



Security & digitale Identitäten
in einer digitalisierten Welt



Informationen zur Studie

Erstellt durch:



Kontakt:

Techconsult GmbH
E-Mail: info@techconsult.de
Tel.: +49 561 8109 0
Fax: +49 561 8109 101
Web: www.techconsult.de

In Zusammenarbeit mit:



Copyright

Diese Studie wurde von der techconsult GmbH im Auftrag von eco – Verband der Internetwirtschaft e.V. verfasst. Die darin enthaltenen Daten und Informationen wurden gewissenhaft und mit größtmöglicher Sorgfalt nach wissenschaftlichen Grundsätzen ermittelt. Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann jedoch keine Garantie übernommen werden. Alle Rechte am Inhalt dieser Studie liegen bei der techconsult GmbH und eco. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung der techconsult GmbH und eco gestattet.

© eco – Verband der Internetwirtschaft e.V. /
techconsult GmbH, Juni 2022. Alle Rechte vorbehalten.

Disclaimer

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. In dieser Studie gemachte Referenzen zu irgendeinem spezifischen kommerziellen Produkt, Prozess oder Service durch Markennamen, Handelsmarken, Herstellerbezeichnung etc. bedeuten in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH oder eco.



Inhalt

Vorwort	4
Einleitung	5
Digitale Identitäten: Status quo, Ausblick, Anforderungen	6
Einsatz von Technologien zur elektronischen Identifikation	6
Großes Potenzial für das Angebot identitätsbasierter Dienste	7
Die zentrale digitale Identität	9
Digitale Identitäten: Potenziale und Herausforderungen	11
Die digitale Identität als Erfolgsfaktor	11
Hürden der Implementierung von zentralen Identitäten	12
Unterstützung von technischen und rechtlichen Beratungsleistungen gefordert .	14
Verwaltung der digitalen Identitäten.	15
Die selbstbestimmte Identitätsverwaltung	17
Klassisches Einsatzszenario: E-Government	18
Viele Behörden bieten bereits digitale Dienste an	18
Wie bewerten Bürger:innen und Unternehmen E-Government	20
Hürden der Nutzung von Behördendiensten	22
Fazit	25
Weitere Informationen	26



Prof. Dr. Norbert Pohlmann
Vorstand IT-Sicherheit im
eco – Verband der Internetwirtschaft e. V.

Vorwort

Digitale Nachweise könnten bald weitere physische Dokumente sicher und vertrauenswürdig digital ablösen sowie Prozesse in Verwaltung, Wirtschaft und Gesellschaft enorm vereinfachen. Erste digitale Identitäten im Handy, etwa der digitale Impfnachweis, sind erst der Anfang. Eine gut funktionierende Infrastruktur für digitale Identitäten wird den Grad der Digitalisierung in vielen Prozessen erhöhen, die Privatsphäre deutlich besser schützen, eine bedeutende wirtschaftliche Relevanz haben und vor allem eine hohe Akzeptanz für die digitale Zukunft schaffen. Das Ergebnis ist mehr Vertrauen auf der Basis eines offenen digitalen Identitäten-Ökosystems. Die Vorteile für Unternehmen, Behörden, Bürgerinnen und Bürger liegen auf der Hand, wenn digitale Prozesse sicher und vertrauenswürdig aufeinander aufbauen.

Sichere digitale Identitäten statt unsichere Benutzerkonten

Damit digitale Identitäten ihren positiven Einfluss auf die Digitalisierung entfalten, brauchen wir ein souveränes europäisches Ökosystem zur Ausgabe und Verifizierung auf der Basis von Self-Sovereign Identity (SSI). In einem solchen User-Centric-ID-System können alle Nutzer:innen souverän über ihre Identitätsdaten und verifizierbaren digitalen Nachweise verfügen. Das heißt, die Menschen entscheiden unabhängig und souverän, wann sie welcher Anwendung die notwendigen Identitätsdaten zur Verfügung stellen. Zur Realisierung digitaler Identitäten bietet die Blockchain-Technologie einen idealen und passenden Vertrauensdienst. Die Akteure sind in der Lage, sowohl Echtheit und Ursprung als auch die Unversehrtheit der digitalen Identitätsdaten und Nachweise zu überprüfen, ohne dass die Blockchain die eigentliche Identität oder die digitalen Nachweise der Nutzer kennt.

Gemeinsam mit techconsult haben wir untersucht, wie weit die Unternehmen und die öffentliche Hand auf diesem Weg in Deutschland sind und welche Herausforderungen noch auf uns warten, um neue digitale Anwendungen für uns alle sicherer und einfacher nutzbar zu machen.

Eine spannende Lektüre wünscht Ihnen Ihr

Prof. Dr. Norbert Pohlmann
Vorstand IT-Sicherheit im
eco – Verband der Internetwirtschaft e. V.



Einleitung

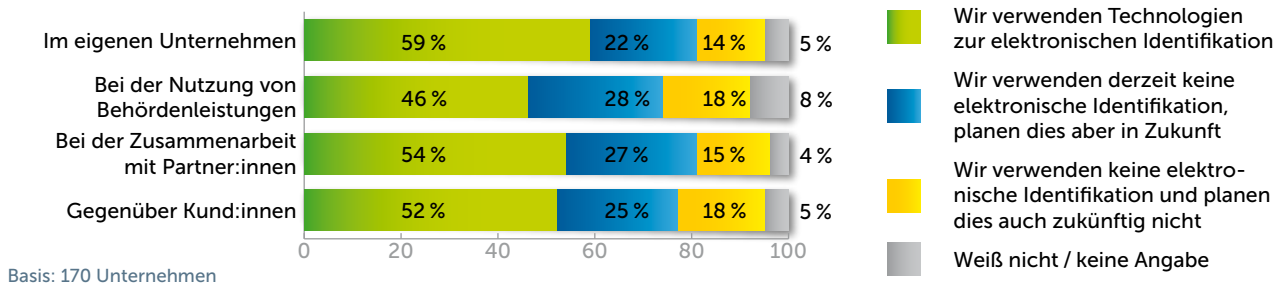
Die immer weiter fortschreitende Digitalisierung in allen Lebensbereichen macht das sichere elektronische Ausweisen gegenüber Behörden und privaten Unternehmen im Internet unabdingbar. Digitale Identitäten bilden dabei ein Kernthema der Digitalisierung. Kommunikation, Online-Einkäufe oder Behördengänge – immer mehr Dienstleistungen werden heutzutage und erst recht in Zukunft online durchgeführt. Um diese Dienste nutzen zu können, benötigen Bürger:innen in der Regel aktuell unzählige Benutzerkonten – für jede Dienstleistung ein neues. Und diese digitalen Identitäten müssen sicher sein, denn für Cyberkriminelle stellen Identitäten eine lukrative Ware dar. Um dem entgegenzuwirken, gibt es Bestrebungen, sichere digitale Identitäten zu schaffen. So möchte beispielsweise die EU-Kommission für jedermann in Europa eine sichere digitale Identität bereitstellen. Mit solch einer zentralen digitalen Identität sollen Menschen in die Lage versetzt werden, mit einer einzigen Identität ein möglichst großes Spektrum an privaten und behördlichen Diensten zu bedienen.

Doch wie steht es aktuell um die Nutzung und Angebote von identitätsbasierten Diensten? Welche Eigenschaften muss eine einzige sichere digitale Identität aufweisen, um Nutzer:innen zu überzeugen? Welche behördlichen Dienste würden Bürger:innen und Unternehmen nutzen, sofern diese verfügbar wären? Was hindert Bürger:innen und Unternehmen daran, E-Government zu nutzen? Welche Voraussetzungen müssen erfüllt werden, um Online-Dienste attraktiv zu gestalten?

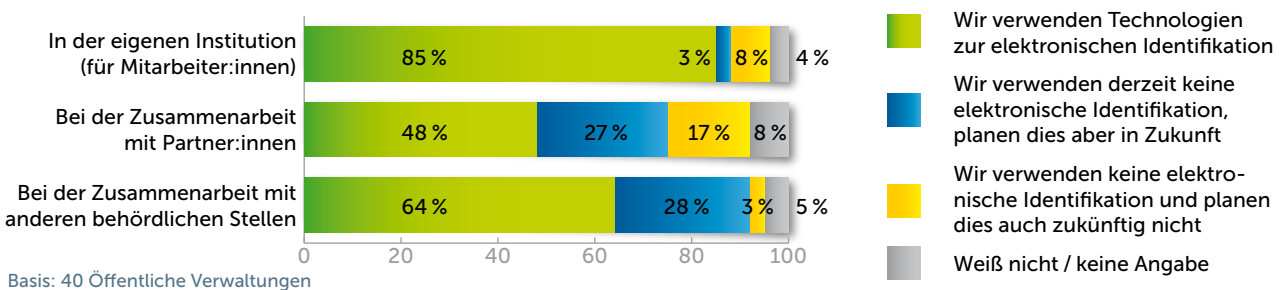
Um diese und weitere Fragen zu beantworten, wurden im Rahmen dieser Studie 170 Unternehmen aus allen Branchen und Größenklassen, 40 Behörden und 300 Bürger:innen ab 16 Jahren in Deutschland zu ihren Einschätzungen bezüglich digitaler Identitäten befragt. Kernfragestellungen umfassten dabei nicht nur den Status quo bezüglich der aktuellen Angebote von Diensten auf Basis sicherer digitaler Identitäten in Unternehmen und Behörden, sondern auch Fragen zu Zukunftspotenzialen dieser Technologie sowie Herausforderungen im Zuge der Implementierung.



Nutzung von Technologien zur eindeutigen elektronischen Identifikation – Unternehmen



Nutzung von Technologien zur eindeutigen elektronischen Identifikation – Behörden



Digitale Identitäten: Status quo, Ausblick, Anforderungen

Einsatz von Technologien zur elektronischen Identifikation

Technologien zur eindeutigen Identifikation von Personen wie etwa die elektronische Ausweisfunktion (eID) oder das europäische Pendant eIDAS können von Unternehmen sowohl in Beziehungen zu ihren Kunden, bei der Zusammenarbeit mit Partnern, bei der Nutzung von Behördenleistungen sowie im eigenen Unternehmen für die eigenen Mitarbeitenden verwendet werden.

Die aktuellen Nutzungsgrade sind für die vier verschiedenen Einsatzbereiche ähnlich. Gegenüber Kund:innen verwenden 52 Prozent der Unternehmen Technologien zur eindeutigen Identifikation, bei der Zusammenarbeit mit Partner:innen sind dies 54 Prozent, für die eigenen Mitarbeiter:innen werden gar in 59 Prozent der Unternehmen Identifikationstechnologien eingesetzt. Lediglich im Fall der Nutzung von Behördenleistungen liegt der Anteil bei weniger als der Hälfte (46 Prozent).

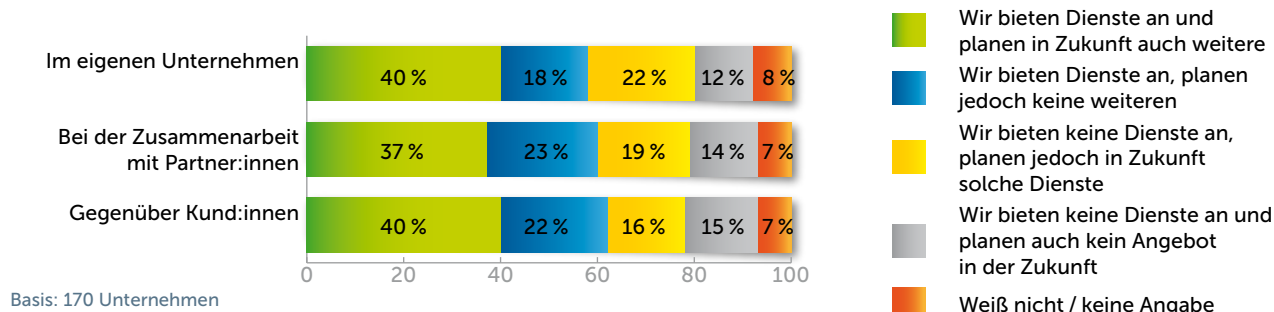
In Zukunft wird der Anteil an Unternehmen, der Technologien zur eindeutigen elektronischen Identifikation nutzt, noch weiter ansteigen. Über alle Anwendungsfelder hinweg kann ein Anstieg der Nutzungsgrade von knapp 20 bis 30 Prozent erkannt werden. Somit planen in Zukunft mindestens drei Viertel der Unternehmen Technologien zur elektronischen Identifikation einzusetzen.

