

Fragebogen zur Bewertung der digitalen Reife für EDIH-Kunden

Zielgruppe: **öffentliche Einrichtungen**

Phase: T0 (vor dem Start der EDIH-Unterstützung)

MODUL 1: Kundendaten

Bitte geben Sie in diesem Modul allgemeine Basisinformationen über die öffentliche Einrichtung an, die an einer EDIH-Unterstützung interessiert ist. Diese Daten werden benötigt, um auszuwerten, wie hoch der Grad der Digitalisierung Ihrer Einrichtung im Vergleich zu ähnlichen Einrichtungen ist.

M1.1. Allgemeine Angaben:

1. Datum
2. Name der vom EDIH unterstützten Einrichtung:
3. Sonstige Identifizierungsnummer (Umsatzsteuer o. Ä.):
4. Kontaktperson:
5. Funktion in der Einrichtung:
6. E-Mail-Adresse:
7. Telefonnummer:
8. Website:
9. Art der öffentlichen Einrichtung:
 1. Nationale Behörde
 2. Regional-/Landesbehörde
 3. Provinz-/Gemeindebehörde
 4. Andere
10. Zahl der Beschäftigten der Einrichtung
 1. Kleine Belegschaft (0–49)
 2. Mittlere Belegschaft (50–249)
 3. Große Belegschaft (250 oder mehr)
11. Vollständige Anschrift (Straße, Postleitzahl, Stadt, Land)
12. PIC¹-Nummer (falls vorhanden, wird von EDIH ausgefüllt)

M1.2. Tätigkeitssektor:

13. Zu welchem der folgenden großen Regierungsbereiche gehört Ihre Einrichtung²? Bitte wählen Sie bis zu zwei Optionen aus:

Primär (eine Option obligatorisch):

1. Dienstleistungen der allgemeinen öffentlichen Verwaltung
2. Verteidigung
3. Öffentliche Ordnung und Sicherheit
4. Wirtschaftliche Angelegenheiten
5. Umweltschutz
6. Wohnungswesen und kommunale Einrichtungen
7. Gesundheit
8. Freizeitgestaltung, Sport, Kultur und Religion

¹ Teilnehmercode (PIC = *Participant Identification Code*).

² Klassifikation der Aufgabenbereiche des Staates (COFOG): [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_\(COFOG\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_(COFOG)).

9. Bildungswesen
10. Sozialschutz
11. Andere

Sekundär (eine Option fakultativ):

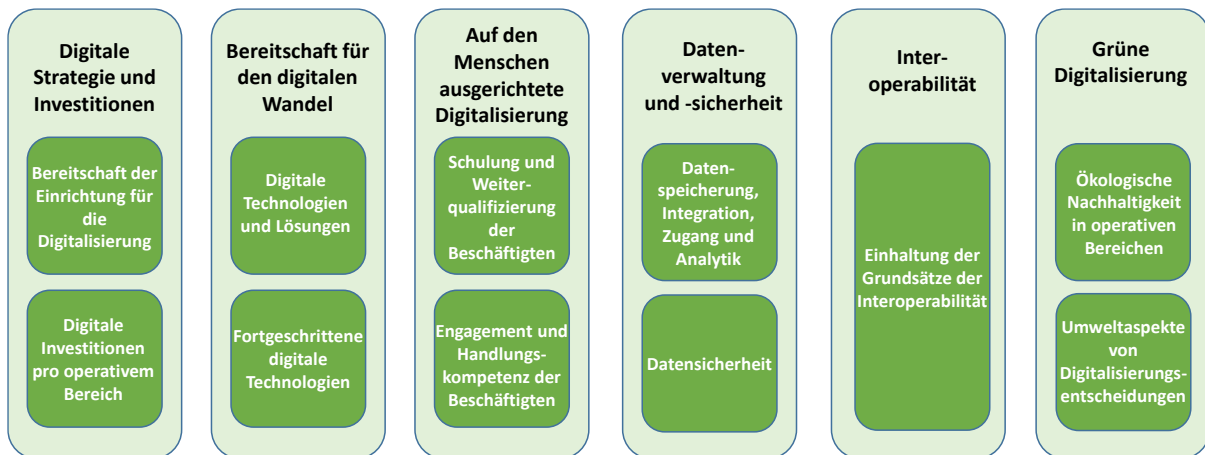
1. Dienstleistungen der allgemeinen öffentlichen Verwaltung
2. Verteidigung
3. Öffentliche Ordnung und Sicherheit
4. Wirtschaftliche Angelegenheiten
5. Umweltschutz
6. Wohnungswesen und kommunale Einrichtungen
7. Gesundheit
8. Freizeitgestaltung, Sport, Kultur und Religion
9. Bildungswesen
10. Sozialschutz
11. Andere

