

+++ Pressemitteilung +++

Studie eGovernment MONITOR 2024

## Lücke zwischen Wunsch und Wirklichkeit: Staat muss Erwartungen gerecht werden, um Vertrauen zurückzugewinnen

- Für 48 % der Bürger\*innen würde es das Vertrauen in den Staat stärken, wenn sie staatliche Angebote und Leistungen einfach und schnell digital nutzen könnten.
- Für 46 % ist der schnellere Erhalt von Leistungen der entscheidende Impuls für die Nutzung von E-Government.
- Digitale Nutzungslücke: 3 von 10 Bürger\*innen wählen bei Bedarf lieber den analogen als den digitalen Weg, mehr als in Österreich und der Schweiz (2 von 10).
- Zwei mögliche Gründe dafür: 42 % sagen, dass sie nicht wissen, ob ein bestimmtes Angebot online verfügbar ist; 38 % haben Schwierigkeiten, sich auf den Websites zurechtzufinden.
- Der Anteil der Nutzer\*innen des Online-Ausweises steigt von 14 % im Vorjahr auf aktuell 22 %.

**Berlin/München, 8. Oktober 2024.** Eine nutzer\*innenorientierte Digitalisierung der Verwaltung hat das Potenzial, das Vertrauen der Bevölkerung in den Staat nachhaltig zu stärken. Aktuell nehmen allerdings nur die wenigsten den Staat als leistungsfähig wahr, besonders im Vergleich zur Privatwirtschaft: Nur 19 % (+6 Prozentpunkte) glauben, dass Behörden und Ämter so effizient arbeiten wie Wirtschaftsunternehmen. Gleichzeitig erwarten 70 % (+7 Prozentpunkte), dass sie die Angebote der Verwaltung im 21. Jahrhundert genauso einfach und bequem online nutzen können, wie sie es aus ihrem Alltag gewohnt sind. Das ist eines der zentralen Ergebnisse des eGovernment MONITOR 2024, einer Studie der Initiative D21 und der Technischen Universität München (TUM) unter Schirmherrschaft der Bundesministerin des Innern und für Heimat, Nancy Faeser, durchgeführt von Kantar. Die Studie zeigt aber auch: Für rund die Hälfte der Bürger\*innen sind einfach und schnell nutzbare digitale Angebote ein Grund, dem Staat (wieder) mehr zu vertrauen.

Dazu Bundesinnenministerin Nancy Faeser: „Das Ergebnis des eGovernment MONITOR 2024 zeigt: Digitale Verwaltungsleistungen können entscheidend dazu beitragen, das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in den Staat zu steigern. Umso erfreulicher ist es, dass immer mehr Menschen sie nutzen. Das ist in diesem Jahr insbesondere beim Online-Ausweis zu sehen, der die Grundlage für viele weitere staatliche digitale Services bildet. Auch die Möglichkeit, sich einheitlich per Smartphone ausweisen zu können, trifft auf großes Interesse. Das bestätigt den eingeschlagenen Kurs bei der Umsetzung der nationalen EUDI-Wallet und zeigt: Unsere Vorhaben entsprechen den Bedarfen der Bürgerinnen und Bürger.“

### Nutzung des Online-Ausweises nimmt endlich Fahrt auf

Seit 2010 können sich die Bürger\*innen bereits digital ausweisen, aber erst im Jahr 2024 nimmt die Nutzung des Online-Ausweises in Deutschland deutlich zu: Der Anteil der Personalausweisinhaber\*innen, die den Online-Ausweis nutzen, steigt von 14 % im Vorjahr auf aktuell 22 %. Dieser

Anstieg ist in allen Bevölkerungsgruppen messbar und vor allem darauf zurückzuführen, dass mehr Menschen Anwendungsfälle für sich entdeckt haben. Dennoch nutzen immer noch 3 von 4 Personen den Online-Ausweis nicht. Zu oft fehlen Nutzen und alltagsrelevante Anwendungsmöglichkeiten; außerdem erscheint vielen die Einrichtung der Online-Funktion zu kompliziert oder sie wissen gar nicht, wie das geht. Trotz eines deutlichen Anstiegs der Nutzung ist der Online-Ausweis aktuell noch weit davon entfernt, eine zentrale Schlüsselfunktion für E-Government zu übernehmen.

*„Bei aller berechtigten Kritik: Deutschland ist an vielen Stellen besser, als man gemeinhin denkt. Die Verwaltungsdigitalisierung hat sich in den letzten Jahren messbar beschleunigt, was jetzt langsam auch bei den Bürger\*innen ankommt“, resümiert Marc Reinhardt, Präsident der Initiative D21. „Angesichts des dennoch gesunkenen Vertrauens in den Staat und seine Leistungsfähigkeit im vergangenen Jahr können wir uns damit aber nicht zufriedengeben. Die Bürger\*innen erwarten, dass digitale Verwaltungsdienste leicht auffindbar, verständlich und schnell sind. Der Staat muss in der Lage sein, diese Erwartungen zu erfüllen. Dazu muss sich die Verwaltung auch von innen verändern: Sie muss Plattformen schaffen, auf denen Angebote leicht zu finden sind, und vernetzte Register, die es den Bürger\*innen ermöglichen, ihre Daten nur einmal eingeben zu müssen.“*

### **Bürger\*innenorientiertes E-Government: einfach, schnell und medienbruchfrei**

Ein zentrales Anliegen der Bürger\*innen ist der Bedarf an einer zentralen Plattform (47 %), die alle digitalen Verwaltungsdienste bündelt. Dahinter steht der Wunsch nach einer besseren Auffindbarkeit digitaler Dienste: 42 % der Bürger\*innen sagen, dass sie nicht wissen, ob ein bestimmtes Angebot online verfügbar ist. 38 % haben Schwierigkeiten, sich auf den entsprechenden Websites zurechtzufinden. Und 66 % wünschen sich, dass der Staat sie aktiv informiert, anstatt dass sie selbst nach Informationen suchen müssen.