Allerdings gibt es auch einen nicht unerheblichen Anteil an Unternehmen, die keine elektronische Identifikation verwenden möchten. Insbesondere Handelsunternehmen sowie Organisationen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen sind tendenziell eher skeptisch. Vor allem wenn es um die Identifikation gegenüber Kund:innen geht. So sagen 43 Prozent der Handelsunternehmen sowie die Hälfte der Non-Profit-Organisationen und Unternehmen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen, dass diese weder jetzt noch in Zukunft Technologien zur elektronischen Identifikation bei der Kommunikation und Zusammenarbeit mit ihren Kund:innen einsetzen möchten.

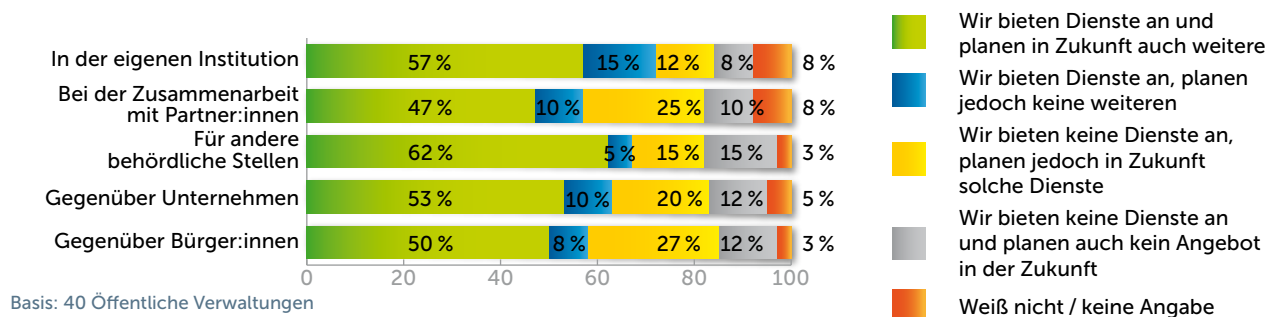
In Öffentlichen Verwaltungen wird die elektronische Identifikation besonders intern deutlich öfter angewandt. 85 Prozent der Kommunen verwenden Methoden zur elektronischen Identifikation für die eigenen Mitarbeitenden und knapp zwei Drittel für die Zusammenarbeit mit anderen behördlichen Stellen.



Angebot von Diensten auf Basis sicherer digitaler Identitäten – **Unternehmen**



Angebot von Diensten auf Basis sicherer digitaler Identitäten – **Behörden**



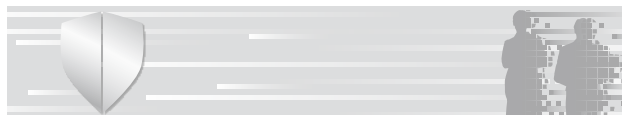
Großes Potenzial für das Angebot identitätsbasierter Dienste

Unternehmen und Behörden können die Technologien zur elektronischen Identifikation für allerhand Dienste gegenüber Kund:innen, Partner:innen und den eigenen Mitarbeiter:innen oder anderen Institutionen verwenden. Solche auf sicheren digitalen Identitäten basierenden Dienste werden von 40 Prozent der Unternehmen sowohl gegenüber Kund:innen als auch Partner:innen und eigenen Mitarbeiter:innen angeboten und sollen darüber hinaus noch weiter ausgebaut werden. Ein knappes Fünftel bietet zwar derzeit solche Dienste an, plant aber keine weiteren Dienste in der Zukunft. Weitere knapp 20 Prozent der Unternehmen bieten aktuell keine Dienste an, planen dies jedoch mittelfristig.

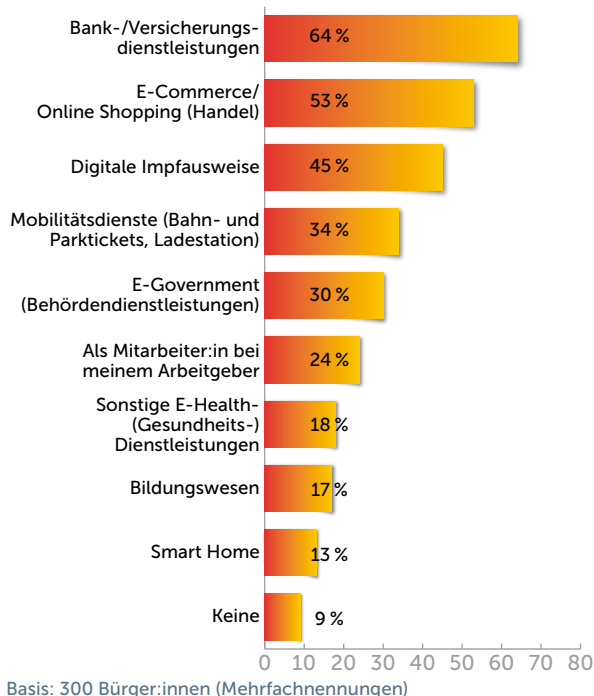
Insbesondere größere Unternehmen setzen bereits heute vermehrt auf identitätsbasierte Dienste. So lassen sich beispielsweise SIM-Karten bei Telekommunikationsanbietern per Online-Ausweis aktivieren, digital Zahlungen im E-Commerce durchführen oder Depots bei Kreditinstituten eröffnen. Kein einziges Unternehmen mit mehr als 2.500 Mitarbeitenden sagt, dass sie weder derzeit Dienste gegenüber Kund:innen anbieten noch in Zukunft anbieten wollen. Als Kontrast dienen kleinere Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeitenden. 37 Prozent der kleinen Unternehmen bieten weder jetzt kund:innenbezogene Dienste an, noch planen sie dies in Zukunft. Ähnlich verhält es sich auch mit Diensten gegenüber Partner:innen und den eigenen Mitarbeiter:innen. Je kleiner die

Unternehmen, desto geringer zeigt sich die Bereitschaft, Dienste auf Basis von digitalen Identitäten anzubieten.

Öffentliche Verwaltungen sind beim Angebot von Diensten auf Basis von digitalen Identitäten wie der eID bereits ein ganzes Stück weiter als Unternehmen. Klassische Einsatzgebiete im Behördenumfeld sind beispielsweise digitale Services für Bürger:innen wie digitale Verwaltungsdienstleistungen mit dem Online-Ausweis, digital durchführbare Fahrzeugzulassungen oder die papierlose Abgabe der Steuererklärung (ELSTER). Mehr als die Hälfte der Kommunen verfügt über Dienste, die von Bürger:innen sowie Unternehmen genutzt werden können und weitere sind bereits in Planung. Die Verfügbarkeit von Diensten wird in Zukunft noch stark ansteigen. So planen beispielsweise 27 Prozent der Kommunen, die bisher noch keine digitalen Dienste für Bürger:innen anbieten, in Zukunft erste Angebote einzuführen. Hier eignen sich insbesondere bereits in anderen Kommunen etablierte Dienste wie die Ausstellung von Ausweisen und Pässen oder die digitale An- oder Ummeldung des Wohnsitzes.



Bereiche in denen digitale Identitäten genutzt werden



Bürger:innen gegenüber identitätsbasierten Diensten aufgeschlossen

Dass Dienste auf Basis von elektronischen Identitäten großes Potenzial haben, zeigen auch die Ergebnisse der Bürger:innenbefragung. Knapp zwei Drittel der befragten Bürger:innen haben bereits digitale Angebote von Banken und Versicherungen genutzt. Dazu nutzte mehr als die Hälfte der Bürger:innen Dienste auf Basis einer digitalen Identität im Bereich Online-Handel. Ein knappes Drittel hat darüber hinaus bereits Mobilitätsdienste z.B. für Bahntickets oder Ladestationen in Anspruch genommen, wohingegen digitale Behördendienstleistungen bislang nur von knapp 30 Prozent der Bürger:innen genutzt werden.

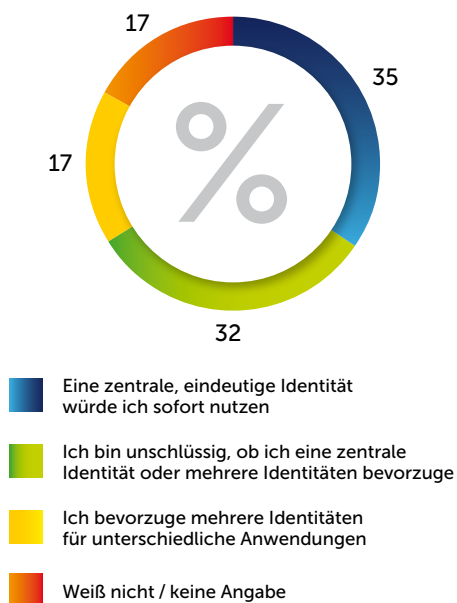
Grundsätzlich würden Bürger:innen in Zukunft in vielen Bereichen Dienste auf Basis digitaler Identitäten nutzen, sofern diese auch breit verfügbar wären. Beispielsweise würden 55 Prozent der Bürger:innen E-Government-Dienste nutzen, um ihre Behördengänge digital statt vor Ort durchzuführen. Weitere 55 Prozent würden Mobilitätsdienste verwenden. Beispielsweise könnte man in den Bereichen Autovermietung, Carsharing oder beim Sharing von anderen Fahrzeugen wie E-Scootern oder E-Bikes einfach und unkompliziert per Smartphone die Identifikation durchführen.

42 Prozent können sich wiederum vorstellen, digitale Gesundheitsdienstleistungen zu nutzen. Vor allem im Hinblick auf die geplante Weiterentwicklung der Telematikinfrastruktur, bei der alle Akteure im Gesundheitswesen in einem einfachen und sicheren Ökosystem eingebunden werden, werden digitale Gesundheitsdienste in Zukunft deutlich attraktiver. So soll die Authentifizierung künftig über die eID gänzlich ohne Chipkarten stattfinden können. Patienten können dann mit dem Smartphone auf Dienste wie die elektronische Patientenakte oder das elektronische Rezept zurückgreifen.

Es zeigt sich, dass Bürger:innen gegenüber Diensten auf Basis von digitalen Identitäten durchaus aufgeschlossen sind. Dafür müssen jedoch diese Dienste zum einen erst einmal verfügbar sein und zum anderen müssen sie bestimmte Voraussetzungen erfüllen, um genutzt zu werden.

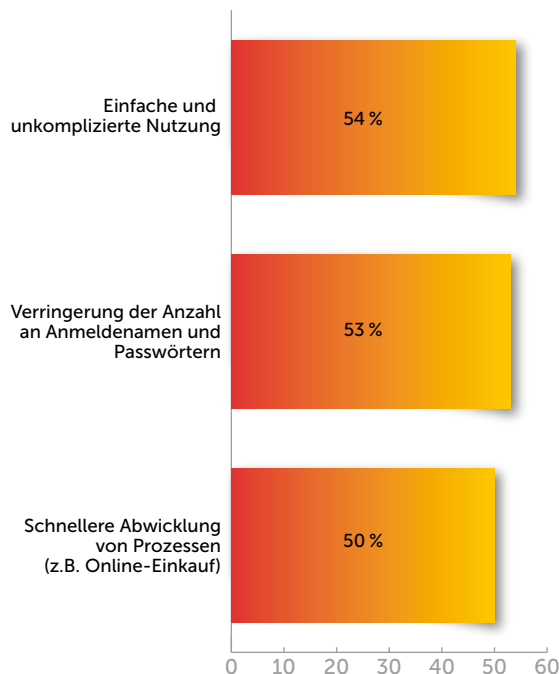


Einsatz einer zentralen und eindeutigen Identität für die Nutzung aller Online-Angebote staatlicher oder privater Dienste



Basis: 300 Bürger:innen

Vorteile des Einsatzes einer zentralen Identität



Basis: 300 Bürger:innen (Mehrfachnennungen)

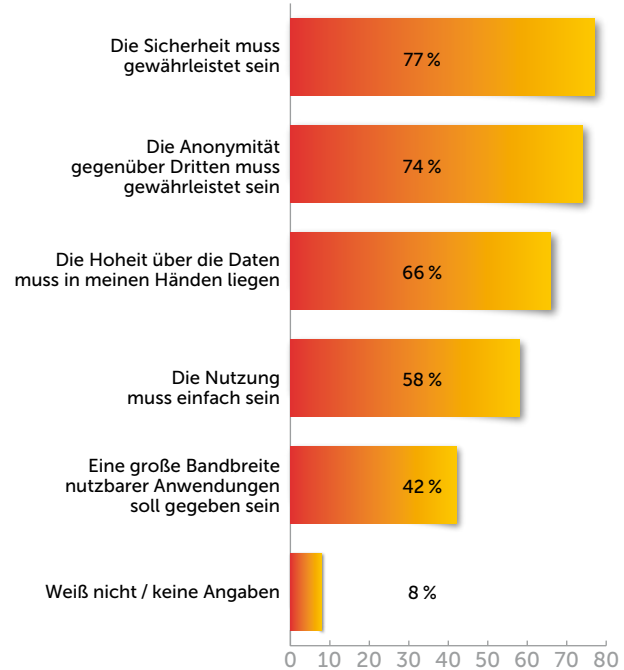
Die zentrale digitale Identität

Heutzutage verwenden die meisten Personen für verschiedene Dienste verschiedene Identitäten. Wie viele das sind, zeigt sich bei der Anzahl von verschiedenen Benutzer:innenkonten, über die Bürger:innen verfügen, um sich für unterschiedliche Dienste anzumelden. Ein Drittel der Bürger:innen muss mehr als zehn verschiedene Benutzer:innenkonten verwalten, um Internetdienste zu nutzen. Jeder Zehnte verfügt sogar über mehr als 20 Benutzer:innenkonten. Um dem Wildwuchs an unterschiedlichen digitalen Identitäten entgegenzuwirken, eignet sich eine einzige sichere digitale Identität, die für sämtliche Behördendienstleistungen sowie private Geschäfte genutzt werden kann.