MODUL 2: Digitale Reife

Die Fragen in diesem Modul zielen darauf ab, die digitale Reife Ihrer Einrichtung zu messen. Die Angaben sollen dabei helfen, einzuordnen, an welchem Punkt des digitalen Wandels Ihre Einrichtung zurzeit steht, und zu ermitteln, in welchen Bereichen sie Unterstützung durch das EDIH benötigen könnte. Sie werden auch zur Bewertung der Dienstleistungen, die das EDIH für Ihre Einrichtung letztlich erbringt, und zur Bewertung der Maßnahmen und Finanzinstrumente der EU zur Unterstützung des EDIH beitragen. Folgende Dimensionen werden bewertet (unter Anwendung der auf der letzten Seite erläuterten Bewertungskriterien):

Rahmen für die Bewertung der digitalen Reife öffentlicher Einrichtungen

Quelle: EC JRC eigene Ausarbeitung



M2.1. Digitale Strategie und Investitionen

Die Fragen zu dieser Dimension zielen darauf ab, den Gesamtstatus der Digitalisierungsstrategie in Ihrer Einrichtung zu erfassen. Gefragt wird nach der Bereitschaft Ihrer Einrichtung, den digitalen Wandel anzugehen, wobei möglicherweise organisatorische und wirtschaftliche Anstrengungen erforderlich werden, die momentan noch nicht absehbar sind, sowie nach den (bereits getätigten oder geplanten) Investitionen Ihrer Einrichtung in die Digitalisierung der einzelnen Tätigkeitsbereiche.

1. Welche Vorkehrungen wurden getroffen, um Ihre Einrichtung auf die (weitere) Digitalisierung vorzubereiten? Bitte wählen Sie alle zutreffenden Optionen aus.
 1. Der Digitalisierungsbedarf wurde ermittelt und ist auf die politischen/administrativen Zielen abgestimmt
 2. Die finanziellen Ressourcen (Eigenmittel, Zuschüsse, Darlehen), mit denen die Digitalisierungsprojekte mindestens in den folgenden zwei Jahren abgesichert sind, wurden ermittelt
 3. Die IKT-Infrastrukturen³ sind für eine Unterstützung der Digitalisierungspläne bereit
 4. IKT-Fachpersonal wurde eingestellt bzw. ein entsprechender Unterauftrag vergeben (oder es wurde ermittelt, wie viele Stellen bzw. Untervergaben erforderlich sind)
 5. Es gibt ein angemessenes politisches Engagement, um die notwendigen organisatorischen Veränderungen vorzunehmen
 6. Die Leitung der Organisationseinheiten/Abteilungen und ihre Beschäftigten sind vorbereitet und bereit, Digitalisierungspläne zu unterstützen
 7. Interne und externe operative Prozesse können angepasst werden, wenn die Digitalisierung dies erfordert
 8. Offline-Dienste können online bereitgestellt oder durch digitale Technologien weiter modernisiert werden
 9. Die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger und anderer Interessengruppen (Unternehmen, NRO usw.) mit Online-Diensten/Interaktionen wird regelmäßig überwacht (z. B. durch Feedback-Formulare, E-Mail-Austausch, soziale Medien usw.)
 10. Risiken der Digitalisierung (z. B. ungeplante Auswirkungen auf andere Bereiche⁴) werden berücksichtigt

2. In welchen der folgenden operativen Bereiche hat Ihre Einrichtung bereits in die Digitalisierung investiert, und in welchen Bereichen plant sie, in Zukunft zu investieren? Bitte wählen Sie alle zutreffenden Optionen aus.

	Investition getätigt	Investition geplant
1. Interne Abläufe (administrative, strukturelle, organisatorische Prozesse) ⁵		
2. Externe Maßnahmen (Governance-Prozesse einschließlich neuer Formen der Beteiligung von Bürgerinnen und Bürgern) ⁶		

³ Im Allgemeinen handelt es sich dabei hauptsächlich um Hardware, aber auch um Netzinfrastruktur, Cloud-Infrastruktur (Datenspeicherung und -bereitstellung), Server (Datenerfassung und -verwaltung vor Ort) und Tablets/Terminals/PCs für die Beschäftigten usw.

