

eGovernment MONITOR 2023

Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungs-
leistungen aus Sicht der Bürger*innen.
Die deutschen Bundesländer, Deutschland,
Österreich und die Schweiz im Vergleich.



Schirmherrin



Fachlicher Premiumpartner



Premiumpartner*innen



Classicpartner*innen



Basicpartner*innen

KANTAR

Auf einen Blick

Warum machen wir die Studie?

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.

Wie machen wir die Studie?

Der eGovernment MONITOR 2023 ist eine repräsentative Studie der Initiative D21 e.V. und der Technischen Universität München, durchgeführt von Kantar.



Länderabdeckung

Deutschland, Österreich, Schweiz



Stichprobengröße

Deutschland n=8.034 (ca. n=500 je Bundesland),
Österreich n=1.003 und Schweiz n=1.001



Grundgesamtheit

Personen in Privathaushalten in Deutschland, Österreich und der Schweiz ab 16 Jahren, die das Internet privat nutzen



Erhebungsmethode

Online-Befragung (CAWI)



Erhebungszeitraum

5. bis 30. Mai 2023

Inhalt

Editorial

| | |
|---------------------|----|
| Grußwort | 04 |
| Vorwort | 05 |
| Zentrale Ergebnisse | 06 |
| Executive Summary | 08 |

Die Nutzer*innen im Blick 10

| | |
|--|----|
| Digitale Kompetenzen | 12 |
| Einstellungen | 14 |
| Einstellungen gegenüber Digitalisierung | 14 |
| Vertrauen in digitale Technologien | 15 |
| Einstellungen gegenüber Staat und Verwaltung | 15 |
| Einstellungen gegenüber der Digitalisierung von Staat und Verwaltung | 16 |

Künstliche Intelligenz 18

| | |
|-------------------------------|----|
| Wie hoch ist die Akzeptanz? | 20 |
| Was erwartet die Bevölkerung? | 20 |
| Chatbots in der Verwaltung | 21 |

Digitale Identifikation 22

| | |
|--|----|
| Vertrautheit der Bürger*innen mit dem Online-Ausweis | 23 |
| Varianten digitaler Identifikation in Deutschland | 24 |
| Digitale Identifikation in Österreich | 26 |
| Exkurs: Erfahrungen mit der digitalen Brieftasche (Wallet) | 26 |
| Digitale Identifikation in der Schweiz | 27 |

Nutzungsperspektiven 28

| | |
|------------------------------|----|
| Bekanntheit von Angeboten | 30 |
| Auffindbarkeit von Angeboten | 30 |
| Nutzung von E-Government | 32 |
| Mobile Nutzung | 34 |
| Abbrüche | 36 |
| Zufriedenheit | 37 |
| Nutzungspotenziale | 39 |

Die Nutzungslücke 40

| | |
|---|----|
| Warum decken nicht alle Bürger*innen ihren Bedarf online? | 41 |
| Warum reicht Online-Nutzung alleine nicht aus? | 43 |
| Der Weg zu erfolgreichem E-Government | 44 |

Impressum 46

Grußwort



Nancy Faeser

Bundesministerin des Innern
und für Heimat

Liebe Leserinnen und Leser,

der Trend hält an: Immer mehr Menschen in Deutschland nutzen digitale Verwaltungsangebote. Das ist ein erfreuliches Ergebnis des diesjährigen eGovernment MONITOR. Zwar zeigt Deutschland im Vergleich zu Österreich und der Schweiz weiterhin Aufholbedarf, doch die Nutzungszahlen steigen auch bei uns stetig an. Besonders erfreulich ist, dass manche Angebote sogar außerordentlich gut angenommen werden – in allen 3 Ländern sticht zum Beispiel die digitale Einkommensteuer hervor. In Deutschland wurde die Energiepreispauschale für Studierende zu 90 Prozent digital beantragt. Die Nutzerinnen und Nutzer dieser Angebote sind zufrieden. Das unterstreicht: Werden Verwaltungsleistungen digital bereitgestellt, werden sie auch gerne genutzt und – alles in allem – für gut befunden.

Unzufrieden sind die Menschen, wenn Angebote fehlen oder bestehende Online-Dienste nicht ausreichend bekannt sind. Auch hier zeigt Deutschland im Vergleich zu Österreich und der Schweiz Verbesserungspotenzial. Das illustrieren unter anderem die Zahlen zum Online-Ausweis: Auch wenn die Deutschen ihn insgesamt stärker nutzen, wissen zu viele nach wie vor nicht, wofür sie ihn einsetzen können und wie einfach das geht. Das müssen und werden wir ändern, und wir werden auch unsere Öffentlichkeitsarbeit hierzu verstärken.

Spannend und herausfordernd ist das Thema Künstliche Intelligenz (KI). Schon heute kann sich die Hälfte der Befragten vorstellen, per Chatbot mit der Verwaltung zu kommunizieren. Zudem ist fast die Hälfte der Befragten offen für den Einsatz von KI in der Verwaltung – solange grundsätzliche Entscheidungen beim Menschen verbleiben. Daran wird deutlich: Die Bevölkerung ist bereit für eine digitale und automatisierte Verwaltung.

Dazu müssen wir auch die E-Government-Kompetenzen der Menschen stärken. Denn ein erheblicher Teil der Befragten fühlt sich unsicher, wenn es darum geht, mit der Unterstützung von Suchmaschinen Informationen zu finden oder – ohne Hilfe – Online-Formulare auszufüllen. Viele haben die Sorge, beim Online-Antrag etwas falsch zu machen, und befürchten negative Konsequenzen. Das zeigt, wie wichtig es ist, dass die Verwaltung in unserem Land auf allen Ebenen bürgernah, verständlich und verlässlich handelt und auch selbst offen ist für neue Wege. Der digitale Staat ist ein lernender Staat.

Der eGovernment MONITOR zeigt: Es gibt noch viel zu tun. Und zugleich wird deutlich, wie viel Fortschritt schon sichtbar ist – und das ist eine gute Nachricht. Denn wenn es spürbar vorangeht, nimmt auch das Vertrauen der Bevölkerung in den Staat zu. Die Verwaltungsdigitalisierung ist mir ein Herzensanliegen, an vielen der genannten Baustellen arbeiten wir unter Hochdruck. Ich blicke daher zuversichtlich in die Zukunft und sehe die Ergebnisse als Ansporn, die Digitalisierung mit vollem Einsatz weiter voranzutreiben.

Bundesministerin des Innern und für Heimat

Vorwort



Marc Reinhardt

Präsident der Initiative D21



Prof. Dr. Helmut Krcmar

Professor für Wirtschaftsinformatik
und Beauftragter des Präsidenten für
den TUM Campus Heilbronn

Liebe Leser*innen,

die Digitalisierung der Verwaltung ist und bleibt auf absehbare Zeit eine Herkulesaufgabe. Trotz umfassender Anstrengungen in den vergangenen Jahren sind die nach außen sichtbaren Erfolge überschaubar: Aus der Perspektive der Bürger*innen bleiben die Berührungspunkte und der erfahrbare Nutzen gering. Das liegt auch daran, dass Hebelprojekte wie die digitalen Identitäten bislang keinen Durchbruch erzielen konnten. Zwar steigt beispielsweise die Nutzung des Online-Ausweises sprunghaft auf 14 Prozent an (+4 Prozentpunkte), sie befindet sich damit aber nach wie vor auf einem viel zu niedrigem Niveau, um Wirkung zu entfalten.

Politik und Verwaltung stehen vor weiteren komplexen Aufgaben: die Bereitstellung selbst-erklärender und durchgängiger digitaler Verwaltungsleistungen, die die vielfältigen Bedürfnisse der Bürger*innen abdecken, sowie die Durchführung einer erfolgreichen Registermodernisierung, um im gleichen Zug das Verwaltungspersonal zu entlasten. Zusätzlich muss die Vernetzung auf EU-Ebene vorangetrieben werden. Der Fachkräftemangel im öffentlichen Dienst wird zur echten Herausforderung, um die Leistungsfähigkeit der Verwaltung aufrechtzuerhalten. Hier bietet die Digitalisierung mitsamt der Automatisierung von Prozessen einen wichtigen Baustein, um die Folgen abzumildern: flächendeckende, durchgängige und nutzer*innenfreundliche digitale Verwaltungsleistungen werden nicht nur von den Bürger*innen zusehends eingefordert, sie würden auch das vorhandene Personal merklich entlasten.

Eine entscheidende Rolle bei der Automatisierung kann und wird auch Künstliche Intelligenz (KI) einnehmen. Spätestens mit den Erfolgen der generativen KI wie ChatGPT und Co. beschäftigt das Thema nun auch die breite Masse. Das sorgt einerseits für Faszination, andererseits aber auch für Verunsicherung in der Bevölkerung. Während knapp ein Fünftel die Verwendung von KI in der Verwaltung kategorisch ablehnt, befürwortet die Mehrheit ihren Einsatz unter bestimmten Voraussetzungen. Unsere Studie untersucht die Erfahrungen und Einstellungen der Bürger*innen dazu und zeigt auf, welche Voraussetzungen für die Akzeptanz bestehen.

Die Herausforderungen an die digitale Verwaltung sind also groß und mannigfaltig, aber auch überwindbar. Mit dem eGovernment MONITOR geben wir den Entscheider*innen in Politik und Verwaltung ein kraftvolles Instrument an die Hand, um die notwendigen Handlungsbedarfe zu identifizieren und zielgerichtete Maßnahmen abzuleiten. Eine wichtige Botschaft, die wir an dieser Stelle mitgeben möchten: Die Mehrheit der Bürger*innen zeigt sich nach wie vor offen und glaubt an die Vorteile der digitalen Verwaltung. Der Wille ist also auf allen Seiten vorhanden, nun gilt es, messbare Erfolge und Wirkung zu erzielen.

Wir wünschen eine anregende Lektüre!

Marc Reinhardt und Helmut Krcmar

Zentrale Ergebnisse

Kompetenzen

Einfache und verständliche Angebote sind wichtig, denn in den D-A-CH-Ländern schreiben sich noch längst nicht alle Bürger*innen selbst die Kompetenzen zu, E-Government nutzen zu können.



»Ich bin in der Lage, das Online-Angebot von Behörden und Ämtern (z. B. Terminvereinbarung, Formulare herunterladen, Anträge online ausfüllen) zu nutzen, sofern es eins gibt.«

► Seite 12

Einstellung zur Verwaltung

Den Kontakt mit der Verwaltung empfindet die Mehrheit der Menschen in Deutschland meist als sehr anstrengend, Tendenz sogar steigend.



»Den Kontakt mit Behörden und Ämtern finde ich meistens sehr anstrengend.«

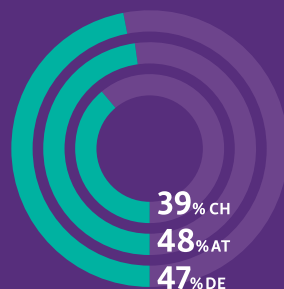
► Seite 15/16

Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) in der Verwaltung

Die Mehrheit der Bürger*innen wäre unter bestimmten Voraussetzungen mit dem Einsatz von KI in der Verwaltung einverstanden, nur 21 Prozent sind prinzipiell dagegen. Am wichtigsten ist ihnen, dass grundsätzliche Entscheidungen weiterhin von Menschen getroffen werden.

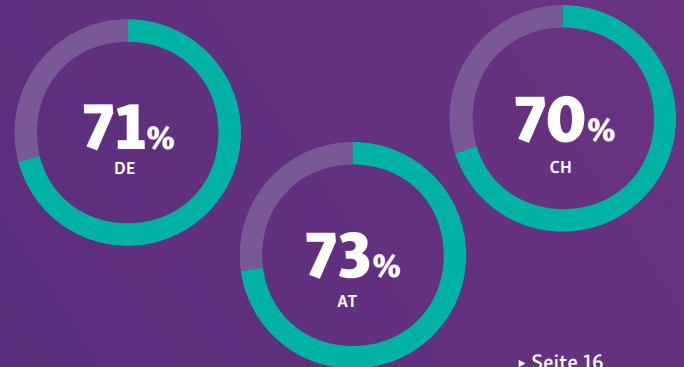
»Der Einsatz von KI wäre in Ordnung für mich, wenn grundsätzliche Entscheidungen weiterhin von Menschen getroffen werden.«

► Seite 20



Mehrwert von E-Government

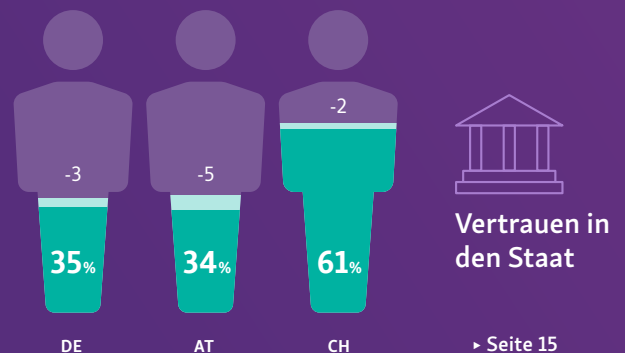
Behördendienste digital abzuwickeln, stellt in den Augen der Bürger*innen prinzipiell einen echten Vorteil gegenüber dem analogen Weg dar.



► Seite 16

Einstellung zum Staat

Die aktuelle Entwicklung fordert zum Handeln auf: Das Vertrauen in den Staat sinkt im Vergleich zum Vorjahr. In Österreich und Deutschland vertraut jeweils nur ein Drittel der Bevölkerung dem Staat.



Vertrauen in den Staat

► Seite 15

Auswirkungen und Nutzen von KI

56% der Menschen in Deutschland vermuten, dass sich die Bearbeitungszeit durch den Einsatz von KI verkürzen wird.



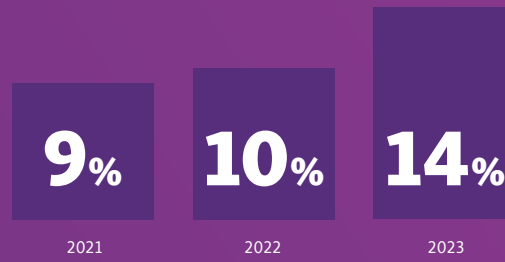
50% der Menschen in Deutschland können sich vorstellen, in Zukunft über Chatbots mit der öffentlichen Verwaltung zu kommunizieren.



► Seite 20/21

Nutzung Online-Ausweis

Fast 13 Jahre nach Einführung der Online-Funktion nutzen in Deutschland 14 Prozent den Online-Ausweis. Vielen Bürger*innen ist der Nutzen nicht klar, sie brauchen mehr Anwendungsfälle.



► Seite 23

Bekanntheit als Barriere

Für viele Bürger*innen scheitert die Nutzung von E-Government bereits an der mangelnden Bekanntheit der Angebote.

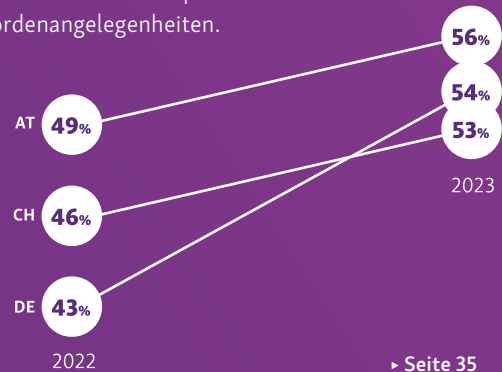


»Mir ist oft nicht klar, ob die benötigte Leistung überhaupt online angeboten wird.«

► Seite 30

Mobile Nutzung

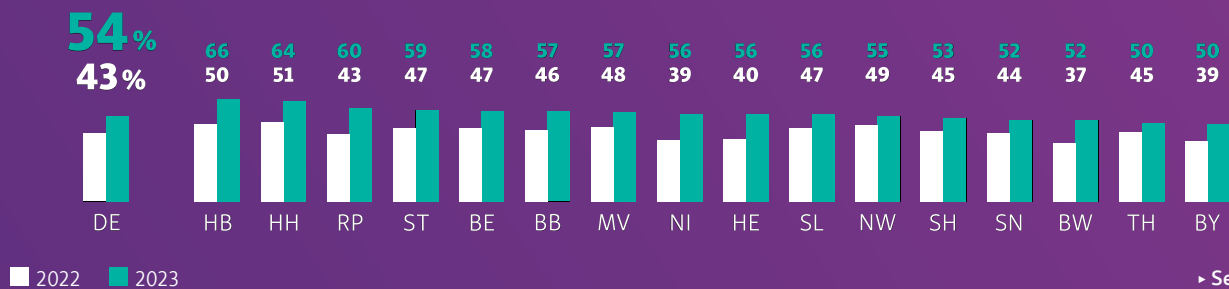
Die mobile Nutzung von E-Government steigt in allen 3 Ländern 2023 deutlich an. Die Mehrheit der E-Government-Nutzer*innen verwendet inzwischen auch Smartphones und Tablets für digitale Behördenangelegenheiten.



► Seite 35

Mobile Nutzung in Deutschland

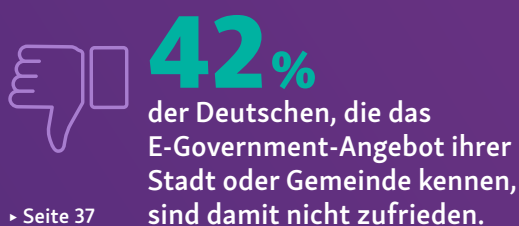
Diese Entwicklung spiegelt sich in allen deutschen Bundesländern wider: Die mobile Nutzung von E-Government ist flächendeckend angestiegen.



► Seite 35

Zufriedenheit

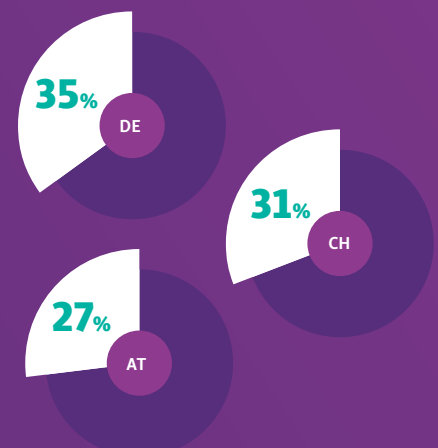
Für den langfristigen Erfolg der digitalen Transformation in der Verwaltung müssen digitale Angebote nutzer*innenzentriert gestaltet werden, sodass die Bürger*innen sie leicht finden und nutzen können. Dies gelingt bisher nicht bei allen.



► Seite 37

Die Digitale Nutzungslücke

Die Digitale Nutzungslücke – ein zentraler Indikator für den Erfolg der digitalen Transformation in der Verwaltung – zeigt den Teil der Bürger*innen, der einen Behördengang immer noch offline abwickelt, statt den digitalen Weg zu wählen.



► Seite 41

Executive Summary

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. So können sie gezielte Maßnahmen ergreifen, um digitale Verwaltungsleistungen zu verbessern.

Nutzer*innenzentrierung bleibt eine besondere Herausforderung bei der Entwicklung digitaler Verwaltungsleistungen – denn die Zielgruppe ist heterogen und ALLE Bürger*innen müssen erreicht werden.

Die Qualität staatlicher Dienstleistungen spielt eine entscheidende Rolle für die Wahrnehmung der Leistungsfähigkeit des Staates. Der Abwicklung von Behördenleistungen kommt dabei als dem oft einzigen direkten Kontaktpunkt zwischen Staat und Bürger*innen eine Schlüsselrolle zu. Die Verwaltung muss alle Bürger*innen erreichen, zufrieden sind jedoch die Wenigsten: 59 Prozent empfinden den Kontakt mit Behörden und Ämtern als sehr anstrengend – noch mehr als im letzten Jahr [☒]. Und: Das Vertrauen in den Staat sinkt auf 35 Prozent.

Eine Chance liegt darin, dass der Staat in die Demonstration seiner Leistungsfähigkeit investiert. Dazu muss er über die formale Pflichterfüllung nach Verwaltungsrecht hinausgehen und die tatsächlichen Bedürfnisse der Bürger*innen im staatlichen Handeln effektiv adressieren. Es braucht nutzer*innenorientierte Angebote, die intuitiv und selbsterklärend sind, aber auch Unterstützungsangebote für diejenigen, die sich mit digitalen Angeboten schwertun – damit nicht nur die Einstellung gegenüber E-Government-Angeboten, sondern auch gegenüber dem Staat selbst positiv beeinflusst wird.

Knapp die Hälfte steht dem Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) in der Verwaltung offen gegenüber, solange grundlegende Entscheidungen weiterhin von Menschen getroffen werden.

Der Einsatz von KI verbreitet sich immer mehr – vor allem in der Privatwirtschaft, aber zunehmend auch in der Verwaltung. Die Chancen liegen auf der

Hand: KI kann Routineaufgaben übernehmen und Verwaltungsmitarbeitende entlasten. Im Idealfall wird das Verwaltungshandeln dadurch effizienter und kann besser auf die individuellen Bedürfnisse der Bürger*innen ausgerichtet werden. Angesichts des zunehmenden Arbeitskräftemangels ist es wichtig, diese Chancen zu nutzen.

Die Einstellung der Bürger*innen hinsichtlich des Einsatzes von KI in der Verwaltung spielt für die Akzeptanz eine wichtige Rolle. Die Mehrheit der Menschen in allen 3 D-A-CH-Ländern steht dem grundsätzlich offen gegenüber – unter bestimmten Bedingungen. Dabei ist ihnen besonders wichtig, dass grundlegende Entscheidungen weiterhin von Menschen getroffen werden. Dennoch: Jede*r Fünfte lehnt den Einsatz kategorisch ab. Das liegt oft daran, dass die tatsächlichen Einsatzgebiete und Auswirkungen nicht greifbar sind. Zwar glaubt über die Hälfte der Bürger*innen, dass KI die Bearbeitungszeit von Verwaltungsvorgängen verringern kann, sie sind aber häufig unsicher in Bezug auf Objektivität und Fehleranfälligkeit.

In dieser frühen Einsatzphase von KI haben Verwaltungseinheiten die Chance, Vorbehalte gegenüber dieser Technologie bei den Bürger*innen abzubauen und ihnen die Vorteile zu erklären. Chatbots als KI-gestützte Assistenzsysteme sind ein bereits genutztes Beispiel für den Einsatz von KI in der öffentlichen Verwaltung. Jede*r Zweite kann sich vorstellen, sie für die Recherche und Kommunikation auf den Webseiten der Verwaltung zu nutzen. Hierin liegt eine Chance, den Mehrwert von KI in der Verwaltung erlebbar zu machen.

Der Online-Ausweis kann mit einem sehr geringen Nutzer*innenanteil seine Hebelwirkung für Staat, Wirtschaft und Bürger*innen nicht entfalten.

Der Online-Ausweis soll die sichere und medienbruchfreie Nutzung digitaler Dienste ermöglichen. Dazu muss er aber auch in der Bevölkerung akzeptiert werden. In Deutschland wurde dieses Ziel in den

fast 13 Jahren seit seiner Einführung nicht erreicht: Obwohl jeder Personalausweis die Online-Funktion besitzt und die Bekanntheit bei 62 Prozent liegt, nutzen nur 14 Prozent der Bürger*innen diese Funktion [☒]. Österreich und die Schweiz sind deutlich erfolgreicher. Immerhin wurden im vergangenen Jahr Fortschritte erzielt: Vor allem in der jüngsten Generation zeigt sich ein deutlicher Anstieg von

59%

empfinden den Kontakt mit Behörden als sehr anstrengend (+5 Prozentpunkte gegenüber 2022).

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034)

14%

der Bürger*innen haben Nutzungserfahrungen mit dem Online-Ausweis.

BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n= 7.450)

18 auf 28 Prozent Nutzer*innen. Dies ist vermutlich auf die Integration des Online-Ausweises bei der Auszahlung der Energiepreispauschale für Studierende zurückzuführen.

Staat und Wirtschaft haben hier die Chance, wirksam zusammenzuarbeiten. Die Diskrepanz zwischen Bekanntheit und Nutzung des Online-Ausweises liegt vor allem darin begründet, dass vielen Bürger*innen der Mehrwert nicht klar ist. Diesen gilt es zu demonstrieren und zu kommunizieren. Die Mehrheit wünscht sich eine einheitliche statt vieler verschiedener Lösungen für alle Dienste, am liebsten den Online-Ausweis. Um ihn zu etablieren, bedarf es gemeinsamer Anstrengungen von Wirtschaft und Verwaltung. Nur durch breite Anwendungsmöglichkeiten kann seine Nutzung zur Gewohnheit werden.

Damit die Digitalisierung der Verwaltung ein Erfolg wird, müssen Online-Dienste bekannter sowie stärker genutzt werden und die Zufriedenheit mit dem Nutzungserlebnis muss steigen.