So ist es auch nicht verwunderlich, dass der Einsatz und die Nutzung einer sicheren, zentralen und eindeutigen Identität von den befragten Bürger:innen insgesamt positiv bewertet wird. 35 Prozent der Bürger:innen würden eine solche Identität nutzen und weitere 32 Prozent zeigen sich zumindest interessiert, auch wenn hier erst einmal abgewartet wird. Nur 17 Prozent der Befragten hingegen würden weiterhin auf mehrere Identitäten für verschiedene Dienste bestehen. Als Vorteile sehen Bürger:innen vor allem die einfache und unkomplizierte Nutzung (54 Prozent) sowie die Verringerung der Anzahl an Benutzernamen und Passwörtern (53 Prozent).



Geforderte Eigenschaften einer universellen digitalen Identität



Basis: 300 Bürger:innen (Mehrfachnennungen)

Auch Unternehmen und Behörden profitieren

Der Einsatz einer einzigen zentralen digitalen Identität hat für Unternehmen und öffentliche Verwaltungen ebenfalls eine Reihe von Vorteilen. Von zentraler Bedeutung ist dabei die eindeutige Identifikation der Nutzer:innen beziehungsweise der Kund:innen. So sehen 55 Prozent der befragten Unternehmen sowie 9 von 10 Behörden (91 Prozent) die eindeutige Identifikation als Vorteil von allerhöchster Güte. Eine digitale Identität weist jeder Person bestimmte einmalige Identitätsattribute in einer eindeutig identifizierbaren Datenform zu. Nutzer:innen beziehungsweise Kund:innen sind über die digitale Identität bereits eindeutig identifiziert. Diese vereinfacht beispielsweise auch den digitalen Onboarding-Prozess neuer Nutzer:innen, der dadurch schneller und kosteneffizienter werden kann.

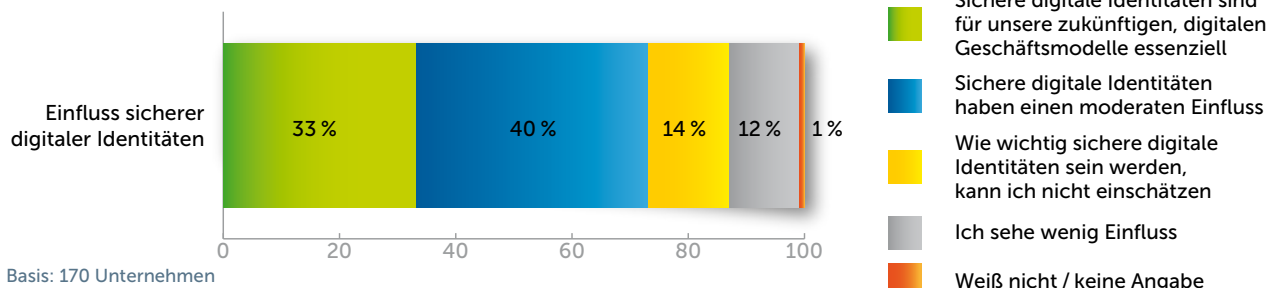
Dahinter folgt mit 44 Prozent der Unternehmen die Verbesserung des Kund:innenerlebnisses. Unternehmen würden beispielweise in die Lage versetzt werden, eine personalisierte und kanalübergreifende Benutzer:innenerfahrung zu bieten, indem sie mittels einer digitalen Kund:innenkarte die Kund:innen über alle Kanäle hinweg eindeutig identifiziert. An dritter Stelle rangiert die einfachere Verwaltung der Identitäten. 42 Prozent der Unternehmen und 73 Prozent der Behörden sehen dies als enormen Vorteil einer zentralen digitalen Identität an.

Sicherheit steht über allem

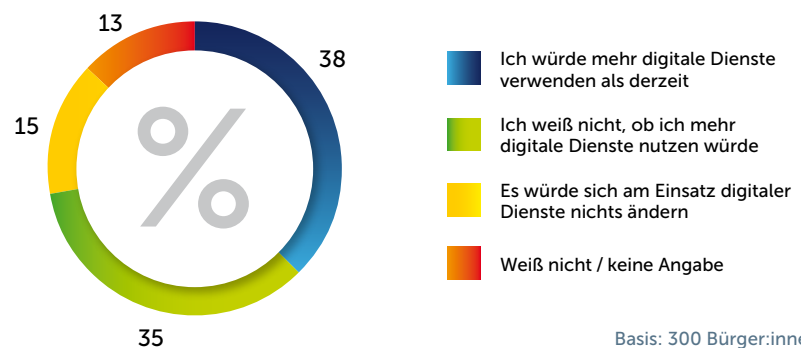
Damit Bürger:innen jedoch eine solche einzigartige universelle Identität nutzen, muss diese über ganz bestimmte Eigenschaften verfügen. Denn erst wenn die universelle Identität absolut sicher ist, kommt eine Nutzung für die Bürger:innen überhaupt erst infrage. Das wird auch von mehr als drei Viertel der befragten Bürger:innen bestätigt. Hochsensible persönliche Daten preiszugeben, ist eine große Hürde für jeden Menschen. Und wenn diese beispielsweise durch Sicherheitslücken in die falschen Hände oder unberechtigt an die Öffentlichkeit gelangen, führt dies zu massiven Schäden und Vertrauensverlusten. Des Weiteren muss auch die Anonymität der eigenen Identität gegenüber Dritten gewährleistet sein (74 Prozent).



Einfluss des Einsatzes sicherer digitaler Identitäten auf den Erfolg zukünftiger digitaler Geschäftsmodelle



Auswirkungen einer einzigen sicheren digitalen Identität für alle privaten und behördlichen Dienstleistungen



Digitale Identitäten: Potenziale und Herausforderungen

Die digitale Identität als Erfolgsfaktor

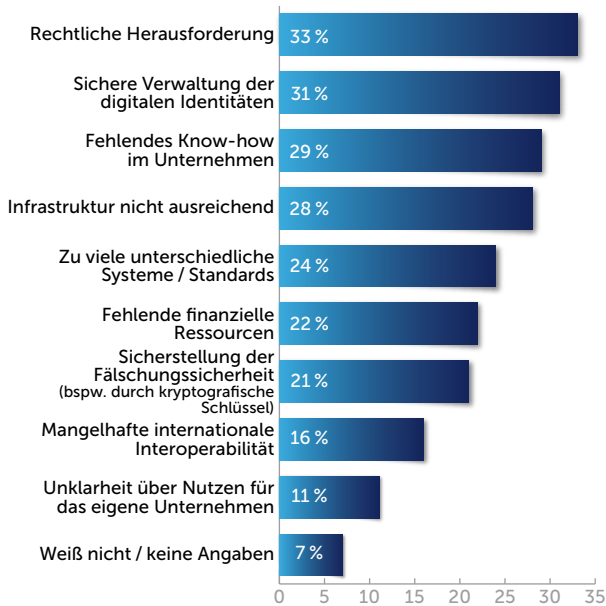
Doch wie sehen Unternehmen den tatsächlichen Erfolgsbeitrag durch den Einsatz von sicheren digitalen Identitäten auf zukünftige digitale Geschäftsmodelle? Schließlich dient die Einführung nicht dem reinen Spaß, sondern soll positive Effekte und konkreten Nutzen für die Unternehmen mit sich bringen. Insgesamt sind Unternehmen vom positiven Einfluss sicherer digitaler Identitäten überzeugt. Die Mehrheit von 40 Prozent sieht das Ganze jedoch nicht überschwänglich euphorisch und ist der Meinung, dass sichere digitale Identitäten einen moderaten Einfluss haben werden. Ein knappes Drittel ist schon deutlich positiver gestimmt und attestiert sicheren digitalen Identitäten eine essenzielle Bedeutung auf zukünftige digitale Geschäftsmodelle.

Bürger:innen würden mehr Dienste nutzen

Dass die Einführung einer sicheren digitalen Identität und darauf basierenden Dienstleistungen einen positiven Einfluss auf die Geschäftsmodelle von Unternehmen haben werden, zeigt vor allem auch die Bereitschaft der Bürger:innen, vermehrt digitale Dienste zu nutzen, sofern die Voraussetzungen gegeben sind. So sagen 38 Prozent der befragten Bürger:innen, dass sie mehr digitale Dienste als derzeit verwenden würden, wenn sie über eine einzige sichere digitale Identität für alle privaten Dienstleistungen verfügen würden. 35 Prozent sind noch unentschlossen, ob sich ihre Nutzung von digitalen Diensten erhöhen würde oder ob diese gleichbleibt.

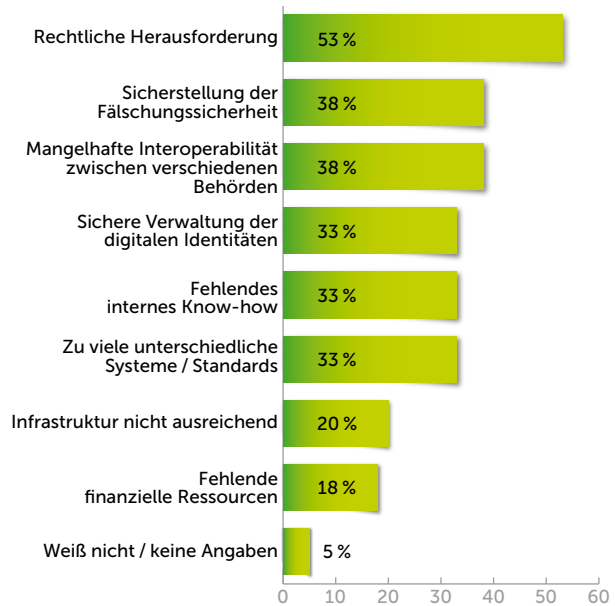


Hürden bei der Implementierung – **Unternehmen**



Basis: 170 Unternehmen (Mehrfachnennungen)

Hürden bei der Implementierung – **Behörden**



Basis: 40 Öffentliche Verwaltungen (Mehrfachnennungen)

Hürden der Implementierung von zentralen Identitäten

Sichere digitale Identitäten sind ein wichtiger Faktor für die Dienstleistungen der Zukunft. Aber die Einführung von entsprechenden Technologien auf Basis von sicheren digitalen Identitäten ist nicht ohne Hürden versehen. Denn bei der Einführung neuer Technologie müssen sich Unternehmen immer vielen Fragen stellen. Diese Fragen reichen von der Feststellung der eigenen Expertise über die vorhandene Infrastruktur bis hin zu Fragen der Rechtssicherheit.

Das größte Problemfeld stellen die verschiedenen rechtlichen Herausforderungen in Bezug auf digitale Identitäten (33 Prozent) dar. Im Dschungel der unterschiedlichen gesetzlichen Anforderungen bezüglich der Identifizierung zwischen verschiedenen Sektoren, aber auch auf nationaler und internationaler Ebene können Unternehmen ohne Spezialkenntnisse schnell an ihre Grenzen gelangen.

Je nach Branche müssen Unternehmen unterschiedliche Gesetze und Regelungen in ihre Planung mit einbeziehen. Finanzdienstleister müssen beispielsweise, aufgrund des Geldwäschegesetzes und der Abgabenordnung, vor der Aufnahme einer Geschäftsbeziehung die Identität ihrer Kund:innen verifizieren. Darüber hinaus stellen auch datenschutzrechtliche Fragen im Rahmen der DSGVO Unternehmen vor große Herausforderungen.

