

## PRESSEMITTEILUNG

**DIGITALE VERWALTUNGSANGEBOTE SIND NICHT IN DER BEVÖLKERUNG ANGEKOMMEN – WEDER ALS DIENSTLEISTUNG NOCH ALS ENTLASTUNG**

Berlin, 27. Oktober 2017. Die Initiative D21 e. V. und fortiss GmbH haben heute gemeinsam mit Schirmherr Staatssekretär Klaus Vitt die Ergebnisse des eGovernment MONITOR 2017 im Bundesministerium des Innern (BMI) vorgestellt. Die Studie wird von Kantar TNS durchgeführt und liefert seit 2012 jährlich ein umfassendes Lagebild zur Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote durch die Online-Bevölkerung in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

**E-Government-Nutzung kommt nicht voran, Zufriedenheit nimmt deutlich ab**

Die Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen sinkt in diesem Jahr um vier Prozentpunkte auf 41 Prozent. In Deutschland zeigt sich somit im Langzeittrend seit 2012 eine Stagnation der E-Government-Nutzung. Die Nutzung in Österreich (74 Prozent) und der Schweiz (61 Prozent) liegt deutlich höher. Gerade einmal 54 Prozent der Nutzenden sind in Deutschland mit den vorhandenen digitalen Angeboten zufrieden (2016: 62 Prozent). Die Gründe bleiben: Online-Angebote sind nicht bekannt (48 Prozent), die Anschaffung zusätzlicher Hardware ist notwendig (48 Prozent), eine vollständige Abwicklung im Internet ist nicht möglich (47 Prozent). Außerdem steigen in diesem Jahr die Datensicherheitsbedenken insgesamt wieder an, wobei die jüngeren Befragten grundsätzlich offener sind, Daten zur Verfügung zu stellen.

**Bürgerinnen und Bürger haben klare Vorstellungen von einer modernen Behörde**

In allen drei Ländern wird eine schnelle Reaktion auf Anfragen, also eine Antwort innerhalb von ein bis drei Tagen als modern betrachtet (DE: 67 Prozent, AT: 77 Prozent, CH: 74 Prozent). Ebenso spart eine moderne Behörde den Bürgerinnen und Bürgern Zeit, z. B. durch Online-Terminvergabe und keine Wartezeit auf dem Amt. Eine zentrale Anlaufstelle im Internet (z. B. ein zentrales Portal) für Anliegen sowie die Möglichkeit einer Statusabfrage, ähnlich der Sendeverfolgung von Paketen, gelten ebenfalls als zeitgemäß.

**Digitale Verwaltung muss in Lebenssituationen unterstützen und Prozesse automatisieren**

In bestimmten Lebenssituationen nimmt der Kontakt zur Verwaltung deutlich zu, bspw. nach der

Geburt eines Kindes oder einem Umzug. Gerade in diesen Situationen wünschen sich die Menschen merkliche Entlastung durch automatisierte Prozesse und bewerten die Aussagen: „Sie erhalten Kindergeld ohne dafür einen extra Antrag stellen zu müssen“ sowie „Daten werden automatisch bei allen Ämtern geändert“ als besonders gut. Fragt man allgemein danach, ob das einmalige Erfassen von Daten durch den Staat und das Weiterleiten innerhalb der nationalen Behörden unter Einhaltung aller Datenschutzrichtlinien (sogenanntes „Once-Only“-Prinzip) als Teil einer modernen Behördendienstleistung empfunden wird, teilt bisher ein Drittel der Befragten (32 Prozent) diese Ansicht.

„Unser Anspruch ist, dass staatliche Aufgaben so effizient und bürgerfreundlich wie möglich erfüllt werden. Dafür haben wir in den letzten Jahren den Grundstein gelegt und wollen jetzt möglichst schnell zu anwenderorientierten digitalen Verwaltungsleistungen, moderner Portaltechnologie und Nutzerkonten für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen kommen“, sagt Staatssekretär Klaus Vitt.

„Bei der öffentlichen Verwaltung findet der Kontakt an ganz vielen Stellen aufgrund einer Pflicht statt und die Bevölkerung fordert zurecht, dass der Kontakt zu Ämtern heutzutage weniger aufwändig sein sollte“, ergänzt Prof. Dr. Helmut Krcmar, Sprecher des Direktoriums der fortiss GmbH. „Automatisierte Prozesse sind die Lösung und deren Grundlage ist das „Once-Only“-Prinzip. Der eGovernment MONITOR zeigt aber auch, dass die entsprechenden Maßnahmen zum Schutz der sensiblen Daten aktiv kommuniziert werden müssen, um dafür breitere Akzeptanz hierzulande zu erreichen.“

### **Nur sinnvolle Prozesse und Mehrwerte sind Anreiz, den digitalen Pfad zu wählen**

Hauptgründe für die künftige vermehrte Nutzung von digitalen Verwaltungsdiensten bleiben Zeit- und Kostenersparnis: schnellere Bearbeitung (56 Prozent), geringere Gebühren im Vergleich zum Vor-Ort-Service (51 Prozent), den aktuellen Status online abfragen können (47 Prozent).