Für 46 % ist der schnellere Erhalt von Leistungen im Vergleich zum analogen Verfahren der entscheidende Impuls für die Nutzung von E-Government. Dies erfordert eine umfassende und effektive Digitalisierung innerhalb der Verwaltung, damit Prozesse automatisiert und Fachkräfte entlastet werden können. Auch Personalisierung motiviert potenzielle Nutzer\*innen: 42 % der Bürger\*innen möchten, dass bereits eingegebene Daten für künftige Anträge verwendet werden, anstatt sie jedes Mal neu eingeben zu müssen. Dieses Bedürfnis unterstreicht die Dringlichkeit einer Registermodernisierung, die viele Angebote einfacher und durchgängig digital nutzbar machen würde.

### **Digitale Nutzungslücke: 3 von 10 Bürger\*innen wählen noch den analogen Weg**

Das ungenutzte Potenzial der digitalen Verwaltung wird in der Digitalen Nutzungslücke messbar: Mit ihr definiert der eGovernment MONITOR eine wirkungsorientierte Kennzahl, die beziffert, wie hoch der Anteil der Personen ist, die in den letzten 12 Monaten alle notwendigen Verwaltungsangelegenheiten offline abgewickelt haben. In diesem Jahr beträgt die digitale Nutzungslücke 31 % – 3 von 10 Bürger\*innen wählen bei Bedarf an einer Leistung den analogen Weg. Österreich und die Schweiz überzeugen dagegen mehr Menschen von ihrem digitalen Verwaltungsangebot: In Österreich beträgt die Digitale Nutzungslücke 21 %, in der Schweiz 19 %.

Die Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen variiert allerdings auch stark zwischen verschiedenen Leistungen: Während bereits 79 % ihre Einkommensteuererklärung digital abwickeln, erledigt nicht einmal jede\*r Zweite die Beantragung des Führerscheins sowie die An-, Um- und Abmeldung von Kraftfahrzeugen oder der Wohnung online. Jede Leistung hat charakteristische Herausforderungen, z. B. Probleme bei Auffindbarkeit oder Bekanntheit, Abbruchgründe oder Desinteresse an der Nutzung. Beim Bürgergeld ist ein mobilfähiger, einfacher Prozess essenziell für die Nutzung, bei der Kfz-An-/Ab-/Ummeldung hingegen scheitert es bei oft bereits an Bekanntheit und Auffindbarkeit.

*„Der eGovernment MONITOR zeigt deutlich die Fortschritte der letzten Jahre. Darauf dürfen wir uns aber nicht ausruhen. Vielmehr müssen wir jetzt gemeinsam dranbleiben, beschleunigen und die Anstrengungen über die föderalen Ebenen hinweg verstärken“, kommentiert Prof. Dr. Helmut Krcmar (TUM). „Denn bei der digitalen Transformation geht es um mehr als nur digitale Erreichbarkeit – es geht um das Vertrauen der Bürger\*innen in den Staat.“*

---

## **Pressekontakt**

### **Initiative D21 e. V.**

Esther Ecke

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Tel.: +49 30 767 5853-57

[presse@initiated21.de](mailto:presse@initiated21.de)

## **Über die Studie eGovernment MONITOR 2024**

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: FITKO (Föderale IT-Kooperation) | Premiumpartner\*innen: Accenture GmbH, aconium GmbH, adesso SE, Bayerisches Staatsministerium für Digitales, Ernst & Young GmbH, Fujitsu Technology Solutions GmbH, Huawei Technologies Deutschland GmbH, Wire Germany GmbH | Classicpartner\*innen: Bundeskanzleramt Österreich, Bundesdruckerei-Gruppe, Capgemini Deutschland GmbH, Cassini Consulting AG, Dataport AöR, ING-DiBa AG, Materna Information & Communications SE | Basicpartner\*innen: dbb beamtenbund und tarifunion, DGB Bundesvorstand, Digitale Verwaltung Schweiz.

## **Über die 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 über 140 Mitgliedsunternehmen und -organisationen aus zahlreichen 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](http://www.initiated21.de)

**Über die Technische Universität München**

Die Technische Universität München (TUM) ist mit rund 650 Professuren, 52.000 Studierenden und 12.000 Mitarbeitenden eine der weltweit stärksten Universitäten in Forschung, Lehre und Innovation. Ihr Fächerspektrum umfasst Informatik, Ingenieur-, Natur- und Lebenswissenschaften, Medizin, Mathematik sowie Wirtschafts- und Sozialwissenschaften. Sie handelt als unternehmerische Universität und sieht sich als Tauschplatz des Wissens, offen für die Gesellschaft. An der TUM werden jährlich mehr als 70 Start-ups gegründet, im Hightech-Ökosystem München ist sie eine zentrale Akteurin. Weltweit ist sie mit dem Campus TUM Asia in Singapur sowie Büros in Brüssel, Mumbai, Peking, San Francisco und São Paulo vertreten. An der TUM haben Nobelpreisträger sowie Erfinderinnen und Erfinder wie Rudolf Diesel, Carl von Linde und Rudolf Mößbauer geforscht. 2006, 2012 und 2019 wurde sie als Exzellenzuniversität ausgezeichnet. In internationalen Rankings wird sie regelmäßig als beste Universität in der Europäischen Union genannt. Mehr unter [www.tum.de](http://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.