Dahinter folgt mit geringem Abstand die sichere Verwaltung eben jener Identitäten. Denn nur wenn die digitalen Identitäten auch wirklich in einem gesicherten Umfeld Einzug finden, sprich gegen Datendiebstahl, Missbrauch und dergleichen abgesichert sind, können Dienste auf Basis von Identitäten angeboten werden.

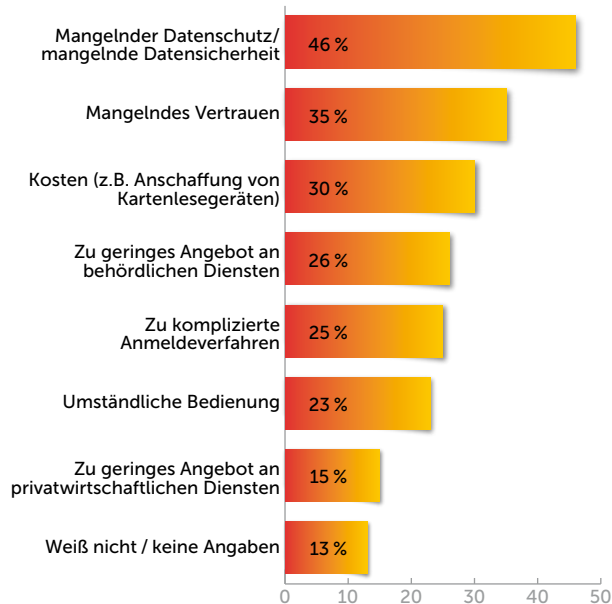
Fehlendes Know-how zur korrekten Umsetzung folgt an dritter Stelle. Vielen Unternehmen fehlt es an den nötigen Fachkräften, um ein solch komplexes Projekt umzusetzen. Dabei ist nicht nur die Expertise auf Seiten der IT gefordert, sondern auch die rechtlichen Fragen dürfen von den Unternehmen nicht unterschätzt werden. Denn wo keine Expertise vorhanden ist, können auch keine Bemühungen unternommen werden, um neue Technologien im Unternehmen einzubinden.

Auch Behörden mit rechtlichen Fragen überfordert

Analog zu den Unternehmen stellen rechtliche Fragen auch für Behörden eine große Hürde dar. 53 Prozent der befragten Behörden nannten dies als ihre Top-Herausforderung. An zweiter Stelle folgt die mangelhafte Interoperabilität zwischen verschiedenen Behörden (38 Prozent) aufgrund von völlig unterschiedlichen Technologien und unpassenden Schnittstellen. Die Fähigkeit mit anderen nationalen wie internationalen Systemen zusammenzuarbeiten stellt einen Grundpfeiler für ein übergreifendes digitales Identitäts-Ökosystem dar. Zwar sind im Bereich digitale Identitäten bereits gewisse technische Standards vorhanden, doch existieren teils sehr unterschiedliche individuelle Ansätze innerhalb der verschiedenen Institutionen, wodurch Systeme nicht miteinander kommunizieren



Hürden im Rahmen der Nutzung von digitalen Identitäten wie beispielsweise der Online-Ausweisfunktion (eID) – Bürger:innen



Basis: 300 Bürger:innen (Mehrfachnennungen)

können. Eine Vereinheitlichung technischer Standards ist für die Bereitstellung von identitätsbasierten Diensten essenziell.

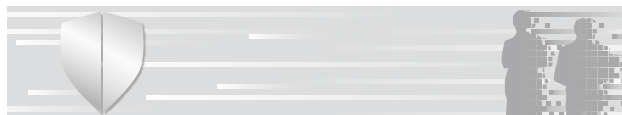
Die Gewährleistung der sicheren Verwaltung von digitalen Identitäten (33 Prozent) sowie das fehlende interne Know-how (33 Prozent) stellen, wie in den Unternehmen ebenfalls, große Hürden dar, die es zu überwinden gilt. Kommunen verfügen in der Regel nicht über genügend geschulte IT-Fachkräfte, um ein solch komplexes Projekt in einer Art umzusetzen, die allen rechtlichen und technischen Anforderungen entspricht.

Bürger:innen fürchten um die Sicherheit

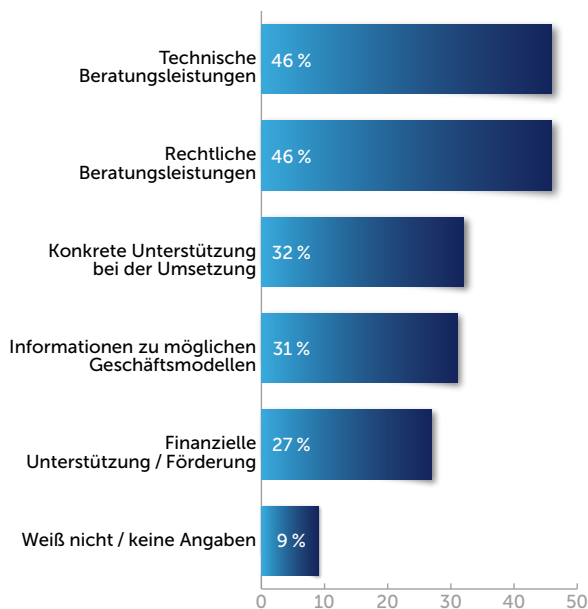
Damit digitale Identitäten von Bürger:innen genutzt werden, müssen Hürden überwunden werden. Am stärksten sehen Bürger:innen vor allem mangelnden Datenschutz bzw. die Sicherheit der Daten als Problemfeld, das gegen den Einsatz von digitalen Identitäten spricht. 46 Prozent der befragten Bürger:innen platzierten dies oben auf ihrer Top 3 Liste. Dahinter folgt das mangelnde Vertrauen gegenüber der Technologie und den dahinterliegenden Diensten (35 Prozent). An dritter Stelle finden sich Fragen bezüglich etwaiger aufkommender Zusatzkosten, beispielsweise für die Anschaffung von Kartenlesegeräten.

Mit Anbietern Kompetenzlücken schließen

Unternehmen und Behörden sollten dringend die Möglichkeit prüfen, mit Hilfe von externen Anbietern die eigenen Qualifikationslücken zu schließen. Diese können dabei nicht nur mit dem nötigen Know-how rund um die Technologie mit Rat und Tat zur Seite stehen, sondern verfügen auch über Expert:innen für rechtliche oder sicherheitsrelevante Fragen und helfen dabei, die Technologien fehlerfrei im eigenen Unternehmen implementieren zu können. Jene Unternehmen und Behörden, die ihre Lücken schließen und digitale Identitäten zu einem Kernaspekt ihrer künftigen Geschäftsstrategie erheben, erhalten die Chance, sich am Markt als innovativer und kompetenter Partner zu etablieren.

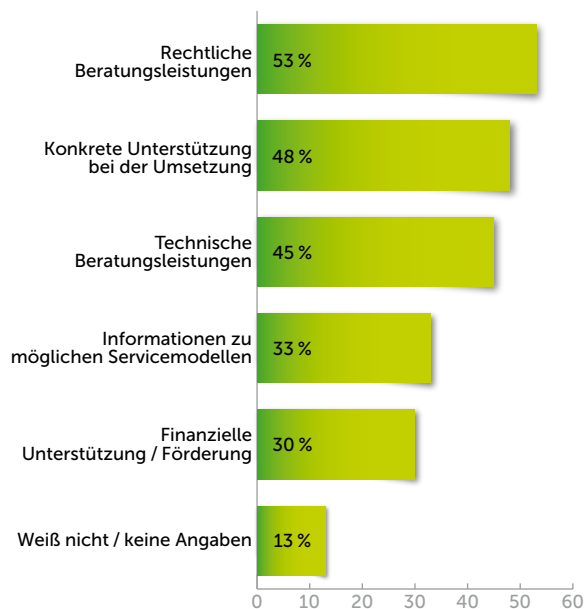


Geforderte Unterstützungsleistungen, um in Zukunft verstärkt identitätsbasierte Online-Dienste anbieten zu können – **Unternehmen**



Basis: 170 Unternehmen (Mehrfachnennungen)

Geforderte Unterstützungsleistungen, um in Zukunft verstärkt identitätsbasierte Online-Dienste anbieten zu können – **Behörden**



Basis: 40 Öffentliche Verwaltungen (Mehrfachnennungen)

Unterstützung von technischen und rechtlichen Beratungsleistungen gefordert

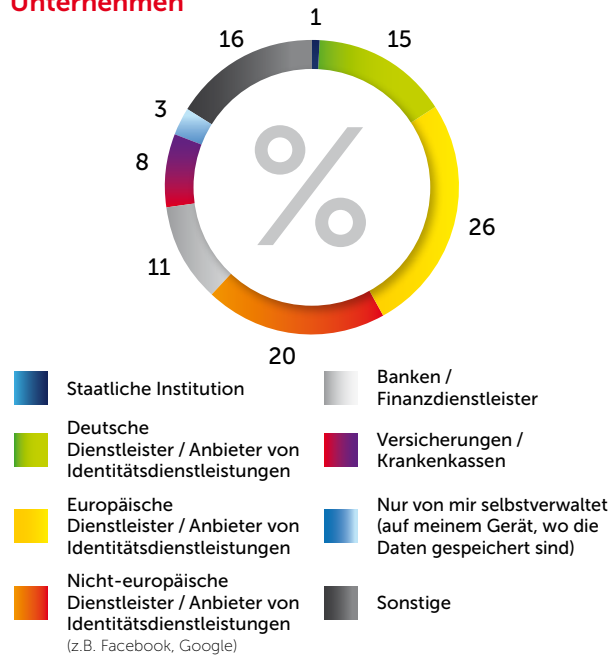
Wie bereits festgestellt, können Unternehmen und Öffentliche Verwaltungen identitätsbasierte Online-Dienste in der Regel nicht allein implementieren und benötigen zielgerichtete Hilfestellungen. Passend zu den von den Unternehmen und Behörden genannten Hürden, sind vor allem Hilfestellungen für rechtliche Fragen besonders erwünscht. 46 Prozent der Unternehmen sowie 53 Prozent der Öffentlichen Verwaltungen wünschen sich rechtliche Beratungsleistungen, um Dienste auf Basis von Identitäten rechtssicher einzuführen. Unter anderem existieren unterschiedliche Regelungen und Standards in verschiedenen Ländern und auch branchenspezifisch gibt es unterschiedliche Anforderungen. Um die Potenziale digitaler Identitäten ausschöpfen zu können, müssten rechtliche Standards vereinheitlicht werden.

Ebenfalls weit oben auf der Wunschliste sind technische Beratungsleistungen. Sowohl auf Seiten der Unternehmen (46 Prozent) als auch in öffentlichen Verwaltungen (45 Prozent) benötigen fast die Hälfte der Befragten Unterstützung bei Fragen wie der Einbindung der Dienste in die bestehende IT-Infrastruktur.

Öffentliche Verwaltungen sind zudem zu einem größeren Teil auf Unterstützung bei der konkreten Umsetzung der Einführung von identitätsbasierten Online-Diensten angewiesen. Fast die Hälfte der öffentlichen Verwaltungen wünscht sich hier Hilfestellungen. Im Vergleich dazu, trauen sich Unternehmen die Umsetzung deutlich häufiger zu. Lediglich ein knappes Drittel der Unternehmen gibt an, auf zusätzliche Unterstützung angewiesen zu sein.

