

**Anwendungen werden nicht umgesetzt, da Schriftformerfordernisse dem entgegenstehen.**

Die Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises dient der elektronischen Identifizierung einer Person. Die qualifizierte elektronische Signatur, mit der der neue Personalausweis zusätzlich ausgestattet werden kann, ersetzt eine erforderliche Unterschrift in der Kommunikation zwischen Bürger und Behörde. Nach Einschätzung der Befragten stößt der alleinige Einsatz der Online-Ausweisfunktion hier an seine Grenzen. Trotz der vielfältigen

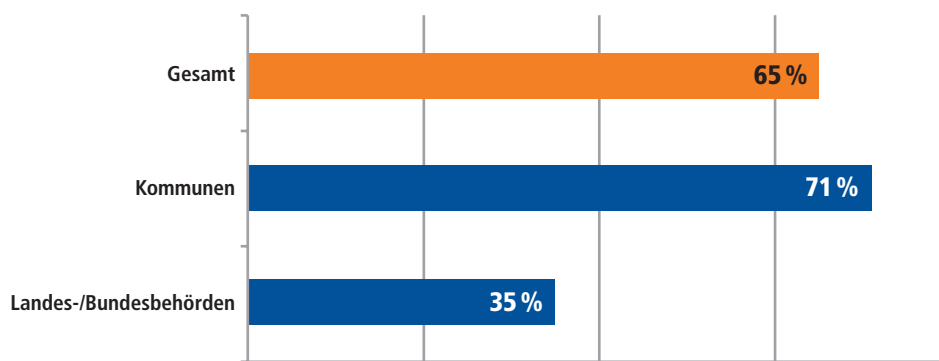
Anwendungsbereiche der Online-Ausweisfunktion sind die befragten Entscheider mehrheitlich der Ansicht, dass sich Anwendungen häufig aufgrund von Schriftformerfordernissen nicht umsetzen lassen.

So geben 65 Prozent der Befragten an, dass bestehende Unterschriftenregelungen der Umsetzung von Anwendungen mit der Online-Ausweisfunktion entgegenstehen. Diese Auffassung ist bei Kommunen mit 71 Prozent doppelt so häufig verbreitet wie bei Landes- und Bundesbehörden mit 35 Prozent.

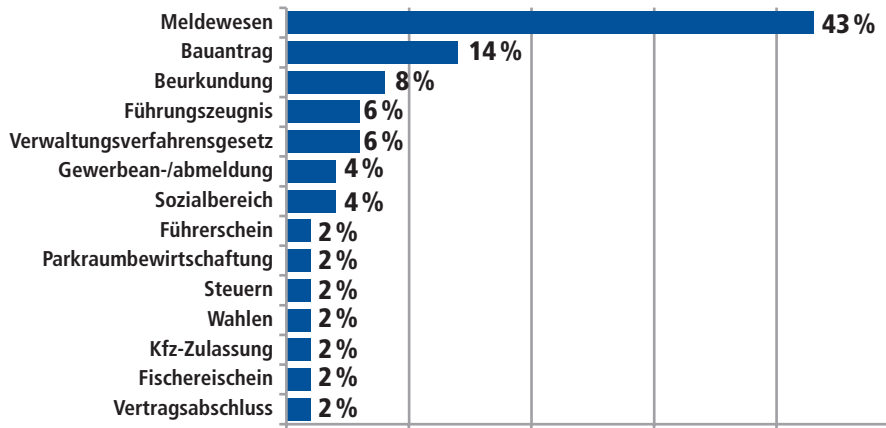
**Es besteht noch keine klare Vorstellung, welche konkreten Schriftformerfordernisse einer Umsetzung entgegenstehen.**

Die befragten Entscheider wurden aufgefordert, spontan Verfahrensvorschriften zu nennen, die dem Einsatz der Online-Ausweisfunktion entgegenstehen. Antwortmöglichkeiten wurden bei diesem Verfahren nicht vorgegeben. Dies lässt dem Gegenüber die Freiheit, eigene Vorstellungen zu äußern. Die Frage wurde nur denjenigen Entscheidern gestellt, die angegeben hatten, dass Unterschriftenregelungen den Einsatz des neuen Personalausweises verhindern. 32 Prozent hatten keine Vorstellung darüber, um welches Schriftformerfordernis es sich dabei konkret handelt. Von den weiteren Befragten wurden insgesamt 49 Verfahren genannt (s. Frage auf S. 14 oben).