Die Digitalisierung ist kein Selbstzweck, sondern ein Mittel, um die Menschen zu erreichen und moderne Dienstleistungen anzubieten, die ihr Leben erleichtern. Die im Onlinezugangsgesetz (OZG) vorgesehene flächendeckende Verfügbarkeit digitaler Angebote ist dafür eine Grundvoraussetzung – sie reicht aber allein nicht aus. Es müssen 3 aufeinander aufbauende Ziele erreicht werden. Erstens müssen die Menschen überhaupt wissen, dass es einen Online-Dienst gibt, und sie müssen diesen auch finden. Zweitens müssen sie den Dienst nutzen wollen und können. Drittens muss diese Nutzungserfahrung zufriedenstellend sein. Nur so wird der Staat auch als leistungsfähig wahrgenommen, und ein langfristiger Vertrauensgewinn in der Bevölkerung kann erreicht werden.

Die Bereitstellung digitaler Angebote liegt in vielen Fällen bei den Ländern oder Kommunen. Entsprechend unterschiedlich sind die Nutzung und die Zufriedenheit in den einzelnen Bundesländern. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich das Niveau der Nutzung in den meisten Bundesländern verbessert und die Unterschiede haben sich verringert. Die Nutzungsquoten liegen zwischen 51 und 63 Prozent.

Die Benchmark „Zufriedenheit“ hilft zu verstehen, wie die digitale Verwaltung im Vergleich zu anderen digitalen Diensten wahrgenommen wird. Anders als in der Verwaltung können in der Wirtschaft die meisten Dinge mobil erledigt werden.

Einfache Maßnahmen wie die Optimierung von Angeboten für mobile Geräte können einen entscheidenden Beitrag zu mehr Zufriedenheit leisten.

Es braucht wirkungsorientierte Kennzahlen, die bei den Nutzer*innen ansetzen und auf Leistungsebene Schwachstellen aufzeigen.

In der Studie wird die Digitale Nutzungslücke als aussagekräftige Kennzahl vorgeschlagen. Sie zeigt auf einen Blick die Differenz zwischen dem Bedarf an einer Leistung und deren tatsächlicher digitaler Nutzung. Dabei berücksichtigt der Wert verschiedene Faktoren, wie z. B. digitale Nutzungsbarrieren, und ermöglicht so eine effiziente Optimierung digitaler Verwaltungsleistungen.

Für politische Entscheidungsträger*innen ist die Digitale Nutzungslücke als aggregierter Wert für mehrere OZG-relevante Dienstleistungen von Interesse. Sie zeigt, inwieweit die Bevölkerung das digitale Angebot im Vergleich zum analogen Angebot bereits annimmt. Der Wert hilft Politiker*innen, den allgemeinen Fortschritt bei der Verwaltungsdigitalisierung zu bewerten. **In Deutschland liegt die Lücke bei 35 Prozent, in der Schweiz bei 31 Prozent und in Österreich bei 27 Prozent**. Wenn die digitale Verwaltung zur Norm werden soll, muss diese Lücke geschlossen werden.

Für die Optimierung vor Ort, z. B. auf kommunaler Ebene, ist es aber wichtig, die Digitale Nutzungslücke für einzelne Dienstleistungen zu betrachten. In Deutschland liegt sie bei der Steuererklärung bei 17 Prozent. Beim Kindergeld sind es 36 Prozent und bei der Kfz-Zulassung 58 Prozent. Genauer betrachtet gibt sie nicht nur Aufschluss darüber, wer noch analoge Wege wählt, sondern auch darüber, warum dies geschieht. Für die Verwaltungen sowie ihre Dienstleister*innen und ihre Berater*innen sind diese empirischen Erkenntnisse wichtig, um Optimierungsbedarfe nachvollziehbar zu erklären und umzusetzen.

Eine leistungsstarke Verwaltung liegt im Interesse aller.

Sie ermöglicht nicht nur ein reibungsloses Ineinandergreifen der Prozesse im Land, sondern ist auch von hoher demokratischer Relevanz und trägt dazu bei, das Vertrauen in die Leistungsfähigkeit des Staates zu stärken. Der eGovernment MONITOR zeigt auch in diesem Jahr wieder viele konkrete Ansatzpunkte auf, wie Staat und Verwaltung die Bürger*innen mit digitalen Angeboten wirkungsvoller erreichen können.

35%

Digitale Nutzungslücke in Deutschland

BASIS: Alle Befragten mit Bedarf am jeweiligen Dienst in den letzten 3 Jahren; Durchschnitt über alle in DE abgefragten Dienste

► Abb. 01: E-Government-Kompetenz

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); AT (n=1.003); CH (n=1.001); Top2 (trifft voll und ganz zu / trifft eher zu)

»Ich bin in der Lage, das Online-Angebot von Behörden und Ämtern (z. B. Terminvereinbarung, Formulare herunterladen, Anträge online ausfüllen) zu nutzen, sofern es eins gibt.«

66%

70%

58%

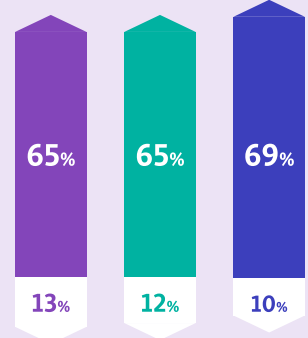
Die Nutzer*innen im Blick

RELEVANZ

Warum ist Nutzer*innenorientierung für den Staat essenziell?

Weil die Interaktion mit der Verwaltung einen der zentralen Berührungspunkte der Bürger*innen mit dem Staat darstellt. Hier erleben sie den Staat in Aktion. Die Erfahrungen, die die Bürger*innen dabei machen, haben direkten Einfluss darauf, wie sie die Leistungsfähigkeit des Staates wahrnehmen. Die Digitalisierung der Verwaltung führt im Idealfall dazu, dass die Bürger*innen staatliches Handeln als schneller und effizienter wahrnehmen. Damit wird auch ihr Ver- und Zutrauen in den Staat gestärkt. Ein digitales Angebot, das aus Sicht der Bürger*innen schlecht oder gar nicht nutzbar ist, erreicht hingegen den gegenteiligen Effekt: Es führt zu Frustration, und statt das Leben der Menschen zu erleichtern, wird ihr Vertrauen in die Leistungsfähigkeit des Staates geschwächt.

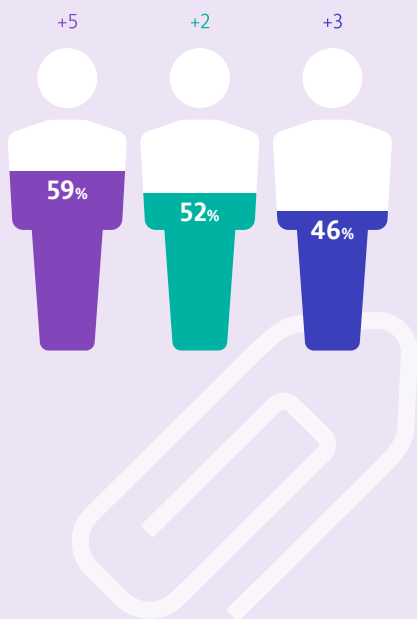
»Sobald Dinge online erledigt werden können, bevorzuge ich diesen Weg.«



»Ich vermeide es, Dinge digital zu machen.«

► Abb. 02: Digitalaffinität

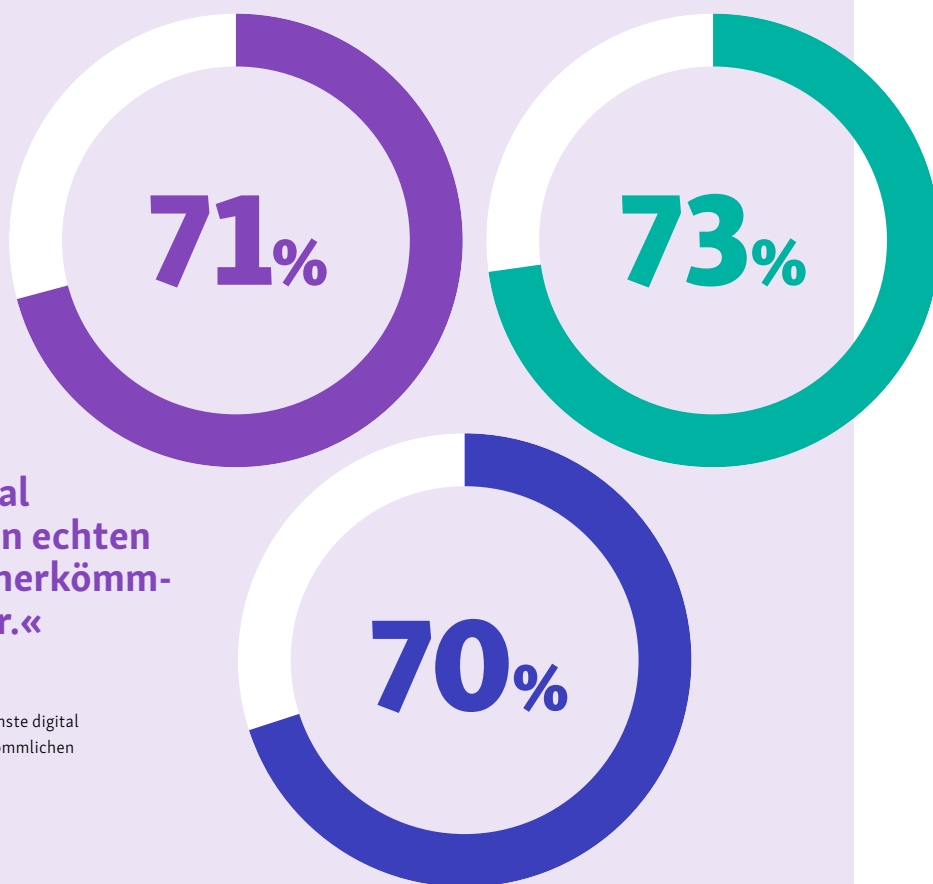
FRAGE: Bitte geben Sie an, was eher auf Sie zutrifft. | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); AT (n=1.003); CH (n=1.001); zu 100 % fehlende Prozentpunkte=Unentschlossen



»Den Kontakt mit Behörden und Ämtern finde ich meistens sehr anstrengend.«

► Abb. 03: Wahrnehmung der Verwaltung

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); AT (n=1.003); CH (n=1.001); Top2 (stimme voll und ganz zu / stimme eher zu); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

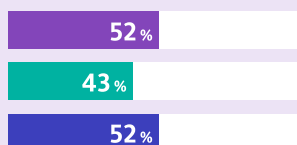


»Behördendienste digital abzuwickeln, stellt einen echten Vorteil gegenüber dem herkömmlichen analogen Weg dar.«

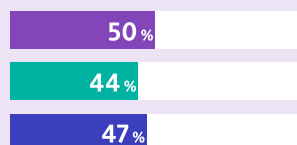
► Abb. 04: Mehrwert von E-Government

FRAGE: Glauben Sie, dass die Möglichkeit, Behördendienste digital abzuwickeln, einen echten Vorteil gegenüber dem herkömmlichen analogen Weg darstellt? – Ja. | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); AT (n=1.003); CH (n=1.001)

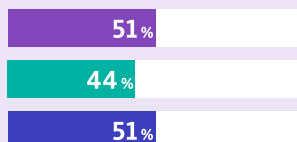
Persönlich auf dem Amt ist Gewohnheit



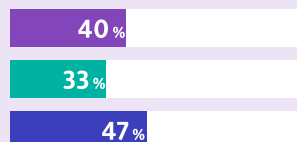
Habe Sorge vor eigenem Fehler



Bevorzuge persönliche*n Ansprechpartner*in



Auf dem Amt geht es schneller

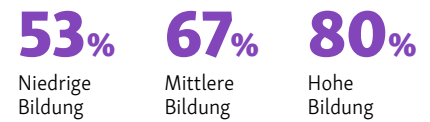


► Abb. 05: Barrieren

FRAGE: Welche der im Folgenden aufgeführten Barrieren sprechen für Sie persönlich generell gegen eine (intensivere) Nutzung von Online-Behördendiensten? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); AT (n=1.003); CH (n=1.001); Top3 (trifft voll und ganz zu / trifft zu / trifft eher zu)

Digitale Kompetenzen: Können Bürger*innen die digitale Verwaltung nutzen?

»Ich bin in der Lage, das Online-Angebot von Behörden und Ämtern* zu nutzen, sofern es eins gibt.«



► **Abb. 06: E-Government-Kompetenz nach Bildung**

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); Top2 (trifft voll und ganz zu / trifft eher zu); *z.B. Terminvereinbarung, Formulare herunterladen, Anträge online ausfüllen

Um digitale Verwaltungsangebote nutzen zu können, sind ausreichende Kompetenzen im Umgang mit digitalen Geräten und Inhalten erforderlich. Nur wer weiß, wie man Angebote im digitalen Raum finden und nutzen kann, kann auch auf zufriedenstellende Weise die vorhandenen E-Government-Leistungen in Anspruch nehmen.

Diese digitalen Kompetenzen bewegen sich in Deutschland auf einem mittleren Niveau. [▼ Abb. 01](#) Dies bestätigen auch andere Untersuchungen wie der D21-Digital-Index. Zwei Drittel der Bevölkerung in Deutschland sehen sich grundsätzlich in der Lage, das Online-Angebot von Behörden und Ämtern zu nutzen, z.B. online Anträge auszufüllen, Termine zu vereinbaren oder Formulare herunterzuladen.

► **Abb. 07: Digitale Kompetenzen**

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); Top2 (trifft voll und ganz zu / trifft eher zu)

63%

Ich fühle mich sicher bei der **Suche** nach Informationen **mithilfe einer Suchmaschine**.

59%

Ich fühle mich sicher, wenn ich ohne Hilfe **online bezahlen** muss.

55%

Ich fühle mich sicher, **online Formulare** ohne Hilfe **auszufüllen**.

43%

nutzen das Internet schon seit Langem, um auf Websites von Behörden zuzugreifen.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); Top2 (trifft voll und ganz zu / trifft eher zu)

Etwas weniger kompetent schätzen sich die Bürger*innen in der Schweiz ein, etwas besser bewerten die Österreicher*innen ihre digitalen Kompetenzen. In allen 3 Ländern gibt es deutliche Unterschiede zwischen verschiedenen Bevölkerungsgruppen. In Deutschland zeigen sich diese entlang des formalen Bildungsniveaus und des Alters: Personen mit hoher formaler Bildung trauen sich die Nutzung deutlich häufiger zu (80 Prozent) als Personen mit niedriger formaler Bildung (53 Prozent). [▼ Abb. 06](#) Auch schätzen sich die sogenannten Digital Natives, also die Personen aus den Generationen Y und Z, häufiger als souverän in der Nutzung von Online-Angeboten ein als die Zugehörigen älterer Generationen. Diese Unterschiede bedeuten, dass nicht alle gleichermaßen von den digitalen Angeboten profitieren können.

Die Nutzung der Online-Angebote von Behörden und Ämtern erfordert spezifische Kompetenzen, die in Deutschland ebenfalls lediglich auf einem mittleren Niveau liegen. [▼ Abb. 07](#) Auch hier zeigt sich das Muster der geringeren Kompetenzzuschreibung in der Schweiz und der höher eingeschätzten Kompetenzen in Österreich.

Um ein Online-Angebot nutzen zu können, muss es erst einmal gefunden werden. In Deutschland trauen sich 63 Prozent der Bürger*innen zu, Informationen im Internet mithilfe einer Suchmaschine zu finden. Nach dem Auffinden sind häufig weitere Schritte notwendig. In Deutschland fühlt sich nur etwas mehr als die Hälfte der Menschen sicher dabei, ein Online-Formular ohne Hilfe auszufüllen. Auch das Bezahlen von Gebühren im Internet, beispielsweise Verwaltungsgebühren, trauen sich mit 59 Prozent längst nicht alle zu. Die Nutzung von Behördenwebsites und den dort verfügbaren Angeboten ist für die Mehrheit immer noch eine eher neue Entwicklung. Deshalb haben die meisten wenig Erfahrungen gesammelt und noch keine Routinen dafür entwickelt. Lediglich 43 Prozent der Bevölkerung geben an, schon seit Langem auf solche Seiten zuzugreifen [☒](#).

Wenn also die notwendigen Kompetenzen zur Nutzung digitaler Verwaltungsangebote bisher noch nicht flächendeckend in der Bevölkerung vorhanden sind und die Menschen auch noch keine Routinen im Umgang damit entwickeln konnten, dann sind leichtere Angebote und Hilfestellung bei der Bearbeitung seitens des Staates sowie Kompetenzerwerb seitens der Bürger*innen mögliche Stellschrauben. Doch nicht alle Bürger*innen sind bereit dazu. Mehr als ein Drittel sieht keine Notwendigkeit, sich neue Kompetenzen für die Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen anzueignen [☒]. Mehr als ein Viertel (27 Prozent) gibt an, sich in den letzten 12 Monaten kein neues Wissen zu digitalen Themen angeeignet zu haben – und wenn, dann eher durch Ausprobieren (50 Prozent) als durch formale Angebote (7 Prozent). In der Generation der Babyboomer*innen hat fast jede*r Dritte (32 Prozent) in den letzten 12 Monaten kein neues digitales Wissen erworben, genau wie in den beiden ältesten Generationen (31 Prozent) sowie bei Menschen mit niedrigem Einkommen (32 Prozent) und niedrigem formalem Bildungsniveau (30 Prozent).

PARTNER*INNEN

Auch Oma und Opa nutzen E-Government

Die Existenz und Auffindbarkeit vorausgesetzt, muss die Nutzung von digitalen Dienstleistungen flächendeckend erhöht werden. Suchmaschinen und Online-Formulare stellen für viele noch eine Herausforderung dar. Mit allen Bürger*innen im Blick muss der Kompetenzaufbau als zentraler Baustein angegangen werden. Nur so werden zukünftig auch Oma und Opa als mündige Bürger*innen direkt am Smartphone ihren neuen Ausweis beantragen.

Marie Jansen, Offer Lead Data, Capgemini

36% [☒]

sehen nicht ein, extra für die digitale Abwicklung von Behörden-diensten neue Kompetenzen zu erwerben.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034);
Top2 (trifft voll und ganz zu / trifft eher zu)

Daraus ergibt sich, dass die Online-Angebote der Behörden deutlich einfacher zu nutzen sein müssen und die Bürger*innen Hilfestellungen brauchen, um die Nutzung weiter zu erleichtern. Die Verantwortung dafür, (digitale) Behördendienste nutzen zu können, liegt nicht allein bei den Bürger*innen. Vielmehr muss eine nutzer*innenzentrierte Verwaltung die Kompetenzlage der Menschen erfassen, sie als Realität akzeptieren und entsprechend auf diese mit passenden Angeboten reagieren.

Wie kann dies gelingen? Neben einer intuitiven und selbsterklärenden Gestaltung entsprechender digitaler Angebote können Unterstützungsangebote bei deren Nutzung integriert werden: 37 Prozent der Bürger*innen wünschen sich beispielsweise einen direkten digitalen Austausch mit den Angestellten der entsprechenden Behörde, 34 Prozent finden die Einbindung von kleinen Erklärvideos zur Nutzung der Online-Dienste motivierend. [Abb. 08](#)

34%

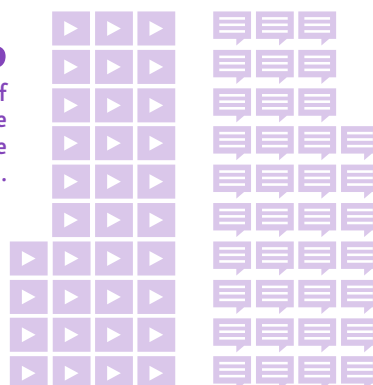
geben an, kleine Erklärvideos auf den Websites der Leistungen, die zeigen wie es geht, würden sie ermutigen.

► Abb. 08: Treiber für E-Government-Nutzung

FRAGE: Was würde Sie persönlich dazu ermutigen, (mehr) Behördendienste digital in Anspruch zu nehmen? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034)

37%

geben an, Möglichkeiten zum Austausch mit Behördenmitarbeiter*innen im Netz, zum Beispiel per Chat, würden sie ermutigen.



Einstellungen: Wollen Bürger*innen die Verwaltungsdigitalisierung?

 **65%**
 bevorzugen es, Dinge online zu erledigen, sobald dieser Weg angeboten wird.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034)

PARTNER*INNEN



Digitaler Staat – jetzt!

Das sinkende Vertrauen in die Handlungsfähigkeit des Staates muss ein Alarmzeichen für alle politisch Verantwortlichen sein. Denn wenn Bürgerinnen und Bürger an der Verlässlichkeit ihres Staates zweifeln, besteht die Gefahr, dass sie über kurz oder lang auch an der Demokratie zweifeln.

Daher gilt: Jetzt den Staat fit machen für die Zukunft mit einer digitalen Verwaltung – das ist serviceorientierter Staat!

*Friedhelm Schäfer, Zweiter Vorsitzender,
 dbb beamtenbund und tarifunion*

Einstellungen gegenüber Digitalisierung

Die Affinität zu Technologien ist ein wichtiger Treiber für die Nutzung digitaler Angebote – und die Nichtaffinität zugleich eine entscheidende Hürde. In Deutschland bevorzugen es fast zwei Drittel der Bürger*innen, Dinge digital zu erledigen , während 13 Prozent den digitalen Weg sogar (eher) vermeiden.  **Abb. 02** Dabei beeinflussen sich digitale Kompetenzen und die Einstellung zur Digitalisierung gegenseitig: Menschen mit hohen digitalen Kompetenzen haben mehr Vertrauen in Technologien und nutzen sie auch häufiger. Menschen, die offen für neue Technologien sind und diese häufig nutzen und ausprobieren, eignen sich dadurch neue Kompetenzen an. Umgekehrt ist es wahrscheinlich, dass Menschen, die den digitalen Weg eher vermeiden, auch seltener digitale Verwaltungsangebote ausprobieren und folglich weniger Kompetenzen im Umgang mit ihnen entwickeln.

Die Affinität zur Nutzung eines digitalen Weges ist vor allem in den beiden jüngsten Generationen ausgeprägt (Gen Z: 76 Prozent, Gen Y: 70 Prozent). In den älteren Generationen wird deutlich seltener die digitale Erledigung bevorzugt (Nachkriegsgeneration: 58 Prozent, Generation bis 1945: 51 Prozent). Auch sind Menschen mit hoher formaler Bildung eher geneigt, eine digitale Lösung zu wählen (79 Prozent), als solche mit formal niedriger Bildung (52 Prozent). Dies hängt sicherlich auch damit zusammen, dass Vertreter*innen der jüngeren Generationen ebenso wie Menschen mit höherem Bildungsniveau häufiger über hohe Digitalkompetenzen verfügen (s.o.). Da sie digitale Angebote leichter nutzen können, haben sie eher das Gefühl, davon zu profitieren.

Vertrauen in digitale Technologien

Insgesamt vertraut in Deutschland (45 Prozent) und Österreich (46 Prozent) nicht einmal die Hälfte der Bürger*innen digitalen Technologien; in der Schweiz tut dies eine knappe Mehrheit (54 Prozent).

Die Altersunterschiede, die sich bei der Kompetenz im Umgang mit Technologien und bei der Digitalaffinität zeigen, bestehen auch beim Vertrauen in Technologien. Selbst unter den Digital Natives vertraut digitalen Technologien nur gut die Hälfte: In der Generation Z zeigt sich das höchste Vertrauen (53 Prozent), während in der Generation bis 1945, deren Zugehörige einen Großteil ihres Lebens ohne digitale Medien verbracht haben, das geringste Vertrauen besteht (24 Prozent). Hohe Anteile mit explizitem Misstrauen (über 20 Prozent) gegenüber digitalen Technologien finden sich bei den Babyboomer*innen, in der Nachkriegsgeneration und in der Generation bis 1945, bei Menschen mit niedriger formaler Bildung sowie bei Menschen mit geringem Einkommen.

Auch hier spielen digitale Kompetenzen eine Rolle, denn wer zu den Digital-Profis zählt, also ein hohes Kompetenzniveau aufweist, vertraut auch eher digitalen Technologien (60 Prozent). Insgesamt besteht ein positiver Zusammenhang zwischen Digitalkompetenz, Digitalaffinität und Vertrauen in digitale Technologien: Je stärker Digitalkompetenzen bei einer Person ausgeprägt sind, desto höher sind auch die Affinität zu und das Vertrauen in digitale Technologien.



