

+++ Pressemitteilung +++

Studie eGovernment MONITOR 2023

71 % der Deutschen sehen Mehrwert digitaler Verwaltung – aber 42 % sind mit dem derzeitigen Angebot nicht zufrieden

- **Vertrauen in Leistungsfähigkeit von Staat und Verwaltung ist gesunken**
- **Mehrheit offen für Künstliche Intelligenz in der digitalen Verwaltung**
- **Kaum Fortschritte bei digitaler Identifikation: Nur 14 % nutzen den Online-Ausweis**
- **Digitale Nutzungslücke von 35 %: Mehr als jede*r Dritte nutzt bei Bedarf analoge Wege**

Berlin/München, 13. Oktober 2023. 71 Prozent der Deutschen sehen einen Vorteil darin, Behörden-dienste digital abzuwickeln – das ist eines der zentralen Ergebnisse des eGovernment MONITOR 2023, einer Studie der Initiative D21 und der Technischen Universität München unter Schirmherr-schaft der Bundesministerin des Innern und für Heimat, Nancy Faeser, durchgeführt von Kantar. Die Studie zeigt aber auch: 42 Prozent der Bürger*innen sind mit dem derzeitigen Angebot nicht zufrie-den.

Insgesamt steigt die Nutzungszahl für digitale Verwaltungsleistungen auch 2023 weiter an auf nun 56 Prozent. Dazu Bundesinnenministerin Nancy Faeser: *„Ich freue mich, dass immer mehr Bürgerinnen und Bürger digitale Verwaltungsleistungen nutzen. Unser Staat wird Schritt für Schritt digitaler, das ist immer deutlicher sichtbar. Wir wollen das Leben der Menschen leichter machen, wertvolle Zeit sparen, der Zettelwirtschaft ein Ende bereiten und Behördengänge vermeiden. Zukünftig können digitale Anträge deutschlandweit über die BundID als zentrales Bürgerkonto gestellt werden. Für Unternehmen wird es in Zukunft nur noch digitale Anträge geben. Spätestens 2024 werden zum Beispiel die Kfz- oder Führerschein-Anmeldung, die Ummeldung, die Eheschließung, die Baugenehmigung und das Elterngeld deutschlandweit digital beantragt werden können. Doch die Studienergebnisse zeigen auch deutlich, an welchen Stellen wir schneller und besser werden müssen, damit die Verwaltung in unserem Land auf allen Ebenen bürgernäher und digitaler handelt. Der eGovernment MONITOR liefert dafür wichtige Impulse.“*

Funktionierende digitale Verwaltung als wichtiges Instrument der Demokratie

Die Herausforderungen der digitalen Verwaltung sind zahlreich, aber überwindbar. Die Vorzüge lie-gen auf der Hand: Nutzer*innenfreundliche und medienbruchfreie digitale Verwaltungsleistungen werden zunehmend von der Bevölkerung eingefordert, würden das Verwaltungspersonal deutlich entlasten und könnten sogar die Folgen des Fachkräftemangels im öffentlichen Dienst abmildern.

*„Die Verwaltung stellt für die Bürger*innen die direkte Schnittstelle zum Staat dar – sie erwarten einen digitalen und reibungslosen Kontakt, der so einfach und durchgängig ist, wie sie es aus anderen Bereichen ihres Alltags kennen. Verwaltungsinterne Zuständigkeiten und organisatorische Gründe spielen für die Bür-ger*innen keine Rolle – sie wollen möglichst unkompliziert ihre Angelegenheiten erledigen. Speziell die In-teraktion in bestimmten Lebenslagen ist immer noch zu komplex und damit sinkt das Zutrauen in die Lei-stungsfähigkeit des Staats“, betont Marc Reinhardt, Präsident der Initiative D21. „Once Only‘ für die Da-ten, gebündelte, komfortable Anträge und proaktive Verwaltungsangebote, die sie in ihren Lebenssituati-onen unterstützen, sind ein Schlüssel, um das Vertrauen wieder zu stärken.“*

Mehrheit der Bevölkerung befürwortet Einsatz von Künstlicher Intelligenz

So untersucht die Studie beispielsweise auch die Akzeptanz des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz in der Verwaltung bei der Bevölkerung. Das ist ein hochaktuelles Thema, da die Bundesregierung gerade mit ihrer neuen Datenstrategie beschlossen hat, die Datenqualität und deren Bereitstellung signifikant zu verbessern – das ebnet auch den Weg für qualitativ hochwertige KI-Anwendungen in der öffentlichen Verwaltung. Laut eGovernment MONITOR wäre die Mehrheit der Bürger*innen unter bestimmten Voraussetzungen mit dem Einsatz von KI in der Verwaltung einverstanden; allerdings lehnen auch 21 Prozent den Einsatz kategorisch ab. Am wichtigsten wäre den Befragten, dass grundsätzliche Entscheidungen weiterhin von Menschen getroffen werden. Eine Anwendung Künstlicher Intelligenz, die bereits im Einsatz ist, sind Chatbots: 63 Prozent kennen diese in der digitalen Verwaltung und die Hälfte der Bevölkerung in Deutschland könnte sich sogar vorstellen, in Zukunft über sie mit der öffentlichen Verwaltung zu kommunizieren.