Dabei wurden mit Abstand am häufigsten Schriftformerfordernisse im Meldewesen mit einem Anteil von



**Frage:** Gibt es Ihrer Ansicht nach Anwendungen oder Verfahren in Ihrem Verwaltungsbereich, die für einen Einsatz der Online-Ausweisfunktion nicht geeignet sind, weil es dafür bestimmte Schriftformerfordernisse gibt?



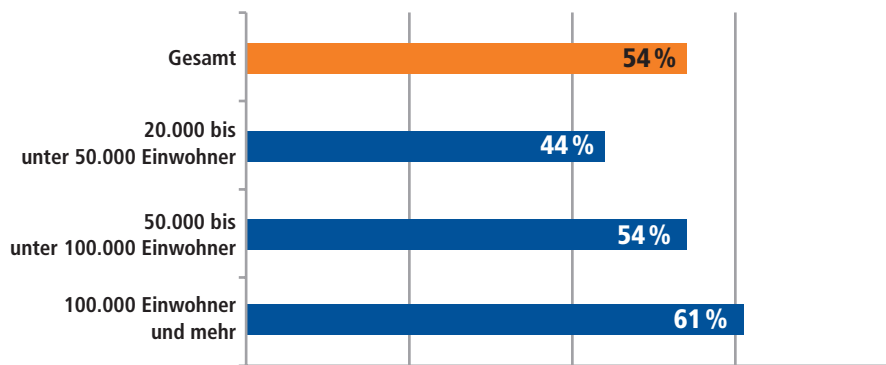
**Frage:** Können Sie angeben, um welche Verfahrensvorschriften es genau geht und welche Gesetze oder Paragraphen dabei berücksichtigt werden müssen?

43 Prozent genannt. Die hohe Anzahl an Nennungen dürfte in Zusammenhang mit dem Schwerpunktthema neuer Personalausweis der Befragung stehen. Darüber hinaus wurden Schriftformerfordernisse bei Bauanträgen (14 Prozent), Beurkundungen (8 Prozent), Führungszeugnis (6 Prozent), im Verwaltungsverfahrensgesetz (6 Prozent), bei Gewerbean-/abmeldung (4 Prozent) sowie im Sozialbereich (4 Prozent) genannt. In Einzelfällen erfolgte die Nennung von Unterschriftenregelungen im Bereich Führerschein, Parkraumbewirtschaftung, Steuern, Wahlen, Kfz-Zulassung, Fischereischein sowie Vertragsabschlüsse.

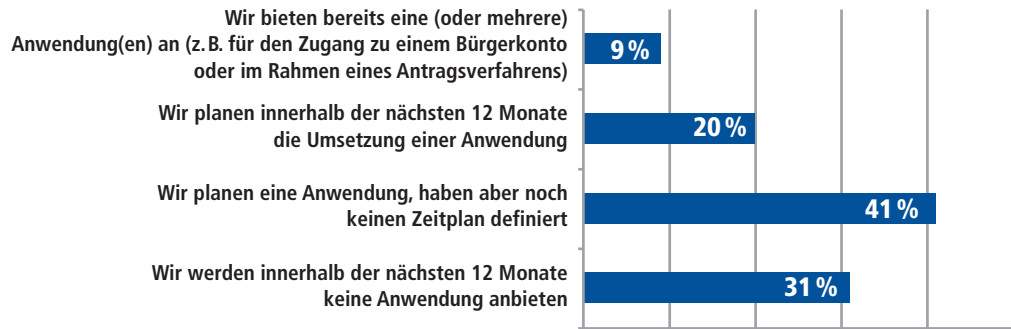
#### Deutliche Unterschiede im Verhalten bei der Prüfung der Online-Ausweisfunktion.