PARTNER*INNEN

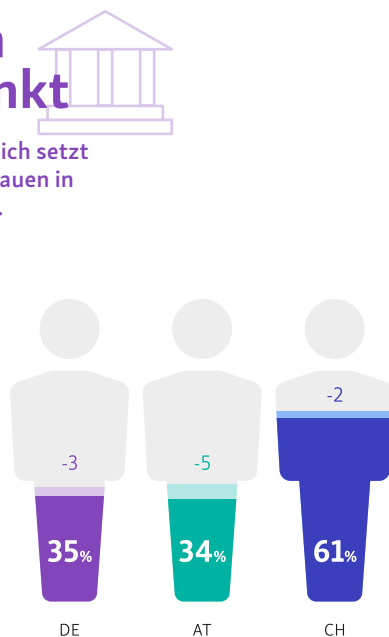
Sicherheit, Transparenz und Souveränität

Der eGovernment MONITOR zeigt, dass beim Vertrauen der Bürger*innen in digitale Technologien in Deutschland noch Nachholbedarf besteht, auch im internationalen Vergleich. Die gute Nachricht: Es herrscht in Deutschland kein ausgeprägtes Misstrauen, sondern eher Unsicherheit. Digitale Lösungen müssen also eng an den Bedürfnissen der Menschen entlang entwickelt werden, um das aufzufangen. Eine gute Benutzbarkeit digitaler Technologien, die transparente Nutzung von Daten und eine hohe Zuverlässigkeit sind essenziell für die Akzeptanz. Hier ist nicht nur die Politik in der Pflicht, sondern alle Anbieter*innen von Technologien für die Verwaltung und für die entsprechenden Schnittstellen zwischen Bürger*innen und den Ämtern. Sicherheit, Transparenz und Souveränität sollten selbstverständlich werden und vor allem an Wert gewinnen.

Juan Perea Rodríguez, General Manager & Chief Commercial Officer von Wire

Vertrauen in den Staat sinkt

In Deutschland und Österreich setzt nur noch jede*r Dritte Vertrauen in den Staat, Tendenz sinkend.



► Abb. 09: Vertrauen in den Staat

FRAGE: Ganz allgemein gefragt: Wie viel Vertrauen haben Sie in den Staat?
BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); AT (n=1.003); CH (n=1.001); Top2 (sehr großes Vertrauen; Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

Einstellungen gegenüber Staat und Verwaltung

Zwischen der Bewertung digitaler Verwaltungsangebote und der generellen Einstellung zur Verwaltung und zum Staat besteht eine Wechselwirkung. Im eGovernment MONITOR 2022 konnte gezeigt werden, dass Menschen, die mit digitalen Verwaltungsangeboten zufrieden sind, auch die Leistungsfähigkeit des Staates als höher einschätzen. Das führt wiederum dazu, dass sie dem Staat auch eher vertrauen.

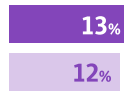
Im Vergleich zum Vorjahr ist das Vertrauen in den Staat in Deutschland (-3 Prozentpunkte) und Österreich (-5 Prozentpunkte) zurückgegangen.

► Abb. 09 Zudem wird die Leistungsfähigkeit des Staates als gering wahrgenommen, im Vergleich zu 2022 ist das Wahrnehmungsniveau in einigen Facetten sogar gesunken. ► Abb. 10

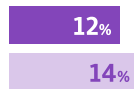
Den Kontakt mit Behörden und Ämtern finde ich meistens sehr anstrengend.



Behörden und Ämter arbeiten mindestens genauso effizient wie Wirtschaftsunternehmen.



Der Staat macht mein Leben leichter.



■ 2023 ■ 2022

► Abb. 10: Einstellungen gegenüber der Verwaltung

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034);
Top2 (stimme voll und ganz zu / stimme eher zu)

PARTNER*INNEN

E-Government: Faktoren für mehr Akzeptanz

E-Government-Lösungen steigern die Verwaltungseffizienz und sparen Ressourcen. Zahlreiche Behörden „gänge“ können inzwischen von zu Hause aus erledigt werden, was viele Bürger*innen jedoch nicht wissen. Um eine breite Akzeptanz zu erreichen, gilt es verschiedene Aspekte zu berücksichtigen: 1. Die Dienste müssen für Suchmaschinen optimiert sein, um leicht im Netz gefunden zu werden. 2. Die Angebote sollten eine bessere Usability aufweisen als analoge Verfahren. 3. Niedrigschwellige Kommunikations- und Hilfsangebote können die Nutzung erleichtern. Bürger*innennahe Informationskampagnen zeigen, welche digitalen Angebote es gibt und welchen Mehrwert diese Dienste bieten. Zentrale Portale helfen dabei, relevante Anwendungen schnell zu finden.

Patricia Kretschmer, Teamleitung
Digitale Transformation des öffentlichen
Sektors (eGovernment); atene KOM



Nur 13 Prozent halten die Behörden für genauso effizient wie Unternehmen, und nur 12 Prozent glauben, dass der Staat das Leben einfacher macht. Im Gegenteil: Die Mehrheit der Menschen empfindet den Kontakt mit Ämtern als sehr anstrengend (59 Prozent). Diese Wahrnehmung hat im Vergleich zum Vorjahr zugenommen (+ 5 Prozentpunkte).

Einstellungen gegenüber der Digitalisierung von Staat und Verwaltung

Die grundlegende Einstellung gegenüber der Digitalisierung von Verwaltung hat auch Einfluss auf die Nutzung und Akzeptanz von E-Government.

Der Großteil der Bürger*innen in Deutschland, Österreich und der Schweiz sieht in E-Government einen echten Mehrwert. [Abb. 04](#) Allerdings sind nicht alle Bevölkerungsgruppen gleichermaßen von den Vorteilen digitaler Verwaltungsangebote überzeugt. Am größten ist die Kluft zwischen Menschen mit formal hoher Bildung (85 Prozent) und niedriger Bildung (58 Prozent). Menschen, deren Affinität zu digitalen Technologien hoch ist (87 Prozent) und die diesen Technologien ein großes Vertrauen entgegenbringen (88 Prozent), sehen deutlich häufiger einen Mehrwert in E-Government. Auch zwischen den Generationen gibt es Unterschiede: Am seltensten überzeugt sind die Babyboomer*innen (65 Prozent), am häufigsten die Personen aus der Generation Y (75 Prozent). Genauso groß ist der Unterschied zwischen den Geschlechtern: Frauen (66 Prozent) glauben seltener an einen echten Vorteil als Männer (76 Prozent).

Damit die Möglichkeit, Behördengänge digital zu erledigen, tatsächlich einen Vorteil gegenüber dem herkömmlichen Weg bringt, muss die Nutzung auch einfach sein. So sind es die Bürger*innen aus der Privatwirtschaft gewohnt. Dementsprechend erwarten fast zwei Drittel, dass sie auch die Leistungen der Verwaltung so einfach und bequem nutzen können [\[6\]](#).

63%


erwarten von der Verwaltung im 21. Jahrhundert, dass sie ihre Leistungen genauso einfach und bequem online in Anspruch nehmen können wie die von Privatunternehmen.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034);
Top2 (stimme voll und ganz zu / stimme eher zu)

52%

geben die Gewohnheit, aufs Amt zu gehen, als Grund gegen (intensivere) E-Government-Nutzung an.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); Top3 (trifft voll und ganz zu / trifft zu / trifft eher zu)

Nach wie vor bevorzugt die Hälfte der Bevölkerung den persönlichen Kontakt für ihre Anliegen und geht aus Gewohnheit zum Amt . Bei denjenigen, die es vermeiden, Dinge digital zu erledigen, sind es sogar 78 Prozent. Vor allem in der Generation bis 1945 (70 Prozent) und für Menschen mit formal niedriger Bildung (63 Prozent) ist die Gewohnheit ein Grund, E-Government nicht (intensiver) zu nutzen.

Gewohnheit ist auch der meistgenannte Grund, warum Menschen einen Behördendienst bewusst offline erledigen, obwohl sie wissen, dass dies auch online möglich wäre. Dieser Aspekt wird im Kapitel „Die Nutzungslücke“ noch genauer beleuchtet.

ZWISCHENFAZIT

Die Bürger*innen müssen die Vorteile von E-Government spüren können.

#1 Die aktuelle Entwicklung fordert zum Handeln auf: Während Staat und Ämter (wenn auch langsam) zunehmend digitaler werden, sinkt das Vertrauen der Bürger*innen in die Verwaltung, in ihre Landesregierungen und in den Staat als Ganzes. Die Leistungsfähigkeit des Staates wird immer schlechter bewertet und der Umgang mit Ämtern von immer mehr Menschen als sehr anstrengend empfunden. Um das Vertrauen der Bürger*innen in den Staat zu stärken, sollte daher nicht nur die Pflichterfüllung im Fokus stehen, sondern auch investiert werden, um die Leistungsfähigkeit zu demonstrieren. Dies gelingt über eine stärkere und konsequente Ausrichtung an den Bedarfen der Bürger*innen (Nutzer*innenorientierung) und stärkt auch das Vertrauen in den Staat.

#2 Eine nutzer*innenzentrierte digitale Verwaltung gestaltet Dienstleistungen und Prozesse, die alle sozio-ökonomischen Milieus und Generationen erreichen. Die digitalen Kompetenzen für die Nutzung von

PARTNER*INNEN

Schluss mit der Pseudo-Digitalisierung

Bürger*innen spüren den Nutzen von E-Government, wenn Prozesse vollständig digital vom Antrag bis zum Bescheid laufen. Noch zu häufig gibt es analoge Brückenlösungen und „Human Interfaces“. Die Bearbeitung dauert zu lange, ist ineffizient und intransparent. Wir brauchen durchgängig digitale und (teil-) automatisierte Prozesse, um spürbare Entlastung für Bürger*innen, Unternehmen und Verwaltungen zu schaffen.

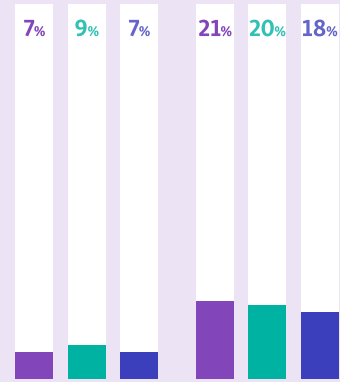
Matthias Kohlhardt, Vorstandsvorsitzender, MACH AG

E-Government sind in der Bevölkerung ungleich verteilt: Bei Weitem nicht alle Bürger*innen trauen sich die Nutzung zu. Umso wichtiger sind intuitive und selbsterklärende Dienste, die leicht auffindbar sind, sowie Unterstützungsangebote bei der Nutzung. So wird der digitale Kontakt mit Behörden zu einer positiven Erfahrung im Umgang mit dem Staat.

#3 Zwischen der digitalen Kompetenz und der Einstellung gegenüber Technologie und digitalen Behördendiensten besteht eine wechselseitige Beziehung. Menschen mit höheren Kompetenzen haben mehr Vertrauen in Technologie und nutzen digitale Verwaltungsleistungen häufiger. Fühlen sich die Nutzer*innen jedoch nicht in der Lage, mit digitalen Verwaltungsdienstleistungen umzugehen, meiden sie diese. Dass der Gang zum Amt für viele vor allem eine Gewohnheitssache ist, trägt ebenfalls dazu bei. Durch die bisher geringe Nutzung haben die Bürger*innen zudem noch keine Routine im Umgang mit E-Government entwickelt. Umso wichtiger ist es, die Nutzung für sie so einfach wie möglich zu gestalten. Je öfter die Bürger*innen die Angebote nutzen, desto leichter fällt ihnen E-Government. Und je leichter es ihnen fällt, desto eher wird der digitale Weg zur Gewohnheit.



»Der Einsatz von KI wäre in jedem Fall in Ordnung für mich.«



»Der Einsatz von KI wäre unter keinen Umständen in Ordnung für mich.«



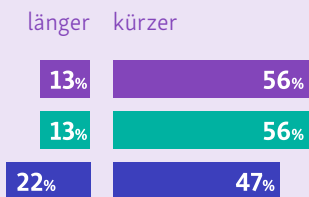
Künstliche Intelligenz

RELEVANZ

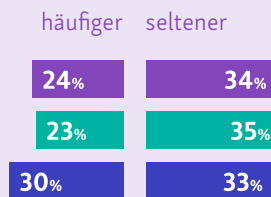
Es ist wichtig zu wissen, wie die Bürger*innen über Künstliche Intelligenz (KI) in der Verwaltung denken. Eine ablehnende Haltung kann ein großes Problem für den Einsatz von KI sein, obwohl sie für die Verwaltung wichtig ist, um akute Herausforderungen bewältigen zu können. Die öffentliche Verwaltung leidet unter einem erheblichen Mangel an Fachkräften. Dies wird durch den demografischen Wandel noch verschärft werden: Im Jahr 2030 könnten bis zu eine Million Mitarbeiter*innen fehlen. Technologien wie KI können helfen, die Auswirkungen dieser Entwicklung abzumildern und die Effizienz der Verwaltung zu verbessern. Es ist daher wichtig, die Sorgen und Ängste der Bürger*innen, ob begründet oder nicht, zu verstehen und auszuräumen.



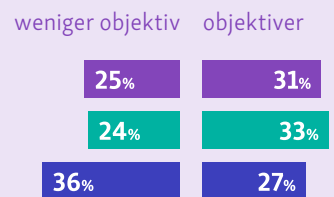
Bearbeitungszeit wird ...



Bearbeitungsfehler passieren ...



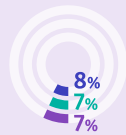
Entscheidungen werden ...



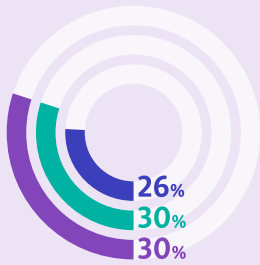
■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

► **Abb. 12: Mutmaßliche Effekte von KI-Einsatz**
 FRAGE: Welchen Einfluss hat KI auf die Bearbeitung von Behördendiensten? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); AT (n=1.003); CH (n=1.001); zu 100 % fehlende Prozentpunkte=Unentschlossene

»Der Einsatz von KI wäre in Ordnung für mich, wenn ...

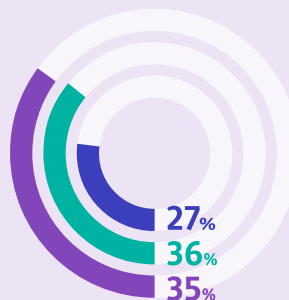
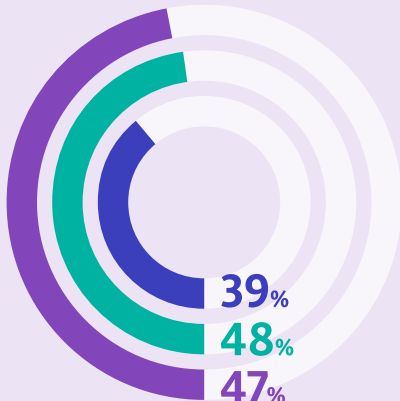
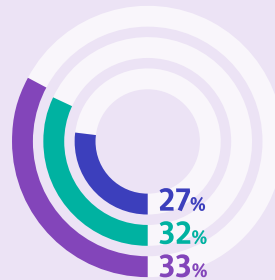


... mein soziales Umfeld keine Bedenken mit der Anwendung von KI bei Behördendiensten hätte.«



... mir genau erklärt würde, bei welchen Bearbeitungsschritten KI genutzt wird.«

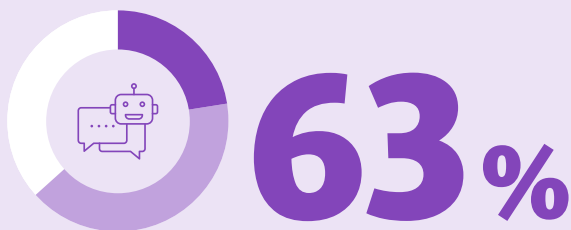
... das KI-System regelmäßig von einer unabhängigen Organisation geprüft würde.«



... ich dem Einsatz von KI wahlweise widersprechen kann.«

... grundsätzliche Entscheidungen weiterhin von Menschen getroffen werden.«

23% haben schon einmal über einen Chatbot mit einer Behörde kommuniziert.



41% kennen Chatbots in der digitalen Verwaltung, haben sie bisher aber noch nicht genutzt.

kennen Chatbots in der digitalen Verwaltung.

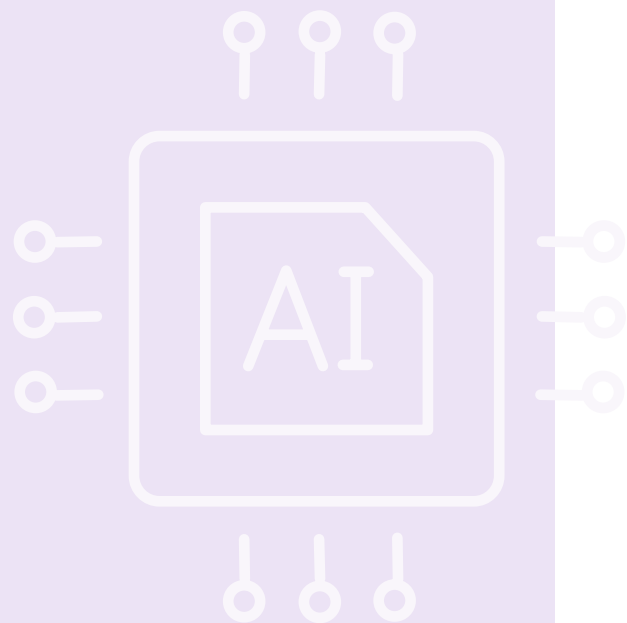
► **Abb. 11: KI-Akzeptanz**

FRAGE: Siehe unten. | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); AT (n=1.003); CH (n=1.001)

Denken Sie einmal an einen Antrag, den Sie online an eine Behörde übermitteln. Stellen Sie sich vor, die Sachbearbeiter*innen würden nun bei einzelnen Aufgaben durch ein System mit KI unterstützt.

Nach dem derzeitigen Stand der Forschung kann KI einzelne Aufgaben übernehmen, z.B. das Auslesen von Dokumenten oder das automatische Versenden von E-Mails. Die technischen Fähigkeiten reichen jedoch nicht aus, um die selbständige Bearbeitung eines ganzen Antrags auszuführen; auch rechtlich wäre das nicht erlaubt.

Unter welchen Umständen wären Sie mit der Anwendung von KI bei Behördendiensten einverstanden?



► **Abb. 13: Chatbots in der digitalen Verwaltung**

FRAGE: Mit manchen Behörden kann man rund um die Uhr online mithilfe digitaler Assistenten kommunizieren: Sogenannte Chatbots beantworten Ihre Fragen automatisiert in einem Dialogfenster. Kennen Sie solche digitalen Assistenten bei der Verwaltung oder haben Sie schon einmal über einen solchen digitalen Assistenten mit einer Behörde kommuniziert?

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); die Summe der einzelnen Prozentwerte weicht aufgrund von Rundungen von der Gesamtsumme ab

Wie hoch ist die Akzeptanz?

In der Bevölkerung würde eine Mehrheit dem Einsatz von KI in der Verwaltung zustimmen, sofern einige Grundvoraussetzungen erfüllt sind. Eine entscheidende Voraussetzung für die Bürger*innen ist, dass grundsätzliche Entscheidungen weiterhin von Menschen getroffen werden. [Abb. 11](#) Dieses Bild ist in den 3 D-A-CH-Ländern sehr ähnlich.

Algorithmische Entscheidungshilfen und andere KI-Anwendungen in der Verwaltung sind in Deutschland, Österreich und der Schweiz schon (punktuell) im Einsatz. Dies betrifft unterschiedliche Einsatzgebiete, wie Texterkennung bei digitalen Posteingängen oder die Volltexterkennung alter handschriftlicher Aufzeichnungen, Übersetzungen oder Frühwarnsysteme, etwa zum Grundwasserstand. In allen 3 Ländern ist der Einsatz jedoch keine verbreitete Normalität. Bürger*innen wissen oft nicht, wo KI und algorithmische Systeme bereits eingesetzt werden. Das betrifft sowohl den öffentlichen als auch den privaten Sektor. Ihre Meinung basiert vor allem auf dem öffentlichen Diskurs und den begrenzten Erfahrungen, die sie bereits mit KI gesammelt haben.

21%

finden den Einsatz von KI in der Verwaltung unter keinen Umständen in Ordnung.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); ausführlicher Fragetext siehe Seite 19

Während nur ein sehr geringer Teil (7 Prozent) dem Einsatz von KI bei Behördendiensten bedingungslos zustimmt, lehnt rund ein Fünftel der Befragten den Einsatz strikt ab [Abb. 11](#).

Die größte Ablehnung findet sich bei den Gruppen, die generell geringere Kompetenzen im Umgang mit digitaler Verwaltung haben (43 Prozent) und die digitalen Lösungen grundsätzlich

weder vertrauen noch diese nutzen wollen (61 Prozent). Mehr Informationen zu Kompetenzen und Einstellungen siehe Kapitel „Die Nutzer*innen im Blick“, S. 10 ff. Umgekehrt führen eine hohe digitale Kompetenz und Digitalaffinität sowie ein großes Vertrauen in digitale Technologien auch dazu, dass der Einsatz von KI unter bestimmten Bedingungen eher akzeptiert wird.

Zusätzlich trägt der Mangel an Erfahrung und fundiertem Wissen zu KI in der breiten Bevölkerung zu einer vorsichtigen bis ablehnenden Haltung gegenüber der Einführung von KI in der öffentlichen Verwaltung bei.

56%

vermuten, dass sich die Bearbeitungszeit durch den Einsatz von KI verkürzen wird.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034)

Was erwartet die Bevölkerung?

Welche Vorteile von KI in der Verwaltung sehen die Bürger*innen bereits und welche müssen eventuell noch besser kommuniziert werden?

Am ehesten überzeugt sind die Bürger*innen von der höheren Schnelligkeit bei Behördenvorgängen. Gefragt nach dem möglichen Einfluss, den der Einsatz von KI haben kann, glaubt über die Hälfte der Bürger*innen an eine Verkürzung der Bearbeitungszeit [Abb. 12](#); nur 13 Prozent glauben, dass es mit KI länger dauern wird. [Abb. 12](#)

Weniger klar sind für die Bürger*innen die potenziellen Auswirkungen von KI auf die Objektivität von Entscheidungen und auf die Fehlerquoten bei Behördenvorgängen. Die Mehrheit ist unentschieden, ob KI hier einen positiven oder negativen Einfluss haben wird (44 bzw. 42 Prozent). In den älteren Generationen (Babyboomer*innen und älter) herrscht eine größere Unsicherheit als bei den Digital Natives. Auch Menschen mit formal niedriger Bildung sind häufiger unentschieden als Menschen mit hoher Bildung. Derzeit geht etwa ein Drittel der Bürger*innen davon aus, dass KI positive Effekte auf die Objektivität von Entscheidungen (31 Prozent) und auf die Verringerung der Anzahl von Bearbeitungsfehlern (34 Prozent) haben wird.

Die potenziellen Vorteile des Einsatzes von KI bei Behördenvorgängen werden von der Mehrheit der Bevölkerung noch nicht gesehen. Eine hohe Transparenz über den KI-Einsatz sowie eine verständliche Kommunikation seiner Vorteile für die Bürger*innen sind deshalb wichtig, genauso wie das Sammeln von Erfahrungen mit alltagspraktischen Anwendungsfeldern.

Chatbots in der Verwaltung

Chatbots sind als KI-gestützte digitale Assistenzsysteme ein greifbares Beispiel für den Einsatz von KI in der öffentlichen Verwaltung. Einem beachtlichen Anteil der Bevölkerung (63 Prozent) ist das Konzept grundsätzlich vertraut, knapp ein Viertel (23 Prozent) hat bereits Nutzungserfahrungen gemacht. [Abb. 13](#)

Ausblick: Jede*r Zweite kann sich vorstellen, Chatbots in der Verwaltung (weiterhin oder erstmals) für die Recherche und Kommunikation auf den Websites zu nutzen [\[1\]](#). Hierin liegt eine Chance, den Mehrwert von KI in der Verwaltung unmittelbar zu demonstrieren und für die Bürger*innen erlebbar zu machen.

50%

können sich vorstellen, in Zukunft (erneut) über digitale Assistenzsysteme mit der öffentlichen Verwaltung zu kommunizieren bzw. damit Themen auf deren Internetseiten zu suchen.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034)

PARTNER*INNEN

„Bavaria“ hilft weiter

Immer mehr Behörden bieten digitale Angebote und Hilfestellungen an, die rund um die Uhr für Fragen der Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung stehen. Ein Beispiel ist unsere digitale Assistentin „Bavaria“, die im BayernPortal Auskunft zu 2.800 Leistungen gibt. Dabei sind neben dem oft diskutierten Datenschutz 2 Punkte besonders wichtig: Zum einen müssen die – oft mithilfe von KI generierten – Texte natürlich fachlich korrekt und die Quellen klar sein. Zum anderen brauchen Chatbots eine eindeutige Kennzeichnung, dass die Texte von einer Maschine bzw. einer KI stammen. Anwendungen wie Chatbots können dabei unterstützen, digitale Barrieren abzubauen, und damit wiederum können sie einen wichtigen Beitrag zur digitalen Teilhabe leisten. Dieses Potenzial gilt es im Sinne nutzungsfreundlicher Verwaltungsservices zu nutzen.