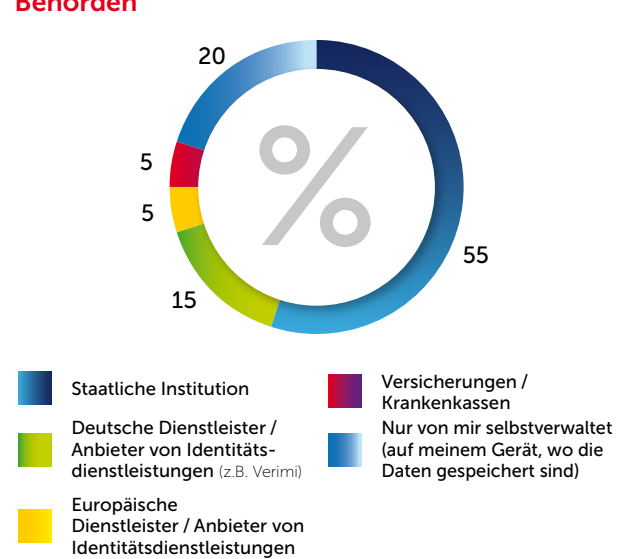


Vertrauen in Anbieter für die Verwaltung zentraler (universeller) digitaler Identitäten – **Unternehmen**



Basis: 170 Unternehmen

Vertrauen in Anbieter für die Verwaltung zentraler (universeller) digitaler Identitäten – **Behörden**



Basis: 40 Öffentliche Verwaltungen

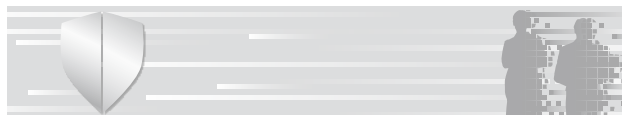
Verwaltung der digitalen Identitäten

Die zentralen Identitäten müssen auch von einem zentralen Organ verwaltet werden, um eine Anmeldung in verschiedenen Diensten mit nur einem einzigen Konto zu gewährleisten. Dabei genießt „Made in Germany“ das größte Vertrauen innerhalb der Unternehmen. 25 Prozent würden die Verwaltung der Identitäten ausschließlich deutschen Dienstleistern für Identitätsdienstleistungen anvertrauen. Ein knappes Fünftel der Unternehmen würde europäischen Anbietern für Identitätsdienstleistungen die Verwaltung anvertrauen. Dabei stehen größere Unternehmen europäischen Dienstleistern deutlich offener gegenüber als dies bei den Kleinsten der Fall ist. So würde ein knappes Fünftel der Unternehmen ab 50 Mitarbeitenden einen europäischen Dienstleister wählen, jedoch nur vier Prozent der Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeitenden. Ähnlich ist das Verhältnis bei nicht-europäischen Anbietern. Je größer das Unternehmen, desto eher würde ein nicht-europäischer Dienstleister infrage kommen. Während beispielsweise 17 Prozent der befragten Großunternehmen ab 2500 Mitarbeitenden auf einen solchen Anbieter setzen würden, ist kein einziges Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeiter:innen dazu bereit.

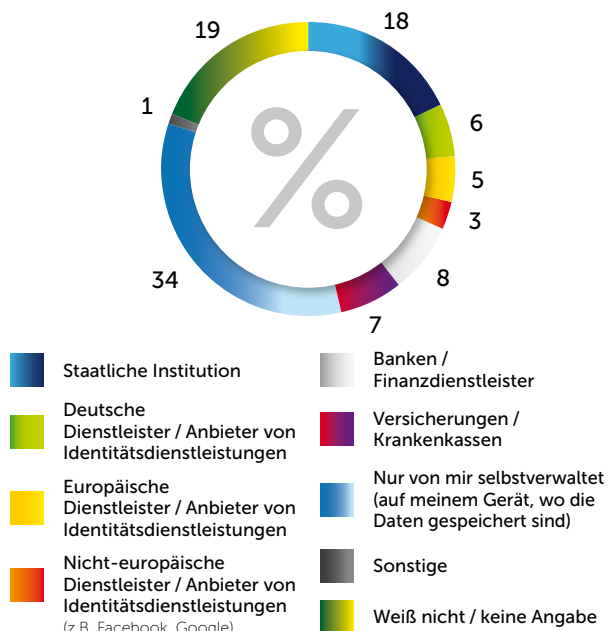
Behörden bevorzugen den Staat, Bürger:innen wollen selbst verwalten

Wenig überraschend bevorzugen Behörden eine staatliche Institution als Verwalter von zentralen digitalen Identitäten. 55 Prozent der Behörden würden die Verwaltung einer staatlichen Institution überlassen. 15 Prozent bevorzugen deutsche Anbieter und nur fünf Prozent würden auf europäische Dienstleister setzen.

Bürger:innen präferieren hingegen eine selbstverwaltete Lösung. Knapp ein Drittel der befragten Bürgerinnen und Bürger würde die Verwaltung der zentralen Identität nicht aus der eigenen Hand geben. Solch eine Verwaltung würde beispielsweise auf dem eigenen Smartphone stattfinden mit Hilfe einer App, wie der digitalen Brief-tasche. Hohes Vertrauen genießen auch staatliche Institutionen. Ganze 18 Prozent der befragten Bürger:innen würden die Verwaltung ihrer Identität dem Staat anvertrauen. Private Dienstleister haben es hingegen schwer. Nur sechs Prozent würden einen deutschen Dienstleister einsetzen, fünf Prozent einen europäischen und drei Prozent einen nicht-europäischen Dienstleister.

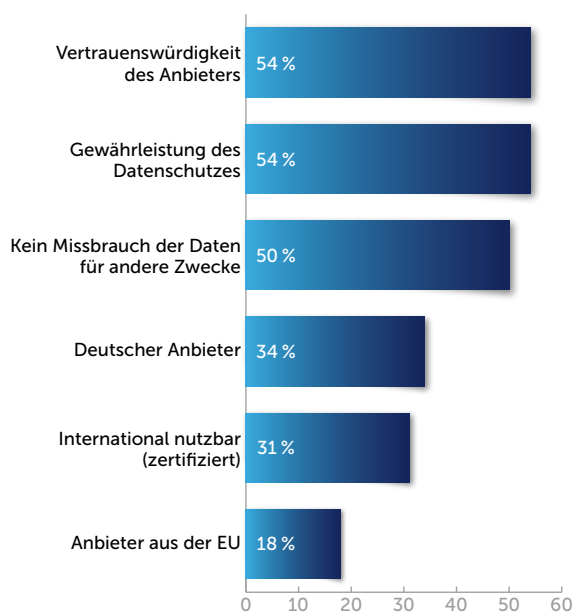


Vertrauen in Anbieter für die Verwaltung zentraler (universeller) digitaler Identitäten –
Bürger:innen



Basis: 300 Bürger:innen

Gründe für die Auswahl eines Anbieters für die Verwaltung Ihrer zentralen (universellen) Identität



Basis: 170 Unternehmen (Mehrfachnennungen)

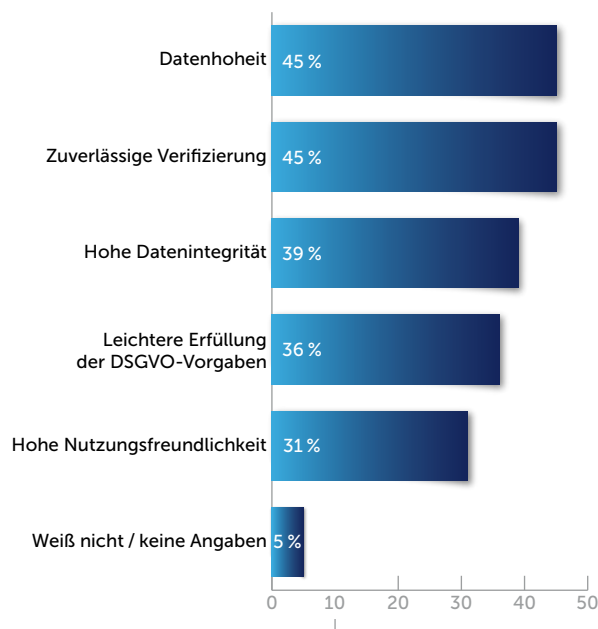
Einigkeit bei den Gründen für die Dienstleisterwahl

Die ausschlagenden Aspekte für die Auswahl der entsprechenden Dienstleister sind zum einen die Vertrauenswürdigkeit der Anbieter (54 Prozent), sowie die Gewährleistung des Datenschutzes (54 Prozent). Bei deutschen und europäischen Anbietern ist dies aufgrund strenger Datenschutzbestimmungen in besonderer Art und Weise gegeben. Ebenfalls von zentraler Bedeutung ist die Sicherheit, dass die Daten nicht für andere Zwecke missbraucht werden (50 Prozent).

Diese drei Hauptgründe für die Auswahl eines Dienstleisters sind auch für Behörden sowie für die Bürger:innen die drei wichtigsten Argumente bei der Auswahl eines Dienstleisters für die Identitätsverwaltung.



Gründe für die Auswahl eines Anbieters für die Verwaltung Ihrer zentralen (universellen) Identität



Basis: 96 Unternehmen (Mehrfachnennungen)

Die selbstbestimmte Identitätsverwaltung

Ein nicht geringer Teil der Befragten aus Unternehmen (16 Prozent), öffentlichen Verwaltungen (20 Prozent) und Bürger:innen (34 Prozent) bevorzugt die selbstbestimmte Verwaltung der Identität.

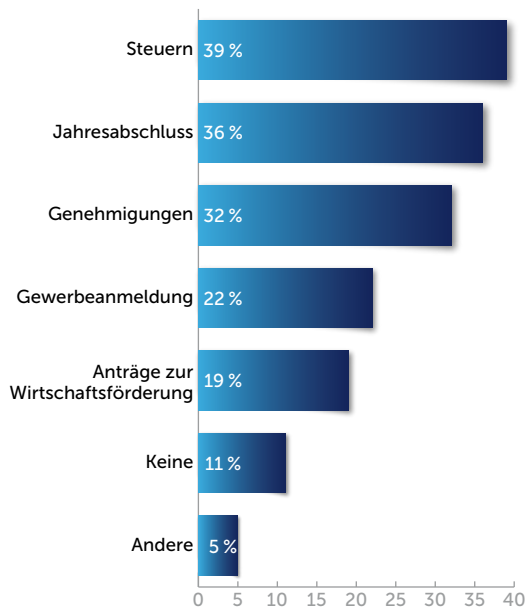
Selbstbestimmt bedeutet, dass die Nutzer:innen eigenverantwortlich entscheiden können, wann welche Anwendungen ihre digitalen Identitätsdaten erhalten. Eine solche Form der Verwaltung von Identitätsdaten nennt sich Self-Sovereign Identity (SSI). Diese selbstbestimmte Identität kann als deutlich nutzungsfreundlicher angesehen werden, als die klassischen von Dienstleistern oder staatlichen Institutionen verwalteten Identitätsdienste. Das Grundprinzip hinter dem SSI-Ökosystem ist ein Dreieck des Vertrauens. Die Beteiligten sind die Ausstellenden von digitalen Nachweisen, also beispielsweise Unternehmen oder Organisationen, die in der Lage sind, solche digitalen Nachweise auszustellen. Der Verifizierende der digitalen Nachweise, beispielsweise die Anwendung, die die digitalen Nachweise eindeutig kryptografisch verifiziert, und darüber hinaus die Besitzer:innen, die die digitalen Nachweise in der Regel auf ihrem mobilen Endgerät mit einem entsprechenden SSI-Wallet, also einer Art digitalen Portemonnaie, sicher gespeichert haben.

Mehr als die Hälfte der Unternehmen gab zwar zu Protokoll, den Begriff SSI zu kennen und zu wissen, um was es sich dabei handelt. Auf Seiten der Bürger:innen gab jedoch nur ein knappes Fünftel an, schon einmal etwas von einer digitalen Brieftasche gehört zu haben. Und nur sieben Prozent der Bürger:innen haben überhaupt eine ID-Wallet-App verwendet. Betrachtet man den allgemeinen Wunsch nach selbstverwalteten Identitäten, wundert es doch, dass nur so wenige wissen, mit welchen Technologien das überhaupt möglich ist. Hier ist noch viel Potenzial vorhanden, um die Bekanntheitsgrade dieser Technologie zu erhöhen. Denn vor allem die Bürger:innen sind bisher nur in den seltensten Fällen mit dem Thema SSI in Berührung gekommen.

Nicht nur für Bürger:innen bietet die selbstständige Verwaltung Vorteile, auch Unternehmen profitieren von einem SSI-Konzept. So nennen beispielsweise 45 Prozent der Unternehmen die Beibehaltung der Datenhoheit sowie die zuverlässige Verifizierung der Nutzer:innen als primäre Vorteile eines solchen Ansatzes.



Nutzung von E-Government-Angeboten – Unternehmen



Basis: 170 Unternehmen (Mehrfachnennungen)

Gewünschte E-Government-Angebote – Unternehmen



Basis: 170 Unternehmen (Mehrfachnennungen)

Klassisches Einsatzszenario: E-Government

Viele Behörden bieten bereits digitale Dienste an

Ein klassisches Einsatzszenario für identitätsbasierte Dienste stellt die elektronische Abwicklung von Behördendienstleistungen (E-Government) dar. Diese Online-Dienste stehen sowohl Bürger:innen als auch Unternehmen in unterschiedlicher Ausprägung zur Verfügung.