Mehr als jeder zweite Befragte hat bereits den Einsatz der Online-Ausweisfunktion in seiner Verwaltung geprüft. Im Vergleich zu den Kommunen (52 Prozent) haben Landes- und Bundesbehörden (65 Prozent) bisher häufiger eine solche Prüfung vorangetrieben.

Auch lassen sich Unterschiede im Prüfverhalten je nach Größe der Kommune feststellen. Je größer die Kommune, desto häufiger erfolgte eine Prüfung der Ein-



**Frage:** Haben Sie in Ihrer Verwaltung bereits den Einsatz der Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises geprüft?



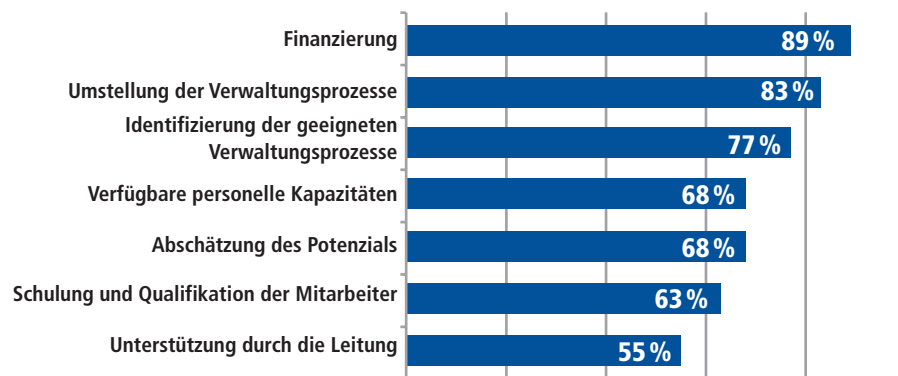
**Frage:** Welche der folgenden Aussagen trifft auf Ihre Verwaltung zu?

satzmöglichkeiten. 44 Prozent der kleineren Kommunen bis unter 50.000 Einwohner haben den Einsatz geprüft, mittlere Kommunen bis zu 100.000 Einwohnern prüften mit einem Anteil von 54 Prozent, in größeren Kommunen erfolgte eine solche Prüfung in 61 Prozent der Fälle.

**Die Mehrheit der befragten Entscheider möchte zukünftig eine eigene Anwendung mit dem neuen Personalausweis anbieten.**

In den 54 Verwaltungen, die den Einsatz der Online-Ausweisfunktion geprüft haben, kommen in der Folge Anwendungen auch zur Umsetzung. So planen bereits 61 Prozent eine Anwendung mit dem neuen Personalausweis anzubieten.

20 Prozent planen innerhalb der nächsten 12 Monate die Umsetzung einer Anwendung. Weitere 41 Prozent planen eine Anwendung, haben aber noch keinen Zeitplan definiert. 9 Prozent der Entscheider geben an, dass sie bereits eine Anwendung anbieten. 31 Prozent



**Frage:** Was werden Ihrer Meinung nach die größten Herausforderungen sein, mit denen Sie sich vor der konkreten Einführung von Anwendungen mit dem neuen Personalausweis auseinandersetzen müssen?

haben nicht vor, dies innerhalb der nächsten 12 Monate anzubieten.

### In der Vorbereitung werden Finanzierung und Umstellung der Verwaltungsprozesse als besondere Herausforderungen gesehen.

Die Kosten einer Integration des neuen Personalausweises sind offenbar für die Verwaltungen von hoher Relevanz. Als anspruchsvollste Aufgabe vor der Umsetzung wird daher die Finanzierung der Einführung genannt (89 Prozent; s. Frage auf S. 15 unten).

Die Einführung des neuen Personalausweises erfordert auch eine Umstellung der bestehenden Verwaltungsprozesse. Anträge, die bisher noch vor Ort entgegengenommen wurden, können zukünftig elektronisch übermittelt werden. Diese Änderung ist in die Ausgestaltung der behördeninternen Prozesse zu integrieren. Dies umfasst nicht nur Veränderungen im Rahmen einer technischen Anpassung, sondern es wird auch in bestehende organisatorische Abläufe eingegriffen. 83 Prozent der Entscheider bewerten eine solche Umstellung der Verwaltungsprozesse als eine der wichtigsten Herausforderungen im Zuge der Einführung.