Frau Staatsministerin
Judith Gerlach, MdL,
Bayerisches Staatsministerium
für Digitales



EXPERT*INNEN

Auf das Design kommt es an: KI als Gestaltung- und Innovationsaufgabe

Die Chancen und Risiken von KI für die Verwaltung in Deutschland und Europa hängen nicht nur von der Technologie ab. Als Querschnittstechnologien sind KI und insbesondere maschinelles Lernen zweckoffen. Die Verwaltung kann daher die Potenziale nicht aus der Technik selbst ableiten, sondern muss nach innovativen Einsatzmöglichkeiten Ausschau halten. Viele Potenziale von KI in der Verwaltung sind in der Praxis bereits sichtbar: Chatbots sind ständig verfügbar, die Automatisierung in der Finanzverwaltung hilft effizienter zu arbeiten und große KI-basierte Sprachmodelle ermöglichen ein besseres Wissensmanagement.

Auch die Risiken von KI sind der Technik nicht eingeschrieben. Hier kommt es auf die Gestaltung an. Gesetzgeberische Entwicklungen wie das KI-Gesetz der EU bedeuten eine große Chance für die vertrauenswürdige und demokratische Entwicklung von KI. Wir müssen gesellschaftliche Belange frühzeitig mitdenken, zum Beispiel im Rahmen von Law-by-Design. Evaluationen, Überprüfungsmöglichkeiten und Mitarbeiter*innenschulungen sind wichtige Elemente.

Wir müssen Urteils- und Methodenkompetenz vermitteln, auf die auch dann zurückgegriffen werden kann, wenn sich die Technik weiterentwickelt.

Alle Schulungen helfen jedoch nicht, wenn die Prozesse nicht so gestaltet werden, dass die Mitarbeiter*innen an der richtigen Stelle eingreifen können.

Einige der Befragten lehnen den Einsatz von KI in der Verwaltung ab. Hier wäre es wichtig zu erfragen, welche Bedenken oder Bedürfnisse hinter der Ablehnung stehen. Aus diesem Wissen könnten wir wichtige Hinweise für die weitere Entwicklung von KI-Anwendungen ableiten, denn: Wenn die Bürger*innen effektiv an der Entwicklung von KI-Systemen partizipieren, kann das die Akzeptanz erhöhen. Dass rund 80 Prozent der Menschen den Einsatz von KI-Systemen unter bestimmten Bedingungen akzeptieren würden, wäre ich als Vertrauensvorschuss, dem mit einer sorgfältigen Gestaltung von gesellschaftszentrierten, menschenzentrierten und vertrauenswürdigen Systemen begegnet werden sollte.

Prof. Dr. Christian Djeffal

Inhaber der Professur für Recht,
Wissenschaft und Technik an der
Technischen Universität München

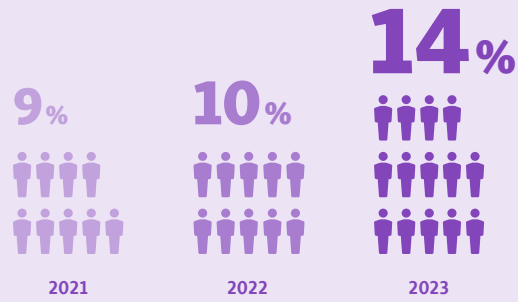
Das ausführliche
Interview finden Sie
unter diesem QR-Code





► **Abb. 14: Nutzung Online-Ausweis**

FRAGE: Haben Sie Ihren Online-Ausweis schon einmal genutzt? | BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n=7.450)



Digitale Identifikation



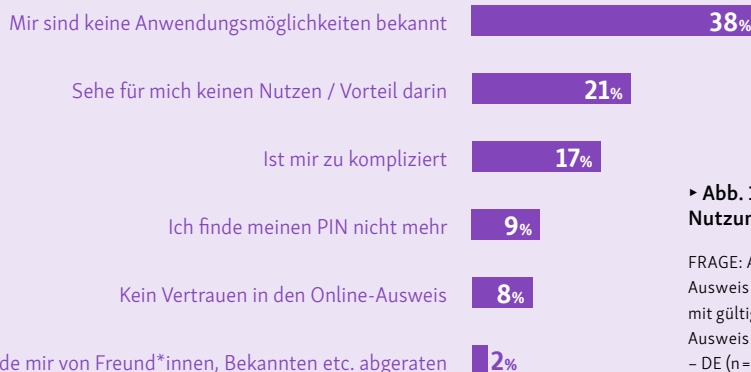
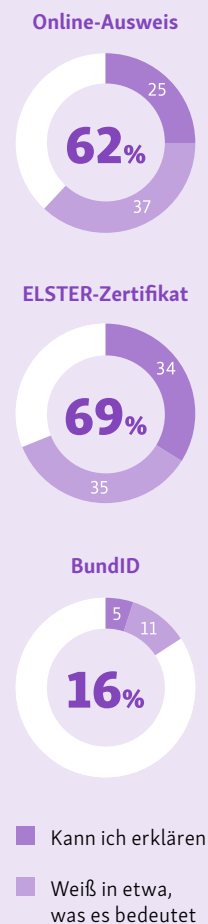
RELEVANZ

Die zweifelsfreie Feststellung der Identität ist die Grundlage aller digitalen Geschäfts- und Verwaltungsprozesse. Nutzer*innenfreundliche staatliche digitale Identitäten sind deshalb die Grundvoraussetzung dafür, dass Bürger*innen digitale Dienste und Angebote auf allen Ebenen des Staates sowie der Privatwirtschaft sicher und medienbruchfrei nutzen können. Sie sind dann erfolgreich, wenn sie von Bürger*innen genutzt und akzeptiert werden.

Neben der Vereinfachung dieser Prozesse trägt der flächendeckende Einsatz digitaler Identitäten auch zu mehr Effizienz in der Verwaltung und zu einer besseren Wertschöpfung bei, da die bisherigen, oft papierbasierten Zwischenschritte der Identifikation entfallen. Zukünftig könnte alles an einem (elektronischen) Ort gesammelt und unmittelbar, transparent, sicher, orts- und zeitunabhängig zwischen Bürger*innen und Unternehmen sowie öffentlichen Institutionen ausgetauscht werden.

► **Abb. 15: Begriffsbekanntheit**

FRAGE: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie mit diesen Begriffen vertraut sind. | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); Angaben in Prozent



► **Abb. 16: Gründe gegen die Nutzung des Online-Ausweises**

FRAGE: Aus welchem Grund haben Sie Ihren Online-Ausweis bisher nicht genutzt? | BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis, bei denen der Online-Ausweis einsatzbereit ist, aber nicht genutzt wird – DE (n=1.230)

Vertrautheit der Bürger*innen mit dem Online-Ausweis

Am 1. November 2010 wurde der Personalausweis im Scheckkartenformat eingeführt. Der Chip im Ausweis ermöglichte erstmals die elektronische Identifizierung. Fast 13 Jahre später nutzen gerade einmal 14 Prozent der Bürger*innen mit Personalausweis diese Online-Funktion, 2022 war es nur jede*r Zehnte (Anstieg um 4 Prozentpunkte). [↘ Abb. 14](#)

Selbst in den digital sehr affinen Bevölkerungsgruppen sind die Nutzer*innen in der Minderheit: In der Generation Z liegt der Anteil bei 28 Prozent, in der Generation Y bei 16 Prozent. Die beiden ältesten Generationen nutzen die Online-Ausweisfunktion so gut wie gar nicht (Nachkriegsgeneration: 8 Prozent, Generation bis 1945: 1 Prozent). [↘ Abb. 17](#)

Dabei kennt die Mehrheit der Bürger*innen (62 Prozent) den Online-Ausweis: Jede*r Vierte traut sich zu, zu erklären, was der Online-Ausweis ist. Weitere 37 Prozent geben an, zumindest in etwa zu wissen, was es damit auf sich hat. [↘ Abb. 15](#) Damit ist eine wichtige Grundvoraussetzung für die Nutzung, nämlich die Bekanntheit, erfüllt.

50%
der Bürger*innen haben keinen einsatzbereiten Online-Ausweis.

BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n=7.450)

Die erste Hürde auf dem Weg zur Nutzung des Online-Ausweises ist, dass die Online-Funktion einsatzbereit sein muss: Heute wird jeder Personalausweis mit aktivierter Online-Ausweisfunktion ausgeliefert, die aber erst durch die Eingabe einer PIN einsatzbereit wird. Das haben 30 Prozent getan und haben damit einen einsatzbereiten Online-Ausweis. Jede*r Zweite hat diesen Schritt hingegen nicht vollzogen [↗](#), weitere 21 Prozent geben an, den Status ihres Ausweises nicht zu kennen.

PARTNER*INNEN

Der Online-Ausweis ist leistungsfähig

Der Online-Ausweis ist elementar für die Digitalisierung der Verwaltung. Aktuelle Beispiele, wie die Einmalzahlung für Studierende oder der Kultur-Pass, führen zu einer höheren Nutzungsrate des Online-Ausweises. Wir brauchen mehr solcher Anwendungsfälle, um die Online-Ausweisfunktion bekannter zu machen und die Digitalisierung in Deutschland voranzubringen.

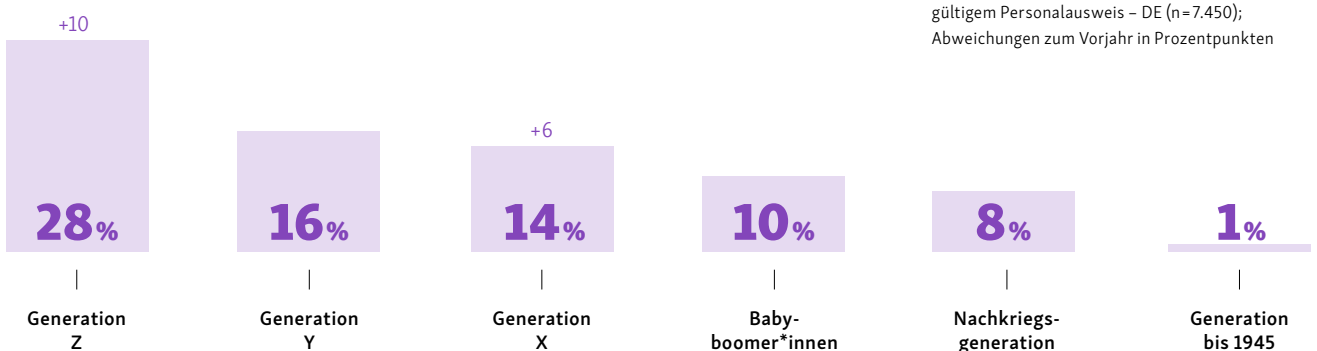
Antonia Maas, Leiterin Unternehmenskommunikation & Public Affairs, Bundesdruckerei

Warum ist bei so vielen Bürger*innen der Online-Ausweis nicht einsatzbereit? Mehr als jede*r Vierte sieht für sich keinen Nutzen (27 Prozent). Jeweils 21 Prozent sagen, dass der Aktivierungsprozess zu kompliziert ist oder sie nicht wissen, wie sie die Funktion einrichten können.

Wenn aber so viele Bürger*innen den Online-Ausweis kennen und die Online-Ausweisfunktion bei immerhin 30 Prozent der Menschen mit gültigem Personalausweis einsatzbereit ist, warum nutzen dann so wenige diese Funktion? Der Hauptgrund liegt darin, dass ihnen keine Anwendungsmöglichkeiten bekannt sind (38 Prozent). [↘ Abb. 16](#) Eng damit verbunden ist, dass 21 Prozent angeben, sie sähen für sich keinen Vorteil in der Nutzung.

► Abb. 17: Nutzung Online-Ausweis nach Generationen

FRAGE: Haben Sie Ihren Online-Ausweis schon einmal genutzt? | BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n=7.450); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten



Der geringe Anteil an Online-Ausweis-Nutzer*innen in der Bevölkerung stellt wiederum eine Barriere für die Nutzung von Online-Behördendiensten dar. So ist die (individuell) fehlende Möglichkeit der digitalen Identifikation einer der häufigsten Gründe, warum Personen einen digitalen Behördengang nicht zu Ende geführt haben. **Abb. 32** Die Notwendigkeit einer digitalen Identifizierung wird vielen Menschen oft erst dann bewusst, wenn sie einen digitalen Behördendienst ganz konkret nutzen wollen.

Am dritthäufigsten wird mit 17 Prozent die komplizierte Handhabung als Grund genannt, warum Personen mit einsatzbereitem Online-Ausweis die Funktion dennoch nicht nutzen. In den letzten Jahren wurden hier Maßnahmen zur Vereinfachung ergriffen, allen voran die Etablierung des Smartphones als Schnittstelle für die elektronische Nutzung des Personalausweises über die NFC-Schnittstelle. Allerdings kennen nur die wenigsten Personalausweisbesitzer*innen (24 Prozent) diese einfache Nutzungsmöglichkeit. Unter den Nutzer*innen des Online-Ausweises hingegen hat das Smartphone mittlerweile auch das Lesegerät als bevorzugte Schnittstelle abgelöst (81 Prozent).

 **24%**

wissen, dass man den Online-Ausweis mit dem Smartphone nutzen kann.

BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n=7.450)



PARTNER*INNEN

Einfach smart identifizieren

Die Wahl haben, die Vielfalt der Möglichkeiten genießen: In vielen Lebensbereichen ist das eine Bereicherung. Nicht so beim Identifizieren in der digitalen Welt. Die Mehrheit sieht den Mehrwert nicht in der Vielfalt, sondern in der Einheitlichkeit. Das Ergebnis der Studie ist da eindeutig.

Die Vermutung liegt nahe, dass die Befragten ihre Erfahrungen aus der realen in die digitale Welt übertragen. Denn: Außerhalb des Internets weisen sich Menschen fast ausschließlich mit ihrem Personalausweis aus. So verwundert es nicht, dass die Mehrheit auch für den Zugang zu Verwaltungsportalen ausschließlich dieses Medium nutzen möchte. Dass gut die Hälfte der Menschen, die sich für eine einheitliche Identifikation aussprechen, den Online-Ausweis bevorzugen, belegt dies eindrucksvoll.

Uwe Sander, Senior Director Strategic Alliances, adesso

Varianten digitaler Identifikation in Deutschland

In Deutschland gibt es im Kontakt mit der Verwaltung unterschiedliche Möglichkeiten, sich digital zu identifizieren.

Ein Beispiel ist die Online-Abwicklung der Einkommensteuererklärung. Hier muss man sich digital ausweisen und hat dafür verschiedene Optionen. Der Online-Ausweis hat sich dabei noch nicht etabliert: Nur 8 Prozent nutzen ihn, der Großteil greift auf die ELSTER-Zertifikatsdatei zurück (66 Prozent). Weitere Identifikationswege sind Elster-Secure (7 Prozent) sowie ein Sicherheits-Stick und eine Signaturkarte (jeweils 2 Prozent).

Damit stehen für die digitale Einkommensteuererklärung 5 verschiedene digitale Identifikationsmöglichkeiten zur Verfügung. Mehr als jede*r Zweite wünscht sich aber eine einheitliche Identifikationsmöglichkeit für alle Anwendungen. Vor allem diejenigen, die von der Verwaltung des 21. Jahrhunderts erwarten, dass man deren Dienstleistungen genauso einfach und bequem online in Anspruch nehmen kann wie bei privaten Unternehmen, stimmen dem zu (62 Prozent).

53%

wünschen sich eine einheitliche Identifikationsmöglichkeit.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034)

Bei der Rückfrage, welche Möglichkeit denn als alleinige digitale Identifikationsmöglichkeit in Deutschland gewünscht wird, stimmt etwa jede*r Zweite für den Online-Ausweis. Unter den Nutzer*innen des Online-Ausweises sind es sogar 85 Prozent – was dafür spricht, dass sie einen Nutzen im Online-Ausweis für sich erkannt haben.

Eine Lösung zur Bündelung in der Identifikationslandschaft stellt das Portal BundID dar, das Anfang des Jahres auch durch die Abwicklung der Energiepreispauschale für Studierende stark in den Fokus gerückt ist. Die BundID ist als zentrales Nutzer*innenkonto für digitale Verwaltungsdienste konzipiert. Mit der Festlegung von Passwort und Anmeldenamen kann sich jede*r Bürger*in ein Konto anlegen. Um den vollen Funktionsumfang (Identifikation bei Online-Anträgen, Vorausfüllen von Formularen, Erhalt von Bescheiden und Nachrichten) nutzen zu können, müssen die Kontoinhaber*innen bei der Anmeldung ihre Identität bestätigen. Dies ist derzeit mit dem Online-Ausweis, dem ELSTER-Zertifikat oder der Europäischen ID möglich.

PARTNER*INNEN

Bürger*innen fordern erweiterte BundID mit integrierten Funktionalitäten

Der eGovernment MONITOR zeigt klar das starke Bedürfnis der Bürger*innen nach einer funktional erweiterten BundID, welche auch über eine integrierte Bezahlungsmöglichkeit verfügt. Diese logische Ergänzung würde nicht nur die Effizienz und Nutzungsfreundlichkeit des E-Governments direkt beim Online-Antrag steigern, sondern auch die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung vorantreiben und den Bedürfnissen der Bürger*innen besser gerecht werden. Der eGovernment MONITOR ist für alle ein wertvolles Insight und dient als Inspiration für den weiteren Ausbau der BundID in Richtung eines attraktiven E-Government-Ökosystems.

Manfred Neidel,
Stabsstelle Digitale
Verwaltung, AKDB



Neben der digitalen Identifikation können sich die Bürger*innen noch weitere Funktionen für die BundID vorstellen, die ihnen nützlich erscheinen. Am häufigsten wird die Möglichkeit genannt, die BundID als Postfach zu nutzen, um Nachrichten und Bescheide von Behörden zu erhalten (43 Prozent). An zweiter und dritter Stelle folgen die derzeit nicht umgesetzten Funktionen Dokumentensafe (34 Prozent) und Bezahlendienst (33 Prozent).

Bisher steckt das Portal noch in den Kinderschuhen, sowohl hinsichtlich des Angebotes (die BundID ist noch nicht in alle Online-Dienste integriert) als auch hinsichtlich des Bekanntheitsgrades: Während ELSTER-Zertifikat und Online-Ausweis grundsätzlich bekannte Begriffe sind (69 bzw. 62 Prozent), wissen nur 16 Prozent der Bürger*innen, was die BundID ist. [Abb. 15](#) Genutzt haben die BundID bisher nur 7 Prozent der Bürger*innen.

EXPERT*INNEN



Sich online auszuweisen ist kein Selbstzweck

Wir können nicht zufrieden sein, wenn ein für die Digitalisierung der Verwaltung so zentrales Produkt wie der Online-Ausweis nach über 10 Jahren gerade einmal eine Marktdurchdringung von 14 Prozent erreicht hat. Auch dass die Bürger*innen die Online-Ausweisfunktion selbst dann nicht in Betracht ziehen, wenn sie aktiv angeboten wird und einen ganz konkreten Nutzen bietet, sollte uns zu denken geben.

In der Studie nennen die Bürger*innen als Gründe gegen die Nutzung des Online-Ausweises vor allem 3 Punkte: fehlende Anwendungsmöglichkeiten, fehlender Nutzen und die komplizierte Anwendung. Sich online auszuweisen ist kein Selbstzweck. Das eigentliche Ziel ist regelmäßig, einen anderen staatlichen Service online zu nutzen. Die Identifizierung ist dazu nur ein notwendiger Zwischenschritt. Wichtig wäre daher die naht- und reibungslose Einbindung der Identifikation in diese Online-Dienste, aber auch in privatwirtschaftliche Anwendungen. Außerdem sollte eine staatliche Identitätslösung einen Wiedererkennungswert für die Bürger*innen haben, da der Staat gegenüber anderen Akteur*innen in der Regel einen Vertrauensvorschuss hat. Beides könnte beispielsweise durch zentral zur Verfügung gestellte Bausteine mit einem einheitlichen, intuitiven Design erreicht werden.

In den Ländern, die bereits erfolgreiche staatliche digitale Identitätslösungen etabliert haben, zeigt sich ein deutliches Muster: Es gibt viele Anlässe, bei denen die Bürger*innen diese Lösung verwenden – im Verwaltungskontext, aber auch im Privatsektor, etwa beim Online-Banking.

Staatliche digitale Identitäten setzen sich nachweislich besser durch, wenn sie zu einem steten Begleiter im Alltag werden.

Die sichere Identifikation im digitalen Raum schafft einen echten Mehrwert für die Bürger*innen wie auch für die Verwaltung. Viele der dafür nötigen Instrumente halten wir bereits in der Hand. Wir wissen auch, wo wir ansetzen müssen, um sie zu optimieren. Jetzt gilt es, die große Gruppe derer zu erreichen, die sich bisher noch nicht online ausgewiesen haben – durch einen einfacheren Einstieg, mehr Anwendungsfälle, eine durchgängig gute User Experience und eine klare, zielgruppengerechte Kommunikation.


Christina Lang

Chief Executive Officer,
DigitalService des Bundes

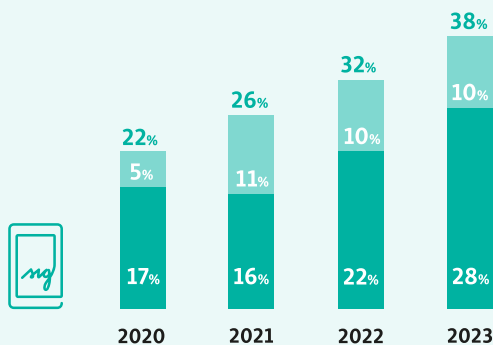
Das ausführliche
Interview finden Sie
unter diesem QR-Code



Digitale Identifikation in Österreich

In Österreich gab es in den Vorjahren kontinuierliche Zuwächse bei den Bürger*innen, die angeben, im Besitz eines elektronischen Identitätsnachweises zu sein. Seit 2022 liegt der Anteil nun stabil bei 64 Prozent . Damit sind Besitzer*innen der Handy-Signatur, der ID Austria sowie der kartenbasierten E-ID erfasst. Als Weiterentwicklung der Handy-Signatur ermöglicht die ID Austria auch digitale Ausweisleistungen wie den digitalen Führerschein oder den kürzlich umgesetzten digitalen Altersnachweis.

Dementsprechend zeigt sich bei der mobilen Nutzung in diesem Jahr ein Anstieg – ein Trend, der auch insgesamt beim E-Government ersichtlich ist. [↘ Abb. 29](#) 38 Prozent der Österreicher*innen mit Smartphone nutzen die Verwaltungsapp „Digitales Amt“ (oesterreich.gv.at). Die gute Nachricht in Bezug auf die digitale Identifikation ist, dass der Großteil dieser Nutzer*innen in der App auch die Handy-Signatur beziehungsweise ID Austria aktiviert hat, wodurch sich der Funktionsumfang bei Behördenanträgen deutlich erweitert. Hier zeigt sich auch ein klarer Zuwachs an Nutzer*innen gegenüber dem Vorjahr (2023: 28 Prozent, plus 6 Prozentpunkte gegenüber 2022). [↘ Abb. 18](#)



► **Abb. 18: Nutzung der App „Digitales Amt“ (oesterreich.gv.at)**

FRAGE: Haben Sie oesterreich.gv.at als App bereits auf Ihrem Smartphone in Verwendung? | BASIS: Alle Befragten mit Smartphone-Besitz – AT (n= 977); die Summe der einzelnen Prozentwerte weicht aufgrund von Rundungen von der Gesamtsumme ab


- Ja, ich nutze die App und habe dort auch die Handy-Signatur/ID Austria aktiviert
- Ja, ich nutze die App ohne Aktivierung

PARTNER*INNEN


Digitalisierung bringt die Verwaltung zu den Bürger*innen

Österreich hat mit dem Digital Austria Act eine klare Strategie: einen bequemen, einfachen und sicheren Zugang zur Digitalisierung. Die Zahlen zeigen, dass unsere E-Government-Services gut angenommen werden. Mit der digitalen Kompetenzoffensive schaffen wir die Grundlage, dass künftig alle Bürger*innen die modernen Services für sich nutzen können. Damit bringen wir die Verwaltung dank Digitalisierung dorthin, wo die Menschen sind.