⁴ Zu den Risiken der fortgeschrittenen Digitalisierung können zählen: Entlassung von Arbeitskräften, Verbreitung von technologischen Ungleichheiten und Ungerechtigkeiten, Gefährdung des Datenschutzes usw.

⁵ Bezieht sich auf die Einführung der Digitalisierung zur Verbesserung der Qualität und Effizienz interner und externer Prozesse. Schaffung neuer Organisationsformen, Einführung neuer Managementmethoden und -techniken, neue Arbeitsmethoden.

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 3. Politikgestaltung (Zyklus der Politikgestaltung: Festlegung der Agenda, Politikformulierung, Politikverabschiedung, Politikumsetzung, Politikbewertung)⁷ 4. Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen⁸ (oder Produkte) 5. Finanzverwaltung (Buchhaltung, Logistik, elektronische Rechnungen usw.) 6. Personalverwaltung 7. Beschaffung und Vergabe öffentlicher Aufträge 8. Projektplanung und management | | | |
|--|--|--|--|

M2.2. Bereitschaft für den digitalen Wandel:

Mit der Dimension der Bereitschaft für den digitalen Wandel wird bewertet, in welchem Maß bereits digitale Technologien genutzt werden (sowohl gängige als auch fortgeschrittenere Technologien).

3. Welche der folgenden digitalen Technologien und Lösungen werden von Ihrer Einrichtung bereits eingesetzt? Bitte wählen Sie alle zutreffenden Optionen aus:
 1. Konnektivitätsinfrastruktur (z. B. Hochgeschwindigkeitsinternet (Glasfaser), Cloud-Computing-Dienste, Fernzugriff auf Bürosysteme)
 2. Website
 3. Web-Formulare oder -Foren für die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern
 4. Live-Chats, soziale Netzwerke und/oder Chatbots für die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern
 5. Instrumente der Fernzusammenarbeit (z. B. Telearbeitsplattform, Videokonferenzen, virtuelles Lernen, dienstleistungsspezifische Plattformen und Instrumente)
 6. Internes Webportal (Intranet)
 7. Informationsverwaltungssysteme (z. B. Software für Ressourcenplanung, Buchhaltung, Personalverwaltung, Kundenbeziehungsmanagement, elektronische Rechnungsstellung)
 8. Instrumente für digitale öffentliche Dienste (Online-Interaktion mit Bürgerinnen und Bürgern und/oder Unternehmen, Online-Dienstleistungserbringung)
 9. Instrumente für die Vergabe öffentlicher Aufträge (elektronische Auftragsvergabe)

4. Welche der folgenden fortgeschrittenen digitalen Technologien⁹ werden von Ihrer Einrichtung bereits eingesetzt? Bitte wählen Sie alle zutreffenden Optionen anhand der vorgegebenen Skala aus.

⁶ Bezieht sich auf die Einführung der Digitalisierung zur Schaffung neuer Governance-Methoden (für die Beziehungen zwischen Bürgerinnen und Bürgern (und/oder) Unternehmen und Verwaltungen), die Einbeziehung neuer Akteure, neue Formen der gemeinsamen Gestaltung und Interaktion.

⁷ Bezieht sich auf die Einführung der Digitalisierung zur Verbesserung der Bedarfsermittlung der Komponenten und zur Verkürzung der für die Entwicklung, Erprobung, Umsetzung und Verbreitung einer Politik erforderlichen Zeit.

⁸ Bezieht sich auf die Einführung der Digitalisierung zur Schaffung neuer öffentlicher Dienstleistungen oder Produkte oder zur Verbesserung bestehender Dienstleistungen oder Produkte.

⁹ Kürzlich wurde in einer Studie der Gemeinsamen Forschungsstelle eine Reihe von neuen und ausgereiften Technologien im öffentlichen Sektor vorgeschlagen, die für die Gestaltung und Umsetzung digitaler öffentlicher Dienstleistungen relevant sind: Europäische Kommission, Gemeinsame Forschungsstelle (JRC), Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V., et al., *A multi-dimensional framework to evaluation the innovation potential of digital public services: A step towards building an innovative public services observatory in the EU*, Misuraca, G. (Herausgeber), Lobo, G. (Herausgeber), Amt für Veröffentlichungen, 2020, <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628>.