In welchen Prozessen die Integration des neuen Personalausweises sinnvoll ist, bedarf einer individuellen Entscheidung einer jeden Verwaltung. Der neue Personalausweis hat sich als Standardmodul für sämtliche Verwaltungsprozesse noch nicht etabliert. Diese Auf-

fassung wird auch von den Befragten geteilt. So sehen 77 Prozent der Befragten die Identifizierung der geeigneten Verwaltungsprozesse als Herausforderung an.

Darüber hinaus sehen 68 Prozent eine Herausforderung im Einsatz der verfügbaren personellen Kapazitäten, ebenfalls 68 Prozent bei der Abschätzung des Potenzials. Die Schulung und Qualifikation der Mitarbeiter wird in 63 Prozent der Fälle und die Unterstützung durch die Leitung in 55 Prozent der Fälle als Herausforderung gesehen.

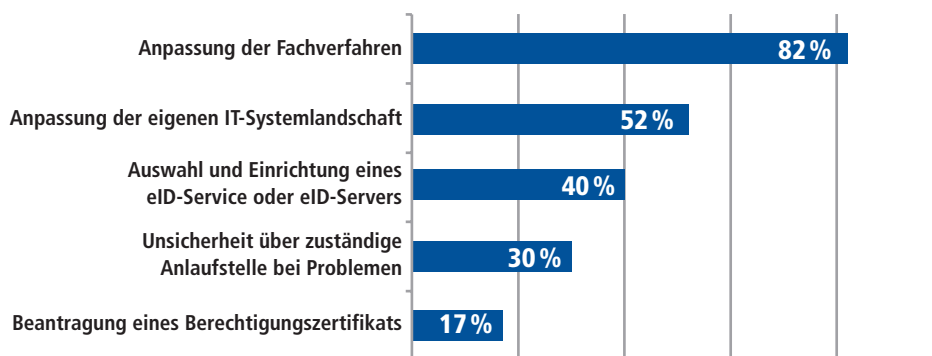
### Während der Umsetzung wird ein Schwerpunkt in der Anpassung der Fachverfahren gesehen.

Ist die Entscheidung zur Umsetzung einer Anwendung getroffen, wird die Anpassung der Fachverfahren mit einem Anteil von 82 Prozent mit Abstand am häufigsten genannt.

Jeder zweite Befragte sieht die Anpassung der eigenen IT-Systemlandschaft als Aufgabe, 40 Prozent nennen die Auswahl und Einrichtung eines eID-Service und -Servers. Jeder Dritte äußert Unsicherheit über die zuständige Anlaufstelle bei Problemen, 17 Prozent geben die Beantragung eines Berechtigungszertifikats an.

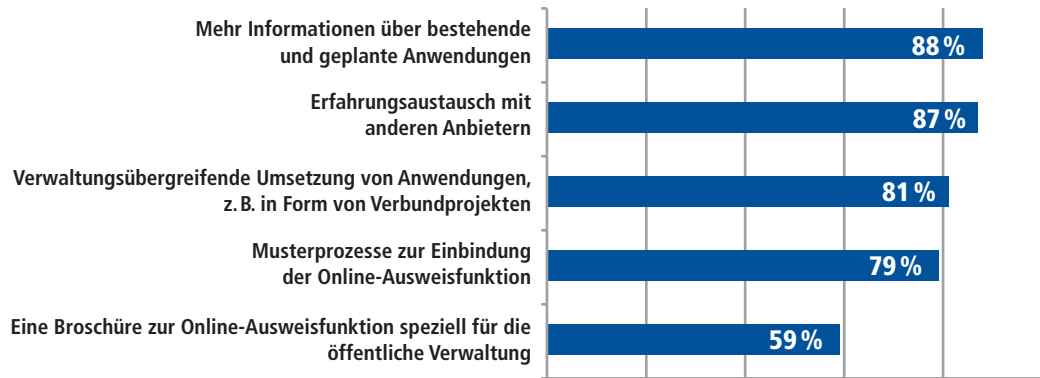
### Mehr Informationen zu bestehenden und geplanten Anwendungen gewünscht.