Florian Tursky, MSc MBA, Staatssekretär für Digitalisierung und Telekommunikation, Bundesministerium für Finanzen in Österreich

64% 
der Österreicher*innen geben an, die Handy-Signatur, ID Austria oder kartenbasierte E-ID zu besitzen.

BASIS: Alle Befragten – AT (n=1.003)

28% 


der Bürger*innen nutzen aktuell ein Wallet auf ihrem Smartphone.



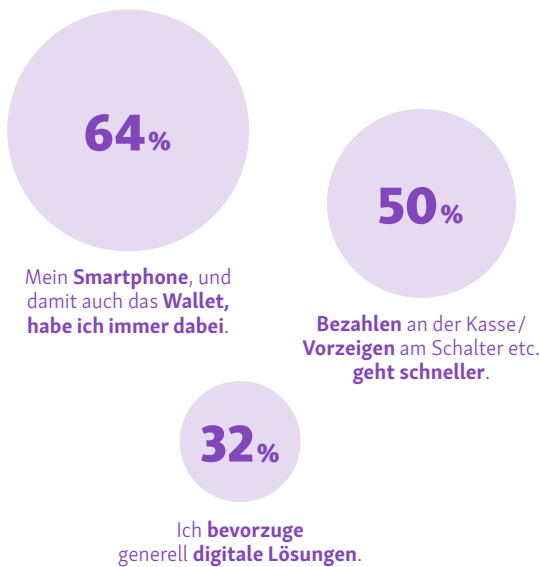
BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034)

Exkurs: Erfahrungen mit der digitalen Brieftasche (Wallet)

Häufig orientieren sich die Erwartungen der Bürger*innen hinsichtlich der staatlichen Digitalisierung an ihren Erfahrungen mit der Privatwirtschaft. [↘ Seite 16](#) Daher lohnt sich beim Thema digitale Identifizierung ein Blick auf sogenannte „Wallet Apps“, also digitale Brieftaschen, die Dokumente wie Kreditkarten, Flugtickets etc. auf dem Smartphone oder Tablet bündeln.

In Deutschland nutzen deutlich mehr Menschen solche Wallet Apps  (28 Prozent) als den Online-Ausweis (14 Prozent). Damit ist mehr als jede*r Vierte bereit, auch sensible Dokumente auf dem Smartphone zu speichern – meist aus Bequemlichkeit, weil das Smartphone ohnehin immer dabei ist (64 Prozent). [↘ Abb. 20](#) Diese Begründung hat das Potenzial, auch mehr Nutzer*innen für den Online-Ausweis zu begeistern. Das Bundesinnenministerium arbeitet derzeit daran, mit der SmarteID auch die mobile Nutzung zu ermöglichen. Das Smartphone soll dann den Online-Ausweis nach einmaligem Einlesen des Personalausweises speichern.

2 von 3 Bürger*innen geben aber auch an, bisher noch kein Wallet auf ihrem Smartphone zu nutzen. Ähnlich wie beim Online-Ausweis ist der häufigste Grund dafür der Mangel an Nutzungsanlässen (38 Prozent).



► **Abb. 20: Gründe für die Wallet-Nutzung**

FRAGE: Warum nutzen Sie ein Wallet?
BASIS: Alle Befragten, die ein Wallet nutzen – DE (n=2.176)



PARTNER*INNEN


Das Potenzial für digitale Wallets ist riesig

Personalausweis, Gesundheitskarte, Geld – immer mehr Dinge wandern vom Portemonnaie in digitale Wallets auf dem Smartphone. Schon heute nutzen mehr als ein Viertel der Befragten solche Wallet Apps. Kein Wunder, denn digitale Nachweise bieten enorme Vorteile mit Blick auf bequeme Nutzung und Sicherheit. Diejenigen, die noch kein Wallet nutzen, geben an, dass ihnen schlicht der Anlass fehlt. Es kommt also darauf an, Relevanz durch Anwendungsfälle zu schaffen. Ein wichtiger Baustein können Payments sein. Erst durch das Zusammenspiel von digitalen Nachweisen und Zahlungsmitteln entfalten Wallets ihr volles Potenzial. Bei alledem braucht es eine konsequente Orientierung an den Nutzer*innen. Dazu gehört die Freiheit, zwischen staatlichen und privaten Wallets wählen zu können – das fördert den Wettbewerb und damit Innovationen.

Valerie Schürenkrämer, Designated Head of Public Affairs, ING Deutschland

Digitale Identifikation in der Schweiz

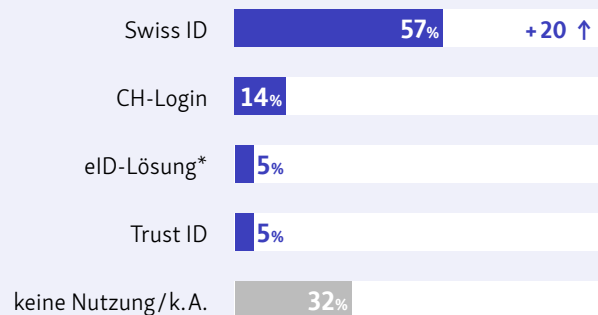
Im Gegensatz zu der Vereinheitlichung der digitalen Identifikationen in Österreich besteht in der Schweiz die Auswahl zwischen verschiedenen Verfahren fort. Allerdings hat auch hier in den letzten Jahren eine Konsolidierung durch die Zusammenfassung von Angeboten stattgefunden. Die SwissID ist nun die mit Abstand meistgenutzte ID-Lösung; über die Hälfte (57 Prozent) der Schweizer*innen verwenden sie. Der Zuwachs von 20 Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr deutet auf eine erfolgreiche Konsolidierung hin. ▽ **Abb. 19** Das Nutzungsverhalten unter den Anwender*innen der SwissID deutet auf einen etablierten Gebrauch hin: Die meisten nutzen ihre SwissID „manchmal“ (49 Prozent), 17 Prozent auch „häufiger“.

Auch über alle angebotenen Verfahren hinweg ist die Nutzung staatlicher digitaler Identifikationsmöglichkeiten in der Schweiz gestiegen .

68% 

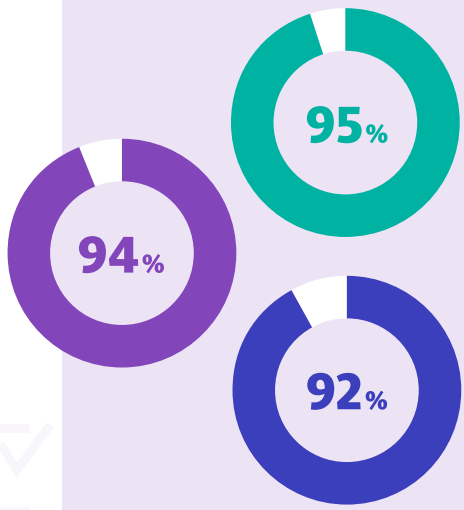
der Schweizer*innen nutzen mindestens ein digitales Identifikationsverfahren, das sind 5 Prozentpunkte mehr als letztes Jahr.

BASIS: Alle Befragten – CH (n=1.001)



► **Abb. 19: Genutzte Authentifizierungsverfahren**

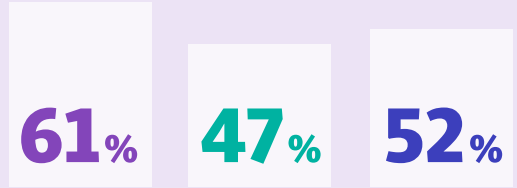
FRAGE: Welche der folgenden elektronischen Identitäten verwenden Sie bei digitalen Verwaltungsleistungen? | BASIS: Alle Befragten – CH (n=1.001); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten; *eID-Lösung der Behörde (bspw. Schaffhauser eID)



»Ich möchte diesen Behördendienst auch beim nächsten Mal über das Internet nutzen.«

► Abb. 21: Nutzungspotenziale

BASIS: Alle Befragten, die den jeweiligen Behördendienst in den letzten 3 Jahren online durchgeführt haben; Durchschnittswert über alle abgefragten Leistungen



»Mir ist oft nicht klar, ob die benötigte Leistung überhaupt online angeboten wird.«

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); AT (n=1.003); CH (n=1.001)

Nutzungs- perspektiven

RELEVANZ

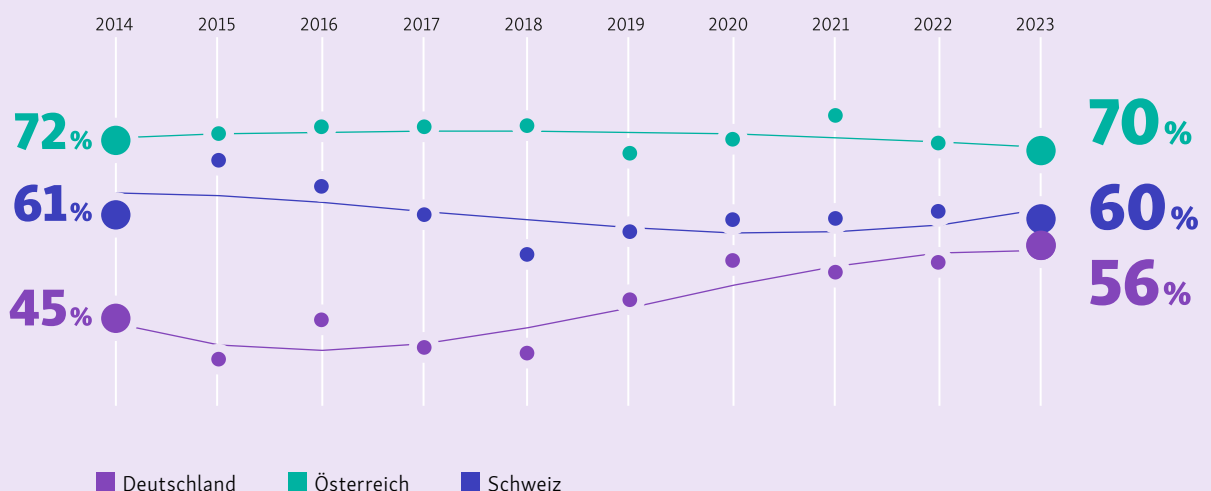
Die Digitalisierung der Verwaltung ist kein Selbstzweck. Die Regierung verfolgt damit das Ziel, das Leben der Menschen durch einfache und schnelle digitale Verwaltungsdienste zu erleichtern. Eine Wirkung lässt sich nur dann feststellen, wenn diese Bemühungen auch bei den Bürger*innen ankommen – denn die reine Verfügbarkeit von Online-Diensten ist für sich genommen noch kein Erfolg.

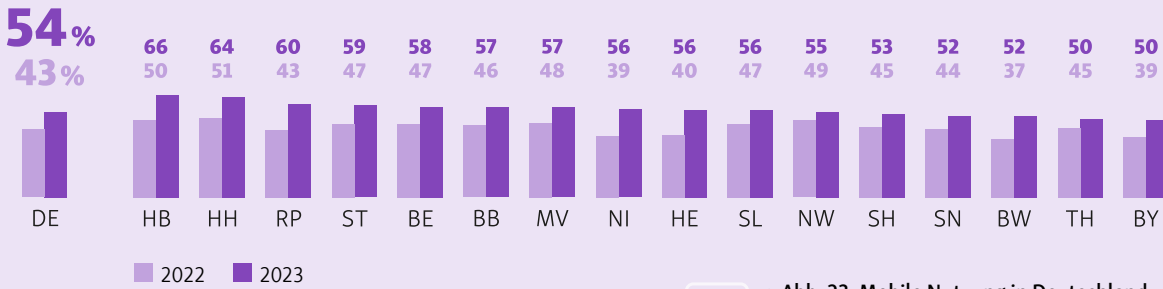
Erst wenn die Online-Dienste bekannter werden, wenn sie stärker genutzt werden und die Zufriedenheit mit der Nutzungserfahrung steigt, kann der Staat die gewünschte Wirkung erzielen. Dafür ist eine regelmäßige und strukturierte Erhebung bedarfsorientierter Kennzahlen auf der Ebene einzelner Dienste unumgänglich. Eine solche Erhebung legt Stärken und Schwächen des Angebots aus Sicht der Bürger*innen offen. Wenn die Entscheider*innen diese Erkenntnisse berücksichtigen, trägt das zum Erfolg von E-Government bei.



► Abb. 22: Aktuelle Nutzung von E-Government

FRAGE: Haben Sie in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote (ausführlicher Fragetext siehe Abb. 27) genutzt? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); AT (n=1.003); CH (n=1.001)





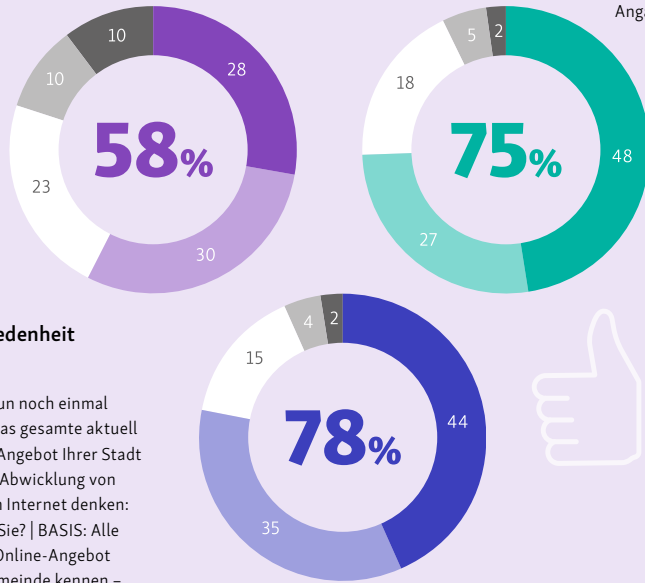
► Abb. 23: Mobile Nutzung in Deutschland

FRAGE: Haben Sie für die Nutzung eines Online-Behördendienstes schon einmal ein Smartphone oder Tablet benutzt? | BASIS: Alle Befragten, die bereits E-Government genutzt haben – DE (n=7.200); Angaben in Prozent



► Abb. 24: Zufriedenheit allgemein

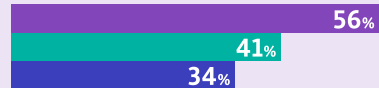
FRAGE: Wenn Sie nun noch einmal ganz allgemein an das gesamte aktuell verfügbare Online-Angebot Ihrer Stadt bzw. Gemeinde zur Abwicklung von Behördengängen im Internet denken: Wie zufrieden sind Sie? | BASIS: Alle Befragten, die das Online-Angebot ihrer Stadt bzw. Gemeinde kennen – DE (n= 6.930); AT (n= 919); CH (n= 937); Angaben in Prozent; die Summe der einzelnen Prozentwerte weicht aufgrund von Rundungen von der Gesamtsumme ab



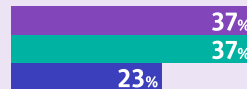
■ Äußerst/sehr zufrieden
■ Etwas zufrieden
■ Weder noch
■ Etwas unzufrieden
■ Äußerst/sehr unzufrieden



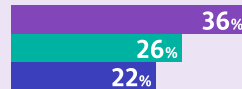
Man kann nicht jede Leistung / jeden Behördenvorgang online abwickeln.



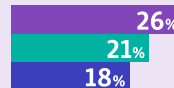
Das Online-Angebot wird nicht klar kommuniziert: Man weiß oft gar nicht, ob eine Leistung auch online abgewickelt werden kann.



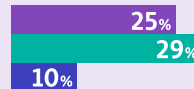
Die Internetseiten sind unübersichtlich/ d. h. es ist schwierig, etwas zu finden.



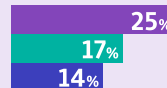
Die Online-Abwicklung ist zu kompliziert.



Die Registrierung oder digitale Identifikation ist zu kompliziert.



Auch online zugängliche Leistungen kann man fast nie von Anfang bis Ende im Internet abwickeln.




Das Online-Angebot ist nicht für das mobile Endgerät geeignet.



► Abb. 25: Gründe für Unzufriedenheit

FRAGE: Sie haben angegeben, dass Sie nicht zufrieden mit dem Online-Angebot Ihrer Stadt bzw. Gemeinde zur Abwicklung von Behördengängen im Internet sind. Bitte nennen Sie die Gründe. | BASIS: Alle Befragten, die nicht zufrieden sind – DE (n= 3.039); AT (n= 234); CH (n= 205)

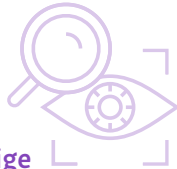
Bekanntheit von Angeboten

Eine wichtige Voraussetzung für die Nutzung von E-Government ist das Wissen darüber, dass die Behördendienste online erledigt werden können – ohne Bekanntheit keine Nutzung. 61 Prozent der Bürger*innen in Deutschland geben an, dass ihnen das Online-Angebot einer benötigten Verwaltungsdienstleistung oft unbekannt ist und dass sie deshalb E-Government nicht (häufiger) nutzen .

61%

nutzen keine oder wenige E-Government-Angebote, weil ihnen oft nicht klar ist, ob die benötigte Leistung überhaupt online angeboten wird.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034)



Bereits an dieser grundlegenden Hürde scheitern also die meisten Menschen in Deutschland bei der Nutzung von E-Government. Das gilt für alle Bevölkerungsgruppen gleichermaßen – es gibt kaum Unterschiede in Bezug auf soziodemografische Merkmale wie Geschlecht oder Urbanität. Auch in Österreich (47 Prozent) und in der Schweiz (52 Prozent) besteht diese Hürde, allerdings in geringerem Maße.

Auffindbarkeit von Angeboten

Die zweite Grundvoraussetzung für die Nutzung von E-Government ist die einfache Auffindbarkeit der Angebote: Nur wenn man im Bedarfsfall eine Leistung online findet, kann man sie auch nutzen. Genau das stellt momentan für viele Menschen eine Hürde dar: Fast die Hälfte findet sich bei den Online-Angeboten nicht zurecht (47 Prozent). Zu einem etwas geringeren Anteil besteht dieses Problem auch in der Schweiz (42 Prozent) und in Österreich (37 Prozent). [↘ Abb. 26](#)

Ein Drittel derjenigen, die mit dem E-Government-Angebot insgesamt nicht zufrieden sind, begründen ihre Unzufriedenheit damit, dass ihnen die Internetseiten unübersichtlich erscheinen und es ihnen schwerfällt, etwas zu finden (Deutschland: 36 Prozent). Besonders kritisch beurteilt dies die Generation Z (46 Prozent). In Österreich (26 Prozent) und in der Schweiz (22 Prozent) scheint das Thema weniger schwer zu wiegen. [↘ Abb. 25](#)

PARTNER*INNEN

Nutzen als Voraussetzung für die Bekanntheit digitaler Services

Damit ein digitaler Service bekannt wird, muss er Nutzen stiften. Ein gutes Beispiel dafür ist der virtuelle Assistent der Bundesagentur für Arbeit: Der Chatbot reagiert auf individuelle Fragen zu Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit und finanziellen Hilfen in Echtzeit und bietet Werkzeuge wie Anspruchsprüfungen oder Rechner zur Ermittlung der Höhe finanzieller Unterstützungen an.

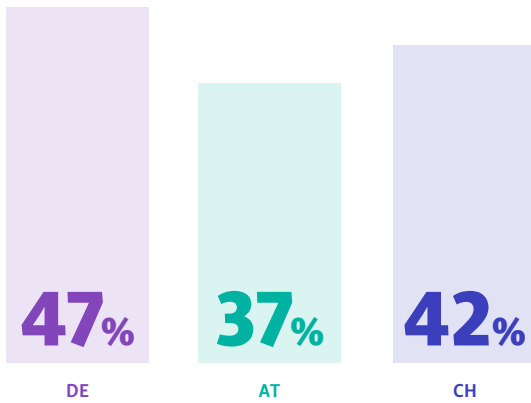
Befragungen zeigen eine hohe Benutzer*innenzufriedenheit mit 30 Prozent über dem Branchendurchschnitt. Zudem werden die CO₂-Emissionen pro Anfrage um 94 Prozent reduziert.

Dieser virtuelle Assistent ist ein gutes Beispiel, wie innovative Technologien den Bürger*innen in kritischen Lebenslagen helfen können. Er erleichtert den Zugang zu wichtigen Informationen und Diensten, stärkt das Vertrauen in staatliche Institutionen und motiviert die Verwaltung, den Service kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Corinna Krezer, Geschäftsführerin, Leiterin des Bereichs Öffentliche Verwaltung & Gesundheitswesen, Europa & Deutschland, Österreich, Schweiz, Accenture



PARTNER*INNEN



»Ich finde mich bei den verschiedenen Online-Angeboten, Portalen etc. nicht zurecht.«



► **Abb. 26: Fehlender Überblick als Barriere für (mehr) E-Government-Nutzung**

FRAGE: Welche der im Folgenden aufgeführten Barrieren sprechen für Sie persönlich generell gegen eine (intensivere) Nutzung von Online-Behördendiensten? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); AT (n=1.003); CH (n=1.001); Top3 (trifft voll und ganz zu / trifft zu / trifft eher zu)

10% haben eine Leistung im Bedarfsfall vergeblich online gesucht.

BASIS: Alle Befragten mit Bedarf am jeweiligen Behördendienst, Durchschnitt über alle in DE abgefragten Dienste

Wer online nicht das findet, was er sucht, ist letztlich auf die Offline-Nutzung angewiesen. Der Anteil der Menschen, die ihre Verwaltungsanliegen offline erledigen, weil sie online nichts finden konnten, variiert je nach Behördendienst. Die Einzelergebnisse sind im Kapitel „Die Nutzungslücke“ [Abb. 37](#) zu

finden. Im Schnitt über alle abgefragten Leistungen haben 10 Prozent aller Personen, die in den letzten 3 Jahren einen Bedarf an einer Leistung hatten, diese vergeblich online gesucht und sie daher offline genutzt [Abb. 37](#). Damit wird ein wertvolles Momentum bei den Bürger*innen verschenkt.

Schnellerer Sucherfolg würde bei vielen Menschen die Motivation erhöhen, E-Government überhaupt oder zumindest häufiger zu nutzen [Abb. 37](#).

Aktuell nutzen insbesondere jüngere Menschen die Suchmaschine als bevorzugten Einstieg auf der Suche nach Verwaltungsleistungen (Generation Z und Y: jeweils 67 Prozent), noch vor einer Suche auf den Behördenseiten. Im deutschen Durchschnitt wählt jede*r Zweite diesen Weg, keine Änderung zum Vorjahr (siehe eGovernment MONITOR 2022, S. 11 f.).

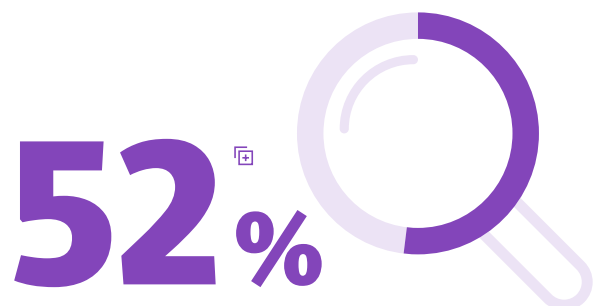
Details zum Sucheinstieg finden sich im eGovernment MONITOR 2022



Intelligente Lotsen

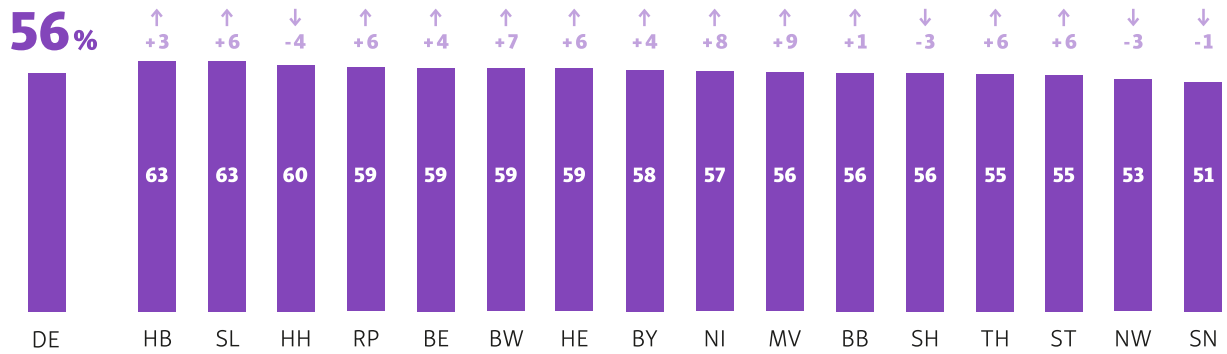
Stell dir vor, es gibt digital angebotene Leistungen der Verwaltung und keiner findet sie. Um die Digitalisierung der Verwaltung erfolgreich zu gestalten, muss sie zu Ende gedacht werden – bis in den Alltag der Bürger*innen und Ämter. Dazu gehört, dass digitale Services einfach auffindbar sind. Denn auch die beste Lösung wird nicht in Anspruch genommen, wenn sie nicht gefunden wird. Was dabei helfen kann? Eine KI-Assistenz als Chatbot im Frontend von Verwaltungsportalen. Diese führt Nutzer*innen auf der Webseite in Echtzeit, barrierefrei und mithilfe von Sprachsteuerung zu dem gewünschten Service und unterstützt in der Antragsstellung. Außerdem: Auch im Backend können KI-Assistenzen sinnvoll eingesetzt werden, um die Antragsbearbeitung zu vereinfachen und Verwaltungsmitarbeitende zu entlasten.