Große Unternehmen zurückhaltend

Am häufigsten werden von den Unternehmen Dienste für das Einreichen der Steuerbescheide (39 Prozent) sowie für den Jahresabschluss (36 Prozent) genutzt. An dritter Stelle folgt die digitale Anforderung von Genehmigungen (32 Prozent). Auffällig ist, dass vor allem die großen Unternehmen mit mehr als 2500 Mitarbeitenden und die sehr kleinen Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeitenden tendenziell seltener auf E-Government-Dienste zurückgreifen. So geben beispielsweise nur 17 Prozent der großen Unternehmen an, den Jahresabschluss elektronisch durchzuführen. Darüber hinaus sagt ein Fünftel der kleinsten Unternehmen noch nie einen E-Government-Dienst genutzt zu haben, bei den größten sind es 14 Prozent. Überhaupt keine elektronischen behördlichen Dienste hat ca. jedes zehnte Unternehmen genutzt.

Betrachtet man die Aussagen zur Frage, welche E-Government-Dienste sich Unternehmen wünschen würden, fällt schnell auf, dass diejenigen Dienste, die derzeit am häufigsten genutzt werden, auch auf den Wunschlisten ganz oben stehen. Vor allem jedoch die Möglichkeit elektronischer Genehmigungsprozesse zeigt großes Potenzial. 4 von 10 Unternehmen wünschen sich einen solchen Dienst bei ihrer Kommune. Die elektronische Abwicklung des Jahresabschlusses (36 Prozent) sowie der Steuern (36 Prozent) folgen direkt dahinter. Dies betrifft auch die großen Unternehmen, die bislang noch wenig E-Government-Dienste genutzt haben. So würden sich knapp ein Drittel der größten Unternehmen elektronische Dienste für die Abwicklung des Jahresabschlusses wünschen.

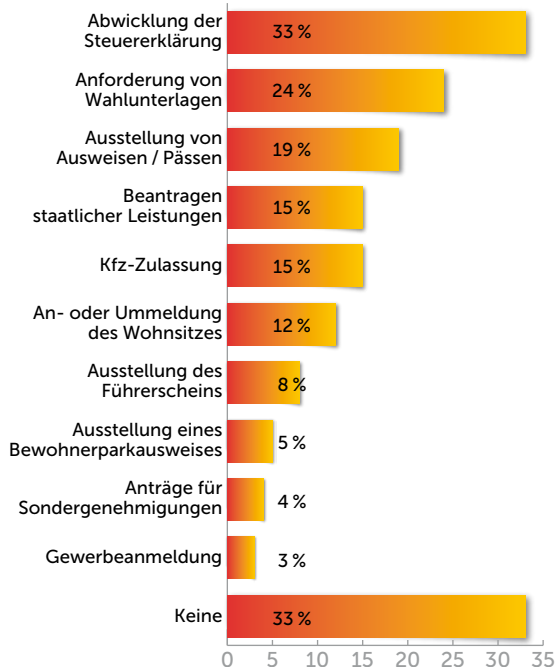
Ein Drittel der Bürger:innen hat noch nie E-Government genutzt

Auch Bürger:innen verwenden am häufigsten die bereits etablierten elektronischen Dienste von Behörden. An erster Stelle steht die digitale Abwicklung der Steuererklärung. Ein Drittel der befragten Bürger hat bereits ELSTER genutzt, um die Einkommensteuererklärung beim Finanzamt einzureichen.

Bereits heute sind knapp ein Viertel der Bürgerinnen und Bürger Briefwähler:innen und fordert die Wahlunterlagen digital über das Portal ihrer Gemeinde an. Komplettiert werden die Top 3 durch die Ausstellung von Ausweisen und Pässen (19 Prozent). Jedoch gibt ein Drittel der Bürger:innen an, überhaupt keine E-Government-Dienste bislang genutzt zu haben.

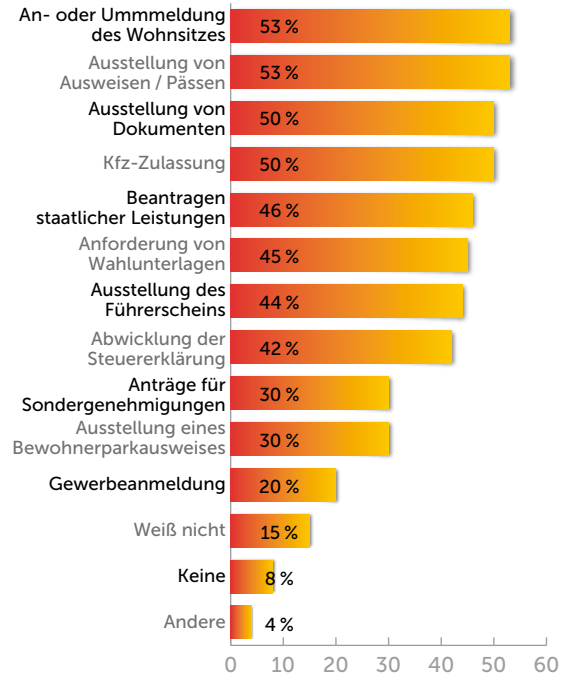


Nutzung von E-Government-Angeboten – Bürger:innen



Basis: 300 Bürger:innen (Mehrfachnennungen)

Gewünschte E-Government-Angebote – Bürger:innen



Basis: 300 Bürger:innen (Mehrfachnennungen)

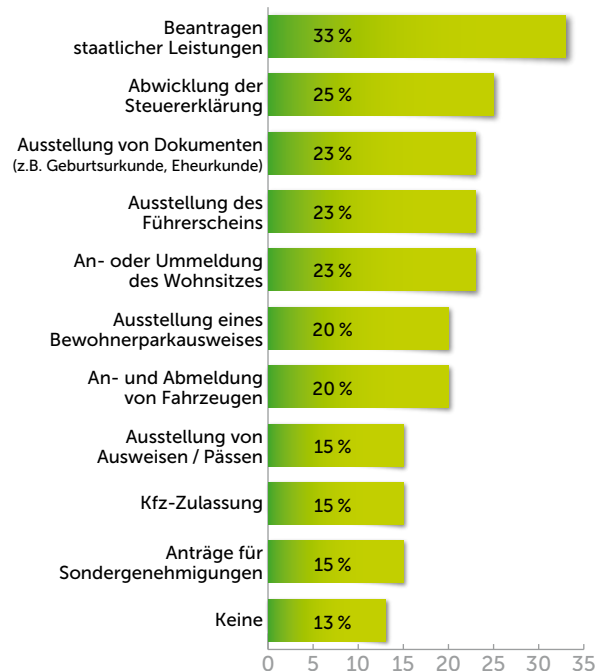
Analog zu den Unternehmen ist auch bei Diensten für Bürger:innen großes Potenzial vorhanden. Die Dienste mit den höchsten Werten und damit ganz oben auf der Wunschliste der Bürger:innen sind die Ausstellung von Ausweisen und Pässen (53 Prozent), die An- oder Ummeldung des Wohnsitzes (53 Prozent) sowie Dienste zum Ausstellen von allgemeinen Dokumenten wie der Geburtsurkunde (50 Prozent) und die Kfz-Zulassung (50 Prozent). Aber auch nahezu alle anderen möglichen Dienste würden grundsätzlich hohe Akzeptanz genießen.

Dienste für staatliche Leistungen gefragt

Die Öffentlichen Verwaltungen selbst bieten primär Dienste zur Beantragung von staatlichen Leistungen gegenüber Unternehmen und Bürger:innen an (33 Prozent). Dahinter folgen Dienste für die Steuererklärung (25 Prozent), sowie die elektronische Ausstellung des Führerscheins (23 Prozent), die An- oder Ummeldung des Wohnsitzes (23 Prozent) die Anforderung von Wahlunterlagen (23 Prozent) und die Ausstellung allgemeiner Dokumente (23 Prozent). Das größte Potenzial haben Dienste für die Beantragung von staatlichen Leistungen. 30 Prozent der Behörden würden solche Dienste gerne in Zukunft anbieten. Vor allem die Corona-Pandemie hat gezeigt, dass die Erbringung staatlicher Leistungen auch in Krisenzeiten gewährleistet werden muss. Digitale Prozesse sind daher absolut notwendig, um für Bürger:innen und Unternehmen Leistungsanträge schnell, unkompliziert und ohne Vor-Ort-Termin ausstellen zu können.

Aber auch die Möglichkeit für Sondergenehmigungen steht hoch im Kurs. Ein Viertel der Behörden würde gerne in diesem Bereich elektronische Dienste zur Verfügung stellen.

E-Government-Angebote in Behörden



Basis: 40 Öffentliche Verwaltungen (Mehrfachnennungen)



Wie bewerten Bürger:innen und Unternehmen E-Government

Bei allen Potenzialen, die E-Government-Dienste zu haben scheinen, stellt sich die Frage, warum vor allem ein nicht unbeträchtlicher Anteil (33 Prozent) von Bürger:innen bisher keine E-Government-Dienste genutzt hat, während Unternehmen deutlich seltener (11 Prozent) noch nie E-Government-Dienste genutzt haben.

Um diese Frage zu beantworten, konnten Unternehmen und Bürger:innen die E-Government-Dienste in Bezug auf die Anzahl der verfügbaren Dienste sowie auf deren Bedienbarkeit hin bewerten. Denn schließlich muss das Angebot breit gefächert sein, um so viele Dienste wie möglich online durchzuführen und es muss einfach und verständlich bedienbar sein, um schnell und ohne große Hürden die Prozesse zum Abschluss zu bringen.

Tatsächlich scheinen die Online-Dienste der Behörden, die den Unternehmen zur Verfügung stehen, zu überzeugen. Knapp drei Viertel der Unternehmen zeigen sich sowohl mit dem Angebot als auch der Bedienbarkeit der Dienste zufrieden und bewerten diese als gut bis sehr gut.

Ein wenig kritischer sehen es die sehr kleinen Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeitenden sowie die sehr Großen mit mehr als 2500 Mitarbeitenden. Hier sind jeweils nur knapp mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen mit dem zur Verfügung stehenden Angebot zufrieden. Für Behörden bedeutet das, dass diese ihr Angebot um Services anreichern müssen, die die speziellen Bedürfnisse dieser Unternehmensgrößen befriedigen können. Denn je nach Unternehmensgröße braucht es spezielle Dienste oder Teildienste. So brauchen Kleinstunternehmen nicht dieselben Dienste wie Großunternehmen. Daher sollte zusammen mit den Unternehmen oder Unternehmensverbänden an konkret auf die Zielgruppen zugeschnittenen Dienste gearbeitet werden, um möglichst jedem Unternehmen passende Dienste anbieten zu können.

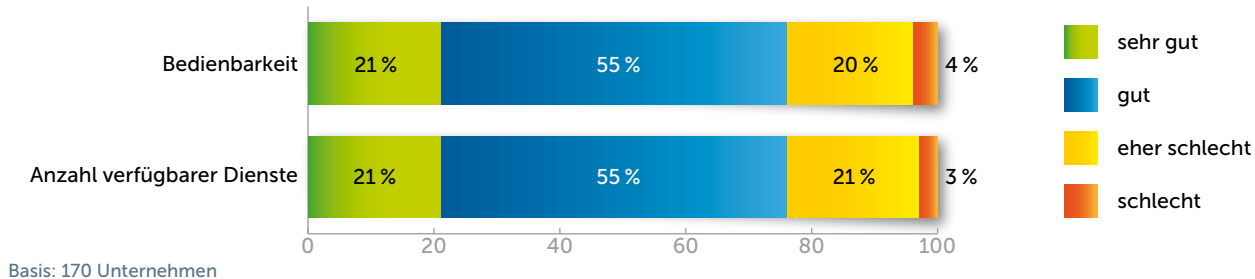
Bürger:innen bewerten E-Government schlecht

Bürger:innen sind bei der Bewertung der E-Government-Dienste ihrer Kommunen deutlich strenger als es Unternehmen sind. So sind knapp 60 Prozent der befragten Bürger:innen nicht mit der Anzahl der verfügbaren Dienste zufrieden. Ein Fünftel der Bürger:innen sieht die Anzahl der verfügbaren Dienste sogar als schlecht an.

Darüber hinaus sind auch noch etwas mehr als die Hälfte (54 Prozent) der Bürger:innen mit der Bedienbarkeit der verfügbaren Dienste nicht zufrieden. 18 Prozent sind sogar vollkommen unzufrieden und sehen die aktuelle Usability der angebotenen E-Government-Dienste als großes Hindernis an.