Die Umsetzung einer Anwendung mit dem neuen Personalausweis stellt die Verwaltung vor neue Aufgaben



**Frage:** Wo sehen Sie die größten Aufgaben und Schwierigkeiten während der Umsetzung?





**Frage:** Welche der folgenden Unterstützungsmöglichkeiten würden Sie bei der Umsetzung von Anwendungen mit dem neuen Personalausweis verstärkt nutzen?

und Herausforderungen. Die Entscheider äußern sich positiv zu weiteren Unterstützungsmöglichkeiten.

Ein Großteil der Befragten zeigt verstärktes Interesse an einem Austausch mit der Praxis. So wünschen 88 Prozent mehr Informationen über bestehende und geplante Anwendungen und 87 Prozent einen direkten Erfahrungsaustausch mit anderen Anbietern.

Aber auch ein gemeinsames Vorgehen wird als hilfreicher Lösungsansatz angesehen. So bewerten 81 Prozent eine verwaltungsübergreifende Umsetzung von Anwendungen, z. B. in Form von Verbundprojekten, als hilfreich. Ebenfalls wird die Bereitstellung von Musterprozessen zur Einbindung der Online-Ausweisfunktion von 79 Prozent positiv bewertet. 59 Prozent würden eine Broschüre zur Online-Ausweisfunktion speziell für die öffentliche Verwaltung verstärkt nutzen.

### 3.4 De-Mail startet ins E-Government

**De-Mail ist in der öffentlichen Verwaltung bereits vor der Akkreditierung der Provider bekannt. Bei der Einschätzung zur zukünftigen Nutzung besteht noch Zurückhaltung.**

Ähnlich wie der neue Personalausweis erfreut sich auch De-Mail eines überaus hohen Bekanntheitsgrads. Nur 11 Prozent der Befragten geben an, dass sie noch nichts von diesem Vorhaben gehört haben. 65 Prozent geben an, dass es ihnen in Grundzügen vertraut ist, 24 Prozent bestätigen, dass sie mit De-Mail bereits vor der Akkreditierung der Provider sehr vertraut sind.

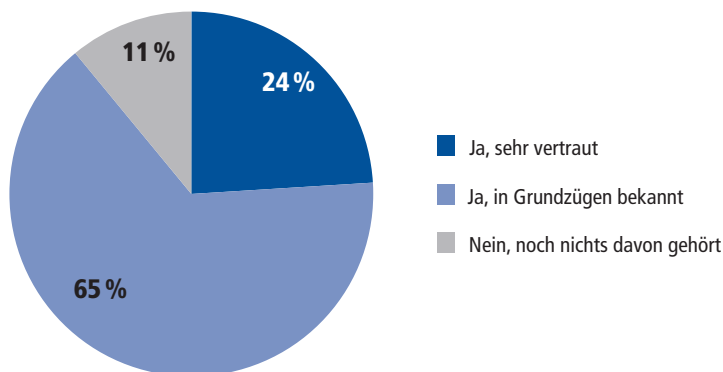
Hier zeigen sich je nach Größe der Kommune unterschiedliche Ergebnisse. So geben 35 Prozent der großen Kommunen (100.000 Einwohner und mehr) an, bereits mit De-Mail vertraut zu sein, in kleineren Kommunen (bis unter 50.000 Einwohner) bestätigen dies 22 Prozent der Entscheider, in Kommunen mittlerer Größe beläuft sich der Anteil auf 11 Prozent.

Über die Hälfte der Befragten plant die zukünftige Nutzung von De-Mail. Bei einer zeitnahen Umsetzung besteht allerdings noch Zurückhaltung (s. Frage auf S. 19 oben).