Felix Dinnessen, Leiter
Government & Public Services,
Deloitte



würden (mehr) digitale Behörden-dienste nutzen, wenn sie den benötigten Dienst online schneller finden würden.

BASIS: Alle Befragten - DE (n= 8.034)



► **Abb. 27: Aktuelle Nutzung von E-Government in Deutschland**

FRAGE: Haben Sie in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt? Darunter verstehen wir Informationen und Dienste von Behörden und öffentlichen Einrichtungen (Gemeinde, Stadt, Bundesland), die über das Internet genutzt werden können, z. B. elektronische Steuererklärung, Informationen zu Zuständigkeiten von Ämtern, Herunterladen von Formularen oder Online-Termine. | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); Angaben in Prozent; Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

Nutzung von E-Government

Der Anteil derer, die in den letzten 12 Monaten in Deutschland E-Government genutzt haben, liegt in 2023 bei 56 Prozent [□]. Im Langzeittrend zeigt sich, dass die Nutzung von E-Government in den letzten 10 Jahren um 11 Prozentpunkte gestiegen ist. Wenn sich dieser Trend in gleicher Weise fortsetzt, wird es noch etwa 40 Jahre dauern, bis alle Menschen in Deutschland E-Government benutzen werden.

Gegenüber Österreich und der Schweiz liegt Deutschland trotz des langfristigen Aufwärtstrends weiterhin zurück. [Abb. 22](#)

In Deutschland ist ein soziodemografisches Muster über die Jahre gleichgeblieben: E-Government setzt sich in jüngeren Generationen stärker durch als in den älteren. Was allerdings zunächst im Einklang mit anderen Entwicklungen der Digitalisierung zu stehen scheint, muss nicht zwangsläufig so sein: In Österreich und in der Schweiz hat sich ein anderes Bild etabliert. Hier ist die Nutzungsquote über alle Altersgruppen hinweg weitgehend konstant und in der mittleren Altersgruppe sogar am höchsten.

Aus Sicht der Menschen sollte der Ort, an dem sie leben, nicht von Bedeutung sein, wenn es um die Verfügbarkeit und die Nutzung von E-Government geht. Zuletzt hatten die Unterschiede zwischen den Bundesländern hinsichtlich der Nutzung von E-Government zugenommen (siehe eGovernment MONITOR 2022, S. 14). Dieses Jahr sind die Unterschiede aber deutlich geringer ausgefallen: Der Unterschied zwischen dem Bundesland mit der geringsten Nutzung (Sachsen mit 51 Prozent) und dem mit der höchsten Nutzung (Bremen mit 63 Prozent) ist nun kleiner.

In den meisten Bundesländern hat die Nutzung von E-Government zugenommen. Dies gilt insbesondere für Niedersachsen (+8 Prozentpunkte) und Mecklenburg-Vorpommern (+9 Prozentpunkte). Bremen, Hamburg und das Saarland als kleinstes Flächenland gehören wie im Vorjahr zu den 5 Ländern mit der stärksten Nutzung, allerdings sind in diesem Jahr Rheinland-Pfalz und Berlin in die Spitzengruppe vorgerückt. Schleswig-Holstein und Nordrhein-Westfalen sind jetzt auf den hinteren 5 Plätzen, nachdem sie aus den Top 5 gerutscht sind. Ebenfalls am Ende der Rangliste sind Thüringen, Sachsen-Anhalt und Sachsen zu finden. [Abb. 27](#)

Die Nutzungsquoten in den Bundesländern müssen im jeweiligen Kontext betrachtet werden, also unter Berücksichtigung der strukturellen Rahmenbedingungen und aktueller Projekte.

56% [□]

der Bevölkerung in Deutschland nutzen aktuell E-Government.

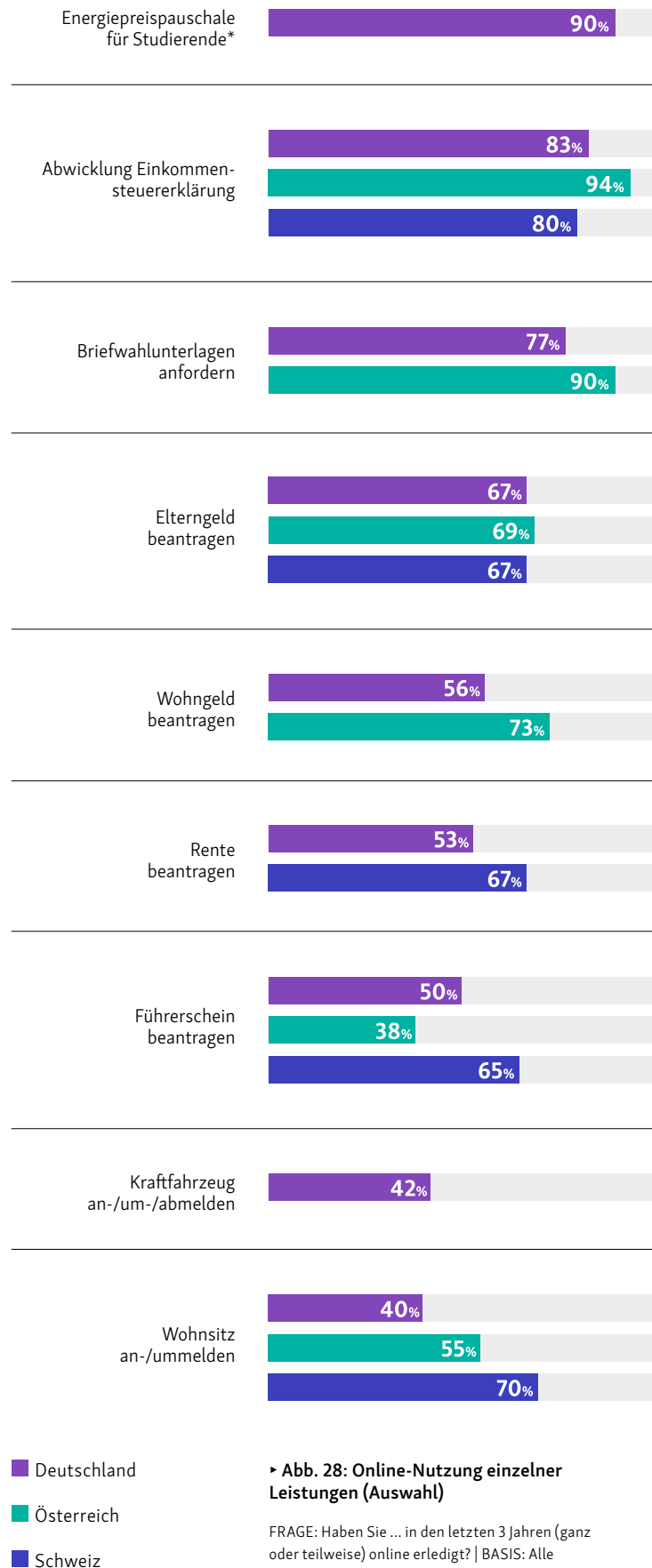
BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034)



Ein Grund für die steigende Nutzung von E-Government ist das wachsende Online-Angebot der Verwaltung. Deshalb ist es sinnvoll, zumindest für die gängigsten Leistungen im D-A-CH-Raum die (teilweise) Online-Nutzung auf der Ebene der einzelnen Leistungen zu untersuchen. In den letzten 3 Jahren hat vor allem die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes zu einem deutlichen Anstieg bei der Verfügbarkeit digitaler Verwaltungsangebote geführt. Daher ist dies der Bezugszeitraum der Untersuchung.

Wie viele Menschen haben in den letzten 3 Jahren eine Behördenleistung, an der sie Bedarf hatten, online genutzt? Die Antwort auf diese Frage variiert je nach betrachteter Leistung stark. [Abb. 28](#) Die beiden am meisten online genutzten Leistungen in Deutschland sind die Einmalzahlung der Energiepreispauschale für Studierende und die Bearbeitung der Einkommensteuererklärung (jeweils über 80 Prozent Online-Nutzung). Auch Briefwahlunterlagen wurden in den letzten 3 Jahren zu drei Vierteln online angefordert. Anträge für das Elterngeld, das Wohngeld, für die Rente und für den Führerschein wurden von mehr als der Hälfte der Bürger*innen, die einen solchen Antrag in diesem Zeitraum vornehmen wollten, online abgewickelt. Die kommunalen Dienstleistungen der An- oder Ummeldung des Wohnsitzes oder von Kraftfahrzeugen wurden vergleichsweise wenig online genutzt.

Wie bei der allgemeinen Frage zur Nutzung von E-Government liegen Österreich und die Schweiz auch bei der Online-Nutzung einiger einzelner Behördenleistungen vor Deutschland. Allerdings lassen sich viele der angebotenen Leistungen zwischen den D-A-CH-Ländern nicht vergleichen. Wie in Deutschland gehört die Abwicklung der Einkommensteuererklärung auch in Österreich und der Schweiz zu den am häufigsten online genutzten Leistungen. In Österreich wird die Anforderung von Briefwahlunterlagen ebenfalls recht häufig online genutzt – in den letzten 3 Jahren haben 90 Prozent dies online erledigt. In der Schweiz sticht beim Ländervergleich die sehr häufige An- bzw. Ummeldung des Wohnsitzes hervor: Hier liegt die Schweiz deutlich vor Deutschland und Österreich mit einer Online-Nutzung von 70 Prozent.



► **Abb. 28: Online-Nutzung einzelner Leistungen (Auswahl)**

FRAGE: Haben Sie ... in den letzten 3 Jahren (ganz oder teilweise) online erledigt? | BASIS: Alle Befragten mit Bedarf am jeweiligen Behördendienst in den letzten 3 Jahren; *Differenz zu 100 Prozent Online-Beantragung ist u. a. auf Hilfe von anderen und/oder Missverständnisse im Antragsverfahren zurückzuführen



EXPERT*INNEN

Die Vorteile des digitalen Zugangs konkret erlebbar machen

„DigitalFirst“ bedeutet für uns, dass Verwaltungsleistungen als ein Portfolio an Produkten für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen verstanden werden. Maßstab für die Gestaltung ist die kosteneffiziente Ausrichtung an den Bedürfnissen der Nutzenden. Wir streben an, digitale Zugänge so anzubieten, dass sie für die jeweilige Zielgruppe attraktiver sind als analoge.

Gemeinsam mit unseren Partnerinnen und Partnern in Bund, Ländern und Kommunen werden wir in allen Phasen der Nutzenreise ansetzen, um die digitale Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen zu steigern: Wir werden noch mehr relevante Leistungen, die dank des Modells „Einer für Alle“ (EfA) bundesweit entstanden sind, ausrollen und verstärkt über deren Verfügbarkeit und Vorteile kommunizieren.

Wir wollen ein durchgehend positives digitales Nutzungserlebnis gestalten und das Feedback der Nutzenden analysieren, um unser Angebot kontinuierlich zu verbessern – denn offensichtlich ist das digitale Angebot aktuell noch nicht attraktiv genug.

Mit dem von Hamburg maßgeblich mitgestalteten „Portalverbund Online-Gateway“ haben Bund und Länder Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass digitale Zugänge zu Verwaltungsleistungen auch gefunden werden. Der eGovernment MONITOR 2023 bestärkt uns darin, die Nutzendenforschung zu intensivieren. Wenn wir noch besser verstehen, wie die Bürgerinnen und Bürger nach digitalen Verwaltungsleistungen suchen und wo die Hürden liegen, können wir gezielter dafür sorgen, dass künftig noch mehr Menschen die verfügbaren Zugänge direkt finden.

Die Registermodernisierung wird die Bearbeitung von Verwaltungsleistungen deutlich beschleunigen und gleichzeitig die Servicequalität steigern. Sie wird staatliche Stellen in die Lage versetzen, einmal vorgelegte Daten und Nachweise untereinander auszutauschen – immer mit vorherigem Einverständnis. Mithilfe des neuen Datenschutzcockpits werden die Bürgerinnen und Bürger einfach, verständlich, verlässlich sowie zeit- und ortsunabhängig nachvollziehen können, welche ihrer Daten zwischen Behörden ausgetauscht wurden.

Dr. Brigitte Klamroth

Senat der Freien und Hansestadt Hamburg, Programmbereichsleitung „Programm Governance, Finanzen und Kommunikation“, Gesamtsteuerung Registermodernisierung

Mario Pahl

Senat der Freien und Hansestadt Hamburg, Programmleitung Digital First

Das ausführliche Interview finden Sie unter diesem QR-Code



Mobile Nutzung

Mobile Endgeräte sind für viele Menschen aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. In Deutschland nutzen aktuell 84 Prozent der Bevölkerung das mobile Internet. Smartphones werden deutlich häufiger genutzt als Laptops oder Desktop-Computer, wie sich im D21-Digital-Index zeigt. Um die Menschen dort zu erreichen, wo sie sich ohnehin aufhalten, sollte die Verwaltung langfristig auch mobile Angebote bereitstellen.

Aktuell sind noch nicht alle digitalen Behördenleistungen für mobile Geräte geeignet oder optimiert. Das ist ein Problem: Weil die Menschen im Alltag schon seit längerer Zeit mobile Anwendungen nutzen, werden sie zukünftig immer öfter erwarten, dass auch digitale Behördendienste jederzeit und überall verfügbar sind.

34%

empfinden es als Nutzungshürde, dass die Prozesse nicht für das mobile Endgerät optimiert sind.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034)

Viele Menschen äußern sogar ihren Unmut darüber, dass die E-Government-Angebote nicht für mobile Geräte optimiert sind. Ein Drittel der Bürger*innen gibt an, dass sie dadurch daran gehindert würden, die Dienste zu nutzen [☒]. Insbesondere die Vertreter*innen der jüngeren Generationen sehen sich von dieser Hürde betroffen (Gen Z: 40 Prozent, Gen Y: 41 Prozent).

PARTNER*INNEN

Nutzungsangebote weiterhin ausbaufähig

An mobilen Serviceangeboten der Verwaltung führt kein Weg vorbei. Das gilt sowohl für Zugänge zu Fachverfahren für Verwaltungsmitarbeitende als auch für Serviceangebote für Bürger*innen und Wirtschaftsbeteiligte. Das Nutzungserlebnis für Anwendende muss im Fokus stehen. Es muss frei sein von Sicherheits- und Datenschutzbedenken, es muss sich für alle digitalen und sprachlichen Kompetenzen eignen sowie barrierearm und mobil zugänglich sein.

Nadja Kwaß-Benkow, Director Digital Government, Materna Information & Communications

Die schlechte Anpassung der Online-Dienste an mobile Geräte ist auch ein Grund für den vorzeitigen Abbruch eines Vorgangs, wenn der digitale Weg einer Beantragung eigentlich bereits eingeschlagen wurde. [Abb. 32](#)

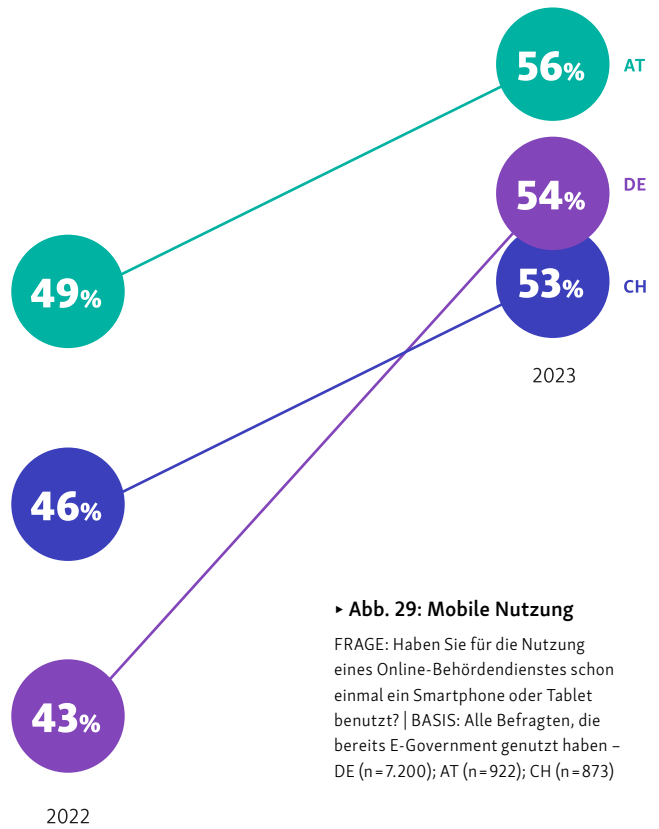
Das Potenzial für die mobile Nutzung von Verwaltungsdienstleistungen auf Geräten wie Smartphones oder Tablets ist hoch. Mobilgeräte bieten eine Vielzahl von Anwendungen, beispielsweise das zeit- und ortsunabhängige Ausfüllen von Formularen, das Unterschreiben von Anträgen oder das Öffnen von QR-Codes, etwa beim Anfordern von Briefwahlunterlagen. Der in diesem Jahr erstmals festgestellte deutliche Anstieg der Verwendung von mobilen Geräten zur Erledigung von Behördendiensten zeigt, dass diese Angebote bei den Nutzer*innen Anklang finden. Zum ersten Mal hat mehr als die Hälfte der E-Government-Nutzer*innen auch Erfahrung mit mobilen Angeboten. [Abb. 29](#)

Auch föderal ist der Trend erstaunlich einheitlich: Die Nutzung von E-Government über mobile Endgeräte hat in allen deutschen Bundesländern im Vergleich zum Vorjahr zugenommen – in einigen Bundesländern sogar um mehr als 15 Prozentpunkte, so etwa in Rheinland-Pfalz und in Niedersachsen (jeweils + 17 Prozentpunkte) sowie in Hessen (+ 16 Prozentpunkte). [Abb. 23](#)

Während die Anstiege in den beiden Nachbarländern insbesondere auf Aufholeffekte in der mittleren und älteren Altersgruppe zurückzuführen sind, nimmt in Deutschland die mobile Nutzung über alle Generationen hinweg stark zu. [Abb. 30](#)

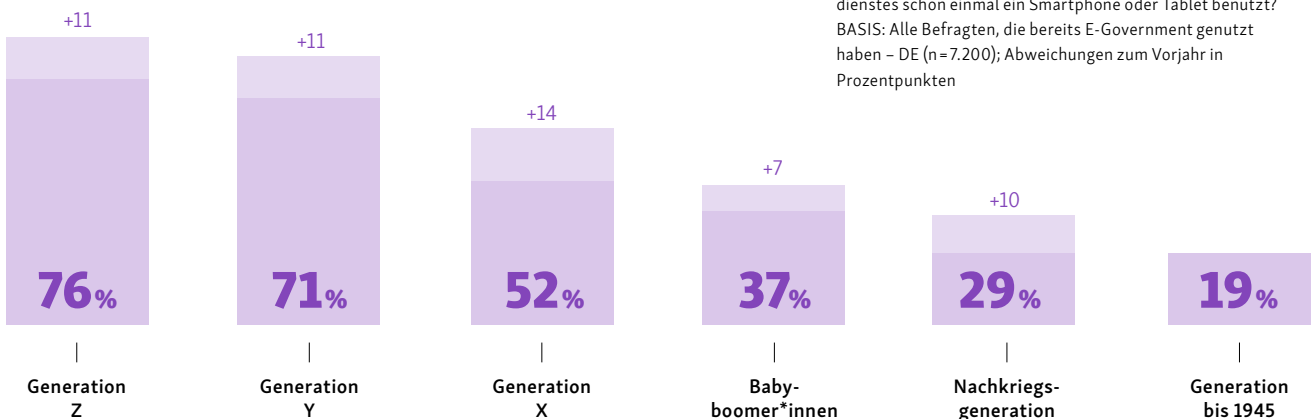


In allen 3 Ländern erhält die mobile Nutzung von E-Government in diesem Jahr einen deutlichen Schub nach vorne.



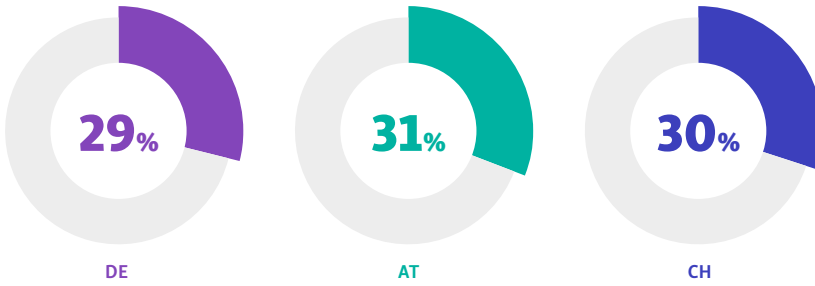
► **Abb. 29: Mobile Nutzung**

FRAGE: Haben Sie für die Nutzung eines Online-Behördendienstes schon einmal ein Smartphone oder Tablet benutzt? | BASIS: Alle Befragten, die bereits E-Government genutzt haben – DE (n=7.200); AT (n=922); CH (n=873)



► **Abb. 30: Mobile Nutzung nach Generationen**

FRAGE: Haben Sie für die Nutzung eines Online-Behördendienstes schon einmal ein Smartphone oder Tablet benutzt? | BASIS: Alle Befragten, die bereits E-Government genutzt haben – DE (n=7.200); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten



► **Abb. 31: Erfahrung mit Abbrüchen**

FRAGE: Haben Sie in den letzten 3 Jahren schon einmal begonnen, einen Behördendienst (egal welchen) online abzuwickeln, haben dann aber abgebrochen? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.034); AT (n=1.003); CH (n=1.001)

Abbrüche

Dass immer mehr öffentliche Dienstleistungen digital angeboten werden, sagt allein noch nichts über eine erfolgreiche Digitalisierung der Verwaltung aus – es geht auch darum, ob die Nutzer*innen die Prozesse abschließen oder ob sie sich für einen Abbruch entscheiden, bevor die Abwicklung erfolgreich war.

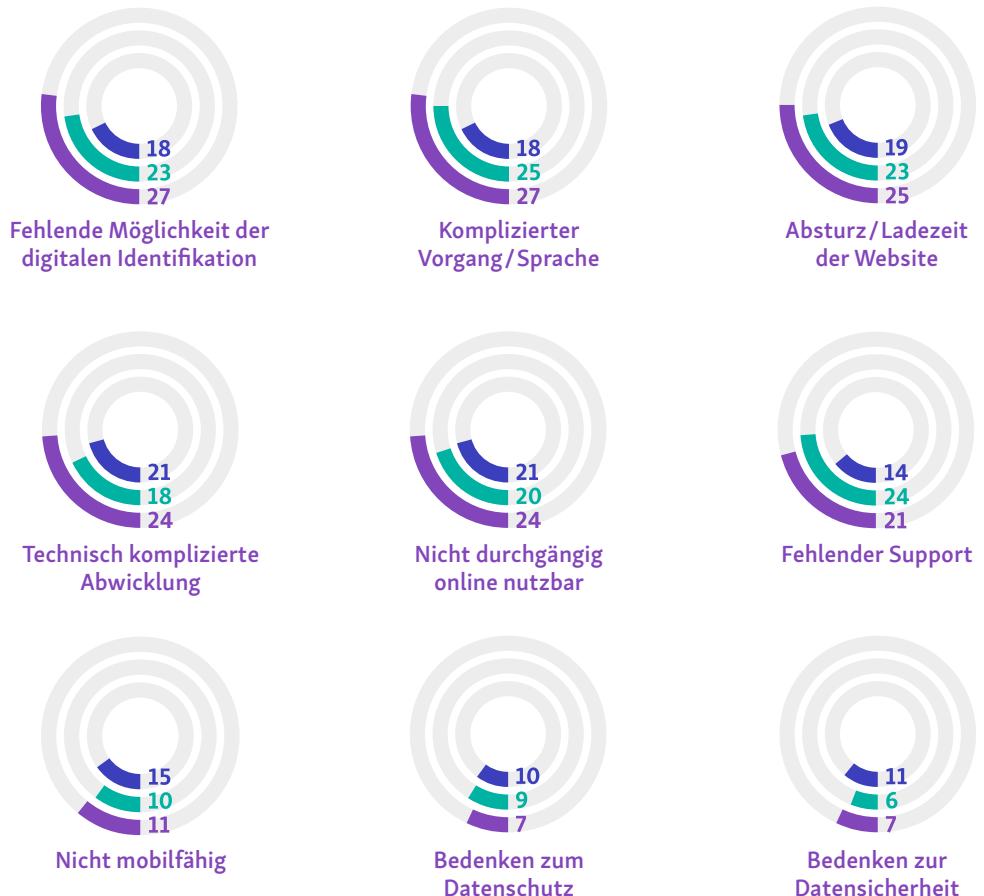
Fast 3 von 10 Menschen in Deutschland geben an, dass sie in den letzten 3 Jahren schon einmal die Online-Nutzung einer Behördendienstleistung abgebrochen haben. ▼ **Abb. 31** Die meisten haben aufgegeben, weil sie sich digital identifizieren mussten, dies aber nicht konnten, oder weil die Eingaben zu kompliziert waren, z.B. wegen schwieriger Begriffe (Deutschland: jeweils 27 Prozent). Auch technische Probleme oder die Notwendigkeit, an einer Stelle des Prozesses wegen Medienbrüchen offline fortfahren zu müssen, werden von rund einem Viertel als Gründe genannt. ▼ **Abb. 32**

PARTNER*INNEN

Zu viel Frust

Der Abbruch einer Online-Transaktion aus technischen Gründen oder wegen zu hoher Komplexität hat Konsequenzen. Er verhindert nicht nur den aktuellen Erfolg, sondern er beschädigt auch das Vertrauen und die Bereitschaft, in Zukunft Online-Transaktionen bei der Verwaltung durchzuführen. Die nicht-technischen Abbruchgründe zeigen zudem, dass noch ein weiter Weg bis zur Bürger*innenzentrierung zurückzulegen ist.