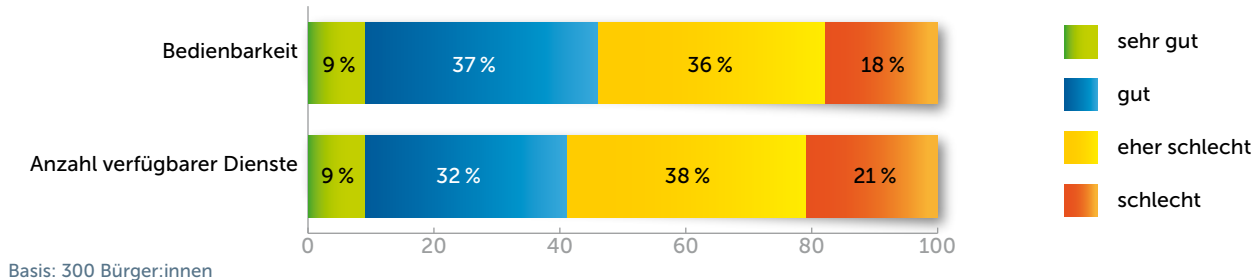


Bewertung der E-Government-Angebote in Bezug auf die Anzahl verfügbarer Dienste und Bedienbarkeit – **Unternehmen**



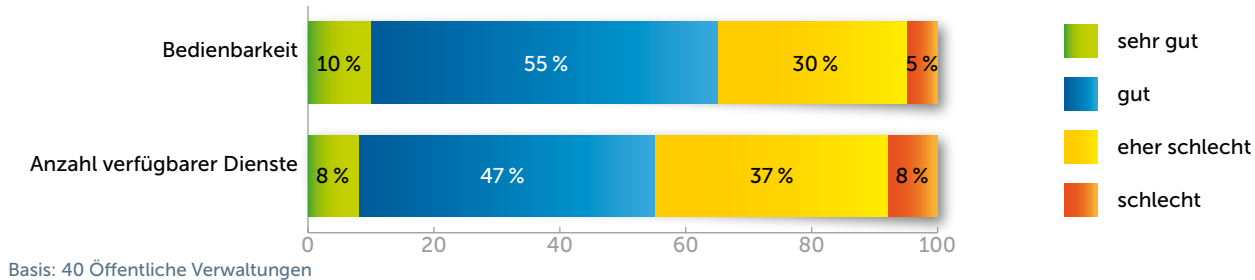
Basis: 170 Unternehmen

Bewertung der E-Government-Angebote in Bezug auf die Anzahl verfügbarer Dienste und Bedienbarkeit – **Bürger:innen**



Basis: 300 Bürger:innen

Bewertung des eigenen E-Government-Angebotes in Bezug auf die Anzahl verfügbarer Dienste und Bedienbarkeit durch die **Behörden**



Basis: 40 Öffentliche Verwaltungen



Behörden sehen sich gut aufgestellt

Öffentliche Verwaltungen konnten ebenfalls eine Selbsteinschätzung bezüglich ihrer angebotenen Dienste und der Bedienbarkeit abgeben. Insgesamt sehen die Behörden ihr eigenes Angebot als gut an. 55 Prozent sind der Meinung, dass die Anzahl der verfügbaren Dienste gut oder sehr gut ist. Und zwei Drittel der öffentlichen Verwaltungen zeigt sich mit der Bedienbarkeit zufrieden. Legt man die Zufriedenheitswerte gegen die der Bürger:innen, wird schnell klar, dass hier eine gewisse Diskrepanz zwischen der eigenen Einschätzung und der tatsächlichen Realität besteht. Bürger:innen haben viel größere Ansprüche an Bedienbarkeit als es die Behörden selbst sehen. Mit einem „funktioniert“ ist es nicht getan. Für Bürger:innen ist es essenziell, dass auch Behördendienste den gleichen Komfort und die Einfachheit haben, wie es Bürger:innen aus ihren täglich genutzten privaten Anwendungen gewöhnt sind. Und zwar nicht nur in der Desktop-Variante, auch die einfache Bedienung über das Smartphone, entweder als native Web-Applikation oder als separate App darf nicht vernachlässigt werden.

Hürden der Nutzung von Behördendiensten

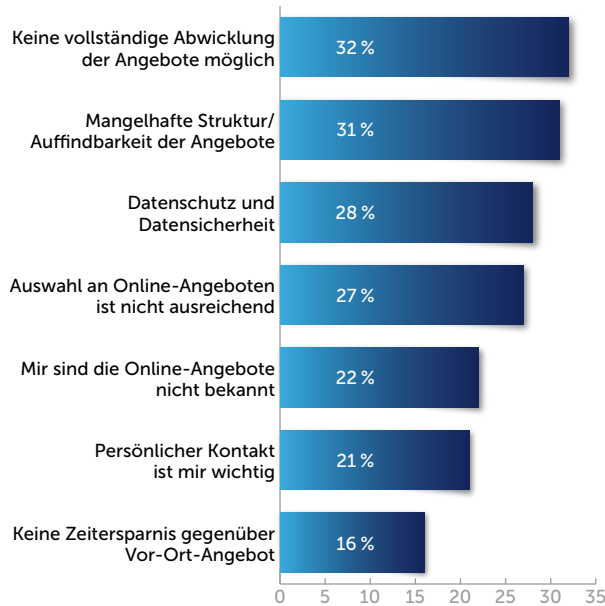
Unternehmen und Bürger:innen wurden ebenfalls darum gebeten zu begründen, welche Hürden gegen den Einsatz von Online-Diensten von Behörden sprechen. Und auch die Behörden wurden um eine Einschätzung gefragt, warum Unternehmen und Bürger:innen ihre Dienste teils nur zögerlich bzw. selten nutzen.

Für Unternehmen spielt vor allem die oftmals nicht durchgängige Abwicklung über die Online-Angebote (32 Prozent) eine große Rolle, die gegen E-Government-Dienste spricht. Das tritt beispielsweise dann auf, wenn zusammengehörige Teilbereiche nicht vollständig elektronisch bearbeitet werden können und Teilaufgaben weiterhin in Papierform abgewickelt werden müssen. Ebenfalls auf etwa gleichem Niveau stehen die mangelhafte Struktur und Auffindbarkeit der Angebote einer stärkeren Nutzung dieser Dienste entgegen. Ist ein Dienst nicht einfach aufzufinden und in verschachtelten Untermenüs versteckt, erzeugt dies nur Frust und sorgt dafür, dass nicht länger nach E-Government-Diensten gesucht wird. An dritter Stelle folgen ungeklärte Fragen zu Datenschutz und Datensicherheit (28 Prozent). Denn nur wenn zu 100 Prozent garantiert werden kann, dass die elektronisch übermittelten hochsensiblen Daten auch sicher sind und nicht in falsche Hände geraten, kann ein Dienst ohne Sorgen genutzt werden.

Für Bürger:innen sprechen vor allem ungeklärte Fragen hinsichtlich des Datenschutzes und der Datensicherheit (47 Prozent) eine große Rolle, die gegen den Einsatz von E-Government-Diensten sprechen. Hierbei sind vor allem ältere Bürger:innen tendenziell deutlich besorgter, als dies bei jüngeren der Fall ist. Ähnlich wie bei Unternehmen spricht auch die mangelhafte Struktur und Auffindbarkeit der Online-Angebote gegen den Einsatz von Online-Diensten von Behörden. Die Top 3 Hürden, die gegen die Nutzung von E-Government-Diensten sprechen, komplettiert die mangelhafte Auswahl an relevanten Diensten. Knapp 40 Prozent der Bürger:innen geben an, die Auswahl an angebotenen Online-Services ist nicht ausreichend. Dies deckt sich auch mit der allgemeinen Bewertung der Bürger:innen bezüglich der E-Government-Dienste.

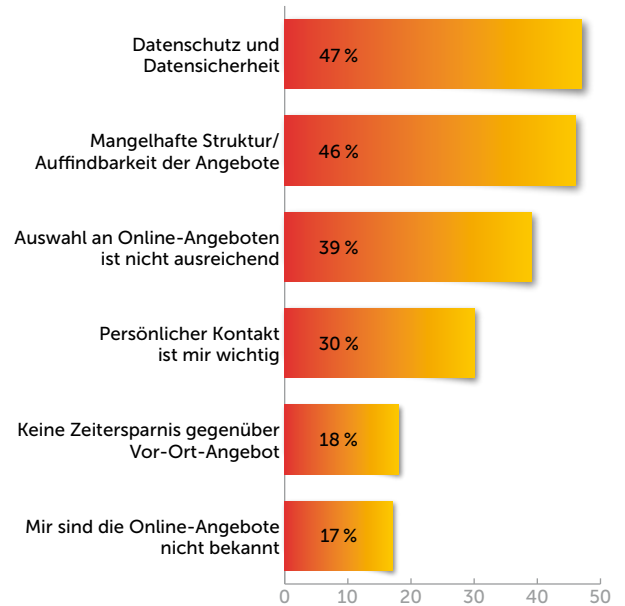


Hürden, die gegen die Nutzung von Online-Diensten von Behörden sprechen – **Unternehmen**



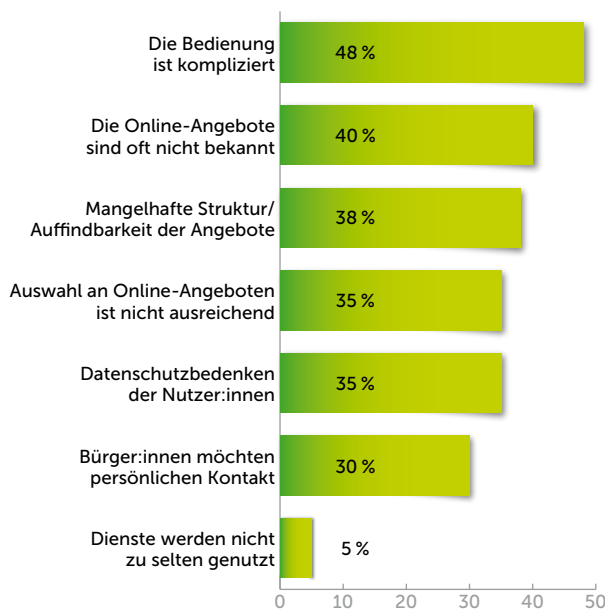
Basis: 170 Unternehmen (Mehrfachnennungen)

Hürden, die gegen die Nutzung von Online-Diensten von Behörden sprechen – **Bürger:innen**



Basis: 300 Bürger:innen (Mehrfachnennungen)

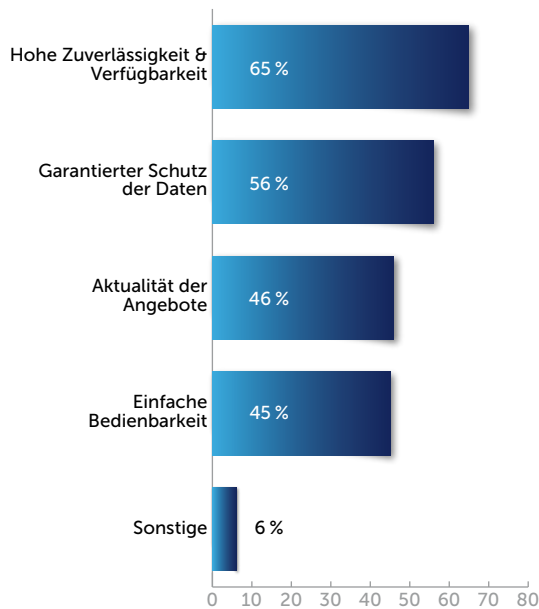
Gründe, warum E-Government-Angebote zu selten genutzt werden – aus Sicht der **Behörden**



Basis: 40 Öffentliche Verwaltungen (Mehrfachnennungen)

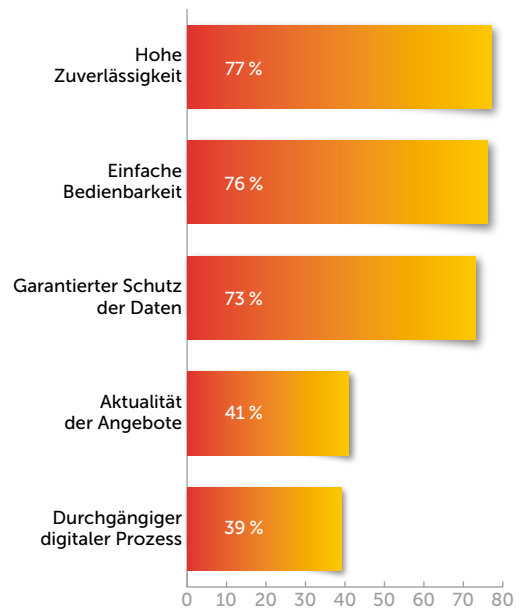


Anforderungen an E-Government-Angebote –
Unternehmen



Basis: 170 Unternehmen (Mehrfachnennungen)

Anforderungen an E-Government-Angebote –
Bürger:innen



Basis: 300 Bürger:innen (Mehrfachnennungen)

Die Behörden selbst hingegen glauben, dass ihre Online-Services hauptsächlich nicht genutzt werden, weil die Bedienung dieser zu kompliziert sei (48 Prozent). Das steht ein wenig im Widerspruch zur Bewertung der Behörden, dass ihre Dienste allgemein gut bedienbar seien. 40 Prozent der öffentlichen Verwaltungen gehen davon aus, dass die Online-Angebote oft nicht bekannt sind. Jedoch sagen nur ein knappes Fünftel der Unternehmen und Bürger:innen, dass sie die Online-Angebote nicht kennen. An dritter Stelle folgt die mangelhafte Auffindbarkeit der Dienste (38 Prozent). Behörden sind sich also bewusst, dass ihre Dienste oftmals nicht einfach zu finden und auch gar nicht so einfach zu bedienen sind. Hier empfiehlt es sich dringend daran zu arbeiten, um sowohl Bürger:innen als auch Unternehmen ein besseres Erlebnis mit den elektronischen Diensten zu ermöglichen. Denn klar ist, wenn Dienste nicht bekannt sind oder nur in kompliziert verschachtelten Menüs gefunden werden können oder nur umständlich bedienbar sind und diese aufgrund dessen nicht genutzt werden, war jeglicher Aufwand zur Bereitstellung dieser Dienste praktisch nutzlos.