(Nicht eingesetzt, Einsatz wird erwogen, Prototyp wird eingesetzt, wird getestet, Wird implementiert, In Betrieb = 1)

1. Künstliche Intelligenz (z. B. maschinelles Lernen, Deep Learning; Experten- und regelbasierte Systeme; Cognitive Computing, prädiktive Analytik; robotergestützte Prozessautomatisierung; Sprachdatenverarbeitung, Textauswertung, maschinelles Sehen)
2. Kommunikationstechnologien (z. B. 5G-Netze und Handgeräte; Software-definierte Netze)
3. Recheninfrastrukturen (z. B. Hochleistungsrechnen; Cloud-Computing; Edge-Computing)
4. Distributed-Ledger-Technologien (z. B. Blockchain; sonstige Distributed-Ledger-Technologien)
5. Digitale Identität und Sicherheit (z. B. Firewall und Protokolle; Antiviren- und Vulnerabilitätsscanner; biometrisches Screening; Cloud-orientierte Cybersicherheit; fortgeschrittene Benutzeranalyse; mobile Identifizierung; Rahmen für digitale Identität)
6. Immersive Technologien (z. B. erweiterte Realität; virtuelle Realität)
7. Internet der Dinge und intelligente Geräte (z. B. Mobilgeräte, am Körper getragene Geräte (Wearables) und Sensoren; Plattformen für das Internet der Dinge)
8. Software und Servicetechnologien (z. B. API, Webdienste, Mikrodienste einschließlich Register und Marktplätze; Enterprise-Service-Bus-Technologien und Dienstprogramme für staatliche Dienstleistungen)

M2.3. Auf den Menschen ausgerichtete Digitalisierung:

Mit dieser Dimension wird erfasst, auf welche Weise die Beschäftigten für bzw. durch digitale Technologien qualifiziert, eingebunden und befähigt wird und wie ihre Arbeitsbedingungen verbessert werden, um ihre Produktivität und ihr Wohlbefinden zu steigern.

5. Was tut Ihre Einrichtung, um ihre Beschäftigten für die Digitalisierung zu qualifizieren und weiterzubilden? Bitte wählen Sie alle zutreffenden Optionen aus:
 1. Bewertet die Defizite bei den digitalen Kompetenzen der Beschäftigten
 2. Entwickelt einen Schulungsplan für die Schulung und Weiterbildung der Beschäftigten
 3. Organisiert Kurzschulungen und stellt Tutorials/Leitlinien und andere E-Learning-Ressourcen bereit
 4. Bietet einfache Möglichkeiten zum praxisorientierten Lernen, Peer-Learning und Experimentieren
 5. Bietet Praktika und Stellenvermittlungen in Schlüsselbereichen an
 6. Finanziert die Teilnahme der Beschäftigten an Schulungen externer Organisationen (Schulungsanbieter, Hochschulen, Lieferanten)
 7. Nutzt subventionierte Schulungs- und Weiterbildungsprogramme
6. Wie bindet Ihre Einrichtung bei der Einführung neuer digitaler Lösungen ihre Beschäftigten und Endnutzer (Bürgerinnen und Bürger/Unternehmen im Falle digitaler öffentlicher Dienste) ein und befähigt sie? Bitte wählen Sie alle zutreffenden Optionen aus:
 1. Sensibilisiert das Personal für neue digitale Technologien
 2. Kommuniziert den Beschäftigten Digitalisierungspläne in transparenter und inklusiver Weise
 3. Überwacht die Akzeptanz durch die Beschäftigten und ergreift Maßnahmen, um potenzielle unerwünschte Nebeneffekte abzumildern (z. B. Angst vor Veränderungen;

ständige Erreichbarkeit, die der Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben schadet; Schutzmaßnahmen gegen Datenschutzverletzungen usw.)

4. Bezieht die Beschäftigten (einschließlich Nicht-IKT-Personal) in die Konzeption und Entwicklung der Digitalisierung von Produkten/Dienstleistungen/Prozessen ein
5. Gibt den Beschäftigten mehr Autonomie und geeignete digitale Instrumente, um Entscheidungen zu treffen und umzusetzen
6. Gestaltet Stellen und Arbeitsabläufe auf der Grundlage der Rückmeldungen der Beschäftigten neu bzw. passt sie an
7. Führt flexiblere Arbeitsregelungen ein, die durch die Digitalisierung ermöglicht werden (z. B. Telearbeit, Hybridarbeit)
8. Stellt den Beschäftigten ein Team bzw. einen Dienst (intern/extern) zur digitalen Unterstützung zur Verfügung
9. Stellt den Endnutzern ein Team bzw. einen Dienst (intern/extern) zur digitalen Unterstützung zur Verfügung
10. Nutzt Rückmeldungen von Endnutzern (Bürgerinnen und Bürgern/Unternehmen) zur Verbesserung digitaler öffentlicher Dienste