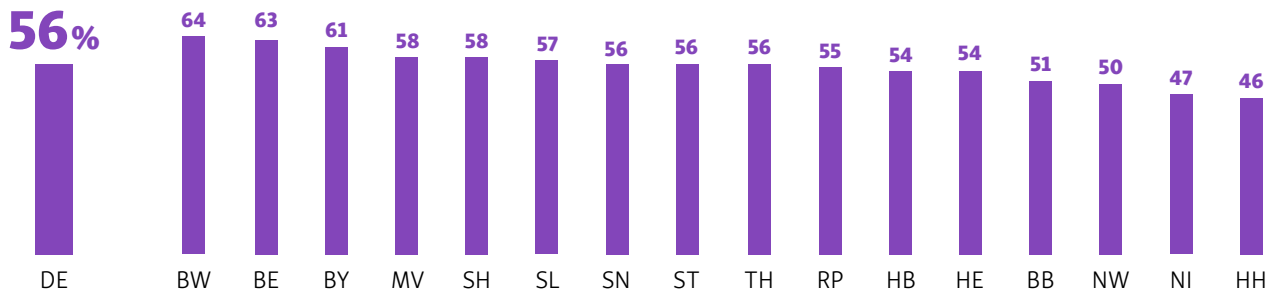
*Thomas Langkabel,
National Technology Officer, Microsoft*



► **Abb. 32: Gründe für den Abbruch von Online-Vorgängen**

FRAGE: Welche Gründe haben zum Abbruch geführt? | BASIS: Alle Befragten, die schon einmal einen Online-Vorgang abgebrochen haben – DE (n=2.418); AT (n=317); CH (n=295); Angaben in Prozent

- Deutschland
- Österreich
- Schweiz



► **Abb. 33: Unvollständiges Online-Angebot als Grund für Unzufriedenheit**

FRAGE: Sie haben angegeben, dass Sie nicht zufrieden mit dem Online-Angebot Ihrer Stadt bzw. Gemeinde zur Abwicklung von Behördengängen im Internet sind. Bitte nennen Sie die Gründe. | BASIS: Alle Befragten, die nicht zufrieden sind – DE (n= 3.039); Angaben in Prozent

Zufriedenheit

Ein weiteres wichtiges Kriterium ist die Zufriedenheit der Nutzer*innen mit dem digitalen Prozess. Anhand dieses Kriteriums wird erkennbar, wie positiv oder negativ die Nutzer*innen das Angebot der Verwaltung bewerten. Der Grad der Zufriedenheit bei den Nutzer*innen kann wiederum deren allgemeine Einstellung zu Staat und Verwaltung beeinflussen (siehe auch Kapitel 1 „Die Nutzer*innen im Blick“, S. 10 ff.). Daher ist es für die Verwaltung umso wichtiger, diese Rückmeldung zu den Stärken und Schwächen ihres Online-Angebots aufzugreifen und bei der Gestaltung und Optimierung zu berücksichtigen (siehe auch Kapitel 5 „Die Nutzungslücke“, S. 44 f.).

In Deutschland sind weniger Menschen mit dem Online-Angebot der Behörden zufrieden (58 Prozent) als in Österreich (75 Prozent) oder in der Schweiz (78 Prozent). Das Niveau der Zufriedenheit ist allerdings gegenüber dem Jahr 2021 in allen 3 Ländern deutlich gestiegen und ähnelt wieder dem Niveau aus dem Jahr 2020*.

4 von 10 Menschen in Deutschland sind nicht zufrieden mit dem E-Government-Angebot ihrer Stadt oder Gemeinde. Als Hauptgrund dafür nennt mehr als die Hälfte der Unzufriedenen (56 Prozent), dass noch nicht alle Behördengänge online erledigt werden können. 2 weitere Gründe für die Unzufriedenheit liegen darin, dass die Online-Angebote nicht klar genug kommuniziert werden und dass sie auf den Internetseiten schwer zu finden sind (37 bzw. 36 Prozent). [↘ Abb. 25](#)

Die Bundesländer setzen Online-Dienste unterschiedlich schnell um. In Baden-Württemberg, Berlin und Bayern ist die mangelnde Online-Verfügbarkeit besonders häufig ein Grund für Unzufriedenheit. In Hamburg und Niedersachsen hingegen ist dieses Problem weniger stark ausgeprägt. [↘ Abb. 33](#)

PARTNER*INNEN

Bürger*innenorientierte Digitalisierung – Chancen für Verwaltung und Behörden

Die Verwaltungen müssen ihre digitalen Services ausbauen, nutzungsfreundlicher gestalten und bekannter machen, um die Zufriedenheit der Bürger*innen zu steigern. Durch eine Beteiligung der Bürger*innen könnten deren Bedürfnisse und Wünsche besser erfasst werden. User-Experience-Expert*innen sollten eine intuitiv gestaltete Benutzeroberfläche sicherstellen. Kommunikationsstrategien können dazu beitragen, besser über die digitalen Möglichkeiten zu informieren. Online-Tutorials, Bürger*innen-Support etc. helfen Nutzenden bei Schwierigkeiten. Eine regelmäßige Überprüfung der digitalen Services ist für eine kontinuierliche Verbesserung notwendig. Ziel ist eine effiziente, möglichst schnelle und medienbruchfreie bürger*innenorientierte digitale Verwaltung.

Isabel Netzband, Director Governmental Relations & Public Policy, Fujitsu



*Methodische Anmerkung: Die Ergebnisse im Zeitverlauf sind vergleichbar bis auf das Ergebnis 2022. Der Wert für 2022 kann aufgrund einer einmalig in diesem Jahr abweichenden Position im Fragebogen nicht berücksichtigt werden.

Die Bewertung des E-Government-Angebots durch die Bürger*innen ist ein wichtiger Indikator für strukturelle Herausforderungen wie fehlende Verfügbarkeit, mangelnde Bekanntheit und schwierige Auffindbarkeit. Das E-Government-Angebot als Ganzes umfasst allerdings eine Vielzahl digitaler Leistungen der Verwaltung, die die Bürger*innen nutzen und mit denen sie zufrieden oder unzufrieden sein können.

Um sicherzustellen, dass Bürger*innen ein positiveres Bild von der digitalen Verwaltung gewinnen, müssen sowohl strukturelle Nutzungshürden beseitigt als auch möglichst zufriedenstellende Nutzungserfahrungen bei der Inanspruchnahme der einzelnen Leistungen erreicht werden. Daher ist es wichtig, zu wissen, welche Stärken und Schwächen die Bürger*innen bei der Nutzung der einzelnen Dienste wahrnehmen. Nur so kann das Nutzungserlebnis verbessert werden.

Am **Beispiel der Abwicklung der elektronischen Steuererklärung** lässt sich dies gut verdeutlichen: Sie ist in Deutschland, Österreich und der Schweiz sehr weit verbreitet und wird von den Bürger*innen regelmäßig genutzt.

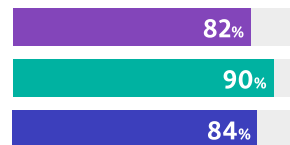
Die **Zufriedenheit** mit dieser Leistung ist in allen 3 Ländern hoch. In Deutschland gehört sie zu den 5 am besten bewerteten Leistungen, obwohl das Thema sehr komplex ist. In der Schweiz und in Österreich wird sie sogar noch besser bewertet als in Deutschland. Die Bürger*innen schätzen vor allem, dass der gesamte Prozess von Anfang bis Ende online abläuft (82 Prozent) und dass er sehr sicher ist (80 Prozent). Auch das Funktionieren der Website ohne Abstürze, Fehlermeldungen, zu lange Ladezeiten etc. (79 Prozent) sowie die einfache Auffindbarkeit der gewünschten Leistungen (75 Prozent) werden als **Stärken** betrachtet.

↳ Abb. 34

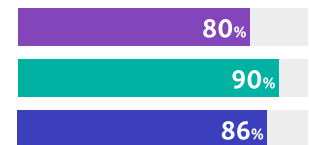
Die größte **Schwäche** für die Bürger*innen ist, dass der Prozess auf dem Smartphone oder dem Tablet nicht gut funktioniert (nur 43 Prozent sind damit zufrieden). Auch mit den zur Verfügung gestellten Informationen, wie Erklärvideos oder hilfreichen Kommentaren, sind nicht einmal 2 von 3 Bürger*innen zufrieden (62 Prozent). Das Gleiche gilt für die Verständlichkeit der verwendeten Begriffe (66 Prozent). Vor allem ist hierbei der Unterschied in der Bewertung gegenüber den Nachbarländern groß.



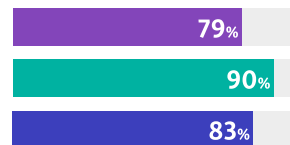
Durchgängigkeit



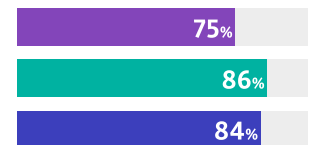
Sicherheit des Prozesses



Funktionieren ohne Abstürze



Auffindbarkeit



► **Abb. 34: Abwicklung der Einkommensteuererklärung: Zufriedenheit – Top 4 Aspekte**

FRAGE: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten? – Top3 (äußerst zufrieden / sehr zufrieden / etwas zufrieden)
BASIS: Alle Befragten, die „Abwicklung der Einkommensteuererklärung“ in den letzten 3 Jahren online genutzt haben und dazu befragt wurden (Zufallsauswahl) – DE (n= 2.737); AT (n= 470); CH (n= 332)

PARTNER*INNEN

Optimierungspotenzial bei digitaler Infrastruktur, Angeboten und Komplexität

Auch 2023 zeigen die Ergebnisse des eGovernment MONITOR umfangreiche Verbesserungspotenziale bei Online-Diensten in Deutschland hinsichtlich der Mobilfähigkeit, der Verständlichkeit der Sprache, des Aufwandes und der Usability.

Industrie und Verwaltung können dem gemeinsam begegnen. Es gilt: **1) keine weitere Zeit zu verlieren beim Ausbau der digitalen Infrastruktur, wie der Errichtung von Breitbandnetzen mit hoher Übertragungsrage und einem flächendeckenden, qualitativ hochwertigen Mobilfunk, 2) staatliche Angebote und Leistungen gemäß Onlinezugangsgesetz bundesweit konsequent anzubieten und 3) auf allen Verwaltungsebenen leicht verständliche Prozesse und IT-Lösungen zu garantieren. Gelingt uns dies, kann der allgemein positive Trend beim E-Government weiter befördert werden.**

Ingobert Veith, Vice President,
Head of Public Affairs & Communications,
Huawei Technologies Deutschland GmbH



Nutzungspotenziale

Zufriedenstellende Erfahrungen bei der Nutzung von Online-Verwaltungsdiensten sind wichtig (siehe Kapitel „Die Nutzer*innen im Blick“, Seite 10 ff.). Grundsätzlich trägt schon die Tatsache, dass jemand eine Online-Variante überhaupt schon einmal ausprobiert hat, dazu bei, dass diese auch in Zukunft gewählt wird ^[4]. Gewohnheit spielt hierbei eine große Rolle: Wenn die Nutzungsbarrieren erst einmal überwunden sind, besteht ein großes Potenzial, dass diese Menschen auch zukünftig den Online-Weg einschlagen werden. Vor allem ältere Menschen, die bisher selten E-Government nutzen (Nachkriegsgeneration und Generation bis 1945), können durch die Online-Erfahrung zur Weiternutzung motiviert werden.

94% ^[4]
 der Personen, die einen
 Behördendienst über das
 Internet genutzt haben,
 würden dies beim nächsten
 Mal gern erneut online tun.

BASIS: Alle Befragten, die den jeweiligen Behördendienst in den letzten 3 Jahren online durchgeführt haben; Durchschnittswert über alle in DE abgefragten Dienste

PARTNER*INNEN



Attraktive E-Government-Angebote als nachhaltige Investition

Es lohnt sich, ausgereifte, fachlich durchdachte und zuverlässig funktionierende E-Government-Dienste anzubieten. Wenn Bürger*innen einmal von den Vorteilen einer Nutzung des Online-Weges überzeugt sind, bleiben sie auch dabei. Dies zeigt die hohe Wiedernutzungsbereitschaft. Es lohnt sich also, wenn Online-Leistungen bekannt, leicht zugänglich und intuitiv bedienbar sind. Um die Nutzungsquote weiter zu erhöhen und auch Offline-Nutzer*innen zu befähigen und zu überzeugen, müssen die existierenden Online-Dienste qualitativ weiter optimiert werden. Zudem muss das Angebot vollständig auf die bestehenden Behördenleistungen ausgeweitet und durch transparente Informationskanäle bekannt gemacht werden.

Cornelia Gottbehüt, Leiterin Government & Public Sector Germany, EY

ZWISCHENFAZIT

Online-Dienste müssen bekannter werden, stärker genutzt werden und die Zufriedenheit mit dem Nutzungserlebnis muss steigen.

#1 Die Nutzung digitaler Behördendienste setzt sich in der Bevölkerung nur langsam durch. Sie steigt zwar seit 10 Jahren kontinuierlich an, aber das geschieht in so kleinen Schritten, dass es bei gleichbleibendem Tempo weitere 40 Jahre dauern würde, alle Bürger*innen mit digitalen Behördendiensten zu erreichen. Oft scheitert es bereits daran, dass die Menschen gar nicht wissen, dass ein Anliegen online erledigt werden kann. Es reicht also nicht aus, wenn die Behörden ihre Online-Angebote nur bereitstellen – sie müssen auch breit kommuniziert werden und auf den Internetseiten schnell auffindbar sowie leicht bedienbar sein.

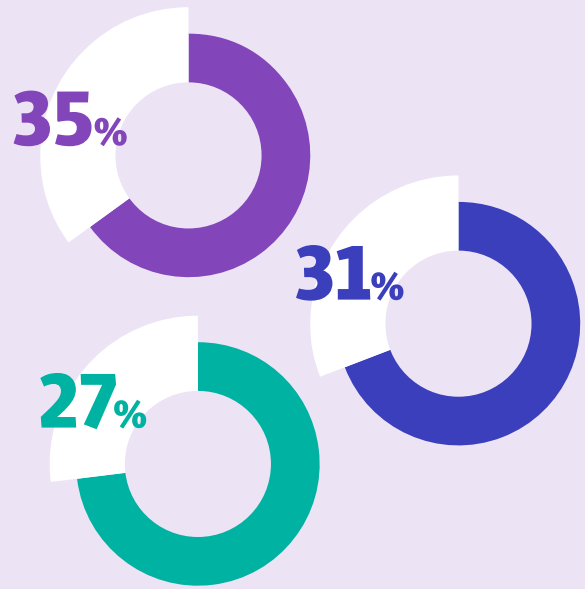
#2 Aus Sicht der Bürger*innen sind die größten Hürden für die Nutzung von E-Government das unvollständige Angebot, die fehlende Bekanntheit und die schlechte Auffindbarkeit. Außerdem ist die

unzureichende Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Nutzer*innen bei der Gestaltung der Angebote ein Hindernis für den Erfolg der Verwaltungsdigitalisierung. Für die Bürger*innen sind Online-Verwaltungsvorgänge kein Selbstzweck. Sie möchten ihre Anliegen schnell und unkompliziert und am liebsten von überall und zu jeder Zeit erledigen. Dafür brauchen sie medienbruchfreie Angebote in leicht verständlicher Sprache, intuitive Prozesse und Oberflächen, eine verlässliche digitale Infrastruktur und Unterstützung bei der Nutzung.

#3 Alle Bürger*innen müssen früher oder später Behördendienste in Anspruch nehmen. Für die meisten ist dieser Kontakt aktuell sehr anstrengend. Die Verwaltung hat mit sinkenden personellen Ressourcen zu kämpfen, während gleichzeitig die Anforderungen steigen. Eine erfolgreiche Digitalisierung von Behördendiensten und Verwaltungsvorgängen kann für beide Seiten Erleichterung bringen. Wenn sie gelingt, kann das das Vertrauen der Bürger*innen in die Leistungsfähigkeit des Staates nachhaltig stärken. Einfache Maßnahmen können einen entscheidenden Beitrag dazu leisten, beispielsweise die Anpassung der digitalen Verwaltungsangebote für mobile Geräte. So können Bürger*innen ihre Behördenanliegen zukünftig jederzeit und überall erledigen.

► **Abb. 35: Die Digitale Nutzungslücke (letzte 3 Jahre)**

BASIS: Alle Befragten mit Bedarf am jeweiligen Behördendienst in den letzten 3 Jahren; Durchschnitt über alle im jeweiligen Land abgefragten Dienste



Die Nutzungslücke

RELEVANZ

Die Bundesregierung misst den Erfolg des Onlinezugangsgesetzes (OZG) an der digitalen Verfügbarkeit von insgesamt 575 Verwaltungsleistungen.

Bei dieser Bewertung spielt es keine Rolle, ob die Leistungen trotz Online-Verfügbarkeit weiterhin überwiegend analog genutzt werden.

Doch was bringen online verfügbare Angebote, wenn sie von den Bürger*innen nicht genutzt werden? Notwendig sind wirkungsorientierte Kennzahlen, die bei den Nutzer*innen ansetzen und die Frage beantworten, warum die bisherige Nutzung von digitalen Verwaltungsleistungen hinter den Erwartungen zurückbleibt. Die Kennzahl in unserer Studie, die solche detaillierten Rückschlüsse auf die Ursachen des ungenutzten Online-Potenzials zulässt, ist die Digitale Nutzungslücke.

► **Abb. 36: Gründe für bewusste Offline-Nutzung**

FRAGE: Ihres Wissens könnte man [Behördendienst] auch online erledigen. Aus welchem Grund haben Sie es bisher noch nicht online durchgeführt? | BASIS: Alle Befragten, die mind. einen Behördendienst in den letzten 3 Jahren offline durchgeführt haben, obwohl ihnen bekannt war, dass es eine Online-Version gab – DE (n=4.045); AT (n=420); CH (n=495); Angaben in Prozent



Warum decken nicht alle Bürger*innen ihren Bedarf online?

35 Prozent der Bürger*innen erledigen die gängigsten deutschen Verwaltungsleistungen immer noch offline – das ist mehr als ein Drittel der Bevölkerung (Betrachtungszeitraum: letzte 3 Jahre, im Mittel über alle Leistungen). In Österreich und in der Schweiz fällt die durchschnittliche Offline-Nutzung bei den entsprechenden Leistungen etwas geringer aus (31 Prozent in der Schweiz, 27 Prozent in Österreich). [Abb. 35](#)

Die Digitale Nutzungslücke wurde bereits im eGovernment MONITOR 2022 als zentraler Indikator für die Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen in der Bevölkerung etabliert. Sie ist definiert als die Lücke zwischen dem Anteil der Personen, die eine Leistung benötigen, und dem Anteil derer, die diese Leistung dann online genutzt haben – ohne Angabe eines konkreten Bezugszeitraums. Diese Lücke hat sich in diesem Jahr im Vergleich zu 2022 in allen 3 Ländern etwas verkleinert (Durchschnitt über alle abgefragten Leistungen).

In der vorliegenden Ausgabe der Studie wird die Aussagekraft dieses wichtigen Indikators weiter verbessert. Der Bezugszeitraum für die Digitale Nutzungslücke wird ab sofort auf die letzten 3 Jahre beschränkt. Dadurch wird nicht nur für die Befragten ein aktuell greifbarer Rahmen gesetzt, sondern auch gewährleistet, dass kein unspezifischer veralteter Status quo der Landschaft digitaler Verwaltungsangebote dem Ergebnis zugrunde liegt.

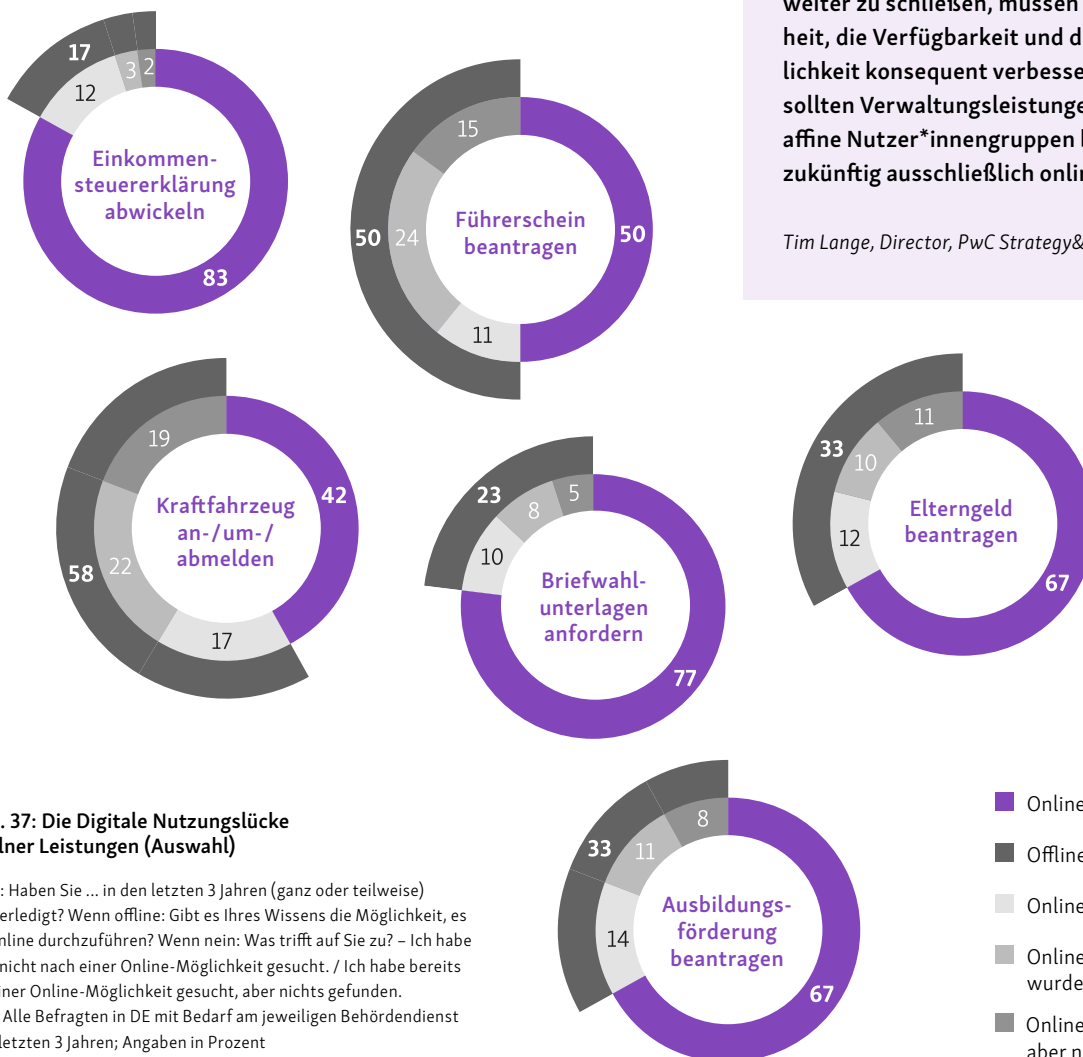
Dass in den letzten 3 Jahren (etwa durch das OZG) mehr Verwaltungsleistungen (zumindest teilweise) digital verfügbar gemacht wurden, zeigt sich auch in den Daten: die neu definierte Digitale Nutzungslücke ist deutlich kleiner (als die unspezifische Nutzungslücke ohne Bezugszeitraum).