Das Fundament fehlt: Online-Ausweis weiterhin kaum genutzt

Die sichere Möglichkeit zur digitalen Identifikation ist eine Grundlage für zahlreiche Verwaltungsleistungen. Doch bislang konnte sich der Online-Ausweis als staatliche Lösung seit seiner Einführung vor 13 Jahren nicht durchsetzen: Zwar stieg die Nutzung des Online-Ausweises im Vergleich zum Vorjahr auf 14 Prozent an (plus vier Prozentpunkte), bewegt sich aber weiter auf niedrigem Niveau. Nur 30 Prozent der deutschen Bürger*innen geben an, dass die Online-Funktion bei ihnen einsatzbereit ist. Während bei der Hälfte der Personalausweisbesitzer*innen die Online-Funktion nach eigener Angabe nicht einsatzbereit ist, kennt jede*r Fünfte den Status nicht. Der häufigste Grund: Die Bürger*innen sehen den Nutzen nicht, es fehlt ihnen an Anwendungsmöglichkeiten. Den Online-Ausweis als Identifikationsmöglichkeit nutzen wollen dabei die meisten. Mehr als die Hälfte der Bürger*innen wünscht sich eine einheitliche Identifikationsmöglichkeit statt vieler verschiedener Optionen – 53 Prozent davon bevorzugen dafür den Online-Ausweis. *„Die Ausweisinhaber*innen nutzen die Online-AusweisFunction kaum, weil es wenig nutzbare und für sie nützliche Dienste gibt, und Dienste selbst binden die Online-AusweisFunction nicht konsequent genug ein. Diesen Teufelskreis gilt es zu durchbrechen“*, sagt Prof. Dr. Helmut Krcmar von der Technischen Universität München. So bleibt in vielen Fällen weiterhin der persönliche Gang zum Amt notwendig.

Digitale Nutzungslücke: Jede*r Dritte deckt Bedarf an Verwaltungsleistungen noch analog

Mit der digitalen Nutzungslücke definiert der eGovernment MONITOR eine wirkungsorientierte Kennzahl, die misst, wie viele zwar einen Bedarf an einer bestimmten Leistung haben, diesen aber noch analog abwickeln, statt den digitalen Weg zu wählen. Die Kennzahl zeigt also, welcher Anteil noch nicht digital erreicht wird und warum. *„Die Nutzungslücke ist mit 35 Prozent in Deutschland, 31 Prozent in der Schweiz und 27 Prozent in Österreich weiterhin viel zu groß“*, erklärt Prof. Dr. Helmut Krcmar von der Technischen Universität München. *„Die digitale Nutzungslücke zu schließen, sollte für Entscheider*innen höchste Priorität haben, da sich nur so die dringend notwendigen Effizienzeffekte realisieren lassen.“* Die Gründe liegen zum einen in der immer noch geringen Bekanntheit einiger digitalen Leistungen: 61 Prozent nennen dies als Barriere für die Nutzung von E-Government. Zum anderen fehlt es den Menschen allerdings vor allem auch am routinierten Umgang mit digitaler Verwaltung: Der am häufigsten genannte Grund für die bewusste Nutzung des analogen Weges ist die Gewohnheit, Dinge auf dem Amt zu erledigen.

Einkommenssteuererklärung als Vorreiter der digitalen Angebote

Bei der Zufriedenheit mit den bestehenden E-Government-Angeboten bildet Deutschland mit 58 Prozent das Schlusslicht im D-A-CH-Gebiet, in Österreich sind es 75 Prozent, in der Schweiz 78 Prozent. Der größte Grund zur Unzufriedenheit: das unvollständige Angebot an Leistungen. Dass effiziente und zugängliche digitale Angebote gut angenommen werden, beweist die Einkommenssteuererklärung: Mit 83 Prozent in Deutschland und jeweils 92 Prozent in Österreich und der Schweiz liegt der Anteil an zufriedenen Nutzer*innen höher als bei fast allen anderen betrachteten Leistungen und könnte eine Vorbildfunktion einnehmen.