„In einer digitalisierten Welt, in der sich alles unkompliziert online erledigen lässt, hält die deutsche Verwaltung nicht Schritt, daher sinkt die Zufriedenheit der Befragten auch so auffallend“, schlussfolgert Hannes Schwaderer, Präsident der Initiative D21. „Es fehlt an Anreizsystemen, z. B. über Gebühren- oder Zeitersparnis, um der Bevölkerung den digitalen Weg schmackhaft zu machen. Erst wenn für die Bürgerinnen und Bürger ein echter Mehrwert entsteht, werden die Dienste auch akzeptiert. Dann steigt auch die Nutzung.“

## Online-Funktionen des Personalausweises bleiben unbekannt und ungenutzt

Zwar konnte der letztjährige Rückwärtstrend gestoppt werden, dennoch geht die Verbreitung und Nutzung des neuen Personalausweises schleppend voran. Noch immer können nur fünf Prozent der Bevölkerung den Ausweis vollumfänglich nutzen (2016: vier Prozent). 58 Prozent der Befragten geben an, die eID-Funktion selbst nach Freischaltung noch nie genutzt zu haben. Die Gründe hierfür lauten: Bedenken bei Datenschutz und -sicherheit (59 Prozent), Vermeidung von Folgekosten, z. B. durch Anschaffung zusätzlich notwendigem Kartenlesegerät (59 Prozent), unzureichender Nutzen (53 Prozent) sowie mangelnde Durchgängigkeit, d. h. keine vollständige Abwicklung der Angebote im Internet (47 Prozent).

---

### Pressekontakt

Sabrina Dietrich  
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Reinhardtstraße 38  
10117 Berlin  
030 / 526 87 22 55  
[presse@initiated21.de](mailto:presse@initiated21.de)

### Weitere Informationen

eGovernment MONITOR 2017 (als kostenloser Download):

<http://initiated21.de/publikationen/egovernment-monitor-2017/>

Folgen Sie uns auf Twitter: [@InitiativeD21](https://twitter.com/InitiativeD21) / #eGovMON

### Über Initiative D21 e. V.

Die Initiative D21 e. V. ist Deutschlands größtes gemeinnütziges Netzwerk für die digitale Gesellschaft, bestehend aus Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und Zivilgesellschaft. Mandatiert durch Wirtschaft und öffentliche Hand arbeiten hier einige der besten Köpfe gemeinsam daran, die gesellschaftlichen Herausforderungen im digitalen Wandel zu durchleuchten, jährliche Lagebilder zu liefern und Debatten anzustoßen, um die Zukunft der digitalen Gesellschaft sinnvoll zu gestalten. Ziel ist ein Deutschland mit ausgezeichneten Rahmenbedingungen für digitale Innovationen und eine kompetente und selbstbestimmte digitale Gesellschaft, damit der digitale Wandel hierzulande nicht nur geschieht, sondern motiviert und chancenorientiert gestaltet wird. Mehr unter [www.InitiativeD21.de](http://www.InitiativeD21.de)

### Über fortiss GmbH

fortiss ist als Landesforschungseinrichtung des Freistaats Bayern und An-Institut und wissenschaftliche Einrichtung an der Technischen Universität München eine rechtlich unabhängige, nichtkommerzielle Forschungseinrichtung in der Rechtsform einer gemeinnützigen GmbH. Gegenstand der Gesellschaft ist die Forschung und Entwicklung auf dem Gebiet der digitalen Technologien, in denen Software einen wesentlichen Anteil hat, sowie der Transfer des entstandenen Wissens an interessierte Unternehmen, Behörden, Forschungseinrichtungen und Personen. Insbesondere werden Grundlagen- und anwendungsorientierte Forschung sowohl in den Bereichen Software- und Systems-Engineering, Cyber-Physical Systems und Information Systems, als auch in den Themenfeldern Informationssicherheit, Breitband-Infrastruktur und Netzpolitik, E-Government und Digitale Innovationen für die Zivilgesellschaft, die Wirtschaft und die Verwaltung betrieben, um weitere Innovationsimpulse, insbesondere in Bayern, auszulösen. Mehr unter [www.fortiss.org](http://www.fortiss.org)