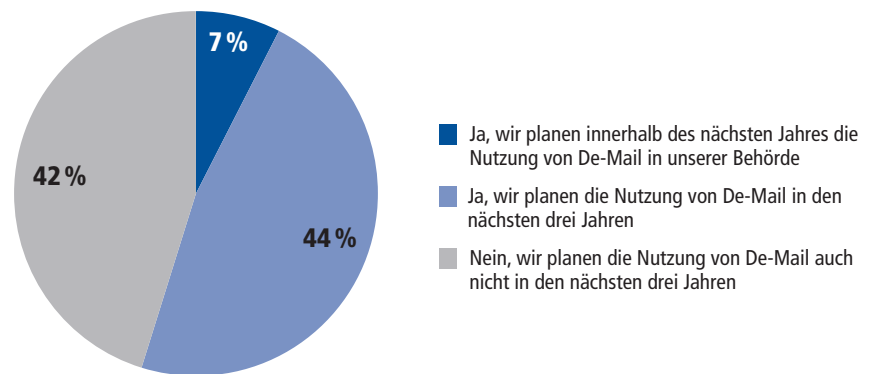
So planen nur 7 Prozent der Entscheider die Nutzung von De-Mail innerhalb eines Jahres. 44 Prozent der Befragten sehen darin ein mittelfristiges Vorhaben, das sie innerhalb der nächsten drei Jahre umsetzen möchten. 42 Prozent plant die Nutzung von De-Mail auch nicht in den nächsten drei Jahren.

Auch beim Thema De-Mail wird der Bedarf an mehr Informationen geäußert. So ist die Mehrheit der befragten Verwaltungen – ähnlich wie beim neuen Personalausweis – an einem Austausch mit der Praxis interessiert. Dies bestätigen 87 Prozent der Befragten (s. Frage auf S. 19 unten).

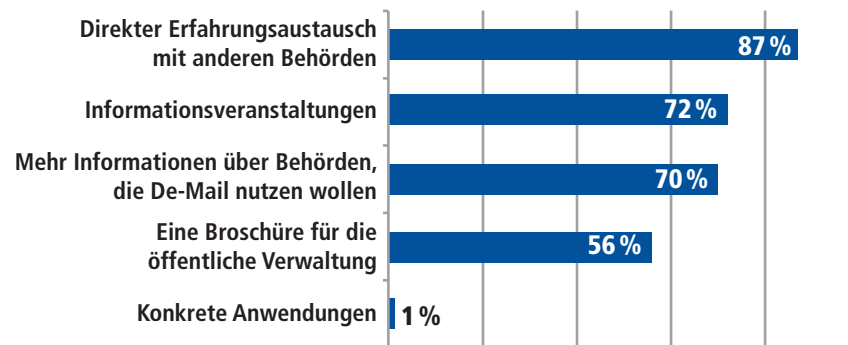
De-Mail sollte auch weiterhin im Rahmen von Informationsveranstaltungen thematisiert werden. Dies wünschen sich 72 Prozent der Entscheider. 70 Prozent äußern den Wunsch nach mehr Informationen über Behörden, die De-Mail nutzen wollen. Eine Broschüre für die öffentliche Verwaltung bewerteten 56 Prozent der Befragten als hilfreich. Informationen über konkrete Anwendungen werden nur im Einzelfall genannt. Dies steht in Zusammenhang mit der Tatsache, dass vor Akkreditierung der Provider noch keine konkreten Erfahrungen für einen solchen Austausch zur Verfügung stehen.



**Frage:** Sind Sie mit den Funktionalitäten von De-Mail bereits sehr vertraut, ist es Ihnen nur in Grundzügen bekannt oder haben Sie davon noch nichts gehört?



**Frage:** Planen Sie, zukünftig De-Mail zu nutzen?



**Frage:** Welche der folgenden Unterstützungsmöglichkeiten würden Sie bei der Einführung von De-Mail verstärkt nutzen?



## Kontakt

Steria Mummert Consulting AG  
Corporate Communications  
Birgit Eckmüller  
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29  
22085 Hamburg

Tel. +49 40 22703-5219 Fax +49 40 22703-1219  
E-Mail: [birgit.eckmueller@steria-mummert.de](mailto:birgit.eckmueller@steria-mummert.de)