M2.4. Datenverwaltung und -sicherheit

Mit dieser Dimension wird erfasst, wie Daten digital gespeichert, innerhalb der Einrichtung organisiert, über vernetzte Geräte zugänglich gemacht und für Geschäftszwecke genutzt werden, wobei ein ausreichender Datenschutz über Cybersicherheitssysteme sichergestellt sein muss. Die Frage bezieht sich auf Daten, die in allen möglichen Formen, einschließlich Dokumenten, gespeichert sind.

7. Wie werden die Daten Ihrer Einrichtung verwaltet (hinsichtlich Speicherung, Organisation, Zugriff und Nutzung)? Bitte wählen Sie alle zutreffenden Optionen aus:
 1. Die Einrichtung verfügt über eine Datenverwaltungsstrategie/einen Datenverwaltungsplan/einen Maßnahmenkatalog
 2. Die Einrichtung verwendet keine Papierformulare zur Erhebung von Daten
 3. Daten werden in der Einrichtung nur digital gespeichert (z. B. in Büroanwendungen, E-Mail-Ordnern, eigenständigen Anwendungen, Datenbanken, Dokumentenverwaltungssystemen, ERP usw.)
 4. Daten werden fachgerecht integriert (z. B. durch interoperable Systeme, Anwendungsprogrammierschnittstellen), auch wenn sie auf verschiedene Systeme verteilt sind
 5. Daten sind von verschiedenen Geräten und Standorten aus in Echtzeit zugänglich
 6. Erfasste Daten werden systematisch analysiert und für die Entscheidungsfindung aufbereitet
 7. Daten der Einrichtung werden durch Daten Dritter (d. h. Daten anderer öffentlicher Einrichtungen und/oder von Akteuren des Privatsektors) ergänzt
 8. Datenanalysen der Einrichtung sind ohne Hilfe von Experten zugänglich (z. B. über Dashboards)
 9. Daten der Einrichtung sind über einen Strategieplan für offene Daten öffentlich zugänglich

8. Sind die Daten Ihrer Einrichtung ausreichend gesichert? Bitte wählen Sie alle zutreffenden Optionen aus:

1. In unserer Einrichtung gibt es eine Strategie/einen Maßnahmenkatalog für die Datensicherheit
2. Es gibt Pläne und Maßnahmen zum Schutz der Daten der Einrichtung vor Cyberangriffen
3. Die Beschäftigten werden regelmäßig zu Cybersicherheits- und Datenschutzthemen informiert und geschult
4. Sicherheitsbedrohungen werden regelmäßig überwacht und bewertet
5. Eine vollständige Sicherungskopie kritischer Daten wird gepflegt (an einem externen Standort/in der Cloud)
6. Es gibt einen Plan zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs bei unvorhergesehenen Totalausfällen (z. B. bei einer Sperrung aller Daten durch einen Ransomware-Angriff oder physischen Schäden an der IT-Infrastruktur)

M2.5. Interoperabilität

Diese Dimension untersucht den Grad der Interoperabilität¹⁰, den die Einrichtung erreicht hat, gemessen am Niveau der Planung/Umsetzung einer Reihe der 12 Interoperabilitätsgrundsätze des neuen Europäischen Interoperabilitätsrahmens (EIF)¹¹.

9. Was unternimmt Ihre Organisation bei der Digitalisierung von Prozessen und Dienstleistungen, um Daten, Informationen und Wissen mit anderen öffentlichen Einrichtungen auszutauschen? Bitte wählen Sie alle Optionen, die für Ihre Einrichtung gelten, anhand der angegebenen Skala aus:

(Nicht umgesetzt und/oder keine Umsetzungspläne, Plan zur Umsetzung, Bereits umgesetzt)

	Umgesetzt	Geplant
1. Veröffentlichung von Daten als offene Daten		
2. Sicherstellung gleicher Wettbewerbsbedingungen für quelloffene Software		
3. Bevorzugung von offenen Spezifikationen		
4. Sicherstellung der internen Sichtbarkeit und Bereitstellung externer Schnittstellen für erbrachte Dienstleistungen		
5. Wiederverwendung und gemeinsame Nutzung von Lösungen, Informationen und Daten		
6. Endnutzern keine technologiespezifischen Lösungen auferlegen		
7. Sicherstellung der Datenübertragbarkeit		
8. Endnutzern Optionen für den Zugang zu Dienstleistungen bieten, die ihren Bedürfnissen am besten entsprechen		
9. Einrichtung einer zentralen Anlaufstelle für Zugang zu Dienstleistungen		
10. Nutzer nur einmalig und nur nach relevanten Informationen fragen		