*„Digitale Angebote entfalten ihre Vorteile und volle Wirksamkeit dann, wenn sie in der Breite Akzeptanz finden und analoge Leistungen weitgehend ersetzen. Dafür braucht es Angebote, die einfacher und schneller sind als der Gang zur Behörde“, resümiert Marc Reinhardt. „Eine leistungsstarke digitale Verwaltung muss im Interesse aller liegen: Sie schafft Vertrauen beim Bürger, spart beim Haushalt und entlastet gleichzeitig die Mitarbeiter*innen in den Behörden.“*

Pressekontakt

Initiative D21 e. V.

Roland Dathe

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Tel.: +49 30 767 5853-57

presse@initiated21.de

Über die Studie eGovernment MONITOR 2023

Der eGovernment MONITOR zeigt, ob die digitale Transformation der Verwaltung bei den Bürger*innen in Deutschland, Österreich und der Schweiz ankommt und Erfolge erzielt. Das seit 2010 jährlich erscheinende Lagebild hilft Entscheider*innen, Fortschritte zu messen und Schwachstellen zu identifizieren. Somit können gezielt Maßnahmen ergriffen werden, um digitale Verwaltungsleistungen zu verbessern.

Die Studie ist gemeinsam finanziert durch eine Partnerschaft aus öffentlichen und privatwirtschaftlichen Organisationen: Fachlicher Premiumpartner: Nationales E-Government Kompetenzzentrum NEGZ e. V. / Premiumpartner*innen: Accenture GmbH, adesso SE, AKDB (Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern), atene KOM GmbH, Bayerisches Staatsministerium für Digitales, Deloitte Consulting GmbH, Ernst & Young GmbH, Fujitsu Services GmbH, Huawei Technologies Deutschland GmbH, ING-DiBa AG, S-Public Services GmbH, Wire Germany GmbH / Classicpartner*innen: Bundesministerium für Finanzen, Bundesdruckerei, Capgemini Deutschland, Cassini Consulting AG, Dataport AöR, dbb beamtenbund und tarifunion, MACH AG, Materna Information & Communications SE, Microsoft Deutschland GmbH, PwC Strategy& (Germany) GmbH / Basicpartner*innen: DGB Bundesvorstand, Digitale Verwaltung Schweiz, Landesbetrieb IT.Niedersachsen

Über Initiative D21 e. V.

Die „Initiative D21“ ist Deutschlands größtes gemeinnütziges Netzwerk für die Digitale Gesellschaft. Sie wurde 1999 mit dem Ziel gegründet, die digitale Spaltung der Gesellschaft zu verhindern. Gemeinsam mit einem großen Netzwerk bestehend aus rund 140 Mitgliedsunternehmen und -organisationen aus allen Branchen, der Wissenschaft, der Zivilgesellschaft sowie mit politischen Partner*innen aus Bund und Ländern beleuchtet die Initiative D21 die gesellschaftlichen Herausforderungen des digitalen Wandels. Sie liefert jährliche Lagebilder und stößt Debatten an, um die Zukunft der Digitalen Gesellschaft sinnvoll zu gestalten. Mehr unter www.initiated21.de

Über die Technische Universität München

Die Technische Universität München (TUM) wurde 1868 gegründet und gehört zu den Spitzenuniversitäten Europas. Sie ist der Exzellenz in Forschung und Lehre, der interdisziplinären Ausbildung und der aktiven Förderung des wissenschaftlichen Nachwuchses verpflichtet. Darüber hinaus knüpft die Universität enge Verbindungen zu Unternehmen und wissenschaftlichen Einrichtungen in aller Welt. Die TUM wurde als eine der ersten Universitäten in Deutschland zur Exzellenzuniversität ernannt. Die 15 Fachbereiche der TUM bieten ein exzellentes Umfeld für Forschung und für die Ausbildung von 50.467 Studierenden. Mehr unter www.tum.de

Über Kantar

Kantar ist eines der weltweit führenden Unternehmen für Marketingdaten und -analysen und ein unverzichtbarer Partner für die erfolgreichsten Unternehmen der Welt. Kantars Ziel ist es, gemeinsam mit seinen Kunden deren Marke noch besser zu verstehen, um innovative Marketingstrategien zu entwickeln und die Zukunft des Unternehmens aktiv mitzugestalten. Dabei werden aussagekräftige Daten über menschliches Verhalten und Einstellungen mit fundiertem Fachwissen und zukunftsweisenden Analyseverfahren kombiniert. [Kantar](#) – Shape your brand future.