E-Government-Anforderungen

Damit die E-Government-Dienste von Unternehmen und Bürger:innen auch breitflächig genutzt werden, müssen nicht nur die Hürden, die gegen eine Nutzung sprechen, überwunden werden. Es müssen auch noch weitere Anforderungen erfüllt werden.

Für Unternehmen steht dabei mit großem Abstand der Wunsch nach hoher Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit (65 Prozent) der

Dienste ganz oben auf der Liste. Ein Dienst, der beispielsweise ständig ausfällt oder Fehlermeldungen ausspuckt, sorgt nur für Frustration bei den Unternehmen und führt dazu, dass diese den Online-Weg nicht länger aufsuchen und den klassischen papierbasierten Ablauf bevorzugen.

An zweiter Stelle folgt mit 56 Prozent der garantierte Schutz der Daten. Wie bereits im vorigen Abschnitt gesehen, sind Fragen zu Datenschutz und Datensicherheit Hürden, die gegen den Einsatz von E-Government sprechen. Für Unternehmen ist es von äußerster Wichtigkeit, dass die Daten, die über das Online-Portal ausgetauscht werden, auch absolut sicher sind. Ein Datenverlust auf Seiten der Behörden aufgrund von Sicherheitslücken kann dazu führen, dass absolut sensible und vertrauliche Daten in die Hände von Kriminellen gelangen. Für Unternehmen und Behörden wäre ein solcher Fall ein immenser Schaden. Unternehmen würden zudem behördlichen Online-Diensten nicht länger Vertrauen schenken.

Für Bürger:innen hingegen sieht der Sachverhalt ein wenig anders aus. Zwar sehen mehr als drei Viertel der Bürger:innen, analog zu Unternehmen, eine hohe Zuverlässigkeit der Dienste als essenziell an. Im Vergleich zu Unternehmen jedoch, steht auch die Bedienbarkeit der Dienste deutlich stärker im Fokus. So sagen 76 Prozent der befragten Bürger:innen, dass eine einfache Bedienbarkeit ein Muss ist, um E-Government-Dienste zu nutzen. Nimmt man die Kritik der Bürger:innen an der Bedienbarkeit der Online-Dienste dazu, ist der Wunsch nach einfach zu bedienenden Diensten nicht verwunderlich. Der User-First-Ansatz, den Nutzer:innen oftmals



bereits aus dem E-Commerce kennen, ist defacto Standard, wenn es um die Bewertung der Bedienbarkeit eines Online-Dienstes seitens der Nutzer:innen geht. Komplizierte Prozesse kosten die Nutzenden viel Zeit und Geduld und sorgen dafür, dass in Zukunft weiterhin papierbasiert gearbeitet wird. Vor allem für ältere Bürger:innen stellt die Bedienbarkeit eine wichtige Anforderung dar. Während beispielsweise in der Altersklasse bis 49 Jahre etwas mehr als zwei Drittel die Bedienbarkeit als wichtigen Faktor erachten, sind es bei Älteren um die 90 Prozent.

Fazit

Unternehmen, Behörden und Bürger:innen sind sich einig. Elektronischen Diensten auf Basis einer sicheren einzigen digitalen Identität gehört die Zukunft. Unternehmen haben den Wert dieser digitalen Identitäten für ihren künftigen Geschäftserfolg erkannt. So geht die überwiegende Mehrheit davon aus, dass Dienstleistungen auf Basis solcher Identitäten einen mindestens moderaten Einfluss auf den zukünftigen Erfolg digitaler Geschäftsmodelle haben wird. Und auch die Bürger:innen bestätigen diese Annahme. Denn viele Bürger:innen würden deutlich mehr Online-Dienste nutzen, wenn dies mit einer einzigen zentralen digitalen Identität möglich wäre. Denn aktuell müssen diese, für unterschiedliche private und behördliche Dienste, viele verschiedene digitale Identitäten, zumeist basierend auf Nutzernamen und Passwörtern, verwenden. Aber auch Verfahren wie Post-Ident, Video-Ident oder der Personalausweis mit Online-Funktion sind je nach Einsatzgebiet erforderlich.

Doch um Dienste auf Basis sicherer digitaler Identität erfolgreich einsetzen und anbieten zu können, um damit auch die eigene Wettbewerbsfähigkeit zu stärken, müssen sowohl Unternehmen als auch Behörden zunächst die Bedenken der Nutzer:innen verstehen und berücksichtigen und die teils zahlreichen noch bestehenden Herausforderungen lösen. Denn nur wenn alle Hürden überwunden werden, steigt die Bereitschaft zur Nutzung von Online-Diensten auf Basis einer sicheren digitalen Identität. Besonders rechtliche Fragen oder mangelndes Know-how in der eigenen Organisation zur Implementierung einer wirklich sicheren Lösung stellen Unternehmen und Behörden dabei vor große Herausforderungen.

Um dem Mangel an Kompetenz zu begegnen, benötigen Unternehmen und Behörden Hilfestellungen hinsichtlich rechtlicher und technischer Themen sowie bei der konkreten Umsetzung von identitätsbasierten Online-Diensten. Darüber hinaus müssen nicht nur die Hürden überwunden werden, es müssen auch die hohen Anforderungen an Struktur, Bedienbarkeit oder auch Zuverlässigkeit erfüllt werden. Denn schlechte Online-Dienste werden nicht dafür sorgen, dass diese genutzt werden.



Weitere Informationen

Über techconsult GmbH

Die techconsult GmbH, gegründet 1992, zählt zu den etablierten Analystenhäusern in Zentraleuropa. Der Schwerpunkt der Strategieberatung liegt in der Informations- und Kommunikationsindustrie (ITK). Durch jahrelange Standard- und Individual-Untersuchungen verfügt techconsult über einen im deutschsprachigen Raum einzigartigen Informationsbestand, sowohl hinsichtlich der Kontinuität als auch der Informationstiefe, und ist somit ein wichtiger Beratungspartner der CXOs sowie der IT-Industrie, wenn es um Produktinnovation, Marketingstrategie und Absatzentwicklung geht.

Kontakt für mehr Informationen

Raphael Napieralski
Analyst
techconsult GmbH
Baunsbergstr. 37
34131 Kassel
E-Mail: raphael.napieralski@techconsult.de
Tel.: +49-561-8109-181

Impressum

techconsult GmbH
Baunsbergstraße 37
34131 Kassel
E-Mail: info@techconsult.de
Tel.: +49-561-8109-0
Fax: +49-561-8109-101
Web: www.techconsult.de

Über eco – Verband der Internetwirtschaft e.V.

Mit über 1.000 Mitgliedsunternehmen ist eco der größte Verband der Internetwirtschaft in Europa. Seit 1995 gestaltet eco maßgeblich das Internet, fördert neue Technologien, schafft Rahmenbedingungen und vertritt die Interessen seiner Mitglieder gegenüber der Politik und in internationalen Gremien. Die Zuverlässigkeit und Stärkung der digitalen Infrastruktur, IT-Sicherheit und Vertrauen sowie eine ethisch orientierte Digitalisierung bilden Schwerpunkte der Verbandsarbeit. eco setzt sich für ein freies, technikneutrales und leistungsstarkes Internet ein.

Ansprechpartner:innen

Markus Schaffrin
Geschäftsbereichsleiter Mitglieder Services
E-Mail: markus.schaffrin@eco.de

Tatjana Hein
Referentin/Projektmanagerin Internet of Things und Mobility
E-Mail: tatjana.hein@eco.de

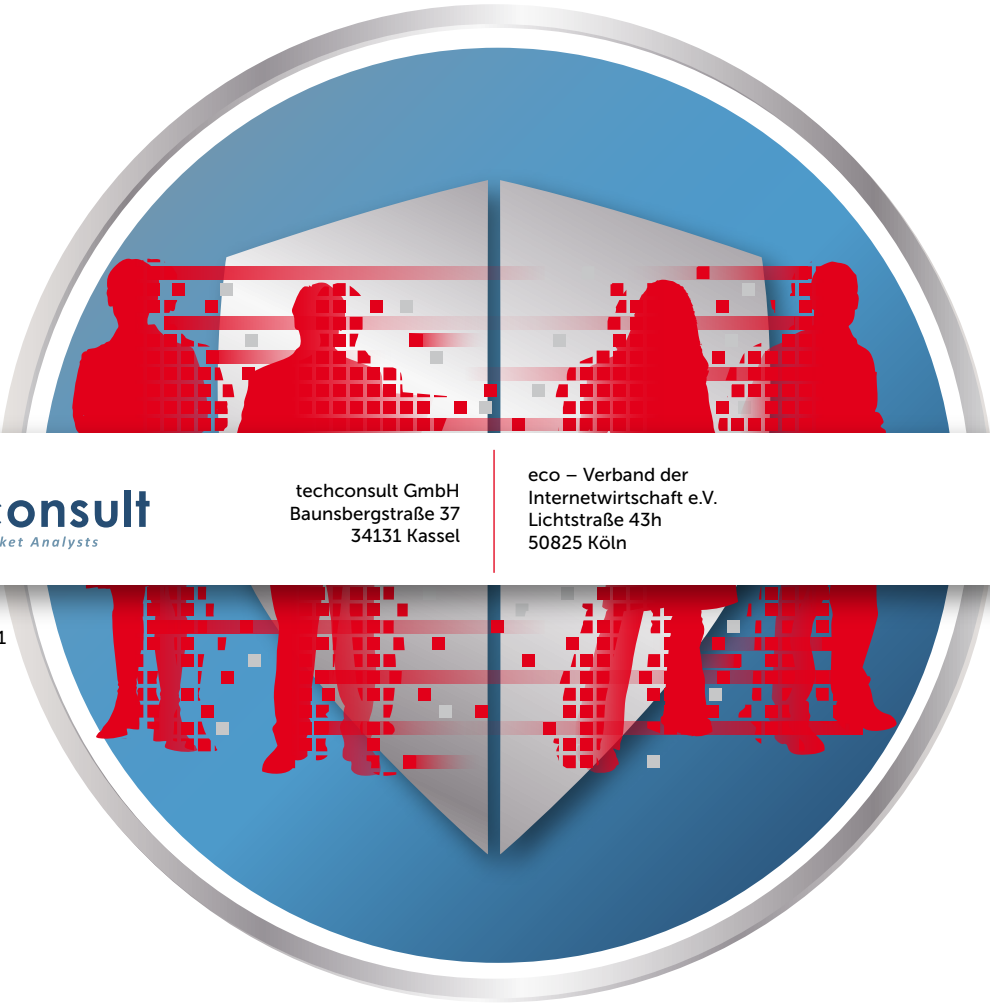
Impressum

eco – Verband der Internetwirtschaft e.V.
Lichtstraße 43h
50825 Köln
Tel.: 0221 – 7000 48 – 0
Fax: 0221 – 7000 48 – 111
E-Mail: info@eco.de
Web: <https://www.eco.de>

Harald A. Summa
Hauptgeschäftsführer
E-Mail: harald.summa@eco.de

Alexander Rabe
Geschäftsführer
E-Mail: alexander.rabe@eco.de





 **techconsult**
The IT Market Analysts

techconsult GmbH
Baunsbergstraße 37
34131 Kassel

eco – Verband der
Internetwirtschaft e.V.
Lichtstraße 43h
50825 Köln



Tel.: +49-5 61 81 09-0
Fax: +49-5 61 81 09-101

info@techconsult.de
www.techconsult.de

Tel.: 0221-70 00 48-0
Fax: 0221-70 00 48-111

info@eco.de
www.eco.de