PARTNER*INNEN

Mehr Digitalisierung wagen

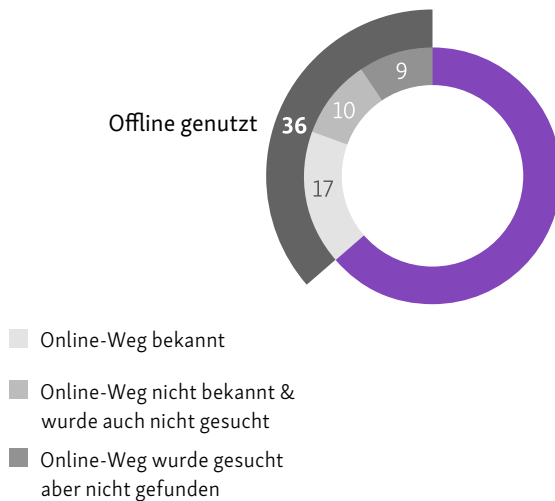
Dass bereits zwei Drittel der Bürger*innen digitale Verwaltungsleistungen nutzen, ist zunächst ein positives Signal! Um die Digitale Nutzungslücke weiter zu schließen, müssen jedoch die Bekanntheit, die Verfügbarkeit und die Nutzungsfreundlichkeit konsequent verbessert werden. Zudem sollten Verwaltungsleistungen, die primär digital-affine Nutzer*innengruppen betreffen (z.B. BAföG), zukünftig ausschließlich online angeboten werden.

Tim Lange, Director, PwC Strategy&



► **Abb. 37: Die Digitale Nutzungslücke einzelner Leistungen (Auswahl)**

FRAGE: Haben Sie ... in den letzten 3 Jahren (ganz oder teilweise) online erledigt? Wenn offline: Gibt es Ihres Wissens die Möglichkeit, es auch online durchzuführen? Wenn nein: Was trifft auf Sie zu? – Ich habe bisher nicht nach einer Online-Möglichkeit gesucht. / Ich habe bereits nach einer Online-Möglichkeit gesucht, aber nichts gefunden.
BASIS: Alle Befragten in DE mit Bedarf am jeweiligen Behördendienst in den letzten 3 Jahren; Angaben in Prozent



64%

aller Bürger*innen, die in den letzten 3 Jahren Kindergeld beantragt haben, taten dies online.

► Abb. 38: Die Digitale Nutzungslücke am Beispiel der Kindergeldbeantragung

FRAGE: Haben Sie ... in den letzten 3 Jahren (ganz oder teilweise) online erledigt? Wenn offline: Gibt es Ihres Wissens die Möglichkeit, es auch online durchzuführen? Wenn nein: Was trifft auf Sie zu? – Ich habe bisher nicht nach einer Online-Möglichkeit gesucht. / Ich habe bereits nach einer Online-Möglichkeit gesucht, aber nichts gefunden. | BASIS: Alle Befragten mit Bedarf an Kindergeldbeantragung in den letzten 3 Jahren – DE (n=574); Angaben in Prozent

Nimmt man alle in dieser Studie behandelten Verwaltungsleistungen in den Blick, zeigt sich, dass durchschnittlich mehr als ein Drittel der Bürger*innen in Deutschland ihre Anliegen in den letzten 3 Jahren offline erledigt haben (35 Prozent). Allerdings variiert dieser Anteil zwischen den einzelnen Leistungen erheblich: So hat die Mehrzahl der Bürger*innen, die in den letzten 3 Jahren ihr Kraftfahrzeug an-, um- oder abmelden mussten, dies offline getan (58 Prozent). Die Einkommensteuererklärung hingegen haben in den letzten 3 Jahren nur noch 17 Prozent offline abgewickelt. [↘ Abb. 37](#) Dazwischen angesiedelt ist die Beantragung von Kindergeld, hier beläuft sich die Digitale Nutzungslücke in den letzten 3 Jahren auf 36 Prozent.

Für eine erfolgreiche Umsetzung der Verwaltungsdigitalisierung ist es wichtig, zu wissen, warum die Menschen die Online-Angebote der Verwaltung nicht nutzen. Ein Grund ist: Sie wissen gar nicht, dass es die Online-Umsetzung der Behördendienste überhaupt gibt. Sehr plastisch wird dies am Beispiel der Beantragung von Kindergeld: Von den 36 Prozent, die diese Leistung in den letzten 3 Jahren offline beantragt haben, wussten 19 Prozent gar nicht, dass dies auch online möglich ist. Diese Menschen haben entweder gar nicht nach einem Online-Angebot gesucht (10 Prozent), weil sie beispielsweise keines nutzen wollten oder weil sie davon ausgingen, dass es keines gibt. Oder sie haben das Online-Angebot zwar gesucht, aber nicht gefunden (9 Prozent). [↘ Abb. 38](#)

Während eine höhere digitale Kompetenz nicht automatisch dazu führt, dass Offline-Nutzer*innen des Kindergeldantrags von der Online-Verfügbarkeit wissen, spielen die Digitalaffinität und das Vertrauen in Technologien eine Rolle dabei, ob überhaupt nach Online-Angeboten gesucht wird: Sind diese Merkmale gering ausgeprägt, wird auch deutlich seltener nach dem Online-Angebot gesucht.

Die fehlende Bekanntheit eines Online-Angebots ist nicht die einzige Ursache für die Offline-Nutzung von Verwaltungsleistungen: Beim Kindergeldantrag wussten zum Beispiel 17 Prozent derer, die Bedarf hatten, dass man Kindergeld auch online beantragen kann, wählten aber dennoch die Offline-Variante.

PARTNER*INNEN

Starker Hebel gegen offline


Um „Offliner*innen“ zu überzeugen, müssen digitale Behördengänge schnell, einfach und medienbruchfrei angeboten werden. Für letzteres ist die Registermodernisierung ein entscheidender Hebel, weil sie im Backoffice der Verwaltung die Voraussetzungen dafür schafft, dass Informationen nur noch einmal erhoben werden müssen. Nur so entsteht Nutzen für alle: für die Bürger*innen, für die Unternehmen und für die Verwaltung selbst.

Dr. Johann Bizer, Vorstandsvorsitzender, Dataport

46%

aller Personen, die trotz Kenntnis der Online-Version einen Behördendienst offline genutzt haben, taten dies aus reiner Gewohnheit.

BASIS: Alle Befragten, die mind. einen Behördendienst in den letzten 3 Jahren offline genutzt haben, obwohl ihnen bekannt war, dass es eine Online-Version gab – DE (n=4.045)

Der in allen Bevölkerungsgruppen am häufigsten genannte Grund für den bewussten Verzicht auf die Online-Nutzung von Behördendiensten ist die Gewohnheit, Dinge persönlich auf dem Amt zu erledigen: Fast die Hälfte der bewussten Offline-Nutzer*innen geben dies als Motiv an , alle weiteren Gründe bleiben weit dahinter zurück.

↳ **Abb. 36** Dies korrespondiert mit dem Ergebnis, dass die Nutzung von E-Government für die Mehrheit noch keine Routine ist (siehe Kapitel 4 „Nutzungsperspektiven“, S. 28 ff.). Gewohnheiten können sich allerdings ändern. Deshalb ist es umso wichtiger, dass die ersten Erfahrungen mit E-Government positiv sind und dazu motivieren, auch in Zukunft den digitalen Weg zu wählen.

Diese eher persönlichen Gründe, die häufig auf den Einstellungen der Personen basieren (siehe dazu auch Kapitel 1 „Die Nutzer*innen im Blick“, S. 10 ff.), lassen sich nur langsam und schwer verändern. Andere Hürden sind deutlich leichter abzubauen. Wenn die Verwaltung dies schafft und sich die Zufriedenheit der Bürger*innen mit E-Government-Angeboten verbessert, wird langfristig auch die (weitere) Nutzung von E-Government ansteigen.

Warum reicht Online-Nutzung alleine nicht aus?

Die flächendeckende Bereitstellung digitaler Verwaltungsleistungen ist ein wichtiger Schritt, um die Potenziale einer digitalen Verwaltung zu realisieren, etwa durch Effizienzgewinne aufseiten der internen Prozesse wie auch aufseiten der Bürger*innen selbst. Hierfür muss aber sichergestellt werden, dass die Bürger*innen diese Leistungen auch nutzen, sich also die Digitale Nutzungslücke schließt. Um die Bürger*innen aber auch nachhaltig von den Vorteilen der Verwaltungsdigitalisierung zu überzeugen, reicht es nicht, nur die Nutzung zu betrachten.

Ein weiterer zentraler Indikator für den Erfolg der digitalen Transformation in der Verwaltung ist die Zufriedenheit derjenigen, die die Verwaltungsleistungen online nutzen. Hinter jeder Online-Nutzungsquote verbirgt sich auch ein Anteil an unzufriedenen Nutzer*innen.

PARTNER*INNEN

Radikal einfache Verwaltungsservices – mit Mehrwert

Spannend: Es sind nicht Datenschutzabwägungen oder Technik, die Menschen primär davon abhalten, digitale Verwaltungsservices zu nutzen. Diese Services gelten vielmehr als zu kompliziert, zu aufwendig und zu unübersichtlich. Die gute Nachricht ist, dass wir mit konsequent einfachen digitalen Services, die auf die Bedürfnisse und die Sprache der Nutzenden zugeschnitten sind, Boden gutmachen können. Und Menschen für die digitale Verwaltung gewinnen.

Jan-Lars Bey, Senior Partner, Cassini

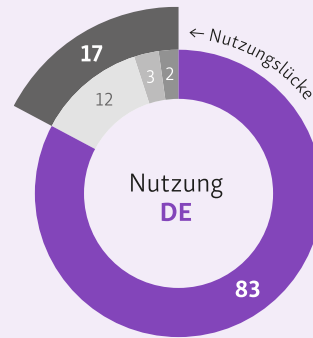
Die Unzufriedenheit der Bürger*innen hat häufig mehrere Gründe und unterscheidet sich hinsichtlich der verschiedenen Leistungen. Wichtige Kriterien, an denen die Unzufriedenheit festgemacht werden kann, sind die medienbruchfreie Nutzbarkeit (Durchgängigkeit), die Mobilfähigkeit, die Nutzer*innenfreundlichkeit oder die leichte Auffindbarkeit der Angebote. Von den Nutzer*innen wahrgenommene Schwächen müssen im Idealfall bereits bei der Entwicklung vermieden oder bei bereits bestehenden Angeboten behoben werden, um eine zufriedenstellende Nutzung durch Bürger*innen wie auch Unternehmen gewährleisten zu können. Nur dann kann von einer Nutzer*innenzentrierung der digitalen Verwaltung gesprochen werden.

Warum Nutzer*innenzentrierung wichtig ist, wurde bereits in Kapitel 1 „Die Nutzer*innen im Blick“ skizziert: Nur wenn ein digitaler Service auch zufriedenstellend genutzt werden kann, hat dies die erhofften positiven Effekte auf die wahrgenommene staatliche Leistungsfähigkeit, die das Vertrauen in den Staat und die Demokratie maßgeblich beeinflusst. Deshalb ist es wichtig, sich neben den Gründen für die Nichtnutzung von digitalen Verwaltungsleistungen auch die Online-Nutzung, insbesondere die Zufriedenheit der Nutzer*innen mit verschiedenen Aspekten des Angebots, anzusehen und Stärken und Schwächen des Angebots herauszuarbeiten.

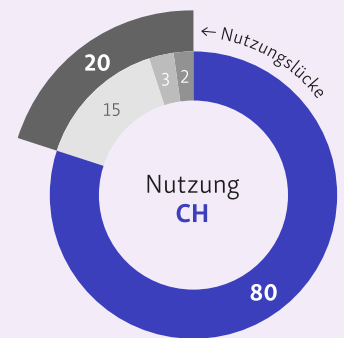
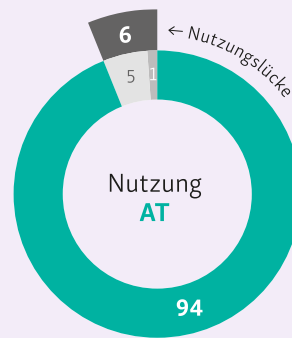
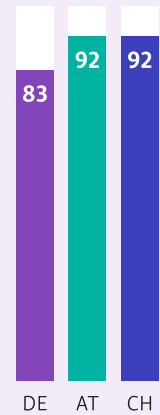
Der Weg zu erfolgreichem E-Government

Die flächendeckende digitale Bereitstellung von Leistungen ist eine notwendige Voraussetzung der Verwaltungsdigitalisierung, aber noch kein Indikator für ihren Erfolg. Die in diesem Kapitel gebündelten wirkungsrelevanten Erfolgsindikatoren sind im Folgenden für ausgewählte Leistungen dargestellt. Dies soll als Orientierung dienen und exemplarisch aufzeigen, wie bereits wenige Indikatoren helfen können, digitale Verwaltungsleistungen gezielt zu verbessern und die Nutzung und Zufriedenheit zu erhöhen. Der in einzelne Schritte zerlegte Weg ist auf alle zu digitalisierenden Verwaltungsleistungen übertragbar. Für jede Leistung muss an den jeweils relevanten Stellschrauben gedreht werden. Solche gezielten Maßnahmen schonen nicht nur die begrenzten Ressourcen der Verwaltung, indem sie möglichst effizient eingesetzt werden. Sie verbessern auch das Nutzer*innen-erleben deutlich mehr als ein „one size fits all“-Ansatz nach dem Gießkannenprinzip.

Einkommensteuererklärung abwickeln

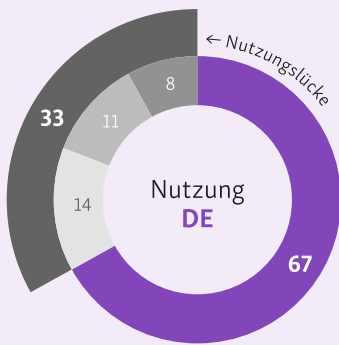


Zufriedenheit insgesamt (Top3)



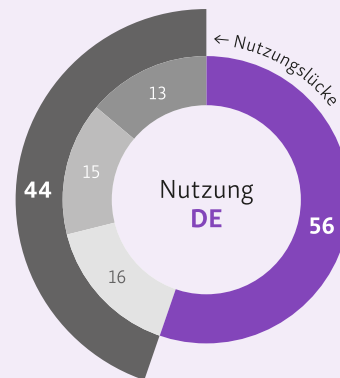
Ausbildungsförderung beantragen

Zufriedenheit insgesamt (Top3)



Wohngeld beantragen

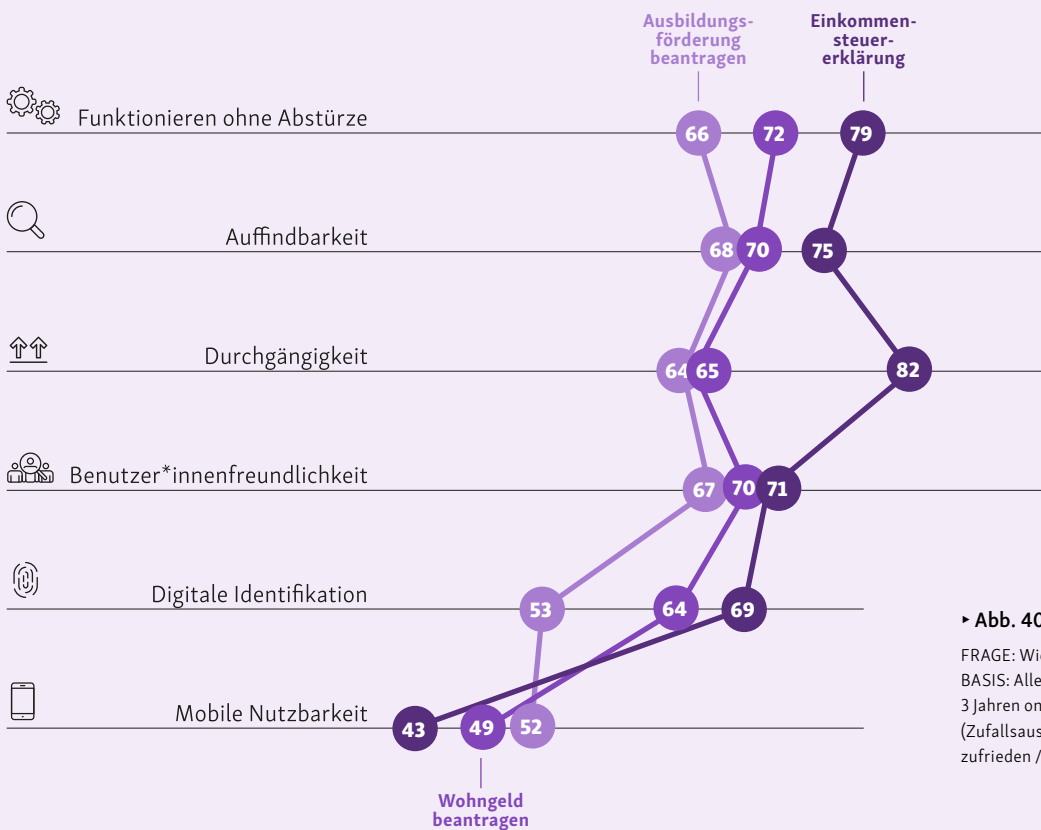
Zufriedenheit insgesamt (Top3)



► Abb. 39: Übersicht Online-Nutzung

FRAGE: Haben Sie ... in den letzten 3 Jahren (ganz oder teilweise) online erledigt? Wenn offline: Gibt es Ihres Wissens die Möglichkeit, es auch online durchzuführen? Wenn nein: Was trifft auf Sie zu? – Ich habe bisher nicht nach einer Online-Möglichkeit gesucht. / Ich habe bereits nach einer Online-Möglichkeit gesucht, aber nichts gefunden. / Wie zufrieden waren Sie insgesamt damit? | BASIS: Alle Befragten mit Bedarf am jeweiligen Behördendienst in den letzten 3 Jahren/ Alle Befragten, die diesen Dienst online genutzt haben; Angaben in Prozent; Top3 (äußerst zufrieden / sehr zufrieden / etwas zufrieden)

- ■ ■ Online genutzt
- Offline genutzt
- Online-Weg bekannt
- Online-Weg nicht bekannt & wurde auch nicht gesucht
- Online-Weg wurde gesucht aber nicht gefunden



► **Abb. 40: Übersicht Zufriedenheitsaspekte**

FRAGE: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?
BASIS: Alle Befragten in DE, die den Dienst in den letzten 3 Jahren online genutzt haben und dazu befragt wurden (Zufallsauswahl); Angaben in Prozent; Top3 (äußerst zufrieden / sehr zufrieden / etwas zufrieden)

ZWISCHENFAZIT

Leistungsträger müssen nutzer*innenbezogene Indikatoren auf Leistungsebene erheben und nutzen, um ihre Angebote gezielt zu verbessern.

#1 Die Digitale Nutzungslücke zeigt, dass ein Teil der Bürger*innen Behördengänge immer noch offline abwickelt, statt den digitalen Weg zu wählen. Der Fortschritt bei der OZG-Umsetzung allein reicht nicht aus, um den Erfolg der Verwaltungsdigitalisierung zu bewerten – die Anzahl an (teilweise) digitalen Verwaltungsleistungen sagt nichts über deren Nutzung aus. Es braucht Indikatoren, die sich auf die Nutzer*innen fokussieren und es ermöglichen, das Verhalten der Bürger*innen im Hinblick auf digitale Leistungen besser zu verstehen. Wird eine Leistung flächendeckend online genutzt oder nicht? Und falls nein, warum nicht? Die Digitale Nutzungslücke gibt Antworten auf diese Fragen und ist damit ein nützliches Instrument für die Verwaltung, um Schwachstellen zu erkennen und gezielt zu beheben.

#2 Die Digitale Nutzungslücke offenbart, ob eine Verwaltungsleistung offline in Anspruch genommen wird, weil die Existenz eines digitalen Angebots unbekannt war, oder weil die Zielgruppe keinen Erfolg bei der Suche nach diesem hatten. So können gezielte Maßnahmen zur Steigerung der Bekanntheit und Auffindbarkeit für bestimmte Leistungen ergriffen werden. Gleichzeitig zeigt die Kennzahl auch, ob ein Online-Angebot bekannt ist und ganz bewusst nicht genutzt wurde. Kombiniert mit weiteren Indikatoren wie den Gründen für die bewusste Offline-Nutzung oder allgemeinen Barrieren, Kompetenzen und Einstellungen können Maßnahmen ergriffen werden, um Personen von den Vorteilen des Online-Weges zu überzeugen.

#3 „Digitale Verwaltungsleistungen müssen für alle Bürger*innen und Unternehmen möglichst einfach, barrierefrei, sicher, jederzeit, transparent und an jedem Ort nutzbar sein und zu spürbaren Erleichterungen im Alltag führen.“ Diesen Anspruch hat sich die Regierung in ihrem Koalitionsvertrag selbst gesetzt. **Um dies zu erreichen, müssen die Leistungsanbieter vor Ort datengestützte Instrumente einsetzen, die erfolgsrelevante Indikatoren wie die Digitale Nutzungslücke erfassen und für einzelne Dienste aufschlüsseln.** So können sie gezielte Maßnahmen zur Verbesserung ihrer Leistungen ergreifen und Fortschritte messen.

Impressum

Herausgeber*innen

Initiative D21 e. V.
Reinhardtstr. 38
10117 Berlin
www.InitiativeD21.de

Technische Universität München
Fakultät für Informatik
Krcmar Lab
Boltzmannstraße 3
85748 Garching bei München
www.winfobase.de

Schirmherrin

Nancy Faeser
Bundesministerin des Innern
und für Heimat
www.bmi.bund.de

Fachlicher Premiumpartner

Nationales E-Government
Kompetenzzentrum NEGZ e. V.
www.negz.org

Premiumpartner*innen

Accenture GmbH
www.accenture.de

adesso SE
www.adesso.de

AKDB (Anstalt für Kommunale
Datenverarbeitung in Bayern)
www.akdb.de

atene KOM GmbH
www.atenekom.eu

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales
www.stmd.bayern.de

Deloitte Consulting GmbH
www.deloitte.com/de

Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
www.de.ey.com

Fujitsu Technology Solutions GmbH
www.fujitsu.com/de

Huawei Technologies
Deutschland GmbH
www.huawei.com/de

ING Deutschland
www.ing.de

S-Public Services GmbH
(ein Unternehmen der
Sparkassen Finanzgruppe)
www.s-publicservices.de

Wire Germany GmbH
www.wire.com/de

Classicpartner*innen

Bundesministerium für Finanzen
www.bmf.gv.at

Bundesdruckerei
www.bundesdruckerei.de/de

Capgemini Deutschland GmbH
www.capgemini.de

Cassini Consulting AG
www.cassini.de

Dataport AöR
www.dataport.de

dbb beamtenbund und tarifunion
www.dbb.de

MACH AG
www.mach.de/de

Materna Information &
Communications SE
www.materna.de

Microsoft Deutschland GmbH
www.microsoft.com/germany

PwC Strategy& (Germany) GmbH
www.strategyand.pwc.com/de

Basicpartner*innen

DGB Bundesvorstand
www.dgb.de

Digitale Verwaltung Schweiz
www.digitale-verwaltung-schweiz.ch

Landesbetrieb IT.Niedersachsen
www.it.niedersachsen.de

Durchführendes Institut

Kantar GmbH
www.kantar.com/de

Projektleitung und Redaktion

Sandy Jahn, Initiative D21 e. V.
Stefanie Kaste, Initiative D21 e. V.
Alexander Köhler, Initiative D21 e. V.
Lena-Sophie Müller, Initiative D21 e. V.
Rebecca van der Meyden, Initiative D21 e. V.
Prof. Dr. Helmut Krcmar, TUM
Dr. Andreas Hein, TUM
Lukas Daßler, TUM
Ina Jäger, TUM
Linda Paul, Kantar GmbH
Sarah Pleger, Kantar GmbH

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Initiative D21 e. V.
Roland Dathe
Telefon 030 7675853-57
presse@InitiativeD21.de

Gestaltung und Produktion

Silke Wohner, Stefanie Brendle i. A.
www.werkstatt-trier.de

Druck

Schmekies, Medien & Druck
www.schmekies.de



Alle Grafiken der Studie
finden Sie über diesen QR-Code.