¹⁰ Im Sinne des EIF bezeichnet Interoperabilität die Fähigkeit von Organisationen (Stellen der öffentlichen Verwaltung oder in ihrem Namen handelnde Stellen sowie EU-Organe und -Einrichtungen) im Interesse der Verfolgung von Zielen von beiderseitigem Nutzen zusammenzuwirken; dies schließt den Austausch von Informationen und Wissen zwischen den beteiligten Organisationen durch von ihnen unterstützte Geschäftsprozesse mittels Datenaustausch zwischen ihren IKT-Systemen ein.

¹¹ Der neue EIF definiert 12 Interoperabilitätsgrundsätze als grundlegende Verhaltensaspekte, die es bei Interoperabilitätsmaßnahmen zu beachten gilt. Es handelt sich dabei um allgemeine Interoperabilitätsgrundsätze, die für den Prozess des Aufbaus interoperabler europäischer öffentlicher Dienste von Bedeutung sind. Nähere Informationen:

https://ec.europa.eu/jisa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf.

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 11. Menschen mit Behinderungen, ältere Menschen und andere benachteiligte Gruppen haben Zugang zu Dienstleistungen 12. Dienstleistungen sind in mehr als einer Sprache verfügbar 13. Sicherstellung eines sicheren und vertrauenswürdigen Datenaustauschs mit den Endnutzern 14. Priorisierung der Nutzung von Dienstleistungen über digitale Kanäle 15. Datenspeicherformate gewährleisten langfristige Zugänglichkeit 16. Bewertung digitaler Lösungen unter Berücksichtigung des Nutzerbedarfs und des Gleichgewichts zwischen Kosten und Nutzen | | | |
|--|--|--|--|

M2.6. Grüne Digitalisierung:

Mit dieser Dimension wird die Fähigkeit einer Einrichtung erfasst, die Digitalisierung mit einem langfristigen Konzept durchzuführen, bei dem Verantwortung für Nachhaltigkeit und den Schutz der natürlichen Ressourcen und der Umwelt übernommen wird.

10. Wie nutzt Ihre Einrichtung digitale Technologien, um zur ökologischen Nachhaltigkeit beizutragen? Bitte wählen Sie alle zutreffenden Optionen aus:
1. Nachhaltiges Organisationsmodell (z. B. umweltbewusster Betrieb)
 2. Nachhaltige Erbringung von Dienstleistungen (z. B. papierlose digitale öffentliche Dienste)
 3. Beschaffung nachhaltiger Produkte (z. B. Berücksichtigung von Kriterien wie ökologische Konzeption, durchgängige Produktlebenszyklusplanung, Entsorgung am Ende der Lebensdauer und Verlängerung der Nutzungsdauer)
 4. Berücksichtigung von Emissionen, Umweltverschmutzung und/oder Abfallwirtschaft
 5. Nachhaltige Energieerzeugung in eigener Anlage
 6. Optimierung des Energieverbrauchs/der Energiekosten
 7. Senkung der Transport- und Verpackungskosten
 8. Digitale Anwendungen zur Förderung eines verantwortungsvollen Verhaltens der Bürgerinnen und Bürger
 9. Papierlose Verwaltungsverfahren
11. Berücksichtigt Ihre Einrichtung bei ihren Digitalisierungsentscheidungen und digitalen Abläufen auch die Auswirkungen auf die Umwelt? Bitte bewerten Sie alle zutreffenden Optionen mit *Nein, Teilweise, Ja*:
1. Umweltbelange und standards sind in die Digitalstrategie der Einrichtung eingebettet
 2. Es gibt ein implementiertes Umweltmanagementsystem/eine implementierte Umweltzertifizierung
 3. Umweltaspekte sind Bestandteil digitaler Technologien/Kriterien bei der Beschaffung
 4. Der Energieverbrauch digitaler Technologien und der Datenspeicherung wird überwacht und optimiert
 5. Recycling/Wiederverwendung von alter technischer Ausrüstung wird von der Einrichtung aktiv betrieben